

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

Expectation and Satisfaction for User to the Services  
at John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources  
Prince of Songkla University, Pattani Campus

จุฑารัตน์ ปานผดุง

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี  
jutarut.k@psu.ac.th

---

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ และเพื่อประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ โดยศึกษาจากองค์ประกอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามกรอบความคาดหวังและความต้องการที่สำคัญของผู้ใช้บริการห้องสมุด ตามโครงสร้างองค์กรสำนักวิทยบริการ 8 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการของห้องสมุด ด้านนวัตกรรมบริการ ด้านการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาจัดทำแผนงานสนับสนุนความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2558 กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการของหอสมุดฯ ในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดฯ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร เรื่องความสุภาพของบุคลากร และความกระตือรือร้นของบุคลากร มีความพึงพอใจสูงสุดด้านสภาพแวดล้อม ด้านบริการของห้องสมุด และด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจต่ำสุดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่องความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในห้องสมุด

การประเมินตามสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ ในภาพรวมพบว่า การดำเนินงานทั้ง 8 ด้าน มีผลการดำเนินงานที่เป็นปกติ ซึ่งถือว่าเป็นโอกาสที่หน่วยงานสามารถพัฒนาได้และไม่น่าเป็นห่วง แต่เมื่อประเมินแบบแยกตามประเภทของผู้ใช้บริการพบว่า ในมุมมองของอาจารย์ มีการดำเนินงานที่เป็นจุดแข็งของหน่วยงาน และถือว่าประสบผลสำเร็จ 2 ด้านคือ ด้านบริการของห้องสมุดและด้านบุคลากร และ 2 ด้านนี้ในมุมมองของบุคลากรถือเป็นจุดแข็งของหน่วยงานที่ควรใส่ใจและคงรักษาไว้ ในทางกลับกันอาจารย์ยังมองว่า

มีการดำเนินงานที่เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข 3 ด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในส่วนมุมมองของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เห็นว่าการดำเนินงานที่เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข 3 ด้านคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการของห้องสมุด และด้านบุคลากร

### คำสำคัญ

ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, การบริการ, หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี,  
สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์

### บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจหลักที่สำคัญ 4 ประการของมหาวิทยาลัยคือ การเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการ ดังนั้นเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักที่สำคัญดังกล่าว หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงกำหนดพันธกิจไว้ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยคือ การบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ จึงมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาการบริการ เช่น การจัดทำฐานข้อมูล การบอกรับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนานวัตกรรมบริการ ทั้งยังมีความร่วมมือในระดับเครือข่ายกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคห้องสมุดเครือข่ายมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยการจัดทำ Digital Collection ของงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ บอกรับฐานข้อมูลร่วมกันในลักษณะของภาคี การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่จำกัดเวลา และสถานที่ รวมทั้งจัดบริการเชิงรุก เช่น บริการนำส่งสารสนเทศถึงมือผู้ให้บริการ (DD.JFK) บริการนำส่งบทความอิเล็กทรอนิกส์ (EDDS.JFK) บริการยืมระหว่างห้องสมุด แม้ว่าหอสมุดฯ ได้ปรับเปลี่ยนบทบาทและการให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างต่อเนื่องแล้วก็ตาม แต่ก็ไม่อาจทราบได้ว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวัง และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ตามกรอบความคาดหวังและความต้องการที่สำคัญของผู้ใช้บริการ ตามโครงสร้างองค์กรสำนักวิทยบริการ (2558) 8 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการของห้องสมุด ด้านนวัตกรรมบริการ ด้านการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร เพื่อทราบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ และนำผลที่เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานไปปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งรักษาจุดแข็งของหน่วยงานให้คงคุณภาพไว้ และหาโอกาสเพื่อสร้างความเข้มแข็งในคุณภาพด้านนั้น ๆ ต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ในภาพรวม
2. เพื่อประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ในภาพรวมและจำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

## ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดฯ ตามกรอบความคาดหวังและความต้องการที่สำคัญของผู้ใช้บริการ ตามโครงสร้างองค์กรสำนักวิทยบริการ 8 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านการบริการของห้องสมุด 6) ด้านนวัตกรรมบริการ 7) ด้านการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ และ 8) ด้านบุคลากร

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Yamane จากจำนวนประชากร 10,799 คน กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 386 คน จำแนกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 306 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 40 คน อาจารย์ จำนวน 20 คน และบุคลากร จำนวน 20 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการหอสมุด มีความยินดีและเต็มใจตอบแบบสอบถาม ระหว่างเดือนมีนาคม - เดือนพฤษภาคม 2558 ได้รับแบบสอบถามคืน 386 ชุด คิดเป็น 100% ของแบบสอบถามทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำนวณโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การประเมินสภาพการบริการ เป็นการประเมินจากความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการ โดยประเมินจากค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับคะแนน 4.25 ตามเกณฑ์การประเมินการบริการของสำนักวิทยบริการ โดยจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจ น้อยกว่า 4.25 หมายถึง กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังน้อย และมีความพึงพอใจน้อย เป็นจุดที่มีการดำเนินการเป็นปกติ ถือว่าเป็นโอกาสที่จะพัฒนาของหน่วยงาน และไม่น่าเป็นห่วง

