

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

User Satisfaction in Khon Kaen University Library

จิรภา สิมะจาริก¹, วิลาวัลย์ โตะเอี่ยม²,
บุวดี มโนมยทิศาญาณี³ สิริพร ทิวะสิงห์⁴, สงวน พงศ์กิจวิฑูร⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 60 คน ซึ่งใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 14 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 46.7 ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 44.6 ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากร ร้อยละ 51.7 เข้าใช้ห้องสมุดทุกสัปดาห์ เมื่อจำแนกวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดตามสถานภาพผู้ใช้บริการ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน (สาย ข./สายค./ลูกจ้าง) ร้อยละ 62.5 กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและสายผู้สอน ร้อยละ 60.0 ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ร้อยละ 45.8 ใช้บริการที่นั่งมากที่สุด ส่วนบุคลากรภายนอกนั้นส่วนใหญ่ร้อยละ 75 ใช้บริการค้นคว้า ความถี่ในการใช้บริการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ระดับปริญญาตรี และสายสนับสนุนส่วนใหญ่ ใช้บริการห้องสมุดทุกสัปดาห์ (ร้อยละ 60.7, 60.0 และ 37.5 ตามลำดับ) สำหรับสายผู้สอน ร้อยละ 40 ใช้บริการห้องสมุดทุกสัปดาห์และทุกวัน ช่วงเวลาในการใช้ห้องสมุดพบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.4 ใช้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. โดยอาจารย์จะใช้บริการในช่วงเวลานี้

ผู้ใช้บริการร้อยละ 91.7 พึงพอใจโดยรวมต่อบริการของห้องสมุด (ช่วงความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 90.4 ถึง 93.0) โดยพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำและตอบคำถามที่ชัดเจน และให้บริการด้วยความสะอาดรวดเร็วมากที่สุด ด้านระเบียบข้อบังคับ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการยืมทรัพยากรและการเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อสถานที่สะอาดเป็นระเบียบมากที่สุด และด้านทรัพยากร ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบำรุงรักษามากที่สุด เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน "ผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นเห็นว่าบริการในด้านต่างๆ เหมาะสม มีมากกว่าร้อยละ 75 นั้น" พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเห็นว่าบริการห้องสมุดเหมาะสมเป็นไปตามสมมติฐาน ยกเว้น 7 เรื่องซึ่งเกี่ยวกับจำนวนที่นั่ง ห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถยนต์และจักรยานยนต์ อุณหภูมิ ความพอเพียงของหนังสือ วารสาร และความทันสมัยของเนื้อหา

หัวเรื่อง : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักวิทยบริการ -- ความพอใจของผู้ใช้บริการ -- วิจัย ; ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา -- ความพอใจของผู้ใช้บริการ -- วิจัย

¹ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประจำปี 2548 จากสำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้)

¹ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 6 สำนักวิทยบริการ (หัวหน้าโครงการ) jeesim@kku.ac.th

^{2,3} บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 22 ระบุว่า “การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ” และมาตรา 25 ระบุว่า “รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การศึกษา และนันทนาการ แหล่งข้อมูล และแหล่งการเรียนรู้อื่น อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ” จากข้อความดังกล่าวนี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของห้องสมุดที่ต้องมีระบบการจัดการให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ หรือแหล่งรวบรวมทรัพยากรหลากหลายประเภทและให้ความสำคัญกับการให้บริการเครือข่าย เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุดได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม

การบริหารจัดการห้องสมุดในยุคปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนแนวคิดของผู้ให้บริการ การเปลี่ยนบริการแบบเชิงรับมาเป็นเชิงรุก การจัดทำบริการเสมือนจริง การสอนผู้ใช้ให้รู้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศเพื่อจะได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และ

การคัดสรรสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้นั้น ห้องสมุดจึงต้องมีการจัดการและปรับปรุงบริการสารสนเทศให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งบริการเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้ครบถ้วนตามที่มุ่งหวังไว้

