

กฤตภาคและจุดสาร บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการห้องค้นคว้าและสิ่งพิมพ์มีผลสรุปดังนี้

1) ด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง นักเรียน นักศึกษา บุคลากร จากสถาบันการศึกษา หน่วยงาน องค์กรท้องถิ่น และชุมชนในภูมิภาคตะวันออก ทำให้ห้องสมุดเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาความรู้ ความคิด ของผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ กระตุ้นให้ผู้ใช้รักการอ่าน รู้จักวิธีการค้นคว้าหาความรู้ ได้ด้วยตนเอง มีความสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดจัดไว้ให้บริการ และผู้ใช้สามารถใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาซึ่งมีภารกิจหลักในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และการใช้บริการของสำนักหอสมุดได้โดยสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการ โดยทำหน้าที่ให้บริการห้องค้นคว้าและสิ่งพิมพ์ ได้แก่ ห้องศูนย์ข้อมูลภาคตะวันออกห้องราชกิจจานุเบกษาและหนังสือหายาก ห้องสัมมนา ให้บริการหนังสืออ้างอิง ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ วิทยานิพนธ์ฉบับอ้างอิง จุดสารและกฤตภาค ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและนำชมห้องสมุดบริการแนะนำและฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (WEB OPAC) และฐานข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ต่าง ๆ พัฒนาระบบข้อมูลราชกิจจานุเบกษา และงานศูนย์ข้อมูลภาคตะวันออก ซึ่งจัดเก็บและรวบรวมสิ่งพิมพ์ทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับ 8 จังหวัดภาคตะวันออก (สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา. 2547 : 21) ถือว่าเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ใช้ห้องสมุดที่จะแนะนำและให้บริการกับผู้ใช้ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เกิดความพอใจ และความประทับใจในการให้บริการดังเช่นที่เฉลิมศักดิ์ ชูปวา (2534 : 11) กล่าวว่าบริการของห้องสมุดจะต้องยึดถือหลักสร้างความประทับใจในการบริการ สร้างความสนใจ สร้างความต้องการและความปรารถนาของผู้ใช้ และให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการได้ทันที

ในด้านการประกันคุณภาพทางการศึกษา ห้องสมุดเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่กำหนดไว้ว่า จะต้องได้รับการประกันคุณภาพ เพราะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความสำคัญต่อการเรียนการสอนและการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเป็นอย่างยิ่ง (เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่. 2543 : 2) โดยเฉพาะองค์ประกอบทางการให้บริการ นั้นนับว่าเป็นหัวใจของคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (อภิย ประกอบผล. 2539 : 1) โดยคุณภาพดังกล่าวมองได้จากระยะเวลาการให้บริการ ความหลากหลายในบริการ เช่น บริการช่วยค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูลในระบบออนไลน์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งตรงกับเบอร์ก (Birks. 1995 : 23-25) กล่าวว่าความพอใจและความชื่นชมของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสารสนเทศที่ได้รับเป็นสิ่งสำคัญ จึงต้องมีการประเมินห้องสมุดโดยการประเมินการบริการ ห้องสมุดที่ดีจึงต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการประเมินคุณภาพของการให้บริการและนำมา

ใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและสาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 5) ได้พูดถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการซึ่งตามหลักการให้บริการที่ดี (Power and Dickson. 1974 : 147) ให้ความเห็นว่าผู้ใช้เป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้อย่างดีสอดคล้องกับอมร รักษาस्थ्य (2522 : 27) ที่เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้นอกจากนี้ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละกลุ่มแต่ละคนมีความแตกต่างกัน การพัฒนาหรือปรับปรุงห้องสมุดข้อมูลพื้นฐานอันเนื่องมาจากความคิดเห็นของผู้ใช้ในฐานะผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่ห้องสมุดควรพิจารณา เช่นเดียวกับที่ มิลสัน-มาร์ตุลา และ เมนอน (Millson-Martula and Menon. 1955 : 34) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการบริการในห้องสมุดที่มีคุณภาพคือการจัดให้มีบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุดดังนั้นจึงน่าจะมีการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการได้รับบริการของห้องสมุด นอกจากนี้ยังเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น โดยศึกษาความพึงพอใจในด้านการให้

บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
2. นำผลที่ได้จากการศึกษารุ่นนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผนการดำเนินงานของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ได้แก่นิสิตบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาและ บุคคลภายนอก ที่มาใช้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2546 – 30 กันยายน 2547

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการจำนวน 1,078 คน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจประชากรที่ใช้ศึกษาได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2546 – 30 กันยายน 2547 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (ยูทท ไทยวรรณ, 2545 : 111) จำนวน 1,078 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อบริการทั้ง 6 ประเภท และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2546 – 30 กันยายน 2547

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 1,078 ฉบับมาตรวจสอบความสมบูรณ์และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ เมื่อพบแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วดำเนินการจัดกระทำข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. กำหนดน้ำหนักความพึงพอใจในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 99)

ระดับความพึงพอใจมาก

กำหนดค่าคะแนนเป็น 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง

กำหนดค่าคะแนนเป็น 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย(ปรับปรุง)

กำหนดค่าคะแนนเป็น 1 คะแนน

2. วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบเป็นแบบตรวจสอบรายการ โดยหาค่าเฉลี่ย

2.2 แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และหาค่าเฉลี่ย

หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100) ค่าเฉลี่ย 2.50-3.00 หมายถึงความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึงความพึงพอใจน้อยควรปรับปรุง

2.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของ

2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามนำมารวบรวม โดยปัญหาและข้อเสนอแนะที่ซ้ำกันนำมา รวมเป็นความถี่

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 790 คน คิดเป็นร้อยละ 73.28 รองลงมาเป็น นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 189 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.53 บุคลากรภายนอก จำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 5.94 และบุคลากรมหาวิทยาลัย บุรพา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

2. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.69$) เมื่อพิจารณาตามประเภทของการให้บริการทั้ง 6 ประเภท พบว่าบริการแนะนำ การใช้งานข้อมูล บริการสืบค้นข้อมูลจากฐาน ข้อมูลบริการกฤตภาคและจุลสารบริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการห้องค้นคว้าและ

สิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนบริการ แนะนำการใช้ห้องสมุด พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางสำหรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือบริการสืบค้นข้อมูลจาก ฐานข้อมูล ($\bar{x} = 3.00$) รองลงมาคือบริการ แนะนำการใช้งานข้อมูลบริการยืมระหว่างห้อง สมุดบริการห้องค้นคว้าและสิ่งพิมพ์ บริการ กฤตภาคและจุลสารและบริการแนะนำการ ใช้ห้องสมุดตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แต่ละประเภทพบว่าด้านบริการแนะนำการใช้ ห้องสมุด โดยภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.46$) เมื่อ พิจารณาตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่านิสิต ปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงเป็นลำดับ แรก ($\bar{x} = 2.75$) รองลงมาคือนิสิตระดับบัณฑิต ศึกษา บุคคลภายนอก และบุคลากรมหาวิทยาลัย ตามลำดับ

ด้านบริการแนะนำการใช้งานข้อมูล โดยภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 2.65$) เมื่อพิจารณาตาม ประเภทผู้ใช้บริการพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงเป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 2.86$) รองลงมาคือนิสิตปริญญาตรี นิสิต ระดับบัณฑิตศึกษาและบุคคลภายนอกตามลำดับ ด้านบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลโดยภาพ รวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.00$) เมื่อพิจารณาตามประเภท ผู้ใช้บริการพบว่านิสิตปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงเป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 3.38$) รองลงมาคือ บุคลากรมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาตามลำดับ

ด้านบริการทัศนคติและจุดสาร โดยภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.56$) เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงเป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 2.67$) รองลงมาคือ บุคลากรมหาวิทยาลัย นิสิตปริญญาตรี และบุคคลภายนอกตามลำดับ

ด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.70$) เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงเป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 3.00$) รองลงมาคือนิสิตปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ตามลำดับ (หมายเหตุ : บริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นบริการเฉพาะสมาชิกห้องสมุด ไม่ได้ให้บริการบุคคลภายนอก)

