

## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที และศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการห้องสมุด และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงสภาพการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงานของ ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากที่สุด สำหรับตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจโดยรวมการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการทีโอที

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บมจ.ทีโอที สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ และภายในสถาบันวิชาการ ทีโอที จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามประเภทกลุ่มตัวอย่างกรอกเอง (self-administered questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและทำการประมวลผลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำมาทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ จากวิธีการวัดค่าเชื่อถือของเครื่องมือ ตามแนวคิดของครอนบาค (cronbach alpha formula) จำนวน 40 ตัวอย่าง ได้ผลทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือ ว่ามีความเชื่อถือและมีความสอดคล้องในระดับสูงโดยมีค่าการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่มากกว่า 0.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา จากสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ ค่า t-test ในการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่าง ทดสอบค่าเฉลี่ยความ

แตกต่างกันรายคู่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) และทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุ ด้วย Multiple Regression Analysis (MRA) ผลการศึกษา ดังนี้

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย และมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด รองลงมาได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี อายุ 20 – 30 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด รองลงมาคือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาเอก

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในด้านการเงินการบัญชี รองลงมาได้แก่ ด้านการตลาด ด้านการจัดการ ด้านวิศวกรรม/โทรคมนาคม ด้านอื่น ๆ ด้านเทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์ และด้านวิทยากร และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงาน มากกว่าปฏิบัติงานในตำแหน่งงานระดับบริหาร และส่วนใหญ่มีอายุการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี มากที่สุด รองลงมาได้แก่ อายุงาน 16 – 20 ปี อายุงาน 6 -10 อายุงาน มากกว่า 20 ปี และอายุงานน้อยกว่า 6 ปี ตามลำดับ

### 2. ปัจจัยด้านการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 สามารถอธิบายรายละเอียดรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ ระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ มีความพึงพอใจใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่แจ้งวัฒนะ สำนักงานใหญ่ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การใช้บริการจองหนังสือผ่าน Intranet สถาบันวิชาการ ทีโอที อาคารกาญจนาภิเษก ชั้น 4 อาคารสำนักงานใหญ่ ชั้น 8 อาคาร 11 และการใช้บริการทางโทรศัพท์ ตามลำดับ

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ การให้บริการหนังสือพิมพ์ ให้บริการหนังสือภาษาไทย ให้บริการ CD วิชาการ วารสารวิชาการภาษาไทย หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศ และ หนังสืออ้างอิง และมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ใช้บริการจุลสาร ใช้บริการเอกสารปัญหาพิเศษหรือรายงาน ใช้บริการวิทยานิพนธ์ ใช้บริการเพิ่มข้อมูลสารสนเทศเฉพาะเรื่อง ด้านมาตรฐานอุตสาหกรรม ตามลำดับ

2.3 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอทีด้านกระบวนการระดับนาน ๆ ครั้ง โดยมีการใช้บริการในระดับบ่อย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ เลือกรับหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องช่วย จากเครื่องคอมพิวเตอร์ เชื่อมโยง Intranet ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ และ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ช่วยค้นหา และใช้บริการในระดับนาน ๆ ครั้ง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุด ฝากผู้อื่นช่วยหาให้ และ ค้นจากบัตรรายการ ตามลำดับ

2.4 ด้านการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ให้การบริการยืม-คืนหนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ และ บริการจองหนังสือที่ต้องการยืมต่อจากผู้อื่น และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ บริการตอบคำถามช่วย บริการจัดส่งหนังสือที่ยืมตามส่วนงาน บริการหนังสือสำรอง และ บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ยืมหนังสือ/ขอถ่ายเอกสารห้องสมุดอื่น) ตามลำดับ

### 3. ความคิดเห็นต่อการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการ ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด ความพึงพอใจด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจในวิธีการค้นหาหนังสือ และ ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ตามลำดับ

### 4. ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

ผู้ใช้บริการ ไม่มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ร้อยละ 87.3 และมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ร้อยละ 12.7 โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีหนังสือ เอกสาร ให้บริการครอบคลุมทุกประเภท ร้อยละ 23.5 รองลงมา ควรมีการจัดหมวดหมู่และประเภทหนังสือที่ให้บริการอย่างเป็นระเบียบ ร้อยละ 15.6 ควรตรวจเช็คเอกสารแผ่น CD ให้เรียบร้อยก่อนบริการและหลังบริการ ร้อยละ 13.7 ควรมีอุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศควรมีความรวดเร็วทันสมัยและควรขยายพื้นที่ ห้องสมุดให้กว้างขวางและมีพื้นที่ให้บริการมากยิ่งขึ้น ร้อยละ 11.7 ควรกำหนด คติกาและมารยาทในการใช้บริการห้องสมุดให้มีความเข้มงวดมากยิ่งขึ้น ร้อยละ 10.5 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อให้มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 7.8 และอื่น ๆ ร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

#### 5. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่มีลักษณะงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 พบว่า ด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ และด้านการใช้บริการนั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยมีผลอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย

1. หากเพิ่มปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที จะเพิ่มขึ้น 0.139 หน่วย โดยปัจจัยอื่นๆ คงที่

2. หากเพิ่มปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที จะเพิ่มขึ้น 0.280 หน่วย โดยปัจจัยอื่นๆ คงที่

3. หากเพิ่มปัจจัยด้านกระบวนการ 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที จะเพิ่มขึ้น 0.123 หน่วย โดยปัจจัยอื่นๆ คงที่

4. หากเพิ่มปัจจัยด้านการใช้บริการ 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที จะเพิ่มขึ้น 0.207 หน่วย โดยปัจจัยอื่นๆ คงที่

