

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาณีเจริญ)

MEMBERS' SATISFACTION TOWARDS THE SERVICE QUALITY OF
PHASI CHAROEN DISCOVERY LEARNING LIBRARY

สุวีรัตน์ กอยขุนทด

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Sureerat Goikhuntod

E – mail: Sureeratree33@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาณีเจริญ) (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาณีเจริญ) เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non – Experimental Design) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการกรุงเทพมหานคร และบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นสมาชิกที่มาใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาณีเจริญ) ทุกเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพและรายได้ต่อเดือน มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) รวมเท่ากับ 0.808 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 16 – 25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกที่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ที่มีอาชีพต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสำคัญ : ความพึงพอใจ; ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (ห้องสมุดภาคีเจริญ)

ABSTRACT

The objectives of this independent study were 1) to study personal factors including gender, age, educational level, marital status, occupation, and monthly income influencing the satisfaction of members towards the service quality of Phasi Charoen Discovery Learning Library, and 2) to study service quality factors, namely: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy influencing the satisfaction of members towards the service quality of Phasi Charoen Discovery Learning Library. This study used Non - Experimental Design. The sample of this study were students, civil servants in Bangkok and general people as Phasi Charoen Discovery Learning Library's members. The sample was of all genders, ages, education levels, marital statuses, occupations, and monthly income levels. The sample size was 302. A research instrument for data collection was a questionnaire that passed content validity and reliability test. Cronbach's Alpha coefficient of the instrument was 0.808. Data were analyzed using statistics, including frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested using a t-test, One-way ANOVA. If a difference was found, a pairwise comparison was conducted with LSD and Multiple Regression Analysis.

The results of this study indicated that most of the respondents were females, between 16-25 years, graduated with a bachelor's degree, single people, worked as students, and earned monthly income less than or equal to 10,000 baht. In addition, the satisfaction of the respondents with overall service quality of Phasi Charoen Discovery Learning Library was at the highest level. When individual

aspects were considered, an aspect with the highest mean was responsiveness. The results of testing hypotheses revealed that the respondents with different occupation were differently satisfied with the service quality of Phasi Charoen Discovery Learning Library with a statistical significance level of 0.05. In addition, service quality factors, including reliability, assurance, and empathy were related with the satisfaction of the respondents with the service quality of Phasi Charoen Discovery Learning Library with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: satisfaction, Phasi Charoen Discovery Learning Library

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคน สร้างสังคม และสร้างชาติ เป็นกลไกหลักในการพัฒนา กำลังคนให้มีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข ในกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกศตวรรษที่ 21 เนื่องจากการศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างความ ได้เปรียบของประเทศ เพื่อการแข่งขันและยืนหยัดในเวทีโลกภายใต้ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นพลวัต ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงให้ความสำคัญและทุ่มเทกับการพัฒนาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตนให้สามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ภูมิภาค และของโลก ควบคู่กับการรักษาอัตลักษณ์ของประเทศในส่วนของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษา การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของประชาชนคนไทยให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดงานและการพัฒนาประเทศ (กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2560) หากพิจารณาจากที่ผ่านมามหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาได้ ดำเนินการจัดและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายที่สำคัญหลายฉบับ ตามหลักการที่ว่า “ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” เพื่อมุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนา คนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ เนื่องจากห้องสมุดเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้มินิสัยรัก การอ่านเปรียบเสมือนโลกใบใหม่แห่งการเรียนรู้ เป็นแหล่งบันเทิงประเทืองปัญญา อย่างไรก็ตามการ ให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดนั้น ขอมต้องประสบกับปัญหาในการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการนั้นเกิด ความไม่ประทับใจ เช่น การให้บริการที่ล่าช้า การให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน หรือไม่ตรงตามความ ต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นสิ่งแรกที่ห้องสมุดจะต้องดำเนินการ คือ สำรวจตนเอง เพื่อให้เห็นภาพ โดยเฉพาะความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดควายีเจริญ)” ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษก) เพื่อนำผลงานวิจัยนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ เป็นข้อเสนอแนะหรือเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของห้องสมุดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการ เสริมสร้างระดับความพึงพอใจของสมาชิกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษก)

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษก)

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษก) ดังนี้

1. ขอบเขตประชากร ทำการศึกษา นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการกรุงเทพมหานคร และบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นสมาชิกที่มาใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษก)

2. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการกรุงเทพมหานคร และบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นสมาชิกที่มาใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษก)

3. ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลสมาชิกที่มาใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษก) ซึ่งเป็นข้อมูลเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 31 กรกฎาคม 2563 จำนวน 1,226 คน จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ Yamane มีระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ค่าระดับความคลาดเคลื่อน 5% จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 302 คน

4. ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษก)

5. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความ

นำเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการโดยรวมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของห้องสมุดให้มีความสอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

2. ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ที่จะช่วยให้สามารถพัฒนาการบริการของห้องสมุดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการ

3. เพื่อให้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) สามารถพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

4. เพื่อให้ทราบถึงข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) และนำข้อมูลไปใช้ในการแก้ไขข้อบกพร่องให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Keller (2006 : 136) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ และเป็นผลจากการเปรียบเทียบผลงานที่รับรู้จริงจากสินค้าหรือบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ และลูกค้าจะมีระดับของความพึงพอใจได้ 3 ระดับ ได้แก่

1. ถ้าผลงานที่ลูกค้ารับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ
2. ผลงานที่ลูกค้ารับรู้เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ
3. ผลงานที่ลูกค้ารับรู้สูงกว่าความคาดหวังลูกค้าจะมีความรู้สึกน่ายินดีหรือพึงพอใจมาก

Wolman (1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คือ ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลนั้น ๆ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากผลของทัศนคติที่ดี ความสนใจของบุคคลที่ดี และการรับรู้ในระดับหนึ่งจากประสบการณ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 อ้างใน พรประภา ไชยอนุกุล, 2557 หน้า 33) ได้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า เป็นความรู้สึกภายหลังจากเข้ารับบริการ อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al., (1988) คุณภาพการบริการมีความสำคัญถือว่า เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความประสบความสำเร็จของธุรกิจ เป็นกลยุทธ์ในการทำกำไร โดยมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการที่ดีจะส่งผลให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงการบริการ การรับรู้คุณภาพการบริการกับความสามารถในการทำกำไรต้องมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และต้องส่งผลต่อองค์กรทั้ง ในเวลาระยะสั้นและในระยะยาว Zeithaml Parasuraman and Berry (1990 : 9) ดังนี้

1. ในระยะสั้น คุณภาพการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งจะสามารถทำให้ราคาขายสูง ขึ้นจากราคาขายเดิมได้ประมาณ 5 ถึง 6 เปอร์เซ็นต์
2. ในระยะยาว ธุรกิจที่ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง จะทำให้มีความได้เปรียบคู่แข่ง สามารถขยายส่วนแบ่งตลาดได้เพิ่มมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุศวัฒน์ สอนใจดี (2560 หน้า 61 – 71) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตระยอง” เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตระยองและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตระยอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 385 ชุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินในเขตระยอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว และหากพบว่าความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตระยองโดยจำแนกเป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สรุปผล คือ ลูกค้าที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตระยองแตกต่างกัน และลูกค้าที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตระยองไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตระยอง พบว่า ในภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non – Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการกรุงเทพมหานคร และบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นสมาชิกที่มาใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane มีระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ค่าระดับความคลาดเคลื่อน 5% ข้อมูลสมาชิกที่มาใช้บริการห้องสมุดเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 31 กรกฎาคม 2563 จำนวน 1,226 คน จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 302 คน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลสิ่งที่ต้องการศึกษา ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า ทบทวน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย ที่แสดงให้เห็นถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย และการให้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะ สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการตั้งคำถามในแบบสอบถามที่ครอบคลุมถึงนิยามศัพท์เฉพาะโดยผู้วิจัยนำเอาข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหาทางกรวิจัยหรือเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ซึ่งประกอบด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 21 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงด้านคุณภาพการบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) จำนวน 1 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาคุณค่าจากผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย ที่แสดงให้เห็นถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ)

2. กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตามที่จำแนกตามตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อให้ความหมายของตัวแปรเหล่านั้น ให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถามและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์และมีความสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้สำหรับวัดผล

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามดังกล่าวให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือก่อนนำแบบสอบถามไปใช้สอบถามจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบข้อคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ว่ามีการจัดเรียงลำดับคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถามและมีความเหมาะสมของข้อคำถามที่ใช้

2. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยการเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ปริมาณของข้อคำถาม จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับศึกษาวิจัยในครั้งนี้ (Try – out) จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบกำหนดหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จากการศึกษาวิจัย พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) รวมของแบบสอบถามวิจัยด้านคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยรวมเท่ากับ 0.808

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 302 ชุด ใหญ่กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ กรุงเทพมหานคร และบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นสมาชิกที่ใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำข้อมูลไปบันทึกในโปรแกรม Excel และแปรค่าระดับความคิดเห็นเป็นตัวเลข สำหรับใช้ในการวิเคราะห์คำนวณผลผ่าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และปัจจัยความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์จากสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) ต่างกัน

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) ต่างกัน

จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบแบบ t – test

2.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) ต่างกัน

จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.2 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์)

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผลการศึกษานี้สามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และปัจจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมของสมาชิกที่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ส่วนที่ 1 การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 16 – 25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) พบว่า สมาชิกที่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) ไม่ต่างกัน แสดงว่า เพศที่ต่างกันของสมาชิกที่ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการทั้งชายและหญิงอย่างเสมอภาค ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) ไม่ต่างกัน แสดงว่า อายุที่ต่างกันของสมาชิกที่ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี อนุสิทธิ์ (2561)

อธิบายว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน เพราะมีแนวทางการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้แก่เด็กและผู้สูงอายุ แต่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 29 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มคนทั่วไปที่จะได้รับการในระดับมาตรฐานเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ไม่ต่างกัน แสดงว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันของสมาชิกที่ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของบุศวิทย์ สอนใจดี (2560) อธิบายว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตระยองไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ไม่ต่างกัน แสดงว่า สถานภาพที่ต่างกันของสมาชิกที่ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชนัญชิตา สังข์ทอง (2559) อธิบายว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ให้บริการไม่ว่าจะมีสถานภาพใดต่างก็ได้รับการบริการด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิยาศัยไมตรี กิริยามารยาทสุภาพที่ดีต่อผู้มาใช้บริการทุกคนเป็นอย่างดี โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติแต่อย่างใด

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ต่างกัน แสดงว่า อาชีพที่ต่างกันของสมาชิกที่ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเก็จวดี ศรีจันทร์ (2557) ได้อธิบายว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน เนื่องจากอาชีพของแต่ละคนไม่เหมือนกัน จึงทำให้การแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันและส่งผลถึงความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ไม่ต่างกัน แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันของสมาชิกที่ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัดน์ จิงตระกูล (2557) อธิบายว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทางร้านได้มีการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความรู้สึกเสมอภาคและเท่าเทียมกัน จึงไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ)

ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) แสดงว่าตัวแปรคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่ส่งผลและไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีท่าเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และที่ศูนย์บริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และพนักงานของศูนย์บริการมีการแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย

ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) แสดงว่าตัวแปรคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ส่งผลในทิศทางบวกกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของชนัญชิตา สังข์ทอง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้ให้บริการของฝ่ายสินเชื่อสามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ และสามารถให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) แสดงว่าตัวแปรคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ไม่ส่งผลและไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัดน์ จิงตระกูล (2557) อธิบายว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจอยู่อันดับแรก ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจที่พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและมีอัธยาศัยดี ทางร้านมีการคิดป้ายบอกราคาที่ชัดเจน สามารถมองเห็นได้ง่าย เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการเข้ารับบริการของลูกค้า

ปัจจัยคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) แสดงว่าตัวแปรคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ส่งผลในทิศทางบวกกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร

(ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) อธิบายว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อได้พิจารณารายด้านแล้วผลปรากฏว่าอยู่ในระดับมากลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในชื่อเสียงและความมั่นคง พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อยและอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการและมีความรู้ความสามารถและความชำนาญงาน

ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) แสดงว่าตัวแปรด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ส่งผลในทิศทางบวกกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของชญชิตา สังข์ทอง (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้ให้บริการมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล สมาชิกที่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) ที่มีอาชีพต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน โดยที่อาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมน้อยกว่า อาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน นอกจากนี้อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมน้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน รวมทั้งอาชีพพนักงานบริษัทที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมน้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมน้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า ควรปรับปรุงระบบของคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ให้สอดคล้องกับอาชีพอาจจะเน้นในเรื่องของการปรับปรุงคุณภาพบริการการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่ว่าจะในเรื่องของการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการ เช่น ให้ความสำคัญเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ให้เพียงพอต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน

2. ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดกาญจนาภิเษย์) ดังนั้นผู้วิจัยจึง

เสนอแนะจากผลการวิจัยว่า ควรมีนโยบายด้านการพัฒนาศักยภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดประชุมหรืออบรมด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เป็นประจำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น และเพิ่มช่องทางในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้สมาชิกที่มาใช้บริการมีส่วนร่วมเสนอแนะแนวทาง วิธีการปรับปรุงระบบงานบริการ จะได้นำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิกที่ใช้บริการได้

3. ปัจจัยคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ควรมีการจัดประชุมหรือจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความพร้อมในด้านความรู้ ความสามารถและจิตใจที่รักในงานบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น สร้างความมั่นใจในการแสดงออกต่อการให้บริการ รวมถึงการสร้าง ความไว้วางใจ คุณธรรม จริยธรรม และความซื่อสัตย์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นและทำให้สมาชิกที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

4. ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า ควรมีการฝึกอบรม หรือศึกษาดูงานด้านการบริการทั้งภายนอกและภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้ให้บริการ อีกทั้งพัฒนาความสามารถในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย เพื่อเป็นการให้ความสำคัญในทุกความต้องการ และกำหนดให้มีการสำรวจความต้องการด้านการรับบริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมากำหนดเป็นนโยบายตอบสนองความต้องการด้วยการเอาใจใส่ในทุกความต้องการของสมาชิกที่ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาคีเจริญ) ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น ทำการศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครแห่งอื่น ๆ เพื่อให้ทราบคุณภาพบริการในแต่ละแห่ง ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่และสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตรงกับความ ต้องการได้

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรในปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพบริการ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ที่อยู่อาศัย ประเภทการขอรับบริการ ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการและความถี่ที่เข้าใช้บริการ เป็นต้น รวมทั้งปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านความภักดี

เอกสารอ้างอิง

- เก็จวลิ ศรีจันทร์. (2557). คุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ ทูรช้อป ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สี่จี แอลทีอี เครือข่ายทรูมูฟ เอช จังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.(2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ. (พ.ศ. 2560 – 2579). สืบค้นจาก <http://www.lampang.go.th/public60/EducationPlan2.pdf>
- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. จังหวัดชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรวัดน์ จิงตระกูล. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของร้านเจ้าดำรับซื้อยาง สาขาแสนตุง ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. จังหวัดชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชญัญชิตา สังข์ทอง. (2559). คุณภาพการให้บริการสินค้าเชื่อนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. จังหวัดชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุศวัฒน์ สอนใจดี. (2560). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตระยอง. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. จังหวัดชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า เงินทโบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. จังหวัดชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรี อนุสิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.
- Kotler, P. and Kevin, L. K. (2006). **Marketing Management**. Twelfth edition; Pearson Education, Upper Saddle River, New Jersey.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A multiple - item scale.
- Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of behavioral science**. London, Litton Education Publishing Inc.