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยในมหาวิทยาลัยขอนแก่นภารกิจของสำนักวิทยบริการที่สำคัญ คือ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี จึงได้กำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ โดยกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องในทุก 1 ปี (สำนักวิทยบริการ, 2545) การวัดความพึงพอใจเป็นกลวิธีหนึ่งที่หน่วยงานที่ให้บริการนำมาใช้รวมถึงงานห้องสมุดด้วย ดังจะเห็นความสำคัญได้จากกรณีที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการในประเทศไทย เฉพาะที่เดียว (ก.พ.ร., 2547) และดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดให้มีการสำรวจคือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างน้อยจะต้องอยู่ที่ร้อยละ 75 ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้

บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ฝ่ายแผนและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548)

และจิรวรรณ ภักดีบุตร (2533) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่า ทำให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ทั้งลักษณะของผู้ใช้ทั่วไป และผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เพื่อจะได้จัดบริการให้ตรงกับความต้องการ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้และไม่ใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการนั้นๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน การจัดการ การปรับปรุงบริการและทรัพยากรสารสนเทศ ให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ ตลอดจนเป็นการประเมินผลการให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการรับรู้ว่าบริการที่จัดนั้นตรงกับที่ผู้ใช้บริการต้องการหรือไม่ระดับใด เพื่อที่ผู้ให้บริการจะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานต่อไป ดังนั้น

ด้วยเหตุผลข้างต้นสำนักวิทยบริการจึงจัดให้มีเครื่องมือที่จะประเมินผลคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด โดยใช้การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุด จะเป็นเกณฑ์สำคัญที่ใช้วัดการบริการของห้องสมุดว่าสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เพียงใด และสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในทุกๆ ด้าน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นเครื่องมือประเมินตนเอง เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด
2. เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุด
3. เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดบริการห้องสมุด

ระเบียบวิธีวิจัย ระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุด ณ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น 14 แห่ง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามุคตากรสายผู้สอน (อาจารย์) มุคตากรสายสนับสนุน (สาย ข./สาย ค./ลูกจ้าง) บุคคลภายนอก จำนวน 60 คน

(ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากภาคผนวก)

- ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านบริการ ระเบียบข้อบังคับ 3) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านทรัพยากรห้องสมุด

- สมมติฐานในการวิจัย ผู้ใช้บริการห้องสมุดจะมีความพึงพอใจในบริการห้องสมุดในด้านต่างๆ มากกว่า ร้อยละ 75

- การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2548 โดยทำการเลือกหน่วยตัวอย่างไปเรื่อยๆ จนได้หน่วยตัวอย่างครบตามที่กำหนดไว้

- การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลคำนวณค่าสถิติต่างๆ ด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติดังนี้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติแบบนอนพารามตริก ได้แก่ วิเคราะห์โอกาสหนึ่งในสองอย่างที่เกิดขึ้น กรณีที่ข้อมูลมีลักษณะแบ่งเป็น 2 ประเภท (Dichotomous Data) ด้วยตัวสถิติ Binomial test

☒ ผลการศึกษา ☒

ผลการศึกษา มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี	28	46.7
2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	15	25.0
3) สายผู้สอน	5	8.3
4) สายสนับสนุน	8	13.3
5) บุคคลภายนอก	4	6.7
รวมทั้งสิ้น	60	100.0

ตาราง 2 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด	ร้อยละ
1) ยืม/คืน	44.6
2) ค้นคว้า/สืบค้นข้อมูล	32.1
3) ใช้อ่าน	19.6
4) ใช้บริการที่ห้องสมุดจัดไว้*	3.7
รวมทั้งสิ้น	100.0

* เช่น Cable TV./Internet/ยืมระหว่างห้องสมุด/ใช้ห้องประชุม ฯลฯ

ตาราง 3 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	ร้อยละ
1) ทุกสัปดาห์	51.7
2) ทุกวัน	21.7
3) ทุกเดือน	16.7
4) ทุกภาคการศึกษา	5.0
5) น้อยกว่า 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	5.0
รวมทั้งสิ้น	100.0

ตาราง 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด

ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด	ร้อยละ
1) จันทร์-ศุกร์ (8.30-16.30)	64.4
2) จันทร์-ศุกร์ (16.30-ปิดบริการ)	22.0
3) เสาร์/อาทิตย์	13.6
รวมทั้งสิ้น	100.0

ตาราง 5 วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด (หน่วย : %)

สถานภาพผู้ให้บริการ	ยืม/คืน	ค้นคว้า	ใช้อ่าน	ใช้บริการ	รวม
1)สายสนับสนุน	62.5	37.5	-	-	100.0
2)นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	60.0	40.0	-	-	100.0
3)สายผู้สอน	60.0	40.0	-	-	100.0
4)นักศึกษาระดับปริญญาตรี	29.2	16.7	45.8	8.3	100.0
5)บุคคลภายนอก	25.0	75.0	-	-	100.0
รวม	44.6	32.1	19.6	3.6	100.0

ตาราง 6 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดจำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการ (หน่วย : %)

สถานภาพบุคลากร	ทุกสัปดาห์	ทุกวัน	ทุกเดือน	ทุกภาค	<1 ครั้ง /ภาค	รวม
1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	60.7	25.0	10.7	3.6	-	100.0
2) นักศึกษาระดับปริญญาตรี	60.0	13.3	20.0	6.7	-	100.0
3) สายผู้สอน	40.0	40.0	20.0	-	-	100.0
4) สายสนับสนุน	37.5	25.0	12.5	12.5	12.5	100.0
5) บุคคลภายนอก	-	-	50.0	-	50.0	100.0
รวมทั้งสิ้น	51.7	21.7	16.7	5.0	5.0	100.0

ตาราง 7 ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดจำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการ (หน่วย : %)

สถานภาพบุคลากร	จ-ศ (8.30-16.30)	จ-ศ (16.30-ปิด)	เสาร์ อาทิตย์	รวม
1) สายผู้สอน	100.0	-	-	100.0
2) สายสนับสนุน	87.5	12.5	-	100.0
3) บุคคลภายนอก	75.0	25.0	-	100.0
4) นักศึกษาระดับปริญญาตรี	60.0	6.7	33.3	100.0
5) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	53.6	35.7	10.7	100.0
รวมทั้งสิ้น	64.4	22.0	13.6	100.0

เมื่อการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด พบว่าผลการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง 8 สัดส่วนความพึงพอใจ (P) และช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดภาพรวม

การให้บริการห้องสมุด	จำนวน			สัดส่วน		95% CI ของ P	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	รวม	เหมาะสม(P)	ไม่เหมาะสม	Lower	Upper
① ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	356	4	360	0.989	0.011	0.978	0.988
② ด้านบริการ ระเบียบ ข้อบังคับ	227	9	236	0.962	0.038	0.937	0.974
③ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	275	20	295	0.932	0.068	0.904	0.949
④ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	413	58	471	0.877	0.123	0.847	0.895
⑤ ด้านทรัพยากรห้องสมุด	300	52	352	0.852	0.148	0.815	0.877
รวม	1,521	143	1,714	0.917	0.083	0.903	0.918

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของหอสมุดกลาง จากตารางข้างบน พบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการพึงพอใจในบริการของหอสมุดกลาง ร้อยละ 91.7 มีช่วงความพึงพอใจ อยู่ระหว่างร้อยละ 90.3 ถึง 91.8 ด้วยความเชื่อมั่นร้อยละ 95 [95% CI ของ P]

เมื่อแบ่งบริการห้องสมุดออกเป็น 5 ด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ① ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [98.9%] ② ด้านบริการ ระเบียบ ข้อบังคับ [96.2%] ③ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ [93.2%], ④ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก [87.7%] และ ⑤ ด้าน

