

ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น*

นางยุวดี เพชร¹ นางวิลาวนต์ โตะเอี่ยม² นางเยาวพร ศานติวิวัฒน์³
นางเลลาทอง สุริยะ⁴ นางจรูญลักษณ์ นารี⁵ นางสาวสิริรุ่ง พลธานี⁶

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ ใน 6 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านทรัพยากรห้องสมุด 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 6) ด้านประเภทบริการของห้องสมุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ จำนวน 397 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของหอสมุดกลางโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.27$) คิดเป็นร้อยละ 81.67 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.56 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร คิดเป็นร้อยละ 85.97 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 81.04 ส่วนด้านประเภทบริการของห้องสมุด ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.29

ในส่วนบริการของห้องสมุดคณะ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดคณะโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.05$) คิดเป็นร้อยละ 76.22 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.44 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร คิดเป็นร้อยละ 85.77 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 77.19 ส่วนด้านประเภทบริการของห้องสมุด พึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.15

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, บริการห้องสมุด, ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

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

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

* ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2553

¹ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น tyuwad@kku.ac.th

² บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น wilawant@kku.ac.th

³ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น yaosir@kku.ac.th

⁴ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ชำนาญงาน กลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑฯและหอจดหมายเหตุ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น lawthong@kku.ac.th

⁵ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น chathul@kku.ac.th

⁶ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น seepol@kku.ac.th

Users' satisfactions of the Libraries of Khon Kaen University

Yuwadee Phetchara, Wilawan Toearm, Yaowaporn Santiwiwat,
Lawthong Suriya, Charoonluck Naree, and Seerung Polthane

ABSTRACT

This research aims to evaluate the satisfy action in using library services at Academic Resources Center. The 6 dimensions were service process, personnel, facilities, information resources, public relations and library service. The subjects in the study 397 samples were obtained by using the Taro Yamane random sampling table. The Statistics used to analyze the collected data included percentage and mean (\bar{X}).

The results of this study found that the level of satisfaction was the central library 5 dimensions at 81.67%. The user have satisfaction with the services process were high at 87.56% medium for satisfactory on the personnel/worker was found at 85.97%. and facilities at 81.04%. The user have satisfaction with the least at 74.29% for type of library service.

The results of this study found that the level of satisfaction was the Faculty of library 5 dimensions at 76.22%. The user have satisfaction with the services process were high at 86.44% medium for satisfactory on the personnel/worker was found at 85.77% and facilities at 77.19%. The user have satisfaction with the least at 67.15% for type of library service

Keyword: Users' satisfactions, Library service, Libraries of Khon Kaen University

Subject Headings: Khon Kaen University - -Libraries- - User satisfaction- -research; Libraries and library services- - research

ความเป็นมาและประเด็นปัญหา

การจัดการและการปรับปรุงบริการสารสนเทศให้มีคุณภาพกำลังเป็นสิ่งที่ห้องสมุดทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่แสดงถึงความสำเร็จขององค์กร คุณภาพของบริการเป็นคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้รับบริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ใช้บริการ

การจัดการห้องสมุดในปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนแนวคิดของผู้รับบริการ การเปลี่ยนบริการแบบเชิงรับเป็นเชิงรุก การจัดทำมีบริการเสมือนจริง การสอนผู้รับบริการให้รู้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อจะได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการคัดสรรสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้ (อภิษฎา ประกอบผล, 2543) ฉะนั้น ห้องสมุดจึงต้องมีการจัดการและปรับปรุงบริการสารสนเทศให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึง

พอใจหรือประทับใจต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งบริการเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้ครบถ้วนตามที่มุ่งหวังไว้

ห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางวิชาการในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศต่าง ๆ ไว้ให้บริการและส่งเสริมพัฒนาการทางวิชาการ ภารกิจของห้องสมุดที่สำคัญ คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยการดำเนินงานที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การบริการของห้องสมุดนั้นถือว่า ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ความพึงพอใจหรือความประทับใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบริการที่ได้รับนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้ครบ ทั้งนี้เพราะความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจะเน้นการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน ปราศจากข้อบกพร่องเป็นบริการที่มีความเป็นเลิศในทุกด้าน (วาณี ฐาปนวงศ์สานติ, 2536 ; สุจิน บุตรดีสุวรรณ, 2542) บทบาทของห้องสมุดตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2544 หมวด ก มาตรฐานทั่วไป ตอน 6 กล่าวเกี่ยวกับการบริการว่า “ห้องสมุดจะต้องมีการประเมินคุณภาพของบริการด้วยวิธีต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น” ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานหนึ่งที่

กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ตามระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการ ได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง(สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545) และดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการตามทีมมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการต่อสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดให้มีการสำรวจคือ “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นกำหนดระดับเกณฑ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างน้อยจะต้องอยู่ที่ระดับ 5 (ร้อยละ 85) ใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552) รวมถึงด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการของห้องสมุด และด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินตนเองและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น สิ่งที่ประกันคุณภาพสำนักวิทยบริการและประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดที่สำคัญคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงได้เริ่มดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่จะเป็นเกณฑ์สำคัญในการวัดการให้บริการของห้องสมุดว่าสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เพียงใด และสามารถนำ

ผลการวิจัยนี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในทุกๆ ด้าน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้รับบริการคือ ผู้เข้าใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น เท่านั้น
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาเอก นักศึกษาระดับประกาศนียบัตร ข้าราชการ/พนักงานสายผู้สอน ข้าราชการ/พนักงานสายสนับสนุน/นักวิจัย และบุคคลภายนอก ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการดังกล่าวที่เข้ามาใช้บริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างเดือนมกราคม 2553-กรกฎาคม 2553 จำนวน 397 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหอสมุดกลางในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านทรัพยากรห้องสมุด และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและ

ข้อเสนอแนะ สเกลที่นำมาใช้คือ Linkert scale โดยกำหนดออกเป็น 4 สเกลและให้ระดับคะแนนแต่ละสเกลจาก 4= ความพึงพอใจมากที่สุด 3=ความความพึงพอใจมาก 2=ความความพึงพอใจน้อย 1=ความความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการภายในห้องสมุด ช่วงระหว่างเดือน เมษายน-กรกฎาคม 2553
2. วิเคราะห์ข้อมูล คำนวณค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

จากข้อมูลการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และด้านประเภทบริการของห้องสมุด ซึ่งจำแนกความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของหอสมุดกลาง
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของหอสมุดคณะ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของหอสมุดกลาง (ดังตารางที่ 1)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อหอสมุดกลาง โดยรวม ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.27$) เมื่อจำแนกเป็น รายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.50$) ส่วนในด้านอื่น ได้แก่ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านประเภทบริการ ของห้องสมุด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\bar{x} = 3.44, 3.24, 3.23, 3.22$ และ 2.97 ตามลำดับ)

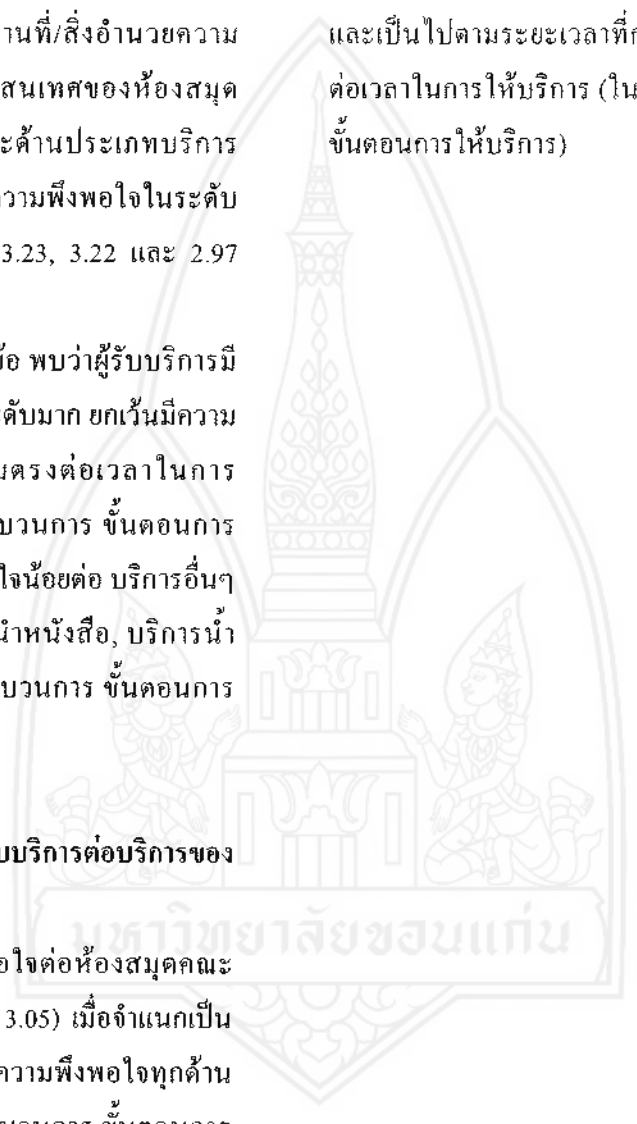
และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทุกข้อในระดับมาก ยกเว้นมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อความตรงต่อเวลาในการ ให้บริการ (ในด้านด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ) และมีความพึงพอใจน้อยต่อ บริการอื่นๆ (ถ่ายเอกสาร, ห้องน้ำ, แนะนำหนังสือ, บริการน้ำดื่ม, ร้านกาแฟ) (ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ)

