

ความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Satisfaction and Commitment to the Services of the John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University

ณัฐธยาน์ ถิ่นพันธุ์¹ และ คมกริช รุมดอน^{2,*}

Nuttaya Tinpun¹ and Komgrit Rumdon^{2,*}

¹ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี, สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประเทศไทย; John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Thailand

² หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี, สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประเทศไทย; John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Thailand

* Corresponding author email: komgrit.r@psu.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี และ 3) เพื่อเปรียบเทียบประเภของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

วิธีการศึกษา: เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการหอสมุดฯ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อค้นพบ: 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 2) ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความภาคภูมิใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการสนับสนุนและด้านการปกป้องตามลำดับ และ 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคืออาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตามลำดับ และอาจารย์มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อหอสมุดฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือบุคลากรสายสนับสนุน และผู้ใช้บริการภายนอก ตามลำดับ

การประยุกต์ใช้จากการศึกษา: ผลการศึกษาทำให้ทราบจุดแข็งต่อการให้บริการ และนำจุดอ่อนมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการออกแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

และการนำเสนอแนะข้อร้องเรียนมาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความผูกพัน บริการห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

Abstract

Purpose: 1) To study users' satisfaction with the services of the John F. Kennedy Library; 2) To study users' commitment to the John F. Kennedy Library; and 3) To compare different user types in terms of their satisfaction with and commitment to the services of the John F. Kennedy Library.

Methodology: This study employs a quantitative survey research design. The sample consists of 400 library users selected through accidental sampling. Data collected using a questionnaire. The statistical analyses include frequency, percentage, mean, and standard deviation.

Findings: 1) Overall satisfaction with library services is high, with the highest average scores for location and facilities, followed by library staff, communication with users, and service procedures, respectively. 2) Overall user commitment to the library is high, with pride having the highest average score, followed by support and protection, respectively. 3) Overall satisfaction with library services is high, with staff having the highest average score, followed by lecturers and graduate students, respectively. Overall, user commitment to the library is high, with lecturers having the highest average score, followed by staff and outsiders, respectively.

Applications of this study: The study revealed service strengths and identified weaknesses to improve service efficiency. These insights support the design of services that better meet user needs and the effective use of user complaints to address services issues. As a result, user confidence and trust in library services are enhanced, leading to higher levels of satisfaction and commitment.

Keywords: Satisfaction, Commitment, Library service, University library

1. บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจที่สำคัญในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างพื้นฐานที่จะสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการที่มีความสำคัญ และมีบทบาทต่อการจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่เป็นยุคแข่งขันในการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเรียนที่ตอบสนองใช้ในชีวิตประจำวัน ส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาสนับสนุนผู้ใช้บริการ รวมถึงการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีเป้าหมายคือการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจจากการได้รับบริการ (Tiemkaew, 2023) ทั้งนี้ จากการให้บริการที่มีคุณภาพ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดเชื่อมั่นและกลับมาใช้บริการซ้ำ รวมถึงแนะนำหรือโน้มน้าวให้กับคนอื่นเข้ามาใช้บริการอีกด้วย (Kounchaiyapoom & Suriya, 2019; Suebson, 2003) ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นตัวชี้วัด (KPIs) ที่สำคัญต่อการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในฐานะที่เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ถือเป็นหัวใจที่สำคัญในการขับเคลื่อนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพราะเป็นแหล่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงผู้ให้บริการภายนอก การดำเนินงานของห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้บริการเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่เหนือความคาดหวัง และเกิดประสบการณ์ที่ดีจากการให้บริการของห้องสมุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดฯ ระหว่างปีการศึกษา 2565-2567 พบว่า ทั้งความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการบรรลุค่าเป้าหมายในภาพรวมที่กำหนดไว้คือ ร้อยละ 80.00 แต่ผลการประเมินมีแนวโน้มที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยความพึงพอใจลดลงร้อยละ 1.40 ในขณะที่ความผูกพันลดลงถึงร้อยละ 8.99 (Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, 2024) ซึ่งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้ร่วมกันวิเคราะห์เพื่อหาจุดอ่อนในด้านความพึงพอใจต่อการบริการทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสาร รวมถึงความผูกพันในด้านความภาคภูมิใจ ด้านการปกป้อง ด้านการสนับสนุน และด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งผลการศึกษาจะทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทราบถึงจุดเด่นของการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้พึงพอใจ และนำเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนซึ่งจุดบกพร่องของการบริการมาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการออกแบบบริการใหม่ให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อ

การใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีต่อหอสมุดฯ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี จนนำไปสู่ความภาคภูมิใจ และนำไปสู่การกลับมาใช้บริการของหอสมุดฯ ต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
- 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
- 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการแต่ละประเภทต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

3. วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร คือ ผู้ใช้บริการหอสมุดฯ ประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และผู้บริการภายนอก

2) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีจำนวนประชากรไม่แน่นอน (Infinite population) โดยกำหนดความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% ตามสูตรของ Cochran (1953) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเกินกว่าที่กำหนดไว้จริง จำนวน 15 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ คือ ประเภทของผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และผู้บริการภายนอก

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสาร และ (2) ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ ประกอบด้วย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการปกป้อง ด้านการสนับสนุน และด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นคำถามชนิดเลือกตอบ จำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย ประเภทผู้ใช้บริการ และช่องการเปิดรับข่าวสารของหอสมุดฯ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) จำนวน 28 ข้อ ตามตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3) ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด | จำนวน 8 ข้อ |
| 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 7 ข้อ |
| 5) ด้านการสื่อสาร | จำนวน 4 ข้อ |

ตอนที่ 3 ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) จำนวน 10 ข้อ ตามตัวแปรที่ศึกษา 4 ตัวแปรดังนี้

- | | |
|------------------------------|-------------|
| 1) ด้านความภาคภูมิใจ | จำนวน 2 ข้อ |
| 2) ด้านการปกป้อง | จำนวน 3 ข้อ |
| 3) ด้านการสนับสนุน | จำนวน 2 ข้อ |
| 4) ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ | จำนวน 3 ข้อ |

ผลการหาคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยวิธีการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Congruence: IOC) พบว่า ข้อคำถามส่วนใหญ่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6-1 จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพเพียงพอสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ (Try out) ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ตามวิธีของ Cronbach โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Q-Coefficient) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตอนที่ 1 มีค่าความเที่ยงในภาพรวมเท่ากับ 0.86 ตอนที่ 2 มีค่าความเที่ยงในภาพรวมเท่ากับ 0.84-0.94 และตอนที่ 3 มีค่าความเที่ยงในภาพรวมเท่ากับ 0.82-0.96 แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเพียงพอในด้านความเที่ยงเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมิถุนายน - เดือนกันยายน พ.ศ. 2568 รวมเวลา 4 เดือน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนคิดเป็นร้อยละ 100

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหอสมุดฯ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

โดยมีการใช้เกณฑ์วัดค่าเฉลี่ยในการแปลความหมาย ดังนี้ (Wongdee, 2024)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันในระดับน้อยที่สุด

4. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถแสดงได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (n = 400)

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทผู้ใช้บริการ		
1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี	360	90.00
1.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	10	2.40
1.3 อาจารย์	5	1.30
1.4 บุคลากรสายสนับสนุน	9	2.30
1.5 ผู้ใช้บริการภายนอก	16	4.00
รวม	400	100.00
2. ช่องการเปิดรับข่าวสารของหอสมุดฯ*		
2.1 เว็บไซต์	176	56.00
2.2 เฟซบุ๊ก	229	57.30
2.3 ดิจิต็อก	13	3.30
2.4 อีเมล	35	8.80

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 360 คน (ร้อยละ 90.00) รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการภายนอก จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.00) และ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.40) ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการเปิดรับข่าวสารของหอสมุดฯ ผ่านเฟซบุ๊กมากที่สุด จำนวน 229 คน (ร้อยละ 57.30) รองลงมาคือ เว็บไซต์ จำนวน 176 คน (ร้อยละ 56.00) และอีเมล จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.80) ตามลำดับ

4.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ

ตารางที่ 2 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ (n = 400)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลค่า
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด	3.70	0.74	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.82	0.78	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	3.87	0.76	มาก
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	0.77	มาก
5. ด้านการสื่อสาร	3.87	0.75	มาก
เฉลี่ยรวม	3.84	0.76	มาก

