

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2554

นางยุวดี เพชร<sup>1</sup>, นางสาวสงวน พงศ์กิจจิ๋ว<sup>2</sup>,  
นางสาวสิริพร ทิวะสิงห์<sup>3</sup>, นางเหลาทอง สุริยะ<sup>4</sup>, นางนุชกร อุตสาห์กิจ<sup>5</sup>,  
นายประสิทธิ์ ประทุมรัตน์<sup>6</sup>, นางวัชรวิมล มัชฌิมาลัย<sup>7</sup>, นางสมถวิล เพ็ชรเจริญ<sup>8</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2554 ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามจากผู้รับบริการที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 500 คน ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของหอสมุดกลาง โดยรวม ร้อยละ 94.40 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.06$ ) จำแนกเป็นรายด้านคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านบริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 3.17, 3.10, 3.09, 3.04, 3.01$  และ  $2.98$  ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.02$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความถูกต้องในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.20$ )

ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดคณะ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดคณะ โดยรวม ร้อยละ 93.63 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.10$ ) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.30, 3.26$ ) รองลงมาคือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการของห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดกับการประชาสัมพันธ์เท่ากัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความถูกต้องในการให้บริการ และความพร้อมในการให้บริการทันทีเมื่อเปิดบริการ เท่ากัน ( $\bar{x} = 3.32$ )

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2554

<sup>1</sup> บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น tyuwad@kku.ac.th

<sup>2</sup> บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น sanpon@kku.ac.th

<sup>3</sup> บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น /tsirip@kku.ac.th

<sup>4</sup> ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดชำนาญงาน กลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น /lawthong@kku.ac.th

<sup>5</sup> บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น /ussahgij@kku.ac.th

<sup>6</sup> นักเอกสารสนเทศชำนาญการ กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น /prasit\_p@kku.ac.th

<sup>7</sup> บรรณารักษ์ชำนาญการ กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น /wacwad@kku.ac.th

<sup>8</sup> เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปชำนาญการ กลุ่มภารกิจสนับสนุนทั่วไป สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น /psomta@kku.ac.th

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเห็นว่า รอเวลานานมาก ควรลดขั้นตอนกระบวนการให้ง่ายขึ้น และหาหนังสือยาก ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ให้บริการเห็นว่า ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกเห็นว่า ที่นั่งอ่านและคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ด้านทรัพยากรสารสนเทศเห็นว่า ควรจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอ ด้านบริการห้องสมุดเห็นว่า ควรมีบริการแจ้งเตือนทาง SMS และเปิดบริการไม่เต็มที่ และด้านประชาสัมพันธ์ เห็นว่า การประชาสัมพันธ์น้อย ไม่ชัดเจน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ; บริการห้องสมุด; ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

หัวเรื่อง: มหาวิทยาลัยขอนแก่น-ห้องสมุด-ความพอใจของผู้ใช้บริการ-วิจัย; ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด-วิจัย

## Users' satisfactions toward the libraries of Khon Kaen University fiscal year 2011

Yuwadee Phetchara, Sanguan Pongkitwitoon, Siripom Tiwasing, Lawthong Suriya,  
Butsakorn Ussahgij, Prasit Pratoomrat, Wachareewon Makhawimahn, Somtawin Petchareon

### Abstract

This study was a survey study. The purpose of the study was to survey the users' satisfaction toward libraries of Khon Kaen University in fiscal year 2011. As well as the users' opinion and suggestion for KKU libraries service. The tool to collect data were questionnaire. The method of study was simple random sampling in amount of 500 users who came to libraries. The questionnaire were analyzed by using statistic of frequency, percentage and mean.

The study result found that users satisfied toward Central Library as a whole 94.40% in high level ( $\bar{X} = 3.06$ ). Classified in 6 aspects descending by mean level as followings process/procedure, staff/personnel, library services, library resources, location/facilities and public relation ( $\bar{X} = 3.17, 3.10, 3.09, 3.04, 3.01$  and  $2.98$ ). To consider in each question found that users' satisfied every item in a high level ( $\bar{X} = 3.02$ ). The highest mean level was the collect of service ( $\bar{X} = 3.20$ )

The satisfaction for faculty libraries found that users' satisfied all faculty libraries as a whole 93.63% in a high level ( $\bar{X} = 3.10$ ) Classified in 6 aspects were process/procedure and staff/personnel in the highest level ( $\bar{X} = 3.30, 3.26$ ). The other 4 aspects in high level. To consider in each question found that the collect of service and ready to service as soon as library opened in the highest level ( $\bar{X} = 3.32$ ).