ด้านบริการหิ้งค้นคว้าและสิ่งพิมพ์ โดยภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.76$) เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงเป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 3.00$) รองลงมาคือนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคคลภายนอก และนิสิตปริญญาตรี ตามลำดับ สำหรับปัญหาในการใช้บริการที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นความสำคัญในการใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และ บริการแนะนำการใช้งานข้อมูล เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเองจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) และจากคำแนะนำและข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์สำนัก

หอสมุดด้านบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ผู้ใช้บริการไม่ได้ใช้ฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดบอกรับในการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียน ทำให้ไม่สนใจที่จะใช้บริการและผู้ใช้อีกส่วนหนึ่งสามารถสืบค้นได้ด้วยตนเองเนื่องจากฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดบอกรับเป็นฐานข้อมูลออนไลน์สามารถสืบค้นได้ที่คณะและหน่วยงานของตน ซึ่งสะดวกในการบันทึกข้อมูลหรือสิ่งพิมพ์ข้อมูลที่ต้องการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จึงไม่นิยมมาใช้บริการที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ด้านบริการทัศนคติและจุดสาร พบว่าผู้ใช้นิยมใช้หนังสือซึ่งให้ข้อมูลตรงกับที่ ต้องการมากกว่าทัศนคติหรือจุดสารด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุดพบว่าได้รับข้อมูลล่าช้ามากทำให้นำไปใช้ประกอบการเรียนไม่ทันเวลา ด้านบริการหิ้งค้นคว้าและสิ่งพิมพ์ พบว่ามีห้องให้บริการคั้นคว้าน้อย หนังสืออ้างอิงที่มีอยู่เก่าล้าสมัย และไม่ตรงกับที่ ต้องการ หนังสือในศูนย์ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการโดยรวม ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าควรมีห้องสำหรับฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูล โดยเฉพาะ ไม่ควรใช้สถานที่อบรมรวมกับผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ การถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดเอกสารมาช้า ควรมีวิธีการจัดส่งวิธีอื่นที่รวดเร็วกว่าการจัดส่งทางไปรษณีย์

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมีปัญหาและความต้องการดังนี้

พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับต่ำสุดในเรื่องระยะเวลาในการได้รับเอกสารแต่ไม่สอดคล้องกับแก้วตา จันทรวราภา (2527 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจในด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุด

6. ด้านบริการห้องค้นคว้าและสิ่งพิมพ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการห้องค้นคว้าและสิ่งพิมพ์ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการเป็นสิ่งพิมพ์เฉพาะด้านไม่ใช่หนังสือทั่วไปจึงมีปริมาณและเนื้อหาเพียงพอและตรงต่อความต้องการซึ่งไม่สอดคล้องกับแก้วตา จันทรวราภา (2527 : บทคัดย่อ) ผ่องพรรณ แยมแซไข (2536 : บทคัดย่อ) จีราพรธม สวัสดิพิงษ์ (2538 : บทคัดย่อ) จุฑารัตน์ กีนาคม (2544 : บทคัดย่อ) อชูร์ (Ashoor. 1979 : 4367-A) บุนเนอร์ (Bauner. 1978 : 6379-A) อกินกูและจอห์นสัน (Agingu and Johnson. 1998 : Abstract) พิซิด มีพจนา (2533 : บทคัดย่อ) และ ขนิษฐา พละการ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่าทรัพยากรสารสนเทศมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการหนังสือที่มีอยู่เป็นหนังสือที่ไม่ตรงกับความต้องการ ตำราภาษาอังกฤษมีน้อย ฯลฯ

ผลจากการวิจัยนี้ทำให้ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพานำมาปรับปรุงการให้บริการดังนี้

1. จัดทำบทเรียนออนไลน์สำหรับแนะนำการใช้ฐานข้อมูลและบริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดรวมถึงแบบฟอร์มแจ้งความต้องการใช้บริการ (E Request) เช่น แบบฟอร์มขอสำเนาบทความวารสาร แบบฟอร์มขอเลข ISBN/ISSN แบบฟอร์มแนะนำวิทยานิพนธ์

ที่ต้องการอ่านฉบับเต็มแบบออนไลน์ ซึ่งจัดให้บริการบนเว็บไซต์ เป็นการเพิ่มช่องทางในการใช้บริการโดยไม่จำเป็นต้องมาติดต่อที่สำนักหอสมุด