จากตารางที่ 2 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.77) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 3.87$ และ 3.87 , S.D = 0.76 และ 0.75) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ ส่วนด้านทรัพยากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ จำแนกตามรายข้อ (n = 400)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลค่า
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด			
1.1 ทรัพยากรมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.74	0.72	มาก
1.2 ทรัพยากรตรงต่อความต้องการ	3.71	0.70	มาก
1.3 ทรัพยากรมีความทันสมัย	3.69	0.78	มาก
1.4 ได้รับทรัพยากรตรงตามความต้องการ	3.67	0.74	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก	3.94	0.73	มาก
2.2 บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว	3.90	0.76	มาก
2.3 การขึ้นชั้นหนังสือสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.70	0.80	มาก
2.4 การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมีความสะดวก	3.80	0.77	มาก
2.5 ช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.78	0.82	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด			
3.1 บุคลากรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.97	0.74	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
3.2 บุคลากรบริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	3.83	0.79	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ	3.83	0.83	มาก
3.4 บุคลากรให้ความเอาใจใส่	3.82	0.81	มาก
3.5 บุคลากรให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.86	0.75	มาก
3.6 บุคลากรบริการด้วยความรู้ความสามารถ	3.89	0.72	มาก
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการ	3.88	0.73	มาก
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามความต้องการ	3.84	0.71	มาก
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.85	0.82	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.04	0.74	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.97	0.76	มาก
4.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.73	0.81	มาก
4.5 ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ	3.71	0.80	มาก
4.6 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.13	0.76	มาก
4.7 ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.17	0.72	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ			
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง	3.93	0.76	มาก
5.2 เอกสาร แผ่นพับ แผ่นป้าย มีความเพียงพอ	3.83	0.74	มาก
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	3.83	0.75	มาก
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลา	3.90	0.74	มาก

จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการมีทรัพยากรมีเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ มีทรัพยากรตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.70) และมีทรัพยากรที่มีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ ส่วนการได้รับทรัพยากรตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.74) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยากเป็นขั้นตอนที่ผู้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ การบริการมีความถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.76) และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมีความสะดวก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ ในขณะที่ การขึ้นชั้นหนังสือสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.80) ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ผู้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ บุคลากรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.74) รองลงมาคือ บุคลากรบริการด้วยความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.72) และบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ โดยบุคลากรให้ความเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากผู้ให้บริการต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.81) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกภายในห้องสมุดสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.76) และแสงสว่างมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.80) สำหรับด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ พบว่าการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทางสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลา ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.74) การมีเอกสาร แผ่นพับ แผ่นป้ายมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันกับการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$ และ 3.83, S.D. = 0.74 และ 0.75) ส่วนเอกสาร แผ่นพับ แผ่นป้าย มีความเพียงพอ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.83$ และ 3.83, S.D. = 0.74 และ 0.75)

4.3 ระดับความผูกพันต่อหอสมุดฯ

ตารางที่ 4 ภาพรวมระดับความผูกพันต่อหอสมุดฯ (n = 400)

รายการ	ระดับความผูกพัน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1. ด้านความภาคภูมิใจ	4.17	0.69	มาก
2. ด้านการปกป้อง	3.91	0.78	มาก
3. ด้านการสนับสนุน	4.13	0.74	มาก
4. ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ	3.84	0.83	มาก
เฉลี่ยรวม	4.01	0.76	มาก

จากตารางที่ 4 ภาพรวมระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดฯ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความผูกพันต่อหอสมุดฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความภาคภูมิใจ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.74) และด้านการปกป้อง ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ ส่วนด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.83)

ตารางที่ 5 ระดับความผูกพันต่อหอสมุดฯ จำแนกตามรายข้อ (n = 400)