กลุ่มที่ 2 มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยกว่า 4.25 แต่มีความพึงพอใจตั้งแต่ 4.25 ขึ้นไป หมายถึง กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังน้อย แต่มีความพึงพอใจมาก เป็นจุดแข็งของหน่วยงานที่ควรใส่ใจ และคงรักษาไว้

กลุ่มที่ 3 มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังตั้งแต่ 4.25 ขึ้นไป แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่า 4.25 หมายถึง กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อย เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข

กลุ่มที่ 4 มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจตั้งแต่ 4.25 ขึ้นไป หมายถึง กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก และมีความพึงพอใจมาก ถือเป็นจุดแข็งของหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จ

## ผลการวิจัย

### 1. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการในภาพรวม

1.1 ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ใช้บริการเกือบทุกกลุ่มใช้บริการห้องสมุดทุกสัปดาห์ ยกเว้นอาจารย์ที่ให้บริการห้องสมุดทุกเดือน และใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์ยืม-คืนบ่อยที่สุด ส่วนการใช้บริการฐานข้อมูลต่าง ๆ ของห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ใช้ทุกสัปดาห์ แต่

นักศึกษาในระดับปริญญาตรีและบุคลากรใช้ทุกเดือน ในทางกลับกันผู้ใช้บริการทุกกลุ่มใช้เครื่องมือสืบค้นช่องทางหรือแหล่งอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากห้องสมุด เช่น Google Web ต่าง ๆ ในการเข้าถึงสารสนเทศทุกวัน

1.2 ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี  
สำนักวิทยบริการในภาพรวม ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ในภาพรวม

| ความคาดหวังและความพึงพอใจ                                    | ความคาดหวัง |             |            | ความพึงพอใจ |             |            |
|--------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
|                                                              | $M_1$       | S.D.        | ผล         | $M_2$       | S.D.        | ผล         |
| <b>1. ด้านสภาพแวดล้อม</b>                                    | <b>4.16</b> | <b>0.51</b> | <b>มาก</b> | <b>3.96</b> | <b>0.52</b> | <b>มาก</b> |
| 1.1 ความสะอาดของพื้นที่บริการ                                | 4.33        | 0.70        | มาก        | 4.12        | 0.76        | มาก        |
| 1.2 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในห้องสมุด                      | 4.20        | 0.67        | มาก        | 4.01        | 0.69        | มาก        |
| 1.3 ความเพียงพอของแสงสว่างในห้องสมุด                         | 4.18        | 0.69        | มาก        | 4.07        | 0.72        | มาก        |
| 1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่บริการ                 | 4.16        | 0.68        | มาก        | 3.96        | 0.70        | มาก        |
| 1.5 ความเหมาะสมของระดับอุณหภูมิภายในห้องสมุด                 | 4.12        | 0.71        | มาก        | 3.86        | 0.80        | มาก        |
| 1.6 ความเหมาะสมของการแบ่งพื้นที่ในห้องสมุด                   | 4.08        | 0.66        | มาก        | 3.89        | 0.71        | มาก        |
| 1.7 ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง     | 4.05        | 0.82        | มาก        | 3.84        | 0.80        | มาก        |
| <b>2. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ</b>                  | <b>4.11</b> | <b>0.62</b> | <b>มาก</b> | <b>3.81</b> | <b>0.60</b> | <b>มาก</b> |
| 2.1 ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้น OPAC                     | 4.15        | 0.74        | มาก        | 3.89        | 0.79        | มาก        |
| 2.2 ความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น          | 4.13        | 0.79        | มาก        | 3.77        | 0.76        | มาก        |
| 2.3 ความรวดเร็วในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์     | 4.12        | 0.82        | มาก        | 3.75        | 0.90        | มาก        |
| 2.4 ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์      | 4.09        | 0.78        | มาก        | 3.81        | 0.78        | มาก        |
| 2.5 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ชี้แหล่งและหรือสารสนเทศ        | 4.08        | 0.80        | มาก        | 3.87        | 0.77        | มาก        |
| 2.6 ความเป็นระเบียบของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น                 | 4.08        | 0.76        | มาก        | 3.81        | 0.78        | มาก        |
| <b>3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</b>                 | <b>4.06</b> | <b>0.81</b> | <b>มาก</b> | <b>3.65</b> | <b>0.85</b> | <b>มาก</b> |
| 3.1 ความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในห้องสมุด              | 4.11        | 0.93        | มาก        | 3.40        | 1.05        | ปานกลาง    |
| 3.2 ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ             | 4.09        | 0.87        | มาก        | 3.65        | 0.91        | มาก        |
| 3.3 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ             | 3.98        | 0.91        | มาก        | 3.69        | 0.98        | มาก        |
| <b>4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>                               | <b>4.15</b> | <b>0.61</b> | <b>มาก</b> | <b>3.72</b> | <b>0.62</b> | <b>มาก</b> |
| 4.1 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ             | 4.19        | 0.73        | มาก        | 3.75        | 0.78        | มาก        |
| 4.2 ความเชื่อมโยงของเว็บไซต์ห้องสมุดกับแหล่งความรู้อื่นๆ     | 4.18        | 0.75        | มาก        | 3.79        | 0.81        | มาก        |
| 4.3 ความครอบคลุมของฐานข้อมูลออนไลน์ในห้องสมุดมี              | 4.18        | 0.66        | มาก        | 3.78        | 0.77        | มาก        |
| 4.4 ความทันสมัยของหนังสือ                                    | 4.17        | 0.85        | มาก        | 3.64        | 0.83        | มาก        |
| 4.5 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความสอดคล้องกับความต้องการ | 4.16        | 0.77        | มาก        | 3.68        | 0.81        | มาก        |
| 4.6 ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ               | 4.11        | 0.73        | มาก        | 3.72        | 0.79        | มาก        |
| 4.7 ความเป็นปัจจุบันของวารสารวิชาการ                         | 4.05        | 0.80        | มาก        | 3.72        | 0.82        | มาก        |

| ความคาดหวังและความพึงพอใจ                                       | ความคาดหวัง |             |            | ความพึงพอใจ |             |            |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
|                                                                 | $M_1$       | S.D.        | ผล         | $M_2$       | S.D.        | ผล         |
| <b>5. ด้านบริการของห้องสมุด</b>                                 | <b>4.17</b> | <b>0.60</b> | <b>มาก</b> | <b>3.96</b> | <b>0.61</b> | <b>มาก</b> |
| 5.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                   | 4.24        | 0.76        | มาก        | 3.99        | 0.83        | มาก        |
| 5.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการตามขั้นตอน                         | 4.24        | 0.69        | มาก        | 3.98        | 0.75        | มาก        |
| 5.3 ความถูกต้องในการให้บริการ                                   | 4.21        | 0.69        | มาก        | 4.03        | 0.73        | มาก        |
| 5.4 ความครอบคลุมของงานบริการที่จำเป็นสำหรับผู้ใช้อาคาร          | 4.19        | 0.72        | มาก        | 3.95        | 0.74        | มาก        |
| 5.5 ความสอดคล้องในการให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ     | 4.19        | 0.73        | มาก        | 3.97        | 0.77        | มาก        |
| 5.6 ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบบริการ                             | 4.18        | 0.74        | มาก        | 4.04        | 0.73        | มาก        |
| 5.7 ความต่อเนื่องของการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ           | 4.07        | 0.79        | มาก        | 3.89        | 0.81        | มาก        |
| 5.8 การพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ | 4.07        | 0.82        | มาก        | 3.82        | 0.87        | มาก        |
| <b>6. ด้านนวัตกรรมบริการ</b>                                    | <b>4.08</b> | <b>0.71</b> | <b>มาก</b> | <b>3.90</b> | <b>0.73</b> | <b>มาก</b> |
| 6.1 ความสะดวกในการใช้นวัตกรรมบริการ                             | 4.10        | 0.77        | มาก        | 3.92        | 0.80        | มาก        |
| 6.2 ประโยชน์ของนวัตกรรมบริการ                                   | 4.10        | 0.78        | มาก        | 3.89        | 0.81        | มาก        |
| 6.3 การลดกระบวนการในการให้บริการ                                | 4.04        | 0.80        | มาก        | 3.88        | 0.82        | มาก        |
| <b>7. ด้านการสื่อสารการประชาสัมพันธ์/</b>                       | <b>4.10</b> | <b>0.64</b> | <b>มาก</b> | <b>3.90</b> | <b>0.64</b> | <b>มาก</b> |
| 7.1 ความชัดเจนของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์                   | 4.12        | 0.73        | มาก        | 3.94        | 0.74        | มาก        |
| 7.2 ความทั่วถึงของการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการกิจกรรม    | 4.12        | 0.70        | มาก        | 3.90        | 0.74        | มาก        |
| 7.3 ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์                   | 4.10        | 0.76        | มาก        | 3.91        | 0.76        | มาก        |
| 7.4 ความหลากหลายของช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด           | 4.09        | 0.73        | มาก        | 3.84        | 0.79        | มาก        |
| 7.5 ความเพียงพอของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์                  | 4.09        | 0.76        | มาก        | 3.88        | 0.79        | มาก        |
| <b>8. ด้านบุคลากร</b>                                           | <b>4.23</b> | <b>0.62</b> | <b>มาก</b> | <b>3.96</b> | <b>0.68</b> | <b>มาก</b> |
| 8.1 ความสุภาพของบุคลากร                                         | 4.27        | 0.76        | มาก        | 4.00        | 0.85        | มาก        |
| 8.2 ความกระตือรือร้นของบุคลากร                                  | 4.27        | 0.73        | มาก        | 3.92        | 0.82        | มาก        |
| 8.3 ความเอาใจใส่ของบุคลากร                                      | 4.26        | 0.77        | มาก        | 3.96        | 0.88        | มาก        |
| 8.4 ความรู้ความสามารถแบบมืออาชีพของบุคลากร                      | 4.25        | 0.71        | มาก        | 4.00        | 0.79        | มาก        |
| 8.5 ความเสมอภาคในการให้บริการของบุคลากร                         | 4.23        | 0.75        | มาก        | 3.91        | 0.83        | มาก        |
| 8.6 ความเป็นมิตรของบุคลากร                                      | 4.22        | 0.79        | มาก        | 3.94        | 0.90        | มาก        |
| 8.7 ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ณ จุดบริการต่าง ๆ    | 4.16        | 0.68        | มาก        | 3.92        | 0.75        | มาก        |
| 8.8 ความเหมาะสมด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากร             | 4.15        | 0.75        | มาก        | 3.99        | 0.78        | มาก        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                   | <b>4.14</b> | <b>0.25</b> | <b>มาก</b> | <b>3.85</b> | <b>0.23</b> | <b>มาก</b> |

ตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $M_1=4.13$ ) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ( $M_2=3.86$ ) เมื่อพิจารณาภาพรวมเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการสูง 3 ลำดับแรกคือ ด้านบุคลากร ( $M_1=4.23$ ) ด้านบริการของห้องสมุด ( $M_1=4.17$ ) และด้านสภาพแวดล้อม ( $M_1=4.16$ ) และมีความพึงพอใจต่อการบริการสูงเท่ากัน 3 ด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านบริการของห้องสมุด และด้านสภาพแวดล้อม ( $M_2=3.96$ ) ส่วนความคาดหวังต่ำสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ( $M_1=4.06$ ) ด้านนวัตกรรมบริการ ( $M_1=4.08$ ) และด้านการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ ( $M_1=4.10$ ) และความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ( $M_2=3.65$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $M_2=3.72$ ) และด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ( $M_2=3.81$ ) เมื่อเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่ามีผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หากแยกเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมาก จะมีความพึงพอใจมากด้วย ส่วนด้านที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังน้อย จะมีความพึงพอใจน้อยด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุดและความพึงพอใจสูงสุดเป็นเรื่องเดียวกัน 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดของพื้นที่บริการ ( $M_1=4.33$ ) และ ( $M_2=4.12$ ) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในห้องสมุด ( $M_1=4.20$ ) และ ( $M_2=4.01$ ) และความเพียงพอของแสงสว่างในห้องสมุด ( $M_1=4.18$ ) และ ( $M_2=4.07$ ) ส่วนความคาดหวังต่ำสุดและความพึงพอใจต่ำสุดเป็นเรื่องเดียวกัน 3 ลำดับแรกคือ ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง ( $M_1=4.05$ ) และ ( $M_2=3.84$ ) ความเหมาะสมของการแบ่งพื้นที่ในห้องสมุด ( $M_1=4.08$ ) และ ( $M_2=3.89$ ) และความเหมาะสมของระดับอุณหภูมิภายในห้องสมุด ( $M_1=4.12$ ) และ ( $M_2=3.86$ )

ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความพอเพียงของเครื่องมือช่วยค้น OPAC ( $M_1=4.15$ ) ความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ( $M_1=4.13$ ) และความรวดเร็วในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ( $M_1=4.12$ ) และมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้น OPAC ( $M_2=3.89$ ) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ชี้แหล่งและหรือสารสนเทศ ( $M_2=3.87$ ) ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และความเป็นระเบียบของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ( $M_2=3.81$ ) ส่วนความคาดหวังต่ำสุด 3 ลำดับแรกคือ ความเป็นระเบียบของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ( $M_1=4.08$ ) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ชี้แหล่งและหรือสารสนเทศ ( $M_1=4.08$ ) และความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ( $M_1=4.09$ ) และความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความรวดเร็วในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ( $M_2=3.75$ ) ความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ( $M_2=3.77$ )

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ( $M_1=4.11$ ) ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ( $M_1=4.09$ ) และความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ( $M_1=3.98$ ) แต่ความพึงพอใจกลับตรงกันข้ามคือ มีความพึงพอใจสูงสุด เรื่อง ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ( $M_2=3.69$ ) ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ( $M_2=3.65$ ) ความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ( $M_2=3.40$ )

