

ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2547

The Satisfaction Study of Using the Library of Faculty of Engineering,  
Khon Kaen University in the Education Year 2004

สุมิตรา จิระวุฒินันท์<sup>1</sup>  
วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2547 จากผู้ให้บริการจำนวน 355 คน โดยแบ่งเป็นสายอาจารย์ 18 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 19 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 318 คน โดยศึกษาความพึงพอใจ จากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ และด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) หรือร้อยละ 89.30 เมื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบพบว่า ในเรื่องของอาคารสถานที่ บุคลากร และการบริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68, 3.67 และ 3.57 ตามลำดับ) ส่วนความพึงพอใจในเรื่องของครุภัณฑ์ และทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39 และ 3.26 ตามลำดับ)

หัวเรื่อง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. คณะวิศวกรรมศาสตร์. ห้องสมุด - วิจัย ; การศึกษาการใช้ห้องสมุด - - วิจัย ; ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด - - วิจัย

Abstract

The objective of the research is the satisfaction study of using the Library of Faculty of Engineering, Khon Kaen University in the education year 2004 from the 355 users. There are 18 lecturers, 19 postgraduate students and 318 undergraduate students. The topics of the satisfaction study are the service, the personnel, the information resource, the materials and equipments, and the library building. The overall result of the satisfaction study of using the Library of the Faculty of Engineering is in high level (Mean = 3.51 or 89.30 %). The satisfaction of using library in the topics of building, personnel and service are in high level (Mean=3.68, 3.67 and 3.57 respectively). The satisfaction in the topics of materials and library equipments and information resource are in medium level ( Mean=3.39 and 3.26 respectively).

<sup>1</sup> บรรณารักษ์ (ชำนาญการ) ระดับ 8 ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ✉ sumlir@kku.ac.th

<sup>2</sup> บรรณารักษ์ (ชำนาญการ) ระดับ 8 ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ✉ walsac@kku.ac.th

## บทนำ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) เป็นผลจากการที่ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็น โดยประเมินจากคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ซึ่งผลความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจะทำให้เกิดการหยุดใช้บริการหรือกลับมาใช้บริการซ้ำจนกระทั่งกลายเป็นลูกค้าประจำ และเกิดเป็นชื่อที่ติดตลาดที่ทุกคนจดจำได้ (Branding) ดังนั้นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการทั้งในด้านการใช้บริการ ความต้องการในการใช้บริการ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการต่อไป ในส่วนของห้องสมุดก็เช่นเดียวกัน การให้บริการของห้องสมุด จึงอาจถือได้ว่าเป็นกิจกรรมเพื่อเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการได้เข้ามาศึกษาค้นคว้าในสิ่งที่ตนเองสนใจ การจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะเรียกลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุด ดังนั้น ห้องสมุดเองจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่เข้าใช้บริการเพื่อวัดถึงประสิทธิภาพ หรือการด้อยประสิทธิภาพของการให้บริการ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะบอกถึงระดับการจัดบริการในด้านต่าง ๆ รวมถึงการปฏิบัติงานของห้องสมุด

ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงบริการที่มีอยู่หรือจะจัดให้มีขึ้นในอนาคต เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มุ่งศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นใน 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์และด้านอาคารสถานที่ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

## 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2547 จำนวน 160 คน และนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2547 ระดับปริญญาตรี จำนวน 2,861 คน ระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 171 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 3,192 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ Yamane คือ

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

เมื่อ n แทนจำนวนตัวอย่าง  
N แทนจำนวนประชากร  
d แทนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งในที่นี้มีค่าเท่ากับ 0.05

จากสูตรข้างต้นจะได้จำนวนตัวอย่าง 355 คน หลังจากนั้นได้นำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ ดังนี้ กลุ่มอาจารย์คิดเป็นร้อยละ 5.01 หรือ 18 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 89.63 หรือ 318 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคิดเป็นร้อยละ 5.36 หรือ 19 คน ดัง ตารางที่ 1

สถานภาพ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
อาจารย์	160	18
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	2,861	318
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	171	19
รวม	3,192	355

## 2. การสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ใช้บริการตามสภาพความเป็นจริง

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมได้แก่แบบสอบถามโดยศึกษาจากตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับงานห้องสมุด และกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย จากแบบสอบถามจากงานวิจัยของกานต์รวี โกมลดิษฐ์ (2544) เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีคำถามทั้งหมด 43 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษาใน 5 ด้านคือ ด้านการบริการ 15 ข้อ ด้านบุคลากร 6 ข้อ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5 ข้อ ด้าน