รายการ	ระดับความผูกพัน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1. ด้านความภาคภูมิใจ			
1.1 ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่ามาใช้บริการหอสมุด	4.19	0.69	มาก
1.2 ท่านภูมิใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการหอสมุด	4.15	0.68	มาก
2. ด้านการปกป้อง			
2.1 ท่านพร้อมชี้แจงและอธิบายหากหอสมุดถูกเข้าใจผิด	3.91	0.76	มาก
2.2 ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนอื่นวิจารณ์หอสมุดในทางที่ไม่ดี	3.84	0.82	มาก
2.3 ท่านมักจะพูดถึงหอสมุดในทางที่ดีให้คนอื่นฟัง	4.00	0.76	มาก
3. ด้านการสนับสนุน			
3.1 ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุด	4.20	0.73	มาก
3.2 ท่านยินดีที่จะเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรม	4.07	0.74	มาก
4. ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ			
4.1 หากท่านต้องการใช้บริการห้องสมุด ท่านจะนึกถึงหอสมุด	4.22	0.77	มาก
4.2 ท่านรู้สึกผูกพันกับหอสมุดและกลับมาใช้ห้องสมุดซ้ำ	3.81	0.85	มาก
4.3 ท่านมักปฏิเสธเมื่อคนอื่นมาชักชวนไปใช้บริการห้องสมุดอื่น	3.50	0.87	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดฯ จำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านความภาคภูมิใจ ผู้ใช้บริการรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่ามาใช้บริการหอสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือ ภูมิใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการหอสมุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.68) ในขณะที่ด้านการปกป้องหอสมุด ผู้ใช้บริการมักจะพูดถึงหอสมุดในทางที่ดีให้คนอื่นฟัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือ พร้อมชี้แจงและอธิบายหากหอสมุดถูกเข้าใจผิด ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.76) และรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนอื่นวิจารณ์หอสมุดในทางที่ไม่ดี ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ ด้านการสนับสนุน ผู้ใช้บริการยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของหอสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ยินดีที่จะเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรม ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ และด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ พบว่า เมื่อผู้บริการต้องการใช้บริการห้องสมุดจะนึกถึงหอสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.77) รองลงมาคือ รู้สึกผูกพันกับหอสมุดและกลับมาใช้ห้องสมุดซ้ำ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.85) และมักปฏิเสธคนอื่นเมื่อมาชักชวนไปใช้บริการห้องสมุดอื่น ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

4.4 การเปรียบเทียบประเภของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบประเภของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ (n = 400)

ประเภของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความผูกพัน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.83	0.45	มาก	4.00	0.49	มาก
1.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.94	0.31	มาก	3.90	0.47	มาก
1.3 อาจารย์	4.03	0.50	มาก	4.52	0.44	มาก
1.4 บุคลากรสายสนับสนุน	4.09	0.41	มาก	4.22	0.47	มาก
1.5 ผู้ใช้บริการภายนอก	3.82	0.52	มาก	4.06	0.68	มาก
เฉลี่ยรวม	3.94	0.44	มาก	4.14	0.51	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบประเภของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามประเภของผู้ใช้บริการ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ กลุ่มอาจารย์ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.30) และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.31) ตามลำดับ ส่วนผู้ให้บริการภายนอก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.52)

เมื่อพิจารณาความผูกพันของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มที่มีต่อหอสมุดฯ ในภาพรวมพบว่ามีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มประเภของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อหอสมุดสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.44) รองลงมาคือ กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.47) และผู้ให้บริการภายนอก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อหอสมุดฯ ต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.47)

5. สรุปผลการศึกษา

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี เปิดรับข่าวสารของสำนักวิทยบริการผ่านเฟซบุ๊กมากที่สุด จำนวน 229 คน (ร้อยละ 57.30) รองลงมาคือ เว็บไซต์ จำนวน 176 คน (ร้อยละ 56.00) และอีเมล จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.80) โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการหอสมุดฯ อยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านการสื่อสารกับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามรายด้านย่อย พบว่าด้านที่มีผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดภายในห้องสมุด รองลงมาคือความปลอดภัยในห้องสมุด และแสงสว่างภายในห้องสมุดมีความเพียงพอ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านที่มีผู้ใช้บริการพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ลำดับแรกคือ การได้รับทรัพยากรตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ทรัพยากรที่ทันสมัย และการขึ้นชั้นหนังสือสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว

สำหรับความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความภาคภูมิใจ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุน และด้านการปกป้อง ส่วนด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผู้ใช้บริการมีความผูกพันสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการห้องสมุด จะนึกถึงหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของห้องสมุด และรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่ามาใช้บริการหอสมุด ในขณะที่ความผูกพันที่มีผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3 ลำดับแรกคือ การปฏิเสธเมื่อคนอื่นมาชักชวนไปใช้บริการห้องสมุดอื่น รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการผูกพันกับหอสมุดฯ และจะกลับมาใช้ห้องสมุดซ้ำ และผู้ใช้จะรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนอื่นมาวิจารณ์หอสมุดในทางที่ไม่ดี