Users' opinion and suggestion found that process/procedure took a long time, procedure should be shorter and easier. Finding books on shelves were difficult and the status in OPAC weren't correct. Staff/personnel didn't have enough manpower, and staff should be more friendly. Location/facilities didn't have enough seat and computers capability were low. Library resources weren't varieties and not enough. For public relation should be alert for library promotion activities via SMS and widely promotion for library activities.

**Keywords:** User' satisfactions service; Library service; Libraries; Khon Kaen University

**Subject Headings:** Khon Kaen University- -Libraries- -User satisfaction- -Research; Libraries and library service

## 1. ความเป็นมาและประเด็นปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งให้บริการทางวิชาการในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวบรวมสารสนเทศต่างๆ ไว้ให้บริการและส่งเสริมพัฒนาการทางวิชาการ ภารกิจของห้องสมุดที่สำคัญ คือ การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553) และตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพบริการ โดยกำหนดให้มีการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการตามระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการ (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545) และดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการตามที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการต่อสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดไว้คือ “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” โดยสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นกำหนดระดับเกณฑ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างน้อยจะต้องอยู่ที่ระดับ 5 (ร้อยละ 85) (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553) และข่าวงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ในด้านต่างๆ คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 6) ด้านบริการของ

ห้องสมุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินตนเอง และพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องต่อไป

ดังนั้น สิ่งที่ประกันคุณภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและประเมินผลการให้บริการที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบผลการใช้ บริการที่จะเป็นเกณฑ์สำคัญในการวัดการบริการของห้องสมุดว่าสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เพียงใด สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปพัฒนา ปรับปรุง และออกแบบการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในทุกๆ ด้าน

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.2 เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมเฉพาะผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับประกาศนียบัตร นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง นักศึกษาระดับปริญญาเอก ข้าราชการ/พนักงานสายผู้สอน ข้าราชการ/พนักงานสายสนับสนุน/นักวิจัย ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane จำนวน 415 คน และบุคคลภายนอก จำนวน

95 คน รวมทั้งสิ้น 500 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งประยุกต์มาจากเกณฑ์การกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และ ข้าราชการห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ใน 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด 5) ด้านบริการของห้องสมุด และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด และตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

มาตรวัดที่นำมาใช้คือ Linkert scale โดยกำหนดออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ 4 = ความพึงพอใจมากที่สุด 3 = ความพึงพอใจมาก 2 = ความพึงพอใจน้อย 1 = ความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมีนาคม ถึง เมษายน 2554

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean)

#### 4. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 500 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.40) ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นรับเข้าศึกษามากที่สุด จึงเป็นไปได้ที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีจะเข้า

ใช้บริการห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้บริการประเภทอื่น ซึ่งตรงกับการสำรวจของสวนดุสิตโพล (2546) และ สิริกันยา พัฒนุกุทอง (2546) รองลงมาเป็น บุคคลภายนอก (ร้อยละ 19.00) ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นเปิดให้บริการทั้งกลุ่มที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และบุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด และกลุ่มบุคคลภายนอก ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้แก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ซึ่งกลุ่มบุคคลภายนอกนิยมเข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัย

จากข้อมูลการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ใน 6 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ด้านบริการของห้องสมุด และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดโดยรวม ถึงร้อยละ 94.40 โดยพึงพอใจต่อหอสมุดกลาง ร้อยละ 94.41 และพึงพอใจต่อห้องสมุดคณะ ร้อยละ 93.63 ซึ่งจำแนกความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของหอสมุดกลาง

5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของห้องสมุดคณะ

### 5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ

บริการของหอสมุดกลาง (ดังตารางที่ 1)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ หอสมุดกลางในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านบริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x}$ =3.17, 3.10, 3.09, 3.04, 3.01 และ 2.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

5.1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องในการให้บริการ มีความพร้อมในการให้บริการทันทีเมื่อเปิดบริการ การให้บริการมีความรวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.20, 3.17, 3.16 และ 3.16 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยูวดี เพชระ และคณะ (2553) ในด้านความถูกต้องของการให้บริการ การให้บริการมีความรวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เนื่องจากสำนักวิทยบริการให้ความสำคัญเรื่องนี้อย่างต่อเนื่องโดยยึดเกณฑ์การประกันคุณภาพ จึงได้มีการจัดทำผังการให้บริการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน การลดรอบการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553) ส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมาก

5.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการอย่าง

เสมอภาคภายใต้ระเบียบของห้องสมุด มีความสุภาพและอัธยาศัย มีความรู้และสามารถอธิบายชี้แจงแนะนำขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง และบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.14, 3.12, 3.10 และ 3.04 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภา สิมะจารึก และคณะ (2548) สวนดุสิต โพล (2546) และยูวดี เพชระ และคณะ (2553) ที่พบว่า บุคลากรให้บริการต่อผู้ใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร การให้คำแนะนำและตอบคำถามที่ชัดเจนและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เนื่องจากสำนักวิทยบริการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ซึ่งใช้ตัวชี้วัดที่กำหนดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาบุคลากร จึงส่งผลให้บุคลากรตระหนัก มีจิตสำนึก และพฤติกรรมบริการที่ดี (สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553)

5.1.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อความสะดวกของห้องสมุดโดยรวม ห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ คอมพิวเตอร์ให้บริการมีประสิทธิภาพ เครื่องข่ายไร้สายมีประสิทธิภาพและเพียงพอจำนวนที่นั่งอ่าน และความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.16, 3.12, 3.00, 2.99, 2.95 และ 2.86 ตามลำดับ) จะเห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของห้องสมุดโดยรวม เป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรภา สิมะจารึก และคณะ (2548) และ ยูวดี เพชระ และคณะ (2553) ในด้านความสะดวก

เรียบร้อยภายในห้องสมุด มากที่สุด การจัดสถานที่ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการจัดห้องสมุดตาม หลักการจัดห้องสมุดมีชีวิต (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2548) นอกจากนั้นสำนักวิทยบริการได้ดำเนินการ 5 ส มาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปีแล้ว ทำให้ ห้องสมุดมีความสะอาด เป็นระเบียบ นำเข้าใช้ บริการ (สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและ ทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553)

5.1.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุด พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อทรัพยากร สารสนเทศที่มีความทันสมัย มีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาต่างๆ ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ และจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ อยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.09, 3.06, 3.03,$  และ  $2.98$  ตามลำดับ) จะเห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากร สารสนเทศมีความทันสมัย เป็นลำดับแรก ซึ่งแตกต่าง จากงานวิจัยของสิริกันยา พัฒนาภูทอง (2546) และ ยวดี เพชระ และคณะ (2553) ที่ผู้รับบริการพึงพอใจ ต่อความเพียงพอของทรัพยากร และความหลากหลาย ของทรัพยากร การดำเนินงานด้านการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ สำนักวิทยบริการได้กำหนดตัวชี้วัดใน การจัดหาทรัพยากรเพื่อสนับสนุนหลักสูตรการเรียน การสอนและการวิจัยโดยกำหนด ร้อยละ 90 ของ ความทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาได้ตรงตาม หลักสูตรและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มี ช่องทางให้ผู้รับบริการเสนอแนะหลายช่องทาง มี คณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรทำหน้าที่กลั่นกรอง ด้านการจัดหาทรัพยากรของห้องสมุด(สำนักวิทย บริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553)

5.1.5 ด้านบริการของห้องสมุด พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการนำเทคโนโลยีมา

ประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มี บริการที่หลากหลาย มีบริการที่ตรงกับความต้องการ และมีการพัฒนาบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.15, 3.13, 3.11,$  และ  $3.02$  ตามลำดับ) ซึ่งตรงกับพันธกิจของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ขอนแก่น (สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและ ทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553) คือ การบุกเบิก แสวงหา สร้างสรรค์ และพัฒนา นวัตกรรมในการบริหารและจัดบริการสารสนเทศที่ ดีเลิศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจนส่งเสริมทักษะการ เรียนรู้ และการศึกษาตลอดชีวิตด้วยการทำหน้าที่ เป็นแหล่งเรียนรู้โดยการจัดหา จัดเก็บ บำรุงรักษา และบริการทางวิชาการในรูปของสื่อต่างๆ ทั้งที่ เป็นสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนได้ พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้รองรับพฤติกรรมของ ผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคปัจจุบัน

5.1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อช่องทางการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย และมีป้ายบอกทิศทางและจุด ให้บริการต่างๆ ที่ชัดเจน มีระดับความพึงพอใจ เท่ากันและเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 3.01$ ) ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของยวดี เพชระ และคณะ (2553) ที่ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อป้ายข้อความบอกจุด บริการและแนะนำแหล่งทรัพยากร ชัดเจน เป็น ลำดับแรก เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัย ขอนแก่นมีการนำเทคโนโลยี web 2.0 มาใช้ในการ ประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านการ ประชาสัมพันธ์โดยตรง รวมถึงมีการจัดทำแผนกล ยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งระยะสั้นและระยะ ยาว

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหอสมุดกลาง จําแนกตามประเภทผู้รับบริการ