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ ( $M_1=4.19$ ) ความเชื่อมโยงของเว็บไซต์ห้องสมุดกับแหล่งความรู้อื่น ๆ ( $M_1=4.18$ ) และความครอบคลุมของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดมี ( $M_1=4.18$ ) มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความครอบคลุมของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดมี ( $M_2=3.79$ ) ความเชื่อมโยงของเว็บไซต์ห้องสมุดกับแหล่งความรู้อื่น ๆ ( $M_2=3.78$ ) สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ ( $M_2=3.75$ ) ส่วนความคาดหวังต่ำสุด 3 ลำดับแรกคือ ความเป็นปัจจุบันของวารสารวิชาการ ( $M_1=4.05$ ) ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ( $M_1=4.11$ ) และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการสอดคล้อง

กับความต้องการ ( $M_1=4.16$ ) และความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรกคือ ความทันสมัยของหนังสือ ( $M_2=3.64$ ) ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความสอดคล้องกับความต้องการ ( $M_2=3.68$ ) และเท่ากัน 2 เรื่อง คือ ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และความเป็นปัจจุบันของวารสารวิชาการ ( $M_2=3.72$ )

ด้านบริการของห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $M_1=4.24$ ) ความสะดวกในการขอใช้บริการตามขั้นตอน ( $M_1=4.24$ ) ความถูกต้องในการให้บริการ ( $M_1=4.21$ ) และมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบบริการ ( $M_2=4.04$ ) ความถูกต้องในการให้บริการ ( $M_2=4.03$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $M_1=3.99$ ) สำหรับความคาดหวังต่ำสุดและความพึงพอใจต่ำสุด เป็นเรื่องเดียวกันคือ การพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ( $M_1=4.07$ ) และ ( $M_2=3.82$ ) และความต่อเนื่องของการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ ( $M_1=4.07$ ) และ ( $M_2=3.89$ )

ด้านนวัตกรรมบริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงและความพึงพอใจสูงเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง 3 เรื่อง คือ ความสะดวกในการใช้นวัตกรรมบริการ ( $M_1=4.10$ ) และ ( $M_2=3.92$ ) ประโยชน์ของนวัตกรรมบริการ ( $M_1=4.10$ ) และ ( $M_2=3.89$ ) และการลดกระบวนการในการให้บริการ ( $M_1=4.04$ ) และ ( $M_2=3.88$ )

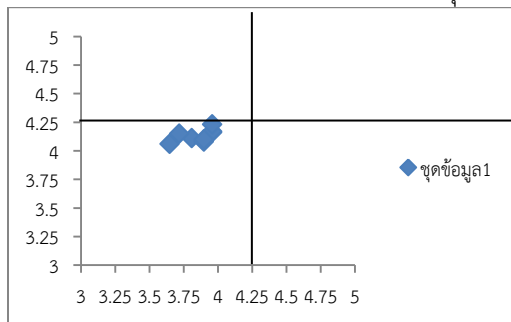
ด้านการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุดและความพึงพอใจสูงสุดเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ ความชัดเจนของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ( $M_1=4.12$ ) และ ( $M_2=3.94$ ) ความทั่วถึงของการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรม ( $M_1=4.12$ ) และ ( $M_2=3.90$ ) และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ ( $M_1=4.10$ ) และ ( $M_2=3.91$ ) มีความคาดหวังต่ำสุดและความพึงพอใจต่ำสุดเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ ความหลากหลายของช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ( $M_1=4.09$ ) และ ( $M_2=3.84$ ) และความเพียงพอของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ( $M_1=4.09$ ) และ ( $M_2=3.88$ )

ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสุภาพของบุคลากร ( $M_1=4.27$ ) ความกระตือรือร้นของบุคลากร ( $M_1=4.27$ ) ความเอาใจใส่ของบุคลากร ( $M_1=4.26$ ) และมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสุภาพของบุคลากร ( $M_2=4.00$ ) ความรู้ความสามารถแบบมืออาชีพของบุคลากร ( $M_2=4.00$ ) ความเหมาะสมด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากร ( $M_2=3.99$ ) สำหรับความคาดหวังต่ำสุด 3 ลำดับแรกคือ ความเหมาะสมด้านบุคลิกภาพการแต่งกายของบุคลากร ( $M_1=4.15$ ) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ณ จุดบริการต่าง ๆ ( $M_1=4.16$ ) ความเป็นมิตรของบุคลากร ( $M_1=4.22$ ) และความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรกคือ ความเสมอภาคในการให้บริการของบุคลากร ( $M_2=3.91$ ) ความกระตือรือร้นของบุคลากร ( $M_1=3.92$ ) และความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ณ จุดบริการต่าง ๆ ( $M_2=3.92$ )

## 2. การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ ในภาพรวมและจำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

### 2.1 การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ ในภาพรวม

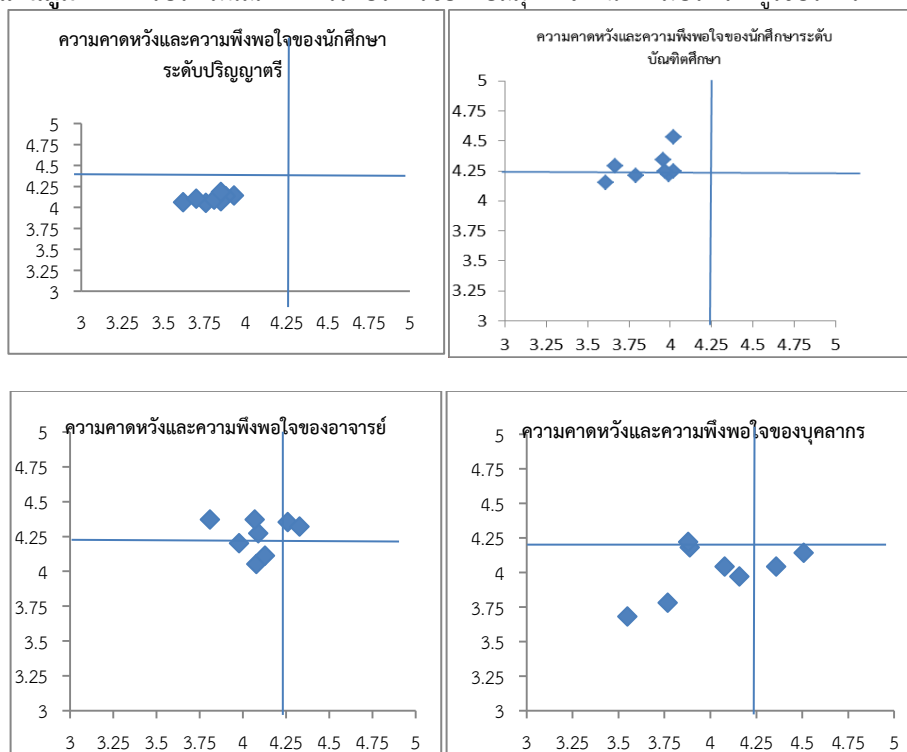
แผนภูมิที่ 1 การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ ในภาพรวม



แผนภูมิที่ 1 การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ ในภาพรวม โดยใช้เกณฑ์การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับคะแนน 4.25 ตามเกณฑ์การประเมินการบริการของสำนักวิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง และมีความพึงพอใจบริการทุกด้านน้อยกว่าเกณฑ์ ซึ่งถือว่าการดำเนินการปกติ เป็นโอกาสที่หน่วยงานสามารถพัฒนาได้ และไม่น่าเป็นห่วง

## 2.2 การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

แผนภูมิที่ 2 การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 2 พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจบริการทุกด้านน้อยกว่าเกณฑ์ ผลการประเมินถือว่าการดำเนินการปกติ เป็นโอกาสที่หน่วยงานสามารถพัฒนาได้ และไม่น่าเป็นห่วง

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจบริการเกือบทุกด้านน้อยกว่าเกณฑ์ ซึ่งถือว่าการดำเนินการปกติ ยกเว้นด้านบุคลากร ด้านการบริการของห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อย ถือว่าเป็นจุดที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข

อาจารย์มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจเกือบทุกด้านน้อยกว่าเกณฑ์ซึ่งถือว่าการดำเนินการปกติยกเว้นด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ อาจารย์มีความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อย ถือว่าเป็นจุดที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไขส่วนด้านบุคลากรเป็นด้านที่อาจารย์มีความคาดหวังมากและมีความพึงพอใจมากถือว่าเป็นจุดแข็งของหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จ

บุคลากร มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจบริการเกือบทุกด้านน้อยกว่าเกณฑ์ ซึ่งถือว่าการดำเนินการปกติ ยกเว้นด้านบริการของห้องสมุดและด้านบุคลากร บุคลากรมีความคาดหวังน้อย แต่มีความพอใจมาก ถือว่าเป็นจุดแข็งที่ควรใส่ใจ และคงรักษาไว้

## อภิปรายผล

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดฯ ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุดและมีความพึงพอใจสูงสุดด้านบุคลากร เรื่องความสุภาพและความกระตือรือร้นของบุคลากร เป็นเพราะบุคลากรที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร มีจิตบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและประทับใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรา อิศระชาญพานิช (2544, น.95) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบุคลากรในระดับมาก เรื่องบุคลากรมีความเป็นมิตร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภา สิมะจาริก (2548, น.35-36) ที่พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด เรื่องการให้คำแนะนำ ตอบคำถามอย่างชัดเจน บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา เป็นวงศ์ (2553, น.47) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรในภาพรวมระดับมาก เรื่องที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีกิริยาที่สุภาพ

ส่วนด้านที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ คือ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร โดยเฉพาะเรื่องความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในหอสมุดฯ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการต้องการสืบค้นสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์เพื่อประกอบการเรียนการสอน ในบางครั้งระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยล่าช้า ทำให้ไม่ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการได้ทันเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวดี ศิริเจียมรัตน์ (2548, น.29) ที่พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องอุปกรณ์สารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ เรื่อง ความทันสมัยของหนังสือ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการต้องใช้หนังสือเพื่อประกอบการเรียนการสอนและทำวิจัย จึงมีความต้องการหนังสือที่ทันสมัยอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อริศรา สิงห์ปิ่น (2551, น.121) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธีรา พรหมแสง (2549, น.48) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับปานกลาง และต้องการให้สำนักหอสมุดกลางจัดหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

2. การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ ในภาพรวมพบว่า การดำเนินงานของหอสมุดฯ ทั้ง 8 ด้านมีการดำเนินงานที่เป็นปกติ เป็นโอกาสที่หน่วยงานสามารถพัฒนาได้ และไม่น่าเป็นห่วง แต่เมื่อประเมินแบบแยกตามประเภท ผู้ใช้บริการพบว่า ในมุมมองของอาจารย์ มีการดำเนินงานที่เป็นจุดแข็งของหน่วยงานซึ่งประสบผลสำเร็จ 2 ด้าน คือ ด้านบริการของห้องสมุดและด้านบุคลากร และ 2 ด้านนี้ในมุมมองของบุคลากรถือเป็นจุดแข็งของหน่วยงาน ที่ควรใส่ใจและคงรักษาไว้ เป็นเพราะหอสมุดฯ มีการพัฒนาการบริการ พัฒนานวัตกรรมบริการ และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น การกำหนดให้แต่ละงานคิดกระบวนการลดขั้นตอนการทำงาน (Lean) เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการบริการ นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมเปิดใจให้ได้ใจ (Open Mind Open Mouth) เป็นการพูดคุยเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละงาน บุคลากรทุกคนสามารถพูดคุย รับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นและร่วมกันแก้ไขปัญหา และนำผลที่ได้มาปรับใช้ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ส่วนด้านบุคลากรนั้น หอสมุดฯ ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความเข้มแข็งในเรื่องความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นวัฒนธรรมขององค์กรอีกด้วย ในทางกลับกันอาจารย์ยังมองว่า การดำเนินงานที่เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข 3 ด้านคือ 1) ด้านสภาพแวดล้อม อาจเป็นเพราะอาจารย์เล็งเห็นว่าการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะนอกจากจะคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยโดยรวมแล้ว ยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ความสะอาดสบาย ความสวยงาม ความสว่าง อุณหภูมิที่พอเหมาะ เพื่อดึงดูดความสนใจให้ผู้ใช้บริการมาชม มาใช้ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น 2) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ อาจเป็นเพราะอาจารย์ต้องการความรวดเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ ในบางครั้งระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยมีความล่าช้า ทำให้ไม่ได้รับสารสนเทศทันตามความต้องการ 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อาจเป็นเพราะอาจารย์ต้องใช้สารสนเทศที่ทันสมัย ทั้งจากหนังสือ วารสาร และฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อประกอบการเรียนการสอนและการทำวิจัย ในมุมมองของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเห็นว่าการดำเนินงานที่เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข 3 ด้านคือ 1) ด้านบุคลากร อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่มีตารางเรียน

เฉพาะวันเสาร์ อาทิตย์ และมีเวลาในการเข้าใช้หอสมุดฯ น้อยมาก อาจจะไม่คุ้นชินกับการใช้บริการของหอสมุดฯ และบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านบริการของห้องสมุด อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในการขอใช้บริการ ซึ่งบางครั้งอาจจะไม่ได้รับข้อมูลที่ต้องการได้ทันเวลา และ 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการใช้สารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อประกอบการเรียน การศึกษาค้นคว้า และการทำวิทยานิพนธ์

สรุปได้ว่าจุดแข็งของหอสมุดฯ คือบุคลากรและการบริการของห้องสมุด ซึ่งหน่วยงานจะต้องคงคุณภาพ และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และหากลไกเพื่อสร้างความเข้มแข็งในคุณภาพด้านนี้ต่อไป ส่วนการดำเนินงานด้านความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นจุดอ่อนที่หอสมุดฯ จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

### ข้อเสนอแนะ

1. หอสมุดฯ ควรจัดทำแผนปฏิบัติการ และโครงการ/กิจกรรม ทั้งระยะสั้นระยะยาวเพื่อปรับปรุงแก้ไขเรื่องที่ผู้ให้บริการมีความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการที่สำคัญของผู้ใช้บริการตามโครงสร้างองค์กรสำนักวิทยบริการ ทั้ง 8 ด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แผนปฏิบัติการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

| ความคาดหวังและความพึงพอใจ          | เรื่องที่ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ำ                   | แผนปฏิบัติการ: โครงการ กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ               | ความทันสมัยของหนังสือ                                | 1. จัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 จัด Book Fair</li> <li>1.2 คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากตัวแทนจำหน่าย</li> <li>1.3 เปิดโอกาสให้ผู้บริการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางต่าง ๆ</li> <li>1.4 ตรวจสอบความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศกับหลักสูตรการเรียนการสอน</li> <li>1.5 เปิดโอกาสให้ผู้บริการทดลองใช้ฐานข้อมูลจากผู้จัดจำหน่ายเพื่อพิจารณาจัดซื้อ</li> </ul> |
| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | ความทั่วถึงของจุดบริการ Wi Fi ของห้องสมุด            | 1. จัดหาอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายแบบไร้สาย (Access Point) ให้ครอบคลุมพื้นที่บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ  | ความรวดเร็วในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ | 1. พัฒนาศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศให้อำนวยความสะดวกและรวดเร็ว <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 จัดทำ Application ให้รองรับการใช้งานผ่าน Smart Devices               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ALIST</li> <li>- E - Resources</li> <li>- E - Services</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |

| ความคาดหวังและความพึงพอใจ         | เรื่องที่ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ำ                                                                  | แผนปฏิบัติการ: โครงการ กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ | 1.ความหลากหลายของช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด<br>2.ความเพียงพอของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ | 1. ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล Facebook Roadshow การนำชมห้องสมุด รายการวิทยุ สถานีวิทยุ OAR Channel โทรศัพท์ Face to Face อบรมการสืบค้นสารสนเทศ อบรมพัฒนาทักษะเทคโนโลยีทางการศึกษา นิทรรศการออนไลน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์              |
| ด้านนวัตกรรมบริการ                | การลดกระบวนการในการให้บริการ                                                                        | 1. การนำผลการดำเนินงาน ความไม่พึงพอใจ และข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมาทบทวนกระบวนการทำงานเดิมเพื่อปรับปรุง และออกแบบการทำงานใหม่ โดยใช้ Lean Kaizen เพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น เช่น บริการ DD.JFK การจัดทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก การยืมสิ่งพิมพ์กรณีพิเศษ                                                      |
| ด้านสภาพแวดล้อม                   | ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง                                                | 1. เตรียมความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน<br>1.1 ระบบรักษาความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิดภายในและภายนอกอาคาร ตรวจสอบการใช้งานเดือนละครั้ง<br>1.2 ทางหนีไฟ และป้ายบอกอย่างชัดเจน<br>1.3 ระบบเตือนอัคคีภัยและอุทกภัย มีอุปกรณ์ตรวจจับควันไฟ และอุปกรณ์ตรวจระดับน้ำ<br>1.4 เครื่องดับเพลิง มีการตรวจสอบการใช้งานทุก 3 เดือน |
| ด้านบริการของห้องสมุด             | การพัฒนากระบวนการสนับสนุนการบริการห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์                                    | 1.พัฒนาระบบการให้บริการผู้ใช้ทุกกลุ่มอย่างมีคุณภาพ อย่างรวดเร็ว สร้างความประทับใจ เช่น ระบบจองห้อง ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบบริการตอบคำถามออนไลน์ ระบบลงทะเบียนยืมยืมออนไลน์                                                                                                                          |
| ด้านบุคลากร                       | ความเสมอภาคในการให้บริการของบุคลากร                                                                 | 1. พัฒนาศักยภาพให้มีจิตบริการและเชี่ยวชาญในสายงานที่รับผิดชอบ<br>2. จัดโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกปี                                                                                                                                                                                                          |

## การนำไปใช้ประโยชน์

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จะนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปจัดทำแผนปฏิบัติการ ทั้งระยะสั้น และระยะยาว รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขเรื่องที่ใช้บริการมีความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อย อาทิเช่น ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ และส่งเสริมจุดแข็งของหน่วยงานด้านบุคลากร โดยมีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

## รายการอ้างอิง

จิรภา สิมะจาริก วิลาวัณย์ โต้ะเอี่ยม ยุวดี มโนมยธิกาญจน์ สิริพร ทิวะสิงห์ และสงวน พงศ์กิจวิฑูร. (2548).

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ณัฐธิดา เปินวงศ์. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยเพาะช่าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- เรวดี ศิริเจียมรัตน์. (2548). *ความพึงพอใจต่อบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. ปรินญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ โครงการปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจภาคค่ำ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
สำนักวิทยบริการ. (2558). *โครงสร้างองค์กรสำนักวิทยบริการ*. ปัตตานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี.
- สำนักวิทยบริการ. (2554). *แผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2556-2560*. ปัตตานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย  
สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- สุธีรา พรหมแสง. (2549). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง สถาบัน  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อมรา อิศระชาญพานิช. (2544). *ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อคุณภาพห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.  
เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อริศรา สิงห์ปัน. (2551). *ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด  
มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่