ทรัพยากรห้องสมุด [85.2%] ดังแสดงในตาราง 8

แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน แล้วพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังตาราง 9 ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งที่ใช้บริการเห็นว่าเหมาะสมหรือรู้สึกพึงพอใจสูงสุด ① มี 2 เรื่องที่มีคะแนนเท่ากันคือ 1) การให้คำแนะนำ/ตอบคำถามอย่างชัดเจน และ 2) การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ส่วนลำดับรอง ① มี 4 เรื่องที่มีคะแนนเท่ากันคือ 1)การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ 2)การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร 3)การมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ และ 4)บุคลิกภาพ และการแต่งกาย

2. ด้านบริการ ระเบียบข้อบังคับ สิ่งที่ใช้บริการเห็นว่าเหมาะสมหรือรู้สึกพึงพอใจสูงสุด ① มี 2 เรื่องที่มีคะแนนเท่ากันคือ 1)ระเบียบการยืมทรัพยากรห้องสมุด และ 2) ระเบียบการเข้าใช้ห้องสมุด ลำดับสุดท้ายคือ เวลาที่เปิดบริการ ①

3. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งที่ใช้บริการเห็นว่าเหมาะสมหรือรู้สึกพึงพอใจ สูงสุดลำดับแรกคือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ① ลำดับสุดท้ายคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อ แนะนำข้อมูล ①

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่ใช้บริการเห็นว่าเหมาะสมหรือรู้สึกพึงพอใจ สูงสุดลำดับแรกคือ สถานที่ สะอาด เป็นระเบียบ ① ลำดับสุดท้ายคือ ที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ ①

5. ด้านทรัพยากรห้องสมุด สิ่งที่ใช้บริการเห็นว่าเหมาะสมหรือรู้สึกพึงพอใจ สูงสุดลำดับแรกคือ การบำรุงรักษา ① ลำดับสุดท้ายคือ ความพอเพียงของหนังสือ ①

ตาราง 9 สัดส่วนความพึงพอใจ (P) และช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของความพึงพอใจในการใช้

การใช้บริการ ห้องสมุด	จำนวน			สัดส่วน		95% CI ของ P	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	รวม	เหมาะสม(p)	ไม่เหมาะสม	Lower	Upper
รวม	1,571	143	1,714	0.917	0.083	0.904	0.930
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	356	4	360	0.989	0.011	0.978	1.000
การให้คำแนะนำ และตอบคำถาม อย่างชัดเจน ①	60	0	60	1.000	0	1.000	1.000
ให้บริการด้วยความ สะดวกรวดเร็ว ①	60	0	60	1.000	0	1.000	1.000
ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ①	59	1	60	0.983	0.017	0.951	1.000
ให้บริการด้วยความ สุภาพ เป็นมิตร ①	59	1	60	0.983	0.017	0.951	1.000
มีเจ้าหน้าที่อยู่เวร ช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ ①	59	1	60	0.983	0.017	0.951	1.000
บุคลิกภาพและการ แต่งกาย ①	59	1	60	0.983	0.017	0.951	1.000
ด้านบริการ ระเบียบข้อบังคับ	227	9	236	0.962	0.038	0.937	0.986
ระเบียบการยืม ทรัพยากร ห้องสมุด ①	58	1	59	0.983	0.017	0.950	1.000
ระเบียบการเข้าใช้ ห้องสมุด ①	58	1	59	0.983	0.017	0.950	1.000

การใช้บริการ ห้องสมุด	จำนวน			สัดส่วน		95% CI ของ P			จำนวน			สัดส่วน		95% CI ของ P	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	รวม	เหมาะสม(p)	ไม่เหมาะสม	Lower	Upper		เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	รวม	เหมาะสม(p)	ไม่เหมาะสม	Lower	Upper
การประชาสัมพันธ์	57	2	59	0.966	0.034	0.920	1.000	ที่ขอตรวจค้น/รถจักรยานยนต์ ^①	44	14	58	0.759	0.241	0.648	0.869
เวลาที่เปิดบริการ ^①	54	5	59	0.915	0.085	0.844	0.986	ด้านทรัพยากรห้องสมุด	300	52	352	0.852	0.148	0.815	0.889
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	225	20	295	0.932	0.068	0.904	0.961	การบำรุงรักษา ^①	57	2	59	0.966	0.034	0.920	1.000
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ^①	59	0	59	1.000	0	1.000	1.000	ความปลอดภัยของสื่ออิเล็กทรอนิกส์	54	4	58	0.931	0.069	0.866	0.996
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	57	2	59	0.966	0.034	0.920	1.000	ความปลอดภัยของสื่อโสตทัศนวัสดุ	53	6	59	0.898	0.102	0.821	0.975
การจัดหนังสือ/เอกสาร สะดวกต่อการค้นหา	54	5	59	0.915	0.085	0.844	0.986	ความทันสมัยของเนื้อหา	49	10	59	0.831	0.169	0.735	0.926
มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	53	6	59	0.898	0.102	0.821	0.975	ความปลอดภัยของวารสาร	46	12	58	0.793	0.207	0.689	0.897
มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อแนะนำข้อมูล ^①	52	7	59	0.881	0.119	0.799	0.964	ความปลอดภัยของหนังสือ ^①	41	18	59	0.695	0.305	0.577	0.812
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	413	58	471	0.877	0.123	0.847	0.907	เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าเหมาะสมหรือรู้สึกพึงพอใจ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังตารางต่อไปนี้							
สถานที่ สะอาด เป็นระเบียบ ^①	57	2	59	0.966	0.034	0.920	1.000								
ป้ายต่างๆ	57	2	59	0.966	0.034	0.920	1.000								
แสงสว่าง	55	4	59	0.932	0.068	0.868	0.996								
เสียง	54	4	58	0.915	0.085	0.866	0.996								
จำนวนที่นั่ง	50	9	59	0.847	0.153	0.756	0.939								
อุณหภูมิ	49	10	59	0.831	0.169	0.735	0.926								
มีห้องน้ำที่สะอาด	47	12	59	0.797	0.203	0.694	0.899								

ตาราง 10 การทดสอบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด

การให้บริการห้องสมุด	จำนวน			สัดส่วน p				95% CI ของ P	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	รวม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ทดสอบ χ^2	Lower	Upper	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
การให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างชัดเจน	60	0	60	1.000	0.000	4.323	0.640	0.860	
ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	60	0	60	1.000	0.000	4.323	0.640	0.860	
ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	59	1	60	0.983	0.017	4.025	0.640	0.860	
ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	59	1	60	0.983	0.017	4.025	0.640	0.860	
มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ	59	1	60	0.983	0.017	4.025	0.640	0.860	
บุคลิกภาพและการแต่งกาย	59	1	60	0.983	0.017	4.025	0.640	0.860	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	59	0	59	1.000	0.000	4.284	0.640	0.860	
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	57	2	59	0.966	0.034	3.683	0.640	0.860	
มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	53	6	59	0.898	0.102	2.480	0.640	0.860	
ความพอเพียงของสื่ออิเล็กทรอนิกส์	54	4	58	0.931	0.069	3.032	0.639	0.861	
ความทันสมัยของเนื้อหา	49	10	59	<u>0.831</u>	0.169	<u>1.278</u>	0.640	0.860	
การบำรุงรักษา	57	2	59	0.966	0.034	3.683	0.640	0.860	
ด้านบริการ ระเบียบข้อบังคับ									
เวลาที่เปิดบริการ	54	5	59	0.915	0.085	2.781	0.640	0.860	
ระเบียบการยืมทรัพยากรห้องสมุด	58	1	59	0.983	0.017	3.984	0.640	0.860	
ระเบียบการเข้าใช้ห้องสมุด	58	1	59	0.983	0.017	3.984	0.640	0.860	
การประชาสัมพันธ์	57	2	59	0.966	0.034	3.683	0.640	0.860	
มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อ แนะนำข้อมูล	52	7	59	0.881	0.119	2.180	0.640	0.860	
การจัดหนังสือ/เอกสาร สะดวกต่อการค้นหา	54	5	59	0.915	0.085	2.781	0.640	0.860	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
จำนวนที่นั่ง	50	9	59	<u>0.847</u>	0.153	<u>1.578</u>	0.640	0.860	
สถานที่ สะอาด เป็นระเบียบ	57	2	59	0.966	0.034	3.683	0.640	0.860	
มีห้องน้ำที่สะอาด	47	12	59	<u>0.797</u>	0.203	<u>0.676</u>	0.640	0.860	
ที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์	44	14	58	<u>0.759</u>	0.241	<u>0.000</u>	0.639	0.861	
เสียง	54	4	58	0.931	0.069	3.032	0.639	0.861	
อุณหภูมิ	49	10	59	<u>0.831</u>	0.169	<u>1.278</u>	0.640	0.860	
แสงสว่าง	55	4	59	0.932	0.068	3.082	0.640	0.860	
ป้ายต่างๆ	57	2	59	0.966	0.034	3.683	0.640	0.860	
ด้านทรัพยากรห้องสมุด									
ความพอเพียงของหนังสือ	41	18	59	<u>0.695</u>	0.305	<u>-0.827</u>	0.640	0.860	
ความพอเพียงของวารสาร	46	12	58	<u>0.793</u>	0.207	<u>0.606</u>	0.639	0.861	
ความพอเพียงของสื่อโสตทัศนวัสดุ	53	6	59	0.898	0.102	2.480	0.640	0.860	

จากตารางข้างต้นเมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน “ผู้ใช้บริการเห็นว่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นในด้านต่างๆเหมาะสมมีมากกว่าร้อยละ 75” พบว่า จากบริการ 29 เรื่อง มี 7 เรื่องที่ไม่อาจสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการเห็นว่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นเหมาะสมมีมากกว่าร้อยละ 75 คือ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ 1) จำนวนที่นั่ง 2) มีห้องน้ำที่สะอาด 3) ที่จอดรถยนต์และจักรยานยนต์ และ 4) อุณหภูมิ

2. ด้านทรัพยากรห้องสมุด ได้แก่ 1) ความพอเพียงของหนังสือ 2) ความพอเพียงของวารสาร และ 3) ความทันสมัยของเนื้อหา

จึงสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีมากกว่าร้อยละ 75 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการร้อยละ 91.7 พึงพอใจต่อบริการห้องสมุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัยและวิจารณ์

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จีรภา สิมะจารึก (2542, 2546) และเดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2545) พบว่าความพึงพอใจรวมต่อบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้นเพิ่มขึ้น (2542= ร้อยละ 75.1, 2545=ร้อยละ 85.5 2546= ร้อยละ 82.3, 2547= ร้อยละ 91.7) ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงพัฒนา ด้านเวลาที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่าสอดคล้องกับการศึกษา

ของครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2543) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีการใช้ห้องสมุดในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ ที่ว่างจากการเรียนมากกว่าวันเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของอนันศักดิ์ พวงอก (2543) ที่ศึกษาการใช้บริการมัลติมีเดียของนักศึกษา แล้วพบว่านักศึกษาใช้บริการมากในช่วงนอกเวลาในวันจันทร์-ศุกร์ ซึ่งห้องสมุดควรใช้เป็นข้อมูลในการจัดอัตรากำลังในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดสอดคล้องกับการศึกษาของจีรภา สิมะจารึก (2542, 2546) และเดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2545) ซึ่งนับว่าเป็นจุดแข็งของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำหรับเรื่องที่ใช้ไม่พึงพอใจต่อบริการห้องสมุดทั้ง 7 เรื่องนั้นยังคงมีบางเรื่องที่ใช้ไม่พึงพอใจมาโดยตลอด ได้แก่ ที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ และความพอเพียงของหนังสือ ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์นั้นอาจเนื่องมาจากที่บริเวณลานจอดรถมีพื้นที่จำกัด หากเป็นช่วงของการสอบจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมากทำให้บริเวณที่จอดรถแออัด ส่วนสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อความพอเพียงของหนังสือ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมีจำกัด และราคาของทรัพยากรสารสนเทศนั้นเพิ่มขึ้นทุกปี เมื่อจัดซื้อฐานข้อมูลซึ่งมีราคาแพง อาจทำให้งบประมาณในการจัดซื้อหนังสือมีจำนวนจำกัด ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นควร

มีการศึกษาด้านความเพียงพอของหนังสือในสาขาวิชาต่างๆ และจัดหามาให้บริการให้เพียงพอ

สำหรับความเพียงพอของวารสาร อุณหภูมิ ห้องน้ำที่สะอาด และความทันสมัยของเนื้อหายังเป็นเรื่องที่ใช้บริการไม่พึงพอใจ ซึ่งห้องสมุดควรมีแผนในการปรับปรุงแก้ไขในด้านอุณหภูมิและห้องน้ำที่สะอาด

สำหรับความเพียงพอของวารสารและความทันสมัยควรมีการศึกษาเชิงวิชาการ เพื่อทราบภาวะวิกฤต และควรเรียงลำดับความสำคัญต่างๆ ที่ต้องแก้ไขภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณ

บรรณานุกรม

- ครองทรัพย์ เจิดนภาพทรัพย์. 2543. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 3(2), 154-168.
- จิรบรรณ กักคินุต. 2533. ผู้ใช้และบริการสารนิเทศ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารนิเทศ. (หน้า 522-523) นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรภา สิมะจาริก. 2542. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลางและการบริการเชิงพาณิชย์. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น..
- จิรภา สิมะจาริก และคณะ. 2546. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- “_____”. 2548. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัย. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์ และคณะ. 2545. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. สำนักนายกรัฐมนตรี. 2542. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : สำนักงาน.
- สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2544. กรุงเทพฯ : สำนักฯ.
- สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2545. คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการ. ฉบับแก้ไขปรับปรุงครั้งที่ 1. ขอนแก่น : สำนักฯ.
- อนันศักดิ์ พวงอก. 2543. การใช้บริการมัลติมีเดียของนักศึกษาในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาคผนวก

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีสูตรในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}} \text{ ขนาดตัวอย่างหาได้จาก}$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}} \quad \text{เมื่อ} \quad n_0 = \left(\frac{z_{\alpha/2}}{d} \right)^2 p(1-p)$$

d = ขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = $\pm 10\%$,

α = ระดับความเสี่ยง (Risk level) หรือ โอกาสที่ผลต่างของค่าประมาณและค่าที่แท้จริงมีค่ามากกว่า d กำหนดให้ $\alpha = 0.05$

P = ความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ที่สนใจ

(ในที่นี้คือสัดส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ)

ขนาดตัวอย่างคำนวณได้จาก

$$d = 0.1, \alpha = 0.05, Z_{\alpha/2} = 1.96, P_{2546} = 82.3, N = 28,370$$

P_{2546} คือ ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปี 2546 จากรายงานการวิจัยที่ได้ศึกษาไว้ก่อนหน้านี้ = 82.3)

N คือ จำนวนบุคลากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ประกอบด้วย ข้าราชการ, ลูกจ้าง, พนักงานมหาวิทยาลัย ทั้งหมด

$$n_0 = \left(\frac{z_{\alpha/2}}{d} \right)^2 p(1-p) \quad n_0 = \left(\frac{1.96}{0.1} \right)^2 0.823(1-0.823) = 55.96 \approx 56$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}} \quad n = \frac{56}{1 + \frac{56 - 1}{28370}} = 55.89 \approx 56$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่จะจัดเก็บไม่ควรน้อยกว่า 56 ราย