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของ หอสมุดคณะ (ดังตารางที่ 2)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อหอสมุดคณะ โดยรวม ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.05$) เมื่อจำแนกเป็น รายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกด้าน ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศของ หอสมุด ด้านการประชาสัมพันธ์ (และด้าน

ประเภทบริการของห้องสมุด ($\bar{x} = 3.46, 3.43, 3.09, 2.88, 2.75$ และ 2.69 ตามลำดับ)

และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทุกข้อในระดับมาก ยกเว้นมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อ การให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (ในด้านด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ)



ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของหอสมุดกลาง จำแนกตามสถานภาพ

รายละเอียด	สถานภาพของผู้รับบริการ												รวม				
	นักศึกษา			สายผู้สอน			สายสนับสนุน			นักวิจัย			บุคคลภายนอก				
	\bar{X}	แปลความ		\bar{X}	แปลความ		\bar{X}	แปลความ		\bar{X}	แปลความ		\bar{X}	แปลความ		\bar{X}	แปลความ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.27	มาก	มากที่สุด	3.37	มาก	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	มากที่สุด	3.75	มากที่สุด	มากที่สุด	3.13	มาก	มากที่สุด	3.50	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	3.20	มาก	มากที่สุด	3.38	มาก	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	มากที่สุด	3.04	มาก	มากที่สุด	3.46	มากที่สุด
มีความถูกต้องในการให้บริการ	3.27	มาก	มากที่สุด	3.31	มาก	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	มากที่สุด	3.17	มาก	มากที่สุด	3.48	มากที่สุด
การให้บริการมีความรวดเร็วและเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.24	มาก	มากที่สุด	3.31	มาก	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	มากที่สุด	3.13	มาก	มากที่สุด	3.47	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.36	มาก	มากที่สุด	3.46	มาก	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	มากที่สุด	3.19	มาก	มากที่สุด	3.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	3.15	มาก	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	มากที่สุด	3.91	มากที่สุด	มากที่สุด	3.50	มากที่สุด	มากที่สุด	2.96	มาก	มากที่สุด	3.44	มากที่สุด
บุคลากรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี	3.18	มาก	มากที่สุด	3.62	มากที่สุด	มากที่สุด	3.93	มากที่สุด	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	มากที่สุด	2.98	มาก	มากที่สุด	3.48	มากที่สุด
บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.07	มาก	มากที่สุด	3.62	มากที่สุด	มากที่สุด	3.79	มากที่สุด	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	มากที่สุด	2.91	มาก	มากที่สุด	3.41	มากที่สุด
บุคลากรให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.16	มาก	มากที่สุด	3.77	มากที่สุด	มากที่สุด	3.93	มากที่สุด	มากที่สุด	3.33	มาก	มากที่สุด	2.94	มาก	มากที่สุด	3.43	มากที่สุด
บุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง	3.21	มาก	มากที่สุด	3.69	มากที่สุด	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	มากที่สุด	3.33	มาก	มากที่สุด	2.99	มาก	มากที่สุด	3.44	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.11	มาก	มากที่สุด	3.29	มาก	มากที่สุด	3.78	มากที่สุด	มากที่สุด	3.10	มากที่สุด	มากที่สุด	2.94	มาก	มากที่สุด	3.24	มากที่สุด
จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ	3.04	มาก	มากที่สุด	3.46	มาก	มากที่สุด	3.86	มากที่สุด	มากที่สุด	3.00	มาก	มากที่สุด	2.82	มาก	มากที่สุด	3.24	มากที่สุด
ความสะดวกสบายของที่นั่งอ่าน	3.27	มาก	มากที่สุด	3.54	มากที่สุด	มากที่สุด	3.93	มากที่สุด	มากที่สุด	3.00	มาก	มากที่สุด	2.98	มาก	มากที่สุด	3.34	มากที่สุด
มีแสงสว่างในห้องอ่านหนังสือเพียงพอ	3.27	มาก	มากที่สุด	3.23	มาก	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	มากที่สุด	3.00	มาก	มากที่สุด	3.16	มาก	มากที่สุด	3.33	มากที่สุด
เครือข่ายไร้สายมีประสิทธิภาพ/เพียงพอ	3.07	มาก	มากที่สุด	3.46	มาก	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	มากที่สุด	3.00	มาก	มากที่สุด	3.03	มาก	มากที่สุด	3.31	มากที่สุด
คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	2.97	มาก	มากที่สุด	3.31	มาก	มากที่สุด	3.86	มากที่สุด	มากที่สุด	2.67	มาก	มากที่สุด	2.87	มาก	มากที่สุด	3.14	มากที่สุด
ความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ	2.82	มาก	มากที่สุด	2.62	มาก	มากที่สุด	3.00	มากที่สุด	มากที่สุด	3.33	มาก	มากที่สุด	2.57	มาก	มากที่สุด	2.87	มากที่สุด
ความสะดวกสบายของรถเข็น/รถเข็น	3.34	มาก	มากที่สุด	3.38	มาก	มากที่สุด	3.79	มากที่สุด	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	มากที่สุด	3.15	มาก	มากที่สุด	3.47	มากที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์	2.96	มาก	มากที่สุด	3.35	มากที่สุด	มากที่สุด	3.39	มากที่สุด	มากที่สุด	3.50	มากที่สุด	มากที่สุด	2.89	มาก	มากที่สุด	3.22	มากที่สุด
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น ทำให้สามารถติดตามข่าวสารของห้องสมุดได้ง่าย	2.95	มาก	มากที่สุด	3.46	มากที่สุด	มากที่สุด	3.21	มากที่สุด	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	มากที่สุด	2.79	มาก	มากที่สุด	3.22	มากที่สุด
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดเกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	2.91	มาก	มากที่สุด	3.31	มากที่สุด	มากที่สุด	3.21	มากที่สุด	มากที่สุด	3.67	มากที่สุด	มากที่สุด	2.76	มาก	มากที่สุด	3.17	มากที่สุด

