

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

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

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
SS	แทน	Sum of Squares
MS	แทน	Mean Squares
df	แทน	Degree of freedom
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
P	แทน	ความน่าจะเป็น
มนุษยสังคม	แทน	กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
วิทย์เทคโนโลยี	แทน	กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
วิทย์สุขภาพ	แทน	กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มส	แทน	ความพึงพอใจมากที่สุด
ม	แทน	ความพึงพอใจมาก
ป	แทน	ความพึงพอใจปานกลาง
น	แทน	ความพึงพอใจน้อย
นส	แทน	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต้องงานบริการวารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน และนำเสนอเรียงตามลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการวารสาร
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต้องงานบริการวารสาร
- ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อกรพัฒนางานบริการวารสาร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2549 จำนวน 487 คน นิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 16,362 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวน 3,131 คน รวมประชากรที่เป็นนิสิตทั้งหมดจำนวน 19,493 คน โดยครอบคลุมอาจารย์และนิสิต จำนวน 7 คณะ ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ และวิทยาลัย 2 วิทยาลัย ได้แก่ วิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์) และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ประจำและนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นของประชากรในแต่ละคณะ ได้กลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ จำนวน 214 คน นิสิต จำนวน 377 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน อาจารย์ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 90.65 และนิสิต จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 97.87

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับจากอาจารย์จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มสาขาวิชา	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ
	แบบสอบถามที่แจก	แบบสอบถามที่ได้รับ	
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	82	71	86.58
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	87	81	93.10
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	45	42	93.33
รวม	214	194	90.65

จากตารางที่ 4 สถานภาพอาจารย์ตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 42 ชุด จากจำนวน 45 ชุด (ร้อยละ 93.33) รองลงมา อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 81 ชุด จากจำนวน 87 ชุด (ร้อยละ 93.10) และอาจารย์กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 71 ชุด จากจำนวน 82 ชุด (ร้อยละ 86.58)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับของนิสิตจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มสาขาวิชา	ระดับปริญญาตรี		ระดับบัณฑิตศึกษา		รวม	ร้อยละ
	ภาคปกติ	ภาคพิเศษ	ภาคปกติ	ภาคพิเศษ		
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	97	96	7	27	227	61.52
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	56	26	4	12	98	26.56
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	24	10	4	6	44	11.92
รวม	177	132	15	45	369	100.00

จากตารางที่ 5 นิสิตส่วนใหญ่เป็นนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 227 คน (ร้อยละ 61.52) รองลงมาคือ นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 98 คน (ร้อยละ 26.56) และนิสิตกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 44 คน (ร้อยละ 11.92)

ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการวารสาร

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์ในการใช้วารสารของอาจารย์ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

วัตถุประสงค์	อาจารย์ (n=194)	
	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการเรียน	7	3.6
เพื่อทำรายงาน/ ภาคนิพนธ์	4	2.1
เพื่อการประชุม/ สัมมนาทางวิชาการ	18	9.3
เพื่อเพิ่มพูนความรู้และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	75	38.7
เพื่อประกอบการสอน	138	71.1
เพื่อการวิจัย	89	45.9
เพื่อทำวิทยานิพนธ์	8	4.1
เพื่อเขียนตำราหรือเอกสารทางวิชาการ	121	62.4
เพื่อความบันเทิง	19	9.8
อื่นๆ	3	1.5

จากตารางที่ 6 วัตถุประสงค์ในการใช้วารสาร พบว่าส่วนใหญ่อาจารย์ใช้วารสารเพื่อประกอบการสอน จำนวน 138 คน (ร้อยละ 71.1) รองลงมาคือ เพื่อเขียนตำราและเอกสารทางวิชาการ จำนวน 121 คน (ร้อยละ 62.4) และเพื่อการวิจัย จำนวน 89 คน (ร้อยละ 45.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 วัตถุประสงค์ในการใช้วารสารของนิสิต (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

วัตถุประสงค์	นิสิต (n=369)	
	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการเรียน	324	87.8
เพื่อทำรายงาน/ ภาคนิพนธ์	267	72.4
เพื่อการประชุม/ สัมมนาทางวิชาการ	26	7.0
เพื่อเพิ่มพูนความรู้และติดตาม ความก้าวหน้าทางวิชาการ	158	42.8
เพื่อประกอบการสอน	32	8.7
เพื่อการวิจัย	60	16.3
เพื่อทำวิทยานิพนธ์	25	6.8
เพื่อเขียนตำราหรือเอกสารทางวิชาการ	17	4.6
เพื่อความบันเทิง	215	58.3
อื่นๆ	1	0.3

จากตารางที่ 7 วัตถุประสงค์การใช้วารสาร พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้วารสารเพื่อการเรียน จำนวน 324 คน (ร้อยละ 87.8) รองลงมาคือ เพื่อทำรายงาน/ ภาคนิพนธ์ จำนวน 267 คน (ร้อยละ 72.4) และเพื่อความบันเทิง จำนวน 215 คน (ร้อยละ 58.3) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความถี่ในการใช้วารสารของอาจารย์

ความถี่ในการใช้วารสาร	อาจารย์ (n=194)	
	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	13	6.7
สัปดาห์ละครั้ง	42	21.6
2-3 ครั้ง/ สัปดาห์	34	17.5
เดือนละครั้ง	55	28.4
2-3 ครั้งต่อเดือน	39	20.1
อื่นๆ	11	5.7
รวม	194	100.0

จากตารางที่ 8 ความถี่ในการใช้วารสาร พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ใช้วารสารเดือนละครั้ง จำนวน 55 คน (ร้อยละ 28.4) รองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง จำนวน 42 คน (ร้อยละ 21.6) และ 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 39 คน (ร้อยละ 20.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความถี่ในการใช้วารสารของนิสิต

ความถี่ในการใช้วารสาร	นิสิต (n=369)	
	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	17	4.6
สัปดาห์ละครั้ง	84	22.8
2-3 ครั้ง/ สัปดาห์	103	27.9
เดือนละครั้ง	60	16.3
2-3 ครั้งต่อเดือน	77	20.9
อื่นๆ	28	7.6
ไม่ตอบ	-	-
รวม	369	100.0

จากตารางที่ 9 ความถี่ในการใช้วารสาร พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้วารสาร 2-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 103 คน (ร้อยละ 27.9) รองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง จำนวน 84 คน (ร้อยละ 22.8) และ 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 77 คน (ร้อยละ 20.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ช่วงเวลาที่ใช้วารสารของอาจารย์ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ช่วงเวลาที่ใช้	อาจารย์ (n=194)	
	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์		
08.00-12.00 น.	23	11.9
12.01-16.30 น.	62	32.0
16.31-20.00 น.	72	37.1
เสาร์-อาทิตย์		
08.00-12.00 น.	16	8.2
12.01-16.30 น.	34	17.5
16.31-20.30 น.	40	20.6

จากตารางที่ 10 ช่วงเวลาที่ใช้ พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ใช้วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 16.31-20.00 น. จำนวน 72 คน (ร้อยละ 37.1) รองลงมาคือ วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 12.01- 16.30 น. จำนวน 62 คน (ร้อยละ 32.0) และ วันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลา 16.31-20.30 น. จำนวน 40 คน (ร้อยละ 20.6) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ช่วงเวลาที่ใช้การวารสารของนิสิต (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ช่วงเวลาที่ใช้	นิสิต (n=369)	
	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์		
08.00-12.00 น.	24	6.5
12.01-16.30 น.	133	36.0
16.31-20.00 น.	157	42.5
เสาร์-อาทิตย์		
08.00-12.00 น.	49	13.3
12.01-16.30 น.	139	37.7
16.31-20.30 น.	85	23.0

จากตารางที่ 11 ช่วงเวลาที่ใช้ พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 16.31-20.00 น จำนวน 157 คน (ร้อยละ 42.5) รองลงมาคือ วันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลา 12.01-16.30 น. จำนวน 139 คน (ร้อยละ 37.7) และวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 12.01-16.30 น. จำนวน 133 คน (ร้อยละ 36.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ช่วงอายุของวารสารที่ใช้ของอาจารย์ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ช่วงอายุของวารสารที่ใช้	อาจารย์ (n=194)	
	จำนวน	ร้อยละ
ปีปัจจุบัน	155	79.9
ย้อนหลัง 1-2 ปี	109	56.2
ย้อนหลัง 3-4 ปี	51	26.3
ย้อนหลัง 5 ปี	37	19.1
ย้อนหลังมากกว่า 5 ปี	20	10.3
อื่นๆ	6	3.1

จากตารางที่ 12 ช่วงอายุของวารสารที่ใช้ พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ใช้วารสารปีปัจจุบัน จำนวน 155 คน (ร้อยละ 79.9) รองลงมาคือ ย้อนหลัง 1-2 ปี จำนวน 109 คน (ร้อยละ 56.2) และย้อนหลัง 3-4 ปี จำนวน 51 คน (ร้อยละ 26.3) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ช่วงอายุของวารสารที่ใช้ของนิสิต (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ช่วงอายุของวารสารที่ใช้*	นิสิต (n=369)	
	จำนวน	ร้อยละ
ปีปัจจุบัน	284	77.0
ย้อนหลัง 1-2 ปี	215	58.3
ย้อนหลัง 3-4 ปี	91	24.7
ย้อนหลัง 5 ปี	48	13.0
ย้อนหลังมากกว่า 5 ปี	34	9.2
อื่นๆ	13	3.5

จากตารางที่ 13 ช่วงอายุของวารสารที่ใช้ พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้วารสารปีปัจจุบัน จำนวน 284 คน (ร้อยละ 77.0) รองลงมาคือ ย้อนหลัง 1-2 ปี จำนวน 215 คน (ร้อยละ 58.3) และย้อนหลัง 3-4 ปี จำนวน 91 คน (ร้อยละ 24.7) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 การใช้บริการวารสาร/ ค้นหาวารสารของสำนักหอสมุดของอาจารย์

การใช้บริการวารสาร/ ค้นหาวารสารของสำนักหอสมุด	อาจารย์ (n=194)	
	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	88	45.4
ไม่เคยใช้	106	54.6
รวม	194	100.0

จากตารางที่ 14 การใช้บริการวารสาร/คั่นหาวารสารของสำนักหอสมุด พบว่า อาจารย์เคยใช้บริการวารสาร/คั่นหาวารสารของสำนักหอสมุด จำนวน 88 คน (ร้อยละ 45.4) และไม่เคยใช้บริการวารสาร/คั่นหาวารสารของสำนักหอสมุด จำนวน 106 คน (ร้อยละ 54.6)

ตารางที่ 15 การใช้บริการวารสาร/คั่นหาวารสารของสำนักหอสมุดของนิสิต

การใช้บริการวารสาร/ คั่นหาวารสารของสำนักหอสมุด	นิสิต (n=369)	
	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	308	83.5
ไม่เคยใช้	61	16.5
รวม	369	100.0

จากตารางที่ 15 การใช้บริการวารสาร/คั่นหาวารสารของสำนักหอสมุด พบว่า ส่วนนิสิตเคยใช้บริการวารสาร/คั่นหาวารสารของสำนักหอสมุด จำนวน 308 คน (ร้อยละ 83.5) รองลงมาคือ ไม่เคยใช้บริการวารสาร/คั่นหาวารสารของสำนักหอสมุด จำนวน 61 คน (ร้อยละ 16.5)

ตารางที่ 16 แหล่งสารสนเทศที่ใช้บริการวารสาร/คั่นหาวารสารของอาจารย์
(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

แหล่งสารสนเทศที่ใช้บริการวารสาร/ คั่นหาวารสาร	อาจารย์ (n=194)	
	จำนวน	ร้อยละ
จากเว็บไซต์ของวารสาร	70	36.1
จากห้องอ่านหนังสือของคณะที่ท่านสังกัด	40	20.6
จากการสมัครสมาชิกวารสารของตนเอง	26	13.4
จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่น	23	11.9
จากหน้าสารบัญวารสาร (หน้าเว็บไซต์ สำนักหอสมุด ม.บูรพา)	39	20.1
จากฐานข้อมูลห้องสมุด (หน้าเว็บไซต์ สำนักหอสมุด ม.บูรพา)	52	26.8

จากตารางที่ 16 แหล่งสารสนเทศที่ใช้บริการวารสาร/คั่นหวารสาร พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้บริการวารสาร/คั่นหวารสารจากเว็บไซต์ของวารสาร จำนวน 70 คน (ร้อยละ 36.1) รองลงมาคือ จากฐานข้อมูลห้องสมุด (หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุด ม.บูรพา) จำนวน 52 คน (ร้อยละ 26.8) และจากห้องอ่านหนังสือของคณะที่สังกัด จำนวน 40 คน (ร้อยละ 20.6) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แหล่งสารสนเทศที่ใช้บริการวารสาร/คั่นหวารสารของนิสิต

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

แหล่งสารสนเทศที่ใช้บริการวารสาร/ คั่นหวารสาร	นิสิต (n=369)	
	จำนวน	ร้อยละ
จากเว็บไซต์ของวารสาร	119	32.2
จากห้องอ่านหนังสือของคณะที่ท่านสังกัด	71	19.2
จากการสมัครสมาชิกวารสารของตนเอง	17	4.6
จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่น	16	4.3
จากหน้าสารบัญวารสาร (หน้าเว็บไซต์ สำนักหอสมุด ม.บูรพา)	60	16.3
จากฐานข้อมูลห้องสมุด (หน้าเว็บไซต์ สำนักหอสมุด ม.บูรพา)	118	32.0
อื่น ๆ	1	0.3

จากตารางที่ 17 แหล่งสารสนเทศที่ใช้บริการวารสาร/คั่นหวารสาร พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการวารสาร/คั่นหวารสารจากเว็บไซต์ของวารสาร จำนวน 119 คน (ร้อยละ 32.2) รองลงมาคือ จากฐานข้อมูลห้องสมุด (หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุด ม.บูรพา) จำนวน 118 คน (ร้อยละ 32.0) และจากห้องอ่านหนังสือของคณะที่สังกัด จำนวน 71 คน (ร้อยละ 19.2) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านวารสาร, ความพึงพอใจด้านการให้บริการ, ความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยค้น, ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ ความพึงพอใจด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์

ความพึงพอใจรายด้าน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ความพึงพอใจด้านวารสาร	3.25	.82	ปานกลาง	4
2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	2.90	.96	ปานกลาง	5
3. ความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยค้น	3.23	.96	ปานกลาง	3
4. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.55	1.04	มาก	1
5. ความพึงพอใจด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์	3.48	.82	ปานกลาง	2
ความพึงพอใจโดยรวม	3.29	.73	ปานกลาง	

จากตารางที่ 18 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$) ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.48$) และด้านเครื่องมือช่วยค้น ($\bar{X} = 3.23$) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านวารสารของอาจารย์

ความพึงพอใจด้านวารสาร	มส	ม	ป	น	นส	ไม่เคยใช้	\bar{X}	SD	อาจารย์ (n = 88) ระดับ	ลำดับ
1. ความทันสมัยของวารสารฉบับปัจจุบัน	15	48	17	5	-	2	3.77	.96	มาก	2
2. สภาพของวารสารฉบับปัจจุบัน	12	56	12	6	-	2	3.77	.93	มาก	1
3. สภาพของวารสารฉบับช่วงเวลา	5	38	31	5	-	9	3.18	1.27	ปานกลาง	3
4. สภาพของวารสารฉบับย้อนเล่ม	6	33	31	9	1	7	3.15	1.23	ปานกลาง	4
5. ความพอเพียงของวารสารวิชาการ	5	18	41	18	5	1	2.97	.98	ปานกลาง	8
6. ความพอเพียงของวารสารทั่วไป	9	20	38	13	2	6	3.03	1.22	ปานกลาง	6
7. ความหลากหลายของวารสารวิชาการ	4	24	37	17	4	2	3.01	1.02	ปานกลาง	7
8. ความหลากหลายของวารสารทั่วไป	8	27	35	11	1	6	3.14	1.20	ปานกลาง	5
ความพึงพอใจโดยรวม							3.25	.82	ปานกลาง	

จากตารางที่ 19 ความพึงพอใจด้านวารสารของอาจารย์พบว่า โดยรวมอาจารย์มีความพึงพอใจด้านวารสารในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจของวารสารฉบับปัจจุบัน ในระดับมากเป็นอันดับแรกและรองลงมามีความพึงพอใจด้านความทันสมัยของวารสารปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.77$) สภาพของวารสารฉบับช่วงเวลาในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) และสภาพของวารสารฉบับย้อนเล่มในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการให้บริการของอาจารย์

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	มส	ม	ป	น	นส	ไม่เคยใช้	\bar{X}	SD	อาจารย์ (n = 88)	ระดับ	ลำดับ
1. การจัดเรียงวารสารฉบับปัจจุบัน	10	41	33	2	-	2	3.60	.89	มาก		2
2. การจัดเรียงวารสารฉบับย้อนเล่ม	10	35	32	6	-	5	3.39	1.13	ปานกลาง		3
3. การให้บริการยืม-คืนวารสาร	17	26	29	8	-	7	3.36	1.33	ปานกลาง		4
4. บริการวารสารฉบับปัจจุบัน	13	39	29	5	-	2	3.61	.96	มาก		1
5. บริการวารสารฉบับล่วงหน้า	6	37	28	7	1	9	3.15	1.31	ปานกลาง		6
6. บริการวารสารฉบับย้อนเล่ม	6	34	33	9	-	6	3.22	1.15	ปานกลาง		5
7. บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	14	27	21	4	-	22	2.83	1.80	น้อย		7
8. บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า	5	27	19	10	-	27	2.39	1.75	น้อย		9
9. บริการจดหมายข่าว	3	19	18	8	-	40	1.83	1.78	น้อย		11
10. บริการคำแนะนำบทความวารสาร											
ตามคำขอใช้บริการ	2	24	20	8	-	34	2.07	1.76	น้อย		10
11. บริการรายชื่อวารสารใหม่บนเว็บไซต์											
สำนักหอสมุด	6	28	24	5	-	25	2.55	1.74	น้อย		8
รวม							2.90	.96		ปานกลาง	

จากตารางที่ 20 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของอาจารย์ พบว่า โดยรวมอาจารย์มีความพึงพอใจด้านการให้บริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจบริการวารสารฉบับปัจจุบันในระดับมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมาคือ การจัดเรียงวารสารฉบับปัจจุบันในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และการจัดเรียงวารสารฉบับย้อนเล่มในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ตารางที่ 21 จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยกันของอาจารย์

ความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยกัน	มส	ม	ป	น	นส	ไม่เคยใช้	\bar{X}	SD	อาจารย์ (n = 88) ระดับ	ลำดับ
1. การสืบค้นบทความวารสาร/รายชื่อวารสารจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (WebOPAC)	18	37	24	5	-	4	3.68	1.01	มาก	1
2. สารบัญวารสารภาษาต่างประเทศบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด	11	40	25	6	2	4	3.45	1.15	ปานกลาง	2
3. รายชื่อวารสารบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด	11	35	22	8	1	11	3.16	1.46	ปานกลาง	4
4. เพิ่มรายชื่อวารสารที่มีให้บริการ	9	23	22	9	1	24	2.52	1.75	น้อย	5
5. ป้ายรายชื่อวารสารบนชั้น	11	29	36	7	1	4	3.34	1.12	ปานกลาง	3
รวม							3.23	.96	ปานกลาง	

จากตารางที่ 21 ความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยกันของอาจารย์พบว่า โดยรวมอาจารย์มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยกันในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการสืบค้นบทความวารสารรายชื่อวารสารจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ในระดับมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ สารบัญวารสารภาษาต่างประเทศบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) และป้ายรายชื่อวารสารบนชั้นในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของอาจารย์

ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	มศ	ม	ป	น	นศ	ไม่เคยใช้	\bar{X}	SD	อาจารย์ (n = 88)	ระดับ	ลำดับ
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	18	29	24	14	2	1	3.50	1.12	มาก	มาก	4
2. มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	19	33	22	11	2	1	3.60	1.09	มาก	มาก	1
3. การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้	15	35	27	8	2	1	3.57	1.06	มาก	มาก	2
4. การสื่อสารของผู้ให้บริการ	17	33	24	11	2	1	3.56	1.08	มาก	มาก	3
ความพึงพอใจโดยรวม							3.55	1.04	มาก	มาก	

จากตารางที่ 22 ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมอาจารย์มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการในระดับมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) และ การสื่อสารของผู้ให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์ของอาจารย์

ความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์	มส	ม	ป	น	น	ส	ไม่เคยใช้	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. สถานที่ตั้งของชั้นวารสาร	13	36	33	3	-	1		3.65	.86	มาก	2
2. ความสะอาดของห้องวารสาร	11	33	29	11	1	1		3.45	.99	ปานกลาง	5
3. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการ	17	33	3	4	-	1		3.71	.92	มาก	1
4. จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ และที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล	11	33	27	12	1	2		3.41	1.06	ปานกลาง	6
5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้น	10	21	38	15	1	1		3.24	.99	ปานกลาง	7
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ	15	27	30	10	2	1		3.47	1.06	ปานกลาง	4
7. แสงสว่างภายในบริเวณที่นั่งอ่าน	16	28	29	10	2	1		3.50	1.07	มาก	3
8. บรรยากาศแวดล้อมการศึกษาค้นคว้า	14	25	38	6	2	1		3.47	1.00	ปานกลาง	4
รวม								3.48	.82	ปานกลาง	

จากตารางที่ 23 ความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์ พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการในระดับมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของชั้นวารสารในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และแสงสว่างภายในบริเวณที่นั่งอ่านในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อ งานบริการวารสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ความพึงพอใจด้านวารสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.08	.54	.80	.451
	ภายในกลุ่ม	85	57.34	.67		
	รวม	87	58.42			
2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.56	.78	.84	.433
	ภายในกลุ่ม	85	78.71	.92		
	รวม	87	80.27			
3. ความพึงพอใจด้านเครื่องมือ ช่วยค้น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.14	.57	.61	.544
	ภายในกลุ่ม	85	79.41	.93		
	รวม	87	80.55			
4. ความพึงพอใจด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.68	1.34	1.24	.294
	ภายในกลุ่ม	85	91.66	1.07		
	รวม	87	94.34			
5. ความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.42	1.21	1.81	.170
	ภายในกลุ่ม	85	55.53	.66		
	รวม	87	57.95			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.93	.46	.86	.426
	ภายในกลุ่ม	85	46.15	.54		
	รวม	87	47.09			

จากตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการ
วารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิต

ความพึงพอใจรายด้าน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ความพึงพอใจด้านวารสาร	3.02	1.33	ปานกลาง	2
2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	2.84	1.33	ปานกลาง	4
3. ความพึงพอใจด้านเครื่องมือ ช่วยค้น	2.83	1.39	ปานกลาง	5
4. ความพึงพอใจด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	2.86	1.42	ปานกลาง	3
5. ความพึงพอใจด้านสถานที่และ วัสดุครุภัณฑ์	3.11	1.36	ปานกลาง	1
ความพึงพอใจโดยรวม	2.93	1.28	ปานกลาง	

จากตารางที่ 25 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิต พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.11$)
ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านวารสาร ($\bar{X} = 3.02$) และด้านบุคลากร
ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 2.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเห็นพึงพอใจด้านวารสารของนิสิต

ความเห็นพึงพอใจด้านวารสาร	ไม่เคยใช้					นิสิต (n = 309)			
	มต	ป	น	นต	ไม่เคยใช้	\bar{X}	SD		
1. ความทันสมัยของวารสารฉบับปัจจุบัน	53	168	88	7	-	53	ปานกลาง	1	
2. สภาพของวารสารฉบับปัจจุบัน	39	167	103	7	-	53	ปานกลาง	2	
3. สภาพของวารสารฉบับล่วงเวลา	14	121	142	25	2	65	ปานกลาง	7	
4. สภาพของวารสารฉบับเสียเล่ม	23	136	118	34	-	58	ปานกลาง	4	
5. ความพอเพียงของวารสารวิชาการ	21	143	103	4	6	56	ปานกลาง	5	
6. ความพอเพียงของวารสารทั่วไป	30	119	120	38	9	53	ปานกลาง	6	
7. ความหลากหลายของวารสารวิชาการ	41	137	107	28	3	53	ปานกลาง	3	
8. ความหลากหลายของวารสารทั่วไป	46	136	96	34	4	53	ปานกลาง	3	
ความเห็นพึงพอใจโดยรวม							3.02	1.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 ความเห็นพึงพอใจด้านวารสาร พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านวารสารโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านิสิตมีความพึงพอใจความทันสมัยของวารสารฉบับปัจจุบันในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมาคือ สภาพของวารสารฉบับปัจจุบันในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และความหลากหลายของวารสารวิชาการ และวารสารทั่วไปในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการให้บริการของนิติ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	มส	ม	ป	น	นส	ที่ ไม่เคยใช้	นิติ (n = 369)			ลำดับ
							\bar{X}	SD	ระดับ	
1. การจัดเรียงวารสารฉบับปัจจุบัน	24	190	91	9	-	55	3.17	1.45	ปานกลาง	1
2. การจัดเรียงวารสารฉบับย้อนเล่ม	34	177	90	10	-	58	3.17	1.50	ปานกลาง	2
3. การให้บริการซีดี-ค้นวารสาร	37	128	92	27	2	83	2.79	1.68	ปานกลาง	6
4. บริการวารสารฉบับปัจจุบัน	36	152	115	11	-	55	3.13	1.47	ปานกลาง	4
5. บริการวารสารฉบับส่งเวลา	20	118	135	22	3	71	2.78	1.52	ปานกลาง	7
6. บริการวารสารฉบับย้อนเล่ม	23	155	113	12	3	63	2.98	1.50	ปานกลาง	5
7. บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	58	166	64	10	3	68	3.17	1.66	ปานกลาง	3
8. บริการหนังสือพิมพ์ฉบับส่งเวลา	28	112	124	18	3	84	2.71	1.63	ปานกลาง	8
9. บริการจดหมายข่าว	8	88	119	31	7	116	2.22	1.64	น้อย	11
10. บริการคำแนะนำบทความวารสาร										
ตามคำขอใช้บริการ	29	106	100	32	6	96	2.54	1.70	ปานกลาง	10
11. บริการรายชื่อวารสารใหม่บนเว็บไซต์										
สำนักหอสมุด	27	115	109	21	2	95	2.62	1.69	ปานกลาง	9
ความพึงพอใจโดยรวม							2.84	1.33	ปานกลาง	

จากตารางที่ 27 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจการจัดเรียงวารสารฉบับปัจจุบัน, การจัดเรียงวารสารฉบับเย็บเล่ม และบริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ บริการวารสารฉบับปัจจุบันในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) และบริการวารสารฉบับเย็บเล่มในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยค้นของนิสิต

ความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยค้น	มส	ม	ป	น	นส	ที่ไม่เคยใช้		นิติต (n = 369)	ระดับ	ลำดับ
						\bar{X}	SD			
1. การสืบค้นบทความวารสาร/รายชื่อวารสารจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC)	71	116	95	18	9	60	3.11	1.64	ปานกลาง	1
2. สารบัญวารสารภาษาต่างประเทศบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด	25	107	98	21	5	113	2.42	1.76	น้อย	5
3. รายชื่อวารสารบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด	38	127	112	18	2	72	2.91	1.60	ปานกลาง	3
4. แฟ้มรายชื่อวารสารที่มีให้บริการ	22	130	125	12	1	79	2.79	1.58	ปานกลาง	4
5. ป้ายรายชื่อวารสารบนชั้น	26	133	127	21	3	59	2.95	1.47	ปานกลาง	2
ความพึงพอใจโดยรวม							2.83	1.39	ปานกลาง	

จากตารางที่ 28 ความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยค้น พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยค้น โดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจการสืบค้นบทความวารสาร/รายชื่อวารสารจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมาคือ ป้ายรายชื่อวารสารบนชั้นในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) และรายชื่อวารสารบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของนิสิต

ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ไม่เคยใช้					นิสิต (n = 369)			
	มส	ม	ป	น	นส	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	25	107	137	28	5	2.83	1.44	ปานกลาง	2
2. มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	35	106	132	32	9	2.89	1.47	ปานกลาง	1
3. การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้	34	98	135	35	7	2.83	1.49	ปานกลาง	3
4. การสื่อสารของผู้ให้บริการ	34	105	134	33	8	2.89	1.47	ปานกลาง	1
รวม						2.86	1.42	ปานกลาง	

จากตารางที่ 29 ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ และการสื่อสารของผู้ให้บริการ ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 2.89$) รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ของนิสิต

ความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์	มส	ป	น	นส	ไม่เคยใช้	นิสิต (n = 369)		ระดับ	ลำดับ
						\bar{X}	SD		
1. สถานที่ตั้งของชั้นวารสาร	28	181	97	11	52	3.19	1.43	ปานกลาง	3
2. ความสะอาดของชั้นวารสาร	41	162	105	9	52	3.21	1.46	ปานกลาง	2
3. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการ	40	180	95	2	52	3.28	1.45	ปานกลาง	1
4. จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ และที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล	47	129	112	24	52	3.09	1.49	ปานกลาง	6
5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้น	35	96	107	60	19	2.76	1.49	ปานกลาง	8
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ	52	137	99	28	1	3.15	1.50	ปานกลาง	5
7. แสงสว่างภายในบริเวณที่นั่งอ่าน	45	136	107	23	6	3.09	1.50	ปานกลาง	7
8. บรรยากาศแวดล้อมการศึกษาค้นคว้า	52	139	101	23	2	3.16	1.50	ปานกลาง	4
รวม						3.11	1.36	ปานกลาง	

จากตารางที่ 30 ความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการ ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.28$) รองลงมาคือ ความสะอาดของชั้นวารสารในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และสถานที่ตั้งของชั้นวารสารในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์
จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ความพึงพอใจที่มีต่องาน บริการวารสาร	มนุษยสังคม				วิทยาศาสตร์				รวม							
	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ				
1. ความพึงพอใจในด้านวารสาร	3.09	1.12	ปานกลาง	4	2.96	.97	ปานกลาง	3	3.35	.84	ปานกลาง	3	3.11	1.02	ปานกลาง	4
2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	2.91	1.14	ปานกลาง	5	2.67	1.01	ปานกลาง	5	2.71	1.08	ปานกลาง	5	2.79	1.08	ปานกลาง	5
3. ความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยค้น	3.19	1.08	ปานกลาง	3	2.91	1.11	ปานกลาง	4	3.33	.99	ปานกลาง	4	3.14	1.07	ปานกลาง	3
4. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.50	1.17	มาก	1	3.27	1.19	ปานกลาง	1	3.81	1.05	มาก	1	3.51	1.15	มาก	1
5. ความพึงพอใจด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์	3.31	1.08	ปานกลาง	2	3.16	.99	ปานกลาง	2	3.75	.72	มาก	2	3.37	1.00	ปานกลาง	2
รวม	3.15	1.06	ปานกลาง	3.00	.87	ปานกลาง	3.39	.68	ปานกลาง	3.16	.93	ปานกลาง				

จากตารางที่ 31 ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาคือ อาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ ในขณะที่อาจารย์กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$)

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อ งานบริการวารสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ความพึงพอใจด้านวารสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.87	.93	.89	.411
	ภายในกลุ่ม	90	94.17	1.04		
	รวม	92	96.04			
2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.18	.59	.49	.614
	ภายในกลุ่ม	90	108.10	1.20		
	รวม	92	109.28			
3. ความพึงพอใจด้านเครื่องมือ ช่วยค้น	ระหว่างกลุ่ม	2	2.26	1.13	.98	.377
	ภายในกลุ่ม	90	103.38	1.14		
	รวม	92	105.64			
4. ความพึงพอใจด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.55	1.77	1.34	.267
	ภายในกลุ่ม	90	119.06	1.32		
	รวม	92	122.61			
5. ความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2	4.50	2.25	2.31	.104
	ภายในกลุ่ม	88	85.52	.97		
	รวม	90	90.02			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.86	.93	1.06	.351
	ภายในกลุ่ม	91	79.91	.87		
	รวม	93	81.77			

จากตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิต
 จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ความพึงพอใจที่มีต่องาน บริการวารสาร	กลุ่มสาขาวิชา						วิทย์สุขภาพ						รวม					
	มนุษยสังคม		วิทย์เทคโนโลยี		กลุ่มสาขาวิชา		วิทย์สุขภาพ		รวม		รวม		รวม					
	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ	ระดับ	ลำดับ	ระดับ	ลำดับ	ระดับ	ลำดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ความพึงพอใจด้านวารสาร	3.16	1.20	ปานกลาง	2	2.85	1.43	ปานกลาง	2	2.67	1.64	ปานกลาง	2	3.02	1.33	ปานกลาง	2		
2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	2.98	1.22	ปานกลาง	4	2.68	1.43	ปานกลาง	5	2.45	1.57	น้อย	4	2.84	1.33	ปานกลาง	4		
3. ความพึงพอใจด้านเครื่องมือช่วยค้น	2.90	1.30	ปานกลาง	5	2.76	1.47	ปานกลาง	3	2.62	1.65	ปานกลาง	3	2.83	1.39	ปานกลาง	5		
4. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.00	1.35	ปานกลาง	3	2.73	1.45	ปานกลาง	4	2.42	1.60	น้อย	5	2.86	1.42	ปานกลาง	3		
5. ความพึงพอใจด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์	3.24	1.23	ปานกลาง	1	2.98	1.46	ปานกลาง	1	2.76	1.68	ปานกลาง	1	3.11	1.36	ปานกลาง	1		
รวม	3.06	1.16	ปานกลาง		2.80	1.36	ปานกลาง		2.58	1.57	ปานกลาง		2.93	1.28	ปานกลาง			

จากตารางที่ 33 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมาคือ นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจด้านวารสารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) และนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อ งานบริการวารสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ความพึงพอใจด้านวารสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	12.64	6.32	3.60*	.029
	ภายในกลุ่ม	366	642.00	1.75		
	รวม	368	654.64			
2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	14.12	7.09	4.02*	.019
	ภายในกลุ่ม	366	645.23	1.76		
	รวม	368	659.35			
3. ความพึงพอใจด้านเครื่องมือ ช่วยค้น	ระหว่างกลุ่ม	2	3.56	1.78	.91	.403
	ภายในกลุ่ม	366	716.14	1.95		
	รวม	368	719.70			
4. ความพึงพอใจด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	14.40	7.20	3.61*	.028
	ภายในกลุ่ม	366	729.54	1.99		
	รวม	368	743.94			
5. ความพึงพอใจด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2	10.54	5.27	2.85	.059
	ภายในกลุ่ม	366	676.28	1.84		
	รวม	368	686.82			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	10.52	5.26	3.24*	.040
	ภายในกลุ่ม	366	594.41	1.62		
	รวม	368	604.93			

* $p < .05$

จากตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต้องงานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตกลุ่มสาขาแตกต่างกัน พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต้องงานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านวารสาร ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($*p < .05$)

ตารางที่ 35 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต้องงานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านวารสารของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน

กลุ่มสาขาวิชา	มนุษยศาสตร์	วิทยาศาสตร์	วิทย์สุขภาพ
\bar{X}	3.16	2.85	2.67
มนุษยศาสตร์	3.16	-	.49*
วิทยาศาสตร์	2.85	2.85	.18
วิทย์สุขภาพ	2.67	2.67	2.67

* $p < .05$

จากตารางที่ 35 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต้องงานบริการวารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านวารสาร พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต้องงานบริการวารสารด้านวารสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($*p < .05$) โดยนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตารางที่ 36 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน

กลุ่มสาขาวิชา		มนุษย์สังคม	วิทย์เทคโนโลยี	วิทย์สุขภาพ
	\bar{X}	2.98	2.68	2.45
มนุษย์สังคม	2.98	-	.30	.53*
วิทย์เทคโนโลยี	2.68		-	.23
วิทย์สุขภาพ	2.45			-

* $p < .05$

จากตารางที่ 36 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้บริการ พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่องานบริการวารสารด้านการให้บริการ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (* $p < .05$) โดยนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตารางที่ 37 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบุคลากรที่ให้บริการของนิสิตจำแนกตาม
กลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มสาขาวิชา		มนุษย์สังคม	วิทย์เทคโนโลยี	วิทย์สุขภาพ
	\bar{X}	3.00	2.73	2.42
มนุษย์สังคม	3.00	-	.26	.57*
วิทย์เทคโนโลยี	2.73		-	.30
วิทย์สุขภาพ	2.42			-

* $p < .05$

จากตารางที่ 37 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่องานบริการวารสารด้านบุคลากร
ที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (* $p < .05$) โดยนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์

และสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตารางที่ 38 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมของนิสิตจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มสาขาวิชา		มนุษยสังคม	วิทย์เทคโนโลยี	วิทย์สุขภาพ
	\bar{X}	3.24	2.98	2.76
มนุษยสังคม	3.24	-	.25	.47*
วิทย์เทคโนโลยี	2.98		-	.21
วิทย์สุขภาพ	2.76			-

* $p < .05$

จากตารางที่ 38 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่องานบริการวารสาร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจต่องานบริการวารสาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ ($*p < .05$) โดยนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความ
พึงพอใจสูงกว่ากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการวารสาร

ตารางที่ 39 ข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการวารสารของอาจารย์แต่ละด้าน

ด้านวารสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มจำนวนวารสารให้หลากหลายมากขึ้น	7	46.66
2. ค้นหาวารสารฉบับล่วงเวลาที่ต้องการไม่พบ	4	26.66
3. ควรจัดหาวารสารฉบับพิมพ์ควบคู่ไปกับรูปแบบดิจิทัล	1	6.67
4. ควรคิดป้ายความถี่ของการใช้วารสารในที่เหมาะสม	1	6.67
5. ควรปรับปรุงซ่อมแซมวารสารบางฉบับที่ชำรุด	1	6.67
5. วารสารฉบับรวมเล่มมีความหนามากเกินไปนำไปถ่ายเอกสารแล้ว ข้อความหายไป	1	6.67
รวม	15	100.00

ตารางที่ 39 (ต่อ)

ด้านบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การให้บริการดี	4	50.00
2. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้	2	25.00
3. ควรมีบริการสืบค้นวารสารเก่า ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด	1	12.50
4. ส่งขอสำเนาบทความวารสารทาง e-mail แต่ไม่ได้รับการตอบรับว่าได้หรือไม่	1	12.50
รวม	8	100.00
ด้านเครื่องมือช่วยกัน	จำนวน	
1. ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ช่วยในการสืบค้นมากขึ้น	4	50.00
2. เครื่องมือช่วยกันดี	1	12.50
3. การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตภายนอกมหาวิทยาลัยช้ามาก	1	12.50
4. ควรปรับปรุงโปรแกรมช่วยการสืบค้นให้ดีและทันสมัยขึ้น	1	12.50
5. ควรมีการอบรมหรือจัดเจ้าหน้าที่ช่วยสืบค้น	1	12.50
รวม	8	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรที่ให้บริการดี	8	57.14
2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3	21.43
3. บุคลากรไม่ขี้มั่ว	3	21.43
รวม	14	100.00
ด้านสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรปรับปรุงด้านวัสดุอุปกรณ์และเพิ่มจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้	6	35.30
2. สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ดี	3	17.65
3. ควรควบคุมการใช้เสียงในห้องสมุด	3	17.65
4. ชั้นวารสารมีฝุ่นมาก	1	5.88
5. มุมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นไม่มีปากกา	1	5.88
6. ความสว่างไม่เพียงพอ	1	5.88
7. เครื่องปรับอากาศเย็นมาก	1	5.88
8. ควรปรับปรุงบริการถ่ายเอกสาร	1	5.88
รวม	17	100.00

จากตารางที่ 39 ข้อเสนอแนะและควรปรับปรุงที่มีต่องานบริการวารสารของอาจารย์แต่ละด้าน ดังนี้ ด้านวารสาร อาจารย์เสนอแนะว่าควรเพิ่มจำนวนวารสารให้มีความหลากหลายมากขึ้น จำนวน 4 คน รองลงมา หัวข้อการค้นหาวารสารฉบับล่วงหน้าไม่พบ จำนวน 3 คน, หัวข้ออยากได้รับวารสารอย่างต่อเนื่องและวารสารฉบับรวมเล่มมีไม่ครบ จำนวน 2 คน และนอกจากนั้น อาจารย์ได้เสนอแนะหัวข้อละ 1 คน ได้แก่ วารสารฉบับพิมพ์ควรจัดซื้อควบคู่กันในรูปแบบดิจิทัล, วารสารเฉพาะสาขามีจำนวนน้อย เป็นต้น ในด้านบริการ เสนอแนะว่า มีการให้บริการในระดับดี จำนวน 4 คน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 2 คน และควรส่งสำเนาบทความวารสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 คน ด้านเครื่องมือช่วยค้น เสนอแนะว่าควรมีคอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้นมากยิ่งขึ้น จำนวน 4 คน ส่วนด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าบุคลากรให้บริการดีและมีมนุษยสัมพันธ์ จำนวน 11 คน ส่วนให้ปรับปรุงด้านบุคลากรไม่ยิ้มแย้ม จำนวน 3 คน ส่วนด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ พบว่า ควรปรับปรุงวัสดุครุภัณฑ์, ควรเพิ่มโต๊ะ-เก้าอี้ และควรควบคุมการใช้เสียงในห้องสมุด อย่างละจำนวน 3 คน หัวข้ออื่น ๆ เสนอแนะหัวข้อละ 1 คน ได้แก่ ชั้นวารสารมีฝุ่นมาก, ร้านอาหารด้านล่างมีกลิ่นรบกวน, ควรปรับปรุงบริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

ตารางที่ 40 ข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการวารสารของนิสิตแต่ละด้าน

ด้านวารสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มจำนวนวารสารให้หลากหลายมากขึ้น	11	64.70
2. ควรมีวารสารบันเทิงหลากหลายมากยิ่งขึ้น	6	35.30
รวม	17	100.00
ด้านบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดอบรมการสืบค้นตามคำร้องขอ	2	100.00
รวม	2	100.00
ด้านเครื่องมือช่วยค้น	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องมือช่วยค้นมีจำนวนน้อย	1	100.00
รวม	1	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะสอนในเรื่องการสืบค้น	25	47.17
2. บุคลากรไม่ค่อยยิ้ม	23	43.40
3. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาเวลาต้องการหาหนังสือ	5	9.43
รวม	53	100.00

ตารางที่ 40 (ต่อ)

ด้านสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
1. ชั้นวารสารมีฝุ่น	15	65.22
2. แสงสว่างน้อย ไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ	5	21.74
3. สถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์คืออยู่แล้ว	3	13.04
รวม	23	100.00

จากตารางที่ 40 ข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการวารสารของนิสิตแต่ละด้าน ดังนี้
 ด้านวารสาร เสนอแนะว่าควรเพิ่มจำนวนวารสารให้เพียงพอกับความต้องการ จำนวน 6 คน และ
 ควรเพิ่มวารสารบันเทิง จำนวน 3 คน ด้านบริการ เสนอแนะว่าสำนักหอสมุดไม่สอนวิธีการ
 สืบค้นข้อมูลทั้ง ๆ ที่ทำเรื่องขอรับการอบรมแล้ว จำนวน 2 คน ในด้านเครื่องมือช่วยค้น ปัญหาที่
 พบว่าเครื่องมือช่วยค้นมีน้อย จำนวน 1 คน ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ เสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่
 ไม่เพียงพอต่อการให้บริการสืบเนื่องจากการสอนการสืบค้น จำนวน 25 คน และบุคลากร
 ไม่ยิ้มแย้ม จำนวน 23 และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาเวลาต้องการหาหนังสือ จำนวน 5 คน
 ด้านสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ เสนอแนะว่าสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์คืออยู่แล้ว จำนวน 3 คน แต่สิ่งที่
 ควรปรับปรุง ได้แก่ ชั้นวารสารมีฝุ่น จำนวน 15 คน และแสงสว่างน้อยไม่เพียงพอต่อการอ่าน
 หนังสือ จำนวน 5 คน