รายละเอียด	ประเภทผู้รับบริการ											
	นักศึกษา		ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุน		ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุน		นักวิจัย		บุคคลภายนอก		รวม	
	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.13	แปลความ มาก	3.25	แปลความ มาก	3.36	แปลความ มากที่สุด	3.58	แปลความ มากที่สุด	3.18	แปลความ มาก	3.17	แปลความ มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	3.11	มาก	3.50	มากที่สุด	3.33	มากที่สุด	3.33	มากที่สุด	3.19	มาก	3.16	มาก
1.2 มีความถูกต้องในการให้บริการ	3.16	มาก	2.83	มาก	3.39	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	3.27	มากที่สุด	3.20	มาก
1.3 การให้บริการมีความรวดเร็ว	3.11	มาก	3.33	มากที่สุด	3.39	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	3.13	มาก	3.16	มาก
1.4 มีความพร้อมในการให้บริการที่มีเอื้ออำนวย	3.14	มาก	3.33	มากที่สุด	3.35	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	3.12	มาก	3.17	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร	3.09	มาก	3.04	มาก	3.18	มาก	3.50	มากที่สุด	3.06	มาก	3.10	มาก
2.1 บุคลากรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี	3.10	มาก	2.83	มาก	3.13	มาก	3.67	มากที่สุด	3.22	มาก	3.12	มาก
2.2 บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.02	มาก	2.83	มาก	3.17	มาก	3.33	มากที่สุด	3.06	มาก	3.04	มาก
2.3 บุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาคภายใต้ระเบียบของห้องสมุด	3.14	มาก	3.33	มากที่สุด	3.24	มาก	3.67	มากที่สุด	3.02	มาก	3.14	มาก
2.4 บุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบายชี้แจงแนะนำขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง	3.11	มาก	3.17	มาก	3.20	มาก	3.33	มากที่สุด	2.96	มาก	3.10	มาก
3. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	2.97	มาก	3.03	มาก	3.12	มาก	3.56	มากที่สุด	3.04	มาก	3.01	มาก
3.1 จำนวนที่นั่งอ่าน	2.89	มาก	3.17	มาก	3.04	มาก	3.33	มากที่สุด	3.13	มาก	2.95	มาก
3.2 ห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	3.07	มาก	3.17	มาก	3.17	มาก	3.67	มากที่สุด	3.26	มากที่สุด	3.12	มาก
3.3 คอมพิวเตอร์ให้บริการมีประสิทธิภาพ	2.98	มาก	3.20	มาก	3.15	มาก	3.33	มากที่สุด	2.93	มาก	3.00	มาก
3.4 เครือข่ายไร้สายมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	2.95	มาก	2.83	มาก	3.14	มาก	3.67	มากที่สุด	3.02	มาก	2.99	มาก
3.5 ความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน	2.81	มาก	2.83	มาก	3.07	มาก	3.67	มากที่สุด	2.87	มาก	2.86	มาก

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหอสมุดกลาง จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ (ต่อ)

รายละเอียด	ประเภทผู้รับบริการ										รวม	
	นักศึกษา		ข้าราชการและพนักงานสายผู้สอน		ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุน		นักวิจัย		บุคคลภายนอก			
	$\bar{X}$	แปลความ	$\bar{X}$	แปลความ	$\bar{X}$	แปลความ	$\bar{X}$	แปลความ	$\bar{X}$	แปลความ		$\bar{X}$
3.6 ความสะอาดของห้องสมุดโดยรวม	3.12	มาก	3.50	มากที่สุด	3.26	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	3.15	มาก	3.16	มาก
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	3.01	มาก	2.88	มาก	3.13	มาก	3.33	มากที่สุด	3.09	มาก	3.04	มาก
4.1 จำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	2.93	มาก	3.00	มาก	3.11	มาก	3.33	มากที่สุด	3.08	มาก	2.98	มาก
4.2 ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	3.00	มาก	3.00	มาก	3.11	มาก	3.67	มากที่สุด	3.10	มาก	3.03	มาก
4.3 มีความทันสมัย	3.08	มาก	2.83	มาก	3.13	มาก	3.00	มาก	3.13	มาก	3.09	มาก
4.4 มีความหลากหลายครอบคลุมสาขาต่างๆ	3.05	มาก	2.67	มาก	3.17	มาก	3.33	มากที่สุด	3.04	มาก	3.06	มาก
5. ด้านบริการของห้องสมุด	3.08	มาก	3.08	มาก	3.18	มาก	3.33	มากที่สุด	3.06	มาก	3.09	มาก
5.1 มีบริการที่หลากหลาย	3.12	มาก	3.17	มาก	3.20	มาก	3.33	มากที่สุด	3.11	มาก	3.13	มาก
5.2 มีบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.08	มาก	3.17	มาก	3.11	มาก	3.33	มากที่สุด	3.19	มาก	3.11	มาก
5.3 มีการพัฒนาบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ	2.99	มาก	3.00	มาก	3.15	มาก	3.00	มาก	3.02	มาก	3.02	มาก
5.4 มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น	3.14	มาก	3.00	มาก	3.26	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	3.13	มาก	3.15	มาก
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.02	มาก	3.17	มาก	2.99	มาก	3.67	มากที่สุด	2.75	มาก	2.98	มาก
6.1 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว Facebook และ twitter เป็นต้น	3.04	มาก	3.33	มากที่สุด	2.96	มาก	3.67	มากที่สุด	2.83	มาก	3.01	มาก
6.2 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	2.98	มาก	3.33	มากที่สุด	2.98	มาก	3.67	มากที่สุด	2.71	มาก	2.96	มาก
6.3 มีป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการต่างๆ ที่ชัดเจน	3.02	มาก	2.83	มาก	3.02	มาก	3.67	มากที่สุด	2.93	มาก	3.01	มาก