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของหอสมุดกลาง จำแนกตามสถานภาพ (ต่อ)

รายละเอียด	สถานภาพของผู้รับบริการ											
	นักศึกษา		สายผู้สอน		สายสนับสนุน		นักวิจัย		บุคคลภายนอก		รวม	
	\bar{X}	แปลความ	\bar{X}	แปลความ	\bar{X}	แปลความ	\bar{X}	แปลความ	\bar{X}	แปลความ	\bar{X}	แปลความ
ป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการต่างๆ	2.96	มาก	3.23	มาก	3.57	มากที่สุด	3.33	มาก	3.02	มาก	3.22	มาก
ป้ายข้อความบอกจุดบริการและแนะนำแหล่งทรัพยากร ชัดเจน	3.04	มาก	3.38	มาก	3.57	มากที่สุด	3.33	มาก	3.02	มาก	3.27	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	3.08	มาก	3.23	มาก	3.79	มากที่สุด	3.08	มาก	2.95	มาก	3.23	มาก
จำนวนทรัพยากรฯเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	3.03	มาก	3.31	มาก	3.79	มากที่สุด	3.00	มาก	2.90	มาก	3.20	มาก
มีทรัพยากรตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	3.05	มาก	3.31	มาก	3.79	มากที่สุด	3.00	มาก	2.89	มาก	3.21	มาก
มีทรัพยากรฯที่ทันสมัย	3.07	มาก	3.15	มาก	3.71	มากที่สุด	3.00	มาก	2.94	มาก	3.17	มาก
มีความหลากหลายของทรัพยากรฯ	3.18	มาก	3.15	มาก	3.86	มากที่สุด	3.33	มาก	3.06	มาก	3.32	มาก
ด้านประสิทธิภาพของห้องสมุด	2.96	มาก	3.18	มาก	3.09	มาก	2.78	มาก	2.84	มาก	2.97	มาก
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.09	มาก	3.38	มาก	3.71	มากที่สุด	3.33	มาก	2.95	มาก	3.30	มาก
บริการยืม-คืน	3.33	มาก	3.15	มาก	3.86	มากที่สุด	3.33	มาก	3.15	มาก	3.36	มาก
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	3.04	มาก	3.08	มาก	3.21	มาก	3.33	มาก	2.91	มาก	3.12	มาก
บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นสารสนเทศ	3.06	มาก	3.25	มาก	3.86	มากที่สุด	3.33	มาก	3.03	มาก	3.31	มาก
บริการเอกสารจดหมายเหตุฯ	2.76	มาก	2.58	มาก	3.00	มาก	3.00	มาก	2.78	มาก	2.82	มาก
การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของห้องสมุด	3.01	มาก	3.18	มาก	3.25	มาก	3.33	มาก	2.79	มาก	3.11	มาก
บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์	3.10	มาก	3.64	มาก	3.46	มาก	2.67	มาก	2.94	มาก	3.16	มาก
บริการขอเลข ISBN และ CIP	2.85	มาก	2.73	มาก	2.92	มาก	3.00	มาก	2.67	มาก	2.83	มาก
บริการสารสนเทศคิดสรร (SDI)	2.84	มาก	2.82	มาก	2.92	มาก	3.00	มาก	2.75	มาก	2.87	มาก
บริการห้องโสตทัศนศึกษา	2.93	มาก	3.00	มาก	2.92	มาก	3.33	มาก	2.66	มาก	2.97	มาก
บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย	2.94	มาก	3.25	มาก	3.54	มากที่สุด	2.00	น้อย	2.56	มาก	2.86	มาก
บริการสืบค้นสารสนเทศ (บรรณารักษ์สืบค้นให้)	2.77	มาก	3.25	มาก	3.57	มากที่สุด	2.50	น้อย	2.74	มาก	2.97	มาก
บริการอื่นๆ: ถ่ายเอกสาร,ห้องนำ,แนะนำหนังสือ,บริการนำดื่ม, ร้านกาแฟ	2.80	มาก	4.00	มากที่สุด	0.00	ไม่เคยใช้บริการ	0.00	ไม่เคยใช้บริการ	3.00	มาก	1.96	น้อย
รวม	3.09	มาก	3.35	มาก	3.66	มากที่สุด	3.29	มาก	2.95	มาก	3.27	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของห้องสมุดคณะ จ้าเนกตามสถานภาพ

บริการของห้องสมุดคณะด้านต่างๆ	สถานภาพของผู้รับบริการ												รวม	
	นักศึกษา		สายผู้สอน		สายสนับสนุน		นักวิจัย		บุคลากรภายนอก					
	\bar{x}	แปลความ	\bar{x}	แปลความ	\bar{x}	แปลความ	\bar{x}	แปลความ	\bar{x}	แปลความ	\bar{x}	แปลความ	\bar{x}	แปลความ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.27	มาก	3.53	มากที่สุด	3.81	มากที่สุด	3.56	มากที่สุด	3.11	มาก	3.46	มาก	3.46	มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	3.24	มาก	3.50	มากที่สุด	3.25	มาก	3.50	มากที่สุด	3.00	มาก	3.30	มาก	3.30	มาก
มีความถูกต้องในการให้บริการ	3.27	มาก	3.38	มาก	4.00	มากที่สุด	3.50	มากที่สุด	3.22	มาก	3.47	มาก	3.47	มาก
การให้บริการมีความรวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.27	มาก	3.50	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	3.50	มากที่สุด	3.22	มาก	3.50	มากที่สุด	3.50	มากที่สุด
ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.31	มาก	3.75	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	3.75	มากที่สุด	3.00	มาก	3.56	มากที่สุด	3.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	3.21	มาก	3.50	มากที่สุด	3.88	มากที่สุด	3.38	มาก	3.19	มาก	3.43	มาก	3.43	มาก
บุคลากรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี	3.30	มาก	3.63	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	3.50	มากที่สุด	3.22	มาก	3.53	มาก	3.53	มาก
บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.12	มาก	3.63	มากที่สุด	3.75	มากที่สุด	3.75	มากที่สุด	3.00	มาก	3.45	มาก	3.45	มาก
บุคลากรให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.20	มาก	3.50	มากที่สุด	3.75	มากที่สุด	3.00	มาก	3.33	มาก	3.36	มาก	3.36	มาก
บุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง	3.22	มาก	3.25	มากที่สุด	4.00	มากที่สุด	3.25	มาก	3.22	มาก	3.39	มาก	3.39	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	2.97	มาก	3.01	มาก	3.54	มากที่สุด	3.07	มาก	2.86	มาก	3.09	มาก	3.09	มาก
จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ	2.86	มาก	3.25	มาก	3.75	มากที่สุด	2.50	มาก	2.67	มาก	3.01	มาก	3.01	มาก
ความสะดวกสบายของที่นั่งอ่าน	2.99	มาก	3.13	มาก	3.75	มากที่สุด	3.25	มาก	2.67	มาก	3.16	มาก	3.16	มาก
มีแสงสว่างในห้องอ่านหนังสือเพียงพอ	3.13	มาก	3.00	มาก	3.75	มากที่สุด	3.50	มากที่สุด	3.22	มาก	3.32	มาก	3.32	มาก
เครือข่ายไร้สายมีประสิทธิภาพเพียงพอ	2.87	มาก	2.75	มาก	4.00	มากที่สุด	3.00	มาก	2.89	มาก	3.10	มาก	3.10	มาก
คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	2.71	มาก	2.88	มาก	3.25	มาก	2.50	มาก	2.56	มาก	2.78	มาก	2.78	มาก
ความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ	2.98	มาก	2.75	มาก	2.50	มาก	3.25	มาก	2.78	มาก	2.85	มาก	2.85	มาก
ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด	3.23	มาก	3.29	มาก	3.75	มากที่สุด	3.50	มากที่สุด	3.22	มาก	3.40	มาก	3.40	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	2.90	มาก	2.75	มาก	2.69	มาก	2.44	น้อย	3.00	มาก	2.75	มาก	2.75	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น ทำให้สามารถติดตามข่าวสารของห้องสมุดได้ง่าย	2.85	มาก	2.71	มาก	2.25	น้อย	2.75	มาก	3.11	มาก	2.74	มาก	2.74	มาก
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดเกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	2.83	มาก	2.71	มาก	2.50	มาก	2.00	น้อย	2.78	มาก	2.57	มาก	2.57	มาก
ป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการต่างๆ	2.90	มาก	2.86	มาก	3.00	มาก	2.50	มาก	3.00	มาก	2.85	มาก	2.85	มาก
ป้ายข้อความบอกจุดบริการและแนะนำแหล่งทรัพยากร จัดเจน	3.00	มาก	2.71	มาก	3.00	มาก	2.50	มาก	3.11	มาก	2.87	มาก	2.87	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของห้องสมุดคณะ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ต่อ)

รายละเอียด	สถานภาพของผู้รับบริการ										รวม	
	นักศึกษา		สายผู้สอน		สายสนับสนุน		นักวิจัย		บุคคลภายนอก			
	\bar{x}	แปลความ	\bar{x}	แปลความ	\bar{x}	แปลความ	\bar{x}	แปลความ	\bar{x}	แปลความ		
ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	2.91	มาก	3.07	มาก	3.00	มาก	2.56	มาก	2.83	มาก	2.88	มาก
จำนวนทรัพยากรที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	2.90	มาก	2.86	มาก	3.25	มาก	2.75	มาก	2.78	มาก	2.91	มาก
มีทรัพยากรตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	2.91	มาก	2.71	มาก	3.00	มาก	3.25	มาก	2.89	มาก	2.95	มาก
มีทรัพยากรที่ทันสมัย	2.95	มาก	3.14	มาก	3.00	มาก	2.25	น้อย	2.89	มาก	2.85	มาก
มีคุณภาพหลายของทรัพยากร	2.89	มาก	3.57	มาก	2.75	มาก	2.00	น้อย	2.78	มาก	2.80	มาก
ด้านประเภทบริการของห้องสมุด	2.77	มาก	3.14	มาก	2.55	มาก	2.09	น้อย	2.88	มาก	2.69	มาก
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.95	มาก	3.29	มาก	3.50	มากที่สุด	3.00	มาก	2.44	น้อย	3.04	มาก
บริการยืม-คืน	3.05	มาก	2.88	มาก	3.75	มากที่สุด	3.00	มาก	3.11	มาก	3.16	มาก
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	2.84	มาก	3.17	มาก	3.00	มาก	2.75	มาก	2.56	มาก	2.86	มาก
บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นสารสนเทศ	2.80	มาก	3.00	มาก	3.25	มาก	2.25	น้อย	2.78	มาก	2.82	มาก
การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของห้องสมุด	2.87	มาก	3.00	มาก	3.00	มาก	2.75	มาก	2.88	มาก	2.90	มาก
การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของห้องสมุด	2.86	มาก	3.00	มาก	3.25	มาก	2.75	มาก	3.22	มาก	3.02	มาก
บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์	2.77	มาก	2.83	มาก	2.33	น้อย	2.50	มาก	2.88	มาก	2.66	มาก
บริการของเลข ISBN และ CIP	2.68	มาก	3.17	มาก	2.33	น้อย	2.50	มาก	3.25	มาก	2.79	มาก
บริการสารสนเทศคิดสรร (SDI)	2.71	มาก	2.83	มาก	2.33	น้อย	2.50	มาก	2.78	มาก	2.63	มาก
บริการห้องโสตทัศนศึกษา	2.68	มาก	3.00	มาก	2.00	น้อย	2.00	น้อย	2.88	มาก	2.51	มาก
บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย	2.75	มาก	3.14	มาก	2.75	มาก	3.00	มาก	2.67	มาก	2.86	มาก
บริการสืบค้นสารสนเทศ (บรรณารักษ์สืบค้นให้)	2.67	มาก	3.40	มาก	2.33	น้อย	1.50	น้อย	2.75	มาก	2.53	มาก
บริการหนังสือสำรอง	2.76	มาก	3.20	มาก	2.00	น้อย	2.00	น้อย	2.67	มาก	2.53	มาก
บริการสอนและแนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูล	2.66	มาก	3.60	มากที่สุด	2.33	น้อย	1.00	น้อยที่สุด	3.00	มาก	2.52	มาก
บริการสอนและแนะนำการค้นสารสนเทศด้านการแพทย์	2.63	มาก	3.40	มาก	2.50	มาก	1.00	น้อยที่สุด	3.25	มาก	2.56	มาก
บริการตรวจแก้ไขให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนบรรณานุกรม	2.64	มาก	2.80	มาก	2.67	มาก	1.00	น้อยที่สุด	2.89	มาก	2.40	มาก
บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการติดตั้ง Wi-Fi ในห้องสมุด	2.79	มาก	3.67	มากที่สุด	0.00	ไม่พอใจ	0.00	ไม่พอใจ	3.00	มาก	1.89	มาก
บริการอื่นๆ	3.00	มาก	3.17	มาก	3.24	มาก	2.85	มาก	2.98	มาก	3.05	มาก

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นแต่ละด้าน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของหอสมุดกลาง

1.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความถูกต้องในการให้บริการ การให้บริการมีความรวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ส่วนด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการนั้น ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจมากที่สุด

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความสุภาพและอัธยาศัยดี บุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง บุคลากรให้บริการต่อผู้ใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจีรภา สิมะจารึก และคณะ (2548) ในด้านการให้คำแนะนำและตอบคำถามที่ชัดเจนและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอรณา พิทยากรศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่น, และเพ็ญญา ธรรมจันทร์ (2548) ในด้านความมี

น้ำใจที่กล่าวว่า บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง

1.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด ความสะดวกสบายของที่นั่งอ่าน มีแสงสว่างในห้องอ่านหนังสือเพียงพอ เครื่องถ่ายไร้สายมีประสิทธิภาพ/เพียงพอ คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ และความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจีรภา สิมะจารึก และคณะ (2548) ในด้านสถานที่ ความสะอาดเป็นระเบียบ มากที่สุด

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ป้ายข้อความบอกจุดบริการและแนะนำแหล่งทรัพยากร ชัดเจน, มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น ทำให้สามารถติดตามข่าวสารของห้องสมุดได้ง่าย, ป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการต่างๆ และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศ ใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ

1.5 ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความหลากหลายของทรัพยากร, มีทรัพยากรฯ ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้, จำนวน

ทรัพยากรฯเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ และมีทรัพยากรที่ทันสมัย

1.6 ด้านประเภทบริการของห้องสมุด ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อประเภทบริการของห้องสมุด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ บริการยืมระหว่างห้องสมุด การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของห้องสมุด บริการห้องโสตทัศนศึกษา บริการสืบค้นสารสนเทศ (บรรณารักษ์สืบค้นให้) บริการสารสนเทศศาสตร์ (SDI) บริการห้องประชุม กลุ่มย่อย บริการขอเลข ISBN และ CIP บริการเอกสารจดหมายเหตุนุฯ และบริการอื่นๆ ได้แก่ ถ่ายเอกสาร, ห้องน้ำ, แนะนำหนังสือ, บริการน้ำดื่ม, ร้านกาแฟ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของห้องสมุดคณะ

2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการมีความรวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด, มีความถูกต้องในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ส่วนด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการนั้น ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจมากที่สุด

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความ

สุภาพและอัธยาศัยดี, บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ, บุคลากรให้บริการต่อผู้ใช้บริการ, บุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอน ได้อย่างถูกต้อง และโดยไม่เลือกปฏิบัติ

2.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด, มีแสงสว่างในห้องอ่านหนังสือเพียงพอ, ความสะดวกสบายของที่นั่งอ่าน, เครื่องข่ายไร้สายมีประสิทธิภาพ/เพียงพอ, จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ, ความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ และคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ

2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ป้ายข้อความบอกจุดบริการและแนะนำแหล่งทรัพยากรชัดเจน, ป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการต่างๆ, มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น ทำให้สามารถติดตามข่าวสารของห้องสมุดได้ง่าย, มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดเกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ

2.5 ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีทรัพยากรฯตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ จำนวนทรัพยากรฯเพียงพอต่อ

ความต้องการของผู้ใช้, มีทรัพยากรที่ทันสมัย และมีความหลากหลายของทรัพยากร

2.6 **ด้านประเภทบริการของห้องสมุด** ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประเภทบริการของห้องสมุด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการยืม-คืน, บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์, การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของห้องสมุด, บริการยืมระหว่างห้องสมุด, บริการสืบค้นสารสนเทศ (บรรณารักษ์สืบค้นให้), บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นสารสนเทศ, บริการสารสนเทศคัดสรร (SDI), บริการขอเลข ISBN และ CIP, บริการห้องโสตทัศนศึกษา, บริการตรวจแก้ไข/ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนบรรณานุกรม, บริการหนังสือสำรอง, บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูล, บริการสอนและแนะนำการค้นสารสนเทศด้านการแพทย์, บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย, บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการติดตั้ง Wi-Fi ในห้องสมุด และบริการอื่นๆ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา ข้าราชการและพนักงาน นักวิจัย และบุคคลภายนอก เพื่อจะให้ห้องสมุดปรับปรุงการบริการด้านต่างๆ โดยรวม ดังนี้

- เวลาเปิดทำการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ ควรขยายเวลาให้บริการ เช่น วันเสาร์-อาทิตย์ และห้องสมุดควร

