

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดของสถาบันวิชาการ ทีโอที สำนักงานใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดของสถาบันวิชาการ ทีโอที สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดของสถาบันวิชาการ ทีโอที สำนักงานใหญ่ จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และ F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) แล้วทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดของสถาบันวิชาการ ทีโอที สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่ความสะอาดภายในอาคารห้องสมุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ที่มีบุคลิกภาพดี เช่น การแต่งกาย การพูดจา รองลงมาคือ ด้านระเบียบและขั้นตอนการบริการ มีความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการยืม-คืน และด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีการจัดชั้นหนังสือแบบชั้นเปิดทำให้ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ตามลำดับ
2. ผลการทดสอบตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดของสถาบันวิชาการ ทีโอที โดยรวมไม่แตกต่างกัน

The objectives of this research were to study compare employees' satisfaction toward the library service of the TOT Academy at the head office, classified by personal factors. The population was 278 employees who were members of the library. A set of questionnaires was employed to collect data. Then, all data were statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, one-way ANOVA, and Scheffe's method.

The findings indicated that :

1. The TOT employees expressed satisfaction with the library service at a very high level as a whole. They revealed the highest satisfaction toward the cleanness in the library building and its environment. The second highest satisfaction was pleasant personality of its staff which was seen by their dress and language. The third highest satisfaction was service process as shown in book borrowing and returning service point. The fourth highest satisfaction was information resource. Particularly, its open book stacks allowed the library users to search books at their own will.
2. The results of hypothesis test revealed that the TOT employees with different gender, age, education level, and work period had no different satisfaction toward the library service of TOT Academy.