

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

วงเดือน เจริญ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

2553

ประกาศคุณูปการ

รายงานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี งบประมาณ 2552 ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ มีคุณ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ซึ่งได้ให้การสนับสนุนการทำวิจัย ให้คำปรึกษาและแนะนำข้อแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิจัย ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณ อภัยวงศ์ และคุณนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่งานวิจัย รวมทั้งอาจารย์วิวรรณ ขำพล และอาจารย์รุ่งเรือง สิทธิจันทร์ ที่ให้ความช่วยเหลือในการทำงานวิจัยครั้งนี้

วงเดือน เจริญ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุน
จากเงินรายได้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ปีงบประมาณ 2552

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
 คำสำคัญ: ความพอใจของผู้ใช้บริการ/ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ/ บริการสารสนเทศ/ สำนักหอสมุด
 มหาวิทยาลัยบูรพา

วงเดือน เจริญ: ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ
 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (USERS' SATISFACTION AND EXPECTATION TO
 INFORMATION SERVICES OF BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY) 124 หน้า. ปี พ.ศ. 2553.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ
 สารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มี
 ต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้ศึกษาบริการด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ได้แก่ บริการยืม-คืน
 บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการ
 หนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 274 คน
 และนิสิต จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้ t-test และวิเคราะห์ความ
 แปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ่
 ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
 โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการตอบคำถาม
 และช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน
 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือบริการหนังสือจองและบริการยืม-คืน
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของ
 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของ
 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน 5 ด้าน
 ยกเว้น บริการหนังสือจอง บริการหนังสืออ้างอิงและบริการรับฝากของ ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้าน
 ไม่แตกต่างกัน
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด
 มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจบริการทุกด้าน ในภาพรวมแตกต่างกัน
 ส่วนความคาดหวังทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน และนิสิตมีความพึงพอใจและความคาดหวัง ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

USERS' SATISFACTION AND EXPECTATION TO INFORMATION SERVICES OF BURAPHA
UNIVERSITY LIBRARY

KEYWORDS: USERS' SATISFACTION/ USERS' EXPECTATION/ INFORMATION SERVICES/
BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY

WONGDUEN CHAROEN: USERS' SATISFACTION AND EXPECTATION TO
INFORMATION SERVICES OF BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY. 124 P. 2010.

The purposes of the research were to study the users' satisfaction and expectation to information services of Burapha University Library and to compared the users' satisfactions and expectations in using the eight library services which were circulation service, reserved book service, reference service, library use advising service, theses service, reference book service, deposit service and reading rooms service. The sample were 274 professors and 377 students from every department of the University. The study was carried by questionnaire. The data were analysed by frequency, percentage, mean, and standard deviation. The comparison of users' satisfaction and expectation was done by One-way ANOVA and Scheffe's test

The results of the study were:

1. The level of users' satisfaction and expectation to information services of Burapha University Library in all services categories is the middle level. When considering each subscale of the satisfaction, circulation service is at the first and the second is reference service, and reference book service, whereas the expectation in all service categories are in a high level. When considering each subscale of the expectation, reading rooms service is at the first and the second is reserved book service and circulation service.
2. In comparison of users' satisfaction and expectation classified by status, their satisfaction in 7 aspects were significantly different except reference service was not significantly different and expectation in all services were not significantly different.
3. In comparison of users' satisfaction and expectation classified by educational level, their satisfaction in 5 aspects were significantly different except reserved book service, reference book service, reading rooms service was not significantly different and expectation in all services were not significantly different.
4. In comparison of users' satisfaction and expectation classified by programs, their satisfaction in all services significantly different and expectation in all services were not significantly different.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
บทบาทหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	5
สารสนเทศเกี่ยวกับบริการ.....	7
บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	11
สารสนเทศเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้.....	14
สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	16
สารสนเทศเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	17
สารสนเทศเกี่ยวกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	100
สรุปผลการวิจัย	100
การอภิปรายผล.....	106
ข้อเสนอแนะ.....	110
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก	118
ประวัติผู้วิจัย.....	124

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับจากอาจารย์จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา.....	35
2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับของนิสิตจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา.....	35
3 อัตราความถี่การใช้ห้องสมุดของอาจารย์.....	36
4 อัตราความถี่การใช้ห้องสมุดของนิสิต.....	37
5 วัตถุประสงค์สำคัญในการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	37
6 วัตถุประสงค์สำคัญในการใช้ห้องสมุดของนิสิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....	38
7 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ.....	39
8 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการยืม-คืน.....	40
9 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสือจอง.....	41
10 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	42
11 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด.....	43
12 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์.....	44
13 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิง.....	45
14 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรับฝากของ.....	46
15 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ.....	47
16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ.....	48
17 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืม-คืน จำแนกตามสถานภาพ.....	49
18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสือจอง จำแนกตามสถานภาพ.....	50
19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตาม สถานภาพ.....	51
20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดจำแนกตาม สถานภาพ.....	52
21 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์ จำแนกตามสถานภาพ.....	53
22 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิง จำแนกตามสถานภาพ.....	54
23 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากของ จำแนกตามสถานภาพ.....	55
24 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดที่นั่งอ่าน จำแนกตามสถานภาพ.....	56
25 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการยืม-คืน จำแนกตามสถานภาพ.....	58
27 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสือจอง จำแนกตามสถานภาพ.....	59
28 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามสถานภาพ.....	59
29 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพ.....	60
30 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์ จำแนกตามสถานภาพ.....	61
31 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิง จำแนกตามสถานภาพ.....	62
32 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรับฝากของ จำแนกตามสถานภาพ.....	63
33 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการจัดที่นั่งอ่าน จำแนกตามสถานภาพ.....	63
34 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
35 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืม-คืน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
36 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสือจอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
37 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
38 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
39 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา...	69
40 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิง จำแนกตามระดับการศึกษา..	69
41 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากของ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
42 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดที่นั่งอ่าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	71
43 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	72
44 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการยืม-คืน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	72
45 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสือจอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
46 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำแนกตามระดับการศึกษา.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
47	เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	75
48	เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา....	76
49	เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิง จำแนกตามระดับการศึกษา.	77
50	เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรับฝากของ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
51	เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการจัดที่นั่งอ่าน จำแนกตามระดับการศึกษา....	78
52	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์ จำแนกตาม ตามกลุ่มสาขาวิชา.....	80
53	เปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ให้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา.....	81
54	ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการยืม-คืน ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน.....	82
55	ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการหนังสือจอง ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน.....	83
56	ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน.....	84
57	ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน.....	84
58	ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการหนังสืออ้างอิง ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน.....	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
59 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการรับฝากของ ของอาจารย์กลุ่มสาขา วิชาแตกต่างกัน.....	85
60 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการจัดที่นั่งอ่าน ของอาจารย์กลุ่มสาขา วิชาแตกต่างกัน.....	86
61 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน.....	86
62 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ สารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์ จำแนกตาม ตามกลุ่ม สาขาวิชา.....	88
63 เปรียบเทียบความคาดหวังผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา.....	89
64 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ของอาจารย์ กลุ่ม สาขาวิชาแตกต่างกัน.....	90
65 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ สารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิต จำแนกตาม ตามกลุ่ม สาขาวิชา.....	92
66 เปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา.....	93
67 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ สารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิต จำแนกตาม ตามกลุ่ม สาขาวิชา.....	95
68 เปรียบเทียบความคาดหวังผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา.....	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
69	
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.....	97

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งความรู้แก่อาจารย์และนิสิต ตลอดจนเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า และวิจัย ทั้งนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังมีบทบาทสำคัญในอันที่จะส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจหลักที่สำคัญ ทั้ง 4 ประการของมหาวิทยาลัยคือ การเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเข้ามาให้บริการให้ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนการจัดการบริหารและดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย

เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักที่สำคัญทั้ง 4 ประการของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดจะต้องพัฒนาและปรับปรุงงานในด้านต่าง ๆ ให้ทัดเทียมกับความเจริญรุดหน้าของมหาวิทยาลัย สมกับคำกล่าวที่ว่า ห้องสมุดคือหัวใจของสถาบันการศึกษา และหัวใจที่สำคัญของห้องสมุดคือ งานบริการสารสนเทศ การจัดบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้นั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบบริการสารสนเทศ และการจัดบริการให้มีประสิทธิภาพเป็นหน้าที่อันสำคัญของห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการให้บริการ (พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์, 2536, หน้า 7)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในฐานะที่เป็นหน่วยงานส่งเสริมทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ดังนั้นสำนักหอสมุดจึงจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพบว่างานบริการเป็นงานที่ควรจะต้องได้รับการปรับปรุงเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นงานที่จะต้องติดต่อใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด นอกจากนั้นงานบริการมักจะประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่งานบริการจัดขึ้น หรือไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือมีปัญหาโต้แย้งเกี่ยวกับระเบียบการใช้ห้องสมุด เป็นต้น ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นเรื่องที่น่าจะทำการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ในปัจจุบัน และทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานบริการสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด และเพื่อให้สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม สถานภาพ ระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา

สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการสารสนเทศแตกต่างกันตาม สถานภาพ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจ ความคาดหวังและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2552

จำนวน 953 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3,868 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 20,238 คน (ระบบเมจิกไลบรารี 4.0X, 2551) รวมประชากรที่เป็นนิสิตทั้งหมด จำนวน 24,106 คน โดยครอบคลุม อาจารย์และนิสิตจำนวน 14 คณะ และ 2 วิทยาลัย ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะเทคโนโลยีทางทะเล คณะแพทยศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ และวิทยาลัยพณิชยศาสตร์ โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม สาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะศิลปกรรมศาสตร์ วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ และ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีทางทะเล) และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะแพทยศาสตร์ และคณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร์)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ และนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ของประชากรในแต่ละคณะ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608-609) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ 274 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิต จำนวน 377 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จำนวน 651 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1.1 สถานภาพ ได้แก่ อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา

1.2 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2. ตัวแปรตาม คือ

2.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการสารสนเทศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริการสารสนเทศ หมายถึง บริการที่ฝ่ายบริการสารสนเทศจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่

- 1.1 บริการยืม-คืน
- 1.2 บริการหนังสือจอง
- 1.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 1.4 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด
- 1.5 บริการวิทยานิพนธ์
- 1.6 บริการหนังสืออ้างอิง
- 1.7 บริการรับฝากของ
- 1.8 การจัดนั่งอ่านหนังสือ

2. **ผู้ใช้บริการ** หมายถึง อาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนประจำมหาวิทยาลัยบูรพา นิติระดับบัณฑิตศึกษา และนิติระดับปริญญาตรี โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม สาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว และคณะศิลปกรรมศาสตร์) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะโลจิสติกส์) และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะแพทยศาสตร์ และคณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร์) ซึ่งมาใช้บริการสารสนเทศ ที่สำนักหอสมุด

3. **ผู้ให้บริการ** หมายถึง บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนดำเนินงานอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบและที่เกี่ยวข้อง

4. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความพอใจ หรือเห็นด้วยต่อบริการสารสนเทศ และบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. **ความคาดหวัง** หมายถึง ความคาดหวังที่มีต่อบริการสารสนเทศ และบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในปัจจุบันและอนาคตในด้านต่าง ๆ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. สารสนเทศเกี่ยวกับบริการ
3. บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย
4. สารสนเทศเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้
5. สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. สารสนเทศเกี่ยวกับความคาดหวัง
7. สารสนเทศเกี่ยวกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 7.1 ประวัติและพัฒนาการ
 - 7.2 บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 7.3 ระเบียบการยืมทรัพยากร
 - 7.4 ข้อปฏิบัติในการใช้สำนักหอสมุด
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 8.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 8.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

บทบาทหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุด หมายถึง สถานที่รวบรวมสารสนเทศซึ่งเป็นสรรพวิทยาการทั้งปวง ทั้งที่อยู่ในรูปของวัสดุตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ รวมทั้งฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้บริหารและดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยคำนึงถึงประโยชน์และความสะดวกสบายของผู้ใช้เป็นสำคัญ (ประจักษ์ กิจเจริญ, 2541, หน้า 2)

มหาวิทยาลัย หมายถึง สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งอาจเรียกมหาวิทยาลัย หรือชื่ออื่นใด เช่น สถาบัน วิทยาลัย เป็นต้น (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544, หน้า 2)

ดังนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงหมายถึง สถานที่รวมสารสนเทศซึ่งเป็นสรรพวิทยาการ ทั้งปวงของสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีบรรณารักษ์ เป็นผู้บริหารและดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัย อาจเป็นห้องสมุดกลางหรือห้องสมุดคณะ หรือห้องสมุดเทียบเท่าคณะ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีบทบาทหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่มหาวิทยาลัยและสังคม ตลอดจน ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ในการให้บริการ บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีดังนี้ (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2544, หน้า 2)

1. จัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุซึ่งรวมถึงสารสนเทศที่บันทึกในรูปแบบเสียง รูปแบบสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ กราฟิก สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ให้ครบถ้วนตาม ความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัยต้นสังกัด ดำเนินการ จัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ต้องมีหลักเกณฑ์การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและ ต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

2. จัดหาบุคลากรในห้องสมุดให้มีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทต่าง ๆ ตาม ความจำเป็นอย่างเพียงพอ ผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วยบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการ ในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาห้องสมุด คู่มือรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

3. จัดให้มีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตามความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอน เป็นวิชาเอก วิชาโท ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ให้คำนึงถึงการบอกรับวารสารด้วยวิธีอื่นด้วย เช่น การสั่งซื้อบทความวารสารและสาระสังเขปซึ่งสามารถส่งฉบับพิมพ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้ทันที รวมทั้งการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ วารสารประเภทให้ความรู้ทั่วไป เพื่อความจรรโลงใจ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

4. มุ่งส่งเสริมให้บริการเพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็นเพื่อช่วยให้ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่า และบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

5. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือ โดยการสร้างเครือข่าย เชื่อมโยง เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกันทุกด้าน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัด และประสิทธิภาพของบริการ

6. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรมีระบบการประกันคุณภาพของห้องสมุดในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดในมหาวิทยาลัยและสอดคล้องกับ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ

สรุปได้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการวิชาการแก่มหาวิทยาลัยและสังคม โดยการจัดหา รวบรวม จัดระบบและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งวัสดุตีพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต่าง ๆ ซึ่งดำเนินการ โดยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ ฯลฯ ตลอดจนนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้ห้องสมุดได้รับข้อมูลหรือ สารสนเทศที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

สารสนเทศเกี่ยวกับบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 607) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการ ไว้ดังนี้ บริการ (คำกริยา) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ บริการ (คำนาม) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน (2540, หน้า 191) ได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานให้ความสะดวก

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 6) ได้ใช้คำนิยามของการบริการไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความสำคัญของการบริการว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยวิธีการต่าง ๆ ก็ตามซึ่งเป็นการกระทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

นอกจากความหมายของการบริการแล้วยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่กล่าวถึงคุณภาพของงานบริการไว้ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

ไวท์ และอเบลล์ (White & Abels, 1995, p. 37) ได้ให้คำนิยามคุณภาพของบริการว่า หมายถึง การพิจารณาเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพของบริการไว้ว่า คุณภาพของงานบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

2. ปัจจัยวัดระดับคุณภาพบริการ

ไซเธลล์ พาราสุรามัน และแบร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990, pp. 20-22) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ พบว่าปัจจัยที่จัดไว้เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของงานบริการ ที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ มีดังต่อไปนี้

2.1 Tangibility หมายถึง สิ่งสัมผัสได้ทั้งกายภาพของปัจจัยการบริการ ซึ่งได้แก่ การเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ บุคลากร และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารต่าง ๆ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

2.2 Reliability หมายถึง ความเชื่อถือในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ

2.3 Responsiveness หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่ต้องฉับไว ซึ่งประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

2.4 Competence หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ทั้งในด้านการสื่อสาร และในด้านความรู้ทางวิชาการ หรือให้บริการอย่างมืออาชีพ

2.5 Courtesy หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติและต้อนรับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ก้าวร้าว

2.6 Credibility หมายถึง ความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความน่าไว้วางใจ มีความเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์

2.7 Security หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในขณะที่ใช้บริการ

2.8 Access หมายถึง การเข้าถึงการบริการ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ยุ่งยาก

2.9 Communication หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้สัมพันธ์กับสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการ เช่น การใช้ภาษาที่สะดวกและเข้าใจง่าย การรับฟังความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

2.10 Customer Understanding หมายถึง การทำความเข้าใจ และเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ดังนั้นอาจจะสรุปได้ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดของคุณภาพการให้บริการคือ การจัดบริการที่ต้องตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้

ในการจัดการให้บริการนั้นนอกจากผู้ใช้บริการจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน ดังนั้นการที่จะจัดบริการให้ประทับใจหรือไม่ ประทับใจนั้นอาจขึ้นอยู่กับคุณสมบัติต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการด้วย

3. คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการที่ดี

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 22-31) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการที่ดี ไว้ว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ ดังนี้

3.1 คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ทำให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งซึ่งปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- 3.1.1 มีจิตใจรักงานบริการ
- 3.1.2 มีความรู้ในงานบริการ
- 3.1.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
- 3.1.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน
- 3.1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
- 3.1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 3.1.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี
- 3.1.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
- 3.1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 3.1.10 มีความช่างสังเกต
- 3.1.11 มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
- 3.1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

3.2 พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไป

จะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- 3.2.1 อธิษาศัยดี
- 3.2.2 มีมิตรไมตรี
- 3.2.3 เอาใจใส่สนใจงาน
- 3.2.4 แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
- 3.2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
- 3.2.6 วาจาสุภาพ
- 3.2.7 น้ำเสียงไพเราะ
- 3.2.8 ความคุมอารมณ์ได้ดี
- 3.2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา
- 3.2.10 กระตือรือร้น
- 3.2.11 มีวินัย
- 3.2.12 ซื่อสัตย์

4. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

วีรพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2543, หน้า 7-8) กล่าวว่า ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะ 7 ประการ ดังนี้

4.1 ยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจเขาใส่ใจเรา โดยการเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ

4.2 ตอบสนองความประสงค์หรือความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจและทันต่อความต้องการของผู้ใช้

4.3 แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

4.4 ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มีใจทำแบบเสียมิได้

4.5 แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

4.6 กิริยาอาการสุภาพ อ่อน โขน และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่โอ้อวด

4.7 มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการ และจะให้บริการมากกว่าที่

คาดหวังเสมอ

กล่าวโดยสรุปการจัคบริการให้ประทับใจผู้ใช้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งนี้ อาจจะขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้ให้บริการ จิตสำนึกและทัศนคติที่ดีที่มีต่องานบริการ

บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

1. ความหมายของการบริการ

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน (2522, หน้า 160) กล่าวว่า บริการของห้องสมุดคือ การให้บุคคลได้ใช้หนังสือและวัสดุต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดหาเพื่อประโยชน์แก่การศึกษา ค้นคว้า และการบันเทิง

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ (2525, หน้า 56-57) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดไว้ว่า บริการห้องสมุดคือ งานห้องสมุดที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ โดยเริ่มจากการสร้างบรรยากาศเพื่อเชิญชวนให้ผู้สนใจที่จะเข้าใช้ห้องสมุด จัดสถานที่ให้สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดหนังสือเป็นระเบียบหนังสือไม่ล้นกวาง และจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น บริการจ่าย-รับ บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการอ่าน บริการปฐมนิเทศ การใช้ห้องสมุด บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด เป็นต้น

ธาดาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์ (2525, หน้า 7-8) ได้อธิบายบริการห้องสมุดไว้ว่า หมายถึง การจัดบริการและการหาวิธีต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและชักจูงให้บุคคลมาใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ความเพลิดเพลินจากหนังสือและโสตทัศนวัสดุทุกประเภทที่มีให้บริการในห้องสมุด อาทิ บริการการอ่าน บริการจ่าย-รับ บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการอ่าน บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสาร ทันสมัย บริการถ่ายเอกสาร บริการหนังสือจอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศทางไกล เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป บริการห้องสมุด หมายถึง บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ได้ใช้บริการและเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดและได้รับประโยชน์จากการใช้บริการให้มากที่สุด

2. ความหมายของบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัย มีความสำคัญและมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย ดังที่ วิไลย์ อัครคิซยา (2534, หน้า 1) ได้กล่าวว่า มหาวิทยาลัยมีความสำคัญต่อสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีหน้าที่ในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย การบริการชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ แต่มหาวิทยาลัยย่อมจะไม่สามารถทำหน้าที่ดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์ถ้าปราศจากห้องสมุดที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ที่สำคัญ

ของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง ฉะนั้นบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงต้องมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ จัดหาทรัพยากรทุกประเภทเข้ามาให้บริการในห้องสมุดให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัยในมหาวิทยาลัย ให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการจัดองค์การที่ดี ทั้งในด้านการบริหาร ด้านเทคนิค และด้านบริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุด บริการที่สำคัญ ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีดังนี้ บริการยืม-คืน หมายถึง บริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ที่ได้ผ่านขั้นตอนของงานเทคนิคมาเรียบร้อยแล้ว ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป บริการหนังสือจอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการวารสารฉบับปัจจุบัน ฉบับล่วงเวลา และวารสารเก็บเล่ม (เสริมศรีเจริญผล, 2530, หน้า 161-162) บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า หมายถึง บริการที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการติดตามสืบค้นสารสนเทศ โดยห้องสมุดเตรียมบุคลากรไว้ทำหน้าที่ให้บริการโดยตรง (A.L.A. Glossary of Library and Information Science, 1983, p. 118) ได้แก่ บริการตอบคำถาม บริการช่วยการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย บริการสาระสังเขป บริการจัดทำบรรณานุกรมและหนังสือพิมพ์ บริการแปล บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจัดทำบรรณานุกรม และบริการข่าวสารทันสมัย บริการสอนการใช้ห้องสมุด ประกอบด้วยการสอนใช้ห้องสมุดแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และบริการถ่ายเอกสาร (กรรมจักร์ สุธรรมเมธา, 2524, หน้า 19-35)

3. สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (2531, หน้า 73) ได้กำหนดมาตรฐานของงานบริการไว้ดังนี้

3.1 งานบริการห้องสมุดจะต้องมุ่งส่งเสริม และให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทรัพยากรห้องสมุดทุกประเภท จะต้องหาวิธีการและเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวัสดุอุปกรณ์ของห้องสมุดให้มากที่สุด

3.2 ห้องสมุดจะต้องประเมินคุณภาพของบริการด้วยวิธีต่าง ๆ โดยหาทางปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้

3.3 ห้องสมุดจะต้องมีบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ ทั้งในด้านการรวบรวมบรรณานุกรมและการสอนผู้ใช้ให้รู้จักใช้อุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุด

3.4 มหาวิทยาลัยควรให้บรรณารักษ์ ได้มีส่วนร่วมในโครงการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยวิธีการจัดให้บรรณารักษ์ได้สอนหรือร่วมสอนวิชาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น สรุปได้ว่า บริการห้องสมุด หมายถึง บริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับในสิ่งที่ต้องการ อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งสามารถสร้างความเชื่อถือในการให้บริการ อันส่งผลให้ห้องสมุดประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ การให้คำแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ การนำผู้ที่ไม่รู้จักและไม่เคยใช้ห้องสมุดให้มารู้จักและใช้ห้องสมุด พร้อมทั้งส่งเสริมผู้ใช้ห้องสมุดอยู่แล้วให้รู้จัก และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรห้องสมุดให้ได้มากที่สุด

4. วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด

บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีบทบาทสำคัญในอันที่จะส่งเสริมการเรียนการสอนและการวิจัย โดยมีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

4.1 วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัย (แมนมาส ชวลิต, 2541, หน้า 69)

4.1.1 เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนของอาจารย์ นิสิต และนักศึกษา ตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ

4.1.2 เพื่อช่วยเหลือในการค้นคว้า และวิจัยของอาจารย์ นิสิต และนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ

4.1.3 เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ ให้อาจารย์ นิสิต และนักศึกษา มีทางแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด

4.1.4 เพื่อแนะนำให้อาจารย์ นิสิต และนักศึกษา รู้จักหนังสือที่ดีและมีประโยชน์

4.1.5 เพื่อช่วยอาจารย์ นิสิต และนักศึกษา ให้ได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

5.1 วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัย (บุญถาวร หงสกุล, 2530, หน้า 18)

5.1.1 เพื่อแนะนำให้ผู้ใช้อัปเดตความรู้และความสำคัญและประโยชน์ของห้องสมุด

5.1.2 เพื่อแนะนำให้ผู้ใช้อัปเดตทรัพยากรห้องสมุด

5.1.3 เพื่อแนะนำให้ผู้ใช้อัปเดตใช้ทรัพยากรห้องสมุด ให้ได้ประโยชน์สูง และคุ้มค่ากับการลงทุน

5.1.4 เพื่อส่งเสริมการอ่านและการใช้ทรัพยากรห้องสมุด

5.1.5 เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย

5.16 เพื่อแนะนำทรัพยากรห้องสมุดที่ห้องสมุดได้รับเพิ่มเติมมาใหม่ หรือแนะนำหนังสือและทรัพยากรห้องสมุดตามโอกาสต่าง ๆ

5.17 เพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุดทุกวิถีทาง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป มีวัตถุประสงค์เพื่อการเรียนการสอน และการวิจัย ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

สารสนเทศเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้

การศึกษาผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับห้องสมุด ศูนย์สารนิเทศ ตลอดจนสถาบันที่จัดให้บริการสารสนเทศได้มีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

1. ความหมายของการศึกษาผู้ใช้

เอ็กซ์ซอน (Exon, 1978, pp. 352-354) กล่าวว่า การศึกษาผู้ใช้เป็นหลักสำคัญของวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ การศึกษาผู้ใช้ การวิเคราะห์ผู้ใช้เป็นการหาแนวทางในการนำไปสู่การจัดบริการที่ดี และการศึกษาผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานของการดำเนินงานในห้องสมุด โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับสารสนเทศ

โพลเวล (Powell, 1977, pp. 455-456) ได้นิยามการศึกษาผู้ใช้ไว้ว่า การศึกษาผู้ใช้ หมายถึง การสำรวจความต้องการของผู้ใช้ การสำรวจพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ และการสำรวจลักษณะของผู้ใช้แต่ละบุคคล ทั้งนี้สามารถวัดได้จากตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดและการใช้สารสนเทศ (Frequency of Library/Information use)

1.2 เหตุผลในการใช้ (Reasons of Use)

1.3 ประเภทของห้องสมุดและประเภทของสารสนเทศที่ใช้ (Types of Library/Information use)

1.4 ทศคติและความคิดเห็นที่เกี่ยวกับห้องสมุด (Attitudes and Opinions Regarding Libraries)

1.5 รูปแบบการอ่าน (Reading Patterns)

1.6 ระดับความพึงพอใจ (Level of Satisfaction)

1.7 ข้อมูลด้านประชากร (Demographic Data)

1.8 บุคลิกภาพ (Personality)

1.9 ชีวิตความเป็นอยู่ (Lifestyle)

1.10 การตระหนักในการใช้บริการห้องสมุด (Awareness of Library Services)

สุธันนี กิติริ (2536, บทนำ) กล่าวว่า การศึกษาผู้ใช้เป็นเรื่องสำคัญ ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจผู้ใช้บริการจึงจะประสบผลสำเร็จในการให้บริการ ทั้งนี้จะต้องศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ให้ชัดเจนก่อนการจัดหา วิเคราะห์ จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศ รวมทั้งต้องประเมินความต้องการของผู้ใช้เป็นระยะ เพราะความต้องการของผู้ใช้ย่อมเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์ (2536, หน้า 5) และชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2536, หน้า 53) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งของระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการสารสนเทศ หัวใจของการบริการสารสนเทศ ก็คือ การจัดหาสารสนเทศหรือการจัดบริการสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2537, หน้า 182) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาผู้ใช้มีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการจัดบริการสารสนเทศเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อระบบบริการสารสนเทศ

2. วัตถุประสงค์ของการเลือกผู้ใช้

ผู้ให้บริการสารสนเทศ จึงจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาผู้ใช้บริการแต่ละประเภทว่ามีความประสงค์ในการใช้บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ อย่างไร โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการสารสนเทศ ทั้งผู้ใช้ทั่วไป ผู้ใช้เฉพาะกลุ่มตลอดจนผู้ไม่มาใช้บริการ และกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อจะได้จัดบริการสารสนเทศได้ตรงตามความประสงค์

2.2 เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้และไม่ใช้บริการสารสนเทศที่จัดขึ้นตลอดจนบริการสารสนเทศใดที่ผู้ใช้พอใจหรือไม่พอใจ เพื่อจะได้นำเอาความต้องการปัญหาและอุปสรรคไปใช้ปรับปรุงการบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับผู้ต้องการ

2.3 เพื่อประเมินผลการให้บริการสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ที่ได้จัดขึ้นมาว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศต่อไป

กล่าวโดยสรุป การศึกษาผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญยิ่งเนื่องจากผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานบริการสารสนเทศ ผู้ใช้นับเป็นหัวใจในการจัดบริการสารสนเทศ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อผู้ใช้นับเป็นงานที่สำคัญของห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ ในการบริการสารสนเทศผู้ให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึง

ความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากผู้ใช้บริการสารสนเทศในแต่ละกลุ่ม มีความต้องการสารสนเทศ และมีพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกัน

3. การแบ่งกลุ่มผู้ใช้

กลุ่มผู้ใช้สารสนเทศแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้ (พิมลพรรณ เรพเพอร์, 2536, หน้า 61-63)

3.1 กลุ่มผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารทุกระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับปฏิบัติการ ผู้ใช้กลุ่มนี้ในแต่ละกลุ่มย่อยต้องการสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารและดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สารสนเทศที่กลุ่มผู้บริหารต้องการ ได้แก่ ข้อเท็จจริงแบบนามานุกรม ข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลข สถิติ และข่าวสารต่าง ๆ ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการสารสนเทศที่รวดเร็วและไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ

3.2 กลุ่มนักวิชาการ ประกอบด้วย บุคคล 2 กลุ่ม คือ

3.2.1 นักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะสาขาวิชา ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการสารสนเทศที่ทันสมัยที่เป็นผลงานวิจัย ความรู้ทางทฤษฎี เป็นต้น

3.2.2 อาจารย์ นิสิตและนักศึกษาผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับการเรียน การสอนและงานที่ต้องศึกษา ค้นคว้า และการวิจัย ข้อมูลที่ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการเป็นไปตามระดับการศึกษา

3.2.3 กลุ่มนักธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นผู้ที่ต้องการสารสนเทศในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาประกอบการดำเนินธุรกิจ ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการสารสนเทศที่เป็นรายละเอียดอย่างกว้างขวาง ทันสมัยและมีความเชื่อถือได้สูง ทั้งนี้เพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ วางแผนปรับปรุงส่งเสริมกิจการ ผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่สนใจวิธีค้นหาข้อมูล แต่ต้องการข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นข้อมูลที่ทันสมัย

3.2.4 กลุ่มผู้ใช้อื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้ที่เป็นประชาชนทั่ว ๆ ไปที่ไม่ใช่กลุ่มที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการสารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริงทั่ว ๆ ไปที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้ ผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่สนใจวิธีค้นหาสารสนเทศแต่สนใจเฉพาะคำตอบของสารสนเทศและสามารถนำมาปฏิบัติงานได้จริง

สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

บุญศิริ สุวรรณเพ็ชร (2538, หน้า 443) ได้อธิบายความหมายของความพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากการบรรลุถึงเป้าหมาย

โวลแมน (Wolman, 1979, p. 283) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตาม จุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะช่วยในการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2. ปัจจัยวัดความพึงพอใจ

มิลเล็ต (Millet, 1954, pp. 379-400) กล่าวถึงบริการที่น่าพึงพอใจ ไว้ว่า การบริการนั้น จะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความเสมอภาคและเสมอหน้า

2.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการจะต้องตรงเวลา และทันต่อความต้องการของผู้ใช้

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การติดตามผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง

2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการและให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ ดังนั้นความพึงพอใจและความความประทับใจของผู้ใช้ก็จะเป็นผลที่ตามมาและจากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถนำมาประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ได้เช่นกัน

สารสนเทศเกี่ยวกับความคาดหวัง

1. ความหมายของความคาดหวัง

มีผู้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ดังนี้

เดโช สวานานนท์ (2520, หน้า 84) ได้ให้คำนิยามทฤษฎีการคาดหวังไว้ว่า เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่สำคัญทฤษฎีหนึ่ง ที่ทอลแมน (E.C.Tolman) ตั้งขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังกล่าวว่า

สิ่งที่ได้มาในการเรียนรู้ก็คือ การเตรียมพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งหนึ่ง เสมือนว่าสิ่งนั้นเป็น สัตว์ชาติญาณ สำหรับอีกสิ่งหนึ่งที่จะตามมา

ไทรออน (Tryon, 1994, p. 313) ได้ให้คำจำกัดความ ความคาดหวังไว้ว่า หมายถึง การคาดหวังหรือคาดหมายของผลที่จะติดตามมาในอนาคตโดยขึ้นกับประสบการณ์เก่าหรือ ประสบการณ์ก่อนหน้านั้น เหตุการณ์ปัจจุบันหรือจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ

หลุย จัปาเทศ (2535, หน้า 55) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังไว้ว่า เป็นทฤษฎีที่เป็น รูปแบบของการรับรู้จากการประมวลผลความคิดของการจงใจ ยึดกระบวนการจิตสำนึกของคน ด้วยการประเมินสถานการณ์ ทฤษฎีนี้จึงกลายเป็นทฤษฎีการตัดสินใจด้วย ซึ่งอธิบายว่า คนจะตัดสินใจจะอย่างไรด้วยการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมาและความน่าจะเป็นไปได้กับตัวของ เขา ทฤษฎีนี้ได้รับมาจากการคิดและการวิจัยของคนหลายคน ได้แก่ นักปราชญ์ นักเศรษฐศาสตร์ นักจิตวิทยา และผู้บริหาร จุดเริ่มต้นของทฤษฎีนี้มาจากลัทธิ “The English Utilitarians and Principle of Hedonism” เป็นลัทธิที่ถือเอาประโยชน์เป็นสำคัญ โดยตั้งข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับจำนวน ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อสิ่งเร้าที่จะต้องตัดสินใจ

2. รูปแบบของความคาดหมาย

ความคาดหมาย หรือความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถจำแนกออกได้ เป็น 4 รูปแบบที่สำคัญ (ชูป กาญจนประกร, 2519, หน้า 10)

- 2.1 ความคาดหมายที่จะใช้ห้องสมุดเพื่อประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความรู้ทั่วไปให้แก่ตนเอง
- 2.2 ความต้องการที่จะหาข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการศึกษาและการวิจัยต่อไป
- 2.3 ความต้องการที่จะได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการศึกษาค้นคว้าเมื่อประสบปัญหาการใช้บริการห้องสมุด
- 2.4 ความต้องการที่จะได้เห็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องสมุดทั้งเทคนิคการจัดห้องสมุดซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปได้โดยสะดวกรวมทั้งภาวะแวดล้อมการจัดสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคาดหวัง

ความคาดหวังของลูกค้านั้นเกิดจากสิ่งต่าง ๆ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2543, หน้า 21)

- 3.1 ชื่อเสียงของบริษัท ภาพพจน์ และคำล่ำลือ
- 3.2 ตัวพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา การแต่งตัว กริยามารยาท เป็นต้น
- 3.3 ตัวสินค้าหรือบริการ ได้แก่ ชื่อ ยี่ห้อ ประเทศที่ผลิต
- 3.4 ราคาของบริการนั้น

3.5 สภาพการณ์แวดล้อมในขณะนั้น

3.6 มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าคนนั้นเอง

3.7 ข้อมูล ข่าวลือ และจากคู่แข่งของสถานบริการแห่งนั้น

ในบางครั้งความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนั้น ยังมีความเข้าใจไปเอง (Perception) ประปนมาด้วย ซึ่งอาจอธิบายข้อแตกต่างตรงนี้ในบางส่วนว่า เพราะคำร่ำลือหรือข้อมูลที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับ ผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้นทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจไปเองว่า ผู้ให้บริการต้องมีคดีย่างโน้นอย่างนี้ จึงทำให้เกิดความคาดหวังที่สูงกว่าปกติ หรือเกินความปกติที่สมเหตุสมผล ซึ่งตรงนั้นเมื่อได้รับมาตรฐานปกติอาจจะรู้สึกได้ว่าไม่พอใจได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปสารสนเทศที่เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้ได้ว่า ความคาดหวังหรือความคาดหมายของผู้ใช้เกิดจากประสบการณ์ หรือสัญชาตญาณที่ผู้ใช้เคยได้รับมาก่อนหน้านี้ ทั้งในแง่ที่ดีกว่าหรือต่ำกว่าปกติ ทั้งนี้เมื่อผู้ใช้ได้รับการบริการตามมาตรฐานปกติหรือต่ำกว่าก็อาจจะรู้สึกผิดปกติ และอาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจได้ เนื่องจากผู้ใช้สร้าง ความคาดหมายตามประสบการณ์เดิมของตน

สารสนเทศเกี่ยวกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

1. ประวัติและพัฒนาการ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานส่งเสริมวิชาการของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย พัฒนามาจากห้องอ่านหนังสือ ซึ่งเปิดบริการครั้งแรก เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 โดยใช้ห้องเลขที่ 203 ในอาคารเรียนของวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน ต่อมาในปี พ.ศ. 2499 ห้องสมุดได้ย้ายมาอยู่อาคารอำนวยการ โดยได้ใช้ห้องชั้นล่างของอาคารเป็นที่ปฏิบัติงานจนถึงปี พ.ศ. 2503 วิทยาลัยได้สร้างอาคารเรียนหลังใหม่เสร็จเรียบร้อย ห้องสมุดได้ย้ายอีกครั้งมาอยู่ในห้องโถงชั้นล่างของอาคารเรียนซีกหนึ่ง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2516 วิทยาลัยได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารหอสมุดเป็นเอกเทศ และเปิดใช้เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2516 เป็นต้นมา มีลักษณะเป็นอาคาร 2 ชั้น มีพื้นที่นั่งอ่านประมาณ 500 ที่นั่ง เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2517 วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการเปลี่ยนฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ต่อมาเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน ได้รับการยกวิทยฐานะเป็นมหาวิทยาลัยบูรพา สำนักหอสมุดกลาง วิทยาเขตบางแสน จึงมีฐานะเป็นสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัย

ปีงบประมาณ 2536-2539 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณให้สร้างอาคารสำนักหอสมุดหลังใหม่สูง 7 ชั้น มีพื้นที่นั่งอ่านประมาณ 1,500 ที่นั่ง และได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ “อาคารเทพรัตนราชสุดา” และเสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดอาคารเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2538 สำนักหอสมุดหลังใหม่นี้เปิดบริการตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2538 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550, หน้า 4)

2. บริการของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

งานบริการจัดได้ว่าเป็นหัวใจของงานห้องสมุด เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้โดยตรง มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น ช่วยให้การเรียนการสอนดีขึ้น และเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริหารสถาบัน และบุคคลภายนอก ได้เห็นความสำคัญของห้องสมุดมากยิ่งขึ้น บริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้มีขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้นั้น ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ และบริการอื่น ๆ

2.1 บริการยืม-คืน เป็นบริการหลักของห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยทั่ว ๆ ไป จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ที่ต้องการใช้สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด บริการยืม-คืน มีหน้าที่รับผิดชอบบริการด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1.1 บริการหนังสือทั่วไป เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ที่ต้องการยืมหนังสือออกไปใช้นอกห้องสมุด โดยผู้ใช้ที่สามารถยืมหนังสือออกจากห้องสมุดได้จะต้องเป็นสมาชิกห้องสมุดและต้องทำบัตรสมาชิกห้องสมุดจึงสามารถยืมหนังสือได้ตามระเบียบที่ห้องสมุดกำหนดไว้ในระเบียบการใช้ห้องสมุด โดยแยกตามประเภทของผู้ใช้ดังนี้ อาจารย์ ยืมได้ 20 เล่ม ต่อ เดือน ส่วนนิสิตได้แบ่งตามระดับการศึกษาดังนี้ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ยืมได้ 20 เล่ม ต่อ สัปดาห์ นิสิตระดับปริญญาตรี ยืมได้ 10 เล่ม ต่อ สัปดาห์ สมาชิกห้องสมุดทุกประเภท สามารถใช้บริการยืมต่อได้ 1 ครั้ง ในกรณีที่ผู้ใช้ส่งคืนหนังสือล่าช้าจะต้องเสียค่าปรับเล่มละ 5 บาท ต่อวัน และถ้าผู้ใช้ทำหนังสือหายจะต้องชดเชยค่าปรับเป็น 3 เท่า ของราคาจริงของหนังสือเล่มนั้น ๆ และในการยืมหนังสือทั่วไปทุกครั้งผู้ใช้จะต้องแสดงบัตรห้องสมุดของตนเอง พร้อมทั้งนำตัวเล่มของหนังสือที่ต้องการยืมมาที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน หนังสือทั่วไปเพื่อให้เจ้าหน้าที่ประทับตราวันยืมและวันกำหนดคืนหลังจากนั้นผู้ใช้จึงนำหนังสือออกจากห้องสมุดได้