จากสมการถดถอย  $\hat{Y} = 1.264 + 0.139(\text{ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ}) + 0.280(\text{ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ}) + 0.123(\text{ปัจจัยด้านกระบวนการ}) + 0.207(\text{ปัจจัยด้านการใช้บริการ})$  พบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.285 รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการใช้บริการ คือ 0.249 ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ คือ 0.145 และ 0.124 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายถึง หากปัจจัยทั้ง 4 นั้นเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที มากขึ้นด้วย

## อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ครั้งนี้กล่าวได้ว่าห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที เป็นแหล่งความรู้ที่ให้บริการด้านความรู้แก่นักคว่ำวิจัย การบริการวิชาการ ซึ่งปัจจุบันห้องสมุดได้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจน

กระทั่งบริการต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที โดยมุ่งตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการของห้องสมุดมากที่สุด ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. จากการที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายถึง หากปัจจัยทั้ง 4 นั้นเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที มากขึ้นด้วย

2. จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษายังค้นสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2541) ที่ว่าเมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจนั้นก็คือ ความสามารถตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของลูกค้าได้และสามารถตอบสนองความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

สิ่งสำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ คือการที่จะต้องทำการค้นคว้าว่าผู้บริโภคมีความต้องการหรือจำเป็นอะไร แล้วจึงตอบสนองความต้องการและความจำเป็นนั้น ซึ่งระดับความต้องการของลูกค้าแต่ละคนแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังไม่ว่าลูกค้าจะเป็นบุคคลใดก็ตาม ซึ่งสิ่งที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ คือ ความต้องการในตัวสินค้าและบริการ ซึ่งลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับสินค้าที่ตรงกับความต้องการ และ บริการที่รวดเร็วประทับใจ โดยไม่บกพร่อง ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าสนใจ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านราคาแล้ว ยังมีความสำคัญมากกว่า

3. จากการศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ต่างกันในด้านเพศ อายุ การศึกษา ฝายปฏิบัติงาน และระยะเวลาปฏิบัติ ซึ่งผลการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้ความพึงพอใจการให้บริการแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพทางสังคมสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนถึงความพึงพอใจและความต้องการในการใช้บริการหรือบริโภคสิ่งนั้น ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันออกไปจะมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ต่างกันออกไป โดยการศึกษาครั้ง

นี้พบว่าเพศหญิงจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบัน วิชาการที่ไอที สูงกว่าเพศชาย เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบัน วิชาการที่ไอที มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการ ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่ไอที ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการ ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่ไอที พบว่า ปัจจัยการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่ไอที ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่ไอที การศึกษาครั้งนี้ พบว่า พนักงานที่ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยการใช้บริการ ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่ไอที ที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการ ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่ไอที โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษา ข้างต้นสอดคล้องกับแนวความคิดของ กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการ แสดงความรู้สึกดีใจ ยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการ ในส่วนที่ขาดหายไป เป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยความพึงพอใจ มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ และมีความถี่ในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่ไอที ในระดับสูง หรือเชิงบวก ก็จะมี ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่ไอที ในระดับสูง หรือมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่ไอที ในระดับต่ำ หรือเชิงลบ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่ไอที เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่ไอที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

#### 1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการมากที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่ไอที จึงควรให้ความสำคัญกับสถานที่และช่องทางการให้บริการ เช่น รูปแบบการให้บริการควรมีรูปแบบการให้บริการต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ หรือ การใช้บริการจองหนังสือผ่าน Intranet ตลอดจนควรมีหนังสือ เอกสารให้บริการครอบคลุมทุกประเภท และมีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศควรมีความรวดเร็วทันสมัยมากยิ่งขึ้น เป็นต้น ในด้านสถานที่ให้บริการ ควรมีพื้นที่ในการให้บริการมากขึ้นเช่น อาคาร 5 ชั้น 2 ตลอดจนขยายพื้นที่ ห้องสมุดให้กว้างขวางและมีพื้นที่ให้บริการมากยิ่งขึ้น และควรมีการจัดหมวดหมู่และประเภทหนังสือที่ให้บริการอย่างเป็นระเบียบ

ตลอดจนเพิ่มการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ บริการข่าวสารการศึกษา รวมทั้งฐานข้อมูล CD-ROM เป็นต้น

1.2 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ น้อยสุด เมื่อเปรียบเทียบกับบริการอื่น ๆ ดังนั้น ผู้ให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที จึงควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรสารสนเทศสำหรับบริการ ให้บริการ เช่น การเพิ่มหนังสือเอกสารให้ครอบคลุมทุกประเภท จะทำให้เกิดความพึงพอใจสำหรับการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนอุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศภายใน ผู้ให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ควรมีความรวดเร็วทันสมัย

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการควบคุมตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาให้มีความชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น หรือ ควรนำแนวคิดทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจการให้บริการ มาเป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดตัวแปรที่ศึกษา เพื่อประโยชน์ของผลการศึกษามากยิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ตลอดจนแรงจูงใจหรือทัศนคติต่อการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที เพื่อผลการศึกษาจะทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการ ทราบถึงแรงจูงใจและทัศนคติที่มีผลต่อการใช้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2.3 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที จำแนกตามหน่วยงาน และฝ่ายการปฏิบัติงาน เพื่อทราบถึงความแตกต่างในการใช้บริการของพนักงานที่ลักษณะการปฏิบัติงาน และมีสภาพการณ์ที่ต่างกันว่าจะมีความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ต่างกันในลักษณะใด เพื่อผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และมีรูปแบบการให้บริการตรงต่อความต้องการของพนักงานมากที่สุด