## 5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของ ห้องสมุดคณะ (ดังตารางที่ 2)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดคณะในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.30$  และ  $3.26$ ) รองลงมาคือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการของห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดกับด้านการประชาสัมพันธ์เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.10, 3.03,$  และ  $2.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

5.2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องในการให้บริการ มีความพร้อมในการให้บริการทันทีเมื่อเปิดบริการ การให้บริการมีความรวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.32, 3.32, 3.29$  และ  $3.28$  ตามลำดับ) โดยมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องในการให้บริการ และมีความพร้อมในการให้บริการทันทีเมื่อเปิดบริการอยู่ในระดับ (น่าจะตัดออก) เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี เพชระและคณะ (2553) คือ มีความถูกต้องในการให้บริการ ส่วนขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีระดับความพึงพอใจน้อยสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี เพชระ และคณะ (2553) เนื่องจากห้องสมุดคณะได้ดำเนินการตามนโยบายของสำนักวิทยบริการที่ให้ความสำคัญในด้านการประกันคุณภาพ จึงได้มีการจัดทำผังการให้บริการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน การลดรอบการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553)

เรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553) ส่งผลให้ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมาก

5.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อบุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาคภายใต้ระเบียบของห้องสมุด และบุคลากรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.31$  และ  $3.30$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภา สิมะจารึก และคณะ (2548) สวนดุสิต โพล (2546) และยุวดี เพชระ และคณะ (2553) ที่พบว่า ในด้านบุคลากรที่ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และบริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ส่วนบุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง และบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.24$  และ  $3.23$ ) โดยสำนักวิทยบริการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานห้องสมุดคณะ เช่นเดียวกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานหอสมุดกลาง จึงส่งผลให้บุคลากรตระหนัก มีจิตสำนึก และพฤติกรรมบริการที่ดี (สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553)

5.2.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องสมุดโดยรวม ห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน จำนวนที่นั่งอ่าน คอมพิวเตอร์ให้บริการมีประสิทธิภาพ และเครือข่ายไร้สายมีประสิทธิภาพ และเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.25, 3.17, 3.13, 3.06, 3.00$  และ  $3.00$  ตามลำดับ) โดยข้อที่มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ความสะอาดของห้องสมุดโดยรวม รองลงมา คือ ห้องสมุดมี

บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภา สิมะจารึก และคณะ (2548) และ ยวดี เพชร และคณะ (2553) พบว่า ในด้านความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด ฟังพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ นอกจากหลักการจัดสถานที่ตามหลักห้องสมุดมีชีวิต และการทำกิจกรรม 5ส แล้ว ห้องสมุดยังได้รับงบประมาณสนับสนุนจากคณะในการปรับปรุงอาคารสถานที่ตามตัวชี้วัดที่ส่งเสริมห้องสมุด อุบัติการณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

5.2.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ มีความทันสมัย มีความหลากหลายครอบคลุมสาขาต่างๆ และจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.04, 3.01, 2.96$  และ  $2.89$  ตามลำดับ) โดยข้อที่พึงพอใจสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ รองลงมาคือ มีความทันสมัย ส่วนจำนวนทรัพยากรเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุด ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของสิริกัญญา พัฒนภูทอง (2546) และยวดี เพชร และคณะ (2553) ที่พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อความเพียงพอของทรัพยากร และความหลากหลายของทรัพยากร ทั้งนี้เพราะในการดำเนินงานด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดคณะมีความใกล้ชิดและได้รับความร่วมมือจากอาจารย์และนักศึกษาแต่ละสาขาวิชาในการเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศเป็นอย่างดี ทำให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ

5.2.5 ด้านบริการของห้องสมุด พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีบริการ

ที่ตรงกับความต้องการ มีการพัฒนาบริการใหม่ๆ อยู่เสมอและมีบริการที่หลากหลายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.07, 3.05, 3.00$  และ  $2.98$  ตามลำดับ) โดยข้อที่พึงพอใจอันดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น รองลงมาคือ มีบริการที่ตรงกับความต้องการ นั้น ถือว่าการจัดบริการที่ตรงกับความต้องการนี้เป็นหน้าที่หลักของสำนักวิทยบริการ ดังที่ระบุไว้ในพันธกิจของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น (สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553)

5.2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อช่องทาง การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการต่างๆ ที่ชัดเจน และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.01, 2.98$  และ  $2.92$ ) โดยข้อที่มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ มีช่องทาง การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว facebook และ twitter เป็นต้น เนื่องจากห้องสมุดได้พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้รองรับพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ในการประชาสัมพันธ์ เช่น นำเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) ลำดับต่อมา คือ มีป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการต่างๆ ที่ชัดเจน ซึ่งงานวิจัยของยวดี เพชร และคณะ (2553) พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจต่อป้ายข้อความบอกจุดบริการและแนะนำแหล่งทรัพยากรมีความชัดเจน เป็นลำดับแรก ทั้งนี้เพราะห้องสมุดมีการจัดหาเทคโนโลยีด้านการพิมพ์มาเพิ่มเติมจึงทำให้การประชาสัมพันธ์ทำได้ง่ายและประหยัดขึ้นด้วย

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดคณะ จ्ञาเนกตามประเภทผู้รับบริการ

รายละเอียด	ประเภทผู้รับบริการ										รวม	
	นักศึกษา		ข้าราชการและพนักงานสายผู้สอน		ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุน		นักวิจัย		บุคคลภายนอก			
	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.21	มาก	3.45	มากที่สุด	3.62	มากที่สุด	3.25	มาก	3.36	มากที่สุด	3.30	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	3.20	มาก	3.43	มากที่สุด	3.59	มากที่สุด	3.25	มาก	3.33	มากที่สุด	3.28	มากที่สุด
1.2 มีความถูกต้องในการให้บริการ	3.24	มาก	3.57	มากที่สุด	3.63	มากที่สุด	3.38	มากที่สุด	3.33	มากที่สุด	3.32	มากที่สุด
1.3 การให้บริการมีความรวดเร็ว	3.21	มาก	3.36	มากที่สุด	3.63	มากที่สุด	3.13	มาก	3.35	มากที่สุด	3.29	มากที่สุด
1.4 มีความพร้อมในการให้บริการทันทีเมื่อเปิดบริการ	3.22	มาก	3.43	มากที่สุด	3.63	มากที่สุด	3.25	มาก	3.43	มากที่สุด	3.32	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร	3.21	มาก	3.39	มากที่สุด	3.49	มากที่สุด	3.09	มาก	3.28	มากที่สุด	3.26	มากที่สุด
2.1 บุคลากรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี	3.24	มาก	3.29	มากที่สุด	3.52	มากที่สุด	3.25	มาก	3.39	มากที่สุด	3.30	มากที่สุด
2.2 บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.19	มาก	3.43	มากที่สุด	3.41	มากที่สุด	3.13	มาก	3.20	มาก	3.23	มาก
2.3 บุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาคภายใต้ระเบียบของห้องสมุด	3.27	มากที่สุด	3.43	มากที่สุด	3.52	มากที่สุด	3.25	มาก	3.30	มากที่สุด	3.31	มากที่สุด
2.4 บุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอน ได้อย่างถูกต้อง	3.20	มาก	3.43	มากที่สุด	3.52	มากที่สุด	2.75	มาก	3.22	มาก	3.24	มาก
3. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	3.00	มาก	3.30	มากที่สุด	3.25	มาก	3.04	มาก	3.24	มาก	3.10	มาก
3.1 จำนวนที่นั่งอ่าน	2.93	มาก	3.21	มาก	3.30	มากที่สุด	3.13	มาก	3.22	มาก	3.06	มาก
3.2 ห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	3.04	มาก	3.36	มากที่สุด	3.33	มากที่สุด	3.25	มาก	3.39	มากที่สุด	3.17	มาก
3.3 คอมพิวเตอร์ให้บริการมีประสิทธิภาพ	2.89	มาก	3.14	มาก	3.22	มาก	2.50	มาก	3.22	มาก	3.00	มาก
3.4 เครือข่ายไร้สายมีประสิทธิภาพเพียงพอ	2.89	มาก	3.29	มากที่สุด	3.31	มากที่สุด	2.63	มาก	3.15	มาก	3.00	มาก
3.5 ความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน	3.05	มาก	3.36	มากที่สุด	3.22	มาก	3.38	มากที่สุด	3.20	มาก	3.13	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดคณะ จําแนกตามประเภทผู้รับบริการ (ต่อ)