2. จัดทำห้องสำหรับค้นคว้าศึกษากลุ่มและห้องฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการศึกษาค้นคว้า และมีห้องสำหรับฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลโดยเฉพาะ

3. จัดทำมุมให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูลเพื่อทำการวิจัย โดยไม่ต้องไปใช้บริการร่วมกับบริการอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ซึ่งให้บริการสืบค้นข้อมูลโดยทั่วไป

4. นำข้อมูลกฤตภาคบันทึกลงในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ในรูปเนื้อหาฉบับเต็ม (full text) ผู้ใช้สามารถเปิดดูเนื้อหาของข่าว บทความ ที่บันทึกลงในฐานข้อมูลได้โดยสะดวก

5. ในส่วนบริการยืมระหว่างห้องสมุดได้เพิ่มวิธีการจัดส่งเอกสารทางอีเมลล์เพื่อผู้ใช้ได้รับข้อมูลรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับห้องสมุดอื่น ๆ ในสถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของการบริการห้องสมุดให้สูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- แก้วตา จันทรวราภา.(2527).ความคาดหวังที่มีต่อการบริการจ่าย-รับของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขนิษฐา พลละการ.(2544).ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิราพรรณ สวัสดิพงษ์.(2538).รายงานการ วิจัยเรื่องการให้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฑารัตน์ กินาคม.(2544).การรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้อห้องสมุดมหาวิทยาลัย :กรณีศึกษามหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- เฉลิมศักดิ์ ชูปวา.(2534). รายงานการวิจัย เรื่องการศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการ ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ.
- ทัศนีย์ เชิดสูงเนิน.(2543).ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้อห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ อักษรศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐินี นิ่มนวลศรี.(2546).ประสิทธิภาพการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นภาลักษณ์ วิททรัพย์โพธิ์. (2530). การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรี ในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ อักษรศาสตรบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2535).การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว.(2543).ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ผ่องพรรณ แยมแซไข.(2536). ความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ณ ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชิต มีพจนาน.(2533). ปัญหาการทำปฏิญานิพนธ์ของนิสิตบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน. มหาวิทยาลัยบูรพา. สำนักหอสมุด. (2547). รายงานประจำปีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 2546. ชลบุรี : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธ ไกยวรรณ.(2545). พื้นฐานการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4 (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

- วัชรีย์พร คุณสนอง.(2546).การใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของคณาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาโรช ไสยสมบัติ.(2534).ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุกัญญา ธีรพงษ์ภักดี.(2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภาภรณ์ สังข์ศรี.(2522).การสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภัย ประกอบผล.(2539). “ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา” อินฟอรม์ซัน. 3 (1-2) 1-13.
- อมร รักษาสัตย์.(2522).การพัฒนานโยบาย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่.(2543).ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Agingu, B.O., & M.M. Johnson.(1998).*Graduate students library satisfaction survey : Miler F. Whittaker Library, South Carolina State University.*[CD-ROM], : Abstract from ERIC database, Item : ED426074.
- Ashoor, M.J.(1979). “A survey of user’s attitudes toward the resources and Services of three university libraries in Saudi Arabia.” *Dissertation Abstracts International*. 39 : 4367-A ; February . (Ph.D.University of Pittsburgh.1978)
- Bauner, R.E.(1978). Library use and the perceptions of student library users at Southern Illinois University-Carbondale. *Dissertation Abstracts International*. 40 : 6379-A ; May. (Ph.D. Southern Illinois University of Carbondale.)
- Birks, G.(2000)“Value-Added Information Services : The Art of Being Synchronous With Your Corporation” *Bulletin of the American Society for Information Science*. 21(2) : 23-25 ; December/January, 1995. (<http://eriar.net/E1999863.html>; Last Update : February.)
- Millson-Martula, C. & V.Menon.,V. (1995). “Customer expectations : Concepts and reality for academic library services. *College & Research Libraries*. 56 (January) : 33-47.
- Power, R.F. & G.W. Dickson.(1974). “MIS project management : Myths, option, and reality.” *California Management Review*. 15(3) : 147-156 ; Spring.