ผลการเปรียบเทียบประเภทย่อยผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดสูงกว่าผู้ใช้บริการประเภทอื่นโดยส่วน ผู้ใช้บริการภายนอก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดต่ำที่สุด ในขณะที่ผู้ใช้บริการกลุ่มอาจารย์มีความผูกพันต่อหอสมุดฯ สูงสุด แต่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อหอสมุดฯ ต่ำที่สุด

6. อภิปรายผล

6.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของหอสมุดฯ สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการในภาพรวมได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการประทับใจในด้านกายภาพของหอสมุด ไม่ว่าจะเป็นจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ การมีแสงสว่างเพียงพอ มีการสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ มีห้องศึกษาค้นคว้าเพียงพอ รวมถึงความปลอดภัยและความสะอาดภายในห้องสมุด ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และเข้ามาใช้บริการหอสมุดฯ อีกทั้งยังสามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร อาจสืบเนื่องจากห้องสมุดปัจจุบันได้มีปรับปรุงพื้นที่ให้เป็น “พื้นที่แห่งการเรียนรู้” (Learning space) ที่มากกว่าการเป็นพื้นที่อ่านหนังสือ แต่รวมถึงการปรับปรุงพื้นที่ให้กลายเป็นพื้นที่สำหรับทำกิจกรรม พื้นที่ส่วนตัว พื้นที่สำหรับการศึกษาส่วนบุคคล หรือ

พื้นที่ทำงานกลุ่ม (Kaewurai & Chaimin, 2019) สอดคล้องกับการศึกษาของ Laohawattanapinyo et al. (2025) ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการห้องสมุดทั้งด้านสภาพแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นแสงสว่างที่เพียงพอในห้องสมุด การมีอากาศถ่ายเท และมีการแบ่งพื้นที่ในการใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของเจ้าหน้าที่และให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีใจรักบริการ (Service mind) เช่น การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย การบริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี การเอาใจใส่ การบริการเสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมถึงขั้นตอนการบริการที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก ถูกต้อง และรวดเร็ว ทั้งด้านกายภาพ และบริการออนไลน์ ซึ่งประเด็นเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดประสบการณ์ที่ดีต่อห้องสมุด สอดคล้องกับ Maejo University Library (2022) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ มีความพร้อมบริการ มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และได้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการพัฒนาการบริการ และการมีระบบการทำงานได้เป็นอย่างดี

3) ด้านทรัพยากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ อาจสืบเนื่องจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ แต่มีความต้องการหรือความคาดหวังต่อทรัพยากรสารสนเทศทั้งด้านปริมาณ ความหลากหลายของเนื้อหา ความทันสมัยของข้อมูล หรือการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสือ และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมสาขาวิชาต่าง ๆ มากขึ้น สอดคล้องกับ Samerchit (2020) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยพิจารณาจากความเพียงพอต่อความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ และสอดคล้องกับ Maejo University Library (2022) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยพิจารณาจากความเพียงพอ ความตรงต่อความต้องการ และความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ

6.2 ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าหอสมุดฯ มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ จนเกิดเป็นความผูกพันที่มากกว่าเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพียงอย่างเดียว เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ด้านความภาคภูมิใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความภาคภูมิใจต่อหอสมุดฯ อาจสืบเนื่องจากการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ รวมถึงการได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่ตั้งไว้ นำไปสู่การแนะนำให้คนอื่นมาเข้าใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เกิดภาพลักษณ์

(Brand image) ในทางที่ดีมากขึ้น สอดคล้องกับ Maejo University Library (2022) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการให้บริการว่าจะมีความถูกต้อง และสามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2) **ด้านการสนับสนุน** ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน รองลงมาจากด้านความภาคภูมิใจ เนื่องจากผู้ให้บริการเกิดความภาคภูมิใจต่อหอสมุดฯ จึงส่งผลให้ผู้บริการมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือนโยบายที่กำหนดไว้มากขึ้น รวมถึงการเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ทำให้ผู้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับการปกป้องที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นการปกป้องชื่อเสียงของหอสมุดฯ เมื่อถูกคนอื่นกล่าวถึงในทางที่ไม่ดี สอดคล้องกับ Pawinun (2023) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น เพราะห้องสมุดจัดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการกับคนในชุมชน เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การจัดกิจกรรมของเด็กและครอบครัวเพื่อแสดงความสามารถ การจัดประชุม สัมมนา การแสดงผลนิทรรศน์ รวมถึงกิจกรรมอื่น ๆ ที่สนับสนุนด้านการศึกษา การอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม และการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของชุมชน

3) **ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ** มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลเปลี่ยนแปลงไป ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ช่วยลดข้อจำกัดในการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดที่อยู่ในลักษณะสิ่งพิมพ์ และไม่มีความจำเป็นต้องเดินทางมาใช้ห้องสมุดที่เป็นอาคารสถานที่ ส่งผลให้เกิดการกลับใช้ซ้ำในด้านกายภาพน้อยลง ดังนั้น หอสมุดฯ จึงจำเป็นต้องพัฒนาบริการในรูปแบบออนไลน์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริการยืมหนังสือออนไลน์ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าออนไลน์ การให้การศึกษาแก่ผู้บริการผ่านระบบออนไลน์ การนำชมหอสมุดฯ ด้วยเทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual reality) รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงได้ในรูปแบบออนไลน์ (เช่น e-Books, e-Journals, e-Thesis, e-Databases) เพื่อสร้างความผูกพันอย่างต่อเนื่องกับผู้บริการ สอดคล้องกับ Kriangkasem et al., (2025) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกที่ ทุกเวลา เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) นิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Magazines) และมีข้อเสนอแนะให้ห้องสมุดลดปริมาณของสื่อสิ่งพิมพ์ให้น้อยลง แสดงให้เห็นว่าถึงผู้บริการเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้บริการห้องสมุดจากกายภาพไปสู่รูปแบบออนไลน์

6.3 การเปรียบเทียบประเภหผู้บริการกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของหอสมุดฯ

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเภหผู้บริการ พบว่า มีความแตกต่างด้านความต้องการ การใช้งาน และความคาดหวังของผู้บริการแต่ละประเภห สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) **การเปรียบเทียบประเภหผู้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดฯ** พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการหอสมุดฯ สูงกว่าผู้ใช้ประเภหอื่น เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนมีความคุ้นชินกับการบริการต่าง ๆ เป็นอย่างดี รวมถึงการมี

ความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ผู้ใช้กลุ่มอาจารย์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในลำดับรองลงมา เป็นเพราะกลุ่มอาจารย์มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ด้านการจัดการเรียนการสอน และการวิจัย จึงมีความคาดหวังที่สูงต่อคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศ และเมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ได้ตรงกับความต้องการ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก เช่นเดียวกัน รวมถึงนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันกับกลุ่มอาจารย์ อาจสืบเนื่องจากการมีประสบการณ์การใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อสนับสนุนการเรียนและการทำวิทยานิพนธ์บ่อยครั้ง จึงมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ในส่วนของผู้ใช้บริการภายนอก ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด เพราะผู้ใช้บริการประเภทนี้มีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงการบริการต่าง ๆ ที่ไม่ครอบคลุมกับความต้องการ เช่น การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย สิทธิการยืมหนังสือ และการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่ำที่สุด สอดคล้องกับ Office of Academic Resources and Information Technology, Phetchaburi Rajabhat University (2021) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการประเภทบุคลากรสายสนับสนุน อาจารย์ และนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งในด้านการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านการสื่อสาร

2) การเปรียบเทียบประเภทผู้ใช้บริการกับความผูกพันต่อหอสมุดฯ ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มีความผูกพันต่อหอสมุดในระดับมาก สูงกว่าผู้ใช้ประเภทอื่น เพราะอาจารย์ให้ความสำคัญกับห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งสนับสนุนการเรียน การสอน และการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดภูมิใจต่อการใช้บริการ และสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของหอสมุดฯ เช่น การฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี การแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด การยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด ระหว่างวิทยาเขต หรือมหาวิทยาลัย และส่งผลงานทางวิชาการของตนเองเพื่อเผยแพร่ในห้องสมุด รวมถึงการส่งต่อข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งส่งผลให้หอสมุดฯ เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความผูกพันรองลงมา แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ และมีการทำงานร่วมกันในมหาวิทยาลัย รวมถึงมีการใช้พื้นที่หอสมุดฯ ในการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้เกิดความผูกพันในระดับมากเช่นกัน ในส่วนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความผูกพันกับห้องสมุดต่ำที่สุด เพราะบริบทการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาที่มีระยะเวลาจำกัด อาจทำให้เกิดความสัมพันธ์เพียงระยะสั้น และมีความสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองในระดับดี โดยไม่จำเป็นต้องการเข้าใช้บริการของหอสมุดฯ จึงส่งผลให้เกิดความผูกพันน้อยที่สุด

ทั้งนี้ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดฯ สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการตามแนวคิด SERVQUAL Model ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือ

ไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและสร้างความผูกพันต่อหอสมุดฯ ที่ดียิ่งขึ้น (Kounchaiyapoom & Suriya, 2019; Mamta & Kumar, 2023)

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) หอสมุดฯ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทุกประเภท และสามารถนำไปสู่การตั้งเป้าหมายตัวชี้วัด (KPIs) ในการดำเนินงานในปีต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงคุณภาพของทรัพยากรห้องสมุดให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2) การตั้งเป้าหมาย KPIs และกำกับติดตามผลการให้บริการโดยเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี และนำมาวัดเป็นรายข้อ เพื่อวิเคราะห์ว่าข้อใดสามารถตอบสนอง KPIs ได้อย่างเหมาะสม และข้อใดควรปรับปรุง (เน้นการวิเคราะห์เชิงลึกมากกว่าการสำรวจจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ)

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การเปรียบเทียบประเภทผู้ใช้บริการโดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่าง (เช่น ANOVA, t-test) จะทำให้ผลเปรียบเทียบชัดเจนทางข้อมูลสถิติมากขึ้น รวมถึงการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความผูกพันหรือพฤติกรรมผู้ใช้บริการหอสมุดฯ

2) นำผลการวิจัยไปต่อยอดเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อได้แนวทางที่เหมาะสม และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและสร้างความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. John Wiley & Sons.

Kaewurai, R., & Chaimin, C. (2019). Learning space for digital natives in academic library. *Journal of Education Naresuan University*, 21(4), 366–378.

Kounchaiyapoom, J., & Suriya, T. (2019). Service quality of KKBS Library, Khon Kaen University. *Thaksin University Library Journal*, 8, 38–56.

Kriangkasem, N., Chaikaew, S., Palain, P., & Na Keeree, D. (2025). Information services format of the Academic Resources and Information Technology Center of Chiang Rai Rajabhat University in the 21st century. *TLA Research Journal*, 18(2), 227–245.

- Laohawattanapinyo, K., Hongthong, P., Kanpai, N., & Yodtanaworakun, S. (2025). Satisfaction of high school students toward Prommanusorn School Library, Phetchaburi Province. **Academic Journal of Phetchaburi Rajabhat University**, 15(1), 45–54.
- Maejo University Library. (2022). **Report on the study of user satisfaction of Maejo University Library**. <https://kpi-monitoring.mju.ac.th/Upload/4268bde8-62db-4fa0-8bec-6ee8b927e0db.pdf>
- Mamta, & Kumar, V. (2023). A systematic review of library service quality studies: Models, dimensions, research populations and methods. **Journal of Librarianship and Information Science**, 56(2), 534–546. <https://doi.org/10.1177/09610006221148190>
- Office of Academic Resources and Information Technology, Phetchaburi Rajabhat University. (2021). **Summary of user satisfaction results of the Office of Academic Resources and Information Technology, Phetchaburi Rajabhat University, fiscal year 2021**. <https://arit.pbru.ac.th/webarit/sys/dashboard/img/file/647ef84ec2382.pdf>
- Office of Academic Resources, Prince of Songkla University. (2024). **Office of academic resources self-assessment report**. Office of Academic Resources, Prince of Songkla University.
- Pawinun, P. (2023). Guidelines for public library services development to promote non-formal and informal education in the new normal. **TLA Bulletin**, 67(2), 146–166.
- Samerchit, Y. (2020). Students' satisfaction toward using library of the College of Allied Health Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University. **Journal of Academic Information and Technology**, 1(1), 67–76.
- Suebson, P. (2003). **Information needs**. Information Resource Development Units 1–8. Sukhothai Thammathirat Open University.
- Tiemkaew, N. (2023). Efficiency development of one-stop services of Academic Resource Center at Mahasarakham University. **Thaksin University Library Journal**, 2, 28–42.
- Wongdee, P. (2024). **Statistics for fundamental research**. CU Press.