ครุภัณฑ์ 10 ข้อ และด้านอาคารสถานที่ 7 ข้อ นอกจากนี้ยังมีคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นคำถามของเรื่องความพึงพอใจการใช้บริการของห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน จำนวน 43 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง พอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พอใจมาก

3 หมายถึง พอใจปานกลาง

2 หมายถึง พอใจน้อย และ

1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ส่วนแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็น

แบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด

## 4. การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับอาจารย์และนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เข้าใช้บริการห้องสมุดเป็นระยะเวลา 2 เดือน คือ มกราคม-กุมภาพันธ์ 2548 และนอกจากนี้ยังสามารถแจกแบบสอบถามผ่านเว็บไซต์ของคณะฯ ได้อีกทางหนึ่งด้วย จนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ต้องการ เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์จากสถิติ 3 ประเภทคือ ค่าร้อยละและค่าความถี่ (Percentage & Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โปรแกรมที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ SPSS for Windows

การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้สถิติของความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แบบสอบถามในตอนที่ 2 ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุดได้วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.50 - 4.49 หมายถึง พพอใจในระดับมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง พพอใจในระดับปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง พพอใจในระดับน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง พพอใจในระดับน้อยที่สุด

#### ผลการวิจัย

● ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 โดยมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่มาเป็นอันดับ 1 รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านบริการตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ความพึงพอใจต่อการบริการ	อาจารย์และนักศึกษา N=355			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	
1. ด้านบริการ	3.57	0.82	มาก	3
2. ด้านบุคลากร	3.67	0.72	มาก	2
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.26	0.85	ปานกลาง	5
4. ด้านครุภัณฑ์	3.39	0.77	ปานกลาง	4
5. ด้านอาคารสถานที่	3.68	0.81	มาก	1
รวม	3.51	0.80	มาก	

● ผลการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจในด้านบริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กำหนดระยะเวลาการให้ยืมหนังสือ ส่วนความพึงพอใจในอันดับสุดท้ายได้แก่ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดบริการ (08.30-16.30 น.)

2. ความพึงพอใจด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการพึงพอใจบุคลากรห้องสมุดในระดับมากทุกองค์ประกอบ โดยพึงพอใจต่อบุคลากรด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ รองลงมาได้แก่ บุคลากรห้องสมุดมีการดูแลเอาใจใส่ในการบำรุงรักษาวัสดุและอุปกรณ์ห้องสมุด

3. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าหนังสือภาษาอังกฤษมีความสอดคล้องกับหลักสูตรมาเป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ความทันสมัยของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

(E-Database) ส่วนความพึงพอใจในอันดับสุดท้ายได้แก่ ความทันสมัยของหนังสือภาษาไทย

4. ความพึงพอใจในด้านครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่สิ่งที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ความเหมาะสมของเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ รองลงมาได้แก่ ความเหมาะสม/ทันสมัยของโต๊ะ เก้าอี้ที่ใช้สำหรับนั่งค้นคว้าในห้องสมุด สิ่งในห้องสมุดควรปรับปรุง คือ ประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น

5. ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกองค์ประกอบ ยกเว้นในเรื่องของพื้นที่ห้องสมุดต่อจำนวนผู้ให้บริการ ที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในเรื่องของอุณหภูมิภายในห้องสมุดมาเป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องสมุด

นอกจากการสำรวจการบริการในด้านต่าง ๆ ข้างต้นแล้ว ห้องสมุดยังได้สำรวจเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดจากผู้ใช้บริการ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มอาจารย์ กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งผลปรากฏว่า 1) ความพึงพอใจในด้านบริการในกลุ่มอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57 และ 3.59 ตามลำดับ) ส่วนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

2) ความพึงพอใจในด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) 3) ความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) 4) ความพึงพอใจในด้านครุภัณฑ์ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) 5) ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ในกลุ่มของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.32 ตามลำดับ) ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71)

นอกจากนี้ทางห้องสมุดได้มีคำถามแบบปลายเปิดให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งมีข้อสรุปได้ดังนี้

ในด้านการบริการ ห้องสมุดควรขยายเวลาปิดห้องสมุดถึง 20.00 น. หรืออย่างน้อย 18.00 น. และควรมีการเปิดบริการในวันเสาร์และวันอาทิตย์ด้วย

ในด้านบุคลากร ควรมีการเข้มแข็งกับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น และพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยี

ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดหาหนังสือเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้มีเนื้อหาที่ทันสมัยและมีปริมาณให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะหนังสือเรียนภาษาไทยที่แปลมาจากภาษาต่างประเทศ

ในด้านครุภัณฑ์ ควรมีการเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล และจำกัดการใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูล

เท่านั้น ครูภัณฑ์ควรมีแบบที่ทันสมัยและสวยงาม

ในด้านอาคารสถานที่ ห้องสมุดควรขยายพื้นที่ให้กว้างขวางกว่านี้ ปรับปรุงระบบแสงสว่างให้เพียงพอ มีอากาศปลอดโปร่ง โลงสบาย เพื่อสร้างบรรยากาศเชิญชวนในการเข้าใช้ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่น่าสนใจ เช่น อยากให้มียุทธศาสตร์ประเภทบ้านเทียงเพื่อคลายเครียด ห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรอื่น ๆ ให้บริการ เช่น VDO, UBC หรือสื่อประเภทมัลติมีเดีย

สำหรับค่าคะแนนความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์เมื่อคิดในค่าร้อยละจะพบว่า มีความพึงพอใจที่ > 3 อยู่ร้อยละ 89.30 ซึ่งสรุปได้ว่ายังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คังตารางที่ 3

ค่าคะแนน	อาจารย์	นักศึกษา		รวม	
		ปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 (<3)	4	31	3	38	10.70
มากกว่า 3 (>3)	14	287	16	317	89.30
รวม	18	318	19	355	100

**สรุปผลและวิจารณ์ผล**

จากผลการศึกษาค่าคะแนนความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น แม้ว่าผลโดยภาพรวมแล้วผู้ใช้ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 3.51 หรือร้อยละ 89.30) แต่เมื่อพิจารณาผลการศึกษาที่ละเอียดลงไปในแต่ละด้านแล้วก็ยังมีส่วนที่ห้องสมุดต้องปรับปรุงอยู่ในหลายเรื่อง เช่น ในด้านการบริการห้องสมุดจะต้องพิจารณาในเรื่องเวลาเปิดปิดที่เหมาะสมเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกระดับ รวมถึงการปรับปรุงป้ายบอกหมวดหมู่ และเพิ่มการแนะนำในการใช้ห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในเรื่องของบุคลากร ผู้ให้บริการต้องมีการพัฒนาบุคลิกภาพและรู้จักใช้วิจารณญาณในการให้บริการ รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ สำหรับทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจะต้องเพิ่มทั้งปริมาณและความทันสมัยให้มากขึ้น รวมถึงครุภัณฑ์ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล อาคารสถานที่คับแคบทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอึดอัดบรรยากาศของห้องสมุดไม่ส่งเสริมบรรยากาศของการเรียนรู้ รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้มีการเสนอมาอย่างอิสระก็มีข้อที่ต้องนำมาพิจารณาหลายด้าน ในส่วนสภาพของห้องสมุดขณะนี้ก็ต้องยอมรับว่าผลการวิจัยได้สะท้อนออกมาตรงกับความเป็นจริงเนื่องจากพื้นที่ที่คับแคบ ห้องสมุดไม่สามารถเพิ่มจำนวนทรัพยากรใดๆ ได้อีกงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดทำให้จัดซื้อทรัพยากรได้น้อยลง รวมทั้งราคาทรัพยากรสาขาวิศวกรรมศาสตร์มีราคาค่อนข้างสูง ผลการวิจัยในครั้งนี้ทางผู้วิจัยจะได้นำปัญหาและข้อเสนอแนะไปพิจารณาในระดับผู้บริหารต่อไป

## บรรณานุกรม

- กานต์รวี โกมลธิษฐ์. 2544. ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- “\_\_\_\_\_”. 2545. รายงานงานวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กิตติชัย ไตรรัตนศิริชัย. 2547. แนวทางการบริหารงานคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2547-2551. ขอนแก่น : คณะวิศวกรรมศาสตร์.
- จิรภา สิมะจาริก. 2542. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลางและสำรวจความต้องการในเชิงพาณิชย์. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิรภา สิมะจาริก และคณะ. 2547. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์ และคณะ. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. 2546. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. คณะวิศวกรรมศาสตร์. 2544. รายงานประจำปี 2543-2544. ขอนแก่น : โรงพิมพ์พระธรรมขันธ์.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. คณะวิศวกรรมศาสตร์. 2547. แผนปฏิบัติการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2547. ขอนแก่น : คณะวิศวกรรมศาสตร์.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ. 2541. รายงานการวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการยืมสารานเทศประเภทวัสดุไมตรีพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ.
- วาลี ฐาปนวงศ์สานติ. 2536. บทบาทของห้องสมุดในการส่งเสริมความก้าวหน้าวิชาการแก่มหาวิทยาลัย ข่าวสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 2, 2 (พ.ค.-ส.ค. 36) 7-14
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ 1. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศุภชัย อนุวัชพงศ์ และสุดาวดี ศรีสุดดา. 2548. ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2547. อินฟอร์เมชัน 12, 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2548) 29-36.
- สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2544. กรุงเทพฯ : สำนัก.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2545. คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำเร็จ จันทร์สุวรรณ. 2537. สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (ฉบับเปรียบเทียบตัวแปรต่างๆ ของ Population และ Sample). ขอนแก่น : ภาคสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุจินต์ บุตรศรีสุวรรณ. 2542. การพัฒนาคุณภาพของห้องสมุด. สารนิเทศ 6, 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2542) 13-40.

- สุวิมล ณะผลเลิศ. 2540. รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการและการใช้บริการสารนิเทศในห้องสมุด  
ของนิสิตและอาจารย์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์.
- หลุยส์ จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์น.
- ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2546. รายงานผลการประเมินการใช้ห้องสมุดคณะแพทย  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2546. ขอนแก่น: ห้องสมุด (อัดสำเนา)
- อัมพร ปันศรี. 2530. การจัดและบริหารงานห้องสมุด = Library organization and administration. พิมพ์ครั้งที่  
6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุไรวรรณ พะมณี. 2535. ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัยในการใช้บริการห้องสมุดคณะ. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา  
บรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## ปกิตก:

### ➤ พระธาตุเจดีย์ประจำปีเกิด



มีความเชื่อมาแต่โบราณว่าเมื่อคนเราสิ้นอายุขัยแล้ว ดวงวิญญาณจะไปสถิตอยู่  
ตามพระธาตุเจดีย์ต่างๆ ตามปีนักษัตรที่เกิด และหากได้ไปนมัสการพระธาตุประจำปีเกิด  
ของตนระหว่างที่ยังมีชีวิตอยู่ จะถือว่าได้บุญกุศลและมีอายุยืนนาน เป็น “เคล็ด” ของคน  
สมัยก่อนที่มุ่งหวังให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างราบรื่น เกิดความสงบสุขในครอบครัว  
ฉะนั้น ปีนักษัตรใดควรไหว้พระธาตุเจดีย์องค์ใด มีดังนี้

**ปีชวด** นมัสการ พระธาตุศรีจอมทอง วัดพระธาตุศรีจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

**ปีฉลู** นมัสการ พระธาตุลำปางหลวง วัดพระธาตุลำปางหลวง จังหวัดลำปาง

**ปีขาล** นมัสการ พระธาตุช่อแฮ วัดพระธาตุช่อแฮ จังหวัดแพร่

**ปีเถาะ** นมัสการ พระธาตุแช่แห้ง วัดพระธาตุแช่แห้ง จังหวัดน่าน

**ปีมะโรง** นมัสการ พระธาตุเจดีย์วัดพระสิงห์และพระพุทธรูป หินศักดิ์ วัดพระสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

**ปีมะเส็ง** นมัสการ พระธาตุเจดีย์ศรีมหาโพธิ์ วัดหนองบัว จังหวัดอุบลราชธานี

**ปีมะเมีย** นมัสการ เจดีย์พระบรมธาตุ วัดพระบรมธาตุ จังหวัดตาก

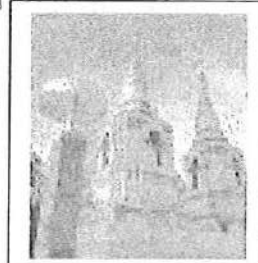
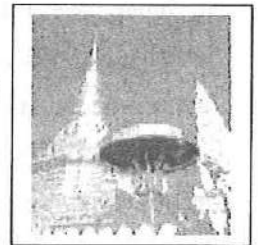
**ปีมะแม** นมัสการ พระธาตุดอยสุเทพ วัดพระธาตุดอยสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่

**ปีวอก** นมัสการ พระธาตุพนม วัดพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม

**ปีระกา** นมัสการ พระธาตุหริภุญชัย วัดพระธาตุหริภุญชัย จังหวัดลำพูน

**ปีจอ** นมัสการ พระธาตุเจดีย์วัดเกตการาม จังหวัดเชียงใหม่

**ปีกุน** นมัสการ พระธาตุดอยตุง จังหวัดเชียงราย



ที่มา: ทศพล จันทนิชย์กุล. (2547). คู่มือไหว้พระธาตุเจดีย์ประจำปีเกิด. กรุงเทพฯ : ชมรมพระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์.