รายด้าน	ประเภทผู้รับบริการ										รวม	
	นักศึกษา		ข้าราชการและพนักงานสายผู้สอน		ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุน		นักวิจัย		บุคคลภายนอก			
	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ	$\bar{x}$	แปลความ		
3.6 ความสะอาดของห้องสมุดโดยรวม	3.22	มาก	3.43	แปลความมากที่สุด	3.22	มาก	3.38	มากที่สุด	3.28	มากที่สุด	3.25	มาก
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	2.87	มาก	3.13	มาก	3.19	มาก	3.03	มาก	3.08	มาก	2.97	มาก
4.1 จำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	2.78	มาก	2.93	มาก	3.11	มาก	3.00	มาก	3.04	มาก	2.89	มาก
4.2 ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	2.96	มาก	3.14	มาก	3.19	มาก	3.38	มากที่สุด	3.11	มาก	3.04	มาก
4.3 มีความทันสมัย	2.93	มาก	3.29	มากที่สุด	3.22	มาก	3.13	มาก	3.06	มาก	3.01	มาก
4.4 มีความหลากหลายครอบคลุมสาขาต่างๆ	2.85	มาก	3.14	มาก	3.26	มากที่สุด	2.63	มาก	3.13	มาก	2.96	มาก
5. ด้านบริการของห้องสมุด	2.89	มาก	3.32	มากที่สุด	3.22	มาก	2.78	มาก	3.27	มากที่สุด	3.03	มาก
5.1 มีบริการที่หลากหลาย	2.86	มาก	3.29	มากที่สุด	3.23	มาก	2.50	น้อย	3.19	มาก	2.98	มาก
5.2 มีบริการที่ตรงกับความต้องการ	2.93	มาก	3.43	มากที่สุด	3.15	มาก	3.00	มาก	3.26	มากที่สุด	3.05	มาก
5.3 มีการพัฒนาบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ	2.84	มาก	3.43	มากที่สุด	3.23	มาก	2.88	มาก	3.26	มากที่สุด	3.00	มาก
5.4 มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น	2.93	มาก	3.14	มาก	3.27	มากที่สุด	2.75	มาก	3.37	มากที่สุด	3.07	มาก
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	2.84	มาก	3.21	มาก	3.19	มาก	2.63	มาก	3.20	มาก	2.97	มาก
6.1 มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเช่น ไลน์ ไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว facebook และ twitter เป็นต้น	2.85	มาก	3.21	มาก	3.00	มาก	3.22	มาก	3.30	มากที่สุด	3.01	มาก
6.2 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	2.78	มาก	3.29	มากที่สุด	2.13	น้อย	3.22	มาก	3.30	มากที่สุด	2.92	มาก
6.3 มีป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการต่างๆ ที่ชัดเจน	2.90	มาก	3.14	มาก	2.75	มาก	3.11	มาก	3.11	มาก	2.98	มาก

## 6. ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ

จากข้อคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนความไม่พึงพอใจ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น สรุปได้ดังนี้

### 6.1 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดกลาง

6.1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงการจัดชั้นหนังสือให้ถูกต้อง เป็นระเบียบ และเพิ่มความระมัดระวังในการยืม-คืนมากขึ้น

6.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ตลอดจนให้คำปรึกษา ชี้แจง และช่วยเหลือผู้รับบริการมากขึ้น

6.1.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น ให้เพียงพอและมีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงดูแลและควบคุมอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสม

6.1.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการ ทันสมัย หลากหลาย และเหมาะสมกับหลักสูตรการเรียนการสอนทุกระดับ มีการบำรุงรักษาทรัพยากรให้พร้อมใช้งาน และมีการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลทรัพยากรของห้องสมุด (WebOPAC) ให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน

6.1.5 ด้านบริการของห้องสมุด ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการยืม-คืนทาง SMS ควรเพิ่มบริการสำหรับนักวิจัย เพิ่มบริการให้ข้อมูลการใช้เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และ ขยายเวลาการเปิดบริการ โดยเฉพาะช่วงสอบ

6.1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มรูปแบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย และทั่วถึงมากยิ่งขึ้น เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ตามคณะ วิทยุกระจายเสียง เว็บไซต์ facebook SMS e-mail ฯลฯ

### 6.2 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจ ต่อบริการของห้องสมุดคณะ

6.2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงการจัดหนังสือให้ถูกต้องและเป็นระเบียบ ควรออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับทุกครั้ง และเพิ่มคุณภาพในการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ

6.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ เพื่อสามารถให้บริการได้เป็นประจำและต่อเนื่อง และควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ตลอดจนให้คำปรึกษา ชี้แจง และช่วยเหลือผู้รับบริการมากขึ้น

6.2.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น ให้เพียงพอและมีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง และมีการควบคุมแสงจากธรรมชาติให้เหมาะสม

6.2.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการ ทันสมัย หลากหลาย โดยเฉพาะงานวิจัยท้องถิ่น

6.2.5 ด้านบริการของห้องสมุด ควรขยายเวลาเปิดบริการ จัดให้มีมุมกาแฟ (Coffee Shop) และควรมีบริการหลากหลายมากขึ้น

6.2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มรูปแบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย

และทั่วถึงมากยิ่งขึ้น เช่น เสียงตามสาย บอร์ด  
ประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ facebook e-mail ฯลฯ

## 7. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการในแนวกว้างที่แสดงให้เห็นภาพรวม  
ขององค์กร ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควร  
ทำการศึกษาดังนี้

7.1 ศึกษาความพึงพอใจของห้องสมุดคณะ  
โดยแยกศึกษาเฉพาะห้องสมุดแต่ละแห่ง ส่วน

หอสมุดกลางทำการศึกษาเฉพาะจุดบริการ เพื่อจะได้  
ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการอย่างแท้จริง และนำผลที่ได้มา  
ปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

7.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบผลการศึกษา  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการปีที่ผ่านมา เพื่อให้เห็น  
พัฒนาการในด้านต่างๆ ของห้องสมุด

7.3 ช่วงเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ควร  
เก็บในช่วงสอบหรือปิดภาคการศึกษาหรือภาคฤดูร้อน  
ควรดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างภาค  
การศึกษาปกติ เนื่องจากมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากพอ

## บรรณานุกรม

- ช่างานห้องสมุดมหาวิทยาลัยสวนกุหลาบ (2551). **ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา**. เชียงราย: บดินทร์การพิมพ์.
- จิรภา สิมะจารึก, สิริพร ทิวะสิงห์, สงวน พงศ์กิจวิฑูร, วิลาวัลย์ ไต๊ะเอี่ยม และยุวดี ชานินทร์สุรัตน์. (2548). **ความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, ละออง ช้อยุ่น, สมถวิล เพ็ชรเจริญ, สุวิมล คำชมพู และยุพา ดวงพิมพ์. (2545). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึง  
พอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทรงสิริ เถลิ้มชัยกิจ. (2553). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี**. รายงานการศึกษาอิสระ  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยนเรศวร. ค้นจาก  
<http://www.nubkk.nu.ac.th/library/MPA/53/MPA53-IS029.pdf>
- นายิกา เต็ดขุนทด และสิริพร ทิวะสิงห์. (2552). **ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ  
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2551**. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2548). **ห้องสมุดมีชีวิต**. นนทบุรี: รุ่งโรจน์อินเตอร์กรุ๊ป.
- ฝ่ายแผนและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2552). **รายละเอียดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ  
คณะ/หน่วยงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2552**. ขอนแก่น: ฝ่าย.
- ยุวดี เพชระ, วิลาวัลย์ ไต๊ะเอี่ยม, เขวพร ศานติวิวัฒน์, เหลาทอง สุริยะ, จรูญลักษณ์ นารี และสิริรุ่ง พลธานี. (2553). **รายงานการ  
วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุด  
และทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุวดี เพชระ, สงวน พงศ์กิจวิฑูร, สิริพร ทิวะสิงห์, เหลาทอง สุริยะ, บุญกร อุตสาหกรรม, ประสิทธิ์ ประทุมรัตน์, วัชรวิวัฒน์ มังฆิมาลัย  
และสมถวิล เพ็ชรเจริญ. (2554). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ปีงบประมาณ 2554**. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สถิติมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2552. (2553). ขอนแก่น: กลุ่มงานจัดการข้อมูลสารสนเทศ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2553). รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553. ขอนแก่น: สำนัก.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2545). คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการ. ฉบับแก้ไขปรับปรุงครั้งที่ 1. ขอนแก่น: สำนัก.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2553). เอกสารการถ่ายทอดโครงการ/กิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์สู่กลุ่มภารกิจ: ปีงบประมาณ 2554. ขอนแก่น: สำนัก. (เอกสารอัดสำเนา)
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Aday, L.A., & Andersen, R. (1974). A framework for the study of access to medical care. [electronic online]. **Health Services Research**, 9(3), 208-220.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1990). Guidelines for conducting service quality research. [electronic online]. **Marketing Research**, 2(4), 34-44.

\*\*\*\*\*

มหาวิทยาลัยขอนแก่น