ขยายเวลาเปิดให้บริการถึง 24.00 น. หรือตลอด 24 ชั่วโมง

- ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ของห้องสมุด ได้แก่ ห้องนิตยสารที่นั่งอ่านน้อย, ห้องสมุดควรปรับปรุงห้องน้ำ, ด้านข้างของห้องสมุดวิทยาเขตหนองคายมีร้านค้ากาแฟนั่งเล่น น่าจะดีมากกว่านี้ สำหรับนักศึกษาที่อ่านหนังสือในห้องสมุดแล้วอยากออกมานั่งพักสายตาบ้าง
 - มารยาทในการเข้าใช้ห้องสมุด ได้แก่ ห้องสมุดทุกแห่งควรเข้มงวดเรื่องมารยาทการใช้ห้องสมุด การนำน้ำดื่มและอาหารเข้าห้องสมุด เพราะจะทำให้หนังสือในห้องสมุดเสียหายได้ (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นเข้มงวดมาก)
 - ทรัพยากรห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีนิตยสารน้อย, ควรจัดหาทรัพยากรให้ทันสมัยอยู่เสมอ, หนังสือมีให้อ่านแต่ละด้านน้อยมาก ถ้าเทียบกับจำนวนนักศึกษา ค่าเทอมก็แพงไม่ทราบว่ามีการ โกงงบประมาณในส่วนนี้หรือไม่, เอกสาร ข้อเขียน หนังสือ ทางด้านสังคมและการเมืองมีน้อย และควรจัดหาคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดคณะที่มีประสิทธิภาพสูงกว่านี้ให้มากขึ้น
 - อื่น ๆ ได้แก่ แบบสอบถามเยอะมาก ไม่อยากทำ ทำความเข้าใจยาก
- นอกจากนั้นห้องสมุดยังได้รับความชื่นชมจากผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อเป็นกำลังใจให้แก่บุคลากร/เจ้าหน้าที่ต่อไป ดังนี้
- ด้านการให้บริการดีแล้ว เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มสถานที่สะอาด
 - บุคลากรมีอัธยาศัยดี ตั้งใจทำงาน

- ห้องนำห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ สะอาดมาก

- ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ ห้องสมุดสถาบันวิจัยและพัฒนา (RDI) ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ จัดสถานที่เหมาะสมดีกับพื้นที่ที่มีจำกัด

- เห็นว่าการใช้บริการของหอสมุดกลางมีความเชื่อมโยงกับคณะ/หน่วยงานต่างๆ ก็ดีแล้ว

- การให้บริการอยู่ในขั้นดี

- สถานที่เหมาะแก่การอ่านหนังสือ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพียงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างกว้างๆ ในทุกด้าน ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไป ควรจะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งอย่าง

ละเอียด เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการในด้านนั้นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะหัวข้อในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจของห้องสมุดคณะของแต่ละแห่ง เพื่อจะได้ทราบความพึงพอใจของห้องสมุดแต่ละแห่ง และนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไป

2. ควรทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานด้านต่างๆ ต่อไป รวมถึงการศึกษาเปรียบเทียบ

3. ควรศึกษาการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะแต่ละแห่ง มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่

4. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ห้องสมุดแต่ละแห่งของผู้รับบริการ

บรรณานุกรม

- อกัย ประกอบผล. (2543). สรุปการอภิปรายเรื่องการจัดการบริหารและบริการของห้องสมุดเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. วารสารห้องสมุด 44(1), 22-24.
- วาทิ ฐานิวงษ์ศานติ. (2536). บทบาทของห้องสมุดในการส่งเสริมความก้าวหน้าวิชาการแก่นมหาวิทยาลัย. ข่าวสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 2(2), 7-14.
- สุจินต์ บุตรดีสุวรรณ. (2542). การพัฒนาคุณภาพของห้องสมุด. สารนิเทศ 6(1), 13-40.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2545). รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2544. ขอนแก่น : สำนัก. _____ (2552). เอกสารการถ่ายทอดโครงการ/กิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์สู่กลุ่มภารกิจ : ปีงบประมาณ 2553. ขอนแก่น : สำนัก.
- สรชัย พิสาสนบุตร. สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำถ่ายนิตเดียว. (2549). กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิรภา สิมะจารึก และคณะ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น :
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์ และคณะ. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของ
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นายิกา เดิดขุนทด และสิริพร ทิวะสิงห์. (2552). ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการ
บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2551. ขอนแก่น :
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นายิกา เดิดขุนทด และสิริพร ทิวะสิงห์. (2553). ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการ
บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2551. อินฟอร์เมชัน
17(1), 10-28.
- อรณา พิทยากรศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่น, และเพ็ญภา ธรรมจันทร์. (2548) รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่ : กองห้องสมุด มหาวิทยาลัย
แม่โจ้.