2.1.2 บริการจองหนังสือ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการยืมหนังสือที่ไม่ได้อยู่บนชั้นหนังสือ หรืออาจจะมีผู้ใช้คนอื่น ๆ ยืมหนังสือออกนอกห้องสมุดและยังไม่ได้ส่งคืน ผู้ใช้ที่ต้องการจะจองหนังสือสามารถสืบค้น

จากระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และทำรายการจองจากหน้าจอ ได้ด้วยตนเอง เมื่อห้องสมุดได้รับหนังสือกลับมา เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้จองมารับหนังสือตามกำหนด ซึ่งถ้ามีผู้จองหลายคนก็จะยืมได้ตามลำดับก่อนหลังของการจอง และถ้าหากผู้จองไม่มารับหนังสือภายในเวลาที่กำหนดภายใน 2 วัน เจ้าหน้าที่จะนำหนังสือขึ้นชั้นบริการหนังสือต่อไป

2.1.3 วิทยานิพนธ์ เป็นผลงานของการศึกษาค้นคว้าวิจัยว่าด้วยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของหลักสูตรการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป ทรัพยากรห้องสมุดประเภทนี้นับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าทางวิชาการเป็นอย่างยิ่ง สำนักหอสมุดอนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุดได้ และผู้ใช้สามารถใช้บริการฉบับเต็มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

2.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยผู้ที่มีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นคว้าหาข้อมูลประกอบด้วย

2.2.1 บริการตอบคำถาม เป็นการช่วยค้นคว้าหาคำตอบให้ผู้ใช้ได้รับคำตอบ ซึ่งวิธีการที่ผู้ใช้นำมาถามนั้นสามารถแบ่งได้เป็นการถามทางโทรศัพท์ การถามทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ การถามทางออนไลน์ (MSN) และจากการที่ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดและสอบถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามด้วยตนเอง ทั้งนี้สำนักหอสมุดได้จัดบรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้บริการ

2.2.2 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อแนะนำและส่งเสริมการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความรู้ เรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ การสอนการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) การรวบรวมบรรณานุกรม การแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง และการแนะนำการใช้ห้องสมุดทั่วไป เป็นต้น

2.2.3 หนังสืออ้างอิง เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการค้นคว้าหาสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยปกติแล้วหนังสืออ้างอิงจะเป็นทรัพยากร ห้องสมุดที่ผู้ใช้ไม่อ่านตั้งแต่ใช้หาคำตอบที่ต้องการ โดยใช้เป็นครั้งคราวเท่านั้น ทั้งนี้หนังสืออ้างอิงที่สำนักหอสมุดจัดให้บริการประกอบด้วยสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ดังนี้ คือ พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี อักษรานุกรมชีวประวัติ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ภูมิศาสตร์ บรรณานุกรม และครรรชนี ห้องสมุดไม่อนุญาตให้ผู้ใช้นำทรัพยากรดังกล่าวออกนอกห้องสมุดให้ใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุดเท่านั้น

2.3 บริการอื่น ๆ เป็นบริการเสริมที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อเพิ่มคุณภาพของงานบริการให้ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่

2.3.1 บริการรับฝากของ เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ได้ฝากสิ่งของและสัมภาระต่าง ๆ ก่อนเข้าใช้ห้องสมุด เพราะสิ่งของบางประเภทห้องสมุดไม่อนุญาตให้นำเข้าห้องสมุด และเนื่องจากห้องสมุดมีเนื้อที่ในการรับฝากของจำกัด ดังนั้นเจ้าหน้าที่รับฝากของจะเป็นผู้พิจารณาสิ่งของที่จะฝากและจะอนุญาตให้นำเข้าเฉพาะสิ่งของที่จำเป็นเท่านั้น

2.3.2 บริการการอ่าน เป็นบริการที่สำคัญบริการหนึ่ง ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ทั้งนี้ห้องสมุดจะต้องจัดที่นั่งอ่านให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ จัดสถานที่ให้เหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนจัดบริการห้องศึกษาค้นคว้าไว้ให้ผู้ที่ได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการทำงานเป็นกลุ่ม

3. ระเบียบการยืมทรัพยากร

ทรัพยากรห้องสมุดที่ห้องสมุดจัดหาเข้ามาให้บริการแก่ผู้ใช้นั้น ประกอบด้วยวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถยืมออกได้และยืมออกไม่ได้ ทรัพยากรห้องสมุดที่ยืมออกได้ ได้แก่ หนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรห้องสมุดที่ยืมออกไม่ได้ ได้แก่ หนังสืออ้างอิง เพื่อความสะดวกในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดดังกล่าว ห้องสมุดได้กำหนดระเบียบการยืมทรัพยากรห้องสมุดไว้ดังนี้

3.1 ผู้ใช้ทุกประเภท สามารถยืมวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้ในครอบครองเมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกินจำนวนที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

- 3.1.1 อาจารย์ นักวิจัย ยืมได้ 20 เล่ม/ 30 วัน
- 3.1.2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ยืมได้ 20 เล่ม/ 7 วัน
- 3.1.3 นิสิตระดับปริญญาตรี ยืมได้ 10 เล่ม/ 7 วัน
- 3.1.4 ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ยืมได้ 10 เล่ม/ 7 วัน
- 3.1.5 สมาชิกสมทบ ยืมได้ 3 เล่ม/ 7 วัน

เวลาเปิดทำการ

ภาคเรียนปกติ

วันจันทร์-วันอาทิตย์ 08.00-22.00 น.

ภาคฤดูร้อน

วันจันทร์-วันศุกร์ 08.00-18.30 น.

วันเสาร์-วันอาทิตย์ 08.00-22.00 น.

ปิดภาคการศึกษา

วันจันทร์-วันศุกร์ 08.00-16.30 น.

วันเสาร์-วันอาทิตย์ ปิดทำการ

สำนักหอสมุดจะปิดทำการทุกวันนักชัตดฤกษ์ ทั้งนี้เวลาปิดทำการอาจเปลี่ยนแปลงได้โปรดติดตามป้ายประกาศของสำนักหอสมุด

4. ข้อปฏิบัติในการใช้สำนักหอสมุด

- 4.1 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดต้องแต่งกายสุภาพ
- 4.2 ห้ามนำกระเป๋า ถุง ย่าม เข้าไปในสำนักหอสมุด ผู้ใช้สำนักหอสมุดต้องฝากไว้กับสถานที่ที่จัดไว้โดยเฉพาะ
- 4.3 สำนักหอสมุด ไม่รับฝากสิ่งของมีค่า
- 4.4 ห้ามนำ อาหาร ขนม และเครื่องดื่มเข้าไปในบริเวณสำนักหอสมุด
- 4.5 ผู้อยู่ในบริเวณสำนักหอสมุดจะต้องสำรวมกิริยาวาจา ไม่ส่งเสียงดัง และปฏิบัติตนไม่ให้เป็นการรบกวนผู้อื่น
- 4.6 ห้ามใช้เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดภายในสำนักหอสมุด ซึ่งเป็นการรบกวนผู้อื่น
- 4.7 ห้ามสูบบุหรี่ในบริเวณสำนักหอสมุด
- 4.8 ผู้ใช้สำนักหอสมุด ต้องไม่นำวัสดุสารนิเทศออกนอกสำนักหอสมุด โดยมีได้ยืมตามระเบียบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีดังนี้
 ทศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521, หน้า 240) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า บริการที่อาจารย์นิยมใช้มากที่สุดคือ บริการยืมหนังสือ รองลงมาคือ บริการหนังสือสำรองและบริการถ่ายเอกสาร

สุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522, หน้า 118-121) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า บริการและกิจกรรมที่นักศึกษาใช้ปานกลางและพอใจปานกลางได้แก่ บริการจ่าย-รับหนังสือและวัสดุอื่น ๆ บริการปฐมนิเทศและแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ บริการหนังสือจอง การจองหนังสือเล่มที่ต้องการต่อจากผู้อื่น

วนิดา จินตนาสุรัตน์ (2523, หน้า 119) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าบริการที่นักศึกษาใช้มากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ ส่วนปัญหาที่นักศึกษาพบมากที่สุด คือหนังสือเล่มที่ต้องการมักมีผู้อ่านยืมไปเสียก่อน สำหรับผลการวิเคราะห์หาค่าความพอใจสภาพการใช้ห้องสมุดด้านต่าง ๆ ปรากฏว่าโดยเฉลี่ย

แล้ว นักศึกษามีความพอใจปานกลางเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ อาคารสถานที่และการจัด
ครุภัณฑ์ หนังสือวัสดุการอ่านอื่น ๆ เครื่องมือช่วยค้นหาวัสดุและบริการการอ่าน บุคลากร ระเบียบ
ข้อบังคับ และการบริการ

จิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2526, หน้า 64-68) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริการห้องสมุด
ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ พบว่า บริการที่นักศึกษานิยมใช้มากที่สุดคือ
บริการยืม-คืนหนังสือและวัสดุการอ่าน นักศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับห้องสมุดดับแคบ โต๊ะเก้าอี้
ไม่เพียงพอ ผู้ใช้ห้องสมุดคุยเสียงดัง เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจบริการและไม่อยู่ประจำที่ บริการไม่ทันใจ
ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษามีความพึงพอใจมาก ด้านการเดินทางมาใช้ห้องสมุด
น้ำดื่ม การตกแต่งห้องสมุด นักศึกษาพึงพอใจปานกลาง เรื่องการยืม-คืนหนังสือ บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้า บริการหนังสือสำรอง กฎเกณฑ์ของห้องสมุด การจัดเรียงหนังสือบนชั้น
เวลาเปิดปิดบริการห้องสมุด นักศึกษาพึงพอใจน้อยเรื่อง บริการจองหนังสือ บริการแนะนำการใช้
ห้องสมุด

สุพัตรา สิ้นชัยสุข (2532, หน้า 175-177) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้บริการห้องสมุดของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ พบว่า บริการที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ บริการจ่าย-รับ
บริการที่นักศึกษาใช้ระดับปานกลางคือ บริการหนังสือสำรอง ปัญหาและอุปสรรคที่พบได้แก่
ปัญหาเกี่ยวกับที่นั่งอ่านมีน้อย และปัญหาอัตราค่าปรับหนังสือสำรองแพงเกินไป ส่วนประเภท
ของทรัพยากรห้องสมุดที่นักศึกษาต้องการใช้มากที่สุดคือ หนังสือตำราภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
สำหรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักศึกษาต้องการใช้มากที่สุดคือ บริการถ่ายเอกสาร
บริการจ่าย-รับ บริการหนังสือสำรอง การรับฝากของบริเวณเข้า-ออก

วรรณิภา รพีพัฒนา (2533, หน้า 176-177) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้บริการของ
หอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า
บริการที่นิสิตใช้มากที่สุด คือ บริการถ่ายเอกสารและบริการจ่าย-รับ ปัญหาที่นิสิตประสบมาก ได้แก่
จำนวนสิ่งพิมพ์ของหนังสือสำรองและหนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขาวิชามีน้อย ระยะเวลาที่ให้ยืม
หนังสือ ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสำรองสั้นไป หนังสือทั่วไปชื่อเรื่องที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด
มีน้อยฉบับ และเล่มใหม่ ๆ นำออกบริการช้า และรูปแบบการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด
ยังไม่สามารถทำให้ผู้ใช้ทราบว่ามีบริการอะไรบ้าง

จุฑาทิพย์ โอสถานนท์ (2533, หน้า 82-83) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาในการใช้ห้องสมุดของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า บริการที่ใช้ในระดับมากที่สุดคือ บริการยืม-คืน
วัสดุการอ่านที่ใช้ในระดับมากที่สุดคือ หนังสือทั่วไปภาษาไทย

วิไลย์ อัครคชชยา (2534, หน้า 110-115) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืม-คืนของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ ห้องอ่านหนังสือ สภาพหนังสือ การจัดชั้นหนังสือ บริการต่าง ๆ ในความรับผิดชอบและที่เกี่ยวข้องกับบริการยืม-คืน รวมทั้งระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการยืม-คืนอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นบุคลากรบริการยืม-คืน ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้วยกันอาจารย์มีความคาดหวังทุกด้านในระดับมากที่สุด ส่วนข้าราชการและนักศึกษามีความพึงพอใจทุกด้านในระดับปานกลางและมีความคาดหวังทุกด้านในระดับมาก อาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษามีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการยืม-คืนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.01

รจนา ศิภา (2541, หน้า 124-125) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการสารนิเทศของนักศึกษาที่สาขาวิทยบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาจาก 3 สาขาวิทยบริการ มีความพึงพอใจต่อบริการสารนิเทศแตกต่างกัน และมีความคาดหวังต่อบริการสารนิเทศแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ บริการสารนิเทศด้านวิชาการ บริการสารนิเทศด้านสวัสดิการ บริการสารนิเทศด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย และบริการสารนิเทศด้านการจัดสอบและประเมินผล

แก้วตา จันทรวรรณา (2527, หน้า 145-152) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังที่มีต่อบริการถ่าย-รับของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อบริการถ่าย-รับ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย และมีความคาดหวังในเรื่องดังกล่าวส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากและในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ทุกประเภทปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแทบทั้งหมด โดยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ ทั้งในด้านอาคารสถานที่ และห้องอ่านหนังสือ ด้านการจัดชั้นและสภาพหนังสือ ด้านบริการช่วยเหลือผู้ใช้ และด้านบุคลากรบริการถ่าย-รับ ส่วนด้านบริการถ่าย-รับประเภทอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ บริการทำบัตรสมาชิก บริการให้ยืมและคืนหนังสือ ตลอดจนด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางที่เกี่ยวข้องกับบริการถ่าย-รับ จะปรากฏความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางเรื่องหรือในผู้ใช้บางประเภทเท่านั้น

อุไรวรรณ พะมณี (2535, หน้า 115-117) ได้ศึกษา ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการใช้บริการห้องสมุดคณะ พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืน และบุคลากรยืม-คืน สูงกว่าบริการอื่น ๆ

เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของ ผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ผลการวิจัย พบว่า ด้านบริการยืม-คืน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากคือ มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์หนังสือทั่วไปตลอดเวลา และพึงพอใจเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์หนังสือทั่วไปให้บริการด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส อัตราค่าปรับหนังสือทั่วไปส่งเกินกำหนดมีความเหมาะสม (5 บาท/เล่ม/ วัน) เนื้อหาหนังสือทั่วไป ตรงกับความต้องการ จำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ให้ยืมเพียงพอกับการใช้ เนื้อหาหนังสือทั่วไป ทันสมัย และจำนวนหนังสือทั่วไปมีเพียงพอกับการใช้ และระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือทั่วไป เพียงพอกับการใช้ ตามลำดับ ส่วนด้านความคาดหวังผู้ให้บริการมีความคาดหวังมากในเรื่อง เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์หนังสือทั่วไปให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส เนื้อหาหนังสือทั่วไปทันสมัย และมีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์หนังสือทั่วไปตลอดเวลา

ด้านการใช้บริการหนังสือจอง พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่บริการจอง หนังสือให้บริการด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ ส่วนด้านความคาดหวัง พบว่าผู้ให้บริการคาดหวังสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่บริการจองหนังสือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ และผู้ให้บริการได้รับหนังสือจองทุกครั้ง

ด้านการใช้บริการตอบคำถาม พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง โต้ะบริการตอบ คำถามตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการ อารมณ์เย็น อดทน เต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้ ผู้ใช้ได้รับคำตอบตรงตามความต้องการ ส่วนความคาดหวังพบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังสูงสุดในเรื่อง ผู้ให้บริการอารมณ์เย็น อดทน เต็มใจ ในการช่วยเหลือผู้ใช้ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการกระตือรือร้น ในการตอบคำถาม และผู้ใช้ได้รับคำตอบถูกต้องตรงตามความต้องการ

ด้านการใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดใน เรื่อง ผู้ให้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่าง เพียงพอ ส่วนความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากในเรื่อง ผู้ให้บริการแนะนำ การใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ และมีคู่มือการใช้ ห้องสมุดแจกอย่างเพียงพอ

ด้านบริการวิทยานิพนธ์หรือปริญญาานิพนธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดใน เรื่อง ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้ จำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอกับการใช้ ส่วนความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังมากในเรื่อง จำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอกับการใช้ และเนื้อหา วิทยานิพนธ์ตรงตามความต้องการ

ด้านบริการหนังสืออ้างอิงพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้ การจัดชั้นหาง่าย และจำนวนหนังสืออ้างอิงมีเพียงพอกับการใช้ ส่วนด้านความคาดหวังพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากในเรื่อง การจัดชั้นหนังสือหาง่าย เนื้อหาหนังสืออ้างอิงทันสมัย จำนวนหนังสืออ้างอิงมีเพียงพอกับการใช้ และผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้

ด้านการใช้บริการรับฝากของ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และที่รับฝากของมีปริมาณเพียงพอกับการใช้ ส่วนความคาดหวังพบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และที่รับฝากของมีปริมาณเพียงพอกับการใช้

ด้านการใช้บริการการอ่าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะดวกสบาย ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า บริเวณที่นั่งอ่าน กว้างขวาง ไม่แออัด ส่วนความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังสูงสุดในเรื่อง บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะดวกสบาย ที่นั่งอ่านหนังสือมีปริมาณเพียงพอ บริเวณที่นั่งอ่าน กว้างขวาง ไม่แออัด และที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า

ขนิษฐา พละการ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัย พบว่า ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดของนิสิตส่วนใหญ่เข้าใช้เฉลี่ย 1-2 วัน/ สัปดาห์ ซึ่งต่างจากอาจารย์เข้าใช้บริการห้องสมุด 2-3 วัน/ เดือน และการใช้บริการของห้องสมุด พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้บริการ ยืม-คืน หนังสือ

อัจฉราภรณ์ เฟื่องสถาน (2546, หน้า 4-15) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์เข้าใช้ห้องสมุด 1-2 ครั้ง/ สัปดาห์ ส่วนนิสิตเข้าใช้ห้องสมุด 3-4 ครั้ง/ สัปดาห์ วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้ห้องสมุดคือ อ่านหนังสือ หาข้อมูลประกอบการทำกรบ้าน รายงาน วิจัย ปฏิญญาณิพนธ์ การเรียนการสอน ยืม-คืน หนังสือทั่วไป และทำการบ้านหรือรายงาน ตามลำดับ นิสิตใช้บริการมากคือ บริการยืม-คืน หนังสือทั่วไป ด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบุคลากร ตามลำดับ ส่วนในด้านบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการยืม-คืน หนังสือทั่วไประดับมาก ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านความสะอาด สถานที่สำหรับนั่งอ่าน อุณหภูมิภายในห้อง แสงสว่างภายในห้องสมุด บรรยากาศภายในและภายนอก

2. งานวิจัยต่างประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการบริการห้องสมุดในต่างประเทศมีดังนี้ ราชสา และ โมเรียตี้ (Rzasa & Moriaty, 1970, pp. 403-409) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการของผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพอร์ดีว (Purdue University) พบว่า หนังสือสารองและหนังสืออ้างอิงเป็นสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์ นักศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตมีความต้องการมาก

ยัง (Young, 1976, pp. 20-125) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจงานบริการยืม-คืนของมหาวิทยาลัยโดยให้ผู้ประเมินบริการยืม-คืน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจการจัดชั้นหนังสือ การขาดความมั่นใจของบุคลากรในการให้บริการ และการขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรปรับปรุงระยะเวลาที่ให้นักศึกษาและอาจารย์ยืมหนังสือ และควรมีการสอนการใช้ห้องสมุดเมื่อมีผู้ใช้บริการต้องการ

ไพชล (Peischl, 1979, pp. 176-177) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยมุ่งศึกษาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการในมหาวิทยาลัย นอร์เทิร์น โคลราโด (Northern Colorado) ตลอดจนศึกษาบริการที่ผู้ใช้ต้องการและไม่ต้องการ ผลการวิจัยพบว่า บริการที่นักศึกษาต้องการมากที่สุดคือ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า และบริการ โสตทัศนวัสดุ ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เพื่อศึกษา ความพึงพอใจ ความคาดหวังและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานบริการของสำนักหอสมุดให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ให้มากยิ่งขึ้น ดังมีรายละเอียดในการวิจัย ตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2552 จำนวน 953 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3,868 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 20,238 คน (ระบบเมจิกไลบรารี 4.0X, 2552) รวมประชากรที่เป็นนิสิตทั้งหมด จำนวน 24,106 คน โดยครอบคลุม อาจารย์และนิสิตจำนวน 14 คณะ และ 2 วิทยาลัย ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์ การกีฬา คณะเทคโนโลยีทางทะเล คณะแพทยศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ และ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม สาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะศิลปกรรมศาสตร์ วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ และ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะโลจิสติกส์ และคณะเทคโนโลยีทางทะเล) และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะแพทยศาสตร์ และคณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร์)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ อาจารย์ และนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ของประชากรในแต่ละคณะ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ 274 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิต จำนวน 377 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จำนวน 651 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความคาดหวังและของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ
2. ศึกษาจากเอกสาร คู่มือ และระเบียบปฏิบัติการบริการ ทั้งภายในและต่างประเทศ และนำข้อมูลที่ได้มาสร้างข้อคำถาม โดยมีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบและสภาพการใช้ห้องสมุดและวัสดุห้องสมุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบรรณารักษ์และอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ตรวจสอบความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

3.1 รศ.ดร.ศรวิพรรณ มิคคุณ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 ผศ.สุวรรณ อภัยวงศ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.3 นางนัยนา ศรีเนตรสัมพันธ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. นำแบบสอบถามที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และนำมาปรับปรุงตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามฉบับที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกจ่ายอาจารย์ และนิสิตที่มาใช้บริการ ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ใช้สถิติค่าความถี่และร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถามตอนที่ 1
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และให้ค่านำหนักคะแนนแต่ละระดับดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 99-100)

5 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง มากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง มาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง ปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง น้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลผลระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 94)

4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง มากที่สุด

3.51-4.50 ” มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง มาก

2.51-3.50 ” มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง ปานกลาง

1.51-2.50 ” มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง น้อย

1.00-1.50 ” มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง น้อยที่สุด

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานได้แก่

3.1 ทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความแตกต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ที่มีสถานภาพต่างกัน ใช้การทดสอบ โดยใช้สถิติ t-test

3.2 ทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความแตกต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน ใช้การทดสอบ โดยใช้สถิติ t-test

3.3 ทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความแตกต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ตามกลุ่มสาขาวิชา ใช้การทดสอบโดยใช้สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 248-252)

3.4 กรณีพบว่าการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้และความหมายดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยที่มากกว่าสองกลุ่ม
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
P	แทน	ความน่าจะเป็น
t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยที่มากกว่าสองกลุ่ม
SS	แทน	Sum of Squares
MS	แทน	Mean Square
df	แทน	Degree of freedom
มนุษยศาสตร์	แทน	กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคม
วิทย์เทคโนโลยี	แทน	กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
วิทย์สุขภาพ	แทน	กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มส	แทน	มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง มากที่สุด
ม	แทน	มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง มาก
ป	แทน	มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง ปานกลาง
น	แทน	มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง น้อย

นส แทน มีความพึงพอใจ/ มีความคาดหวัง น้อยที่สุด

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการใช้ห้องสมุดและวัสดุห้องสมุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2552 จำนวน 953 คน นิติระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3,868 คน และนิติระดับปริญญาตรี จำนวน 20,238 คน (ระบบเมจิกไลบรารี 4.0X, 2552) รวมประชากรที่เป็นนิสิตทั้งหมด จำนวน 24,106 คน โดยครอบคลุม อาจารย์และนิสิตจำนวน 14 คณะ และ 2 วิทยาลัย ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะ โลกจิตติศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ การกีฬา คณะแพทยศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ และวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม สาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะศิลปกรรมศาสตร์ วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ และวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะ โลกจิตติศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีทางทะเล) และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะแพทยศาสตร์ และคณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ประจำ และนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นของประชากรแต่ละคณะ ได้กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ จำนวน 274 คน นิสิต จำนวน 377 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน อาจารย์ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 83.57

และนิสิต จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 96.55

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการใช้ห้องสมุดและวัสดุห้องสมุด ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับจากอาจารย์ประจำแผนกตามกลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มสาขาวิชา	จำนวน แบบสอบถามที่แจก	จำนวน แบบสอบถามที่ได้รับ	ร้อยละ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	118	95	80.50
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	103	90	87.37
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	53	44	83.01
รวม	274	229	83.57

จากตารางที่ 1 สถานภาพอาจารย์ตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 90 ชุด จากจำนวน 103 ชุด (ร้อยละ 87.37) รองลงมา อาจารย์กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 44 ชุด จากจำนวน 53 ชุด (ร้อยละ 83.01) และอาจารย์กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 95 ชุด จากจำนวน 118 ชุด (ร้อยละ 80.50)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับของนิสิตประจำแผนกตามกลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มสาขาวิชา	ได้รับแบบสอบถามคืน	ร้อยละ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	241	66.21
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	92	25.27
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	31	8.52
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าสถานภาพนิสิตตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 241 ชุด (ร้อยละ 66.21) รองลงมา นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 92 ชุด (ร้อยละ 25.27) และนิสิตกลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 31 ชุด (ร้อยละ 8.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 อัตราความถี่การใช้ห้องสมุดของอาจารย์

อัตราความถี่การใช้ห้องสมุด	อาจารย์ (n=229)	
	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	5	2.18
ทุกสัปดาห์	11	4.81
มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง	8	3.49
เดือนละครั้ง	29	12.67
มากกว่าเดือนละครั้ง	32	13.97
ไม่แน่นอน	144	62.88
รวม	229	100.00

จากตารางที่ 3 อัตราความถี่การใช้ห้องสมุดของอาจารย์ พบว่า ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด ไม่แน่นอน จำนวน 144 คน (ร้อยละ 62.88) รองลงมา เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าเดือนละครั้ง จำนวน 32 คน (ร้อยละ 13.97) และเข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง จำนวน 29 คน (ร้อยละ 12.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 อัตราความถี่การใช้ห้องสมุดของนิสิต

อัตราความถี่การใช้ห้องสมุด	นิสิต (n=364)	
	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	36	9.89
ทุกสัปดาห์	120	32.97
มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง	81	22.25
เดือนละครั้ง	10	2.75
มากกว่าเดือนละครั้ง	22	6.04
ไม่แน่นอน	95	26.10
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 4 อัตราความถี่การใช้ห้องสมุดของนิสิต พบว่า ส่วนใหญ่นิสิตเข้าใช้ห้องสมุดทุกสัปดาห์ จำนวน 120 คน (ร้อยละ 32.97) รองลงมาคือเข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน จำนวน 95 คน (ร้อยละ 26.10) และเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง จำนวน 81 คน (ร้อยละ 22.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์สำคัญในการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์	อาจารย์ (n=229)	
	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน		
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	216	94.32
ใช้เพื่อการอ่าน เช่น หนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์	61	26.63
ใช้บริการสื่อโสตทัศน์	24	10.48
ใช้เป็นสถานที่ทำงานส่วนตัว	34	14.84
อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ 5 วัตถุประสงค์สำคัญในการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 94.32) รองลงมาใช้เพื่อการอ่าน เช่น หนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 26.63) และใช้เป็นสถานที่ทำงานส่วนตัว (ร้อยละ 14.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์สำคัญในการใช้ห้องสมุดของนิสิต

วัตถุประสงค์	นิสิต (n=364)	
	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	300	82.41
ใช้เพื่อการอ่าน เช่น หนังสือ วารสาร และ หนังสือพิมพ์	167	45.87
ใช้บริการสื่อ โสตทัศน	127	34.89
ใช้เป็นสถานที่ทำงานส่วนตัว	139	38.18
อื่น ๆ	32	8.79

จากตารางที่ 6 วัตถุประสงค์สำคัญในการใช้ห้องสมุดของนิสิต พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 82.41) รองลงมาคือ ใช้เพื่อการอ่าน เช่น หนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 45.87) และใช้เป็นสถานที่ทำงานส่วนตัว (ร้อยละ 38.18) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังรายละเอียด

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ

บริการด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	SD	แปลความ	\bar{X}	SD	แปลความ
1. บริการยืม-คืน	3.93	.64	ป	3.97	.62	ม
2. บริการหนังสือจอง	3.45	.72	ป	4.00	.74	ม
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.50	.71	ป	3.93	.73	ม
4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.39	.66	ป	3.87	.75	ม
5. บริการวิทยานิพนธ์	3.37	.68	ป	3.96	.77	ม
6. บริการหนังสืออ้างอิง	3.47	.68	ป	3.97	.72	ม
7. บริการรับฝากของ	3.46	.73	ป	3.94	.77	ม
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	3.46	.79	ป	4.12	.77	ม
รวม	3.43	.57	ป	3.97	.61	ม

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 3.50$) และบริการหนังสืออ้างอิง ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการบริการจัดที่นั่งอ่าน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาคือบริการหนังสือจอง ($\bar{X} = 4.00$) บริการยืม-คืน และบริการหนังสืออ้างอิง ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการยืม-คืน

บริการยืม-คืน	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	SD	แปลความ	\bar{X}	SD	แปลความ
1. จำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ให้ยืมเพียงพอกับการใช้	3.63	.96	ม	4.00	.76	ม
2. ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือทั่วไปเพียงพอกับการใช้	3.39	.97	ป	3.96	.83	ม
3. อัตราค่าปรับหนังสือทั่วไปเกินกำหนดส่งมีความเหมาะสม (5 บาท/เล่ม/วัน)	3.32	1.11	ป	3.75	1.00	ม
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.39	1.01	ป	3.97	.89	ม
5. จำนวนหนังสือทั่วไปมีเพียงพอกับการใช้	3.24	1.00	ป	4.04	.84	ม
6. เนื้อหาหนังสือทั่วไปตรงกับความต้องการ	3.45	.92	ป	4.02	.89	ม
7. เนื้อหาหนังสือทั่วไปทันสมัย	3.36	.87	ป	4.01	.84	ม
8. หนังสือบนชั้นวางง่าย เป็นระเบียบ	3.47	.92	ป	4.01	.90	ม
รวม	3.40	.97	ป	3.97	.86	ม

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืนระดับมากคือ จำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ให้ยืมเพียงพอกับการใช้ ($\bar{X} = 3.63$) ระดับปานกลางคือ หนังสือบนชั้นวางง่าย เป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.47$) และเนื้อหาหนังสือทั่วไปตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการยืม-คืนระดับมาก ได้แก่ จำนวนหนังสือทั่วไปมีเพียงพอกับการใช้ ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือ เนื้อหาหนังสือทั่วไปตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.02$) เนื้อหาหนังสือทั่วไปทันสมัย และหนังสือบนชั้นวางง่าย เป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

บริการหนังสือจอง

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสือจอง

บริการหนังสือจอง	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	SD	แปลความ	\bar{X}	SD	แปลความ
1. ช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ตสะดวก รวดเร็ว	3.62	.91	ม	4.06	.85	ม
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.44	.95	ป	4.03	.88	ม
3. ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ	3.46	.86	ป	3.98	.85	ม
4. ผู้ใช้ได้รับหนังสือจองทุกครั้ง	3.40	.97	ป	3.93	.93	ม
รวม	3.73	.92	ม	4.00	.87	ม

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการหนังสือจอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการหนังสือจองในระดับมากที่สุดคือ ช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ตสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.62$) ระดับปานกลางคือ ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ ($\bar{X} = 3.46$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการหนังสือจองระดับมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ตสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.03$) และผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	SD	แปลความ	\bar{X}	SD	แปลความ
1. ช่องทางการได้รับบริการ ได้แก่ e-Mail โทรศัพท์ เว็บบอร์ด MSN	3.40	.97	ป	3.97	.94	ม
2. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.47	.96	ป	3.98	.93	ม
3. ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม	3.45	.97	ป	3.99	.95	ม
4. ผู้ให้บริการอารมณ์เย็น อคทน เต็มใจ ในการช่วยเหลือผู้ใช้	3.59	.91	ม	3.92	.84	ม
5. ผู้ใช้ได้รับคำตอบตรงตามความต้องการ ทันเวลา	3.50	.82	ป	3.87	.83	ม
6. โຕ้ะบริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่ เหมาะสม	3.60	.89	ม	3.89	.84	ม
รวม	3.50	.92	ป	3.93	.88	ม

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ระดับมากที่สุด โຕ้ะบริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการอารมณ์เย็น อคทน เต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.59$) และ ผู้ใช้ได้รับคำตอบตรงตามความต้องการทันเวลา ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.98$) และช่องทางการได้รับบริการ ได้แก่ e-Mail โทรศัพท์ เว็บบอร์ด MSN ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	SD	แปลความ	\bar{X}	SD	แปลความ
1. ความรู้ที่ได้รับจากบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.45	.87	ม	3.87	.86	ม
2. มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ	3.38	.90	ป	3.86	.89	ม
3. มีคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกอย่างเพียงพอ	3.25	.95	ป	3.85	.89	ม
4. ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น การปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ฯลฯ	3.54	.87	ม	3.93	.92	ม
5. สื่อสำหรับแนะนำการใช้ เช่น แผ่นพับ การแนะนำในเว็บไซต์	3.34	.87	ป	3.88	.90	ม
รวม	3.39	.89	ป	3.87	.88	ม

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจระดับมากคือ ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น การปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ฯลฯ ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมาคือ ความรู้ที่ได้รับจากบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.45$) และมีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดระดับมาก ได้แก่ ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น การปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ฯลฯ ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ สื่อสำหรับแนะนำการใช้ เช่น แผ่นพับ การแนะนำในเว็บไซต์ ($\bar{X} = 3.88$) และความรู้ที่ได้รับจากบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

บริการวิทยานิพนธ์

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์

บริการวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	SD	แปลความ	\bar{X}	SD	แปลความ
1. จำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอ	3.38	.88	ป	3.96	.84	ม
2. เนื้อหาวิทยานิพนธ์ตรงกับความต้องการ	3.31	.88	ป	3.97	.89	ม
3. ความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์	3.41	.83	ป	3.95	.89	ม
4. ความรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Fulltext) เช่น ความทันสมัย						
การดาวน์โหลด (Download) ฯลฯ	3.37	.83	ป	3.99	.88	ม
รวม	3.36	.85	ป	3.96	.87	ม

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการวิทยานิพนธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์ ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมาคือ จำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.38$) และความรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Fulltext) เช่น ความทันสมัย การดาวน์โหลด (Download) ฯลฯ ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Fulltext) เช่น ความทันสมัย การดาวน์โหลด (Download) ฯลฯ ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาคือ เนื้อหาวิทยานิพนธ์ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.97$) และจำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

บริการหนังสืออ้างอิง

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิง

บริการหนังสืออ้างอิง	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	SD	แปลความ	\bar{X}	SD	แปลความ
1. หนังสืออ้างอิงตรงกับความต้องการ ทันสมัย	3.38	.82	ป	3.99	.90	ม
2. ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิง หลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	3.53	.86	ม	4.04	.91	ม
3. ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้ หนังสืออ้างอิง เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	3.51	.87	ม	3.90	.84	ม
4. การจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว	3.48	.90	ป	3.95	.84	ม
รวม	4.00	.86	ม	3.97	.87	ม

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการหนังสืออ้างอิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจระดับมากคือ ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมาคือ ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสืออ้างอิง เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.51$) และมีความพึงพอใจระดับปานกลางคือ การจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงตรงกับความ ต้องการ ทันสมัย ($\bar{X} = 3.99$) และการจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

บริการรับฝากของ

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรับฝากของ

บริการรับฝากของ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	SD	แปลความ	\bar{X}	SD	แปลความ
1. ที่รับฝากของมีจำนวนเพียงพอกับการใช้ บริการ	3.42	.90	ป	3.93	.86	ม
2. ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.51	.87	ม	3.97	.86	ม
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.41	.96	ป	3.94	.90	ม
4. ความปลอดภัยของการรับฝากของ	3.51	.93	ม	3.95	.92	ม
รวม	3.46	.91	ป	3.94	.88	ม

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการรับฝากของ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจระดับมากคือ ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และมีความปลอดภัยของการรับฝากของ ($\bar{X} = 3.51$) รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ที่รับฝากของมีจำนวนเพียงพอกับการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.42$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ ความปลอดภัยของการรับฝากของ ($\bar{X} = 3.95$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

บริการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ

บริการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	SD	แปลความ	\bar{X}	SD	แปลความ
1. บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่าง						
สะดวกสบาย ไม่แออัด	3.53	.95	ม	4.14	.87	ม
2. ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า	3.50	.96	ป	4.11	.86	ม
3. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ	3.31	1.05	ป	4.11	.88	ม
4. อุณหภูมิห้องอ่านหนังสือเหมาะสม	3.56	.93	ม	4.09	.87	ม
5. จำนวนห้องค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ						
จองใช้ได้ง่าย	3.41	1.07	ป	4.15	.89	ม
	3.46	.99	ป	4.12	.87	ม

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการจัดที่นั่งอ่านหนังสือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ อุณหภูมิห้องอ่านหนังสือเหมาะสม ($\bar{X} = 3.56$) รองลงคือ บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่าง สะดวกสบาย ไม่แออัด ($\bar{X} = 3.53$) และมีความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จำนวนห้องค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ จองใช้ได้ง่าย ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่าง สะดวกสบาย ไม่แออัด ($\bar{X} = 4.11$) ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้าและที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ
สารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม สถานภาพ ระดับการศึกษา
กลุ่มสาขาวิชา

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ

บริการด้านต่าง ๆ	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. บริการยืม-คืน	3.25	.55	3.48	.68	4.11*	.000
2. บริการหนังสือจอง	3.27	.65	3.57	.77	5.10*	.000
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.44	.58	3.53	.78	1.16	.100
4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.28	.53	3.45	.73	3.07*	.001
5. บริการวิทยานิพนธ์	3.25	.53	3.44	.75	3.32*	.000
6. บริการหนังสืออ้างอิง	3.25	.50	3.60	.75	5.78*	.000
7. บริการรับฝากของ	3.30	.56	2.85	.80	4.22*	.000
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	3.32	.58	3.55	.89	3.39*	.000
รวม	3.52	.63	3.30	.43	4.55*	.000

*ค่านี้สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจ บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และ บริการจัดที่นั่งอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน มีเพียงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืม-คืน จำแนกตามสถานภาพ

บริการยืม-คืน	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. จำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ยืม เพียงพอกับการใช้	3.36	.82	3.79	1.01	5.41*	.000
2. ระยะเวลาที่ยืมหนังสือทั่วไปเพียงพอ กับการใช้	3.21	.76	3.50	1.06	3.48*	.001
3. อัตราค่าปรับหนังสือทั่วไปเกินกำหนดส่ง มีความเหมาะสม (5 บาท/ เล่ม/ วัน)	3.26	.86	3.20	1.24	-.68	.495
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.28	.85	3.46	1.10	2.07*	.038
5. จำนวนหนังสือทั่วไปมีเพียงพอกับการใช้	3.23	.78	3.25	1.12	.25	.802
6. เนื้อหาหนังสือทั่วไปตรงกับความต้องการ	3.19	.82	3.61	.95	5.49*	.000
7. เนื้อหาหนังสือทั่วไปทันสมัย	3.26	.76	3.42	.93	2.17*	.030
8. หนังสือบนชั้นวางง่าย เป็นระเบียบ	3.24	.76	3.61	.99	4.81*	.000
รวม	3.25	.55	3.48	.68	4.11*	.000

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 อาจารย์และนิสิต มีความพึงพอใจบริการยืม-คืน โดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจจำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ยืมเพียงพอกับการใช้ ระยะเวลาที่ยืมหนังสือทั่วไปเพียงพอกับการใช้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เนื้อหาหนังสือทั่วไปตรงกับความต้องการ เนื้อหาหนังสือทั่วไปทันสมัย และหนังสือบนชั้นวางง่าย เป็นระเบียบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอัตราค่าปรับหนังสือทั่วไปเกินกำหนดส่ง มีความเหมาะสม (5 บาท/ เล่ม/ วัน) และจำนวนหนังสือทั่วไปมีเพียงพอกับการใช้ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสือของ จำแนกตามสถานภาพ

บริการหนังสือของ	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ช่องทางในการจองหนังสือทาง						
อินเทอร์เน็ตสะดวก รวดเร็ว	3.32	.76	3.81	.94	6.56*	.000
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ						
ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.28	.78	3.55	1.02	3.36*	.001
3. ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ	3.30	.76	3.56	.91	2.58*	.010
4. ผู้ใช้ได้รับหนังสือของทุกครั้ง	3.18	.77	3.38	1.00	.02	.980
รวม	3.27	.65	3.57	.77	5.10*	.000

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 อาจารย์และนิสิต มีความพึงพอใจบริการหนังสือของ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ตสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการจองหนังสือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้ได้รับหนังสือของทุกครั้งไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำแนกตามสถานภาพ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ e-Mail						
โทรศัพท์ เว็บบอร์ด MSN	3.40	.83	3.40	1.05	.02	.980
2. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ						
ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.43	.82	3.49	1.03	.78	.431
3. ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม	3.44	.80	3.46	1.06	.23	.814
4. ผู้ให้บริการอารมณ์เย็น อุดหนุน เต็มใจ						
ในการช่วยเหลือผู้ใช้	3.50	.82	3.64	.95	1.89	.059
5. ผู้ใช้ได้รับคำตอบตรงตาม						
ความต้องการทันเวลา	3.38	.76	3.57	.85	2.74*	.006
6. โຕ้ะบริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณ						
ที่เหมาะสม	3.50	.80	3.66	.94	2.16*	.031
รวม	3.44	.58	3.53	.78	1.61	.100

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 อาจารย์และนิสิต มีความพึงพอใจบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจผู้ใช้ได้รับคำตอบตรงตามความต้องการทันเวลาและโຕ้ะบริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่เหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนช่องทางการให้บริการ ได้แก่ e-Mail โทรศัพท์ เว็บบอร์ด MSN ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม และผู้ให้บริการ อารมณ์เย็น อุดหนุน เต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดจำแนกตามสถานภาพ

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความรู้ที่ได้รับจากบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.28	.73	3.55	.93	3.67*	.000
2. มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ	3.37	.78	3.39	.97	.24	.804
3. มีคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกอย่างเพียงพอ	3.21	.78	3.28	1.04	.97	.332
4. ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น การปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ ฯลฯ	3.32	.74	3.68	.92	4.92*	.000
5. สื่อสำหรับแนะนำการใช้ เช่น แผ่นพับ การแนะนำในเว็บไซต์	3.25	.79	3.39	.91	1.86	.062
รวม	3.28	.53	3.45	.73	3.07*	.001

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 อาจารย์และนิสิต มีความพึงพอใจบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจความรู้ที่ได้รับจากบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น การปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ ฯลฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนมีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ มีคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกอย่างเพียงพอ และสื่อสำหรับแนะนำการใช้ เช่น แผ่นพับ การแนะนำในเว็บไซต์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์ จำแนกตามสถานภาพ

บริการวิทยานิพนธ์	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. จำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอ	3.23	.77	3.48	.93	3.29*	.001
2. เนื้อหาวิทยานิพนธ์ตรงกับความต้องการ	3.14	.75	3.43	.94	3.94*	.000
3. ความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์	3.32	.74	3.47	.87	2.19*	.028
4. ความรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Fulltext) เช่น ความทันสมัย การดาวน์โหลด (Download) ฯลฯ	3.33	.75	3.40	.88	1.08	.279
รวม	3.25	.53	3.44	.75	3.32*	.000

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 อาจารย์และนิสิต มีความพึงพอใจบริการวิทยานิพนธ์ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจจำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอเนื้อหาวิทยานิพนธ์ตรงกับความต้องการ และความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Fulltext) เช่น ความทันสมัย การดาวน์โหลด (Download) ฯลฯ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิง จำแนกตามสถานภาพ

บริการหนังสืออ้างอิง	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. หนังสืออ้างอิงตรงกับความต้องการ ทันสมัย	3.25	.71	3.46	.87	2.97*	.003
2. ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิง หลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	3.38	.72	3.63	.93	3.58*	.000
3. ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสือ อ้างอิง เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	3.17	.67	3.72	.91	7.93*	.000
4. การจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว	3.31	.77	3.59	.97	3.64*	.000
รวม	3.27	.50	3.60	.75	5.78*	.000

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 อาจารย์และนิสิต มีความพึงพอใจบริการหนังสืออ้างอิง โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจ หนังสืออ้างอิงตรงกับความต้องการ ทันสมัย ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสืออ้างอิง เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ และการจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากของ จำแนกตามสถานภาพ

บริการรับฝากของ	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ที่รับฝากของมีจำนวนเพียงพอกับ การใช้บริการ	3.31	.72	3.49	1.00	2.41*	.016
2. ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.33	.71	3.62	.94	3.99*	.000
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.25	.75	3.50	1.05	3.10*	.002
4. ความปลอดภัยของการรับฝากของ	3.32	.77	3.63	.99	3.91*	.000
รวม	3.30	.56	2.85	.80	4.22*	.000

*ค่านี้สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 อาจารย์และนิสิต มีความพึงพอใจบริการรับฝากของ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจ ที่รับฝากของมีจำนวนเพียงพอกับการใช้บริการ ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความปลอดภัยของการรับฝากของแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดที่นั่งอ่าน จำแนกตามสถานภาพ

บริการจัดที่นั่งอ่าน	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่าง สะดวกสบาย ไม่แออัด	3.36	.75	3.64	1.03	3.52*	.000
2. ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า	3.31	.80	3.61	1.04	3.74*	.000
3. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ	3.28	.78	3.33	1.19	.54	.584
4. อุณหภูมิห้องอ่านหนังสือเหมาะสม	3.35	.82	3.70	.97	4.53*	.000
5. จำนวนห้องค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ ใช้งานได้ง่าย	3.32	.78	3.47	1.22	1.58	.113
รวม	3.32	.58	3.55	.89	3.39*	.000

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 อาจารย์และนิสิต มีความพึงพอใจบริการจัดที่นั่งอ่าน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจ บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่างสะดวกสบาย ไม่แออัด ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า และอุณหภูมิห้องอ่านหนังสือเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ และจำนวนห้องค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ ใช้งานได้ง่าย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ

บริการด้านต่าง ๆ	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. บริการยืม-คืน	3.90	.61	4.01	.63	1.99*	.048
2. บริการหนังสือจอง	4.02	.71	3.98	.76	-.64	.523
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.01	.65	3.88	.77	-2.16*	.033
4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.87	.71	3.87	.77	-.05	.951
5. บริการวิทยานิพนธ์	4.03	.71	3.92	.81	-1.69	.090
6. บริการหนังสืออ้างอิง	3.98	.70	3.96	.73	-.35	.720
7. บริการรับฝากของ	3.90	.73	3.97	.79	1.0	.293
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	4.92	.82	4.89	.92	-.41	.680
รวม	3.98	.58	3.96	.61	-.27	.782

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 อาจารย์และนิสิต มีความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความคาดหวังบริการยืม-คืน และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการยืม-คืน จำแนกตามสถานภาพ

บริการยืม-คืน	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. จำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ให้ยืม เพียงพอกับการใช้	3.91	.68	4.05	.80	2.27*	.023
2. ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือทั่วไปเพียงพอกับ การใช้	3.85	.79	4.02	.86	2.41*	.014
3. อัตราค่าปรับหนังสือทั่วไปเกิน กำหนดส่ง มีความเหมาะสม (5 บาท/ เล่ม/ วัน)	3.86	.78	3.68	1.11	2.12*	.034
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.92	.79	4.01	.94	1.21	.226
5. จำนวนหนังสือทั่วไปมีเพียงพอกับการใช้	3.93	.77	4.12	.87	2.72*	.007
6. เนื้อหาหนังสือทั่วไปตรงกับความต้องการ	3.95	.81	4.06	.93	1.48	.139
7. เนื้อหาหนังสือทั่วไปทันสมัย	3.92	.81	4.07	.86	2.20*	.028
8. หนังสือบนชั้นวางย เป็นระเบียบ	3.92	.83	4.07	.94	1.93	.054
รวม	3.90	.61	4.01	.63	1.99*	.048

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 อาจารย์และนิสิต มีความคาดหวังบริการยืม-คืน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความคาดหวัง จำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ให้ยืม เพียงพอกับการใช้ ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือทั่วไปเพียงพอกับการใช้ อัตราค่าปรับหนังสือทั่วไป เกินกำหนดส่งมีความเหมาะสม (5 บาท/ เล่ม/ วัน) จำนวนหนังสือทั่วไปมีเพียงพอกับการใช้ เนื้อหา หนังสือทั่วไปทันสมัย และหนังสือบนชั้นวางย เป็นระเบียบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเนื้อหาหนังสือทั่วไปตรง กับความต้องการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสือของ จำแนกตามสถานภาพ

บริการหนังสือของ	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ช่องทางในการจองหนังสือทาง อินเทอร์เน็ตสะดวก รวดเร็ว	3.99	.79	4.11	.88	1.68	.094
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.03	.81	4.03	.93	-.06	.950
3. ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ	4.05	.82	3.93	.87	-1.63	.102
4. ผู้ใช้ได้รับหนังสือของทุกครั้ง	4.03	.87	3.87	.96	-2.01*	.045
รวม	4.02	.71	3.98	.76	-.64	.523

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 อาจารย์และนิสิต มีความคาดหวังบริการหนังสือของ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความคาดหวัง ผู้ใช้ได้รับหนังสือของ ทุกครั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนช่องทางในการจองหนังสือทาง อินเทอร์เน็ตสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสและ ผู้ใช้ได้รับความ สะดวกในการจองหนังสือไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำแนกตาม สถานภาพ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ช่องทางการได้รับบริการ ได้แก่ e-Mail โทรศัพท์ เว็บบอร์ด MSN	4.17	.81	3.85	1.00	-4.17*	.000
2. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.11	.88	3.90	.95	-2.71*	.007
3. ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม	4.14	.87	3.89	.99	-3.20*	.001

ตารางที่ 28 (ต่อ)

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
4. ผู้ให้บริการอารมณ์เย็น อดทน เต็มใจ ในการช่วยเหลือผู้ใช้	3.93	.73	3.90	.90	-.43	.666
5. ผู้ใช้ได้รับคำตอบตรงตามความต้องการ ทันเวลา	3.85	.76	3.89	.87	.50	.611
6. โต๊ะบริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่เหมาะสม	3.90	.77	3.89	.89	-.11	.913
รวม	4.01	.65	3.88	.77	-2.16*	.033

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 อาจารย์และนิสิต มีความคาดหวังบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความคาดหวัง ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ e-Mail โทรศัพท์ เว็บบอร์ด MSN ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการอารมณ์เย็น อดทน เต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้ ผู้ใช้ได้รับคำตอบตรงตามความต้องการทันเวลา และ โต๊ะบริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่เหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพ

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความรู้ที่ได้รับจากบริการแนะนำการใช้ ห้องสมุด	3.81	.82	3.90	.88	1.25	.209
2. มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่าง เพียงพอ	3.85	.84	3.87	.92	.27	.781
3. มีคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกอย่างเพียงพอ	3.86	.84	3.84	.93	-.31	.752
4. ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น การปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ฯลฯ	3.93	.86	3.93	.95	.03	.971

ตารางที่ 29 (ต่อ)

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
สื่อสำหรับแนะนำการใช้ เช่น แผ่นพับ						
การแนะนำในเว็บไซต์	3.94	.86	3.84	.92	-1.41	.157
รวม	3.87	.71	3.87	.77	-.05	.951

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 อาจารย์และนิสิต มีความคาดหวังบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความคาดหวัง ความรู้ที่ได้รับจากบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ มีคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกอย่างเพียงพอ ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น การปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ ฯลฯ และ สื่อสำหรับแนะนำการใช้ เช่น แผ่นพับ การแนะนำในเว็บไซต์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์ จำแนกตามสถานภาพ

บริการวิทยานิพนธ์	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. จำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอ	3.97	.78	3.95	.88	-.20	.840
2. เนื้อหาวิทยานิพนธ์ตรงกับความต้องการ	4.02	.83	3.95	.92	-.96	.338
3. ความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์	4.04	.83	3.90	.92	-1.83	.066
4. ความรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Fulltext) เช่น ความทันสมัย						
การดาวน์โหลด (Download) ฯลฯ	4.13	.85	3.91	.89	-2.96*	.003
รวม	4.03	.71	3.92	.81	-1.69	.090

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 อาจารย์และนิสิต มีความคาดหวังบริการวิทยานิพนธ์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความคาดหวัง ความรวดเร็วของ วิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Fulltext) เช่น ความทันสมัย การดาวน์โหลด (Download) ฯลฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอ เนื้อหาวิทยานิพนธ์ตรงกับ ความต้องการ และ ความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิง จำแนกตามสถานภาพ

บริการหนังสืออ้างอิง	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. หนังสืออ้างอิงตรงกับความต้องการ ทันสมัย	4.05	.92	3.95	.89	-1.27	.204
2. ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิง หลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ پایประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.14	.90	3.97	.92	-2.29*	.022
3. ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสือ อ้างอิง เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ پایประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	3.86	.77	3.93	.88	1.00	.316
4. การจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว	3.88	.79	4.00	.87	1.65	.098
รวม	3.98	.70	3.96	.73	-.35	.720

*ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 อาจารย์และนิสิต มีความคาดหวังบริการหนังสืออ้างอิง โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความคาดหวัง ช่องทางและวิธีการใช้ หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ پایประชาสัมพันธ์ ฯลฯ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหนังสืออ้างอิงตรงกับความต้องการ ทันสมัย ผู้ใช้ได้รับ ความสะดวกในการใช้หนังสืออ้างอิง เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ پایประชาสัมพันธ์ ฯลฯ และ การจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรับฝากของ จำแนกตามสถานภาพ

บริการรับฝากของ	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ที่รับฝากของมีจำนวนเพียงพอกับการใช้บริการ	3.87	.84	3.97	.87	1.36	.173
2. ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.92	.79	4.00	.90	1.14	.254
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.89	.83	3.97	.94	1.03	.303
4. ความปลอดภัยของการรับฝากของ	3.94	.84	3.95	.97	.14	.881
รวม	3.90	.73	3.97	.79	1.04	.293

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 อาจารย์และนิสิต มีความคาดหวังบริการรับฝากของ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความคาดหวัง ที่รับฝากของมีจำนวนเพียงพอกับการใช้บริการ ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ ความปลอดภัยของการรับฝากของ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการจัดที่นั่งอ่าน จำแนกตามสถานภาพ

บริการจัดที่นั่งอ่าน	อาจารย์ (n=229)		นิสิต (n=364)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่าง สะดวกสบาย ไม่แออัด	4.14	.80	4.14	.91	.04	.966
2. ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า	4.14	.81	4.10	.90	-.59	.553
3. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ	4.12	.83	4.11	.91	-.20	.840
4. อุณหภูมิห้องอ่านหนังสือเหมาะสม	4.10	.86	4.09	.88	-.20	.836
5. จำนวนห้องค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ จงใช้ได้ง่าย	4.21	.85	4.11	.91	-1.26	.206
รวม	4.92	.82	4.89	.92	-.41	.680

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 อาจารย์และนิสิต มีความคาดหวังบริการจัดที่นั่งอ่าน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความคาดหวัง บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่าง สะดวกสบาย ไม่แออัด ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ อุณหภูมิห้องอ่านหนังสือเหมาะสม และจำนวนห้องค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ ใช้งานได้ง่าย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการด้านต่าง ๆ	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. บริการยืม-คืน	3.48	.66	3.31	.61	-3.26*	.000
2. บริการหนังสือจอง	3.46	.68	3.45	.75	-.27	.780
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.65	.69	3.35	.70	-5.23*	.000
4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.46	.69	3.31	.70	-2.73*	.000
5. บริการวิทยานิพนธ์	3.44	.63	3.30	.72	-2.40*	.010
6. บริการหนังสืออ้างอิง	3.49	.64	3.46	.72	-.53	.590
7. บริการรับฝากของ	3.51	.67	3.41	.78	-1.55	.120
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	3.53	.69	3.39	.87	-2.06*	.030
รวม	3.50	.57	3.36	.56	-3.03*	.000

*ค่านี้สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 34 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ และ บริการจัดที่นั่งอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบริการหนังสือจอง บริการหนังสืออ้างอิงและบริการรับฝากของ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 35 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืม-คืน จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการยืม-คืน	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. จำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ให้ยืมเพียงพอกับการใช้	3.66	.94	3.59	.98	-0.89	.370
2. ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือทั่วไปเพียงพอกับการใช้	3.47	.87	3.31	1.05	-1.94	.052
3. อัตราค่าปรับหนังสือทั่วไปเกินกำหนดส่งมีความเหมาะสม (5 บาท/ เล่ม/ วัน)	3.49	.92	2.96	1.22	-5.87*	.000
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.47	.90	3.32	1.11	-1.73	.083
5. จำนวนหนังสือทั่วไปมีเพียงพอกับการใช้	3.45	.88	3.05	1.08	-4.90*	.000
6. เนื้อหาหนังสือทั่วไปตรงกับความต้องการ	3.41	.89	3.49	.96	1.00	.315
7. เนื้อหาหนังสือทั่วไปทันสมัย	3.45	.84	3.26	.89	-2.58*	.010
8. หนังสือบนชั้นวางง่าย เป็นระเบียบ	3.45	.82	3.48	1.01	.38	.702
รวม	3.48	.66	3.31	.61	-3.26*	.000

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 35 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการยืม-คืน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือทั่วไปเพียงพอกับการใช้ อัตราค่าปรับหนังสือทั่วไปเกินกำหนดส่ง มีความเหมาะสม (5 บาท/ เล่ม/ วัน) จำนวนหนังสือทั่วไปมีเพียงพอกับการใช้ และเนื้อหาหนังสือทั่วไปทันสมัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ให้ยืมเพียงพอกับการใช้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เนื้อหาหนังสือทั่วไปตรงกับความต้องการ และหนังสือบนชั้นวางง่าย เป็นระเบียบไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 36 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสือของ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการหนังสือของ	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ตสะดวก รวดเร็ว	3.54	.86	3.70	.95	2.07*	.038
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.48	.84	3.41	1.04	-.83	.407
3. ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ	3.37	.82	3.44	.90	-.58	.560
4. ผู้ใช้ได้รับหนังสือของทุกครั้ง	3.57	.85	3.25	.98	-1.57	.115
รวม	3.46	.68	3.45	.75	-.27	.780

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 36 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการหนังสือของ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ ช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ตสะดวก รวดเร็วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ และผู้ใช้ได้รับหนังสือของทุกครั้งไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 37 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำแนกตามระดับการศึกษา

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ช่องทางการได้รับบริการ ได้แก่ e-Mail โทรศัพท์ เว็บบอร์ด MSN	3.57	.88	3.24	1.03	-4.23*	.000
2. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.64	.90	3.30	.98	-4.40*	.000
3. ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม	3.69	.91	3.21	.97	-6.17*	.000

ตารางที่ 37 (ต่อ)

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
4. ผู้ให้บริการอารมณ์เย็น อดทน เต็มใจ ในการช่วยเหลือผู้ใช้	3.75	.91	3.42	.87	-4.44*	.000
5. ผู้ใช้ได้รับคำตอบตรงตามความต้องการ ทันเวลา	3.58	.83	3.42	.81	-2.27*	.023
6. โຕ้ะบริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่ เหมาะสม	3.67	.85	3.53	.92	-1.93	.053
รวม	3.65	.69	3.35	.70	-5.23*	.000

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 37 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ ช่องทางการได้รับบริการ ได้แก่ e-Mail โทรศัพท์ เว็บบอร์ด MSN ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม ผู้ให้บริการอารมณ์เย็น อดทน เต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้ ผู้ใช้ได้รับคำตอบตรงตามความต้องการทันเวลา และโຕ้ะบริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่เหมาะสม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 38 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความรู้ที่ได้รับจากบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.50	.82	3.39	.91	-1.51	.130

ตารางที่ 38 (ต่อ)

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
2. มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่าง เพียงพอ	3.52	.85	3.25	.93	-3.72*	.000
3. มีคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกอย่างเพียงพอ	3.38	.84	3.13	1.02	-3.19*	.001
4. ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น การประชุมพิเศษ วิกิทัศน์ เว็บไซต์ฯลฯ	3.52	.82	3.56	.93	.57	.565
5. สื่อสำหรับแนะนำการใช้ เช่น แผ่นพับ การแนะนำในเว็บไซต์	3.41	.82	3.26	.90	-2.16*	.031
รวม	3.46	.62	3.31	.70	-2.73*	.000

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 38 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ มีคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกอย่างเพียงพอ และสื่อสำหรับแนะนำการใช้ เช่น แผ่นพับ การแนะนำในเว็บไซต์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความรู้ที่ได้รับจากบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น การประชุมพิเศษ วิกิทัศน์ เว็บไซต์ฯลฯ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 39 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการวิทยานิพนธ์	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. จำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอ	3.43	.85	3.34	.91	-1.20	.230
2. เนื้อหาวิทยานิพนธ์ตรงกับความต้องการ	3.36	.87	3.27	.88	-1.28	.200
3. ความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์	3.49	.81	3.33	.84	-2.33*	.020
4. ความรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Fulltext) เช่น ความทันสมัย การดาวน์โหลด (Download) ฯลฯ	3.48	.79	3.27	.86	-3.16*	.002
รวม	3.44	.63	3.30	.72	-2.40*	.010

จากตารางที่ 39 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการวิทยานิพนธ์ โดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ ความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์ และ ความรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Fulltext) เช่น ความทันสมัย การดาวน์โหลด (Download) ฯลฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอ และ เนื้อหาวิทยานิพนธ์ตรงกับความต้องการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 40 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิง จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการหนังสืออ้างอิง	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. หนังสืออ้างอิงตรงกับความต้องการ ทันสมัย	3.43	.78	3.33	.85	-1.54	.124
2. ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิง หลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	3.60	.83	3.47	.89	-1.88	.060
3. ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสือ อ้างอิง เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	3.42	.83	3.59	.90	2.38*	.018

ตารางที่ 40 (ต่อ)

บริการหนังสืออ้างอิง	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
4. การจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว	3.51	.82	3.46	.98	-.60	.544
รวม	3.49	.64	3.46	.72	-.53	.590

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 40 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการหนังสืออ้างอิง โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ ที่ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสืออ้างอิง เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหนังสืออ้างอิงตรงกับความต้องการ ทันสมัย ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ และการจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 41 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากของ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการรับฝากของ	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ที่รับฝากของมีจำนวนเพียงพอกับการใช้บริการ	3.51	.81	3.34	.98	-2.22*	.026
2. ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.51	.78	3.51	.96	-.07	.942
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.48	.86	3.33	1.04	-1.84	.065
4. ความปลอดภัยของการรับฝากของ	3.54	.86	3.48	.98	-.81	.413
รวม	3.51	.67	3.41	.78	-1.55	.120

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 41 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการรับฝากของ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ ที่รับฝากของมีจำนวนเพียงพอกับการใช้ บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่ง ที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความปลอดภัยของ การรับฝากของ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 42 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดที่นั่งอ่าน จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการจัดที่นั่งอ่าน	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
	1. บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่าง สะดวกสบาย ไม่แออัด	3.55	.81	3.51		
2. ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า	3.52	.83	3.47	1.08	-.69	.486
3. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ	3.49	.86	3.14	1.18	-4.14*	.000
4. อุณหภูมิห้องอ่านหนังสือเหมาะสม	3.51	.85	3.62	1.00	1.32	.185
5. จำนวนห้องค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ จองใช้ได้ง่าย	3.57	.95	3.25	1.16	-3.62*	.000
รวม	3.53	.69	3.39	.87	-2.06*	.030

จากตารางที่ 42 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการจัดที่นั่งอ่าน โดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ และ จำนวนห้องค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ จองใช้ได้ง่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วน บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่างสะดวกสบาย ไม่แออัด ที่นั่งอ่านหนังสือ เหมาะสมกับการค้นคว้า และอุณหภูมิห้องอ่านหนังสือเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 43 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการด้านต่าง ๆ	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. บริการยืม-คืน	3.95	.59	3.98	.65	.62	.531
2. บริการหนังสือจอง	4.01	.70	3.98	.77	-.55	.582
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.96	.65	3.90	.80	-.87	.381
4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.88	.70	3.86	.79	-.21	.832
5. บริการวิทยานิพนธ์	4.00	.71	3.92	.83	-1.19	.231
6. บริการหนังสืออ้างอิง	3.94	.67	3.98	.76	.63	.523
7. บริการรับฝากของ	3.89	.72	3.99	.80	1.50	.133
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	4.88	.82	4.93	.95	.65	.512
รวม	3.96	.54	3.97	.65	.08	.931

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 43 ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวัง บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 44 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการยืม-คืน จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการยืม-คืน	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. จำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ให้ยืม เพียงพอกับการใช้	3.96	.67	4.04	.84	1.23	.217
2. ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือทั่วไปเพียงพอ กับการใช้	3.91	.76	4.00	.90	1.23	.217

ตารางที่ 44 (ต่อ)

บริการยืม-คืน	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
3. อัตราค่าปรับหนังสือทั่วไปเกินกำหนดส่ง มีความเหมาะสม (5 บาท/เล่ม/วัน)	3.90	.74	3.60	1.18	-3.67*	.000
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.95	.76	3.99	1.00	.55	.577
5. จำนวนหนังสือทั่วไปมีเพียงพอกับการใช้	3.97	.76	4.11	.91	2.04*	.042
6. เนื้อหาหนังสือทั่วไปตรงกับความต้องการ	4.00	.79	4.04	.97	.64	.522
7. เนื้อหาหนังสือทั่วไปทันสมัย	3.97	.80	4.06	.88	1.35	.176
8. หนังสือบนชั้นวางง่าย เป็นระเบียบ	3.97	.81	4.05	.98	1.03	.299
รวม	3.95	.59	3.98	.65	.62	.531

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 44 ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวัง บริการยืม-คืน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวัง อัตราค่าปรับหนังสือทั่วไปเกินกำหนดส่ง มีความเหมาะสม (5 บาท/เล่ม/วัน) และจำนวนหนังสือทั่วไปมีเพียงพอกับการใช้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ให้ยืมเพียงพอกับการใช้ ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือทั่วไปเพียงพอกับการใช้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เนื้อหาหนังสือทั่วไปตรงกับความต้องการ เนื้อหาหนังสือทั่วไปทันสมัย และหนังสือบนชั้นวางง่าย เป็นระเบียบไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 45 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสือของ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการหนังสือของ	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ต สะดวก รวดเร็ว	4.02	.78	4.10	.91	1.24	.215
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.04	.78	4.02	.97	-.23	.810
3. ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ	4.03	.81	3.93	.89	-1.43	.153
4. ผู้ใช้ได้รับหนังสือของทุกครั้ง	3.98	.89	3.88	.97	-1.21	.225
รวม	4.01	.70	3.98	.77	-.55	.582

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 45 ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังบริการหนังสือของ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวัง ช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ต สะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ และ ผู้ใช้ได้รับหนังสือของทุกครั้ง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 46 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำแนกตามระดับการศึกษา

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ช่องทางการได้รับบริการ ได้แก่ e-Mail โทรศัพท์ เว็บบอร์ด MSN	4.07	.85	3.87	1.01	-2.61*	.009
2. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.01	.90	3.94	.97	-.91	.361
3. ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม	4.03	.89	3.94	1.01	-1.19	.232
4. ผู้ให้บริการอารมณ์เย็น อคทน เต็มใจ ในการช่วยเหลือผู้ใช้	3.92	.72	3.91	.93	-.17	.861

ตารางที่ 46 (ต่อ)

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
5. ผู้ใช้ได้รับคำตอบตรงตามความต้องการ ทันเวลา	3.84	.74	3.90	.91	.86	.386
6. โຕ้ะบริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณ ที่เหมาะสม	3.88	.75	3.90	.93	.63	.714
รวม	3.96	.65	3.90	.80	-.87	.381

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 46 ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวัง ช่องทางการได้รับบริการ ได้แก่ e-Mail โทรศัพท์ เว็บบอร์ด MSN แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม ผู้ให้บริการอารมณ์เย็น อุดหนุน เต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้ ผู้ใช้ได้รับคำตอบตรงตามความต้องการทันเวลา และโຕ้ะบริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่เหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 47 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความรู้ที่ได้รับจากบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.82	.80	3.91	.91	1.26	.205
2. มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ	3.85	.82	3.87	.95	.17	.865
3. มีคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกอย่างเพียงพอ	3.85	.81	3.85	.96	-.10	.918

ตารางที่ 47 (ต่อ)

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
4. ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น การประชุมพิเศษ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ ฯลฯ	3.93	.85	3.92	.98	-.11	.906
5. สื่อสำหรับแนะนำการใช้ เช่น แผ่นพับ การแนะนำในเว็บไซต์	3.95	.85	3.81	.94	-1.83	.067
รวม	3.88	.70	3.86	.79	-.21	.832

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 47 ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวัง ความรู้ที่ได้รับจากบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ มีคู่มือการใช้ห้องสมุด แจกอย่างเพียงพอ ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น การประชุมพิเศษ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ ฯลฯ และสื่อสำหรับแนะนำการใช้ เช่น แผ่นพับ การแนะนำในเว็บไซต์ ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 48 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการวิทยานิพนธ์	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. จำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอ	3.95	.80	3.96	.89	.10	.915
2. เนื้อหาวิทยานิพนธ์ตรงกับความต้องการ	4.00	.84	3.94	.94	-.82	.413
3. ความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์	4.00	.84	3.91	.93	-1.32	.186
4. ความรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Fulltext) เช่น ความทันสมัย การดาวน์โหลด (Download) ฯลฯ	4.06	.85	3.92	.91	-1.99*	.046
รวม	4.00	.71	3.92	.83	-1.19	.231

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 48 ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังบริการวิทยานิพนธ์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวัง ความรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Fulltext) เช่น ความทันสมัย การดาวน์โหลด (Download) ฯลฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอ เนื้อหาวิทยานิพนธ์ตรงกับความต้องการ ความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 49 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิง จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการหนังสืออ้างอิง	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. หนังสืออ้างอิงตรงกับความต้องการทันสมัย	3.99	.91	3.99	.90	.04	.962
2. ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิง หลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.07	.89	4.00	.94	-.94	.345
3. ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสือ อ้างอิง เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	3.86	.73	3.95	.92	1.34	.179
4. การจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว	3.88	.75	4.02	.91	2.04*	.045
รวม	3.94	.67	3.98	.76	.63	.523

*ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 49 ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังบริการหนังสืออ้างอิง โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวัง การจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหนังสืออ้างอิงตรงกับความต้องการ ทันสมัย ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ และผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสืออ้างอิง เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 50 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการรับฝากของ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการรับฝากของ	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ที่รับฝากของมีจำนวนเพียงพอกับการใช้บริการ	3.87	.81	4.00	.90	1.78	.076
2. ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.90	.80	4.03	.91	1.86	.062
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.89	.82	3.99	.97	1.37	.171
4. ความปลอดภัยของการรับฝากของ	3.93	.83	3.96	1.01	.45	.649
รวม	3.89	.72	3.99	.80	1.50	.133

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 50 ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังบริการรับฝากของ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวัง ที่รับฝากของมีจำนวนเพียงพอกับการใช้ บริการ ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความปลอดภัยของการรับฝากของไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 51 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการจัดที่นั่งอ่าน จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการจัดที่นั่งอ่าน	บัณฑิต (n=294)		ปริญญาตรี (n=299)		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่าง สะดวกสบาย ไม่แออัด	4.10	.80	4.19	.93	1.28	.200
2. ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า	4.10	.79	4.12	.93	.30	.761
3. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ	4.09	.81	4.14	.94	.76	.446
4. อุณหภูมิห้องอ่านหนังสือเหมาะสม	4.06	.83	4.12	.91	.82	.411
5. จำนวนห้องค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ ใช้งานได้ง่าย	4.15	.83	4.14	.94	-.08	.937
รวม	4.88	.82	4.93	.95	.65	.512

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 51 ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังบริการจัดที่นั่งอ่าน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวัง บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่าง สะดวกสบาย ไม่แออัด ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ อุณหภูมิห้องอ่านหนังสือเหมาะสม และจำนวนห้องค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ ใช้งานได้ง่าย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์
จำแนกตาม ตามกลุ่มสาขาวิชา

ความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ	มนุษยสังคม				กลุ่มสาขาวิชา				วิทยาศาสตร์สุขภาพ			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. บริการยืม-คืน	3.09	.47	ปานกลาง	8	3.48	.61	ปานกลาง	3	3.13	.42	ปานกลาง	8
2. บริการหนังสือของ	3.12	.54	ปานกลาง	7	3.44	.63	ปานกลาง	7	3.23	.50	ปานกลาง	3
3. บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า	3.23	.48	ปานกลาง	1	3.66	.67	มาก	2	3.43	.39	ปานกลาง	1
4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.17	.49	ปานกลาง	6	3.45	.60	ปานกลาง	6	3.19	.34	ปานกลาง	5
5. บริการวิทยานิพนธ์	3.21	.51	ปานกลาง	4	3.44	.56	ปานกลาง	8	3.15	.51	ปานกลาง	7
6. บริการหนังสืออ้างอิง	3.22	.47	ปานกลาง	3	3.77	.54	มาก	1	3.17	.42	ปานกลาง	6
7. บริการรื้อฝากของ	3.18	.50	ปานกลาง	5	3.46	.64	ปานกลาง	4	3.23	.40	ปานกลาง	4
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	3.22	.58	ปานกลาง	2	3.46	.57	ปานกลาง	5	3.26	.55	ปานกลาง	2
รวม	3.18	.37	ปานกลาง		3.46	.49	ปานกลาง		3.22	.33	ปานกลาง	

จากตารางที่ 52 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยอาจารย์กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจการใช้บริการอ้างอิงระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาคือ อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) และอาจารย์กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ระดับปานกลาง เช่นกัน ($\bar{X} = 3.23$)

ตารางที่ 53 เปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. บริการยืม-คืน	ระหว่างกลุ่ม	2	8.03	4.01	14.61*	.000
	ภายในกลุ่ม	226	62.14	.27		
	รวม	228	70.18			
2. บริการหนังสือจอง	ระหว่างกลุ่ม	2	4.60	2.30	6.93*	.001
	ภายในกลุ่ม	226	75.03	.33		
	รวม	228	79.64			
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	8.68	4.34	14.13*	.000
	ภายในกลุ่ม	226	69.42	.30		
	รวม	228	78.11			
4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	2	4.02	2.01	7.42*	.001
	ภายในกลุ่ม	226	61.26	.27		
	รวม	228	65.28			
5. บริการวิทยานิพนธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.34	.67	2.33	.099
	ภายในกลุ่ม	226	64.84	.28		
	รวม	228	66.18			
6. บริการหนังสืออ้างอิง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.58	.79	3.22*	.042
	ภายในกลุ่ม	226	55.43	.24		
	รวม	228	57.01			

ตารางที่ 53 (ต่อ)

ความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
7. บริการรับฝากของ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.96	1.98	6.54*	.002
	ภายในกลุ่ม	226	68.47	.30		
	รวม	228	72.44			
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.75	1.37	4.15*	.017
	ภายในกลุ่ม	226	74.83	.33		
	รวม	228	77.58			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.85	1.92	11.06*	.000
	ภายในกลุ่ม	226	39.31	.17		
	รวม	228	43.16			

จากตารางที่ 53 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ยกเว้นด้านบริการวิทยานิพนธ์ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 54 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการยืม-คืน ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน

กลุ่มสาขาวิชา	\bar{X}	มนุษยสังคม	วิทย์เทคโนโลยี	วิทย์สุขภาพ
		3.09	3.48	3.13
มนุษยสังคม	3.09	-	.39	.04
วิทย์เทคโนโลยี	3.48		-	.35
วิทย์สุขภาพ	3.13			-

จากตารางที่ 54 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการยืม-คืน พบว่า อาจารย์กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศด้านบริการยืม-คืนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยอาจารย์กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 55 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการหนังสือจอง ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน

กลุ่มสาขาวิชา	\bar{X}	มนุษย์สังคม	วิทย์เทคโนโลยี	วิทย์สุขภาพ
		3.12	3.44	3.23
มนุษย์สังคม	3.12	-	.31	.10
วิทย์เทคโนโลยี	3.44		-	.20
วิทย์สุขภาพ	3.23			-

จากตารางที่ 55 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการหนังสือจอง พบว่า อาจารย์กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศด้านบริการหนังสือจองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยอาจารย์กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 56 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน

กลุ่มสาขาวิชา	\bar{X}	มนุษยศาสตร์	วิทย์เทคโนโลยี	วิทย์สุขภาพ
		3.23	3.66	3.43
มนุษยศาสตร์	3.23	-	.43	.19
วิทย์เทคโนโลยี	3.66		-	.23
วิทย์สุขภาพ	3.43			-

จากตารางที่ 56 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า อาจารย์กลุ่ม
สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อ
บริการสารสนเทศด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
.05 โดยอาจารย์กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 57 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด
ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน

กลุ่มสาขาวิชา	\bar{X}	มนุษยศาสตร์	วิทย์เทคโนโลยี	วิทย์สุขภาพ
		3.23	3.66	3.43
มนุษยศาสตร์	3.17	-	.27	.01
วิทย์เทคโนโลยี	3.45		-	.26
วิทย์สุขภาพ	3.19			-

จากตารางที่ 57 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด พบว่า อาจารย์กลุ่มสาขาวิชา
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อการบริการ

สารสนเทศด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยอาจารย์
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์

ตารางที่ 58 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการหนังสืออ้างอิง ของอาจารย์กลุ่มสาขา
วิชาแตกต่างกัน

กลุ่มสาขาวิชา	\bar{X}	มนุษยสังคม	วิทย์เทคโนโลยี	วิทย์สุขภาพ
		3.22	3.37	3.17
มนุษยสังคม	3.22	-	.14	.05
วิทย์เทคโนโลยี	3.37		-	.02
วิทย์สุขภาพ	3.17			-

จากตารางที่ 58 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาด้านบริการหนังสืออ้างอิง พบว่า อาจารย์กลุ่มสาขาวิชา
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อบริการ
สารสนเทศด้านบริการหนังสืออ้างอิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยอาจารย์กลุ่ม
สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตารางที่ 59 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการรับฝากของ ของอาจารย์กลุ่มสาขา
วิชาแตกต่างกัน

กลุ่มสาขาวิชา	\bar{X}	มนุษยสังคม	วิทย์เทคโนโลยี	วิทย์สุขภาพ
		3.18	3.46	3.23
มนุษยสังคม	3.18	-	.28	.04
วิทย์เทคโนโลยี	3.46		-	.23
วิทย์สุขภาพ	3.23			-

จากตารางที่ 59 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการรับฝากของ พบว่า อาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ ด้านบริการรับฝากของแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยอาจารย์กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 60 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการจัดที่นั่งอ่าน ของอาจารย์กลุ่มสาขา วิชาแตกต่างกัน

กลุ่มสาขาวิชา		มนุษย์สังคม	วิทย์เทคโนโลยี	วิทย์สุขภาพ
	\bar{X}	3.22	3.46	3.26
มนุษย์สังคม	3.22	-	.23	.03
วิทย์เทคโนโลยี	3.46		-	.19
วิทย์สุขภาพ	3.26			-

จากตารางที่ 60 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการจัดที่นั่งอ่าน พบว่า อาจารย์ในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ ด้านการจัดที่นั่งอ่านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยอาจารย์กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 61 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน

กลุ่มสาขาวิชา	\bar{X}	มนุษย์สังคม	วิทย์เทคโนโลยี	วิทย์สุขภาพ
		3.18	3.46	3.22
มนุษย์สังคม	3.18	-	.27	.04
วิทย์เทคโนโลยี	3.46		-	.23
วิทย์สุขภาพ	3.22			-

จากตารางที่ 61 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม พบว่า อาจารย์กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศโดยรวม
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 62 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์
จำแนกตาม ตามกลุ่มสาขาวิชา

ความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ	กลุ่มสาขาวิชา											
	มนุษยสังคม				วิทยาศาสตร์				วิทยาศาสตร์สุขภาพ			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. บริการยืม-คืน	3.89	.49	มาก	8	3.92	.70	มาก	5	3.88	.67	มาก	8
2. บริการหนังสือจอง	4.05	.65	มาก	4	3.95	.76	มาก	4	4.10	.75	มาก	3
3. บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า	3.99	.58	มาก	5	3.97	.68	มาก	3	4.14	.76	มาก	2
4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.94	.59	มาก	7	3.73	.82	มาก	8	4.02	.69	มาก	5
5. บริการวิทยานิพนธ์	4.07	.64	มาก	3	4.00	.76	มาก	2	4.02	.74	มาก	4
6. บริการหนังสืออ้างอิง	4.08	.54	มาก	2	3.85	.83	มาก	6	4.02	.69	มาก	6
7. บริการรับฝากของ	3.96	.55	มาก	6	3.80	.89	มาก	7	3.98	.70	มาก	7
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	4.13	.62	มาก	1	4.11	.79	มาก	1	4.20	.77	มาก	1
รวม	4.01	.48	มาก		3.92	.65	มาก		4.04	.66	มาก	

จากตารางที่ 62 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยอาจารย์กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคาดหวังการจัดที่นั่งอ่านระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคาดหวังการจัดที่นั่งอ่านระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) และอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความคาดหวัง การจัดที่นั่งอ่านระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 4.11$)

ตารางที่ 63 เปรียบเทียบความคาดหวังผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. บริการยืม-คืน	ระหว่างกลุ่ม	2	.07	.03	.09	.911
	ภายในกลุ่ม	226	87.13	.38		
	รวม	228	87.20			
2. บริการหนังสือจอง	ระหว่างกลุ่ม	2	.76	.38	.74	.477
	ภายในกลุ่ม	226	116.03	.51		
	รวม	228	116.79			
3. บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	.93	.46	1.07	.345
	ภายในกลุ่ม	226	98.18	.43		
	รวม	228	99.11			
4. บริการแนะนำการใช้ ห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	2	3.12	1.56	3.09*	.047
	ภายในกลุ่ม	226	113.86	.50		
	รวม	228	116.98			
5. บริการวิทยานิพนธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.29	.15	.29	.745
	ภายในกลุ่ม	226	114.76	.50		
	รวม	228	115.05			
6. บริการหนังสืออ้างอิง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.55	1.27	2.59	.077
	ภายในกลุ่ม	226	111.19	.49		
	รวม	228	113.75			

ตารางที่ 63 (ต่อ)

ความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
7. บริการรับฝากของ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.64	.82	1.53	.219
	ภายในกลุ่ม	226	121.23	.53		
	รวม	228	122.87			
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	2	.23	.11	.21	.805
	ภายในกลุ่ม	226	119.34	.52		
	รวม	228	119.57			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.65	.32	.93	.393
	ภายในกลุ่ม	226	78.91	.34		
	รวม	228	79.57			

จากตารางที่ 63 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อาจารย์มีความคาดหวังด้าน บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน ไม่แตกต่างกันเช่นกันมีเพียงบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 64 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังที่มีต่อบริการสารสนเทศ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน

กลุ่มสาขาวิชา	\bar{X}	มนุษยศาสตร์	วิทย์เทคโนโลยี	วิทย์สุขภาพ
		3.94	3.73	4.02
มนุษยศาสตร์	3.94	-	.20	.07
วิทย์เทคโนโลยี	3.73		-	.28
วิทย์สุขภาพ	4.02			-

จากตารางที่ 64 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด พบว่า อาจารย์กลุ่มสาขาวิชา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคาดหวังต่อบริการ สารสนเทศด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยอาจารย์ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 65 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิต จำแนกตาม
กลุ่มสาขาวิชา

ความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ	มนุษยสังคม			กลุ่มสาขาวิชา			วิทยาศาสตร์สุขภาพ					
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ			
1. บริการยืม-คืน	3.45	.69	ปานกลาง	6	3.47	.70	ปานกลาง	8	3.62	.48	มาก	3
2. บริการหนังสือของ	3.56	.74	มาก	1	3.58	.79	มาก	3	3.59	.79	มาก	5
3. บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า	3.46	.81	ปานกลาง	5	3.58	.75	มาก	4	3.63	.71	มาก	1
4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.39	.76	ปานกลาง	7	3.50	.73	ปานกลาง	7	3.48	.54	ปานกลาง	7
5. บริการวิทยานิพนธ์	3.37	.83	ปานกลาง	8	3.52	.68	มาก	6	3.35	.69	ปานกลาง	8
6. บริการหนังสืออ้างอิง	3.52	.78	ปานกลาง	2	3.67	.71	มาก	1	3.60	.74	มาก	4
7. บริการรับฝากของ	3.50	.81	ปานกลาง	4	3.61	.79	มาก	2	3.55	.81	มาก	6
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	3.50	.90	ปานกลาง	3	3.57	.88	มาก	5	3.62	.89	มาก	2
รวม	3.47	.66	ปานกลาง		3.56	.61	มาก		3.55	.57	มาก	

จากตารางที่ 65 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยนิสิตกลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจการใช้บริการอ้างอิงระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมา คือ นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจ บริการหนังสือจอง ระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$)

ตารางที่ 66 เปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. บริการยืม-คืน	ระหว่างกลุ่ม	2	.86	.43	.92	.398
	ภายในกลุ่ม	361	168.39	.46		
	รวม	363	169.25			
2. บริการหนังสือจอง	ระหว่างกลุ่ม	2	.04	.02	.03	.966
	ภายในกลุ่ม	361	216.03	.59		
	รวม	363	216.07			
3. บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.64	.82	1.35	.260
	ภายในกลุ่ม	361	219.33	.60		
	รวม	363	220.97			
4. บริการแนะนำการใช้ ห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	2	1.05	.52	.98	.374
	ภายในกลุ่ม	361	193.62	.53		
	รวม	363	194.68			
5. บริการวิทยานิพนธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.09	1.09	1.83	.162
	ภายในกลุ่ม	361	206.96	.57		
	รวม	363	209.06			
6. บริการหนังสืออ้างอิง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.84	.92	1.64	.194
	ภายในกลุ่ม	361	202.51	.56		
	รวม	363	204.36			

ตารางที่ 66 (ต่อ)

ความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
7. บริการรับฝากของ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.05	.52	.81	.445
	ภายในกลุ่ม	361	234.05	.64		
	รวม	363	235.10			
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	2	.66	.33	.41	.658
	ภายในกลุ่ม	361	287.18	.79		
	รวม	363	287.85			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.78	.39	.97	.377
	ภายในกลุ่ม	361	145.23	.40		
	รวม	363	146.02			

จากตารางที่ 66 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า นิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 67 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตจำแนกตาม
ตามกลุ่มสาขาวิชา

ความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ	มนุษยสังคม			กลุ่มสาขาวิชา			วิทย์สุขภาพ					
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ		
1. บริการชม-คืน	3.97	.66	มาก	2	4.01	.61	มาก	3	4.13	.52	มาก	2
2. บริการหนังสือของ	3.93	.78	มาก	4	4.02	.76	มาก	2	4.00	.65	มาก	7
3. บริการตอบคำถามและช่วย												
การค้นคว้า	3.83	.83	มาก	8	3.90	.70	มาก	7	4.02	.79	มาก	6
4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.87	.82	มาก	7	3.86	.74	มาก	8	3.96	.67	มาก	8
5. บริการวิทยานิพนธ์	3.90	.85	มาก	6	3.91	.78	มาก	6	4.05	.79	มาก	4
6. บริการหนังสืออ้างอิง	3.91	.79	มาก	5	3.99	.70	มาก	4	4.05	.55	มาก	5
7. บริการรับฝากของ	3.94	.79	มาก	3	3.97	.80	มาก	5	4.10	.68	มาก	3
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	4.03	.86	มาก	1	4.16	.76	มาก	1	4.14	.65	มาก	1
รวม	3.92	.68	มาก		3.98	.58	มาก		4.05	.53	มาก	

จากตารางที่ 67 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยนิสิต กลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มีความคาดหวังการจัดที่นั่งอ่านระดับมาก เช่นกัน

ตารางที่ 68 เปรียบเทียบความคาดหวังผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. บริการยืม-คืน	ระหว่างกลุ่ม	2	.67	.33	.85	.428
	ภายในกลุ่ม	361	143.43	.39		
	รวม	363	144.10			
2. บริการหนังสือจอง	ระหว่างกลุ่ม	2	.62	.31	.53	.588
	ภายในกลุ่ม	361	210.92	.58		
	รวม	363	211.54			
3. บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.13	.56	.94	.390
	ภายในกลุ่ม	361	217.07	.60		
	รวม	363	218.20			
4. บริการแนะนำการใช้ ห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	2	.28	.14	.24	.787
	ภายในกลุ่ม	361	216.25	.59		
	รวม	363	216.53			
5. บริการวิทยานิพนธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.60	.30	.45	.636
	ภายในกลุ่ม	361	241.14	.66		
	รวม	363	241.74			
6. บริการหนังสืออ้างอิง	ระหว่างกลุ่ม	2	.81	.40	.75	.473
	ภายในกลุ่ม	361	195.60	.54		
	รวม	363	196.41			

ตารางที่ 68 (ต่อ)

ความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
7. บริการรับฝากของ	ระหว่างกลุ่ม	2	.76	.38	.61	.543
	ภายในกลุ่ม	361	227.28	.63		
	รวม	363	228.05			
8. บริการจัดที่นั่งอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.36	.68	1.06	.345
	ภายในกลุ่ม	361	231.68	.64		
	รวม	363	233.05			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.56	.28	.72	.487
	ภายในกลุ่ม	361	141.85	.39		
	รวม	363	142.42			

จากตารางที่ 68 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า นิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นิสิตมีความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน เช่นกัน

ตารางที่ 69 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน
บริการยืม-คืน	
1. ควรลดอัตราค่าปรับให้ถูกลงกว่าเดิม	32
2. ควรเพิ่มจำนวนการให้ยืมหนังสือ	26
3. ต้องการยืมหนังสือในระยะเวลาที่นานขึ้น	23
4. จำนวนหนังสือทั่วไปไม่เพียงพอกับการใช้	8
5. หอสมุดควรจัดหาหนังสือให้หลากหลาย ครอบคลุมทุกสาขาวิชา	8
6. หนังสือบางสาขาวิชามีน้อย เช่น ด้านโลจิสติกส์	5

ตารางที่ 69 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน
บริการหนังสือจอง	
1. ไม่มีคู่มือการจองหนังสือให้ดู	5
2. จองหนังสือไม่เป็น	3
3. จำนวนวันที่เก็บหนังสือจองไว้ให้น้อย	2
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	
1. เป็นบริการที่ดี ควรจัดบริการเช่นนี้ตลอดไป	3
2. ควรพัฒนาปรับปรุงบุคลากรให้บริการตอบคำถามให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	2
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	
1. เจ้าหน้าที่อบรมให้บริการดี แนะนำชัดเจน สามารถหาข้อมูลได้	4
2. แผ่นพับแนะนำการใช้ห้องสมุด อาจจะไม่จำเป็น เพราะมีสื่อที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนกว่า	1
บริการวิทยานิพนธ์	
1. ควรจัดวิทยานิพนธ์เข้ามาให้มากขึ้น	5
2. ควรทำวิทยานิพนธ์ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถดาวน์โหลดจากภายนอกได้สะดวก	3
3. การจัดชั้นหาง่าย	2
บริการหนังสืออ้างอิง	
1. เนื้อหาของหนังสืออ้างอิงควรให้ทันสมัยอยู่เสมอ	2
บริการรับฝากของ	
1. ตำแหน่งที่รับฝากของตั้งอยู่ในที่เหมาะสม	2
2. เจ้าหน้าที่บริการดี แต่มีบางครั้งมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี	2
บริการจัดที่นั่งอ่าน	
1. ห้องสมุดควรขยายพื้นที่นั่งอ่าน และห้องอ่านหนังสือให้มากขึ้น	11
2. โต๊ะอ่านหนังสือเดี่ยวไม่เพียงพอ	6
3. ห้องศึกษากลุ่มไม่เพียงพอ	3

ตารางที่ 69 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน
4. ควรจัดห้องให้มีชีวิตเพื่อไม่ให้เกิดเสียงดัง	2
5. อุณหภูมิบางชั้นเย็นเกินไป ไม่เหมาะกับการอ่าน	3

จากตารางที่ 69 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า

บริการยืม-คืน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ควรลดอัตราค่าปรับให้ถูกลงกว่าเดิม จำนวน 32 คน รองลงมาคือ ควรเพิ่มจำนวนการให้ยืมหนังสือ จำนวน 26 คน และต้องการยืมหนังสือในระยะเวลาที่นานขึ้น จำนวน 23 คน ตามลำดับ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เป็นบริการที่ดี ควรจัดบริการเช่นนี้ตลอดไป จำนวน 3 คนและควรพัฒนาปรับปรุงบุคลากรให้บริการตอบคำถามให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ จำนวน 2 คน ตามลำดับ

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เจ้าหน้าที่อบรมให้บริการดี แนะนำดีชัดเจน สามารถหาข้อมูลได้ จำนวน 4 คน และแผ่นพับแนะนำการใช้ห้องสมุด อาจจะไม่จำเป็น เพราะมีสื่อที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนกว่า จำนวน 1 คน ตามลำดับ

บริการวิทยานิพนธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ควรจัดวิทยานิพนธ์เข้ามาให้มากขึ้น จำนวน 5 คนรองลงมาคือ ควรทำวิทยานิพนธ์ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถดาวน์โหลดจากภายนอกได้สะดวก จำนวน 3 คน และการจัดชั้นหาง่าย จำนวน 2 คน ตามลำดับ

บริการหนังสืออ้างอิง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เนื้อหาของหนังสืออ้างอิงควรให้ทันสมัยอยู่เสมอ จำนวน 2 คน

บริการรับฝากของ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ตำแหน่งที่รับฝากของตั้งอยู่ในที่เหมาะสม จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่บริการดี แต่มีบางครั้งมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี จำนวน 2 คน

บริการจัดที่นั่งอ่าน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ห้องสมุดควรขยายพื้นที่นั่งอ่าน และห้องอ่านหนังสือให้มากขึ้น จำนวน 11 คน รองลงมาคือ โต๊ะอ่านหนังสือเดี่ยวไม่เพียงพอ จำนวน 6 คน และห้องศึกษากลุ่มไม่เพียงพอ จำนวน 3 คน ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประการที่สอง เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และประการที่สาม เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม สถานภาพ ระดับการศึกษาและกลุ่มสาขาวิชา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ประจำของ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2552 จำนวน 274 คน และนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2552 จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ สภาพการใช้ห้องสมุดและวัสดุห้องสมุด ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ และข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับอาจารย์ จำนวน 274 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 229 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.57 และแจกแบบสอบถามกับนิสิต จำนวน 377 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 364 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.55

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สถานภาพอาจารย์ ตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้รับแบบสอบถามคืน 90 ชุด จากจำนวน 103 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.37 รองลงมา อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้รับแบบสอบถามคืน 44 ชุด จากจำนวน 53 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.01 และอาจารย์กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 95 ชุด จากจำนวน 118 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.50 สำหรับนิสิตส่วนใหญ่ในกลุ่มสาขาวิชา

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 66.21 รองลงมาคือ นิติกรกลุ่มสาขา
 วิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.27 และนิติกรกลุ่มสาขาวิชา
 วิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.52 ตามลำดับ

2. อัตราความถี่การเข้าใช้ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์เข้าใช้ห้องสมุดช่วงเวลา
 ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 62.88 รองลงมาคือ เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ
 13.97 และเข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.67 ตามลำดับ ส่วนนิสิตส่วนใหญ่ เข้าใช้
 ห้องสมุดทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 32.97 รองลงมาคือ เข้าใช้ห้องสมุดช่วงเวลาไม่แน่นอน คิดเป็น
 ร้อยละ 26.10 และเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.25 ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ อาจารย์ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการ
 ยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 94.32 รองลงมาคือ ใช้เพื่อการอ่าน
 เช่น หนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 26.63 และใช้เป็นสถานที่ทำงานส่วนตัว
 คิดเป็นร้อยละ 14.84 ตามลำดับ ส่วนนิสิตมีวัตถุประสงค์การใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน
 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 82.41 รองลงมาคือ ใช้เพื่อการอ่าน เช่น
 หนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 45.87 และใช้เป็นสถานที่ทำงานส่วนตัว คิดเป็น
 ร้อยละ 38.18 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด
 มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า
 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ตามลำดับ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยรวม
 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน
 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ บริการหนังสือจองและบริการยืม-คืน ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืม-คืน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
 รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ให้ยืมเพียงพอกับการใช้
 รองลงมาคือ หนังสือบนชั้นวางเป็นระเบียบ และเนื้อหาหนังสือทั่วไปตรงกับความต้องการ
 ตามลำดับ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการยืม-คืน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ
 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จำนวนหนังสือทั่วไปเพียงพอกับการใช้ รองลงมาคือ เนื้อหา
 หนังสือทั่วไปตรงกับความต้องการ และเนื้อหาหนังสือทั่วไปทันสมัย หนังสือบนชั้นวางเป็น
 ระเบียบ ตามลำดับ

5.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสือจองโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ตสะดวก รวดเร็ว เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ตามลำดับ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสือจองโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ต เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และผู้ให้บริการได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ ตามลำดับ

5.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ใ้บริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่เหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการอารมณ์เย็น อุดมคติ เต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้ และผู้ใช้ได้รับคำตอบตรงตามความต้องการ ทันเวลา ตามลำดับ ส่วนความคาดหวังต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และช่องทางการได้รับบริการ ได้แก่ e-Mail โทรศัพท์ เว็บบอร์ด MSN ตามลำดับ

5.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น ปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ ฯลฯ รองลงมาคือ ความรู้ที่ได้จากบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และมีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ส่วนความคาดหวัง ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น ปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ ฯลฯ รองลงมาคือ สื่อสำหรับแนะนำการใช้ เช่น แผ่นพับ การแนะนำในเว็บไซต์ และความรู้ที่ได้รับจากบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์ รองลงมาคือ จำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอ และความสะดวก รวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Fulltext) เช่น ความทันสมัย การดาวน์โหลด (Download) ฯลฯ ตามลำดับ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม เช่น ความทันสมัย การดาวน์โหลด ฯลฯ รองลงมาคือ เนื้อหาวิทยานิพนธ์ตรงตามความต้องการ และจำนวนวิทยานิพนธ์มีเพียงพอ ตามลำดับ

5.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิงโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิง หลากหลาย เช่น เว็บบลิงก์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ รองลงมาคือ ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสืออ้างอิง เช่น เว็บบลิงก์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ และการจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บบลิงก์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงตรงกับความต้องการ ทันสมัย และการจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว ตามลำดับ

5.7 ความพึงพอใจของผู้บริการรับฝากของโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และความปลอดภัยของการรับฝากของ รองลงมาคือ ที่รับฝากของมีจำนวนเพียงพอกับการใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ตามลำดับ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการรับฝากของโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม รองลงมาคือ ความปลอดภัยของการรับฝากของ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ตามลำดับ

5.8 ความพึงพอใจของผู้บริการจัดที่นั่งอ่านหนังสือโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุณหภูมิห้องอ่านหนังสือ เหมาะสม รองลงมาคือ บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือสะอาด สว่าง สะดวกสบาย ไม่แออัด และที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า ตามลำดับ ส่วนความคาดหวังของผู้บริการจัดที่นั่งอ่านหนังสือโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จำนวนห้องค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ ใช้งานได้ง่าย รองลงมาคือ บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่าง สะดวกสบาย ไม่แออัด และที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า และที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ ตามลำดับ

6. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริการที่มีต่อ บริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

6.1 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริการ ด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจ บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง

บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน มีเพียงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน

6.2 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิต มีความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความคาดหวังบริการยืม-คืน และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน ไม่แตกต่างกัน

6.3 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ และบริการจัดที่นั่งอ่าน แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบริการหนังสือจอง บริการหนังสืออ้างอิงและบริการรับฝากของ ไม่แตกต่างกัน

6.4 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังบริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน ไม่แตกต่างกัน

6.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อาจารย์มีความคาดหวังด้าน บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัด

ที่นั้งอ่าน ไม่แตกต่างกันเช่นกัน มีเพียงบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า นิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า นิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นิสิตมีความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันเช่นกัน

7. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า

บริการยืม-คืน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ควรลดอัตราค่าปรับให้ถูกลงกว่าเดิม รองลงมาคือ ควรเพิ่มจำนวนการให้ยืมหนังสือ และต้องการยืมหนังสือในระยะเวลาที่นานขึ้นตามลำดับ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เป็นบริการที่ดี ควรจัดบริการเช่นนี้ตลอดไป และควรพัฒนาปรับปรุงบุคลากรให้บริการตอบคำถามให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เจ้าหน้าที่อบรมให้บริการดี แนะนำดีชัดเจน สามารถหาข้อมูลได้ และแผ่นพับแนะนำการใช้ห้องสมุด อาจจะไม่จำเป็น เพราะมีสื่อที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนกว่า ตามลำดับ

บริการวิทยานิพนธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ควรจัดหาวิทยานิพนธ์เข้ามาให้มากขึ้น รองลงมาคือ ควรทำวิทยานิพนธ์ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถดาวน์โหลดจากภายนอกได้สะดวก และการจัดชั้นหาง่าย ตามลำดับ

บริการหนังสืออ้างอิง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เนื้อหาของหนังสืออ้างอิงควรให้ทันสมัยอยู่เสมอ

บริการรับฝากของ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ตำแหน่งที่รับฝากของตั้งอยู่ในที่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่บริการดี แต่มีบางครั้งมีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ตามลำดับ

บริการจัดที่นั่งอ่าน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ห้องสมุดควรขยายพื้นที่นั่งอ่าน และห้องอ่านหนังสือให้มากขึ้น รองลงมาคือ โต๊ะอ่านหนังสือเดี่ยวไม่เพียงพอ และห้องศึกษากลุ่มไม่เพียงพอ ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีประเด็นที่สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพการใช้ห้องสมุด

1.1 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน หนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521) และ ขนิษฐา พละการ (2544) พบว่า อาจารย์นิยมใช้มากที่สุดคือ บริการยืม-คืน หนังสือ ส่วนนิสิตวัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุด ส่วนใหญ่ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน หนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา จินตนาอนุรัตน์ (2523) จิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2526) และ สุพัตรา สิ้นชัยสุข (2532) พบว่า บริการที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ บริการยืม-คืน หนังสือ

1.2 ความถี่การเข้าใช้ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้หนังสือ วารสาร จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบางรายชื่อสามารถสืบค้นจากฐานข้อมูลในลักษณะฉบับเต็ม ส่วนความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของนิสิต พบว่า เข้าใช้ห้องสมุดทุกสัปดาห์ ส่วนงานวิจัยของ ขนิษฐา พละการ (2544) พบว่า นิสิตเข้าใช้ห้องสมุด 1-2 วัน/ สัปดาห์

2. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ แต่ละด้าน 8 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านบริการยืม-คืน โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายข้อ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ให้ยืมเพียงพอกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจรายข้อในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวัง ผู้ใช้บริการคาดหวังสูง จำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปให้ยืมเพียงพอกับการใช้ ซึ่งปัจจุบัน ห้องสมุดได้ตระหนักถึงความต้องการหนังสือของผู้ใช้บริการในการศึกษาหาความรู้ จึงได้ปรับระเบียบการยืมหนังสือให้ผู้บริการได้ใช้หนังสือจำนวนมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ

2.2 ด้านบริการหนังสือจอง โดยรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนรายค้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจช่องทางการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ต สะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ ด้านความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายค้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังช่องทางการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ต สะดวก รวดเร็ว ส่วนงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ และผู้ใช้บริการได้รับหนังสือจองทุกครั้ง

2.3 ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายค้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใ้บริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ใ้บริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่เหมาะสม ส่วนงานวิจัยของ ไพชล (Peischl, 1979) พบว่า บริการที่นักศึกษาต้องการมากที่สุดคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้านความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายค้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงในเรื่อง ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังสูงสุดในเรื่อง ผู้ให้บริการ อารมณ์เย็น อดทน เต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้ ผู้ให้บริการบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม

2.4 ด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายค้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น ปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ บริการปฐมนิเทศ และแนะนำการใช้ห้องสมุด ส่วนงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ผู้ให้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ ส่วนงานวิจัยของจิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2526) พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจน้อยในบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง ด้านความคาดหวัง โดยรวมในระดับมาก ส่วนรายค้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น ปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ เช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารลักษณะนี้ อีกทั้งคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการเช่นนี้ตลอดไป

2.5 ด้านบริการวิทยานิพนธ์ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายค้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่าผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกใน

การใช้วิทยานิพนธ์หรือปริญญาโทด้านความคาดหวัง โดยรวม ผู้ใช้บริการคาดหวังในเรื่องความสะดวกรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม เช่น การดาวน์โหลด อาจจะเป็นเพราะปัจจุบันผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล จึงต้องการข้อมูลฉบับเต็มที่สามารถดาวน์โหลดฉบับเต็ม

2.6 ด้านบริการหนังสืออ้างอิง โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้หนังสืออ้างอิง ด้านความคาดหวังโดยรวม ผู้ใช้บริการคาดหวังในเรื่อง ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกันแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจช่องทางการใช้หนังสืออ้างอิงลักษณะนี้ อีกทั้งคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการเช่นนี้ตลอดไป

2.7 ด้านบริการรับฝากของ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ด้านความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังสูงในเรื่อง ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ส่วนงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่าผู้ให้บริการคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส

2.8 ด้านบริการจัดที่นั่งอ่าน โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอุณหภูมิก่อนห้องอ่านหนังสือเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา เฟื่องสถาน (2546) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความสะอาด สถานที่สำหรับนั่งอ่าน อุณหภูมิภายในห้อง และแสงสว่างภายในห้องสมุด ด้านความคาดหวังโดยรวมผู้ให้บริการคาดหวัง จำนวนห้องศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ ใช้งานได้ง่าย อาจเป็นเพราะจำนวนผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี จึงทำให้ห้องศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม ไม่เพียงพอกับการใช้

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาด้านต่าง ๆ โดยการทดสอบค่าที และโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว หากพบความแตกต่างจะใช้วิธีของเซฟเฟ้ พบว่า

3.1 อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจ บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นอาจารย์หรือนิสิต ห้องสมุดจะจัดบริการเหมือนกันทุกอย่าง จึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างของความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าว ส่วนด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง ด้านบริการยืม-คืน และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นบริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นอาจารย์หรือนิสิต ต่างมีความคาดหวังเช่นเดียวกันคือ ให้ห้องสมุดจัดบริการให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ จึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างของความคาดหวังในเรื่องดังกล่าว

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดบริการวิทยานิพนธ์ และบริการจัดที่นั่งอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นบริการหนังสือจอง บริการหนังสืออ้างอิง และบริการรับฝากของไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมีการศึกษาระดับใด ห้องสมุดจะจัดบริการให้เหมือนกันทุกอย่าง คือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส จึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างของความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าว และมีความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมีการศึกษาระดับใด ต่างมีความคาดหวังเช่นเดียวกันคือ ให้ห้องสมุดจัดบริการให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ จึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างของความคาดหวังในเรื่องดังกล่าว

3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านบริการวิทยานิพนธ์ ที่ไม่แตกต่าง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่ม

สาขาวิชาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความคาดหวังด้านบริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่านไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นอาจารย์หรือนิสิต ต่างมีความคาดหวังเช่นเดียวกันคือ ให้ห้องสมุดจัดบริการให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ จึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างในเรื่องดังกล่าว

3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า นิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นอาจารย์หรือนิสิต ห้องสมุดจะจัดบริการเหมือนกันทุกอย่างจึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างของความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าว ส่วนด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า นิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบริการด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นอาจารย์หรือนิสิต ต่างมีความคาดหวังเช่นเดียวกันคือ ให้ห้องสมุดจัดบริการให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ จึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างในเรื่องดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา สนองตอบความคาดหวังของผู้ใช้ให้มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการของห้องสมุด ดังนี้

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ถือเป็นหัวใจของงานบริการห้องสมุด การจัดบริการต้องจัดให้สนองความต้องการของผู้ใช้และผู้ใช้อต้องพึงพอใจการให้บริการของห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดควรจัดบริการให้หลากหลาย มีทั้งคุณภาพ และประสิทธิภาพ ควรจัดบริการในลักษณะเชิงรุก กล่าวคือ ต้องหาวิธีหรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการสนใจที่จะเข้ามาใช้บริการของห้องสมุด จัดให้มีการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ

ควรจัดหาฐานข้อมูลเข้ามาให้บริการให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งฐานข้อมูลเฉพาะด้าน ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนวิธีการบริการให้ทันสมัยให้เหมาะสมตามทรัพยากรห้องสมุด และควรปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบรรณารักษ์ตอบคำถามด้วยการจัดอบรมหรือให้ความรู้ที่เป็น วิชาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

บริการอื่น ๆ ควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารที่มีคุณภาพเข้ามาให้บริการในห้องสมุดให้ มากกว่านี้ เนื่องจากบริการถ่ายเอกสารเป็นบริการที่ผู้ใช้ใช้มาก แต่ห้องสมุดมีเครื่องถ่ายเอกสาร ไม่เพียงพอกับการใช้ และควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารที่ถ่ายเอกสารเป็นภาพสีได้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศ และคุณภาพของบริการ ห้องสมุด กรณีของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 ควรมีการศึกษางานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เปรียบเทียบกับระบบประกันคุณภาพ

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สุธรรมเมธา. (2524). *ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แก้วตา จันทรวราภา. (2527). *ความคาดหวังที่มีต่อบริการจ่ายรับของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขนิษฐา พละการ. (2544). *ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรัญญา ศุภวิจิตพัฒนา. (2543). *การสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศจากระบบ OPAC ของนิสิตในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จารุวรรณ สิ้นธุโสภณ. (2521). *วิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์: A cyclopedia of librarianship*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- จิรวรรณ ภัคดีบุตร. (2537). *ความคาดหวังที่มีต่อบริการจ่าย-รับของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรัชณี วงศ์สุวรรณ. (2526). *การศึกษาด้านบริการห้องสมุดที่ให้แก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรวังท่าพระ*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑาทิพย์ โอสถานนท์. (2533). *ปัญหาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน. (2522). *การจัดและการบริการด้านห้องสมุด*. มหาสารคาม: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- _____. (2540). *การบริการห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ ใน เอกสารประกอบการสอนชุดสารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 5 หน้า 161-202*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ัชชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2536). การศึกษาผู้ใช้และความต้องการสารสนเทศ: ทิศนะจากงานวิจัย. ใน *เอกสารวิชาการจัดพิมพ์เนื่องในการประชุมวิชาการประจำปี 2536* หน้า 53-59. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
- ชุบ กาญจนประกร. (2519). มนุษย์สัมพันธ์ในห้องสมุด ใน *ที่ระลึกงานสัปดาห์ห้องสมุด ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2519* หน้า 8-12. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- คุษษา โชติควิบูลย์. (2544). การใช้และปัญหาของระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการของบรรณารักษ์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดโช สวานานนท์. (2520). *ปทานุกรมจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). *ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544*. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ. (2521). *การสำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2525). *หลักการบรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สิริวิริยาสาน์.
- บุญถาวร หงสกุล. (2530). *การบริการห้องสมุด (Library Service)*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญศิริ สุวรรณเพ็ชร. (2538). *พจนานุกรมจิตวิทยาฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: เอสและเคบุ๊กส์.
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประจักษ์ กือเจริญ. (2541). สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศและวัสดุสารสนเทศ. ใน *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า* หน้า 1-3. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ผลิตภัณฑ์ Magic Library. (2547). วันที่ค้นข้อมูล 25 พฤษภาคม 2547 เข้าถึงได้จาก http://somapagroup.comproducts/th/magiclibrary_th.html
- พิมพ์ราไพ เปรรมสมิทธิ์. (2536). บริการสารสนเทศสมัยใหม่: แนวคิดและข้อสังเกต ใน *เอกสารวิชาการจัดพิมพ์เนื่องในการประชุมวิชาการประจำปี 2536* หน้า 1-13. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

- พิมพ์พรรณ เรฟเพอร์. (2536). *บริการตอบคำถามและบริการสารนิเทศเพื่อช่วยการค้นคว้า*.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยบูรพา, สำนักหอสมุด. (2550). *รายงานประจำปี 2549*. ชลบุรี: สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- _____. (2551). *ประกาศสำนักหอสมุดเรื่อง ข้อกำหนดในการใช้บริการสำนักหอสมุด พ.ศ.*
2544. วันที่ค้นข้อมูล 15 ตุลาคม 2551 เข้าถึงได้จาก [http://www.lib.buu.ac.th/webnew/
services/dis/disciplin7.html](http://www.lib.buu.ac.th/webnew/services/dis/disciplin7.html).
- แม่นมาส ชวลิต. (2541). *คู่มือบรรณารักษ์ ฉบับปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติม*. กรุงเทพฯ:
บรรณกิจ.
- รจนา ศีลา. (2541). *ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการสารนิเทศของนักศึกษาที่สาขา*
วิทยบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ระบบเมจิก ไลบรารี 4.0X. (2552). *ระบบสมาชิก (Partron system)*. ชลบุรี: สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ:
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- วนิดา จินตนาอนุรัตน์. (2523). *การศึกษาปัญหาการบริการใช้ห้องสมุดกลาง ของนักศึกษา*
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
บรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- วรรณภา รพีพัฒนา. (2533). *ความต้องการใช้บริการหอสมุดกลาง ของนิสิตปริญญาตรี*
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- วิภากรณ์ หาญสุทธีวรินทร์. (2534). *รายงานการวิจัยปัญหาการใช้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไปใน*
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิไลย์ อัครดิชชา. (2534). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มี*
ต่อบริการยืม-คืนของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1 (Quality in service)*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุภาภรณ์ สังข์ศรี. (2522). *การสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2531). *รายงานแผนมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2530-2531*. กรุงเทพฯ: แผนกมาตรฐานห้องสมุด.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- สายสุดา คชเสนี. (2530). *ห้องสมุดมหาวิทยาลัย (University library)*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. (2525). *บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุธันนี กี่ศิริ. (2536). *บริการสารสนเทศ: สนองตอบความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ ในเอกสารวิชาการจัดพิมพ์เนื่องในการประชุมวิชาการประจำปี 2536 หน้า บทนำ*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- สุพัตรา สิ้นชัยสุข. (2532). *การใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- เสริมศรี เจริญผล. (2530). *การฝึกปฏิบัติงานห้องสมุด (Library practice work)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- หลุย จำปาเทศ. (2535). *จิตวิทยาการจงใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉราภรณ์ เฟื่องสถาน. (2546, มกราคม-มิถุนายน). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ*. *สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ* 2(1), 4-15.
- อัญชลี กล้าเพชร. (2539). *รายงานการวิจัยเรื่องการใช้บริการยืม-คืนหนังสือในหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*. *ปัตตานี: ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ*.
- อัมพร ปิ่นศรี และนนทนา เผือกผ่อง. (2515). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อุไรวรรณ พะมณี. (2535). ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดคณะ. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- A.L.A.glossary of library and information.* (1983). Chicago: American Library Association.
- Bloomberg, M. (1977). *Introduction to public services for library technicians.* 2nd ed. Littleton:
Libraries Unlimited.
- Circulation. (1971). In Kent, Allen and Harold Lancour ed. *Encyclopedia of library and
information science 5 pp. 1-16.* New York: Dekker.
- Exon, A. (1978). Getting to know the use better. *Aslip Proceeding, 30,* 352-364.
- Kazlanskas, E. (1976). An Exploratory Study: A Kinesic Analysis of Academic Library Public
Service Points. *Journal of Academic Librarianship, 2,* 130-134.
- Kriejcie,R.V. & Morgan,D.W. (1970). Dtermining sample size for research activitives.
Education and psychological Measurement 30, 607-610.
- Lyle, G.R. (1974). *The Administration of the College Library.* 4th ed. New York: H.W.Willson.
- Millert, J.D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective.* New York:
McGraw-Hill.
- Peiscl, T.M. (1979, November). A user study of university library system: An investigation of
the perceived needs of a university library's patrons. *Dissertation Abstracts
International, 40,* 176-177.
- Powell, R.R. (1997). Use student In *International encyclopedia of information and library
science ed John Feather and Sturges, 455-456.* London: Routledge.
- Rogers, R.D. & Weber, D.C. (1971). *University library administration.* New York: H.W.
Wilson.
- Rzasa, P.V. & John, H.M. (1970, November). The tpes and needs of Academic library user:
A case study of 6,568 responses. *College and Research Libraries, 31,* 403-409.
- Sharma, H.K. (1978). *Organization and administration of college libraries.* New Delhi:
S Chand.
- Tryon, W.W. (1994). *Expectation In Encyclopedia of human behavior ed V.S. Ramachandran,
313-319.* London: Academic press.

- White, M.D. & Abels, E.G. (1995). Measuring service quality in special libraries: Lessons from service marketing. *Special Library*, (Winter), 36-45.
- Wolman, B.B. (1979). *Dictionary of behavioral science*. London: Macmillan.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory analysis*. 3rd ed. New York: Haper&Row.
- Young, B. (1976, July). Circulation services: Is it meeting the user's needs. *Journal of Academic Librarianship*, 2, 120-125.
- Zeithaml, Valaries, A. Parasuraman, A'Leonard &Berry. (1990). *Delivering qualiity service: balancing customer perceptiona and expectations*. New York: Free press.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความคาดหวัง ตลอดจนเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลที่ได้จากการวิจัยเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบและสภาพการใช้ห้องสมุดและวัสดุห้องสมุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ

ของสำนักหอสมุด ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการใช้ห้องสมุด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. สถานภาพ

[] นิสิต

[] อาจารย์

2. ระดับการศึกษาของนิสิต

[] ปริญญาตรี

[] บัณฑิตศึกษา

3. คณะที่สังกัด

[] มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

[] ศึกษาศาสตร์

[] ศิลปกรรมศาสตร์

[] วิทยาศาสตร์

[] วิศวกรรมศาสตร์

[] พยาบาลศาสตร์

[] สาธารณสุขศาสตร์

[] โลจิสติกส์

[] แพทยศาสตร์

[] วิทยาศาสตร์การกีฬา

[] รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

[] แพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร์

[] การจัดการและการท่องเที่ยว

3. อัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุด

[] ทุกวัน

[] เดือนละครั้ง

[] ทุกสัปดาห์

[] มากกว่าเดือนละครั้ง

[] มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง

[] ไม่แน่นอน

4. วัตถุประสงค์สำคัญในการใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- ใช้เพื่อการอ่าน เช่น หนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์
- ใช้บริการสื่อโสตทัศน์
- ใช้เป็นสถานที่ทำงานส่วนตัว
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่วงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการใช้บริการต่าง ๆ โดยเลือกคำตอบจาก 5 ช่วงระดับคะแนน ซึ่งแบ่งคำตอบออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนแรก เป็นข้อคำตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของท่าน ที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนหลัง เป็นข้อคำตอบเกี่ยวกับความคาดหวังของท่าน ที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยคิดค่าคะแนน เป็น 5 ระดับคือ

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจ / มีความคาดหวัง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจ / มีความคาดหวัง มาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ / มีความคาดหวัง ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ / มีความคาดหวัง น้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจ / มีความคาดหวัง น้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อความ	ความพึงพอใจ					ความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. จำนวนเล่มของหนังสือที่ให้อืมเพียงพอกับการใช้				/			/			

จากคำตอบข้อ 1

* ท่านเลือกคำตอบของความพึงพอใจในช่วงระดับคะแนนที่ 2 หมายความว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนเล่มของหนังสือที่ห้องสมุดให้อืมในระดับน้อย นั้น หมายความว่าในสายตาของท่านจำนวนเล่มของหนังสือที่ห้องสมุดให้อืมไม่เพียงพอกับการใช้บริการ

* ท่านเลือกคำตอบของความคาดหวังในช่วงระดับคะแนนที่ 4 ซึ่งหมายความว่า ท่านมีความคาดหวังอยู่ในระดับ มาก ว่าจำนวนเล่มของหนังสือที่ห้องสมุดให้อืมน่าจะมากกว่าที่เป็นอยู่

บริการด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ					ความคาดหวัง					ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
29. ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	
30. ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสืออ้างอิง เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	
31. การจัดชั้นสามารถหาตัวเล่มได้รวดเร็ว
ข. บริการรับฝากของ											
32. ที่รับฝากของมีจำนวนเพียงพอกับการใช้บริการ	
33. ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	
34. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ซื่อสัตย์สุจริต	
35. ความปลอดภัยของการรับฝากของ
ข. การจัดที่นั่งอ่านหนังสือ											
36. บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ สะอาด สว่าง สะดวกสบาย ไม่แออัด	
37. ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมกับการค้นคว้า	
38. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ	
39. อุณหภูมิห้องอ่านหนังสือเหมาะสม	
40. จำนวนห้องค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ ใช้งานได้ง่าย

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม