

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวสิริกัญญา พัฒนภูทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด

กันยายน 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

025.5  
๙๗๑๗  
ร.๓

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- 7 พ.ย. 2546

บทคัดย่อ  
ของ  
นางสาวสิริกัญญา พัฒนภูทอง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด  
กันยายน 2546

h 231663

สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ.

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น” มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเปรียบเทียบจาก เพศ ระดับการศึกษา และคณะที่ศึกษา ผลการวิจัยสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพ การบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ภายในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science for Window) Version 11.0 โดยสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติอนุมานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ค่าถดถอยเชิงพหุคูณ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อลักษณะองค์ประกอบ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับพึงพอใจ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับพึงพอใจ และบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

ผลการวิจัยโดยการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า

1. การศึกษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการมีดังนี้

1.1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อมีผลต่อความพึงพอใจรวม ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.2 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.3 คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใน  
องค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้  
ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า  
องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจรวมได้แก่ องค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร และ  
องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๕. ๕๐ ปี แห่ง บทบาทใน การดำรงไว้ รักษา ส่งเสริม สืบ วัฒนธรรม

**A STUDY OF USERS' SATISFACTION OF CENTRAL LIBRARY  
KHON KAEN UNIVERSITY**

**AN ABSTRACT**

**BY**

**MISS SIRIKUNYA PATANAPOOTHONG**

**Presented in Partial Fulfillment of the requirement for the  
Master of Business Administration in Marketing  
at Srinakharinwirot University**

**September 2003**

Sirikunya Patanapoothong. (2003), A study of users' satisfaction of central library, Khon Kean University. Master Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor: Dr. Warangkana Adisornprasert

The purpose of the research is to study "USERS' SATISFACTION OF CENTRAL LIBRARY, KHON KEAN UNIVERSITY " into aspects: the users' satisfaction level of central library Khon Kean University which are classified according to the gender, education level and faculty. This study can be used as a guideline for the effective development in several functions at the central library, Khon Kaen University.

This study is exploratory research with a sample size of 400 respondents. Instrument used for collecting data is questionnaires. The data is analyzed by SPSS (Statistical Package for the Social Science for Window) Version 11.0

Statistical data are analyzed by using descriptive statistics such as percentage, mean score, and standard deviation. Inferential statistics are analyzed by using Independent Sample t-test, One Way Analysis of Variance, Least Significance Difference (LSD) method is also used for pair comparison, Pearson Correlation Coefficient and multiple regression analysis.

The results of this study have shown that most of respondents are female studying in undergraduate degree in Management Science.

The respondents satisfied with four factors as follows: 1) Sufficient Resource 2) Responsibility, Ability, and Personality of the staff (Librarian) 3) Advance Information Technology 4) Physical factor of khon kean university central library . In overall, the service of central library is in satisfied level. However, the most factor which should be improved is the answering the question and helping in searching the information .

The analysis and comparison of users satisfaction of central library, Khon Kaen University by the hypothesis revealed that:

1. The study of personal profile of the users :

1.1 Different gender is not affected on the overall satisfaction of the users at the significant level 0.05

1.2 Difference education level is affected on the overall satisfaction of the users at significant level at 0.05

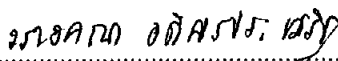
1.3 Different faculty is not affected on the overall satisfaction of the users at the significant level 0.05

2. The satisfaction of the users concerning with Sufficient Resource, Responsibility, Ability, and Personality of the staff (Librarian) , Advance Information Technology ,Physical factor of khon kean university central library are related with the overall satisfaction of the users significant level 0.05

3. The analysis of the relationship of users' satisfaction in terms of Sufficient Resource, Responsibility, Ability, and Personality of the staff (Librarian),Advance Information Technology, Physical factor of khon kean university central library are with the overall satisfaction of the users. The reseach found that the only two factors affecting with the overall satisfaction of the users are 1)Sufficient Resource and 2) Physical factor of khon kean university central library.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา  
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



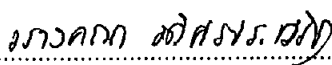
(อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

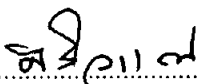


(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

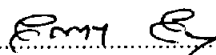
คณะกรรมการสอบ



(อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ)



(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กี วรรกวิน)

วันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2546



## ประกาศคุณประการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ (อ.อ้อ) ที่รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้ผู้วิจัย คอยสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา ข้อแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จลุล่วงสมบูรณ์ วิจัยรู้สึก ทราบซึ่งในความกรุณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิทธิฤตดา ที่กรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง

ขอขอบพระคุณท่านคณาจารย์ทุก ๆ ท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ โดยเฉพาะ น้องตึก ที่คอยให้ความรู้เกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านรวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยนี้ทุกท่าน ที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลอันสำคัญยิ่ง

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ ชาว MBA (การตลาด) รุ่น 4 ภาคปกติ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โบว์(ชาย) ปิ๊ พี่ใหม่ ที่คอยให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และแพร์ ที่คอยเป็นกำลังใจ ช่วยแก้ไขปัญหา แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา รวมทั้ง ป้า ม้า และเจ็ลลักษณ์,เจ็ชวิญ,น้องจักษณ์,น้องภา ที่สนับสนุนและให้กำลังใจเป็นอย่างมากในการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนทุกท่านที่มีส่วนในความสำเร็จของสารนิพนธ์ฉบับนี้ไม่สามารถเอ่ยนาม ณ ที่นี้ได้อย่างครบถ้วน

ท้ายสุดนี้ ความดีและประโยชน์ที่เกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดามารดา ที่ได้อบรมสั่งสอน ให้ความรู้ ปลูกฝังความมานะ อุตทน อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

สิริกัญญา พัฒนภูทอง

# สารบัญ

บทที่

	หน้า
1 บทนำ.....	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	1
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแบ่งส่วนตลาด.....	17
ประวัติและความเป็นมาเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น และหอสมุดกลางและงานวิจัยต่าง ๆ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	33
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

## สารบัญ

บทที่		หน้า
4(ต่อ)	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย.....	42
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	62
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการวิจัย.....	62
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
	อภิปรายผล.....	71
	ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	75
	ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	75
	บรรณานุกรม.....	77
	ภาคผนวก.....	80
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	88

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงตัวแปรการแบ่งส่วนตลาดผู้บริโภค.....	20
2 ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางในระยะเวลา 12 เดือน ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ.2545 – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2546.....	33
3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ.....	43
4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา.....	43
5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามคณะที่ ศึกษา .....	44
6 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเฉลี่ย ของผู้ใช้บริการจำแนกตามความถี่ที่เข้าใช้บริการ.....	45
7 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง ด้านความเพียงพอของทรัพยากร.....	45
8 แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ.....	46
9 แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	48
10 แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง.....	49
11 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง.....	51
12 แสดงบริการภายในหอสมุดกลางที่ควรปรับปรุง.....	51
13 แสดงการทดสอบความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย ขอนแก่นจำแนกตามเพศ.....	52
14 แสดงการทดสอบความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา.....	53
15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีผลกับความพึงพอใจรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง จำแนกตาม ระดับการศึกษา .....	53
16 แสดงการทดสอบความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	55
17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	56
18 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....	58
19 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย ขอนแก่น .....	58
22	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงตัวแปรการแบ่งส่วนตลาดผู้บริโภค.....	20
2 ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางในระยะเวลา 12 เดือน ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ.2545 – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546 .....	33

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

รัฐบาลของประเทศที่กำลังพัฒนาได้ดำเนินการวางแผนด้วยวิธีต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการพัฒนาประเทศ ซึ่งนอกเหนือจากด้านวัตถุแล้ว การพัฒนาย่อมถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญยิ่ง (บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2510:9) หากคนในประเทศได้รับการพัฒนามากขึ้นเพียงใด โอกาสในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับอารยประเทศก็จะทำได้รวดเร็วขึ้นเพียงนั้น ด้วยเหตุนี้การพัฒนาคนจึงเป็นนโยบายหลักสำคัญของทุกประเทศ และในปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การเรียนการสอนทุกระดับต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคม จึงมีการประกาศให้ใช้พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้สถาบันการศึกษาทุกระดับมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มากกว่าการให้ความสำคัญที่ผู้สอนอย่างแต่ก่อน (คณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ 2543:1)

ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งรวบรวมสรรพวิทยาต่างๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร จุลสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่จัดหา จัดเก็บ และให้บริการทางวิชาการ แก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ กระตุ้นให้ผู้ใช้รักการอ่าน รู้จักค้นคว้าด้วยตนเอง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังมีส่วนสนับสนุนการเรียน การสอน ส่งเสริมการศึกษาความเป็นไปในสังคม และเป็นแหล่งสนับสนุนการวิจัยขั้นสูง เพื่อให้ มหาวิทยาลัยเป็น มหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญ และ เป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่มีส่วนส่งเสริมการเรียนรู้ และในฐานะที่ห้องสมุดเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการศึกษา ในมหาวิทยาลัยดังกล่าว ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับบทบาท หน้าที่ และภารกิจ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา รูปแบบ และวิธีจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเน้นที่ผู้เรียน และผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีการพัฒนามาโดยตลอด จนถึงปัจจุบัน มีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยแก่บุคคล ทั้งภายนอกและภายใน มหาวิทยาลัย หอสมุดกลาง จึงมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพ และพยายามยกระดับมาตรฐานของหอสมุดกลาง ให้สูงขึ้น โดยมีการเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ที่ให้บริการภายในหอสมุด จัดหาหนังสือ ตำรา เอกสาร รวมทั้ง เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ให้ทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยหอสมุดกลางได้เล็งเห็นว่า การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ จะนำไปสู่การเรียนรู้ที่มีคุณภาพ หอสมุดกลางจึงเป็นหน่วยงานหนึ่ง ในมหาวิทยาลัย ขอนแก่น ที่สนับสนุนความก้าวหน้าทางวิชาการ แก่ผู้ใช้บริการในทุกระดับ

ดังนั้น ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ของหอสมุด ในฐานะเป็นหน่วยงานทางวิชาการ ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเป็นประโยชน์ที่หอสมุดกลาง จะได้ออกสนองความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังเป็นการปรับปรุง ประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยได้ศึกษาความพึงพอใจในด้าน ความเพียงพอ

ของทรัพยากร ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของหอสมุด

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยจำแนกตามลักษณะของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีต่อการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ใช้บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ทำให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มผู้มาใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพ การบริหารจัดการในด้านต่างๆ ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1.ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยทำการศึกษาด้าน

- 1.1 ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร
- 1.2 ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ
- 1.3 การให้บริการอย่างก้าวหน้า
- 1.4 ลักษณะทางกายภาพ ของหอสมุดกลาง

#### 2.ประชากร และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย



ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 546,435 คน ในระยะเวลา 12 เดือน ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ. 2545-เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546 (ที่มา:งานบริการ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ใช้บริการของ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ( Yamane. 1970:580-581 )

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

$$n = \frac{546,435}{1 + (546,435(0.05)^2)}$$

$$n = 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยกำหนด ให้ความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับ 0.05

ดังนั้น จากการคำนวณ จะได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง และสำรวจข้อมูล 5% เท่ากับ 20 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 ตัวอย่าง ซึ่งทำการเก็บข้อมูลตัวอย่าง แบบตามสะดวก (convenience sampling)

### 3.ตัวแปรที่ศึกษา

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ ( Independent Variables )

##### 3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

##### 3.1.2 ระดับการศึกษา

3.1.2.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

3.1.2.2 อนุปริญญา / ปวส.

3.1.2.3 ปริญญาตรี

3.1.2.4 ปริญญาโท

3.1.2.5 ปริญญาเอก

##### 3.1.3 คณะที่ศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม ( Dependent Variable ) ความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้ที่มีต่อการรับบริการต่างๆ ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง

2. บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น หมายถึง กิจกรรมที่หอสมุดกลางจัดขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการจัดขึ้น ในที่นี้ได้แก่ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต และซีดี-รอม บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการ รับ-จ่าย หนังสือ และวารสาร บริการโสตทัศนวัสดุ บริการห้องฝึกทักษะทางภาษา บริการสารสนเทศจากเคเบิลทีวี บริการข้อมูลการศึกษา นานาชาติ บริการเอกสารจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร หมายถึง การที่หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีทรัพยากร สารสนเทศหลากหลายประเภท และในปริมาณที่มากเพียงพอกับ ความต้องการของผู้ใช้

4. ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การแสดงออกในด้าน ความกระตือรือร้น การมีท่าทีเอาใจใส่ และเต็มใจให้การช่วยเหลือ กิริยามารยาทอ่อนน้อม ความสามารถในการให้คำตอบ กับผู้ใช้บริการอย่างน่าพึงพอใจ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว

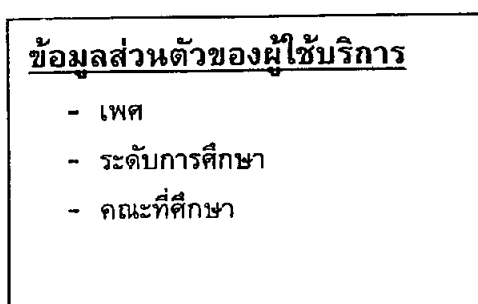
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การยกระดับคุณภาพการบริการด้วยการนำ เทคโนโลยีใหม่ๆ การพยายามจัดหา ปรับปรุงและนำเสนอบริการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ หอสมุดกลาง

6. ลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่หอสมุดกลาง มีให้บริการได้แก่ สภาพห้องน้ำ แสงสว่างในหอสมุด การใช้เสียง การใช้อุปกรณ์สื่อสาร จำนวนที่นั่งอ่าน การจัดวางหนังสือ อุณหภูมิภายในหอสมุด เป็นต้น

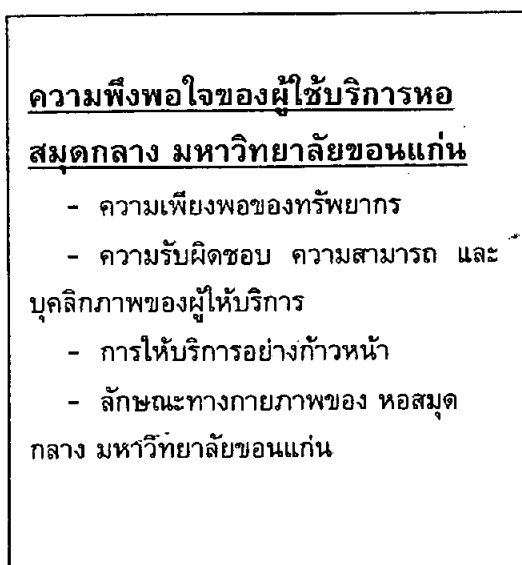
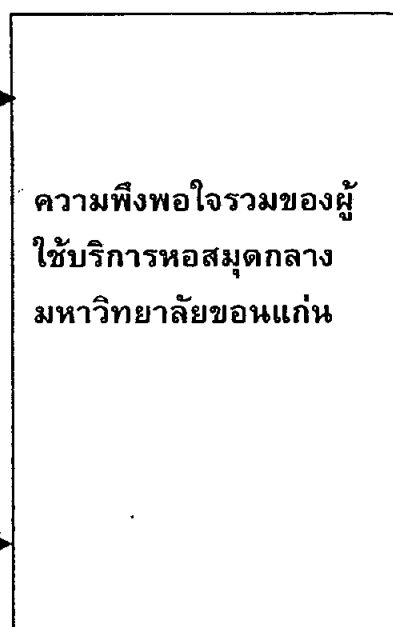
7. ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักเรียนนักศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาเอก ที่ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ



### ตัวแปรตาม



## สมมติฐานในการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาและค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งส่วนตลาด
4. ประวัติและความเป็นมาเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นและหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และบริการต่างๆ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2522 ( 2538,588 ) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจว่า สมใจ ชอบใจ เหมาะสม

วูม ( จรรยา ศิริพร. 2537 ; อ้างอิงจาก Vroom.1964:3) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะที่ดีด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพด้านความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะที่ดีด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ นั่นเอง

กู๊ด ( สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 ; อ้างอิงจาก Good.1973 : 13 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือ ระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วอร์เลสเตียน ( อรสา ถิ่นจอม. 2538 ; อ้างอิงจาก Wallesteim.1970:5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อได้รับผลสำเร็จ

ไวท์ ( ชารา ธาดาธิพัฒน์.2545 ; อ้างอิงจาก White.1965:6 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุข ความสบาย ที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกาย เป็นความสุข ความสบาย ที่เกิดจากการเข้าร่วมได้รู้ได้เห็น ในกิจกรรมนั้น

มาร์ส ( สุภาวดี ชลมาศ.2544 ; อ้างอิงจาก Marse.1965 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียดได้รับการตอบสนอง และ ลดลงก็จะเกิดความพึงพอใจตามมา

อีเลียต ( สาริน พัฒนา. 2543 ; อ้างอิงจาก Elliott.1995 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนอง ทางอารมณ์ ที่มีต่อการบริการ และ ระดับคุณภาพการให้บริการระดับสูงสะท้อนความพึงพอใจของผู้ที่ใช้มากขึ้น

หลุย จำปาเทศ ( 2533 , 8 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และ การแสดงออก

หลุยส์ จ่าปาเทศ ( 2533 , 8 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

อัจฉรา โทบุญ ( 2534 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ ทัศนคติ ของบุคคลอันเนื่องมาจาก สิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ( 2531 ; 34-39 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ต้องผ่าน กระบวนการรับรู้ และตีความของบุคคล ซึ่งมีการประเมินค่าของสิ่งนั้นที่รับรู้ว่าจะชอบ หรือไม่ชอบ ประารถนา หรือ ไม่ปรารถนา พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

กิติมา ปริติลก ( วรพงษ์ ภาวเส. 2540 : 9 ; อ้างอิงจาก กิติมา ปริติลก. 2538:34 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และ เขาได้รับการตอบสนองของเขาได้

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร ( ชาลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก วิมลสิทธิ์ หรยางกูร . 2535 : 22 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ค่าของความรู้สึกของคนที่มีสัมพันธ์ กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับ ความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม ค่าของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะ แตกต่างกันไป เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ดิเรก ฤกษ์หรรษา ( ณรงค์ อุดมศรีผล.2542 ; อ้างอิงจาก ดิเรก ฤกษ์หรรษา. 2540 : 34 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนไปเป็น ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติ ต่อสิ่งนั้น

รพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณชฎ (จชยา กุลวานิชไชยพันธ์. 2535 : 14 ; อ้างอิงจาก รพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณชฎ. 2533 : 24 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพของงาน ด้านธุรกิจ และด้านรัฐกิจนั้น จุดใหญ่อยู่ที่กำไร และความพึงพอใจของประชาชน

สุวัฒนา ไบเจริญ ( 2540 : 27 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญา เพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

สุเทพ อุทยาพงศ์ ( 2538 : 15 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งพฤติกรรมที่ได้แสดงออกก็จะมีมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

วชิรา ภู่อรัมย์ ( 2545 : 2 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี และ เต็มใจ โดยมีเจตคติที่ดีของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า หมายถึงความรู้สึกชอบพอ ที่มี ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ในเชิงการประมาณค่า ในสิ่งที่คาดหวัง ความรู้สึกดังกล่าว เป็นความรู้สึก ทั้งทางบวกและทางลบ หากเป็นความรู้สึกทางบวกจะทำให้เกิดความสุข ดังนั้น ทั้งสามส่วนจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสาม นั้นเรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ และสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากรและ/หรือ สิ่งเร้า ดังนั้นการศึกษา หรือวิเคราะห์ความพึงพอใจ จึงเป็นการศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดทำให้เกิดความพึงพอใจ และความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการอย่างครบถ้วน

หมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงออก หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป สรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Process) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non Reaction) ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ดังนั้น ความพึงพอใจถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการที่ หอสมุดอีกรวมถึงการบอกต่อๆ ให้ผู้อื่นได้รับทราบ

### ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่างๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ให้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจร การให้บริการตลอดช่วงเวลาความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการ ก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น กับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยน

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที ทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

### การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มี 2 แนวทาง

#### 1. การวัดในเชิงวัตถุวิสัย ( Object )

ถือว่า หอสมุด หรือองค์กรเป็นหน่วยหนึ่งของการวิเคราะห์ และสัดส่วนที่หอสมุดสามารถจัดหาดำเนินการตามความต้องการของผู้ใช้ ถือเป็นมาตรฐานในการวัดความพึงพอใจที่สำคัญ ซึ่งมาตรวัดเหล่านี้ถือเป็นดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงานของหอสมุด

#### 2. การวัดในเชิงอัตวิสัย ( Subject )

ผู้ใช้ถือเป็นหน่วยของการวิเคราะห์ และความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหอสมุดเป็นมาตรวัดความพึงพอใจ และการประเมินผู้ใช้เป็นดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงานของหอสมุดอย่างเที่ยงตรง

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

#### 1. ทฤษฎีความพึงพอใจ

คอตเลอร์ ( Kotler, 2000 , 33-36 ) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกของลูกค้าที่ผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ กับคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็น หรือเข้าใจ ( Product perceived performance ) กับการคาดหวังของลูกค้า ( Expectation ) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาด และฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องสร้างความพยายามให้แก่ลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม ( Value added ) โดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม ( Total quality ) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน ( Competitive differentiation ) คุณค่าที่มอบให้ลูกค้าต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า ( Cost ) ส่วนต้นทุนลูกค้ารวมได้แก่กลุ่มของต้นทุนที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นจากการประเมิน การได้รับและการใช้บริการนั้น ๆ

#### 2. ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow ( Maslow' General Theory Motivation )

( วรพงษ์ ภวเวศ , 2540 : 11 – 14 ) ได้เขียนทฤษฎีที่จูงใจ ( Motivation Theory ) หรือทฤษฎีที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ ( Maslow ' General Theory of Human motivation ) เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์ กล่าวถึง สิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว



กายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2 ความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคง ( Security or Safety Needs ) ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่อง เกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางสังคม ( Social or Belongingness Needs ) ภายหลังจากที่ได้ รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่ง จูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกัน และการยอมรับ จากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม ( Esteem or Status Needs ) ความ ต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่อง ความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การ ดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

Maslow มีข้อสงสัยเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการคือ

1.หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง ( The Progression Principle ) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นของคนไม่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับพึงพอใจกับสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2.หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า ( The Progression Principle ) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับที่สูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ตัวอย่าง เช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับที่สูงกว่าแต่มีข้อจำกัดเป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าในแต่ละระดับได้ตอบสนองอย่างเต็มที่คนจะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต ( Self-Actualization )

### 3. ทฤษฎีความคาดหวัง

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่าผู้ใช้บริการจะเกิดความพอใจก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการ นั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งผู้ใช้บริการได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับ ( ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษา แนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน เครื่องมือบริการที่ทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ ) เป็นเช่นไร ผู้ใช้บริการจึงเลือกเอาบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ผู้ใช้บริการจะพอใจที่จะมีความพอใจเกิดขึ้น ( McCormic , 1980 : 396 ) ซึ่งทัศนคติของแนวคิดนี้ มาจากบุคคลหลายบุคคล เช่น แคมเบล บันแนท ลอร์เลอร์ วิคและวูม โดยแนวความคิดนี้อยู่ที่ผล ( Outcomes ) ความปรารถนาที่รุนแรง ( Violence ) และความคาดหวัง ( Expectancy ) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า โดยทั่วไป ผู้ใช้บริการแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขาเห็นโอกาสจะเป็นไปได้ ( Outcomes ) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้เกิดก่อนการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่จูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

## 2. แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

เกตินี กลันบุคย์ ( 2540 : 23 ) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้ใช้บริการซึ่งจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ( 2541 : 334 ) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขาย และสนองความพึงพอใจ แก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ( อ่างใน ชัยพล เขมปัญญาบุรุษ. 2544 ) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง เป็นกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

วราพรรณ สันทัสนะโชค ( 2540 : 21 ) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึงกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถ จะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

### หลักการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ( 2537 : 146 ) กล่าวว่า การให้บริการควรประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงาน นั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครบวงจรของการบริการ ในกรณีที่งานบริการนั้นมิได้มีเพียงขั้นตอนเดียว

ให้แก่ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงาน นั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครอบคลุมของการบริการ ในกรณีที่งานบริการนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าบริการที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร ( 2530 : 303 – 304 ) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ หรือบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2 หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การให้บริการ นั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมากอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องมาไม่เกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกและไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก

วิเชียร ชันหัตต์ ( อภิญาพร มาลีวรรณ. 2540 : 29 ; อ้างอิงจาก วิเชียร ชันหัตต์.2536 ) ได้กล่าวว่าหลักการปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ไว้ดังนี้

1. สถานที่ สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม
2. เตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้าน
3. ตรงต่อเวลา
4. มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ ยิ้ม หักทายน
5. สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
6. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
7. ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายให้ผู้ใช้บริการเห็น
8. เมื่อมีงานแทรกเข้ามาระหว่างปฏิบัติงาน ถ้าต้องทิ้งงานบริการที่กำลังทำให้ผู้ใช้บริการต้องแจ้งให้ผู้บริการทราบว่าใครจะเป็นผู้ให้บริการแทนตนเอง

9. เมื่อมีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการพร้อมกัน ให้หมายเลขตามลำดับก่อนหลัง และส่งความอาหารถึงผู้ใช้บริการที่กำลังรออยู่โดยส่งยิ้ม หรือทักทายเพื่อแสดงว่ายินดีบริการ

10. กรณีเกิดปัญหาขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง ให้ นำเข้าพบหัวหน้าหรือพยามชักจูงไปยังห้องอื่น เพื่อแสดงภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

### ลักษณะเฉพาะของการบริการ

บริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้
2. แยกออกจากกันไม่ได้
3. แตกต่างกันทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก
4. เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่าย และขึ้นลงมากตามฤดูกาล

#### 1.จับต้องไม่ได้ ( Intangibility )

การบริการเป็นสิ่งจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาททั้งห้า ไม่ว่าจะก่อนซื้อ หรือหลังซื้อดังนั้น ปัญหาการขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมของกิจการ เช่น พนักงานขาย การจัดโฆษณาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการมากกว่าตัวสินค้า (การบริการ)

#### 2.แยกออกจากกันไม่ได้ ( Inseparability )

ในด้านการตลาด หมายถึงการขายมีทางเดียว คือการขายโดยตรง ( Direct Sale ) ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ อันเป็นขอบเขตดำเนินการของกิจการ การบริการนี้มีลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานจึงเพิ่มบริการได้น้อย

ลักษณะที่แยกออกจากกันไม่ได้ ทำให้เกิดตัวแทนนี้ขึ้นเป็นการช่วยส่งเสริมสำหรับการบริการบางอย่างได้ เช่น พวก Travel Agent, Insurance Broker เป็นต้น

#### 3.ลักษณะแตกต่างกัน ( Heterogenert )

การบริการจากคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันไม่เหมือนกัน จึงเกิดปัญหาการพิจารณาคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อ

การแก้ปัญหาก่อนการซื้อคือ ต้องสนใจ การวางแผนผลิตภัณฑ์ของโปรแกรมทางการตลาดเพื่อสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าว่าสามารถบริการได้ดีตามที่ได้โฆษณา

#### 4.เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่ายและขึ้นลงมาก ( Perishability and Fluctuating Demand )

การบริการมีการสูญเสียสูง สต็อกไม่ได้ โดยเฉพาะตลาดของการบริการขึ้นลงตามฤดูกาล ปัญหาพร้อมระหว่างการสูญเสียและการขึ้นลงของความต้องการ ทำให้ผู้บริหารกิจการบริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา การส่งเสริมการบริการ พยายามหาทางใช้ส่วนที่ว่างที่ไม่ตรงตามช่วงการใช้นั้นให้เกิดประโยชน์โดยเฉพาะบริการที่ขึ้นอยู่กับฤดูกาล .

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงาน หรือองค์กร เป็นกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ส่งต่อไปยังผู้รับ ส่วนการให้บริการสาธารณะ หรือ Public Service ถือได้ว่าเป็นศิลปะอย่าง

หนึ่งในการบริหาร และเป็นบริการที่หน่วยงานหรือองค์กรถือเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องจัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ เวบเบอร์ (Weber.1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่า “ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Art Studio กล่าวคือ เป็นการบริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีการชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ” ลูซี่,กิลเบิร์ต และ เบริกเซต. ( Lucy, Gilbert and Birkhead .1977 : 988 ) ได้อธิบายว่า การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบ 4 ประการคือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร ( Input ) ซึ่งได้แก่ บุคคล อุปกรณ์ ค่าใช้จ่าย สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรม หรือกระบวนการ ( Process ) ซึ่งหมายถึงวิธีใช้ทรัพยากร ผลผลิต ( Outputs ) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังการใช้ทรัพยากร และความคิดเห็น ( Opinions ) ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ส่วน Verna ( 1980 ) ให้ข้อสรุปว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยมีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และได้ผลผลิตเป็นกระบวนการบริการ โดยกระบวนการดังกล่าวต้องเป็นไปตามแผนที่กำหนด และต้องมีการประเมินผล เพื่อให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ ( Feedback ) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหว และเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ( 2530 ) ได้กล่าวถึงกระบวนการสาธารณะว่า “ เป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรรัฐบาล บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นสิ่งที่ประชาชนหลีกเลี่ยงไม่ได้ และนับวันการให้บริการของรัฐบาลจะเพิ่มพูนความสำคัญมากยิ่งขึ้น ” และ สุรทัศน์ ช่างงาม ได้สรุปว่า การให้บริการสาธารณะ คือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ โดยใช้ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดว่า หน่วยงานสามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนได้ หรือไม่เพียงใด

อย่างไรก็ตาม มิลเลตต์. ( Millett. 1954 : 937 – 939 ) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าของการบริการสาธารณะทุกประเภทคือ การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ส่วน ฟิเกอร์วัลด์ ดูแรนท์ ( Fitzgerald and Durañt 1980 : 586 ) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับ และ กุลลาจ ริตท์ ( Gundlach and Reid 1983 : 41 ) เห็นว่าความพึงพอใจของบุคคล ต่อการให้บริการสาธารณะ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการ หรือสามารถแก้ไขปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด และจากการศึกษาของสำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร โดยศึกษากรณีสำนักงานเขต ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนว่า หมายถึงปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอก ถึงทิศทางของการประเมินว่าไปทางบวกทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยาใด ๆ และ มายิด,อัลเวอร์ และไอเซนเซฮิต (Majid, Anwar and Eisensehitz. 2001 : 1 ) ได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ในการศึกษาประสิทธิภาพของห้องสมุดใด ๆ ก็ตาม ถ้าเป็นการศึกษาที่น่าเชื่อถือ ควรจะได้มีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้ด้วย

## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

### ทฤษฎีความต้องการของอเดย์ และแอนด์เดอร์เซน ( Aday and Andersen )

( มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2539 : 350 ) ความต้องการของผู้รับบริการ หรือผู้บริโภคต้องการให้ บริการจะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะธุรกิจ ซึ่งไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจสายการบิน ผู้รับบริการ ต้องการความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง ธุรกิจการบริการอาหาร ผู้รับบริการต้องการ การต้อนรับที่ดี อาหารอร่อย ความรวดเร็ว สถานที่ สะอาด เป็นต้น นอกจากนี้ได้ศึกษาสรุปเกี่ยวกับ สิ่งที่ผู้รับ บริการต้องการ และหารได้รับสิ่งนั้นจะเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

ความสะดวกที่รับบริการ ( Convenience ) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอย เพื่อรับ การบริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยงานบริการ และลักษณะของสถานที่ของหน่วยบริการ

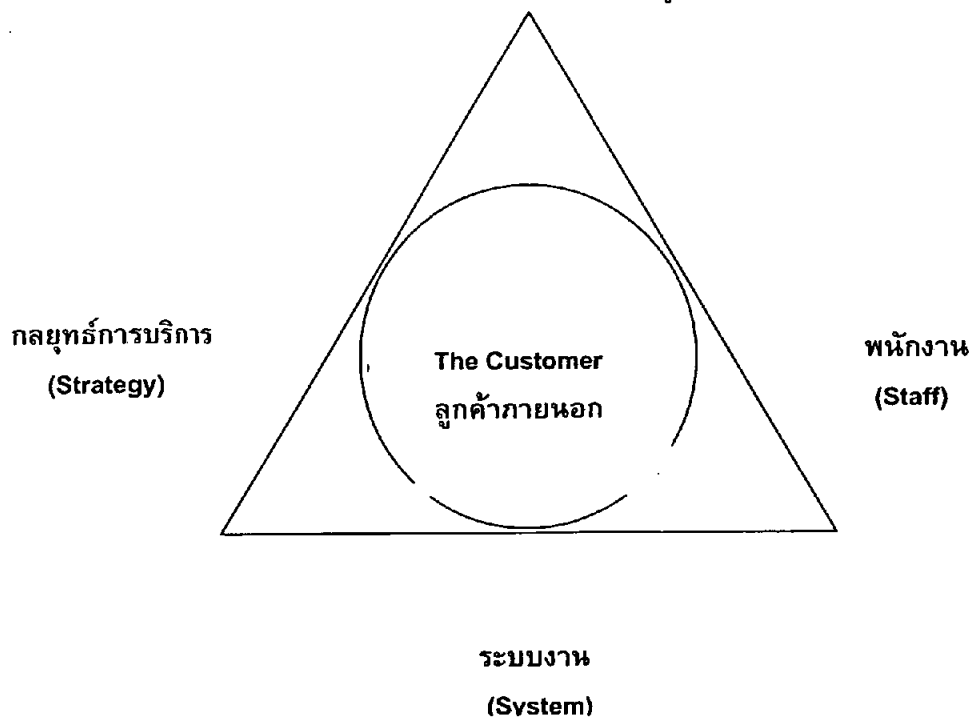
การประสานงานของการบริการ ( Coordination ) ได้แก่ การได้รับบริการทั้งหมด ความ ต้องการ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ เป็นต้น

อัธยาศัย และความสนใจต่อผู้บริการ ( Courtesy ) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกนำ เลื่อมใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความดูแลเอาใจใส่อยู่ตลอดเวลา

ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( Information ) ได้แก่ ข้อมูลทั้งไป เช่น วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ

### ทฤษฎี สามเหลี่ยมแห่งการบริการ Service Triangle ( ST )

อัลเบรช (Albrecht. 1987 ) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยสำคัญของการบริการที่ดีแก่ ผู้ใช้ บริการว่าควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม ด้านเท่า โดยภายในบรรจุวงกลมซึ่งเสมือน ผู้ใช้บริการ หากขาดเสียซึ่งปัจจัย ตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูป นั้นก็จะไม่ครบถ้วน ซึ่งจะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ จะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ผู้ให้บริการได้ จำ เป็นต้องมีปัจจัยทั้งสามด้าน ให้ครบสัดส่วนที่เหมาะสม ดังรูป



## ภาพประกอบ 1 : ทฤษฎี สามเหลี่ยมแห่งการบริการ Service Triangle ( ST )

ที่มา : วรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539).หลักการบริหาร หน้า 96

จากรูป หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายในการบริการ คือ การสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ คือจะต้องจัดการหรือบริหารงานเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน

1. กลยุทธ์ธุรกิจ ( Strategy or Purpose ) คือ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ตกลงใจ กำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจที่กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายพอได้ดี กลยุทธ์ด้านบริการควรจะเป็น Customer-driven Strategy หรือ กลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง ๗๑๑ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้เต็มที่ และสามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ

2. ระบบงาน ( System or Process ) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อนจัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ ที่ต้องบริการให้ดีที่สุด เป็นองค์กรที่ผู้ใช้บริการเข้าใจ และเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูง และกฎระเบียบต่างๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีแก่ ผู้ใช้บริการ

3. พนักงาน ( Staff or People ) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุก ๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการจะต้องสรรหา พัฒนาและ ปรับพฤติกรรม ตลอดจนสไตส์การทำงานให้มีลักษณะ " Service-Conscious " คือมีจิตสำนึกต่อกำบริการที่ดี

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งส่วนตลาด

การแบ่งส่วนการตลาดมีเกณฑ์ ต่อไปนี้

#### 1. การแบ่งส่วนการตลาดทางภูมิศาสตร์ ( Geographic Segmentation )

ในกรณีนี้ตลาดจะถูกแบ่งออกตามสถานที่ ที่แตกต่างกัน เช่น ประเทศ จังหวัด อำเภอ ความหนาแน่น ขนาดของประเทศ ซึ่งเป็นที่ที่บุคคลอาศัย และทำมาหากิน การแบ่งดังกล่าวทำให้รู้ความต้องการและการใช้ผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค ซึ่งทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กัน คุณสมบัติทางภูมิศาสตร์สามารถวัดได้ และ

การกระจายประชากรตามภาคต่าง ๆ บริษัทหลายแห่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในบางเขตภูมิศาสตร์หรืออาจจำหน่ายทั่วประเทศ แต่ใช้ส่วนประสมทางการตลาดแยกกันในแต่ละเขตแต่ละภาค การแบ่งภาคมีความสำคัญ เพราะภาคมักมีค่านิยม ทัศนคติ และสไตส์เกี่ยวกับความชอบต่าง ๆ ร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างที่สำคัญอยู่เหมือนกัน เช่น อากาศ ขนบธรรมเนียมประเพณีและปัจจุบันอื่น นักการตลาดจึงควรให้ความสนใจ

#### 2. การแบ่งส่วนการตลาดตามหลักจิตวิทยา ( Psychographic Segmentation )

การแบ่งส่วนตลาดแบบนี้จะทำการแบ่งผู้ซื้อออกไปตามระดับ ชั้นของสังคม รูปแบบการดำรงชีวิต หรือ บุคลิกภาพ

2.1 ระดับชนชั้นทางสังคม โดยทั่วไประดับชนชั้นทางสังคมของมนุษย์แบ่งออกเป็นสาม ระดับใหญ่ ๆ คือ ชนชั้นสูง ชนชั้นกลาง และชนชั้นต่ำ บุคคลที่อยู่ในระดับชั้นเดียวกัน มักจะมีรายได้ อาชีพ การศึกษา อำนาจ และชาติตระกูล อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างเหมือนกัน พฤติกรรมที่แสดงออก รสนิยม และความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เหมือนกัน บุริมนิยมในผลิตภัณฑ์ เช่น รถยนต์ เครื่องแต่งกาย เพอร์นิเจอร์ กิจกรรมยามว่าง การอ่านหนังสือ ห้างสรรพสินค้าที่ชอบไปซื้อของ เป็นต้น ก็จะเหมือนกันด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สมาชิกแต่ละคนในระดับชั้นในสังคมเดียวกัน ต่างก็สามารถเป็นแบบอย่างให้สมาชิกคนอื่น ๆ ปฏิบัติตามได้ นักการตลาดในหลายบริษัทจับเอาประเด็นเรื่องระดับชั้นทางสังคมนี้ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อนำเสนอต่อชนชั้นหนึ่ง ชั้นใดโดยเฉพาะ

2.2 รูปแบบการดำเนินชีวิต เป็นแบบแผนการใช้ชีวิต อันเป็นผลมาจากองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง แสดงออกมาในรูปของบุคลิกภาพซึ่งแต่ละคนจะถูกหล่อหลอมให้มีลักษณะแตกต่างกันออกไป ผู้บริโภคจะมีรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างไร ดูได้จากการจับจ่ายซื้อของ ตราสินค้าที่ใช้ วิธีตกแต่งบ้าน สโมสรที่เป็นสมาชิก กิจกรรมที่ทำในวันหยุด เป็นต้น เมื่อทราบรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคแล้ว นักการตลาดย่อมสามารถจะพัฒนาส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมเข้าไปเสนอได้

2.3 บุคลิกภาพ ตัวแปรด้านบุคลิกภาพมักจะนำมาใช้เป็นเกณฑ์การแบ่งส่วนตลาดอย่างได้ผล ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจะนำเสนอต่อตลาดมีความเป็นเอกพันธ์กับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่งขันและความอยาก

3. การแบ่งส่วนตามพฤติกรรมของผู้ซื้อการแบ่งส่วนอย่างนี้บรรดาผู้ซื้อที่มีอยู่ในตลาดจะถูกแบ่งออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามความรู้ ทักษะคติ การใช้ หรือปฏิภริยาที่มีต่อผลิตภัณฑ์ นักการตลาดหลายคนเชื่อว่าการสร้างตลาดขึ้นมาั้น ควรเริ่มต้นด้วยการแบ่งส่วนตลาดตามพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งมีตัวแปรย่อย ๆ ออกไปดังนี้

โอกาสในการซื้อ ผู้ซื้ออาจแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ได้ตามโอกาสที่ความอยากได้เกิดขึ้น โอกาสที่ทำการซื้อและทำการใช้ผลิตภัณฑ์ เช่น สายการบินแบ่งผู้โดยสารออกตามความประสงค์ในการเดินทางเป็นการเดินทางเพื่อธุรกิจ การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว การเดินทางเพื่อกลับไปเยี่ยมบ้าน ทำให้มีการแบ่งที่หนึ่งโดยสารเป็นชั้นธุรกิจและชั้นธรรมดา บางสายการบินบริการเฉพาะเครื่องบินเช่าเหมาลำเพื่อการท่องเที่ยว

การแบ่งส่วนตลาดโดยใช้โอกาสในการซื้อเป็นเกณฑ์ ซึ่งอาจทำได้โดยการวิเคราะห์เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชั่วอายุขัยของผู้บริโภค เช่น บริษัทผู้ผลิตบัตรอวยพรออกจำหน่าย พบว่านอกจากเทศกาลปีใหม่ทีเวียนมาทุกปีแล้ว ยังมีวันสำคัญอื่น ๆ ที่ถือว่าเป็นวันสำคัญของชีวิตเพราะในรอบหนึ่งปีมีเพียงครั้งเดียว ซึ่งควรจะมีการอวยพรด้วยเช่นกัน เช่น วันครบรอบวันเกิด วันรับปริญญา วันสมรส เป็นต้น

3.2 การแสวงหาประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอต่อตลาดนั้น แม้จะเป็นผลิตภัณฑ์รายเดียวกัน อาจตอบสนองความต้องการหรือสร้างความพอใจให้แก่ความอยากได้ของผู้บริโภคได้แตกต่างกัน เช่น นาฬิกาข้อมือ ผู้บริโภคกลุ่มหนึ่งอาจจะซื้อไปเพราะเห็นว่าสวยงามดีใช้เป็นเครื่องประดับได้ ผู้บริโภคอีกกลุ่มหนึ่งอาจจะซื้อไปเพราะเห็นว่า การได้ใส่นาฬิกานี้แล้วจะทำให้กลายเป็นคนทันสมัยลักษณะของการแสวงหาผลประโยชน์ที่แตกต่างกันจากผลิตภัณฑ์เดียวกันนี้ นักการตลาดย่อมสามารถนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาดได้

3.3 สถานภาพของผู้ใช้ สถานภาพในการใช้อาจแบ่งออกตามประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้บริโภคว่าเคยใช้ผลิตภัณฑ์มาแล้วหรือไม่ ซึ่งจะทำให้แบ่งผู้บริโภคออกเป็น ผู้ไม่เคยใช้มาก่อนเลย ผู้



เลิกใช้แล้ว ผู้มีศักยภาพว่าจะใช้ ผู้ใช้เป็นครั้งแรก และผู้ใช้เป็นประจำ เมื่อแบ่งสภาพออกมาแล้วนักการตลาดในบริษัทขนาดใหญ่ มีส่วนครองตลาดสูง อาจต้องดำเนินความพยายามทางการตลาดเพื่อให้ผู้บริโภคที่มีศักยภาพว่าจะใช้เป็นผู้บริโภครายแรกโดยเร็วเพื่อขยายตลาดออกไปอีก ส่วนนักการตลาดในบริษัทขนาดเล็ก อาจต้องดำเนินความพยายามทางการตลาดเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งให้หันมาใช้ผลิตภัณฑ์

3.4 อัตราการใช้ พฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์ใด ๆ นั้น นักการตลาดอาจแบ่งเป็นผู้ใช้ขนาดใหญ่ ขนาดปานกลาง และขนาดเล็ก ตามอัตราการบริโภค ซึ่งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการแบ่งส่วนการตลาดตามปริมาณการใช้ ครอบครัวที่มีขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ย่อมซื้อผลิตภัณฑ์ในพื้นที่ใช้ร่วมกันเป็นประจำไปบริโภคแต่ละคราวในปริมาณที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ผลิตภัณฑ์ประเภทนี้ต้องแบ่งขนาดบรรจุออกเป็นขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

3.5 ความภักดีต่อตรา พฤติกรรมของผู้ซื้อที่แสดงออกถึงความภักดีต่อตราผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ตาม นักการตลาดย่อมสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดที่สอดคล้องกับระดับความภักดีนั้น ๆ เข้าไปเสนอได้ เพราะระดับความพยายามในการรักษาลูกค้าไว้ กับระดับความพยายามในการช่วงชิงลูกค้าจากคู่แข่ง อาศัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันและสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่เท่ากัน ความภักดีต่อตราสินค้านั้น สามารถวัดได้โดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้ซื้อว่า มีการซื้อผลิตภัณฑ์ตราเดิมซ้ำมากน้อยเพียงใด

#### 4. การแบ่งส่วนการตลาดตามประชากร ( Demographic Segmentation )

ตัวแปรประเภทนี้เป็นตัวแปรที่อยู่ในตัวผู้บริโภคนั่นเอง เช่น เพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ เป็นต้น ตัวแปรประเภทนี้ได้รับความนิยมมากที่สุดในการใช้เป็นเกณฑ์การแบ่งส่วนตลาดผู้บริโภค ทั้งนี้เพราะความอยากได้ บุรินิยม และอัตราการบริโภคผลิตภัณฑ์ มีส่วนเกี่ยวเนื่องหรือมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ อีกทั้งตัวแปรเหล่านี้สามารถวัดได้ง่าย เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรชนิดอื่น

4.1 เพศ การแบ่งส่วนตลาดโดยอาศัยเพศเป็นเกณฑ์มีมานานแล้ว เนื่องจากความแตกต่างระหว่างเพศทำให้ผู้บริโภคต้องบริโภคผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน ธุรกิจเครื่องแต่งกาย เครื่องใช้ เครื่องสำอาง นิตยสาร สถานราตรีสโมสร ฯลฯ ต่างก็เอาเพศมาแบ่งส่วนการตลาดทั้งสิ้น

4.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อผู้รับข่าวสาร ดังนั้นผู้ที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ หรือมีความรู้ที่จะได้เปรียบในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดีกว่าเพราะมีความรูกว้างขวาง เข้าใจมากกว่า ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ โดยทั่วไป คนที่มีการศึกษาสูงจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำและคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่อชนิดอื่น

4.3 อายุ อายุเป็นเพียงปัจจัยที่ทำให้คนแตกต่างกัน ด้านความคิด พฤติกรรม โดยทั่วไป คนอายุน้อยมักมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อน มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนมีอายุมากในขณะที่คนมีอายุมากมีความคิดอนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนมีอายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากคนที่มีอายุมาก มีประสบการณ์ชีวิตผ่านปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนมีความผูกพันที่ยาวนาน และมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนอายุน้อย

4.4 รายได้ เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดอำนาจซื้อของผู้บริโภค ส่วนประสมทางการตลาดที่นักการตลาดจะนำมาเสนอต่อตลาด ต้องให้สอดคล้องกับอำนาจซื้อของผู้ซื้อในตลาดเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ดังนั้นผลิตภัณฑ์บางอย่างจึงมีขนาดบรรจุมากมาย เช่น ผงซักฟอก ยาสีฟัน เป็นต้น

ตาราง 1 แสดงตัวแปรการแบ่งส่วนการตลาดผู้บริโภค

เกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาด	ส่วนของตลาด
<b>เกณฑ์ภูมิศาสตร์</b>	
ภาค	เหนือ ใต้ ออก ตก กลาง
ขนาดจังหวัด	ต่ำกว่า 20,000-25,000 , 25,001-100,000 100,001-400,000 , ฯลฯ
ในเมือง-ชนบท	ในเมือง ชานเมือง ชนบท
อากาศ	ร้อน หนาว ฝนชุก เมฆมาก
<b>เกณฑ์ประชากรศาสตร์</b>	
รายได้	ต่ำกว่า 20,000, 20,001-35,000, 35,000-50,000
อายุ	ต่ำกว่า 10ปี, 10-12, 13-25,25ปีขึ้นไป
เพศ	หญิง ชาย
การศึกษา	จบมัธยม ปวส. ปวช.ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
อาชีพ	ใช้แรงงาน เสมียน พนักงานขาย รับราชการ
<b>เกณฑ์จิตวิทยา</b>	
บุคลิกภาพ	กระตือรือร้น มั่นใจในตนเอง ก้าวร้าว
รูปแบบการใช้ชีวิต	ชอบกิจกรรม ความสนใจ ( การเมือง ศิลปะ)
<b>เกณฑ์พฤติกรรม</b>	
อัตราการใช้	ไม่ใช้ ใช้จำนวนน้อย ใช้มาก

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541).หลักบริหารการตลาด. หน้า189

#### 4. ความเป็นมาของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และบริการต่าง ๆ

##### ประวัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ในปี พ.ศ. 2484 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล โดยรัฐบาล จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีนโยบายและโครงการที่จะขยาย การศึกษาระดับอุดมศึกษาสู่ส่วนภูมิภาค สำหรับภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะจัดตั้งมหาวิทยาลัย ที่จังหวัดอุบลราชธานี แต่ในระหว่างนั้นได้เกิด สงครามอาเซียบูรพา ซึ่งรัฐบาลจำเป็นต้องตัดสินใจเข้าร่วมกับญี่ปุ่นต่อสู้กับพันธมิตร จึงทำให้การจัดตั้ง มหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ยุติลงไปโดยปริยาย

ในปี พ.ศ. 2503 รัฐบาลซึ่งมี จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้มีการทบทวนการจัดตั้งมหาวิทยาลัยนี้อีกครั้งหนึ่ง

ในปี พ.ศ. 2505 จึงได้มีมติให้จัดตั้งสถาบันการศึกษาขั้นสูงด้านวิศวกรรมศาสตร์และเกษตรศาสตร์ ขึ้นที่จังหวัดขอนแก่น ให้ชื่อสถาบันแห่งนี้ว่า KHON KAEN INSTITUTE OF TECHNOLOGY ใช้อักษรย่อว่า K.I.T. ต่อมาได้ตั้งชื่อสถาบันแห่งนี้ว่า มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากขณะนั้นยังไม่มีหน่วยราชการใดที่จะรับผิดชอบการดำเนินการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยโดยตรงรัฐบาลจึงได้มีมติให้สภาการศึกษาแห่งชาติเป็นผู้รับผิดชอบในด้านการหาสถานที่จัดสร้างหลักสูตร ตลอดจนการติดต่อช่วยเหลือจากต่างประเทศ

ในปี พ.ศ. 2506 คณะอนุกรรมการได้ตกลงเลือกบ้านสีฐานเป็นสถานที่ตั้งมหาวิทยาลัย ในเนื้อที่ประมาณ 5,500 ไร่ ห่างจากตัวเมืองขอนแก่น 4 กิโลเมตร

ในปี พ.ศ. 2507 ในขณะที่มหาวิทยาลัยกำลังดำเนินการก่อสร้างอยู่นั้น สำนักงานจัดตั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่กรุงเทพฯ ได้เริ่มรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นรุ่นแรกจำนวนทั้งสิ้น 107 คน โดยแยกเป็นนักศึกษาเกษตรศาสตร์ 49 คน และวิศวกรรมศาสตร์ 58 คน โดยได้ฝากเรียน ที่คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ (มหาวิทยาลัยมหิดลในปัจจุบัน)

ในปี พ.ศ. 2508 คณะรัฐมนตรีมีมติให้เปลี่ยนชื่อ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามชื่อเมืองที่ตั้ง และได้โอนกิจการจากสำนักงานสภาการศึกษาแห่งชาติมาเป็นของมหาวิทยาลัย ขอนแก่น

ในปี พ.ศ. 2509 มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2509 ซึ่งถือเป็นวันสถาปนามหาวิทยาลัยขอนแก่น และในปีเดียวกันนี้ได้ย้ายนักศึกษาที่ฝากเรียนไว้ที่คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์มาศึกษาที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในสถานที่ปัจจุบัน

#### พัฒนาการในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 2 (2510-2514)

พ.ศ. 2510 มหาวิทยาลัยขอนแก่นประกอบด้วย 3 คณะวิชา คือ คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ - อักษรศาสตร์

พ.ศ. 2511 ริเริ่มโครงการจัดตั้งคณะศึกษาศาสตร์และรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2512 จำนวน 96 คน

พ.ศ. 2513 จัดตั้งคณะศึกษาศาสตร์ อย่างเป็นทางการ

พ.ศ. 2513 จัดตั้งคณะพยาบาลศาสตร์ และรับนักศึกษารุ่นแรก จำนวน 60 คน

#### พัฒนาการในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 3 (2515-2519)

พ.ศ. 2515 จัดตั้งคณะแพทยศาสตร์

พ.ศ. 2516 คณะวิทยาศาสตร์ - อักษรศาสตร์ รับนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิตรุ่นแรก

พ.ศ. 2517 คณะแพทยศาสตร์รับนักศึกษารุ่นแรก โดยรับจากคณะวิทยาศาสตร์มาศึกษาในชั้น ปีที่ 2 จำนวน 16 คน และรับนักศึกษาใหม่มาศึกษาในชั้นปีที่ 1 จำนวน 44 คน

พ.ศ. 2518 รับนักศึกษาเข้าศึกษาในสาขาบรรณารักษศาสตร์ หลักสูตรอักษรศาสตรบัณฑิต

#### พัฒนาการในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 4 (2520-2524)

พ.ศ. 2521 จัดตั้งคณะมนุษยศาสตร์อักษรศาสตร์ ซึ่งมีนักศึกษาแล้วในสาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์จัดตั้งคณะเทคนิคการแพทย์และรับนักศึกษารุ่นแรก ปีการศึกษา 2522 จำนวน 19 คน จัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัยและรับนักศึกษาระดับปริญญาโทรุ่นแรกในปีการศึกษา 2521 จำนวน 14 คน ใน 3 สาขาวิชา คือ จิตวิทยาการศึกษา การวัดและประเมินผลการศึกษา และวิศวกรรมโครงสร้าง

พ.ศ. 2522 จัดตั้งคณะทันตแพทยศาสตร์และรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2522 จำนวน 30 คนจัดตั้งสำนักวิทยบริการจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนา

พ.ศ. 2523 จัดตั้งคณะเภสัชศาสตร์และรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2523 จำนวน 30 คน จัดตั้งคณะสาธารณสุขศาสตร์ และรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2523 จำนวน 30 คน

#### พัฒนาการในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 5 (2525-2529)

พ.ศ. 2527 จัดตั้งคณะเทคโนโลยี และรับนักศึกษารุ่นแรก จำนวน 40 คนจัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ จัดตั้งคณะสัตวแพทยศาสตร์ และรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2530 จำนวน 36คน

#### พัฒนาการในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 6 (2530-2534)

พ.ศ. 2530 จัดตั้งวิทยาลัยอุบลราชธานี และรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2531 จำนวน 67 คน

พ.ศ. 2531 จัดตั้งคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และรับนักศึกษารุ่นแรก จำนวน 24 คน

พ.ศ. 2532 จัดตั้งศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง

พ.ศ.2532 วิทยาลัยอุบลราชธานี ได้แยกเป็นอิสระจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น และจัดตั้งเป็น มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2533

#### พัฒนาการในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 7 (2535-2539)

พ.ศ. 2535 จัดตั้งคณะวิทยาการจัดการจัดตั้งศูนย์หัวใจสิริกิติ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พ.ศ. 2537 จัดตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผลจัดตั้งคณะศิลปกรรมศาสตร์ และรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2537 จำนวน 45 คนจัดตั้งวิทยาเขตหนองคาย และรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2541 จำนวน 38 คน

#### พัฒนาการในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 8 (2540-2544)

พ.ศ. 2540 จัดตั้งวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาดารจัดการ จัดตั้งสถาบันความร่วมมือเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ ลุ่มน้ำโขง

### **ประวัติหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น**

หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดตั้งขึ้นพร้อมกับการก่อตั้ง มหาวิทยาลัยในปีพ.ศ. 2507 โดย อาศัย ดึกคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นที่ทำการชั่วคราวในการจัดตั้งครั้งนั้นได้รับความช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ ประเทศแคนาดาจัดส่งบรรณารักษ์ชื่อ นายดีเร็ก อาร์ ฟรานซิส (Mr.Derek R.Francis) มาเป็นที่ปรึกษา ต่อมาในปี พ.ศ. 2509 มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มาเปิดทำการที่ จังหวัดขอนแก่น หอสมุดกลางจึงย้ายมาเปิดทำการที่ชั้น 2 อาคารคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในเดือนพฤษภาคม 2511 อาคารหอสมุดกลางได้สร้างเสร็จเรียบร้อยด้วยเงินงบประมาณ 2.5 ล้านบาท(ปัจจุบันคือสำนักงานอธิการบดี อาคาร 2) ในระยะแรกที่อาคารสร้างเสร็จใหม่ๆทางคณะศึกษาศาสตร์มีความจำเป็นเกี่ยวกับสถานที่เรียนของนักเรียนโรงเรียนสาธิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยจึงได้ดัดแปลงอาคารหอสมุดกลางเป็น สถานที่เรียนชั่วคราวเป็นเวลา 3 ปีเศษ จนกระทั่งเดือนเมษายน พ.ศ. 2515 หอบริการและสามารถเปิดบริการให้บริการแก่ผู้ใช้ได้มากขึ้น เนื่องจากใกล้กับหอพักนักศึกษาและเป็นศูนย์กลางสมุดกลางจึงได้ย้ายมาเปิดทำการที่อาคารแห่งนี้

อนุมัติจัดสร้างอาคารหอสมุดกลางหลังใหม่ขึ้นด้วยงบประมาณ 12 ล้านบาท เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาใช้ของคณะต่างๆ มากขึ้นกว่าอาคารหลังเก่า โดย ก่อสร้างเสร็จและย้ายมาทำการที่อาคารหลังใหม่ ในเดือนกุมภาพันธ์ 2524 พร้อมทั้งเริ่มดำเนินงานของฝ่ายผลิตเอกสาร และฝ่ายศูนย์หนังสือต่อมาฝ่ายศูนย์หนังสือ (ปี 2530) และฝ่ายผลิตเอกสาร (ปี 2534) ได้ดำเนินกิจการเชิงพาณิชย์โดยเป็นองค์กรในกำกับของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แต่ในทางนิตินัยยังคงหอสมุดอีก 1 หลัง สูง 6 ชั้น พื้นที่ 10,494 ตารางเมตรเชื่อมต่อกับอาคารเดิม บริเวณด้านหลัง ด้วยงบประมาณ 37.5 ล้านบาท ซึ่งสามารถเปิดให้บริการได้ในวันที่ 3 กรกฎาคม 2538 และในปีงบประมาณ 2543 สำนักวิทยบริการ ได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์ผลิตสื่อการศึกษา ศูนย์ภาษา และศูนย์การเรียนการสอนทางไกลเนื้อที่ 11,250 ตารางเมตรเป็นอาคารคสล. 9 ชั้น ด้วยงบประมาณ 120 ล้านบาท โดยจะก่อสร้างอาคารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ แทนที่อาคารไปรษณีย์โทรเลข ซึ่งอยู่ด้านทิศตะวันออกของอาคาร 1 และอาคาร 2 ซึ่งคาดว่าจะสามารถเปิดให้บริการได้ในปลายปี พ.ศ. 2544

## ✓ บริการต่าง ๆ ภายในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น

### 1. บริการตอบคำถาม และช่วยค้นหา

เป็นบริการที่ช่วยผู้ใช้ห้องสมุดค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากสิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุ และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มี บริการในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยขอนแก่น หรือหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่าง ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว

### 2. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติเครือข่าย อินเทอร์เน็ต และซีดีรอม

การสืบค้นหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ หรือ OPAC (Online Public Access Catalog) เป็นบริการค้นหาสิ่งพิมพ์ วารสาร ทัศนวัสดุที่มีให้บริการในสำนักหอสมุดได้โดยใช้คอมพิวเตอร์ ที่จัดไว้สำหรับบริการ ด้วยระบบออนไลน์ กรณีที่ผู้ใช้ข้อมูลภายในบริเวณอาคารสำนักวิทยบริการ สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้เพื่อการสืบค้นตรงบริเวณ ชั้น 2 อาคาร 1 และตามชั้นต่างๆ อาคาร 2 กรณีที่อยู่ระยะไกล เช่น ที่คณะ หอพัก สำนักงาน หรือที่ที่บ้าน จะต้องใช้การสืบค้นข้อมูลระยะไกล (remote login) ให้ใช้ทางเลือก ดังนี้

- โดยใช้ Telnet เข้ามาที่ 202.28.92.200 หรือ <http://kkulib.kku.ac.th> แล้วใส่ login name เป็น library

- โดยใช้ World Wide Web (WebOPAC) เข้ามา ที่ <http://202.28.92.200/> หรือ <http://kkulib.kku.ac.th>

- การสืบค้นข้อมูลจาก CDS/ISIS ผ่าน WEB <http://202.28.92.195/> หรือ <http://websis.kku.ac.th>

สืบค้นฐานข้อมูลบรรณนิเทศความวารสารภาษาไทย เป็นบริการสืบค้นสารนิเทศที่เผยแพร่ ในบทความวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นรองรับสืบค้นฐานข้อมูลผลงานทางวิชาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปบริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลต่างประเทศ หอสมุดกลางสามารถสืบค้นข้อมูลได้โดยผ่าน INTERNET และติดต่อผ่านศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (Technical Information Access Center - TIAC) กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถสืบค้นข้อมูลทั้งในและต่างประเทศ

### 3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด

เป็นบริการของห้องสมุดประเภทหนึ่งที่เกิดขึ้นเพื่อให้บริการแก่สมาชิก โดยการที่ห้องสมุดหนึ่งยืมทรัพยากรห้องสมุดจากห้องสมุดหนึ่งให้แก่ผู้ใช้ตามคำขอ โดยอาจเป็นการขอยืมฉบับจริงหรือขอทำสำเนาได้ ประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ

1. ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการไม่ว่าสารสนเทศนั้นจะจัดเก็บไว้ที่ใด
2. ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้ โดยไม่ต้องเดินทางไปแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ

ด้วยตนเอง

#### ลักษณะการให้บริการ

การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นการให้บริการทำสำเนาเอกสารได้แก่ บทความวารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ และเอกสารวิชาการต่าง ๆ

#### ขั้นตอนการขอใช้บริการ

1. ตรวจสอบให้แน่ชัดว่าสารสนเทศที่ต้องการไม่มีในห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยอาจตรวจสอบจาก OPAC บัตรรายการบัตรทะเบียนวารสาร ฯลฯ

2. ตรวจสอบทางบรรณานุกรม และแหล่งที่มีสารสนเทศที่ต้องการจากคู่มือเหล่านี้

- 2.1 Union List of Serials in Thailand

- 2.2 รวบรวมรายชื่อวารสารในประเทศไทย

- 2.3 ฐานข้อมูลบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ (OPAC)

3. ติดต่อบรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยกรอกรายละเอียดทางบรรณานุกรมให้ครบถ้วนตามแบบพิมพ์

4. ชำระเงินมัดจำเอกสาร บทความละ 20 บาท ค่าส่งเอกสาร 10 บาท และจะได้รับเงินมัดจำคืนเมื่อได้ชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จากการยืมระหว่างห้องสมุดเรียบร้อยแล้ว

5. รอรับเอกสาร โดยติดตามดูชื่อได้จากป้ายประกาศใกล้เคาน์เตอร์ยืม-คืนหนังสือ

6. สำหรับผู้ใช้ที่ประสงค์ จะติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืมด้วยตนเอง งานบริการจะมอบแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดที่กรอกข้อความแล้วให้ผู้นำไปติดต่อขอยืมด้วยตนเอง ครั้งละไม่เกิน 3 รายการ วิธีติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืม

#### ภายในประเทศ

1. ติดต่อทางไปรษณีย์ธรรมดา ใช้เวลาประมาณ 2-4 สัปดาห์ (ติดต่อทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ใช้เวลาประมาณ 1-2 สัปดาห์)

2. ติดต่อทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ใช้เวลาประมาณ 1-2 สัปดาห์

3. ติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ใช้เวลาประมาณ 1-3 สัปดาห์

4. ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้นำแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดที่ห้องสมุดออกให้ ไปติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืมด้วยตนเองภายใน 2 สัปดาห์ นับจากวันที่ระบุไว้ในแบบกรอกฯ หากพ้นกำหนดนี้แล้วจะนำมาใช้ยืมไม่ได้

#### ต่างประเทศ

สามารถติดต่อกับห้องสมุดผู้ให้ยืมด้วย 3 วิธีแรก สำหรับการติดต่อทางไปรษณีย์ธรรมดาใช้เวลาประมาณ 4-6 สัปดาห์ ส่วนการติดต่อทางไปรษณีย์ด้วยพิเศษและโทรสาร ใช้เวลาใกล้เคียงกับการติดต่อภายใน

ในประเทศ นอกจากนี้หากผู้ใช้ประสงค์จะค้นข้อมูลจาก UnCover ผ่าน Internet ก็ได้ สนใจสอบถามรายละเอียดได้ที่งานยืมระหว่างห้องสมุด  
ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระมีดังนี้

1. ค่าทำสำเนาเอกสาร ตามอัตราที่ห้องสมุดผู้ให้ยืมกำหนด
2. ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการติดต่อ รวมทั้งค่าขนส่งเอกสารทั้งไปและกลับ กรณีที่ขอยืมฉบับจริง
3. การขอยืมระหว่างประเทศ ต้องจ่ายตามราคาคูปอง ในอัตราคูปองละ 360 บาท ต่อเอกสารไม่เกิน 10 หน้า
4. ค่าบริการอื่นๆ ตามที่ห้องสมุดผู้ให้ยืมกำหนดไว้

#### 4. บริการรับ-จ่าย หนังสือ และวารสาร

เป็นการให้ ยืมและรับคืน หนังสือและวารสารทั่วไป มีความรับผิดชอบในการจัดเก็บ และเรียงหนังสือขึ้นชั้น

#### 5. บริการโสตทัศนวัสดุ

บริการโสตทัศนวัสดุ เป็นบริการหนึ่งที่หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดไว้ที่ห้องบริการโสตทัศนวัสดุ ชั้น 2 อาคาร 2 โสตทัศนวัสดุที่ให้บริการในห้องบริการโสตทัศนวัสดุมีหลายประเภท ได้แก่ แถบบันทึกเสียง แผ่นที่ แผ่นเสียง फिल्मสตริป ไมโครฟิช ไมโครฟิล์มวีดิทัศน์ แผ่นภาพเลื่อน ซีดี และวีดิโอซีดี โสตทัศนวัสดุที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด มีดังนี้

1. เทปดนตรี
2. เทปคำบรรยาย
3. วีดิทัศน์
4. แผ่นชาร์ท

โสตทัศนวัสดุอื่น ๆ ที่ห้องสมุดระบุให้ยืม โสตทัศนวัสดุที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด มีดังนี้

5. แผ่นภาพเลื่อน (สไลด์)
6. ไมโครฟิช
7. ไมโครฟิล์ม
8. แผ่นที่
9. แผ่นเสียง
10. फिल्मสติป
11. फिल्मภาพยนตร์
12. ชุดการสอน
13. แผ่นโปร่งใส
14. โสตทัศนวัสดุอื่น ๆ ที่ห้องสมุดระบุไม่ให้ยืมออก
15. บริการฟังเทปเสียง
16. บริการเครื่องฉายสไลด์
17. บริการเครื่องดูวีดิทัศน์ สารเคมี

15. บริการฟังเทปเสียง
16. บริการเครื่องฉายสไลด์
17. บริการเครื่องดูวีดิทัศน์ สารเคมี
18. บริการเครื่องอ่าน ไมโครฟิล์ม/ ไมโครฟิช
19. การจัดเก็บ และค้นคืนโสตทัศนวัสดุ

#### การยืมโสตทัศนวัสดุ

ผู้ใช้บริการสามารถยืมโสตทัศนวัสดุที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุดได้รวมกันครั้งละไม่เกิน 5 รายการ นาน 7 วัน หากเกินกำหนดส่งปรับรายการละ 5 บาท/วันรายการ

ทรัพยากรห้องสมุด	ผู้มีสิทธิยืม	กำหนด	หมายเหตุ
เทปภาษา	สมาชิกทุกประเภท	ยืมทุกรายการ 7 วัน	บุคคลภายนอกยืม
เทปดนตรี	สมาชิกทุกประเภท	รวมกันไม่เกิน 7 วัน	รายการโสตทัศน
เทปคำบรรยาย	สมาชิกทุกประเภท	5 รายการ 7 วัน	วัสดุร่วมกับวารสาร
วีดิทัศน์	สมาชิกทุกประเภท	7 วัน	ฉบับเก่า (เล่มปลีก)
แผ่นชาร์ต	สมาชิกทุกประเภท	7 วัน	ได้ไม่เกิน 2 รายการ

#### บริการให้ใช้ภายในห้องสมุด

วัสดุโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดเรียงตามรหัสของประเภทวัสดุโดยจัดเก็บแบบชั้นปิด มีหน้าหน้าที่คอยให้บริการยืมและรับคืนโสตทัศนวัสดุ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสื่อโสตทัศนเหล่านี้ได้จาก OPAC (เฉพาะเทปบรรยาย, เทปภาษา, และวีดิทัศน์) และดูบัตรรายการโสตทัศนวัสดุที่ตั้งอยู่หน้าห้องบริการโสตทัศนวัสดุ

#### 6) บริการห้องฝึกทางภาษา

เป็นบริการที่ตั้งอยู่ ณ บริเวณชั้น 2 ของอาคารหอสมุดกลาง 1 เปิดให้บริการโดยมีเครื่องสำหรับฟังภาษาต่างประเทศจำนวน 30 เครื่อง ผู้ใช้บริการต้องค้นเทปที่ต้องการโดยใช้ OPAC แล้วจัดรหัสมาที่เคาเตอร์ ผู้ให้บริการจะนำเทปที่ต้องการให้ หรือผู้ให้บริการสามารถยืมออกไปได้ 7 วัน ห้องฝึกทางภาษาเปิดให้บริการ วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30-16.30น. วันเสาร์ 8.30-19.30 น. วันอาทิตย์ 8.30-17.00 น.

#### 7) บริการสารสนเทศจากเคเบิลทีวี

หอสมุดกลางให้บริการสารสนเทศด้วย เคเบิลทีวี 2 ช่องสัญญาณคือ

1. ช่องสารคดี Discovery Chanel
2. ช่องภาพยนตร์ HBO



### 8) บริการข้อมูลการศึกษา นานาชาติ

โครงการศูนย์ข้อมูลการศึกษานานาชาติ เป็นงานโครงการใหม่ที่สำนักวิทยบริการร่วมกับฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้เตรียมการจัดตั้งมาตั้งแต่เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ เช่น หลักสูตรการศึกษา การฝึกอบรม การสัมมนา แนวทางและขั้นตอนการศึกษาต่อ เป็นต้น การให้บริการนี้ครอบคลุมถึงการประชาสัมพันธ์ และประสานงานจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อ อาทิ เช่น การจัดบรรยายพิเศษ การจัดสอบวัดทักษะภาษาอังกฤษ IELTS ด้วย

#### ประเภทของบริการ

1. จัดหา และจัดเก็บข้อมูลการศึกษาต่อ ทั้งในและต่างประเทศ
2. ตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าข้อมูลการศึกษาต่อ ทั้งในและต่างประเทศ
3. ให้คำปรึกษาและแนะแนวทางการศึกษาต่อทั้งใน และต่างประเทศ
4. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการศึกษาต่อทั้งใน และต่างประเทศ
5. ① จะประสานงานจัดกิจกรรมการส่งเสริม การศึกษาต่อทั้งใน และต่างประเทศ

๗

### 9) การให้บริการจดหมายเหตุ

1. ให้ผู้ใช้เข้าใช้เอกสารจดหมายเหตุเพื่อการศึกษาค้นคว้า วิจัยเฉพาะภายในหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเท่านั้น

2. ให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นรวมทั้งบุคคลภายนอก .  
การใช้เอกสารจดหมายเหตุ การเข้าใช้บริการ

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นเปิดให้อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทั้งบุคคลภายนอกทั่วไปที่สนใจศึกษา ค้นคว้า วิจัยเกี่ยวกับประวัติของมหาวิทยาลัยขอนแก่นสามารถเข้าใช้บริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ

#### กฎข้อบังคับ

1. เอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดเก็บในระบบชั้นปิด ผู้สนใจต้องการใช้เอกสารต้องติดต่อขอใช้เอกสารจากบรรณารักษ์ หอจดหมายเหตุ

2. ให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น แก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นรวมทั้งบุคคลภายนอก

3. เนื่องจากเอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารที่สามารถชำรุดเสียหายได้ง่ายและมีอยู่เพียงฉบับเดียวเท่านั้น ดังนั้นผู้ใช้ต้องใช้เอกสารด้วยความระมัดระวัง

#### การทำสำเนาเอกสาร

1. ผู้ที่ประสงค์จะขอถ่ายสำเนาเอกสารต้องกรอกแบบฟอร์มเพื่อขออนุญาตถ่ายสำเนาเอกสาร พร้อมกับแสดงบัตรประชาชน บัตรข้าราชการ หรือบัตรนักศึกษาอย่างหนึ่งอย่างใดแก่เจ้าหน้าที่

2. หอจดหมายเหตุอาจไม่อนุญาตให้ทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุบางประเภท เนื่องจากอาจทำให้เอกสารเสียหายได้ง่ายหรือเป็นเอกสารที่ยังอยู่ในกฎข้อบังคับของระเบียบงานสารบรรณ

3. เนื่องจากเอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารที่สามารถชำรุดเสียหายได้ง่ายและมีอยู่เพียงฉบับเดียวเท่านั้น ดังนั้นผู้ใช้ต้องใช้เอกสารด้วยความระมัดระวัง  
การทำสำเนาเอกสาร

1. ผู้ที่ประสงค์จะขอถ่ายสำเนาเอกสารต้องกรอกแบบฟอร์มเพื่อขออนุญาตถ่ายสำเนาเอกสาร พร้อมกับแสดงบัตรประชาชน บัตรข้าราชการ หรือบัตรนักศึกษาอย่างหนึ่งอย่างใดแก่เจ้าหน้าที่

2. หอจดหมายเหตุอาจไม่อนุญาตให้ทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุบางประเภท เนื่องจากอาจทำให้เอกสารเสียหายได้ง่ายหรือเป็นเอกสารที่ยังอยู่ในกฎข้อบังคับของระเบียบงานสารบรรณ

เปิดให้บริการตามวันและเวลา ดังนี้

เวลาเปิด 8.30 - 16.30 น. จันทร์ - ศุกร์

เวลาปิด เสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

นพ  
ทรัพยากรที่ให้บริการ

1. เอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย ขอนแก่น ประกอบด้วยเอกสารด้านการบริหารทั่วไป เช่น เอกสารการประชุมสภามหาวิทยาลัย เอกสารการประชุมคณะบดี เป็นต้น
2. สิ่งพิมพ์ มหาวิทยาลัย เช่น รายงานประจำปี คู่มือปฏิบัติงาน นโยบายและแผนงาน หนังสือที่ระลึก เนื่องในงานพิธี ต่างๆ เป็นต้น
3. จุลสารที่เกี่ยวข้องกับ มหาวิทยาลัย
4. เอกสารข่าวและหนังสือพิมพ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นและหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย
5. ภาพถ่ายเหตุการณ์ สถานที่และบุคคลในมหาวิทยาลัย
6. หลักสูตร และคู่มือการศึกษาของมหาวิทยาลัย

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พลวิสัย รองสวัสดิ์ (2519 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ห้องสมุดและความคิดเห็นของนักศึกษา มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ต่อปัญหาการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนมาก ใช้บัตรรายการค้นหาหนังสือ ใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด เข้าไปอ่านหนังสือมากที่สุด

นรินทร์ บุญชู (2519 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความสนใจในการอ่านหนังสือพิมพ์รายวัน และภาษาอังกฤษ ของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ร้อยละ 68.8 อ่านหนังสือพิมพ์ประจำวันเพื่อให้ทันต่อความเหตุการณ์ หนังสือพิมพ์ที่อ่านมากที่สุดคือ ไทยรัฐ ประชาชาติ เดลินิวส์ ภาษาอังกฤษ Bang Post เหตุผลเพื่อปรับปรุงด้านภาษา สนใจเรื่องการเมืองมาก ร้อยละ 84.3 เห็นว่าหนังสือพิมพ์มีประโยชน์มาก ทำให้มีความรู้กว้างขวาง ทันสมัย ควรเพิ่มหนังสือพิมพ์รายวัน

จิตติ ปิงตระกูล (2522 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิต นักศึกษาระดับปริญญา คณะวิทยาศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่าบริการทั่วไปเหมาะสมปานกลาง นักศึกษาใช้ห้องสมุดในช่วงว่างจากชั่วโมงเรียน เพื่อทำรายงาน และขอใช้บริการยืม-คืน มากที่สุด

ดร.ณิ ฒ ลำปาง (2522 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจสภาพ และการใช้ห้องสมุดธนาคารกลาง และธนาคารพาณิชย์ในประเทศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีเวลาว่างน้อยมาก ใช้ห้องสมุด

เพื่อยืมหนังสือไปอ่านที่บ้าน ชอบอ่านความรู้ทั่วไป และข้อมูลในการทำงาน ส่วนมากเลือกอ่านหนังสือภาษาไทย นิยมอ่านข้อมูลจากวารสาร ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด บริการที่ต้องการคือ รายชื่อหนังสือใหม่ และการจัดนิทรรศการ หนังสือใหม่

วนิดา จินตนา นุรัตน์ ( 2523 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปริญญาตรีต่องานบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษา และการสอนมาก ใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง มีภูมิหลังจากการปฐมนิเทศ ใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง เวลาที่ชอบใช้คือช่วงที่ว่างจากการเรียน นิยมใช้หนังสือภาษาไทย และบริการยืม-คืนพอใจบริการ เช่น อาคารสถานที่ หนังสือ บุคคล และการให้บริการในระดับปานกลาง

สรีระเพ็ญ โอทกานนท์ ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาล ต่อสภาพและบริการห้องสมุดโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ( 2517 : บทคัดย่อ ) พบว่า แพทย์ใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มนักวิชาการ ส่วนพยาบาลใช้น้อยเพราะไม่มีเวลาบริการต่างๆ ด้านอาคารอยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนวัสดุสิ่งพิมพ์อยู่ในระดับปานกลาง บริการมากที่สุดคือ บริการยืม-คืน ส่วนบริการที่ใช้น้อย คือ บริการถ่ายเอกสารจากต่างประเทศ

วรรณษา ขานวิฑิตกุล ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้บริการห้องสมุดในสถานศึกษาหรือคริสตธรรมในกรุงเทพมหานคร ของอาจารย์ และนักศึกษา พบว่า มีการใช้ห้องสมุดเป็นประจำเพื่อทำการบ้านและเขียนรายงาน ส่วนอาจารย์ใช้หนังสืออ้างอิงที่ห้องสมุด และยืมสิ่งพิมพ์เพื่อประกอบการสอน และวิจัย และเข้าใช้เวลาที่ต้องการค้นคว้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยตามเจ้าหน้าที่ ใช้หนังสือภาษาไทยมาก บริการที่ใช้มากที่สุดคือบริการยืม-คืนหนังสือ ผู้ใช้เสนอให้ปรับปรุงบริการต่างๆ ที่มีอยู่ โดยเฉพาะบริการโสตทัศนวัสดุ ต้องการการถนอมรักษาบริการแปล และบรรณานุกรมเฉพาะวิชา

\* จีราวรรณ สวัสดิพงษ์ ( 2538 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุด ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 1,350 คน ในสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนหนังสือในระดับมาก ใช้บริการถ่ายเอกสาร และบริการรับฝากของหน้าห้องสมุดในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาในการใช้ทรัพยากรในห้องสมุดที่นักศึกษาพบในระดับมาก คือ จำนวนหนังสือที่ต้องการมีน้อยฉบับ หาตัวเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบ หนังสือต้องการมีผู้อื่นยืมไป และปัญหาเสียงดังรบกวนจากผู้ใช้งานข้างเคียง และปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่พบในระดับมาก คือจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย

| ✕ ไพจิตร เกิดอยู่ ( 2540 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่อง เหตุผลในการใช้ และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ระหว่างคณะวิชาต่างกัน มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุด โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาหลายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียง 2 ด้าน คือ ด้านตัวนักศึกษาเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบความแตกต่างกันดังนี้ นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดเนื่องจากต้องการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ตนไม่แน่ใจ มากกว่านักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ และต้องการสถานที่ทบทวนบทเรียน อ่านตำราเรียน สัมมนา และประชุมกลุ่ม มากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์

๒. กนกอร ศักดาเดช ( 2541 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพการใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ในด้านสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และผู้ใช้ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 18-25 ปี เมื่อเปรียบเทียบระหว่างชาย และหญิง ปรากฏว่าหญิง

ใช้มากกว่าชาย และหนุ่มสาวใช้ห้องสมุดมากกว่าคนสูงอายุ และคนโสดใช้มากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว ทั้งนี้ เพราะหนุ่มสาวหรือคนโสดมีเวลาว่างในการเข้าห้องสมุดมากกว่า เมื่อพิจารณาตามอาชีพ และระดับอาชีพ และระดับการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ เป็นนิสิต นักศึกษา มากกว่าอาชีพอื่น ๆ และมีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการศึกษาในระดับปริญญาตรีนั้น เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้น ให้ศึกษาค้นคว้าและแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และต้องหาความรู้เพิ่มเติม นอกเหนือจากในชั้นเรียน เพื่อทำรายงาน วิทยานิพนธ์และต้องแสวงหาข้อมูลจากหลายแห่ง ทั้งนี้เพราะในสภาพเป็นจริงห้องสมุดแต่ละ แห่งห้องสมุดทุกที่ทุกแห่งไม่สามารถจะจัดทรัพยากรทุกเรื่องทุกชั้นมาให้บริการผู้ใช้ได้ตามความต้องการโดย ครบถ้วนสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ ส่วนอัตราความถี่และช่วงวัน เวลาในการใช้ บริการห้องสมุด ผู้ใช้มาในเวลาว่างสูงสุดโดยมาใช้เวลาส่วนใหญ่ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 12.00-16.00 น. ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนิสิต นักศึกษา การใช้ห้องสมุดจึงต้องเป็นเวลาที่ว่างจากการเรียนในแต่ละ วันของแต่ละคนซึ่งแตกต่างกันไป จึงทำให้แต่ละคนที่เข้าใช้ห้องสมุดแห่งชาติเมื่อมีเวลาว่างจากการเรียนในแต่ละ วันของแต่ละบุคคล

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และ อารยะ เสนาคุน (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศ ประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสารคาม โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิต ข้าราชการและอาจารย์ ของมหาวิทยาลัยสารคาม ที่เข้าใช้บริการใน สำนักวิทยบริการ จำนวน 379 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราฐานส่วนประเมินค่าเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า โดยรวมผู้ใช้พึงพอใจการใช้บริการประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในระดับ ปานกลาง ส่วนในด้านการใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อผู้ให้บริการ ในด้าน ความ ยุติธรรมในการบริการ และการรักษากฎระเบียบของห้องสมุด ส่วนในด้านคู่มือช่วยค้นและการ ประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และการให้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดี-รอม และอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

จิตราภรณ์ เฟ็งดี (3541 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นรายการ บรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการสืบค้นรายการ เพราะจำนวนเครื่องที่ให้บริการโอแพคมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้จึงไปใช้วิธี อื่นแทน เช่น ค้นจากบัตรรายการ หรืออาจจะตรงไปยังชั้นของหนังสือ เพราะจำเลขหมู่ของหนังสือได้

ประพิศ นพประชา (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนของ สมาชิกห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สมาชิกห้องสมุดประชาชนทั้ง 10 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 371 คน พบว่า

1. สมาชิกห้องสมุด มีปัญหาการใช้ห้องประชาชนโดยรวมและโดยสภาพทั่วไป ด้านครุภัณฑ์และ โสตทัศนวัสดุ และด้านสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด อยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด และด้านอยู่ในระดับไม่มีปัญหา

2. สมาชิกห้องสมุด มีปัญหาการใช้ห้องสมุดรายข้อ อยู่ในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ในด้านสภาพทั้ง ไป และ ด้านครุภัณฑ์และโสตทัศนวัสดุ และทุกข้อในด้านสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดแต่อยู่ในระดับไม่มีปัญหาเป็น ส่วนใหญ่ในด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด และด้านบุคลากร

3. สมาชิกห้องสมุดที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ห้องสมุด ประชาชนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสมาชิกห้องสมุดที่มีสภาพการเป็นสมาชิก

แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ห้องสมุดโดยรวมและด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. สมาชิกห้องสมุดมีปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด เรื่องห้องสมุดอากาศร้อนอบอ้าว ห้องสมุดคับแคบเกินไป จำนวนโสตทัศนวัสดุและหนังสือมีไม่เพียงพอ วันเวลาเปิดปิด ไม่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการบริการ

๔ กัลยาณี เตียวฉิมานนท์ ( 2542 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้สารสนเทศจากห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาทางไกล ระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดนครปฐม พบว่า นักศึกษาทางไกลระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดนครปฐม มีการใช้สารสนเทศจากห้องสมุดประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน การเปรียบเทียบการสารนิเทศในทุกด้าน การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศจากห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาทางไกลระดับมัธยมศึกษาในนครปฐม มีปัญหาคือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่ตรงกับผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ หนังสือมีน้อยเล่มเกินไป

๕ ครองทรัพย์ เจตินภาพันท์ ( 2542 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา จำนวน 400 คน โดยศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด รวมทั้งการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษาพึงพอใจด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ในระดับมาก และพึงพอใจบริการอีก 4 ด้านที่เหลือระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้านตามความถี่ในการใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดตามความถี่ในการใช้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติระดับ .05

สุกัญญา ธีรพงศ์ ( 2542 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านกลุ่มผู้ใช้ ประเภทเอกสารที่ต้องการ ปริมาณการให้บริการ การใช้เครื่องมือที่ให้บริการ ตลอดจนศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการ ในด้านการดำเนินงานของผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่าย เอกสารที่ได้รับ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวนทั้งสิ้น 248 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุด และแบบสอบถาม ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในระดับมาก โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ และความพึงพอใจระดับต่ำสุดในเรื่องระยะเวลาในการได้รับเอกสาร

ทัศนียา เชิดสูงเนิน ( 2543 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เอกชน ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ในการใช้ ฐานข้อมูลที่ใช้ หัวข้อที่ค้น รูปแบบผลการค้นที่ได้รับ ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการฐานข้อมูล ซีดี รอม โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 224 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูล ซีดีรอมเพื่อทำรายงานประกอบการเรียน โดยใช้ข้อมูลวิทานีพจน์ไทย ฐาน ABI/INFORM ฐาน DAO และฐาน ERIC ค้นหัวข้อการตลาด รับผลการค้นในรายการรูปแบบบรรณานุกรม พร้อมสาระสังเขป ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และประสบปัญหาในระดับปานกลางเรื่องไม่ทราบวิธี

การค้นหาข้อมูลซีดีรอมที่ใช้ ไม่ทราบรายชื่อฐานข้อมูล ซีดีรอมที่มีในห้องสมุด และไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลซีดีรอม ที่ห้องสมุดมีให้บริการ

สุกัญญา แป้นสุขเย็น (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ ที่มีชั้นปีที่ 1-2 ชั้นปีที่ 3-5 มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นิสิตชั้นปีที่ 3-5 มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ มากกว่าชั้นปีที่ 1-2 ในเรื่องเพื่ออ่านหนังสือประกอบการเรียนในวิชาที่อาจารย์กำหนดเพื่อค้นคว้าประกอบการเขียนรายงาน เพื่อยืม – คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นที่พักผ่อนและปรึกษาทำงานกลุ่ม เพื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพื่อใช้หนังสือวิชาการภาษาไทยในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้หนังสือตำราวิชาการภาษาต่างประเทศในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงภาษาไทย ในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้หนังสือตำราวิชาการที่ต้องอ่านประกอบวิชาการศึกษาทั่วไป เพื่อใช้หนังสือตำราที่ต้องอ่านประกอบในวิชาเรียนอื่น ๆ ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนิสิตชั้นปีที่ 1-2 มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3-5 ในเรื่องเพื่อใช้ Internet อื่น ๆ เช่น ส่ง E-mail , taik ฯลฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### งานวิจัยต่างประเทศ

อซูร์ (Ashoor. 1979 : Abstract) ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุด ในมหาวิทยาลัยสามแห่งของประเทศซาอุดีอาระเบีย คือ มหาวิทยาลัยปิโตรเลียม และมีเนอร์วัล มหาวิทยาลัยริยาดห์ มหาวิทยาลัยคิงอับดุลอาซิซ พบว่า (1) อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยริยาดห์ มหาวิทยาลัยคิงอับดุลอาซิซ มีความเห็นว่า ทรัพยากรในห้องสมุดและบริการในห้องสมุดไม่เพียงพอที่จะสนองความต้องการ (2) อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยริยาดห์ มหาวิทยาลัยคิงอับดุลอาซิซ คิดว่าห้องสมุด

จะต้องประสบปัญหาหลายอย่าง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้ผู้ใช้ไม่พอใจในทรัพยากรห้องสมุดและบริการ ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้มีผลเกี่ยวกับการขาดประสิทธิภาพของงานเทคนิค งานบริการผู้อ่าน และการประชาสัมพันธ์ (3) ทักษะคติของอาจารย์ต่อความเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด และบริการ ตลอดจนระดับการมีส่วนร่วมในการสร้างทรัพยากรห้องสมุดนั้นเกี่ยวกับตัวแปรวุฒิ

บูเนอร์ (Bauner. 1979 : Abstract) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ห้องสมุดและความคิดเห็นของนักศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยเซาเทิร์นอิลลินอยส์ – คาร์บอนเดล พบว่า (1) การใช้วัสดุห้องสมุดภายในห้องสมุดกับการยืม และจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการศึกษา ภายในห้องสมุดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2) การใช้ห้องสมุดกับระดับชั้นปี หรือคณะที่เรียนมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (3) นักศึกษาที่มีผลการเรียนไม่ดี ใช้วัสดุห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่เรียนดี (4) ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของนักศึกษาคือ การเพิ่มจำนวนวัสดุในห้องสมุด และปัญหารองลงมาคือ ปัญหาสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และบริการของห้องสมุด

เคอร์นาฮาน (Kernaghan and others. 1979 : Abstract) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการห้องสมุด กับความถี่ในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาแพทย์ จากสถาบันทางการแพทย์ 2 แห่งในภาคตะวันตกของสหรัฐอเมริกาพบว่า ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดจะเพิ่มตามปริมาณหนังสือ สิ่งพิมพ์

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 546,435 คน ในระยะเวลา 12 เดือน ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ.2545 – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546 ( ที่มา: งานบริการ, หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น )

ตาราง 2 : ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางในระยะเวลา 12 เดือนระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ.2545 – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546

เดือน / ปี		จำนวน ( ราย )	
มีนาคม	2545	ในเวลา : 20,569	นอกเวลา : 10,563
เมษายน	2545	ในเวลา : 17,391	นอกเวลา : 7,570
พฤษภาคม	2545	ในเวลา : 10,848	นอกเวลา : 2,584
มิถุนายน	2545	ในเวลา : 27,344	นอกเวลา : 13,939
กรกฎาคม	2545	ในเวลา : 31,408	นอกเวลา : 26,899
สิงหาคม	2545	ในเวลา : 29,709	นอกเวลา : 25,421
กันยายน	2545	ในเวลา : 30,827	นอกเวลา : 34,095
ตุลาคม	2545	ในเวลา : 22,931	นอกเวลา : 9,632
พฤศจิกายน	2545	ในเวลา : 28,278	นอกเวลา : 19,881
ธันวาคม	2545	ในเวลา : 26,167	นอกเวลา : 30,775
มกราคม	2546	ในเวลา : 31,386	นอกเวลา : 20,322
กุมภาพันธ์	2546	ในเวลา : 29,348	นอกเวลา : 38,548
รวม		546,435	

ที่มา : งานบริการ , หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ค่าเฉลี่ยต่อเดือน  $546,435 / 12 = 45,536.25$  ราย

### กลุ่มตัวอย่างและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 420คน โดยใช้สูตรในการหาขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ ( Yamane : 580-581 ) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ( Convenience Sampling )

สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยกำหนด ให้ความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{546,435}{1 + (546,435(0.05)^2)}$$

$$n = 400, \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 400 ตัวอย่าง โดยสำรองข้อมูลไว้ 5% เท่ากับ 20 ตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างจำนวน 420 ตัวอย่าง

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งมีลักษณะคำถามที่แตกต่างกันได้แก่ คำถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 2 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Opend-end question) จำนวน 2 ข้อ รวม 4 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 คณะที่ศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 ความถี่ในการใช้บริการ ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale)

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อลักษณะองค์ประกอบของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 31 ข้อ และใช้ระดับการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ซึ่งมีค่าระดับความพึงพอใจดังนี้

พึงพอใจอย่างมาก	5 คะแนน
พึงพอใจ	4 คะแนน



เฉย ๆ	3 คะแนน
ไม่พึงพอใจ	2 คะแนน
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	1 คะแนน

ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งระดับของความสำคัญด้านการให้บริการออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุดเท่ากับ 5 จนถึงระดับความสำคัญน้อยที่สุด เท่ากับ 1 โดยคำถามที่ผู้ตอบจะต้องตอบให้ตรงกับความคิดเห็นนั้น ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด  
C แทน จำนวนชั้น

เกณฑ์คะแนนของค่าเฉลี่ย มีดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	ผู้ใช้บริการหอสมุดพึงพอใจอย่างมากที่สุดกับบริการของหอสมุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ผู้ใช้บริการหอสมุดพึงพอใจกับบริการของหอสมุด
2.61 - 3.40	หมายถึง	ผู้ใช้บริการหอสมุดเฉย ๆ กับบริการของหอสมุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	ผู้ใช้บริการหอสมุดไม่พึงพอใจกับบริการของหอสมุด
1.00 - 1.80	หมายถึง	ผู้ใช้บริการหอสมุดไม่พึงพอใจอย่างมากกับบริการของหอสมุด

**ตอนที่ 3:** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีลักษณะคำถามที่แตกต่างกันได้แก่ แบบสอบถามแบบ Semantic Differential จำนวน 1 ข้อ แบบสอบถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 1 ข้อ และแบบทดสอบที่ให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ 1 ข้อ ปัญหาที่พบในการใช้บริการ 1 ข้อ รวม 4 ข้อ

ข้อที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงตัวเดียว ใช้การวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้หลักความแตกต่างทางด้านความหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแสดงความพึงพอใจรวมออกมาเป็น 5 ระดับด้วยกัน ซึ่งคำถามที่ผู้ตอบจะต้องตอบจะมีคำตอบกำหนดเอาไว้ให้แต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด - ต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม เรียกว่า Bipolar Adjective เช่น

ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างไร

พึงพอใจอย่าง \_\_\_\_\_ ไม่พึงพอใจ  
 มาก 5 4 3 2 1 อย่างมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่คิดว่าตรงกับทัศนคติของผู้ตอบมากที่สุด เช่น

ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างไร

พึงพอใจอย่าง \_\_\_\_\_ ไม่พึงพอใจ  
 มาก 5 4 3 2 1 อย่างมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับไม่พึงพอใจอย่างมาก

ข้อที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ บริการภายในหอสมุด ที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่พบเห็นภายในหอสมุด

ข้อที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. สร้างแบบสอบถามซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อลักษณะองค์ประกอบของ หอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นำข้อมูลที่สร้างขึ้นไปให้คณะกรรมการตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
6. นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้แก่ เอกสาร หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัย

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้แก่ การใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 420 ตัวอย่าง

#### 5. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้มาบันทึกโดยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้สถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science)
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

###### 1.1- ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

###### 1.1.1 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

$\bar{X}$  แทนคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$  แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$n$  แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

###### 1.1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2540 : 40)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D.	แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
$(\sum X^2)$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum X^2$	แทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยวิธีค่าคอนนัคแอลฟา (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546)

$$\alpha = \frac{k}{1 + (k-1) \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}$$

$\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ  
 k แทนจำนวนคำถาม  
 $\frac{\text{covariance}}{\text{covariance}}$  แทนค่าเฉลี่ยแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ  
 $\frac{\text{covariance}}{\text{covariance}}$  แทนค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม  
 ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  
 $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร Independent t - test ที่ ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 135) ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
$\bar{X}_1$	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$S_1^2$	แทนค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$S_2^2$	แทนค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$n_1$	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$n_2$	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทนชั้นแห่งความเป็นอิสระ ( $n_1 + n_2 - 2$ )

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตร

F – Test (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 176-20)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทนค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F – distribution

$MS_b$  แทนความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  แทนความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_b = SS_b / (k - 1)$$

$$MS_w = SS_w / (k - 1)$$

เมื่อ  $SS_b$  แทนผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between groups sum of squares)

$SS_w$  แทนผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within groups sum of squares)

k แทนจำนวนกลุ่ม

N แทนจำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

k - 1 แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม

N - k แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม

3.3 ค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ค่าสหสัมพันธ์อย่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว อยู่ในมาตราอันดับภาค หรือมาตราอัตราส่วน โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation Coefficient) (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2543 : 310 – 311) ดังนี้

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r = แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

n = แทนจำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$  แทนผลรวมคะแนนรายข้อ (item) ของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum Y$  แทนผลรวมคะแนนรายข้อ (total) ของทั้งกลุ่ม

$\sum X^2$  แทนผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$  แทนผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$  แทนผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 \leq r \leq 1$  ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันคือ ถ้า  $X$  เพิ่ม  $Y$  จะเพิ่มด้วย แต่ ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะลดลงด้วย
3. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  สัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้  $-1$  หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า  $r$  เท่ากับ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ (ตารางคณา อติศรประเสริฐ, 2545) มีดังนี้

- มีค่าระหว่าง 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์เลย (no correlation)
- มีค่าระหว่าง 0.01 – 0.20 หมายถึง แทบจะไม่มีความสัมพันธ์เลย (virtually no correlation)
- มีค่าระหว่าง 0.21 – 0.45 หมายถึง มีความสัมพันธ์น้อย (weak correlation)
- มีค่าระหว่าง 0.46 – 0.75 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง (moderate correlation)
- มีค่าระหว่าง 0.76 – 0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์มาก (strong correlation)
- มีค่าระหว่าง 0.91 – 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์มากที่สุด (very strong correlation)
- มีค่าระหว่าง 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์สมบูรณ์ (perfect correlation)

3.4 ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัว ที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวเดียว โดยใช้สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) โดยใช้สูตรดังนี้ (อ้างในกัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 292)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

เมื่อ	$Y$	แทน	ตัวแปรตาม
	$X$	แทน	ตัวแปรอิสระ มีจำนวน $k$ ตัว
	$\beta$	แทน	สัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วนของตัวแปรอิสระแต่ละตัว
	$\beta$	แทน	ส่วนตัดแกน $Y$ เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$
	$e$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างค่าจริงที่ได้จากตัวอย่าง ( $Y$ ) และค่าที่ได้จากสมการ ( $\beta$ )

การทดสอบความสามารถของตัวแปรอิสระ ในการอธิบายตัวแปรตามด้วยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination) หรือ  $R^2$  สามารถคำนวณได้โดยใช้สูตร (อ้างในกัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 309)

$$R^2 = \frac{\text{ความผันแปรของ } Y \text{ เนื่องจากอิทธิพลของ } X_1, X_2, \dots, X_k}{\text{ความผันแปรทั้งหมด}}$$

ค่า  $R^2$  เป็นค่าที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงของ  $Y$  ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของ  $X$  ค่า  $R^2$  จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 ถ้าค่า  $R^2$  ที่คำนวณได้มีค่าเข้าใกล้ 1 จะ หมายถึง ตัวแปรอิสระที่

นำมาคำนวณมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมาก หากค่า  $R^2$  ที่คำนวณได้มีค่าเข้าใกล้ 0

นำมาคำนวณมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมาก หากค่า  $R^2$  ที่คำนวณได้มีค่าเข้าใกล้ 0 จะหมายถึง ตัวแปรอิสระที่นำมาคำนวณมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามน้อย

### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน

1.1 เพศ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่

ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อ 1

1.2 ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่

ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อ 1

**สมมติฐานที่ 2** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถิติที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation Coefficient) ซึ่งใช้ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 2 กับแบบทดสอบส่วนที่ 3 ข้อ 1

**สมมติฐานที่ 3** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถิติที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ ค่าความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ซึ่งใช้ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 2 กับแบบทดสอบส่วนที่ 3 ข้อ 1

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้ให้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
F-Prob.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกล้นสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ / สัมประสิทธิ์ความแปรผันพหุคูณ
B	แทน	ค่าคงที่และสัมประสิทธิ์ความถดถอยจากคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H <sub>0</sub>	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H <sub>1</sub>	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อลักษณะองค์ประกอบของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น



ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการต่อลักษณะองค์ประกอบของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์คำถามปลายเปิด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละได้ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของผู้บริการจำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	187	46.8
หญิง	213	53.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 3 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปได้ดังนี้

ด้านเพศ แสดงให้เห็นว่า ผู้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 และเป็นเพศชายจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

ตาราง 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของผู้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	128	32.0
อนุปริญญา / ปวส.	14	3.5
ปริญญาตรี	177	44.3
ปริญญาโท	73	18.2
ปริญญาเอก	8	2.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 4 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปได้ดังนี้

ด้านระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 177คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 และรองลงมาตามลำดับคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 128คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระดับปริญญาโท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ18.2 ระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ระดับปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ2.0

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของผู้ให้บริการจำแนกตามคณะที่ศึกษา

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับปริญญาตรี</b>		
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4	1.0
คณะเกษตรศาสตร์	3	0.8
คณะเภสัชศาสตร์	5	1.3
คณะเทคนิคการแพทย์	2	0.5
คณะสาธารณสุข	4	1.0
คณะวิศวกรรมศาสตร์	50	12.5
คณะวิทยาศาสตร์	10	2.5
คณะวิทยาการจัดการ	86	21.5
คณะศิลปกรรมศาสตร์	35	8.6
คณะศึกษาศาสตร์	6	1.5
<b>ระดับปริญญาโท</b>		
คณะวิศวกรรมศาสตร์	40	10.0
คณะศึกษาศาสตร์	5	1.3
<b>ระดับปริญญาเอก</b>		
คณะบัณฑิตวิทยาลัย	2	0.5
คณะเกษตรศาสตร์	6	1.5
<b>รวม</b>	<b>258</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 5 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปได้ดังนี้

ด้านคณะที่เข้าใช้บริการ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่ศึกษาในระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่คณะที่เข้าใช้บริการคือ คณะวิทยาการจัดการ 86 คนคิดเป็นร้อยละ 21.5 และรองลงมาตามลำดับคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 คณะศิลปกรรมศาสตร์ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 คณะวิทยาศาสตร์ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 คณะศึกษาศาสตร์ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 คณะเภสัชศาสตร์ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 คณะสาธารณสุข 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

คณะเกษตรศาสตร์ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 คณะเทคนิคการแพทย์ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ผู้ใช้บริการที่ศึกษาในระดับการศึกษาปริญญาโท ส่วนใหญ่คณะที่เข้าใช้บริการคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ 40 คนคิดเป็นร้อยละ 10.0 และคณะศึกษาศาสตร์ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และผู้ใช้บริการที่ศึกษาในระดับการศึกษาปริญญาเอก ส่วนใหญ่ คณะที่เข้าใช้บริการคือ คณะเกษตรศาสตร์ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และ คณะบัณฑิตวิทยาลัย 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 6 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเฉลี่ย ของผู้ใช้บริการจำแนกตามความถี่ที่เข้าใช้บริการ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	Minimum	Maximum	$\bar{x}$	S.D.
ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	1	5	3.45	0.780

จากตาราง 6 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปได้ดังนี้

ผู้เข้าใช้บริการหอสมุดกลางมีค่าความถี่ในการเข้าใช้บริการ หอสมุดกลาง ต่ำสุด 1 ครั้ง / สัปดาห์ และเข้าใช้บริการสูงสุด 5 ครั้ง / สัปดาห์ ซึ่งโดยเฉลี่ยผู้ใช้บริการจะเข้าใช้บริการหอสมุดกลางด้วยความถี่โดยเฉลี่ย 3 ครั้ง / สัปดาห์

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อลักษณะองค์ประกอบของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตาราง 7 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง ด้านความเพียงพอของทรัพยากร

องค์ประกอบที่พิจารณา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปรผล
<b>ด้านความเพียงพอของทรัพยากร</b>			
1. ความเพียงพอของหนังสือภาษาอังกฤษ	3.63	0.87	พึงพอใจ
2. ความเพียงพอของหนังสือภาษาไทย	3.49	0.99	พึงพอใจ
3. ความเพียงพอของวารสารทางวิชาการ	3.59	0.85	พึงพอใจ
4. จำนวนทรัพยากร ที่ให้ยืมในแต่ละครั้ง	3.59	0.82	พึงพอใจ
5. ระยะเวลาการให้ยืมทรัพยากร	3.62	0.90	พึงพอใจ
6. ความหลากหลายของทรัพยากร	3.55	0.93	พึงพอใจ
7. จำนวนโทรทัศน์ที่ใช้รับชมเคเบิล	3.11	0.94	เฉย ๆ
8. จำนวนช่องสัญญาณเคเบิล	3.19	0.96	เฉย ๆ
9. จำนวนวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ให้ค้นคว้า	3.47	0.87	พึงพอใจ
รวม	3.44	0.81	พึงพอใจ

ตาราง 7 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง ด้านความเพียงพอของทรัพยากร พบว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มีความพึงพอใจกับบริการด้านความเพียงพอของทรัพยากรอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. ความเพียงพอของหนังสือภาษาอังกฤษ พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
2. ระยะเวลาการให้อืมทรัพยากร พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62
3. ความเพียงพอของวารสารทางวิชาการ พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59
4. จำนวนทรัพยากร ที่ให้อืมในแต่ละครั้ง พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59
5. ความหลากหลายของทรัพยากร พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55
6. ความเพียงพอของหนังสือภาษาไทย พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49
7. จำนวนวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ให้ค้นคว้า พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47
8. จำนวนช่องสัญญาณเคเบิล พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19
9. จำนวนโทรทัศน์ที่รับชมเคเบิล พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

ตาราง 8 แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ

องค์ประกอบที่พิจารณา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความรับผิดชอบความสามารถและบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ มีเพียงพอในการให้บริการ ณ จุดต่าง ๆ	3.43	0.88	พึงพอใจ

ตาราง 8 (ต่อ)

องค์ประกอบที่พิจารณา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
2. บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ ที่คอยให้บริการในด้าน มนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย และความกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ	3.36	0.91	พึงพอใจ
3. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการบริการช่วยเหลือในการตอบคำถามทั่วไป	3.47	0.78	พึงพอใจ
4. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือในการหาหนังสือที่ต้องการ	3.53	0.85	พึงพอใจ
รวม	3.45	0.86	พึงพอใจ

ตาราง 8 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีความพึงพอใจกับบริการด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือในการหาหนังสือที่ต้องการ พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53
2. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการบริการช่วยเหลือในการตอบคำถามทั่วไป พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47
3. เจ้าหน้าที่ มีเพียงพอในการให้บริการ ณ จุดต่าง ๆ พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43
4. บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ ที่คอยให้บริการในด้าน มนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย และความกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ตาราง 9 แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

องค์ประกอบที่พิจารณา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>			
1. การใช้CD-ROMในการสืบค้นฐานข้อมูล (ระบบ LAN,ระบบSTAND ALONE,ระบบ ONLINE )	3.64	0.85	พึงพอใจ
2. บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต	3.37	0.90	พึงพอใจ
3. การสืบค้นระบบสารนิเทศด้วยระบบออนไลน์จาก WEB OPAC	3.63	0.82	พึงพอใจ
4. การหาหนังสือบนชั้นโดยใช้ระบบ (OPAC / WEB OPAC )	3.63	0.82	พึงพอใจ
5. ฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ให้บริการ(ด้านการเกษตร,ด้านการศึกษา,ด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์,ด้านวิทยานิพนธ์,ฐานข้อมูลทั่วไป)	3.55	0.79	พึงพอใจ
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.99</b>	<b>พึงพอใจ</b>

ตาราง 9 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีความพึงพอใจกับบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. การใช้CD-ROMในการสืบค้นฐานข้อมูล (ระบบ LAN,ระบบSTAND ALONE,ระบบONLINE ) พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64
2. การสืบค้นระบบสารนิเทศด้วยระบบออนไลน์จาก WEB OPAC พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
3. การหาหนังสือบนชั้นโดยใช้ระบบ (OPAC / WEB OPAC ) พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
4. ฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ให้บริการ(ด้านการเกษตร,ด้านการศึกษา,ด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์,ด้านวิทยานิพนธ์,ฐานข้อมูลทั่วไป) พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

5. บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

ตาราง 10 แสดงระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง

องค์ประกอบที่พิจารณา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปรผล
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>			
1. วันเวลาเปิดให้บริการ	3.47	1.1	พึงพอใจ
2. ความสะอาด และเป็นระเบียบภายในหอสมุด	3.83	0.89	พึงพอใจ
3. แสงสว่างภายใน หอสมุด	3.72	0.89	พึงพอใจ
4. จำนวนห้องน้ำและความสะอาดภายในห้องน้ำ	3.39	1.04	เฉย ๆ
5. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ที่ใช้นั่งภายในหอสมุด	3.38	1.00	เฉย ๆ
6. จุดให้บริการ	3.44	0.79	พึงพอใจ
7. การแจ้งรายชื่อทรัพยากร (หนังสือ,วารสาร, ไลด์ทัศนวัสดุ)ใหม่ที่เข้ามาในหอสมุด	3.38	0.89	เฉย ๆ
8. อุณหภูมิภายในหอสมุด	3.58	0.91	พึงพอใจ
9. การควบคุมการใช้อุปกรณ์สื่อสารภายในหอสมุด	3.36	0.89	เฉย ๆ
10. หนังสือ วารสาร ไลด์ทัศนวัสดุที่จัดเรียงในชั้นถูกต้องหาง่าย	3.37	0.92	เฉย ๆ
11. ความใหม่ของหนังสือภาษาอังกฤษในวิชาเอก	3.18	0.92	เฉย ๆ
12. ความใหม่ของหนังสือไทยในวิชาเอก	3.20	0.98	เฉย ๆ
13. ความใหม่ของวารสารทางวิชาการ	3.29	0.89	เฉย ๆ
<b>รวม</b>	<b>3.43</b>	<b>0.93</b>	<b>พึงพอใจ</b>

ตาราง 10 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีความพึงพอใจกับบริการด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.43 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. ความสะอาด และเป็นระเบียบภายในหอสมุด พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83
2. แสงสว่างภายใน หอสมุด พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72
3. อุณหภูมิภายในหอสมุด พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58
4. วันเวลาเปิดให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47
5. จุดให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44
6. จำนวนห้องน้ำและความสะอาดภายในห้องน้ำ พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39
7. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ที่ใช้ภายในหอสมุด พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38
8. การแจ้งรายชื่อทรัพยากร (หนังสือ,วารสาร,โสตทัศนวัสดุ)ใหม่ที่เข้ามาในหอสมุด พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38
9. หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุที่จัดเรียงในชั้นถูกต้องหาง่าย พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37
10. การควบคุมการใช้อุปกรณ์สื่อสารภายในหอสมุด พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36
11. ความใหม่ของวารสารทางวิชาการ พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29
12. ความใหม่ของหนังสือไทยในวิชาเอก พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20
13. ความใหม่ของหนังสือภาษาอังกฤษในวิชาเอก พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีระดับความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

### **ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการต่อลักษณะองค์ประกอบของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น**



ตาราง 11 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง

องค์ประกอบที่พิจารณา	ระดับความพึงพอใจ		ผลการ ประเมิน
	$\bar{x}$	S.D.	
ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการหอสมุด กลาง	3.45	0.78	พึงพอใจ

ตาราง 11 แสดงความพึงพอใจรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีความพึงพอใจโดยรวมกับบริการภายในหอสมุดกลาง อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45

ตาราง 12 แสดงบริการภายในหอสมุดกลางที่ควรปรับปรุง

ประเภทของบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า	63	15.8
2. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซีดีรอม	48	12.0
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	39	9.8
4. บริการรับ-จ่าย หนังสือ และวารสาร	26	6.3
5. บริการโสตทัศนวัสดุ	40	10.0
6. บริการห้องฝึกทางภาษา	51	12.8
7. บริการสารสนเทศจากเคเบิลทีวี	50	12.5
8. บริการข้อมูลการศึกษานานาชาติ	47	11.8
9. บริการเอกสาร จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	36	9.0
รวม	400	100

จากตาราง 12 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปได้ดังนี้

บริการภายในหอสมุดกลางที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 รองลงมาตามลำดับ คือ บริการห้องฝึกทางภาษา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 บริการสารสนเทศจากเคเบิลทีวี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซีดีรอม จำนวน 48คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 บริการข้อมูลการศึกษานานาชาติ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 บริการโสตทัศนวัสดุ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 บริการเอกสาร จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 บริการรับ-จ่าย หนังสือ และวารสาร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 1 สถิติที่ใช้ทดสอบคือ Independent t-test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : เพศแตกต่างกันมีผลต่อมีผลต่อความพึงพอใจรวม ของผู้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศแตกต่างกันมีผลต่อมีผลต่อความพึงพอใจรวม ของผู้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามเพศ

t – test of Equality of Means						
ความพึงพอใจ	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจรวมของผู้ใช้	ชาย	3.43	0.82	0.413	398	0.680
บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	หญิง	3.46	0.74			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้สถิติ Independent t – test ในการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ว่า ค่า Probability (P) เท่ากับ 0.680 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.680 > 0.05$ ) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ซึ่งหมายความว่า เพศแตกต่างกันมีผลต่อมีผลต่อความพึงพอใจรวม ของผู้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวม ของผู้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 1 สถิติที่ใช้ทดสอบคือ การ

วิเคราะห์ความแปรปรวน แบบมีปัจจัยเดียว (One - Way Analysis of Variance) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อมีผลต่อความพึงพอใจรวม ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อมีผลต่อความพึงพอใจรวม ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความพึงพอใจรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	8.911	2.228	3.762*	0.005
	ภายในกลุ่ม	395	233.879	0.592		
	รวม	399	242.79			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่ามีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลายๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ดังต่อไปนี้

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลกับความพึงพอใจรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.38	2.93	3.58	3.37	3.13
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.38	-	0.45* (0.040)	-0.20* (0.021)	0.01 (0.964)	0.25 (0.280)

ตาราง 15 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช. 3.38	อนุปริญญา/ ปวส. 2.93	ปริญญาตรี 3.58	ปริญญาโท 3.37	ปริญญาเอก 3.13
ปริญญาตรี	3.58			-	0.21* (0.048)	0.45 (0.101)
ปริญญาโท	3.37				-	0.24 (0.393)
ปริญญาเอก	3.13					-

n = 400

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 15 โดยการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. กับผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีความพึงพอใจรวมต่อการใช้บริการหอสมุดกลางมากกว่ากับผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

2. ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. กับผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีความพึงพอใจรวมต่อการใช้บริการหอสมุดกลางน้อยกว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.20

3. ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจรวมต่อการใช้บริการหอสมุดกลางน้อยกว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.65

4. ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา / ปวส. กับผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.050 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจรวมต่อการใช้บริการหอสมุดกลางน้อย

บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจรวมต่อการใช้บริการหอสมุดกลางน้อยกว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 0.44

5. ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจรวมต่อการใช้บริการหอสมุดกลางมากกว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

**สมมติฐานที่ 1.3** คณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 1 สถิติที่ใช้ทดสอบคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบมีปัจจัยเดียว (One - Way Analysis of Variance) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$ : คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อมีผลต่อความพึงพอใจรวม ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อมีผลต่อความพึงพอใจรวม ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน

**ตาราง 16** แสดงการทดสอบความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามคณะที่ศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความพึงพอใจรวม	ระหว่างกลุ่ม	13	10.235	0.787	1.296	0.216
	ภายในกลุ่ม	244	148.250	0.608		
	รวม	257	158.484			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคณะที่ศึกษาต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่ามีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.216 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้าน

การให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) กับแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 1

$H_0$  : องค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

$H_1$  : องค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

องค์ประกอบ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง	ระดับความสัมพันธ์	
	Pearson Correlation	Sig. (2 – tailed)	
1. ด้านความเพียงพอของทรัพยากร	0.314*	0.000	มีความสัมพันธ์น้อย
2. ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	0.225*	0.000	มีความสัมพันธ์น้อย
3. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	0.226*	0.000	มีความสัมพันธ์น้อย
4. ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น	0.396*	0.000	มีความสัมพันธ์น้อย

n = 40

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า องค์ประกอบด้านความพึงพอใจของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.396 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยกว่าคือถ้าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นมากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการหอสมุดกลางมากขึ้น

**สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความพึงพอใจของทรัพยากร, ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลต่อความพึงพอใจรวมของความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบด้วยกรวิเคราะห์โดยใช้สมการ Multiple Regresstion ในการหาความสัมพันธ์ด้านองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีผลต่อความพึงพอใจรวมของความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น กับแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 1**

$H_0$  : องค์ประกอบด้านความพึงพอใจของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่มีผลกับ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

$H_1$  : องค์ประกอบด้านความพึงพอใจของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลกับ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**ตาราง 18 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

สมุดกลาง	ความพึงพอใจรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง				
	b	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ ( Constant )	1.032				
ลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง	0.473	0.078	0.318	6.078	0.000
ความพึงพอใจของทรัพยากร	0.228	0.076	0.157	3.001	0.003



$$\begin{aligned}
 R &= 0.419 \\
 SE ( est ) &= 0.710 \\
 F &= 42.185 \\
 R^2 &= 0.175 \\
 R^2_{adjusted} &= 0.171
 \end{aligned}$$

จากตาราง 18 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง และองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งองค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง และองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.473 และ 0.228 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.318 และ 0.157 ตามลำดับ ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่ากับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางเท่ากับ 0.710 และมีค่าสัมประสิทธิ์ในการตัดสินใจที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง ร้อยละ 17.1

ผลจากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนสรุปได้ว่า ผลทดสอบที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมุติฐานบางส่วนนั้น คือ องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มีความสัมพันธ์เชิงซ้อนกับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง อย่างมีนัยสำคัญ และองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากรมีความสัมพันธ์เชิงซ้อนกับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถแสดงโดยสมการถดถอยเชิงซ้อนดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง} &= 1.032 + 0.473 \text{ องค์ประกอบด้านลักษณะทาง} \\
 &\text{กายภาพของหอสมุดกลาง} \\
 &+ 0.228 \text{ องค์ประกอบด้านความเพียงพอของ} \\
 &\text{ทรัพยากร}
 \end{aligned}$$

ซึ่งหมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางในองค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง และองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากรที่มากขึ้นจะส่งผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมากขึ้น

เมื่อพิจารณาสมการถดถอยข้างต้นจะเห็นได้ว่า เมื่อกำหนดให้องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง และองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากรมีค่าคงที่ และไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง จากสมการถดถอยเชิงซ้อนพบว่า ความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง จะอยู่ที่ระดับ 1.032

หากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์ประกอบด้านลักษณะทางภาพของหอสมุดกลาง เพิ่มขึ้น 1 ระดับ พบว่าจะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง เพิ่มขึ้น 0.473 ระดับ ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้องค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร มีค่าคงที่

หากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากรเพิ่มขึ้น 1 ระดับ พบว่าจะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง เพิ่มขึ้น 0.228 ระดับ ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้องค์ประกอบด้านลักษณะทางภาพของหอสมุดกลาง มีค่าคงที่

นั่นหมายถึง การที่หอสมุดกลางมีการพัฒนา และปรับปรุงองค์ประกอบด้านลักษณะทางภาพของหอสมุดกลาง และองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีความพึงพอใจรวมเมื่อเข้าใช้บริการหอสมุดกลางในครั้งต่อไปมากขึ้น

## ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์คำถามปลายเปิด

ปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น จากการประมวลผล สามารถจำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

### ปัญหาที่พบ

#### 1.ด้านความเพียงพอของทรัพยากร

พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าจำนวนช่องที่ใช้รับชมเคเบิลและจำนวนโทรทัศน์ที่ใช้รับชมมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งระยะเวลาการให้ยืมหนังสือยังน้อยเกินไป ในด้านความหลากหลายของวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์นั้นยังมีน้อยไปเพราะยังมีไม่ทั่วถึงทุกมหาวิทยาลัย

#### 2.ด้านความเพียงพอ ความสามารถและบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ

พบว่า ในบางช่วงเวลาเจ้าหน้าที่ไม่ได้อยู่ประจำ ณ จุดให้บริการ

#### 3.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

พบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ค้น OPAC ยังไม่เพียงพอเพราะผู้ให้บริการในบางครั้งจะใช้ระยะเวลาในการค้นหาและ เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า

#### 4.ด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่า ช่วงสอบระยะเวลาในการเปิด-ปิด ของหอสมุดมีระยะเวลาสั้นเกินไป ด้านความสะอาดภายในห้องน้ำที่มีให้บริการภายในหอสมุดนั้นในบางครั้งห้องน้ำยังมีกลิ่นเหม็นและด้านการควบคุมการใช้อุปกรณ์สื่อสารภายในหอสมุดนั้นยังมีน้อยเกินไป เพราะผู้บริบริการมักพูดคุยโทรศัพท์ภายในห้องอ่านหนังสือทำให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้บริการคนอื่น

## ข้อเสนอแนะ

### 1.ด้านความเพียงพอของทรัพยากร

ควรเพิ่มช่องที่รับชมเคเบิลทีวีจากเดิมที่มีเพียง 2 ช่องคือ ช่องDiscovery และช่อง HBO ควรเพิ่มช่องที่เกี่ยวกับรายการเพลง ข่าวภาคภาษาอังกฤษ และรายการกีฬา และเพิ่มจำนวนโทรทัศน์ที่รับชมเคเบิลทีวี

ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือในแต่ละครั้ง เนื่องจากในบางครั้งผู้ใช้บริการมีความต้องการในการใช้หนังสือเล่มนั้น ๆ นานมากขึ้น

### 2.ด้านความเพียงพอ ความสามารถและบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ

ควรเพิ่มอัตราของบุคลากรในหอสมุดเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

### 3.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการค้น OPAC

ควรเพิ่มความหลากหลายของฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ให้บริการให้มากขึ้น

### 4.ด้านลักษณะทางกายภาพ

ควรเพิ่มเวลาในการเปิด-ปิด หอสมุดกลางในช่วงสอบให้มากขึ้น เพราะในช่วงสอบจะมีผู้ใช้บริการหอสมุดกลางเป็นจำนวนมาก และควรเพิ่มจำนวน โต๊ะ เก้าอี้ให้มากขึ้น

ควรจัดให้มีบริเวณที่สามารถใช้เครื่องมือสื่อสารภายนอกห้องอ่านหนังสือ เพื่อป้องกันการ การรบกวนของผู้ใช้บริการ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น อันจะเป็นประโยชน์ต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยจำแนกตามลักษณะของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีต่อการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

#### สมมติฐานในการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### การกำหนดประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 546,435 คน ในระยะเวลา 12 เดือน ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ.2545 – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546 ( ที่มา: งานบริการ, หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 2 : ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางในระยะเวลา 12 เดือน ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ.2545 – เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546

เดือน / ปี		จำนวน ( ราย )	
มีนาคม	2545	ในเวลา : 20,569	นอกเวลา : 10,563
เมษายน	2545	ในเวลา : 17,391	นอกเวลา : 7,570
พฤษภาคม	2545	ในเวลา : 10,848	นอกเวลา : 2,584
มิถุนายน	2545	ในเวลา : 27,344	นอกเวลา : 13,939
กรกฎาคม	2545	ในเวลา : 31,408	นอกเวลา : 26,899
สิงหาคม	2545	ในเวลา : 29,709	นอกเวลา : 25,421
กันยายน	2545	ในเวลา : 30,827	นอกเวลา : 34,095
ตุลาคม	2545	ในเวลา : 22,931	นอกเวลา : 9,632
พฤศจิกายน	2545	ในเวลา : 28,278	นอกเวลา : 19,881
ธันวาคม	2545	ในเวลา : 26,167	นอกเวลา : 30,775
มกราคม	2546	ในเวลา : 31,386	นอกเวลา : 20,322
กุมภาพันธ์	2546	ในเวลา : 29,348	นอกเวลา : 38,548
รวม		546,435	

ที่มา : งานบริการ , หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ค่าเฉลี่ยต่อเดือน  $546,435 / 12 = 45,536.25$  ราย

#### กลุ่มตัวอย่างและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 420คน โดยใช้สูตรในการหาขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ ( Yamane : 580-581 ) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ( Convenience Sampling )

สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยกำหนด ให้ความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{546,435}{1 + (546,435(0.05)^2)}$$

$n = 400$  ตัวอย่าง

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 400 ตัวอย่าง โดยสำรองข้อมูลไว้ 5% เท่ากับ 20 ตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างจำนวน 420 ตัวอย่าง

### ✓ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา ซึ่งมีลักษณะคำถามที่แตกต่างกันได้แก่ คำถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 2 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-end question) จำนวน 1 ข้อ รวม 3 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 คณะที่ศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อลักษณะองค์ประกอบของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 31 ข้อ และใช้ระดับการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตอนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีลักษณะคำถามที่แตกต่างกันได้แก่ แบบสอบถามแบบ Semantic Differential จำนวน 1 ข้อ แบบสอบถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 1 ข้อ และแบบทดสอบที่ให้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ 1 ข้อ ปัญหาที่พบในการใช้บริการ 1 ข้อ รวม 4 ข้อ

ข้อที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงตัวเดียว ใช้การวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้หลักความแตกต่างทางด้านความหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแสดงความพึงพอใจรวมออกมาเป็น 5 ระดับด้วยกัน ซึ่งคำถามที่ผู้ตอบจะต้องตอบ จะมีคำตอบกำหนดเอาไว้ให้แต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด - ต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดกำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม เรียกว่า Bipolar Adjective

ข้อที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ บริการภายในหอสมุด ที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่พบเห็นภายในหอสมุด

ข้อที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### ✓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

#### 1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้แก่ เอกสาร หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัย

#### 2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้แก่ การใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 420 ตัวอย่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประมวลผลและนำเสนอการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับและนำผลการสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Window Version 10 โดยใช้ในการคำนวณค่าสถิติ ดังนี้

การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

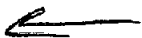
1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) กับแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อ 1, 2 และตอนที่ 3 ข้อ 2
2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) กับแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อ 3 ตอนที่ 2 ข้อ 1-31 ตอนที่ 3 ข้อ 1
3. ใช้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อ 4 ตอนที่ 2 ข้อ 1-31 ตอนที่ 3 ข้อ 1

4. หาเกณฑ์การประเมินของแบบสอบถามที่มีลักษณะการให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ในระดับคะแนน 1 - 5 คะแนน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ได้แก่ แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ข้อ 1

**การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐาน**  
ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน จำแนกตามตัวแปรดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 1 สถิติที่ใช้ทดสอบคือ Independent t - test

2.  ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 1 สถิติที่ใช้ทดสอบคือ ค่า F-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว (One - Way Analysis of Variance)

3. คณะที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 1 สถิติที่ใช้ทดสอบคือ ค่า F - test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว (One - Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถิติที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation Coefficient) ซึ่งใช้ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 2 กับแบบทดสอบส่วนที่ 3 ข้อ 1

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถิติที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ ค่าความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ซึ่งใช้ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 2 กับแบบทดสอบส่วนที่ 3 ข้อ 1



## สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถสรุปผลได้ดังนี้

### ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง

เพศ ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 และเป็นเพศชายจำนวน 187คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 177คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 และรองลงมาตามลำดับคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 128คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระดับปริญญาโท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ระดับปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

คณะที่เข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะที่มีผู้เข้าใช้บริการมากที่สุดคือ คณะวิทยาการจัดการ 86 คนคิดเป็นร้อยละ 21.5 และรองลงมาตามลำดับคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 คณะศิลปกรรมศาสตร์ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 คณะวิทยาศาสตร์ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 คณะศึกษาศาสตร์ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 คณะเภสัชศาสตร์ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 คณะสาธารณสุข 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 คณะเกษตรศาสตร์ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 คณะเทคนิคการแพทย์ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ผู้ใช้บริการที่ศึกษาในระดับการศึกษาปริญญาโท ส่วนใหญ่คณะที่เข้าใช้บริการคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ 40 คนคิดเป็นร้อยละ 10.0 และคณะศึกษาศาสตร์ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และผู้บริการที่ศึกษาในระดับการศึกษาปริญญาเอก ส่วนใหญ่ คณะที่เข้าใช้บริการคือ คณะบัณฑิตวิทยาลัย 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5 และคณะเกษตรศาสตร์ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

### การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อลักษณะองค์ประกอบของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้ององค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า

ด้านความเพียงพอของทรัพยากร พบว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มีความพึงพอใจกับบริการด้านความเพียงพอของทรัพยากรอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44

ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีความพึงพอใจกับบริการด้านความรับผิดชอบความสามารถและบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าผู้ให้บริการหอสมุดกลางมีความพึงพอใจกับบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56

ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง พบว่าผู้ให้บริการหอสมุดกลางมีความพึงพอใจกับบริการด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง อยู่ในระดับพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.43

### การวิเคราะห์ความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการต่อลักษณะองค์ประกอบของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้ององค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า

ความพึงพอใจรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง พบว่าผู้ให้บริการหอสมุดกลางมีความพึงพอใจโดยรวมกับบริการภายในหอสมุดกลาง อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45

บริการภายในหอสมุดกลางที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 รองลงมาคือ บริการห้องฝึกทางภาษา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 บริการสารสนเทศจากเคเบิลทีวี จำนวน 48คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 บริการข้อมูลการศึกษานานาชาติ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 บริการโสตทัศนวัสดุ จำนวน40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 บริการเอกสาร จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 บริการรับ-จ่าย หนังสือ และวารสาร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

### การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน

เพศ ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แต่พบว่าผู้ให้บริการหอ



มหาวิทยาลัยขอนแก่นมากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการหอสมุดกลางเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลางและองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตาราง19 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ
1.	ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน	
1.1	ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจรวมในการใช้บริการแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2	ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจรวมในการใช้บริการแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3	ผู้ใช้บริการที่มีการคณะแตกต่างกันมีความพึงพอใจรวมในการใช้บริการแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ
2.1	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากรมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.2	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.3	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.4	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	เป็นไปตามสมมติฐาน
3.	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น	เป็นไปตามสมมติฐาน

### อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นแตกต่างกัน

**เพศ** ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้า พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา เป็นสุขเย็น ( 2543 : 60-61 ) เรื่องพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีเพศต่างกัน มีเหตุผลและความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด คณะเภสัชศาสตร์ หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะอื่น ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพิศ นพประชา ( 2541 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนของสมาชิกห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สมาชิกห้องสมุดประชาชนทั้ง 10 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี พบว่า สมาชิกห้องสมุดที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดประชาชนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ งานวิจัยของ ธนัชชา พุทธิธรรม (2545 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรีภาคสมทบ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน จากการที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ ไม่ว่าจะเป็นเพศ หญิงหรือชายก็มีจุดมุ่งหมายในการเข้าไปใช้ห้องสมุดเหมือนกัน คือมุ่งหาความรู้ หรือต้องการค้นคว้าเพิ่มเติม เพราะฉะนั้นปัจจัยด้านเพศจึงไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน

**ระดับการศึกษา** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางแตกต่างกัน พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพิศ นพประชา ( 2541 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนของสมาชิกห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สมาชิกห้องสมุดประชาชนทั้ง 10 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดประชาชนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุนเนอร์ ( Bauner. 1979 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ห้องสมุดและความคิดเห็นของนักศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยเซาเทิร์นอิลลินอยส์ - คาร์บอนเดล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดต่างกัน แต่พบว่า จากการที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ความคาดหวังของการได้รับบริการจากหอสมุดมีความแตกต่างกันในแต่ละระดับการศึกษา เนื่องจากว่าในแต่ละระดับการศึกษานั้น ย่อมมีความต้องการในการใช้บริการจากทรัพยากรในห้องสมุดต่างกันทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

**คณะ** คณะที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง ไม่แตกต่างกัน พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชชา พุทธิธรรม (2545 : บทคัดย่อ ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรีภาคสมทบ พบว่า นิสิตที่มีคณะต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ครองทรัพย์ เจิตนาพันธ์ (บทคัดย่อ :2542 ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละคณะมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดไม่ต่างกัน แต่พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรารวรรณ สวัสดิพงษ์ ( บทคัดย่อ : 2538 ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุด ของนักศึกษา

ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 1,350 คน พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละคณะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แตกต่างกัน ที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากห้องสมุดมีบริการในทุก ๆ ด้านที่ครอบคลุม และสมบูรณ์ เหมาะกับผู้ใช้บริการในทุกคณะ ไม่ว่าจะให้บริการด้านหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่อสารสนเทศน์ รวมทั้งการที่ห้องสมุดต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการ และทรัพยากรอยู่ตลอดเวลา ทำให้การให้บริการภายในหอสมุดเหมาะสมสำหรับทุกคน

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในองค์ประกอบด้านความพึงพอใจของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

#### องค์ประกอบด้านความพึงพอใจของทรัพยากร

จากการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นในองค์ประกอบด้านความพึงพอใจของทรัพยากร พบว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มีความพึงพอใจกับบริการด้านความพึงพอใจของทรัพยากรอยู่ในระดับพึงพอใจ สืบเนื่องมาจาก หอสมุดกลางได้มีการพัฒนาจำนวนและความหลากหลายของทรัพยากรอยู่ตลอดเวลา โดยมีเจ้าหน้าที่ในการทำวิจัยเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีให้บริการภายในหอสมุดอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการที่หอสมุดมีระยะเวลาการให้ยืมทรัพยากรในแต่ละครั้งถึง 7 วัน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อุไรวรรณ พะมณี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์ และนิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ ผลจากการวิจัยสรุปว่าผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจกับบริการด้านความพึงพอใจของทรัพยากรมากที่สุดโดยเฉพาะด้านระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

#### องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

จากการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นในองค์ประกอบ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มีความพึงพอใจกับบริการด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ สืบเนื่องมาจากหอสมุดกลางได้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ที่คอยให้บริการภายในหอสมุดกลางอยู่ตลอดเวลาในทุก ๆ ด้าน โดยเน้นให้เจ้าหน้าที่คอยช่วยผู้บริการในการตอบคำถามในเรื่องที่ผู้บริการไม่เข้าใจ และมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้ประจำอยู่ ณ จุดต่าง ๆ เพื่อคอยให้บริการกับผู้บริการ จากทฤษฎีความคาดหวัง(ทีมา : ปริญญ ลักษิตานนท์, 2536 : 134) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในแง่ที่ว่าผู้บริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการ นั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งผู้บริการได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่คุณใช้บริการได้รับ ได้แก่ ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษา แนะนำที่ดี เป็นเช่นไร ผู้บริการจึงเลือกเอาบริการที่น่าเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ผู้บริการจะมีความพึงพอใจเกิดขึ้น และตรงกับ วิเชียร ชันทรหัตถ์ ( 2536 อ้างใน อภิญาพร มาลีวรรณ ,

2540 : 29 ) ได้กล่าวว่าการปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ คือผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ยิ้ม ทักทายผู้ใช้บริการ และตรงกับทฤษฎีของ อเดย์ และแอนด์เดอร์เซน ( Aday and Andersen ) กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีอัธยาศัย และความสนใจต่อผู้บริการ ( Courtesy ) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิก น่าเลื่อมใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความดูแลเอาใจใส่อยู่ตลอดเวลา โดย สุกัญญา ธีรพงศ์ ( บทคัดย่อ : 2542 ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านกลุ่มผู้ใช้ ประเภทเอกสารที่ต้องการ ปริมาณการให้บริการ การใช้เครื่องมือที่ให้บริการ ตลอดจนศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการ ในด้านการดำเนินงานของผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่าย เอกสารที่ได้รับ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในระดับมาก โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ และ ทศนียา เชิดสูงเนิน ( บทคัดย่อ : 2543 ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เอกชน ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ในการใช้ ฐานข้อมูลที่ใช้ หัวข้อที่ค้น รูปแบบผลการค้นที่ได้รับ ความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการฐานข้อมูล ซีดี รอม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจในระดับมากในเรื่องการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

#### องค์ประกอบด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นในองค์ประกอบด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มีความพึงพอใจกับบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับพึงพอใจ สืบเนื่องมาจาก ในปัจจุบันหอสมุดกลางได้มีการพัฒนาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในการใช้ OPAC และเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยเนื่องจากห้องสมุดเล็งเห็นความสำคัญในการใช้ OPAC ที่ช่วยในการหาทรัพยากรภายในหอสมุดให้เร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สีปาน ทรัพย์ทอง ( 2531 : บทคัดย่อ ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการสืบค้นสารสนเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นสารสนเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG ในระดับพึงพอใจมาก

#### องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นในองค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มีความพึงพอใจกับบริการด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ในระดับพึงพอใจ สืบเนื่องมาจากหอสมุดกลางได้มีการสร้างตึกใหม่เพื่อรองรับการให้บริการของผู้ใช้บริการให้มีความกว้างขวาง และมีการขยายระยะเวลาการให้บริการในช่วงสอบมากขึ้น เพราะในช่วงนั้นจะมีผู้ใช้หอสมุดเป็นจำนวนมาก ในด้านความสะดวกสบายภายในหอสมุดนั้นได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดผลัดเปลี่ยนกันในทุกชั้น โดยเน้นความสะดวกสบายในทุกจุด จากวิเชียร ชันชหัตถ์ ( 2536 อ้างใน อภิญาพร มาลีวรรณ , 2540 : 29 ) ได้กล่าวว่าการปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ไว้ว่า สถานที่สะอาด สะดวกสบาย และสวยงาม และงานวิจัยของ ครองทรัพย์



เจิตนภาพันท์ (บทคัดย่อ :2542 ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่มากที่สุด

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลางโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ดังนั้นจึงเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการรักษาระดับการให้บริการในทุก ๆ ด้านเพื่อให้ผู้ใช้บริการหอสมุดมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด และควรพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด รวมทั้งควรจัดหารูปแบบใหม่ ๆ ของการจัดบริการรูปแบบต่าง ๆ ที่หอสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่

#### 1.ด้านความเพียงพอของทรัพยากร

ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการหาทรัพยากรเข้ามาในหอสมุดอย่างสม่ำเสมอเพื่อความทันสมัย รวมทั้งควรจัดหาทรัพยากรในแต่ละสาขาอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ควรเน้นที่สาขาใดสาขาหนึ่ง และควรเพิ่มช่องในการรับชมเคเบิลให้หลากหลายมากขึ้นรวมทั้งการเพิ่มจำนวนโทรทัศน์ที่ให้บริการให้มากขึ้น

#### 2.ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่คอยให้บริการ ณ จุดบริการต่าง ๆ ให้มากขึ้น รวมทั้งควรจัดให้มีการอบรมและพัฒนาความรู้ของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อคอยช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

#### 3.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลที่มีให้บริการภายในหอสมุดอยู่เสมอ เพื่อความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา รวมทั้งควรปรับปรุงความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่มีไว้ให้บริการภายในหอสมุดให้มีความเร็ว เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการหาข้อมูลของผู้ใช้บริการ

#### 4.ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ควบคุมพนักงานทำความสะอาดภายในหอสมุดให้เคร่งครัดในเรื่องความสะอาด โดยมีการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจนในพื้นที่ ที่ต้องรับผิดชอบและจัดให้มีหัวหน้าที่คอยควบคุมพนักงานในการทำความสะอาด ในด้านการจัดหนังสือ ควรมีการปรับปรุงชั้นวางหนังสือในหอสมุด โดยจัดให้เป็นหมวดหมู่มากยิ่งขึ้นและจัดหนังสือในชั้นให้ถูกต้อง และหาง่าย

5. จากผลการทดสอบสมมุติฐานซึ่ง แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านที่กล่าวมานั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการหอสมุดกลางในระดับน้อย กล่าวคือถ้าผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีความพึงพอใจกับองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของหอสมุดกลางมากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้

บริการหอสมุดกลางมากขึ้น ดังนั้น ทางหอสมุดกลางควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านเพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

8. จากผลการวิเคราะห์ความตตอยเชิงซ้อนของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง และองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทำให้สามารถนำมาคาดเดาได้ว่า ถ้าหอสมุดกลางมีการพัฒนาองค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง และองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากรจะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางเพิ่มมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1.ควรเพิ่มองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดในครั้งต่อไป เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
- 2.ควรมีการศึกษาปัญหาทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ เพื่อจะได้มีแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- ธัญชา พุทธธรรม. (2544). ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรีภาคสมทบ คณะสังคมศาสตร์. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล กิจไพศาล.(2538).ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์.วิทยานิพนธ์ ค.ม. ( การบริหาร- การศึกษา ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จิราพรรณ สวัสดิพงษ์. (2538). ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สารนิพนธ์ กศ.ม.(การวัดผลการศึกษา). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.ถ่าย เอกสาร.
- ครองทรัพย์ เจิตนภาพันธุ์. (2542). ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหงวิทยาเขตบางนา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.ถ่ายเอกสาร.
- กฤติกา จิวาลักษณ์ .(2523). ความพึงพอใจของอาจารย์จำนวน 633 คน ในการใช้บริการชาวสารทันทสมัยของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.วิทยานิพนธ์ ค.ม.(การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- อุไรวรรณ พะมณี.(2535). ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ. วิทยานิพนธ์ ค.ม.(พัฒนศึกษาศาสตร์).กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.
- มะลิวรรณ น้อยบัวทิพย์ และอารยา เสนาคณ.(2541). ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศ ประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสารคาม.สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผล การศึกษา ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.ถ่ายเอกสาร.
- สุกัญญา ธีรพงศ์ ( 2542 ). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านกลุ่มผู้ใช้ ประเภทเอกสารที่ต้องการ ปริมาณการให้บริการ การใช้เครื่องมือที่ใช้บริการ ตลอดจนศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการ ในด้าน การดำเนินงานของผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่าย เอกสารที่ได้รับ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของ ผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด.วิทยานิพนธ์ ค.ม. (วิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ . (2519). การใช้ห้องสมุดและความคิดเห็นของนักศึกษา มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ต่อปัญหาการบริการด้านต่าง ๆ.วิทยานิพนธ์ ค.ม.(การวัดผลการศึกษา).กรุงเทพฯ:บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- นรินทร์ บุญชู . (2519). การศึกษาความสนใจในการอ่านหนังสือพิมพ์รายวัน และภาษาอังกฤษ ของนิสิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.
- จิตติ ปิงตระกูล. (2522). การสำรวจความต้องการในการใช้บริการ ห้องสมุดของนิสิต นักศึกษาระดับปริญญา คณะวิทยาศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.

- ดรุณี ณ ลำปาง. (2522 ). การสำรวจสภาพ และการใช้ห้องสมุดธนาคารกลาง และธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม.(สื่อการสอนระดับมัธยม).กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- วนิดา จินดนานุรัตน์. ( 2523). การศึกษาปัญหาการใช้บริการ ห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปริญญาตรีต่องานบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด.วิทยานิพนธ์ ค.ม.(การบริหารการศึกษา).ขอนแก่น:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.ถ่ายเอกสาร.
- สรีระเพ็ญ โอทกานนท์ .(2517). ทักษะของบุคลากรโรงพยาบาล ต่อสภาพและบริการห้องสมุดโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี.วิทยานิพนธ์ ค.ม.(การวัดผลการศึกษา).กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- วรรณภา ชานวิหิตกุล. (2538). การใช้บริการห้องสมุดในสถานศึกษาพระคริสตธรรมใน กรุงเทพมหานคร ของอาจารย์ และนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.
- ประพิศ นพประชา. (2541). ปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนของสมาชิกห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สมาชิกห้องสมุดประชาชนทั้ง 10 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ค.ม.(บรรณารักษศาสตร์).กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.
- กัลยาณี เตียวฉนิมานนท์ .( 2542 ). การใช้สารนิเทศจากห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาทางไกล ระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดนครปฐม.วิทยานิพนธ์ ค.ม.(บริหารการศึกษา).ขอนแก่น:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.ถ่ายเอกสาร.
- สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2543). พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2541). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS For Window. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- \_\_\_\_\_.(2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดาราทวีปะปาล. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด รุ่งเรืองสานส์  
การพิมพ์
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัทโรมพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- นราตรี ไววนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี. (2538). ระเบียบวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญ์ ลักษิตานนท์. (2536). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็ดดิสัน เพรส โปรดักส์ จำกัด.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2543). วิธีใช้โปรแกรม SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : ซี เค แอนต์ โฟโต้สตูดิโอ.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *ปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญที่สุด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุปัญญา ไชยชาญ. *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็ดดิสัน เพรส โปรดักส์ จำกัด.
- Assael, Henry. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Action*. 6<sup>th</sup> ed. Cincinnati, Ohio : South – Western College Publishing.
- Dell I. Hawkins, Roger J. Best and Kenneth A. Coney. (1986). *Consumer Behavior*. London : The Slide Ltd.
- Nitecki , ( 1996,september ). Changing the concept and measure of service quality in academic Libraries.,*Journal of Academic Librarianship*.5 (12) : 123.
- John C. Mowen. (1993).*Consumer Behavior*. 5<sup>th</sup> ed. N.J. : Prentice – Hall, INC., 1998
- Loudon, David L. and Della Bitta, Albert J. (1999). *Consumer Behavior : Concepts and Applications*. 4<sup>th</sup> ed. New York : McGraw – Hill International, Inc.
- Staton, William J. and Charles Futrell. (1987). *Fundamentals of Marketing*. 8<sup>th</sup> ed. New York : McGraw – Hill Book Co.
- Parasuraman, A., A.A.Zeithml-and L.L. Berry. (1998,december). SERVQUAL: A multiple-item scale for Measuring consumer perceptions of service quality.,*Journal of Retailing*.2 (20) :14
- Schiffman, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. (1994).*Consumer-Behavior*. 5<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall, Inc.
- Valarie A. Zeithamal, A Parasuraman & Leonard L. Berry. (1990).*Delivering Quality Service*. New York : The Free Press A Division, of Macmillan, Inc.
- Power, R.F. and G.W. Dickson. 1974. MIS project management: *Myths, opinions, and reality*. *California Management Review* .California: VSM Production.

**ภาคผนวก**

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โดย นางสาว สิริกัญญา พัฒนภูทอง รหัส 451995517

นิสิตปริญญาโท สาขาการตลาด

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด ภาควิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการช่วยกรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อลักษณะองค์ประกอบของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. ขณะนี้ท่านกำลังศึกษาอยู่ในระดับใด

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

( ) อนุปริญญา / ปวส.

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท

( ) ปริญญาเอก

(ถ้าท่านกำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือระดับอนุปริญญา / ปวส. กรุณาข้ามไปทำข้อ 4 )

3. คณะที่ท่านศึกษาอยู่ \_\_\_\_\_ สาขา \_\_\_\_\_

4. ความถี่ในการใช้บริการหอสมุดโดยเฉลี่ย \_\_\_\_\_ ครั้ง/สัปดาห์



**ส่วนที่2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อลักษณะองค์ประกอบของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อที่	องค์ประกอบที่พิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
		พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
	<b>ด้านความเพียงพอของทรัพยากร</b>					
1	ความเพียงพอของหนังสือภาษาอังกฤษใน วิชาเอกของท่าน					
2	ความเพียงพอของหนังสือภาษาไทยใน วิชาเอกของท่าน					
3	ความเพียงพอของวารสารทางวิชาการ					
4	จำนวนทรัพยากร (หนังสือ,วารสาร, โสตทัศนวัสดุ) ที่ให้ยืมในแต่ละครั้ง					
5	ระยะเวลาการให้ยืมทรัพยากร (หนังสือ, วารสาร,โสตทัศนวัสดุ)					
6	ความหลากหลายของทรัพยากร (หนังสือ, วารสาร,โสตทัศนวัสดุ)ที่มีให้บริการ					
7	จำนวนโทรทัศน์ที่รับชมเคเบิล					
8	จำนวนช่องสัญญาณเคเบิล (ช่องสารคดี, ช่องภาพยนตร์)					
9	จำนวนวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ให้ค้นคว้า					
	<b>ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ</b>					
10	เจ้าหน้าที่ มีเพียงพอในการให้บริการ ณ จุด ต่าง ๆ					
11	บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ ที่คอย ให้บริการในด้าน มนุษยสัมพันธ์ อธิบาย และความกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ					
12	ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการ บริการช่วยเหลือในการตอบคำถามต่างๆไป					
13	ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการ ให้ความช่วยเหลือในการหาหนังสือที่ ต้องการ					

ระดับความพึงพอใจ						
ข้อที่	องค์ประกอบที่พิจารณา	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
14	การใช้ CD-ROM ในการสืบค้นฐานข้อมูล (ระบบ LAN,ระบบSTAND ALONE,ระบบ ONLINE )					
15	บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต					
16	การสืบค้นระบบสารนิเทศด้วยระบบ ออนไลน์จาก WEB OPAC					
17	การหาหนังสือบนชั้นโดยใช้ระบบ OPAC / WEB OPAC )					
18	ฐานข้อมูลสำเร็จรูปที่ให้บริการ (ด้าน การเกษตร,ด้านการศึกษา,ด้าน วิทยาศาสตร์การแพทย์,ด้านวิทยานิพนธ์, ฐานข้อมูลทั่วไป)					
	ด้านลักษณะทางกายภาพ					
19	วันเวลาเปิดให้บริการ ( จันทร์ – ศุกร์ 8.00- 20.00,เสาร์ 9.00-20.00,อาทิตย์ 9.00- 17.00)					
20	ความสะอาด และเป็นระเบียบภายใน หอสมุด					
21	แสงสว่างภายใน หอสมุด					
22	จำนวนห้องน้ำและความสะอาดภายใน ห้องน้ำ					
23	จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ที่ใช้นั่งภายในหอสมุด					
24	จุดให้บริการ					
25	การแจ้งรายชื่อทรัพยากร (หนังสือ,วารสาร, โสตทัศนวัสดุ)ใหม่ที่เข้ามาในหอสมุด					
26	อุณหภูมิภายในหอสมุด					
27	การควบคุมการใช้อุปกรณ์สื่อสารภายใน หอสมุด					
28	หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุที่จัดเรียงใน ชั้นถูกต้องหาง่าย					
29	ความใหม่ของหนังสือภาษาอังกฤษใน วิชาเอกของท่าน					
30	ความใหม่ของหนังสือไทยในวิชาเอกของ ท่าน					
31	ความใหม่ของวารสารทางวิชาการ					



ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว   โทร. 5731, 5618

ที่   ทม 1012/5425

วันที่   10   กรกฎาคม 2546

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสิริกัญญา พัฒนภูทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น” โดยมี อาจารย์วรางคณา อติศรประเสริฐ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริฤตดา และ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ให้ นางสาวสิริกัญญา พัฒนภูทอง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

### รายชื่อ

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร บริหาร  
ธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

2. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา

รองประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร บริหาร  
ธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

**ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์**



## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสิริกัญญา พัฒนภูทอง
วันเดือนปีเกิด	13 กันยายน 2522
สถานที่เกิด	จ.นครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	14/4 สายลมอพาร์ทเมนต์ ซ. สายลม ถ.พหลโยธิน8 เขต พญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2545 บธ.บ. (การเงิน) มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2546 บธ.ม. (การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