



ดำเนินการโดย
สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
โทรศัพท์ / โทรสาร : 032-493277
Website <http://research.pbru.ac.th>

การนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชภัฏพะรังษีเพื่อเปลี่ยนโลกที่บังบิน ครั้งที่ 7

วันเสาร์ ที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560
ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



การประชุมวิชาการระดับชาติ
ราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

“สหวิทยาการ สู่ไทยแลนด์ 4.0”

วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2560

ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ที่ ๕๗๓/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความวิจัย

เพื่อให้การดำเนินงานโครงการประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ ๗ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ จึงเห็นควรแต่งตั้งกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิประจำประเมินคุณภาพบทความวิจัยก่อนตัดสินพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceedings) เพื่อประโยชน์ด้านมาตรฐาน ๘ แห่งพระราชบัญญัติฯ ว่าด้วย หลักเกณฑ์วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติฯ ระเบียบบริหารว่าด้วยราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงแต่งตั้งกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิประจำประเมินคุณภาพบทความวิจัย ดังนี้

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

- ๑.๑ ศาสตราจารย์ ดร.เฉลิม บุรีรักษ์
- ๑.๒ รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญานันท์ นิลสุข
- ๑.๓ รองศาสตราจารย์ ดร.พ.ต.อ.นงเยาว์ สุมพิทยานุรักษ์
- ๑.๔ รองศาสตราจารย์ ดร.อรเนท ศรีวิชัยศรีพันธ์
- ๑.๕ รองศาสตราจารย์ ดร.พีระเดช ทองอิ่มพ
- ๑.๖ รองศาสตราจารย์ ดร.นิวนิธ สังข์รักษ์
- ๑.๗ รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทับเรือค่า
- ๑.๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา ชีระวิทยาเลิศ
- ๑.๙ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มีรักษ์ เอี่ยมจินดา
- ๑.๑๐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัจพิพัฒ สาขวิจารณ์
- ๑.๑๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรجنี เจรจาลักษณ์
- ๑.๑๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หองเจ้อ เชี้ยดทอง
- ๑.๑๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกาน นาภยนาวิน
- ๑.๑๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤรัวตน์ ทองคำชื่นวิวัฒน์
- ๑.๑๕ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรศักดิ์ อาลัย
- ๑.๑๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาลินี อชาญหกการ
- ๑.๑๗ อาจารย์ ดร.รัสรารณ อดิศัยภาวดี
- ๑.๑๘ อาจารย์ ดร.พิสิษฐ์ มณีไซดี
- ๑.๑๙ อาจารย์ ดร.เกรียงไกร เกิดศรี
- ๑.๒๐ อาจารย์ ดร.อรเนท ต้วนจะเอ่ມ
- ๑.๒๑ อาจารย์ ดร.โฉมยง ໂຕ๊ะทอง

//๑.๒๒ อาจารย์ ดร.ปรเมศร์.....

~ ๖ ~

- ๑.๒๒ อาจารย์ ดร.ประเมศร์ อารามย์ดี
- ๑.๒๓ อาจารย์ ดร.ไพรัช มณีโชติ
- ๑.๒๔ อาจารย์ ดร.วนิดา หอมจันทร์
- ๑.๒๕ อาจารย์ ดร.สุชาติ หอมจันทร์
- ๑.๒๖ อาจารย์ ดร.สถาบุ สองจันทร์

๒. ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

- ๒.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนा บุญส่ง
- ๒.๒ รองศาสตราจารย์ ดร.ปัญญาติ ศิริธนาวงศ์
- ๒.๓ รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย พ่องรักษ์
- ๒.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตชน วงศ์รัตน์
- ๒.๕ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เที่ยง เมมายค์เรือง
- ๒.๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต สุคดา
- ๒.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ระวี ใจเจริญสังข์
- ๒.๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไฟโรมนี ปิยะวงศ์วัฒนา
- ๒.๙ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรา เรืองสินกัญญา
- ๒.๑๐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวนा อังกินันท์
- ๒.๑๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งกานต์ กล้าหาญ
- ๒.๑๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาวนี เสือกบัวขาว
- ๒.๑๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระชัย คงจะขอ
- ๒.๑๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิงหนาท กล้าสกุล
- ๒.๑๕ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุณรัตน์ ชินวรณ์
- ๒.๑๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชนา พานิช
- ๒.๑๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นสพ.ดร.มหิศร ประภาสในบล
- ๒.๑๘ อาจารย์ ดร.ไกรฤทธิ์ หวังเชื้อ
- ๒.๑๙ อาจารย์ ดร.จิริยา วิไลลอก
- ๒.๒๐ อาจารย์ ดร.จุฑามาศ หงส์แก้วพันธุ์
- ๒.๒๑ อาจารย์ ดร.ชนัญติกา คำสี
- ๒.๒๒ อาจารย์ ดร.นิตรนาถ วิเชียรประดิษฐ์
- ๒.๒๓ อาจารย์ ดร.ดาวิน พราหมณ์แก้ว
- ๒.๒๔ อาจารย์ ดร.ตัดทอง พราหมณ์
- ๒.๒๕ อาจารย์ ดร.นารัตน์ ประทุมตา
- ๒.๒๖ อาจารย์ ดร.บุษราคัม สิงห์ชัย
- ๒.๒๗ อาจารย์ ดร.ปรัชญา มนูชา
- ๒.๒๘ อาจารย์ ดร.พรพิญ จุไรยานนท์
- ๒.๒๙ อาจารย์ ดร.พิเชฐ นิลวงศ์
- ๒.๓๐ อาจารย์ ดร.เพชรี คุณลักษณ์
- ๒.๓๑ อาจารย์ ดร.มธุรส ปราบໄพรี
- ๒.๓๒ อาจารย์ ดร.ราเชน คงชนะ
- ๒.๓๓ อาจารย์ ดร.วรรณวิภา มัชัยนันท์

//๒.๓๔ อาจารย์ ดร.วัชระ.....

~ ๓ ~

- ๖.๓๔ อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์
- ๖.๓๕ อาจารย์ ดร.วิวิศน์ สุขแสงอร่าม
- ๖.๓๖ อาจารย์ ดร.เวชกา เช้าเจริญ
- ๖.๓๗ อาจารย์ ดร.ศิริวรรณ แแดงฟ้า
- ๖.๓๘ อาจารย์ ดร.สนธยา สำเกاثอง
- ๖.๓๙ อาจารย์ ดร.สุกัญญาธันน์ คงงาม
- ๖.๔๐ อาจารย์ ดร.สุคนธา สุคนธ์ราดา
- ๖.๔๑ อาจารย์ ดร.สุดารัตน์ ไชยเฉลิม
- ๖.๔๒ อาจารย์ ดร.สมิตานันท์ จันทะบุรี
- ๖.๔๓ อาจารย์ ดร.อมรรัตน์ สร้อยสัวโลย
- ๖.๔๔ อาจารย์ ดร.อนุรักษ์ สิงห์ชัย
- ๖.๔๕ อาจารย์ ดร.อัตภพ มนีเดิม
- ๖.๔๖ อาจารย์ ดร.เอื้อมพร ໂທกาณรักษ์กุล

ทั้งนี้ ให้กองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความวิจัยที่แต่งตั้งทำหน้าที่ในการพิจารณาบทความวิจัยให้มีคุณภาพตามหลักวิชาการโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานสากลนิยม

สั่ง ณ วันที่ ๗ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๐



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนาะ กลั่นงาม
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ฝ่ายวิจัย



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

“สาขาวิชาการ สู่ไทยแลนด์ 4.0”

วันเสาร์ ที่ 15 กรกฎาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของหอสมุดพระราชนมานៃนั้นที่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

Creating Service Excellence of Sanamchandra Palace Library, The Central Library,
Silpakorn University

โชติกา แจ้งเจริญกิจ¹ และสوارยา ธรรมอภิพล²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทรศัพท์ 081-6966264

อีเมลล์ chotika.cha@hotmail.com

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทรศัพท์ 083-822-8216 อีเมลล์ sawanya@ms.su.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของหอสมุดพระราชนมานៃนั้นที่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อเป็นแนวทางการสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการ งานวิจัยนี้ เป็นแบบผสมผสานระหว่างระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ และระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ใช้บริการของหอสมุดพระราชนมานៃนั้นที่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 398 คน จากการศึกษาพบว่า ฝ่ายบริการแบ่งงานบริการออกเป็น 3 งาน ได้แก่ งานบริการยืม-คืน งานบริการสารสารและ หนังสือพิมพ์ งานบริการสารนิเทศ โดยกระบวนการทำการเข้าใช้บริการมีกระบวนการเริ่มต้นและสิ้นสุดที่มีลักษณะที่คล้ายกัน จะต่างกันที่ขั้นตอนในการดำเนินการและทรัพยากรที่ให้บริการที่มีความแตกต่างตามความต้องการของผู้ใช้ โดยปัญหา ส่วนใหญ่ในการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านผู้ให้บริการ 3) ด้านผู้ใช้บริการ และ 4) ด้านสภาพแวดล้อม/ลักษณะทางกายภาพ และจากการศึกษาคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ พนักงานคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน

คำสำคัญ: กระบวนการให้บริการ, คุณภาพการให้บริการ, การสร้างความเป็นเลิศ

Abstract

The objectives of this research were to study service process and service qualities of Sanamchandra Palace Library, Central Library at Silpakorn University in order to create a service excellence. Mixed methodology was applied in this research by combining qualitative and quantitative approaches. The tools used in the research were in-depth interview with key informants including executives/supervisors, library staff and library users. In addition, the questionnaire was conducted in this research. The samples were 398 library users of the library. The result revealed that the service of Sanamchandra Palace Library, Central Library, at Silpakorn University was separated into three sections which are Circulation Service, Journals and Newspapers Service, and Information Service. Each section served different functions depending on the needs of library users. The library service process in these three sections was similar in a beginning and an ending point. But there were differences in operating procedures and resources. Service problems also found which were 1) the system of service process 2) insufficient library staff 3) library users 4) insufficient audio visual equipment. There were five service qualities consisting of physical environment, reliability, and response to users' needs, trustworthiness, and willingness. All these service qualities reached good level.

Keyword: service process, quality service, creating service excellence



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

“สาขาวิชาการ สู่ไทยแลนด์ 4.0”

วันเสาร์ ที่ 15 กรกฎาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัจจุบัน

การศึกษาถือเป็นรากฐานในการพัฒนาเยาวชนของทุกประเทศ เพราะถือได้ว่าความสำเร็จของการพัฒนาประเทศขึ้นอยู่กับการพัฒนาคน และเครื่องมือของการพัฒนาคนคือการศึกษา โดยเฉพาะการแข่งขันของสังคมโลกในทศวรรษต่อไปจะรุนแรงมากยิ่งขึ้น การศึกษาจะมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้นไปด้วย (สุนทรี เนติลักษณ์วิจารณ์, 2541) ในประเทศไทยก็เช่นกัน การส่งเสริมการศึกษาให้แก่เยาวชนในประเทศไทยถือเป็นเรื่องหนึ่งที่รัฐบาลให้ความสำคัญมาโดยตลอด และจากการรวมตัวของประชาคมอาเซียน การศึกษายังเป็นกลไกในการปลูกฝังค่านิยม แนวความคิด ความเข้าใจระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งและ ความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจ ของอาเซียนและเศรษฐกิจโลก (ศศิราดา พิชัยชาญนรงค์, 2555)

สถาบันอุดมศึกษาถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางทางปัจจุบันของสังคม เป็นสถานที่ที่สร้างคนรุ่นใหม่เพื่อออกไปเป็น ผู้นำของสังคม ทำให้มหาวิทยาลัยมีคุณค่าและมีความสำคัญมากขึ้นต่อสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น (ชุมพู โภคิรัมย์, 2551) โดยหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาที่ได้ยอมรับว่า เป็นมหาวิทยาลัย ศิลปะแห่งแรกในประเทศไทย นั่นก็คือมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งถือเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ให้ความรู้แก่บันทิตและ ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถออกไปปรับใช้สังคมมากอย่างยาวนาน มหาวิทยาลัยมีพันธกิจในด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริม และพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งการสร้างสรรค์ โดยจะต้องปฏิบัติตามพันธกิจในแต่ละด้าน ให้ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้มหาวิทยาลัยศิลปากรมีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2556-2563 ทั้งในด้านการพัฒนาการเรียนการสอน นักศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ การทำงานบ่ารุง ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการปรับปรุงระบบบริหารงานภายใน เพื่อที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการสร้างสรรค์ ทั้งทางด้านวิชาการ การวิจัย การทำงานบ่ารุงศิลปวัฒนธรรม และการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม (ไขศรี ศรีอรุณ, 2558)

จากพันธกิจหลักที่มีความมุ่งเน้นในการสร้างรากฐานทางด้านวิชาการให้หนักแน่นมั่นคงและกว้างขวาง รวมไปถึงการเรียนการสอน การสร้างความรู้ด้านงานวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำงานบ่ารุง ศิลปวัฒนธรรมที่จะต้องมีความเป็นไปในทางที่เป็นเลิศ (อุทัย ดุลยเกشم, 2554) จึงเกิดเป็นการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ในการเพื่อให้เป็นกรอบและแนวทางการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยศิลปากรให้ สอดคล้องเหมาะสมสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน (ชัยชาญ ดาวรเวช, 2556) หน่วยงานหนึ่งของ มหาวิทยาลัยศิลปากร ถือเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพหนึ่งในหน่วยงาน ดังกล่าวคือ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งเป็นศูนย์กลางการบริการและ เป็นแหล่งรวมร่วมกับ เก็บรักษาและให้บริการด้านข้อมูล เอกสาร โสตทัศนวัสดุ ห้องรับส่งเสริม การเรียนการสอน การวิจัย ของอาจารย์ นักศึกษาและ ข้าราชการของมหาวิทยาลัย ตลอดจนบุคลากรภายนอก (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศิลปากร, 2551) อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนด้านการศึกษาให้กับมหาวิทยาลัย

จากการกำหนดพันธกิจของหอสมุดที่จะเน้นการสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย การจัดทำ ทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี รวมทั้งการให้บริการวิชาการแก่สังคม และทำงานบ่ารุงศิลปวัฒนธรรม การกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และแผน ยุทธศาสตร์ ทำให้เห็นว่าหน่วยงานหอสมุด เป็นหน่วยงานที่เน้นการให้บริการเป็นหลัก ในด้านแหล่งข้อมูลความรู้ สารสนเทศ และการบริการวิชาการ โดยทุกกระบวนการของการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ จะต้องบริการเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายและได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้น การผลักดันให้องค์กรมีความเป็นเลิศในด้านการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ที่ กำหนดไว้ นั้น จึงมีความจำเป็นที่จะทราบแนวทางในการทำงานด้านบริการที่ตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง โดยงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาการสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอ สมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อนำไปสู่การบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง และสามารถแก้ไขจุดบกพร่องของงานบริการได้อย่างตรงจุด



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

“สาขาวิชาการ สู่ไทยแลนด์ 4.0”

วันเสาร์ ที่ 15 กรกฎาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาระบวนการให้บริการและปัญหาการให้บริการของหอสมุดพระราชวังสานมจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางการสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของหอสมุดพระราชวังสานมจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

3. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยทำการวิจัยเกี่ยวกับการสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของบุคลากรหอสมุดพระราชวังสานมจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พื้นที่ดังกล่าวถือเป็นแหล่งรวมความรู้ที่มีผู้เข้าใช้บริการจำนวนมาก ทั้งนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและประชาชนที่ต้องการหาข้อมูลความรู้ โดยเป็นหน่วยงานที่เน้นการให้บริการเป็นหลัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าหอสมุด พระราชวังสานมจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นสถานที่ที่适合ต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และสังเกตผู้ให้ข้อมูลขณะสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1. ผู้บริหาร/หัวหน้างานหอสมุดพระราชวังสานมจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

2. ผู้ให้บริการหอสมุดพระราชวังสานมจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย

2.1 งานบริการยืม-คืน

2.2 งานบริการสารนิเทศ

2.3 งานบริการสารและหนังสือพิมพ์

3. ผู้ใช้บริการหอสมุดพระราชวังสานมจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ใช้บริการหอสมุดพระราชวังสานมจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 398 คน ประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และประชาชนทั่วไป

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ศึกษาระบวนการการให้บริการ สภาพปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการให้บริการ และศึกษาคุณภาพในการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความเป็นเลิศในการบริการของหอสมุด

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เริ่มทำการศึกษางานวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2559 - พฤษภาคม 2560 โดยมีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามในเดือน มีนาคม 2560

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของหอสมุดพระราชวังสานมจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานระหว่างระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทำการศึกษาระบวนการให้บริการ ภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และศึกษาคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางการสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการ ภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

4.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้สำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ผู้บริหาร/หัวหน้างานหอสมุดพระราชวังสานมจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

“สาขาวิชาการ สู่ไทยแลนด์ 4.0”

วันเสาร์ ที่ 15 กรกฎาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2. ผู้ให้บริการหอสมุดพระราชนิเวศน์จันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. ผู้ใช้บริการหอสมุดพระราชนิเวศน์จันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากจำนวนผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในเวลา 1 ปี ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2558 - 30 มิถุนายน 2559 มีผู้เข้าใช้บริการทั้งในและนอกเวลา 817,180 คน เฉลี่ยเดือนละ 69,098 คน (สำนักหอสมุดกลาง, 2559) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยคำนวณจากสูตรของท่าเรือ ยามานะ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 397.66 คน เพื่อป้องกันข้อมูลไม่สมบูรณ์จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เท่ากับ 398 คน

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถาม (Interview Guide) สำหรับผู้บริหาร/หัวหน้างาน ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ จำนวน 3 ชุด

2. แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพบริการในการเข้าใช้บริการของหอสมุดพระราชนิเวศน์จันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจะมีการแบ่งคำถามเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการให้บริการ ใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยเสนอคณาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ 3 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามารับบริการในหอสมุดพระราชนิเวศน์จันทร์ จำนวน 30 ชุด โดยผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านมีค่าอยู่ในช่วง 0.848-0.923 แบบสอบถามจึงอยู่ในเกณฑ์ความเชื่อมั่นสูง และสามารถนำไปทำการทดสอบได้

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 กระบวนการให้บริการของหอสมุดพระราชนิเวศน์จันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

จากการศึกษากระบวนการให้บริการของ โดยใช้วิธีในการทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ พบทว่า แบ่งออกเป็น 3 งาน โดยเริ่มจาก งานบริการยืม-คืน จะมีหน้าที่ในการให้บริการยืม-คืน หนังสือที่ดำเนินการ บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานบริการตรวจสอบสารและหนังสือพิมพ์ ให้บริการตรวจสอบสารและหนังสือพิมพ์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ บริการช่วยค้นหาสารสาร จัดทำดัชนีสารสาร และดูแลพื้นที่บริเวณห้องอ่านสารสาร งานบริการสารนิเทศ เกี่ยวข้องกับการยืมระหว่างวิทยาเขต บริการแจ้งกำหนดเดือนหนังสือเกินกำหนด งานประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมของหอสมุดในทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นป้ายประชาสัมพันธ์ facebook fanpage email website instagram โดยกระบวนการการให้บริการของแต่ละงานในฝ่ายบริการมีลักษณะของกระบวนการในการเข้าใช้บริการตั้งแต่เริ่มกระบวนการและสิ้นสุดที่มีลักษณะคล้ายกัน แตกต่างกัน แตกต่างกันที่ขั้นตอนในการดำเนินการและทรัพยากรที่ให้บริการที่มีความแตกต่างตามความต้องการของผู้เข้าใช้ และสถานการณ์เฉพาะหน้าในการแจ้งความประสงค์ของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้จากการบูรณาการให้บริการศึกษาพบปัญหาที่เกิดกระบวนการให้บริการทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นปัญหาที่เกิดจากเทคโนโลยีที่รองรับในกระบวนการบริการที่จะใช้ประโยชน์จากการสืบค้นข้อมูลของผู้ใช้บริการและการกระจายข้อมูล ข่าวสารของผู้ใช้บริการเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ 2) ด้านผู้ให้บริการ เป็นเรื่องของจำนวนของผู้ให้บริการที่มีจำนวนจำกัด โดยในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก อาจส่งผลให้มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและมีผลต่อภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3) ด้านผู้ใช้บริการ จะเป็นเรื่องของสืบค้นข้อมูล ในการหาตัวเล่มทรัพยากร ในบางครั้งผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ในการเข้าใช้หอสมุด ผู้ให้บริการจะต้องแนะนำ/ให้คำปรึกษาซึ่งอาจจะต้องใช้เวลาในการแนะนำ ทำให้ส่งผลกระทบการบริการผู้ใช้บริการคนอื่น และ 4) ด้านสภาพแวดล้อม/ลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าในส่วนนี้มีปัญหาของผู้ใช้บริการ แต่จะพบว่าเป็นปัญหาของผู้ใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ ในเรื่องของอุปกรณ์โสตทัศน์ที่มีจำนวนไม่เพียงพอและสัญญาณอินเตอร์เน็ต (Wifi) ที่ยังทำงานได้ไม่เต็มที่ และ



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

“สหวิทยาการ สู่ไทยแลนด์ 4.0”

วันเสาร์ ที่ 15 กรกฎาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

จากการศึกษาผู้ให้บริการของหอสมุดมีแนวทางในการปฏิบัติเดียวกัน คือ การจดบันทึกรายวัสดุเกี่ยวกับรายละเอียดของงานในวันนี้ รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบ โดยจะมีการรวบรวมส่งที่หัวหน้างานทุก 1 เดือน และหัวหน้างานจะมีหน้าที่สรุปปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาที่ผู้ให้บริการประสบของทั้งฝ่ายและส่งให้ผู้บริหารเพื่อแจ้งผลการปฏิบัติงาน

5.2 คุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางการสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้ใช้บริการหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนมากเป็นส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 15 - 25 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญา มีสถานภาพเป็นนักเรียน/นักศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยศิลปากรทุกวิทยา มีความสนใจในการเข้าใช้บริการ 5-10 ครั้งต่อเดือน และมีประเภทข้อมูลที่มาขอใช้บริการประเภทบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ โดยในส่วนของคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพบริการของหอสมุดอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุดได้แก่ ด้านความนา่อมือถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ ซึ่งมีข้อเสนอแนะในเรื่องของจำนวนของผู้ใช้บริการที่มีน้อยเกินไป อุปกรณ์สotทัศน์ที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ล้าสมัย และไม่พร้อมใช้งานจำนวนที่น้อยกว่าที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ และการจัดทำทรัพยากรที่ให้บริการให้ทันสมัยและให้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการ

6. อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบวนการให้บริการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ความว่า กระบวนการในการให้บริการของฝ่ายบริการ หอสมุด ที่ประกอบไปด้วย 3 งาน มีรูปแบบของกระบวนการในการให้บริการที่คล้ายกัน โดยที่จะมีขั้นตอนเริ่มต้น-สิ้นสุดที่ใบในทิศทางปฏิบัติเดียว หากแต่ต่างกันตามสถานการณ์หรือหัวข้อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกัญญาธน พิมม่วง (2556) ในเรื่องของกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ ต้องมีขั้นตอน วิธีการ และเทคนิค ในการให้บริการประกอบกัน โดยการให้บริการนั้นต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ແเนี่ยนยา ถูกต้อง ชัดเจน เนื้อหาข้อมูลที่ให้บริการนั้น ต้องมีความนา่อมือถือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลของหอสมุดต้องมีความแม่นยำ รอบคอบ และตรวจสอบข้อมูล ข่าวสารโดยละเอียดก่อนทำการเผยแพร่ข่าวสารนั้นออกไป ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิษฐา เพ็งสารณ (2554) ที่ว่าการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนนั้นต้องมีความสะอาดรวดเร็ว มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ อย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของจำนวนผู้ให้บริการและเทคโนโลยีที่ไม่เพียงพอ ล้าสมัย ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาดา เมตรวากตี (2551) ที่ว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ในห้องสมุด เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรศัพท์ ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย และไม่อุปกรณ์ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และส่งผลต่อความสะอาดสวยงามในการเข้าใช้บริการ และแนวทางการแก้ไขปัญหาต้องมีการเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา ขันทะ (2546) ที่ว่าควรมีการจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อปริมาณผู้มาขอรับบริการ โดยอาจมีการตรวจสอบความต้องการของอัตรากำลังที่ต้องการเพิ่มเติม เพื่อให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่มีมากขึ้น

และในส่วนของวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการเพื่อเป็นแนวทางการสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการ ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ความว่า คุณภาพของการบริการทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุ สิริสิงห (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อกุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งใช้แนวทางทฤษฎีการศึกษาเรื่องคุณภาพของการบริการทั้ง 5 ด้านเขียนเดียวกัน และได้ผลการศึกษาทั้ง 5 ด้านได้ผล ออกมาในระดับที่มากทั้งหมด ในส่วนของข้อเสนอแนะ ผู้ใช้บริการให้ความสนใจในเรื่องของพื้นที่อ่านส่วนตัวและพื้นที่อ่านแบบกลุ่ม การขอให้จัดหนังสือใหม่มามาเพิ่มอย่างสม่ำเสมอ ทรัพยากรอุปกรณ์สotทัศน์ที่ให้บริการเก่า บางครั้งใช้



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

“สาขาวิชาการ สู่ไทยแลนด์ 4.0”

วันเสาร์ ที่ 15 กรกฎาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

งานได้มีมติให้ที่คราว มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอธิการบดี พลสะพาน (2552) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ว่าห้องสมุดควรมีการเพิ่มจำนวนของคอมพิวเตอร์สีบ้าน มีการจัดที่อ่านหนังสือที่เป็นสัดส่วนและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ อีกทั้งควรมีการจัดทำหนังสือใหม่ ที่เดลล์สาขาวิชามีความจำเป็นต้องใช้ในการประกอบการศึกษาเข้ามาอย่างสม่ำเสมอ

7. ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

7.1 กระบวนการให้บริการของห้องสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ควรมีการนำเอากลอนโลยีใหม่ๆ ที่จะเข้ามา รองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้น และเพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อผ่านทางเคาน์เตอร์เพียงอย่างเดียว เช่น ผู้บริหารครัวสนับสนุนให้มีการใช้เครื่องสืบ-คืนอัตโนมัติที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการและ ผู้ให้บริการ และเป็นการนำเอากลอนโลยีใหม่ๆ ที่มีในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และสามารถพัฒนาให้หน่วยงาน ปรับเปลี่ยนตามการปรับเปลี่ยนของโลกปัจจุบันได้มากยิ่งขึ้น

7.2 คุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ จากงานวิจัยแสดงผลให้เห็นว่า ผู้ให้บริการมีการดูแล ผู้ใช้บริการทุกท่านอย่างทั่วถึงอยู่ในค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งมีผลตรงกับข้อมูลวิจัยในเชิงคุณภาพ ในเรื่องของจำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ดังนั้น ผู้บริหารอาจมีการทำสำรวจช่วงเวลาที่มีการเข้าใช้บริการมากที่สุด และทำการมีการเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวให้มากขึ้น เพื่อลดปัญหาการรอเข้ารับบริการนานจนเกินไป และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจเริ่มทำการทดลองเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการในช่วงสوبของแต่ละปี การศึกษาเพื่อร่องรับจำนวนผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาที่มีจำนวนมากต่อวัน

7.3 คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ จากงานวิจัยแสดงผลให้เห็นว่า อุปกรณ์ที่มีให้บริการ ประเภทสื่อโสตทัศน์ที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจยังไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 ในงานวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้ผู้บริหารครัวมีเพิ่มจำนวนอุปกรณ์โสตทัศน์ประเภทต่างๆ ที่ให้บริการ มีการปรับปรุงให้มี ความทันสมัยมากขึ้นเพื่อร่องรับกับเทคโนโลยีในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีระบบรองรับการเข้างาน ที่เป็นปัจจุบันมากขึ้น สำหรับผู้ใช้บริการในปัจจุบันที่มีความจำเป็นในการใช้งานอุปกรณ์โสตทัศน์ในการเป็นสื่อในการเรียนรู้ สำหรับการศึกษาในยุคปัจจุบัน

7.4 ข้อเสนอแนะในเรื่องของความต้องการในการขอขยายเวลาทำการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงสอบที่มี ข้อเสนอแนะให้เปิดตลอด 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ หรือเพิ่มเวลาทำการให้มากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารควรที่จะทำการสำรวจ ความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ และทำการประเมินถึงความเป็นไปได้ของผู้ใช้บริการว่าการลับเวลาระการเพิ่ม เวลาทำการสามารถเป็นไปได้หรือไม่ ทั้งนี้อาจมีการทดลองขยายเวลาในช่วงสอบและทำการประเมินความคุ้มค่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีความคิดเห็นอย่างไร และนำไปพัฒนาต่อไป

8. กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ ดร. สวรรยา ธรรมอวิพลด ผู้ซึ่งเป็น อาจารย์ที่ปรึกษาได้สละเวลาให้คำแนะนำข้อคิดเห็นลึกลับเด่นต่างๆ ในการศึกษาและชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหา การค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมและได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และ สรุปผลการศึกษาร่วมทั้งการแก้ไขงานให้สมบูรณ์และขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณคณาจารย์ที่มหาวิทยาลัยศิลปากร ขอขอบคุณผู้ดำเนินโครงการทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ มาตลอดหลักสูตรการศึกษา รวมถึงผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่มีอิจฉาความได้ทั้งหมด ณ ที่นี่

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยได้รับขอบคุณ บิดา มารดา รวมถึงเพื่อนของผู้วิจัยที่ให้ความรักความห่วงใยเป็น กำลังใจในทุกด้านแก่ผู้วิจัย จนสามารถสำเร็จการศึกษาระดับมหาบัณฑิต และสามารถสร้างสรรค์งานวิจัยนี้ให้เป็น ประโยชน์กับผู้ที่สนใจและผู้ที่ต้องการศึกษาด้วยดี



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

“สหวิทยาการ สู่ไทยแลนด์ 4.0”

วันเสาร์ ที่ 15 กรกฎาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

9. เอกสารอ้างอิง

- กัญญาธัตน์ พื้นเมือง. (2556). “การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของพนักงานศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช จังหวัดนนทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนิษฐา เพ็งสำราญ. (2554). “ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลในใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี.” หลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไชครี ศรีอรุณ. (2558). รายงานประจำปี 2556-2557 มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ: รองพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ชมพู โกติรัตน์. (2551). การศึกษาภัณฑ์การพัฒนาประเทศไทย. กรุงเทพธุรกิจ (8 มีนาคม): 8
- ชัยชาญ ภารเวช. (2556). แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2556-2563 (ปรับແຜນ). กรุงเทพฯ: รองพิมพ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ธิดาพร พลสะพาน. (2552). การศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาตลาด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภาณุสุ ศิริสิงห์. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดสาธารณะ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศศิธรรดา พิชัยชาญนรงค์. (2555). การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี 2558 ของกระทรวงศึกษาธิการ. เข้าถึงเมื่อ 25 กันยายน. เข้าถึงได้จาก <http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=29267&Key=newsEDU>
- สุชาดา เนตรవักษ์. (2551). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- สุนทรี เนติลักษณ์วิจารณ์. (2541). การศึกษาไทยสู่ยุคสมัย 2000. กรุงเทพฯ: เนติคุลการพิมพ์. (พิมพ์ในงานที่ระลึกเนื่องในงานพระราชทานเพลิงศพนายสุรเจตน์ เนติลักษณ์วิจารณ์เป็นกรณีพิเศษ วันเสาร์ที่ 12 กันยายน 2541).
- สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2551). รายงานประจำปี 2551 และรายงานการประเมินตนเอง. นครปฐม: รองพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อังคณา ขันทะ. (2546). ประสิทธิผลโครงการให้บริการแก่ผู้ป่วยนอก okreลาражการ โรงพยาบาลน่าน จังหวัดน่าน พุทธศักราช 2544-2545. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์.
- อุทัย ดุลยเกษม. (2554). คู่มือนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2554. นครปฐม: รองพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร