



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายงานการวิจัยสถาบัน

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ต่อการใช้ทรัพยากร และบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

**The Students and Faculty Member's Satisfaction Toward the Usage of
Information Resources and Services of CLREM
(The Center for Library Resource and Educational Media),
Suranaree University of Technology**

รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาวดี สืบสนธิ
หัวหน้าโครงการ

รหัสโครงการ 44-04-138036



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายงานการวิจัยสถาบัน

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ต่อการใช้ทรัพยากร และบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

**The Students and Faculty Member's Satisfaction Toward the Usage of
Information Resources and Services of CLREM
(The Center for Library Resource and Educational Media),
Suranaree University of Technology**

ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คณะผู้วิจัย

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ์ | หัวหน้าโครงการวิจัยฯ |
| 2. อาจารย์ ดร.นฤมล รักษาสุข | รองหัวหน้าโครงการวิจัยฯ |
| 3. อาจารย์ศุภกฤษฎี นวัฒนากุล | ผู้วิจัย |
| 4. นางสุภารักษ์ เมินกระโทก | ผู้วิจัย |
| 5. นางขวัญแก้ว เทพวิจิต | ผู้วิจัย |
| 6. นางสาวจันทร์เพ็ญ จุ้ยจงรักษ์ | ผู้วิจัย |

ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คำนำ

การวิจัยสถาบันมีความสำคัญและจำเป็นต่อการจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษา เป็นประโยชน์ในการจัดหาข้อมูลสำหรับสนับสนุนการวางแผน การกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจของผู้บริหาร การวิจัยสถาบันจึงมีหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์สถาบัน วิเคราะห์การดำเนินงาน สภาพแวดล้อม กระบวนการของสถาบัน จัดหาสารสนเทศเพื่อการบริหาร พัฒนานโยบายและการนำไปปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยสถาบัน และใช้ผลการวิจัยสถาบันเพื่อประโยชน์ในการจัดหาสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย ปรับปรุง พัฒนางานทั้งด้านการบริหาร การจัดการเรียนการสอน และการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยกำหนดให้งานวิจัยสถาบันดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการวิจัยสถาบันที่ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยสถาบันจากภายนอก และกรรมการที่เกี่ยวข้องจากภายใน คณะกรรมการวิจัยสถาบัน มีหน้าที่ในการพิจารณาและรับรองความก้าวหน้าของงานวิจัยสถาบัน และรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีให้การสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยสถาบัน โดยจัดงบประมาณอุดหนุนการวิจัยสถาบันทุกโครงการ ผลการวิจัยสถาบันจึงเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย การจะเผยแพร่ผลการวิจัยสถาบันจะต้องได้รับความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัยก่อน

มหาวิทยาลัยขอขอบคุณคณะกรรมการวิจัยสถาบัน ผู้วิจัย และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ให้งานวิจัยสถาบันดำเนินไปได้ตามเป้าหมายทุกประการ และหวังเป็นอย่างยิ่งจะได้รับความร่วมมือเช่นนี้ตลอดไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวี เลิศปัญญาวิทย์)

อธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ ความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อทรัพยากรและบริการสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดให้แก่ผู้ใช้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,041 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 67 คน และคณาจารย์ จำนวน 60 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์หาค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่านักศึกษาและอาจารย์ผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อการยืม-คืนหนังสือและวัสดุการศึกษามากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ เพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร และเพื่อทำรายงาน ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุดมากที่สุด รองลงมา คือ ตรงไปชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้ สอบถามจากเพื่อน สอบถามจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ และสุดท้ายคือ ใช้คอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องที่ทำงาน/หอพัก

ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในระดับมากที่สุด คือ หนังสือ ในระดับมาก คือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการสารสนเทศพบว่าบริการยืม-คืน เป็นบริการที่มีการใช้มากที่สุด บริการที่ใช้ระดับมาก คือ บริการ OPAC/iPAC บริการอ่านภายในห้องสมุด บริการอินเทอร์เน็ต บริการที่ใช้ในระดับปานกลาง คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง บริการโสตทัศนฯ บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าและบริการหนังสือสำรอง ทั้งนี้ไม่มีบริการใดที่ใช้ในระดับน้อย

ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์ พบว่าทั้งนักศึกษาและคณาจารย์มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการในระดับมากทุกเรื่อง โดยมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศเป็นอันดับแรก รองลงมาคือพอใจต่อผู้ให้บริการ และพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศเป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าเรื่องที่นักศึกษาและคณาจารย์ประทับใจมากที่สุด คือ บริการสารสนเทศ ส่วนเรื่องที่ไม่ประทับใจมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับเรื่องที่เห็นควรให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและ
สื่อการศึกษาควรมีการศึกษาผลกระทบของบริการสารสนเทศทรัพยากรสารสนเทศต่อผู้ใช้ การศึกษา
ผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้ การศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้กับความพึงพอใจต่อ
ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ

Abstract

The purpose of this study was to investigate the satisfaction of SUT instructors and students regarding the use of information packages and information services provided by the Center for Library Resources and Educational Media (CLREM), Suranaree University of Technology (SUT). It also examined their opinions regarding problems and suggestions pertaining to the use of information packages and information services. A 4-rating scale questionnaire developed by the researcher was used as the main instrument for the data collection. Open-ended questions in terms of problems and suggestions pertaining to the use of information packages and information services were also included in the questionnaire. The subjects in this study were 1,041 undergraduate students, 67 graduate students and 60 instructors. The data obtained through the written questionnaire were analysed through an assistance of the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The simple descriptive statistical methods, i.e. percentage, mean and standard deviation (S.D) were used to describe the levels of satisfaction regarding the use of information packages as well as information services.

Research Findings

The results of this study showed that students and instructors reported coming to the library to borrow books and other kinds of information packages as the main purpose. The second purpose was to read assigned books, newspapers and journals for their assignments as well as to prepare themselves for their lessons. The method reported being used by the subjects to find needed information packages most frequently was OPAC from computers provided in the library. Other methods including going directly to the shelves; asking from friends; librarian or library members of staff were also reported being used. Using OPAC at home or dormitory was reported being used the least frequently.

Book was the information package that they reported using most frequently whereas journals, magazines and newspapers were reported being used as a second priority. Regarding the information services, the used circulation much more frequently than OPAC, reading room, and the Internet. Interlibrary loan, book-reserved, AV service, reference service were reported being used moderately.

Students and instructors were satisfied with information services, information packages, and library members of staff at a high level with the mean scores of 4, 3, and 2 respectively.

The impression that students and instructors have got from the library most was the information service while the impression they got the least was information packages. According to them, the information packages need to be improved in terms of number of books.

Based upon the results of this study, several recommendations can be made for further research. The study should be conducted to investigate the impact of information service to users, the output/outcome of library members of staff to the users' satisfaction, and expectation and satisfaction of users to information services and information packages.

สรุปย่อสำหรับผู้บริหาร

ชื่อโครงการ : เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อการใช้ทรัพยากร และบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

หัวหน้าโครงการ : รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาวดี สืบสนธิ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ ความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อทรัพยากรและบริการสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้จัดให้แก่ผู้ใช้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,041 คน นักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำนวน 67 คน และคณาจารย์ จำนวน 60 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ในภาพรวม จากทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 12 ประเภท ปรากฏว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ทั้งนักศึกษา และอาจารย์ ใช้มากที่สุด คือหนังสือ และใช้วารสารนิตยสาร หนังสือพิมพ์ ในระดับมาก ทรัพยากรสารสนเทศ 2 ประเภท จึงเป็นทรัพยากรสารสนเทศ พื้นฐาน ๆ สำคัญ ผลการวิจัยยังพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ผู้ใช้บางกลุ่มต้องการใช้ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งนักศึกษابัณฑิตศึกษา อาจารย์ เป็นผู้ใช้กลุ่มหลัก และยังพบทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทมีการใช้น้อย เช่น ฐานข้อมูลกฤตภาค ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลวารสาร และฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสาร
2. ในภาพรวม จากบริการสารสนเทศ ทั้งหมด 8 ประเภท บริการที่ใช้มากที่สุด คือ บริการยืม-คืน บริการสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จัดแก่ผู้ใช้ มีการใช้ระดับปานกลางขึ้นไป ไม่มีบริการใดที่ใช้น้อย
3. ความพึงพอใจของผู้ตอบ ปรากฏว่าผู้ตอบพอใจต่อบริการสารสนเทศ เป็นอันดับแรก และพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นอันดับที่ 2 และพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ เป็นอันดับต่อมา

4. ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ตอบพอใจต่อความทันสมัย ตรงกับความต้องการในการใช้งาน สภาพดี ไม่มีขีดขาด ในระดับมาก มีเรื่องเดียวที่ผู้ตอบพอใจระดับปานกลางคือ ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเล่มพอกับความต้องการใช้

5. ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ ผู้ตอบพอใจกับบริการสารสนเทศ ทั้ง 7 ประเภทในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพอใจได้จาก บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืน/บริการหนังสือสำรอง OPAC/IPAC เพื่อค้นหาทรัพยากร บริการอ่านภายในห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง บริการโสตทัศน และบริการอินเทอร์เน็ต

6. ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ผู้ตอบพอใจต่อผู้ให้บริการ ทั้ง 3 เรื่อง ได้แก่ พฤติกรรมการบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือพอใจต่อความถูกต้องในการตอบคำถามและการสื่อสาร และการให้การศึกษแก่ผู้ใช้ ในระดับมากตามลำดับ

7. ผู้ตอบมีทั้งเรื่องที่มีความประทับใจ ความไม่ประทับใจมากที่สุด ตลอดจนเรื่องที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ดังนี้

| อันดับ | ประทับใจ | ไม่ประทับใจ | ควรปรับปรุง |
|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| อันดับที่ 1 | บริการสารสนเทศ | ทรัพยากรสารสนเทศ | ทรัพยากรสารสนเทศ |
| อันดับที่ 2 | ผู้ให้บริการ | ผู้ให้บริการ | บริการสารสนเทศ |
| อันดับที่ 3 | บรรยากาศ | บริการสารสนเทศ | บรรยากาศ |
| อันดับที่ 4 | ทรัพยากรสารสนเทศ | สิ่งอำนวยความสะดวก | ผู้ให้บริการ |
| อันดับที่ 5 | สิ่งอำนวยความสะดวก | บรรยากาศ | สิ่งอำนวยความสะดวก |

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

1. การพัฒนาจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

1. การจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

หนังสือ และวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานที่สำคัญ โดยจัดหาเข้าห้องสมุดอันดับแรก

2. การเพิ่มปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรเพิ่มปริมาณหนังสือและวารสาร โดยเฉพาะหนังสือภาษาไทย หนังสือพ็อกเก็ตบุ๊ก หนังสือสำหรับเยาวชน หนังสือที่สร้างวิสัยทัศน์ ในด้านความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะความทันสมัยของหนังสือเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ควรพิจารณา ตลอดจนความถี่ในการจัดหาและกระบวนการจัดหมู่และทำรายการควรรวดเร็วเพื่อให้หนังสือที่จัดหามาใหม่ขึ้นชั้นถึงมือผู้ใช้โดยเร็วที่สุด

3. การบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง

แม้ว่าทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 2 ประเภทนี้มีราคาบอกรับสูงแต่ควรจัดหาต่อไปอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพิจารณาฐานข้อมูลออนไลน์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ซึ่งมีสำนักพิมพ์ สมาคมวิชาการและสมาคมวิชาชีพต่างๆ ผลิต่อออกจำหน่าย

4. การเพิ่มจำนวนเล่มให้พอกับความต้องการใช้

5. การจัดหมวดหมู่ให้ถูกต้อง การนำหนังสือขึ้นชั้นทันเวลา และการจัดเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง

2. บริการสารสนเทศ

1. การสร้างความน่าเชื่อถือในงานบริการสารสนเทศ

การสร้างความน่าเชื่อถือจะนำไปสู่บริการอันเป็นเลิศ

การสร้างความน่าเชื่อถือเป็นประเด็นกลยุทธ์ (Strategic issues) ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพิจารณา

2. การให้บริการเกินคาด

ผู้ปฏิบัติงานควรปฏิบัติงานให้บริการเพื่อให้ความพึงพอใจของผู้ใช้สูงยิ่งขึ้นไปอีก นั่นคือ “การให้บริการเกินความคาดหวัง” จึงเป็นประเด็นกลยุทธ์ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพิจารณาอีกเช่นกัน

3. ระบบ iPAC เพื่อการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวก ง่ายดาย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรมีการปรับปรุงระบบ OPAC/iPAC ให้สามารถใช้งานสะดวก ง่ายดายใช้ตามเทคนิคที่ผู้ใช้ (มิใช่ผู้ปฏิบัติงาน) คຸ້นเคย และขณะเดียวกันควรให้การศึกษแก่ผู้ใช้ โดยจัดให้มีบรรณารักษ์สาธิตและสอนการใช้วิธีค้น โดยเฉพาะตลอดจนจัดทำเอกสารอธิบายความหมายของคำที่ปรากฏบนหน้าจอ

4. การขยายเวลาเปิดบริการ

ผู้ส่วนใหญ่เห็นควรให้ขยายเวลาเปิดบริการห้องสมุด ขณะนี้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ขยายเวลาเปิดให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ในช่วงการสอบโดยเปิดบริการจันทร์ - ศุกร์ เปิดบริการเวลา 08.00 - 24.00 น. และ เสาร์ - อาทิตย์ เปิดบริการเวลา 09.00 -24.00 น.

5. การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้น้อย

เช่น ฐานข้อมูลกฤตภาค ฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสาร ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำฐานข้อมูลดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

3. ผู้ให้บริการ

การอบรมเป็น “การคิดอาวูช” แก่ผู้ให้บริการให้สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดจนทนแรงกดดันจากผู้ใช้ได้ การอบรมผู้ให้บริการให้มีคุณลักษณะสำคัญ ได้แก่ ความเข้าใจผู้ใช้ การตอบสนอง และการสร้างความมั่นใจ จะช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ที่มีคุณภาพกับผู้ใช้ การอบรมอาจใช้สถานการณ์สมมุติหรือการเล่นบทบาทในสถานการณ์จำลองที่สมมุติว่าเป็นจริง เพื่อทดสอบความสามารถของผู้ที่จะทำงานบริการว่าสามารถ “คิดและแก้ไขปัญหามาของตนเอง” โดยใช้วิจารณญาณที่ดีที่สุด

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

1. ปริมาณและคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

การเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในหอพัก เพื่อการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ตลอดเวลา เพื่อให้นักศึกษาซึ่งส่วนใหญ่พักอยู่ในหอของมหาวิทยาลัยสามารถ “เข้าถึง” รายชื่อและตัวทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องมาค้นรายชื่อจาก iPAC ที่ศูนย์บรรณสาร

2. ที่นั่งอ่าน

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรจัดหาที่นั่งให้พอเพียงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. สภาพแวดล้อม

การจัดเรียงหนังสือบนชั้นและการจัดวางชั้น

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรจัดหนังสือบนชั้นให้ถูกต้อง และจัดวางชั้นให้สะดวกต่อการเดินค้นหา

พฤติกรรมการเดินดูของผู้ใช้ยังสามารถนำมาประยุกต์ได้ประโยชน์ เช่น มีการจัดแสดงหนังสือใหม่ ตลอดจนหนังสือเก่าที่มีประโยชน์แต่มีการใช้น้อย ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่าขึ้น

6. บรรยากาศภายในห้องสมุด

1. อุณหภูมิ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรดูแล/ควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสมในทุกบริเวณของห้องสมุดอย่างทั่วถึง

2. เสียงและโทรศัพท์

สร้างวัฒนธรรมของการอ่านและความเงียบสงบ เพื่อให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นแหล่งเรียนรู้ และศูนย์กลางการค้นคว้า

7. การพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจ

จากผลงานวิจัยนี้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ทั้งแบบวัดหลังการใช้บริการและการวัดความพึงพอใจโดยรวม

8. การเผยแพร่ผลการวิจัยครั้งนี้

ผลการวัดความพึงพอใจจากการวิจัยเรื่องนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ค |
| บทสรุปย่อสำหรับผู้บริหาร..... | ง |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ฐ |
| สารบัญภาพ..... | ณ |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| หลักการและเหตุผล..... | 1 |
| วัตถุประสงค์..... | 2 |
| ขอบเขตการวิจัย..... | 2 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 3 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 4 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 14 |
| ประชากร..... | 14 |
| กลุ่มตัวอย่าง..... | 14 |
| ตัวแปรในการวิจัย..... | 20 |
| เครื่องมือในการวิจัย..... | 20 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 20 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้..... | 21 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล..... | 22 |
| ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 22 |
| การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ..... | 29 |

| | |
|---|-----|
| วัตถุประสงค์หลักการใช้องสมุด..... | 29 |
| วัตถุประสงค์หลักการใช้องสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี..... | 31 |
| วัตถุประสงค์หลักการใช้องสมุดของนักศึกษามัธยมศึกษา..... | 33 |
| วัตถุประสงค์หลักการใช้องสมุดของอาจารย์..... | 35 |
| วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ..... | 36 |
| วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี..... | 38 |
| วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา..... | 41 |
| วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์..... | 43 |
| สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดให้บริการ..... | 45 |
| สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี..... | 48 |
| สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา..... | 52 |
| สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์..... | 56 |
| สภาพการใช้บริการสารสนเทศ..... | 58 |
| สภาพการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี..... | 60 |
| สภาพการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา..... | 63 |
| สภาพการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์..... | 66 |
| ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการ..... | 68 |
| ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ..... | 68 |
| ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ..... | 72 |
| ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ..... | 85 |
| ปัญหาและข้อเสนอแนะ..... | 90 |
| เรื่องที่ผู้ตอบประทับใจมากที่สุด..... | 91 |
| เรื่องที่ผู้ตอบไม่ประทับใจมากที่สุด..... | 92 |
| เรื่องที่ผู้ตอบเห็นควรปรับปรุงมากที่สุด..... | 94 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ..... | 101 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 102 |
| การประยุกต์ผลการวิจัยสำหรับการปฏิบัติงาน..... | 108 |
| แนวทางการวิจัยในอนาคต..... | 115 |

| | |
|--|-----|
| รายการอ้างอิง..... | 116 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ..... | 120 |
| ภาคผนวก ข ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ..... | 131 |
| ตารางที่ 1ข ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา..... | 132 |
| ตารางที่ 2ข ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี..... | 133 |
| ตารางที่ 3ข ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา..... | 134 |
| ตารางที่ 4ข ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 135 |
| ตารางที่ 5ข ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา..... | 136 |
| ภาคผนวก ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ..... | 137 |
| ตารางที่ 1ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา..... | 138 |
| ตารางที่ 2ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี..... | 142 |
| ตารางที่ 3ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา..... | 146 |
| ตารางที่ 4ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 151 |
| ตารางที่ 5ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา..... | 154 |

ภาคผนวก ก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

| | |
|--|-----|
| ตารางที่ 1ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา..... | 159 |
| ตารางที่ 2ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี..... | 161 |
| ตารางที่ 3ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา..... | 163 |
| ตารางที่ 4ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 165 |
| ตารางที่ 5ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา..... | 167 |

สารบัญญัตินำ

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 1 | จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามกลุ่มวิชา/สาขาวิชาและชันปี..... 17 |
| 2 | จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสาขาวิชา และระดับการศึกษา 18 |
| 3 | จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชาและสาขาวิชา..... 19 |
| 4 | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 23 |
| 5 | จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มวิชา สาขาวิชา และชันปี..... 24 |
| 6 | จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักวิชา สาขาวิชา และระดับการศึกษา..... 26 |
| 7 | จำนวนอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักวิชา / สาขาวิชา..... 28 |
| 8 | วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุด..... 30 |
| 9 | วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา..... 31 |
| 10 | วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชันปี..... 32 |
| 11 | วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา..... 33 |
| 12 | วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา..... 34 |
| 13 | วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา..... 35 |

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 14 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ..... | 37 |
| 15 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา..... | 39 |
| 16 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี..... | 40 |
| 17 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา..... | 41 |
| 18 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 42 |
| 19 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา..... | 44 |
| 20 สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ..... | 47 |
| 21 สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา..... | 49 |
| 22 สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี..... | 51 |
| 23 สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ของนักศึกษามัธยมศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา..... | 53 |
| 24 สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ของนักศึกษามัธยมศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 55 |
| 25 สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา..... | 57 |
| 26 สภาพการใช้บริการสารสนเทศ..... | 58 |
| 27 สภาพการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา..... | 61 |
| 28 สภาพการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี..... | 62 |

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|--|
| 29 | สภาพการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา..... 64 |
| 30 | สภาพการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา..... 65 |
| 31 | สภาพการให้บริการสารสนเทศของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา..... 67 |
| 32 | ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ..... 70 |
| 33 | สรุปอันดับความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ..... 73 |
| 34 | ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ..... 80 |
| 35 | ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ..... 87 |
| 36 | เรื่องที่น่าประทับใจ ไม่น่าประทับใจและเรื่องที่ต้องปรับปรุงมากที่สุด..... 90 |
| 37 | สรุปอันดับความประทับใจ ความไม่ประทับใจ และ เรื่องที่ต้องปรับปรุงมากที่สุด..... 96 |

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบงานความพึงพอใจของผู้ใช้: ตัววัดคุณภาพของสถาบันบริการสารสนเทศ..... 6

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การพัฒนาาระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนและนโยบายของชาติที่มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นแหล่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะต้องพัฒนากระบวนการเรียนการสอนและมีการจัดการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นหลัก นั่นคือให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ในการจัดการเรียนการสอนลักษณะดังกล่าว ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้สำคัญที่จะทำให้การเรียนการสอนมีสัมฤทธิ์ผล

ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมสารสนเทศทุกรูปแบบที่ผู้ใช้สามารถเลือกอ่าน ศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ตามความสนใจ อันจะก่อให้เกิดวิสัยทัศน์กว้างไกล ท้นต่อเหตุการณ์ เสริมสร้างนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

พ.ศ. 2539 ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดนโยบายให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้สถาบันอุดมศึกษามีมาตรฐานในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ พ.ศ. 2542 และได้กำหนดให้แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ (ห้องสมุดและสื่อการศึกษา) เป็นปัจจัยหนึ่งในเก้าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษา

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานแห่งเดียวของมหาวิทยาลัยที่จัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เกณฑ์ที่ใช้ประกันคุณภาพในส่วนของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาประกอบด้วย

1. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์
2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ สื่อโสตทัศน์
สื่ออิเล็กทรอนิกส์
3. ความพร้อมและความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา
4. สภาพการใช้ห้องสมุดและบริการ

เกณฑ์สภาพการใช้ห้องสมุดและบริการ ซึ่งเป็นเกณฑ์ข้อสุดท้ายนั้นประกอบด้วยตัวชี้วัด
ดังนี้

- ปริมาณการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา
- ปริมาณการเข้าใช้
- ปริมาณการยืม
- ความพึงพอใจในบริการ

ตัวชี้วัด 3 ประการแรก เป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการปฏิบัติงานประจำ ส่วนตัวชี้วัดสุดท้าย คือ ความพึงพอใจในบริการเป็นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพที่ควรเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับการใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้จะเกิดขึ้นถ้าผู้ใช้ได้รับบริการตรงตามความต้องการหรือตรงตามความคาดหวัง

ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงจากผู้ใช้ จึงควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรและบริการสารสนเทศที่ได้รับ โดยจะเป็นการศึกษาต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงงานพัฒนาทรัพยากรและงานบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับหลักการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษา

1. การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศของนักศึกษา และคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
2. ความพึงพอใจของนักศึกษา และคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อทรัพยากรและบริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ ทั้งนักศึกษาและคณาจารย์ในปีการศึกษา 2545 ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะต่อทรัพยากรสารสนเทศ และการใช้บริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ ตลอดจนผู้ให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
2. สภาพการใช้ทรัพยากร หมายถึง ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้ วิธีค้นหา ระดับการใช้ ทรัพยากรประเภทต่างๆ
3. บริการสารสนเทศ หมายถึง บริการต่างๆ ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดให้แก่ ผู้ใช้ห้องสมุด เช่น บริการอ่านภายในห้องสมุด บริการยืม-คืน บริการหนังสือสำรอง บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจอง บริการ OPAC/IPAC บริการโสตทัศนบริการอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยที่ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดหาทรัพยากร และการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ให้ตรงกับ ความคาดหวังของผู้ใช้ยิ่งขึ้น
2. เป็นข้อมูลในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. วางรูปแบบการวิจัยให้แก่หน่วยงาน “เพื่อให้ นำการวิจัยมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการ ทำงานประจำต่อไป”

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความนำ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของสถาบันบริการสาธารณสุขมีหลายวิธี ในระยะแรกเน้นการประเมินปัจจัยนำเข้า (inputs) และผลงานหรือผลผลิต (outputs) ในระยะหลังวงการสาธารณสุขศาสตร์ให้ความสนใจต่อการประเมินผลกระทบหรือผลลัพธ์ (outcomes) ของการดำเนินงานและบริการสาธารณสุข ตลอดจนการประเมินคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้มากขึ้น นั่นแสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงซึ่งในอดีตให้ความสำคัญต่อระบบและการปฏิบัติงาน มาเป็นการให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการอันเป็นลูกค้าของสถาบันบริการสาธารณสุข

ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ทรัพยากรต่างๆที่สถาบันลงทุนเพื่อการจัดบริการสาธารณสุข เช่น งบประมาณ บุคลากร เครื่องคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ ปัจจัยนำเข้่าก่อให้เกิดผลงานหรือผลผลิต เช่น จำนวนทรัพยากรสาธารณสุขที่จัดหา จำนวนผู้ค้นฐานข้อมูล จำนวนข้อมูลที่ถ่ายโอนจากฐานข้อมูล จำนวนการยืม เป็นต้น สถาบันบริการสาธารณสุขมักเก็บข้อมูลปัจจัยนำเข้า และผลผลิตการดำเนินงานของตนในรูปสถิติหรือจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการขึ้น

ในอดีต ผลงานหรือผลผลิตมักเก็บในเชิงปริมาณ จึงเกิดข้อโต้แย้งว่าตัวเลขเชิงปริมาณไม่ได้บ่งบอกถึงคุณภาพ เช่น ความทันสมัย ความถูกต้อง หรือความเกี่ยวข้องของเนื้อหาหรือตัวสารสนเทศที่จัดหาและบริการต่อผู้ใช้ การวัดผลงานและผลผลิตจึงควรวัดทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และควรเป็นการวัดคุณภาพโดยผู้ใช้สารสนเทศเป็นหลัก

ตั้งแต่ทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา วงการสาธารณสุขศาสตร์เพิ่มความสนใจต่อผู้ใช้บริการมากขึ้นเฉกเช่นเดียวกับภาคธุรกิจบริการอื่น ๆ ดังจะเห็นจากความสนใจในเรื่องการจัดการคุณภาพโดยรวม ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้ต่อระบบและต่อผู้ให้บริการหรือเรียกสั้น ๆ ว่า ปฏิสัมพันธ์สามเส้าหรือปฏิสัมพันธ์บริการ และแนวคิดเรื่องคุณภาพบริการ

ปฏิสัมพันธ์สามเส้าหรือปฏิสัมพันธ์บริการ ซึ่งให้เห็นว่างานบริการสาธารณสุขมีองค์ประกอบสำคัญคือผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยมีสภาพแวดล้อมหรือบริบทโดยรอบคือ สถาบันบริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการทุกครั้งที่ผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการจะมีบทบาทของตนตามที่สถาบันบริการสาธารณสุขนั้นกำหนด ปฏิสัมพันธ์หรือการเผชิญระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการจะทำให้เกิดคุณภาพขึ้นในใจของผู้ใช้ ช่วงเวลาปฏิสัมพันธ์มักไม่ยาวนานและจะเป็นเวลาที่ผู้ใช้จะประเมินบริการ และสร้างความคิดเห็น

เกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ตนได้รับ ช่วงจังหวะสำคัญนี้เรียกว่า “ ช่วงจังหวะแห่งความจริง” (moment of truth) เป็นช่วงจังหวะสำหรับการทำชื่อเสียงว่าสถาบันมีบริการเป็นเลิศ

สำหรับคุณภาพบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ และบุคคลที่สถาบันประสงค์จะให้บริการอันได้แก่ ลูกค้าหรือผู้ใช้ คุณภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของผลผลิตหรือบริการที่สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ คุณภาพบริการจึงเกี่ยวข้องกับสองเรื่อง คือ 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และ 2) บริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวังของผู้ใช้

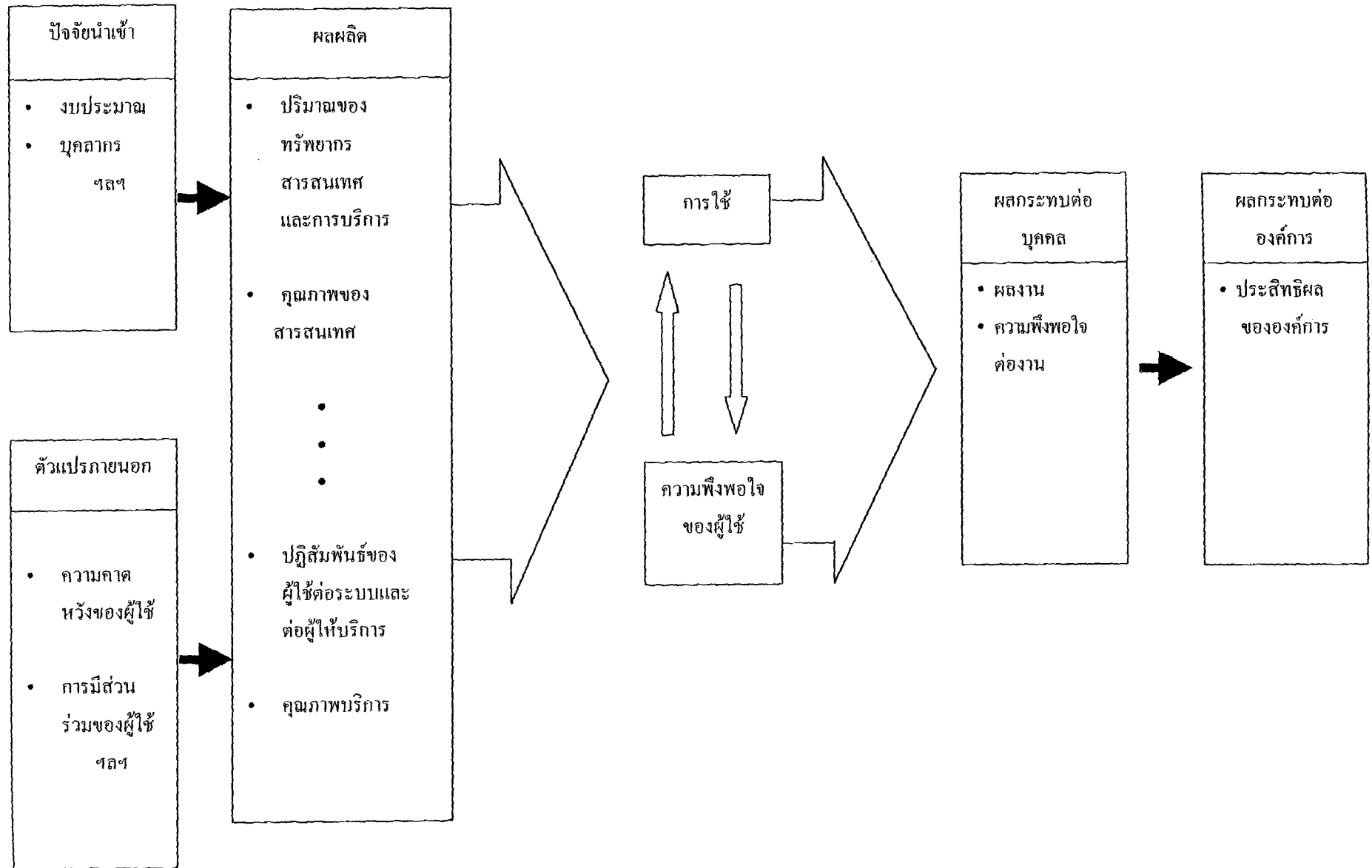
คุณภาพบริการจึงหมายถึงช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ ความคาดหวังก่อนที่จะใช้บริการ ส่วนการรับรู้เกิดระหว่างที่ผู้ใช้รับบริการ เป็นความรู้สึกความประทับใจของแต่ละคน

บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง บริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวัง บริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกอบด้วยมิติต่าง ๆ 5 ประการได้แก่

- ความน่าเชื่อถือ (บริการได้ตามสัญญาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ บริการทันเวลา ปราศจากความผิดพลาด)
- การตอบสนอง (เต็มใจที่จะช่วยผู้ใช้และให้บริการที่เหมาะสม)
- ความมั่นใจ (ความรู้ ความใจกว้าง ความสุภาพ ให้เกียรติ และความสามารถในการให้บริการ)
- ความเข้าใจ (ดูแลเอาใจใส่ เข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้ใช้)
- สิ่งที่ต้องได้ (สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร สถานที่สะอาดพร้อมใช้งาน)

ผู้ใช้บริการจะใช้มิติต่างๆ เหล่านี้เพื่อตัดสินคุณภาพ โดยจะเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ตนคาดหวังและบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับคุณภาพเกินคาด ผลคือความพึงพอใจและความประหลาดใจ ถ้าบริการที่ได้รับตรงตามคาด ผลคือ ความพึงพอใจ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผลคือ ความไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการและการเป็นผู้ใช้ประจำของสถาบันบริการสารสนเทศต่อไป

การใช้สถาบันและบริการสารสนเทศและความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้กลับมาใช้สถาบันและบริการสารสนเทศอีก ขณะเดียวกันความไม่พึงพอใจอาจทำให้การใช้ลดลง ตลอดจนผู้ใช้อาจจะสะท้อนพฤติกรรมบางประการ เช่น คำติ คำวิจารณ์ และท้ายสุดผลของการใช้สถาบันและบริการสารสนเทศก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่อตัวผู้ใช้และต่อองค์การที่ผู้ใช้สังกัด (ดังภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบงานความพึงพอใจของผู้ใช้: ตัววัดคุณภาพของสถาบันบริการสารสนเทศ

ความพึงพอใจ : คำจำกัดความ

ความพึงพอใจสามารถให้คำจำกัดความได้ว่าเป็นการลดความแตกต่างระหว่างสถานการณ์ปัจจุบันและสถานการณ์ที่ต้องการ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสนองความต้องการ เช่น ความต้องการสารสนเทศ เมื่อผู้ที่มีความต้องการและได้รับสารสนเทศตรงตามที่ต้องการนำไปใช้ประโยชน์ได้ย่อมเกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ที่มีส่วนในกิจกรรม (เช่น การค้นหาสารสนเทศ) หรือการใช้ผลงาน (เช่น การใช้บริการสารสนเทศ) ของสถาบันบริการสารสนเทศ

เป็นที่เข้าใจกันดีว่าความพอใจของผู้ใช้หมายถึงปฏิกริยาอันเป็นอารมณ์หรือความรู้สึกส่วนตัวที่ผู้ที่มีต่อผลผลิตหรือบริการสารสนเทศ คำจำกัดความของความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องของอารมณ์ปรากฏในงานวิจัยหลายๆ เรื่อง ตั้งแต่อดีต อาทิ Tessier, Crouch และ Atherton (1977) ระบุในงานวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการค้นออนไลน์ว่าเป็นสถานะที่ผู้ใช้ประสบและอยู่ในใจของผู้ใช้ Plutchak (1989) อธิบายผู้ใช้ซีดี-รอมที่มีความพึงพอใจในความหมายกว้างๆ ว่า “แม้จะใช้ระบบไม่คล่อง แต่รักที่จะใช้และยังคงมีความพอใจอยู่”

ในวงการสารสนเทศศาสตร์ ความพึงพอใจที่ศึกษาวิจัยกัน ปรากฏใน 3 บริบท คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ผลงานหรือผลการปฏิบัติงานของสถาบันบริการสารสนเทศ งานวิจัยเชิงประจักษ์หลายเรื่องศึกษาความพึงพอใจโดยดูจากผลงาน (คุณภาพของห้องสมุด คุณภาพของสารสนเทศและบริการ) ว่าตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เพียงใด ถ้าผลงานตอบสนองความต้องการถือได้ว่าผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ งานวิจัยเชิงประจักษ์เหล่านี้จึงมิได้วัดความรู้สึกพอใจใดๆ มูลเหตุที่เป็นเช่นนี้ เพราะเชื่อว่าปัจจัยความรู้สึกเป็นเรื่องซับซ้อน มีหลายมิติ และอ่อนไหวไปตามปัจจัยสถานการณ์ที่หลากหลาย อันเป็นเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจ

ตัวอย่างงานวิจัยความพึงพอใจที่เน้นผลงาน อาทิ

| | <u>ผลงาน</u> | <u>ความพึงพอใจเท่ากับ</u> |
|---------------------------------|---|---|
| • Tagliacozzo (1977) | ผลการค้น | ผลการค้นเป็นประโยชน์ - ช่วยได้มาก |
| • D’Elia และ Walsh (1983, 1985) | บริการของสถาบัน (รวมถึงทรัพยากร ผู้ปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวก) | ความพึงพอใจโดยรวมต่อผลงาน ผู้ตอบให้คะแนน ตามสเกล 13 ระดับ F ถึง A+ |
| • Reese (1988) | ผลการค้นซีดีรอม | พบบทความที่เกี่ยวข้องพอเพียงที่จะเขียนงาน 4 – 5 หน้า |
| • Ankeny (1991) | บริการออนไลน์ | ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ |
| • Dalrymple และ Zweizig (1992) | บัตรรายการ และ OPAC | เครื่องมือช่วยค้นที่ใช้ง่าย ช่วยให้หาสิ่งที่ต้องการในห้องสมุดได้รวดเร็ว |

จะเห็นว่าผลงานของสถาบันบริการที่ศึกษามีหลายหลาก ถ้าผลงานของสถาบันอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับ (เช่น ผลการค้นเป็นประโยชน์ พบเรื่องที่เกี่ยวข้อง ได้สารสนเทศที่ต้องการ ฯลฯ) นั้นหมายถึงความพึงพอใจที่เกิดกับผู้ใช้

2. ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึก (emotions) เช่น ความผิดหวัง ความสับสน ความสะดวกง่ายดาย ตัวอย่างงานวิจัยบรรณารักษะหรือเครื่องมือช่วยค้น OPAC แทนที่จะศึกษาว่า ‘พบเรื่องที่ต้องการ 10 เรื่อง’ หรือ ‘เครื่องมือเป็นประโยชน์มาก’ งานวิจัยจะให้ผู้ใช้ตัดสินใจโดยสะท้อนอารมณ์ความรู้สึก เช่น สะดวกและง่ายต่อการใช้ หงุดหงิด ฯลฯ ตัวอย่าง งานวิจัยของ Dalrymple (1990) ศึกษาพฤติกรรมการค้นและผลการค้นค้น ระหว่างการใช้บรรณารักษะและ OPAC ผลคือผู้ใช้ ‘พอใจมากกว่า’ เมื่อใช้ OPAC แม้ว่าบรรณารักษะจะให้แหล่งสารสนเทศมากกว่าก็ตาม งานวิจัยในกลุ่มนี้จึงถือว่า ความพึงพอใจ คือ การตัดสินใจด้วยอารมณ์และความรู้สึกมากกว่าที่จะเป็นปฏิกิริยา (reaction)

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยบางเรื่องที่ศึกษาความพึงพอใจทั้งในความหมายที่ 1 และความหมายที่ 2 เช่น งานวิจัยบริการตอบคำถาม (Bunge และ Murfin 1987; Bunge, 1990) ตัวแปรตามคือความสำเร็จของงานบริการตอบคำถาม โดยสอบถามผู้ใช้งานว่า “โดยรวมพึงพอใจต่อบริการ” “ผู้ใช้พบสิ่งที่ต้องการ” และ “เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ” จะเห็นว่าเรื่องแรกเป็นความพึงพอใจด้านอารมณ์ แต่สองเรื่องสุดท้ายเป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ

งานวิจัยอีกจำนวนมากที่มีแนวคิดว่าความพึงพอใจ คือ อารมณ์ (emotion) และปฏิกิริยาที่แสดงออก (reaction) โดยใช้สเกลวัดต่างๆ กัน งานวิจัยหลายเรื่องใช้วิธีการง่ายๆ ตรงไปตรงมา เช่น ถามรวมๆ ว่าพึงพอใจกับผลการค้นหรือไม่ งานวิจัยบางงานใช้สเกลระดับของ Likert เพื่อวัดปฏิกิริยาของผู้ใช้ต่อการค้นออนไลน์ ขณะที่บางงานใช้สเกลวัดอย่างหยาบๆ เช่น ‘พอใจปานกลาง ไม่พอใจ’ หรือบางงานใช้สเกลความพึงพอใจ 0 – 20 เป็นต้น

นอกจากการวัดความพึงพอใจด้วยสเกลระดับตัวเลข งานวิจัยอีกหลายเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในเรื่องต่างๆ โดยใช้สเกลระดับภาษา เช่น

ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ : เก่า – ใหม่

การได้คำตอบที่ต้องการ : ช้า – รวดเร็วทันการใช้งาน

โดยสรุปจะเห็นชัดว่าในระยะแรก งานวิจัยต่างศึกษาความพึงพอใจโดยเน้นผลงาน แต่เมื่อเวลาผ่านไป นักวิจัยที่เน้นพฤติกรรมผู้ใช้หรือผู้บริโภคระหนักและให้คำจำกัดความพึงพอใจใหม่ว่าเป็นเรื่องที่ต้องเน้นผู้บริโภคระหนักและเน้นปฏิริยาโต้ตอบภายในของแต่ละบุคคล

ในภาคธุรกิจบริการอื่นๆ นอกเหนือจากบริการสารสนเทศได้ศึกษาความพึงพอใจในลักษณะใดบ้าง

ในสาขาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ งานวิจัยมักศึกษาความพึงพอใจในผลงานวรรณกรรมด้านการแพทย์และจิตแพทย์ที่ศึกษาความพึงพอใจ มักศึกษาในลักษณะประสม คือ วัดทั้งความพึงพอใจต่อผลงาน และความพึงพอใจที่เป็นปฏิริยาความรู้สึกร โดยใช้แบบสอบถามวัดความพอใจของผู้รับบริการ (Client Satisfaction Questionnaire/CSQ) ที่มักจะถามว่า บริการ/งานของเราตรงกับความต้องการในระดับใด และคุณพอใจกับบริการที่ได้รับเพียงใด

งานวิจัยความพึงพอใจของภาคธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้สถาบันและบริการสารสนเทศ คือ การวัดคุณภาพบริการโดยทีมนักวิจัยกรตลาด (Parasuraman, Berry และ Zeithmal, 1988) ที่พัฒนาแบบวัด SERVQUAL ขึ้น เพื่อใช้วัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ ผลคือตั้งแต่กลางทศวรรษ 1990 เป็นต้นมา นักวิชาการและสถาบันบริการสารสนเทศในหลายประเทศได้ศึกษาความเป็นไปได้โดยนำแบบวัดนี้มาใช้ประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ เช่น บริการตอบคำถาม บริการยืมระหว่างสถาบัน บริการสำรอง และได้มีการพัฒนาแบบวัดนี้ต่อมาเป็นแบบวัด LibQUAL ทั้งแบบวัด SERVQUAL และ LibQUAL เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้ โดยเน้นผลงานเป็นหลัก

แบบจำลองความพึงพอใจ

จากงานวิจัยความพึงพอใจที่ปรากฏ สามารถนำมาเขียนเป็นแบบจำลองที่แสดงเหตุและผลได้ดังนี้ (Applegate, 1997)

1. แบบจำลองผลการปฏิบัติงาน → ความพึงพอใจ

แบบจำลองผลงานการปฏิบัติงานถือได้ว่าเป็นการอธิบายถึงความพึงพอใจที่เป็นพื้นฐานที่สุด แบบจำลองนี้ไม่ได้ระบุว่าความพึงพอใจคือผลการปฏิบัติงาน แต่แบบจำลองนี้ยอมรับว่าความพึงพอใจส่วนใหญ่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน ในวงการสารสนเทศและห้องสมุดนิยมแบบจำลองนี้และเชื่อกันว่า: ผลผลิต บริการ และผลการปฏิบัติงานของระบบเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจ ทั้งนี้ เพราะมีงานวิจัยผู้ใช้หลายเรื่องพบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้ใช้ อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์อีกจำนวนหนึ่งที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น แม้ว่าจะมี

หลักฐานสนับสนุน แต่แบบจำลองนี้ถือว่ายังไม่สมบูรณ์ เพราะผลการปฏิบัติงาน – หรือลักษณะเฉพาะบางประการของผลงาน – เพียงประการเดียวไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ปฏิกริยาทางอารมณ์อย่างเช่นความพึงพอใจนี้ยังขึ้นอยู่กับความคิดเห็นและคฤยพินิจส่วนตัวของผู้ตอบ

2. แบบจำลองการไม่ได้รับการยืนยัน – ความพึงพอใจ

จากการที่แบบจำลองผลการปฏิบัติงาน–ความพึงพอใจมีข้อจำกัดตรงที่มีได้คำนึงถึงความคาดหวังที่มีอยู่ก่อนหน้า ดังนั้น งานวิจัยผู้บริโภคจึงเสนอแบบจำลองที่ชี้ว่าความคาดหวังมีบทบาทสำคัญเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้

ความคาดหวัง (expectation)

ผู้ใช้ทุกคนจะมีภาพอยู่ในใจก่อนที่จะติดต่อบริการภาพในใจของผู้ใช้เกิดจากหลายปัจจัย โดยเฉพาะประสบการณ์ส่วนตัว เช่น การได้ยินเกี่ยวกับสถาบันและบริการสารสนเทศจากคำโฆษณาประชาสัมพันธ์ การสนทนา ความต้องการเฉพาะตน และที่สำคัญคือ ประสบการณ์ส่วนตัว เช่น การใช้บริการในอดีต ภาพที่มีในใจอาจถูกหรือไม่ถูกต้อง อาจเป็นภาพทางบวกหรือทางลบ เมื่อผู้ใ้มาติดต่อบริการภาพที่มีในใจจะกำหนดความคาดหวังว่าเขาควรได้รับการอย่างไร

การไม่ได้รับการยืนยัน (disconfirmation)

คือ ผลต่างระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้คาดว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้ใช้รับรู้ที่ได้รับจริง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ถ้าสิ่งที่ผู้ใช้ได้รับตรงหรือเกินความคาดหวัง เท่ากับว่าความคาดหวังได้รับการยืนยัน แต่ถ้าความคาดหวังไม่ได้รับการยืนยัน (เช่น บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาด) จะทำให้ระดับความพึงพอใจลดลง ความรู้สึกที่ไม่ได้รับการยืนยันจึงถือได้ว่าเป็นช่องว่างในจิตใจระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานที่ผู้ใช้ได้รับ

การไม่ได้รับการยืนยันมีวิธีบ่งบอกและวัดได้ 3 วิธี คือ

1) การไม่ได้รับการยืนยันตามที่ได้รับรู้ (perceived disconfirmation) เป็นการบอกหลังการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ใช้จะรายงานว่าผลิตภัณฑ์และบริการดีกว่าหรือต่ำกว่าที่คาด การรับรู้ที่ไม่ได้รับการยืนยันมีข้อคิดว่อีก 2 วิธี

2) การไม่ได้รับการยืนยันตามที่สรุปอ้าง (inferred disconfirmation) เป็นการคำนวณความแตกต่างระหว่างคุณค่าของผลการปฏิบัติงานที่คาดหวัง (ซึ่งบันทึกล่วงหน้า) และคุณค่าของผลการปฏิบัติงานที่รับรู้ (ซึ่งบันทึกภายหลัง)

3) การไม่ได้รับการยืนยันโดยตรง (direct disconfirmation) เป็นการวัดโดยตรงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ

วิธีแรกนั้นมีข้อดี 2 ประการคือ สามารถวัดโดยใช้คำถามกว้างๆ ตรงๆ แทนที่จะถามถึงลักษณะเฉพาะ ที่สำคัญกว่านี้ คือ วิธีแรกนี้ไม่ได้ถามตรงๆ เกี่ยวกับความคาดหวังล่วงหน้า ซึ่งต่างจากอีกสองวิธีที่มีความเชื่อเบื้องต้นว่าความคาดหวังล่วงหน้าจะเป็นฐานอันมั่นคงสำหรับการเปรียบเทียบตัดสินผลการปฏิบัติต่อไป

ดังนั้น ปัญหาของสองวิธีสุดท้ายคือเรื่องความจำของผู้ตอบ เพราะมีงานวิจัยพบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการที่บันทึกล่วงหน้านั้น มักจะต่างจากที่ 'จดจำ' ภายหลัง

ทั้งแบบจำลองผลการปฏิบัติงาน และแบบจำลองการไม่ได้รับการยืนยันสะท้อนให้เห็นการวัดผลงานของสถาบันบริการสารสนเทศตามมุมมองของผู้ใช้ ในปีที่ผ่านมาได้มีการศึกษาความพึงพอใจโดยการวัดผลงาน (ตัวอย่าง Brockman, 1997; Brooks, Revill และ Shelton, 1997; Spiller, 2000; Winkworth, 2001) และวัดคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความคาดหวังกับผลผลิตและบริการที่ได้รับจริงกันมาก เช่น Millson-Martula และ Melon (1995) ศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย West (2001) อภิปรายความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจและชี้ว่าผู้ใช้ที่มีความคาดหวังต่ำอาจรู้สึกยินดีและประหลาดใจถ้าบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี ในทางกลับกันถ้าผู้ใช้มีความคาดหวังสูงอาจไม่พอใจ ถ้าบริการที่ได้รับมีความผิดพลาด แม้แต่เล็กน้อย

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยขณะนี้ดูเหมือนศึกษาประเด็นเฉพาะมากขึ้น โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ และทัศนคติของนักศึกษาต่อผู้ปฏิบัติงาน เช่น งานของ Armstrong และคนอื่นๆ (2001); Bremner (1999); Crawford (2000); Garrod (1998); Lock และ Nordon (1998); Palmer และ Robinson (2001); Rowley (2001) และ Wynne (2000)

เมื่อลองสุ่มดูเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ปรากฏว่าห้องสมุดหลายแห่งสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดพยายามที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ตลอดจนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการ การสำรวจและการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้วิพากษ์วิจารณ์ให้ข้อเสนอแนะผ่านเว็บไซต์และช่องทางอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพบริการต่อไป เช่น

- ฝ่าย Information Services Distance & Parttime Gateway มหาวิทยาลัยเบอร์มิงแฮม
สำรวจผู้ใช้การศึกษาทางไกล (www.is.bham.ac.uk/dlsurvey/)

- ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยบาธ ดำรงความพึงพอใจของผู้ใช้ ดำรงการสำรวจวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ดำรงการใช้หนังสือจองและหนังสืออ่านประกอบ (www.bath.ac.uk/library/about/general/surveys/2001-lib/)
- ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแลงแคสเตอร์ ดำรงความพึงพอใจของผู้ใช้และเผยแพร่ผลงานเว็บไซต์ (<http://libweb.lancs.ac.uk/surveys.htm>.)
- ฝ่ายบริการสนเทศ ของมหาวิทยาลัยนอติงแฮม ได้แจ้งบนเว็บไซต์ว่าจะทำการสำรวจนักวิจัยมหาวิทยาลัยว่าห้องสมุดสามารถช่วยสนับสนุนงานของนักวิจัยได้เพียงไร เพื่อจะได้กำหนดแนวทางปรับปรุงบริการในอนาคต (www.nottingham.ac.uk/library/services/about/projects.html)

สิ่งหนึ่งที่พบคือ เว็บไซต์เหล่านี้รายงานว่าผู้ตอบส่วนใหญ่โดยทั่วไปพอใจกับบริการที่จัดให้ และผู้ใช้อ้างอิงความต้องการพื้นฐาน เช่น ต้องการบริการและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (เครื่องที่มีความเร็วสูง การซ่อมแซมรวดเร็ว) เครื่องถ่ายเอกสาร (เพื่อลดการคอยแถว) สภาพแวดล้อมห้องสมุด (เช่น เสียง อุณหภูมิ แสงสว่าง พื้นที่) หรือความต้องการดำเนินโครงการเรียนเพิ่มขึ้น

ความสำคัญของตัวแปร “ความพึงพอใจ”

ความพึงพอใจมีความสำคัญอย่างไร และก่อให้เกิดผลประการใดบ้าง ความพึงพอใจอาจเป็นเป้าหมายในตัวเอง – เป็นตัวแปรตาม – ที่ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศพยายามปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพและมาตรฐานเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจอาจเป็นตัวแปรทดแทน เช่น นักวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ระบุว่าเป็นการยากที่จะวัดตัวแปรแท้จริงที่บ่งบอกถึงผลิตภาพหรือประสิทธิภาพการจัดการที่เพิ่มขึ้น จึงได้ใช้ความพึงพอใจของผู้จัดการต่อระบบสารสนเทศเป็นตัวแปรทดแทน

ความพึงพอใจสามารถเป็นตัวแปรเหตุหรือตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามหรือพฤติกรรมต่างๆ อีกมากมาย เช่น การกลับมาใช้ คำบ่น ความซื่อสัตย์ ดังนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและรู้ถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ จะสามารถส่งเสริมให้การใช้สถาบันและบริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น ตลอดจนแก้ไขปัญหาการไม่ใช้สถาบันและบริการสารสนเทศลงได้

ความพึงพอใจจึงก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เห็นชัดเจน 2 ประการด้วยกัน คือ ถ้าผู้ใช้ไม่พอใจจะเกิดคำบ่น แต่ถ้าผู้ใช้พึงพอใจจะทำให้กลับมาใช้อีก และแนะนำแก่ผู้อื่นต่อไป

คำบ่น

ผลของความพอใจประการหนึ่งคือพฤติกรรมการบ่น จึงทำให้มีเหตุผลพอที่จะสรุปได้ว่า ความไม่พอใจกับระบบห้องสมุดจะทำให้เกิดเสียงบ่น คำบ่นอาจเป็นที่ต้องการหรือไม่ต้องการ แนนอนคำบ่นไม่น่าฟัง แต่คำบ่นก็เป็นประโยชน์โดยเฉพาะเมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่ทันสังเกตข้อบกพร่อง และถ้าผู้ใช้ไม่บ่นก็จะไม่มีการแก้ไข

การกลับมาใช้อีก

ผู้ให้บริการสารสนเทศต่างยอมรับว่าการที่ผู้ใช้กลับมาใช้สถาบันบริการสารสนเทศและเป็นผู้ใช้ของสถาบันสารสนเทศตลอดไปเป็นเรื่องที่ดีทั้งต่อสถาบันและต่อผู้ใช้เอง ในเชิงเศรษฐศาสตร์ ความซื่อสัตย์และเป็นลูกค้าประจำนั้นหมายถึงการเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการ โดยมีความพอใจเป็นฐานสำคัญ ในด้านห้องสมุด งานวิจัยมีทั้งที่พบและไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการกลับมาใช้อีก ดังนั้น ผลของความพึงพอใจต่อการกลับมาใช้ยังคงเป็นคำถามอยู่ เพราะอาจมีตัวแปรภายนอกอื่นๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ยังพอเชื่อได้ว่าความพึงพอใจเป็นเหตุประการหนึ่งของการกลับมาใช้ และถ้าผู้ใช้มีความพึงพอใจย่อมมีการบอกเล่าประสบการณ์และความรู้สึกอันดีต่อไปยังผู้อื่น จึงก่อให้เกิด ‘โซ่ผลกำไรจากบริการ’ ขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา คณาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในปีการศึกษา 2545 ดังนั้น ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งสิ้น รวม 4,592 คน ประกอบด้วย

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระดับปริญญาตรี จำนวน 4,111 คน

ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------------------------|-------|----------|
| • นักศึกษาสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม | จำนวน | 383 คน |
| • นักศึกษาสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร | จำนวน | 587 คน |
| • นักศึกษาสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ | จำนวน | 2,912 คน |
| • นักศึกษาสำนักวิชาแพทยศาสตร์ | จำนวน | 229 คน |

2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 246 คน

3. อาจารย์ จำนวน 235 คน

(ข้อมูลจากศูนย์บริการการศึกษา และส่วนการเจ้าหน้าที่ , 2544)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 1,447 คน หรือประมาณร้อยละ 30 ของ ประชากร โดยใช้วิธีสุ่มเป็นลำดับขั้น กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดประกอบด้วย

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2544 จำนวน 1,235 คน จำแนกเป็น

• นักศึกษาสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม ทั้งหมด 115 คน โดยเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 38 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 23 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 27 คน ชั้นปีที่ 4 จำนวน 27 คน

- นักศึกษาสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร ทั้งหมด 174 คน โดยเป็นนักศึกษา
ชั้นปีที่ 1 จำนวน 54 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 37 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 36 คน ชั้นปีที่ 4
จำนวน 47 คน

- นักศึกษาสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ทั้งหมด 877 คน โดยเป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 1
จำนวน 230 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 151 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 152 คน ชั้นปีที่ 4 จำนวน 344 คน

- นักศึกษาสำนักวิชาแพทยศาสตร์ ทั้งหมด 69 คน โดยเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1
จำนวน 37 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 22 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 10 คน (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ระดับปริญญาตรี จำแนกตามกลุ่มวิชา/
สาขาวิชาและชั้นปี

| กลุ่มวิชา/สาขาวิชา | จำนวน ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง | ชั้นปีที่ | | | |
|-----------------------------------|------------------|-------------------|------------|------------|------------|------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม | 383 | 115 | | | | |
| ยังไม่สังกัดสาขาวิชา | | | 38 | | | |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | 23 | 27 | 27 |
| สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร | 587 | 174 | | | | |
| ยังไม่สังกัดสาขาวิชา | | | 54 | | | |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช | | | | 10 | 12 | 16 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์ | | | | 10 | 10 | 16 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร | | | | 17 | 14 | 15 |
| สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ | 2,912 | 877 | | | | |
| ยังไม่สังกัดสาขาวิชา | | | 230 | | | |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเกษตร | | | | 9 | 9 | 14 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง | | | | 9 | 8 | 26 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ | | | | 13 | 16 | 32 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี | | | | 10 | 12 | 24 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล | | | | 12 | 13 | 25 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเซรามิก | | | | 11 | 8 | 23 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโพลิเมอริก | | | | 12 | 18 | 22 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมพอลิเมอร์ | | | | 7 | 6 | 12 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า | | | | 12 | 14 | 29 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา | | | | 12 | 10 | 25 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโลหการ | | | | 12 | 12 | 38 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม | | | | 9 | 8 | 28 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม | | | | 13 | 12 | 24 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมธรณี | | | | 10 | 6 | 22 |
| สำนักวิชาแพทยศาสตร์ | 229 | 69 | | | | |
| ยังไม่สังกัดสาขาวิชา | | | 37 | 22 | | |
| สาขาวิชาอนามัยและความปลอดภัย | | | | | 6 | |
| สาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม | | | | | 4 | |
| รวม | 4,111 | 1,235 | 359 | 233 | 225 | 418 |

2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2544 จำนวน 71 คน เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท 41 คน และระดับปริญญาเอก 30 คน (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสาขาวิชา และระดับการศึกษา (โท-เอก)

| กลุ่มวิชา/สาขาวิชา | จำนวนประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ระดับการศึกษา | |
|--------------------------------------|--------------|---------------|---------------|-----------|
| | | | ปริญญาโท | ปริญญาเอก |
| สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ | 91 | 27 | 10 | 17 |
| สาขาวิชาเคมี | | | 3 | 4 |
| สาขาวิชาคณิตศาสตร์ | | | 2 | 2 |
| สาขาวิชาชีววิทยา | | | 1 | 5 |
| สาขาวิชาฟิสิกส์ | | | 2 | 3 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีเลเซอร์และโฟตอนิกส์ | | | 0 | 1 |
| สาขาวิชาจุลชีววิทยา | | | 1 | 1 |
| สาขาวิชาชีวเคมี | | | 1 | 1 |
| สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม | 14 | 4 | 2 | 2 |
| สาขาวิชาภาษาอังกฤษ | | | 2 | 2 |
| สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร | 64 | 18 | 10 | 8 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช | | | 4 | 4 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์ | | | 1 | 1 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ | | | 4 | 2 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร | | | 1 | 1 |
| สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ | 77 | 22 | 19 | 3 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี | | | 1 | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล | | | 2 | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมพอลิเมอร์ | | | 2 | 0 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า | | | 3 | 0 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา | | | 3 | 0 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม | | | 4 | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมธรณี | | | 4 | 0 |
| รวม | 246 | 71 | 41 | 30 |

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชาและสาขาวิชา

| กลุ่มวิชา/สาขาวิชา | จำนวนประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|--------------------------------------|--------------|---------------|
| สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ | 59 | 35 |
| สาขาวิชาเคมี | 18 | 10 |
| สาขาวิชาคณิตศาสตร์ | 7 | 4 |
| สาขาวิชาชีววิทยา | 15 | 8 |
| สาขาวิชาฟิสิกส์ | 10 | 6 |
| สาขาวิชาการรับรู้จากระยะไกล | 1 | 1 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีเลเซอร์และโฟตอนิกส์ | 4 | 3 |
| สาขาวิชาจุลชีววิทยา | 3 | 2 |
| สาขาวิชาตรีวิทยา | 1 | 1 |
| สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม | 44 | 26 |
| สาขาวิชาศึกษาทั่วไป | 6 | 3 |
| สาขาวิชาภาษาอังกฤษ | 20 | 12 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ | 11 | 7 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ | 7 | 4 |
| สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร | 34 | 21 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช | 11 | 7 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์ | 8 | 5 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ | 7 | 4 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร | 8 | 5 |
| สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ | 91 | 55 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเกษตร | 2 | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง | 3 | 2 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ | 5 | 3 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี | 8 | 5 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล | 9 | 5 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเซรามิก | 7 | 4 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโทรคมนาคม | 6 | 3 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมพอลิเมอร์ | 7 | 4 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า | 9 | 6 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา | 11 | 7 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโลหการ | 4 | 2 |

| กลุ่มวิชา/สาขาวิชา | จำนวนประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|-------------------------------|--------------|---------------|
| สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ (ต่อ) | | |
| สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม | 8 | 5 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม | 4 | 2 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมธรณี | 8 | 6 |
| สำนักวิชาแพทยศาสตร์ | 7 | 4 |
| รวม | 235 | 141 |

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลของนักศึกษาและอาจารย์
 - สำนักวิชา และสาขาวิชา
 - ชั้นปี และระดับการศึกษา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่
 - 1) สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ
 - 2) ความพึงพอใจต่อ ทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการ

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปรนัยชนิดปลายปิดและปลายเปิด สอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ และปัญหาและข้อเสนอแนะ รายละเอียดประกอบด้วยส่วนต่างๆ คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ชั้นปี กลุ่มวิชา/สาขาวิชา และระดับการศึกษา (สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา)

ตอนที่ 2 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์หลักในการใช้ห้องสมุด วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหารวม 12 ประเภท และการใช้บริการสารสนเทศ 8 ประเภท

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การวัดความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ และความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในด้านต่างๆ โดยใช้สเกล 4 ระดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสิ่งที่ประทับใจ ไม่ประทับใจ และสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด (ภาคผนวก ก)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 3-20 กุมภาพันธ์ 2545 สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ใช้วิธีแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาสำนักวิชาต่างๆ เมื่อเข้าใช้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด สำหรับคณาจารย์ได้ส่งแบบสอบถามโดยผ่านบริการเดินเอกสารของมหาวิทยาลัยไปยังอาจารย์ที่สำนักวิชา และอาจารย์ส่งกลับคืนมายังศูนย์บรรณสารฯ ด้วยวิธีเดียวกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์หาค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC⁺ for Windows สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1. ค่าร้อยละ ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และคำถามเกี่ยวกับสภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ ได้แก่ วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุด วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สภาพการใช้บริการสารสนเทศ

2. ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการ นำหนักของระดับความคิดเห็น นำมาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) จะแปลความหมายโดยใช้มาตรวัด 4 ระดับ ดังนี้

| | |
|-------------|------------------|
| 3.51 - 4.00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2.51 - 3.50 | พึงพอใจมาก |
| 1.51 - 2.50 | พึงพอใจปานกลาง |
| 1.00 - 1.50 | พึงพอใจน้อย |

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ใช้สำหรับการวิเคราะห์การกระจายของระดับความพึงพอใจ

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอในบทที่ 4

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

บทนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมการอภิปรายผล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 ประกอบด้วย ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการ และ ตอนที่ 4 ปัญหาข้อเสนอแนะในการใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศ ที่จัดโดยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา รายละเอียดมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษามัธยมศึกษา และคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปรากฏว่าแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนและมีความสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ คิดเป็นร้อยละ 80.72 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด จากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมา ผู้ตอบเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 89.12 รองลงมาคือนักศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 5.74 และคณาจารย์ ร้อยละ 5.14 (รายละเอียดดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

| กลุ่มตัวอย่าง | จำนวนแบบสอบถามที่ส่งออก | | | แบบสอบถามที่ส่งกลับและสมบูรณ์ | | |
|--------------------|-------------------------|--------|------------------------------------|-------------------------------|--------|------------------------------------|
| | จำนวน | ร้อยละ | ร้อยละต่อประชากรทั้งหมด (4,592 คน) | จำนวน | ร้อยละ | ร้อยละต่อประชากรทั้งหมด (4,592 คน) |
| นักศึกษปริญญาตรี | 1,235 | 85.35 | 26.86 | 1,041 | 89.12 | 22.67 |
| นักศึกษามัธยมศึกษา | 71 | 4.91 | 1.55 | 67 | 5.74 | 1.46 |
| คณาจารย์ | 141 | 9.74 | 3.07 | 60 | 5.14 | 1.31 |
| รวม | 1,447 | 100 | 31.48 | 1,168 | 100 | 25.44 |

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษปริญญาตรีทั้งหมด 1,041 คน ปรากฏว่าเป็นนักศึกษาสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 689 คน สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 182 คน สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม จำนวน 73 คน และสำนักวิชาแพทยศาสตร์ จำนวน 71 คน ไม่ระบุกลุ่มวิชา 26 คน ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่าเป็นชั้นปีที่ 1 จำนวน 371 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 261 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 203 คน ชั้นปีที่ 4 จำนวน 155 คน และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 จำนวน 51 คน ซึ่งในการรายงานผลต่อไปจะรวมนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 ไว้ด้วยกัน

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อันเป็นปีแรกที่เข้าศึกษา จะยังไม่เลือกสาขาวิชาเฉพาะแต่จะจัดตามกลุ่มวิชา ซึ่งปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษปีที่ 1 เป็นนักศึกษากลุ่มวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 245 คน รองลงมาตามลำดับคือ กลุ่มวิชาเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 47 คน สาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 42 คน เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 11 คน และนักศึกษา จำนวน 26 คนไม่ระบุกลุ่มวิชา (รายละเอียดดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มวิชา สาขาวิชาและชั้นปี

| กลุ่มวิชา / สาขาวิชา | รวม | ชั้นปีที่ | | | | |
|-----------------------------------|-------|-----------|-----|-----|-----|--------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | สูงกว่าชั้นปีที่ 4 |
| สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม | 73 | | | | | |
| ยังไม่สังกัดสาขาวิชา | | 11 | | | | |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | 28 | 26 | 8 | - |
| สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร | 182 | | | | | |
| ยังไม่สังกัดสาขาวิชา | | 47 | | | | |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช | | | 19 | 11 | 9 | 1 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์ | | | 15 | 10 | 5 | - |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร | | | 28 | 14 | 16 | 7 |
| สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ | 689 | | | | | |
| ยังไม่สังกัดสาขาวิชา | | 245 | | | | |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเกษตร | | | 7 | 4 | 9 | - |
| สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง | | | 10 | 2 | 6 | 4 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ | | | 11 | 13 | 5 | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี | | | 17 | 2 | 7 | 6 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล | | | 12 | 13 | 13 | 4 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเซรามิก | | | 13 | 14 | 8 | - |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโหลคมนาคม | | | 16 | 18 | 5 | 3 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมพอลิเมอร์ | | | 21 | 6 | 7 | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า | | | 13 | 9 | 6 | 3 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา | | | 1 | 4 | 14 | 7 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโลหการ | | | 12 | 14 | 9 | 7 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม | | | 7 | 6 | 10 | 3 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ | | | 21 | 14 | 8 | 4 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีธรณี | | | 4 | 7 | 3 | - |
| สำนักวิชาแพทยศาสตร์ | 71 | | | | | |
| ยังไม่สังกัดสาขาวิชา | | 42 | | | | |
| สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย | | | 2 | 7 | 5 | - |
| สาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม | | | 4 | 9 | 2 | - |
| ไม่ระบุกลุ่มวิชา | 26 | 26 | | | | |
| รวม | 1,041 | 371 | 261 | 203 | 155 | 51 |

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมด จำนวน 67 คน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าเป็นระดับปริญญาโท จำนวน 41 คน ระดับปริญญาเอก จำนวน 26 คน เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 29 คน สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 18 คน สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ 17 คน และสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม จำนวน 3 คน

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ บัณฑิตศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร จำนวน 13 คน รองลงมาตามลำดับ คือ สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช จำนวน 9 คน วิศวกรรมไฟฟ้า จำนวน 7 คน ฟิสิกส์และวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม จำนวน 5 คน เท่ากัน เคมี เทคโนโลยีชีวภาพ จำนวน 4 คน เท่ากัน ภาษาอังกฤษ จำนวน 3 คน เทคโนโลยีการผลิตสัตว์ จำนวน 3 คน คณิตศาสตร์ ชีววิทยา เทคโนโลยีเลเซอร์ฯ ชีวเคมี วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมเคมี และเทคโนโลยีธรณี จำนวน 2 คน เท่ากัน (รายละเอียดดังตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักวิชา สาขาวิชา และระดับการศึกษา

| สำนักวิชา/สาขาวิชา | รวม | ปริญญาโท | ปริญญาเอก |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ | 17 | 8 | 9 |
| สาขาวิชาเคมี | | 2 | 2 |
| สาขาวิชาคณิตศาสตร์ | | 1 | 1 |
| สาขาวิชาชีววิทยา | | 1 | 1 |
| สาขาวิชาฟิสิกส์ | | 1 | 4 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีเลเซอร์ฯ | | 1 | 1 |
| สาขาวิชาชีวเคมี | | 2 | - |
| สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม | 3 | 2 | 1 |
| สาขาวิชาภาษาอังกฤษ | | 2 | 1 |
| สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร | 29 | 18 | 11 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช | | 7 | 2 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์ | | 2 | 1 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร | | 7 | 6 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ | | 2 | 2 |
| สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ | 18 | 13 | 5 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี | | 1 | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล | | - | - |
| สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า | | 4 | 3 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา | | 2 | - |
| สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม | | 5 | - |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีธรณี | | 1 | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมพอลิเมอร์ | | - | - |
| รวม | 67 | 41 | 26 |

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาจารย์ทั้งหมด 60 คน เมื่อจำแนกตามสำนักวิชา พบว่าเป็นสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 24 คน รองลงมาตามลำดับคือ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม จำนวน 13 คน สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ จำนวน 11 คน สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 8 คน และสำนักวิชาแพทยศาสตร์ จำนวน 4 คน (รายละเอียดดังตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักวิชา / สาขาวิชา

| สำนักวิชา / สาขาวิชา | รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม |
|-----------------------------------|-------------------------|
| สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ | 11 |
| สาขาวิชาเคมี | - |
| สาขาวิชาคณิตศาสตร์ | 1 |
| สาขาวิชาชีววิทยา | 9 |
| สาขาวิชาฟิสิกส์ | 1 |
| สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม | 13 |
| สาขาวิชาศึกษาทั่วไป | 2 |
| สาขาวิชาภาษาอังกฤษ | 5 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ | 2 |
| สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร | 8 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช | 2 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร | 2 |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ | 4 |
| สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ | 24 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเกษตร | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง | 2 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ | 2 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล | - |
| สาขาวิชาวิศวกรรมเซรามิก | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโทรคมนาคม | 2 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมพอลิเมอร์ | 6 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา | 3 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมโลหการ | 1 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม | 2 |
| สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม | - |
| สาขาวิชาเทคโนโลยีธรณี | 2 |
| สำนักวิชาแพทยศาสตร์ | 4 |
| สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย | 3 |
| สาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม | 1 |
| รวม | 60 |

ตอนที่ 2 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ

ข้อมูลที่น่าสนใจในตอนนี้ ประกอบด้วย 4 เรื่อง คือ

1. วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุด
2. วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ
3. สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดให้บริการ
4. สภาพการใช้บริการสารสนเทศ

วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์หลักของการใช้ห้องสมุดที่สอบถามมี 5 ประการ คือ เพื่อ

1. ยืม-คืน หนังสือและวัสดุการศึกษา
2. อ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ
3. ค้นคว้าประกอบ การเรียนการสอน
4. อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร
5. ทำรายงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.19) มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อการยืม-คืนหนังสือและวัสดุศึกษามากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือเพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน (ร้อยละ 72.77 เท่ากัน) เพื่ออ่านหนังสือ-พิมพ์ วารสาร (ร้อยละ 62.67) เพื่อทำรายงาน (ร้อยละ 47.34) และวัตถุประสงค์อื่นๆ เช่น ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ทำงานกลุ่ม ใช้สื่อทัศน (ร้อยละ 18.32) ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

เมื่อจำแนกตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษามหาวิทยาลัยหรืออาจารย์ มีวัตถุประสงค์หลักเป็นอันดับแรกเหมือนกัน คือใช้ห้องสมุดเพื่อการยืม-คืนหนังสือและวัสดุการศึกษา และวัตถุประสงค์ของการใช้นี้สอดคล้องกับภารกิจพื้นฐานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ

ในขณะที่วัตถุประสงค์อันดับที่ 2 จะต่างกัน กล่าวคือ นักศึกษาปริญญาตรีมีวัตถุประสงค์อันดับ 2 เพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ (ร้อยละ 74.64) ขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มีวัตถุประสงค์อันดับ 2 เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน (ร้อยละ 83.56 และ 81.66 ตามลำดับ) นั้นแสดงให้เห็นว่าวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดสัมพันธ์กับภารกิจหน้าที่ของผู้ตอบ นักศึกษาปริญญาตรีจะเน้นการเรียนรู้ด้วยการอ่านประกอบ ขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะเน้นการเรียนรู้ด้วยการค้นคว้า

สำหรับวัตถุประสงค์อันดับที่ 3 นักศึกษาปริญญาตรีมีวัตถุประสงค์ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน (ร้อยละ 72.01) ขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มีวัตถุประสงค์ตรงกันคือ เพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ (ร้อยละ 73.13 และ 40.00 ตามลำดับ) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุด

| วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุด | นักศึกษาปริญญาตรี (N = 1,041) | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (N = 67) | | อาจารย์ (N = 60) | | รวม | |
|---|----------------------------------|--------|--------------------------------------|--------|---------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ยืม – คืน หนังสือและวัสดุการศึกษา | 810 | 77.81 | 64 | 95.52 | 51 | 85.00 | 925 | 79.19 |
| อ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ | 777 | 74.64 | 49 | 73.13 | 24 | 40.00 | 850 | 72.77 |
| ค้นคว้าประกอบ การเรียนการสอน | 745 | 72.01 | 56 | 83.58 | 49 | 81.66 | 850 | 72.77 |
| อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร | 660 | 63.40 | 48 | 71.64 | 24 | 40.00 | 732 | 62.67 |
| ทำรายงาน | 518 | 49.76 | 29 | 43.28 | 6 | 10.00 | 553 | 47.34 |
| อื่นๆ (เช่น ใช้อินเทอร์เน็ต ห้องทำงานกลุ่ม ใช้สื่อ โสตทัศน) | 188 | 18.10 | 17 | 25.37 | 9 | 15.00 | 214 | 18.32 |

วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี

เมื่อวิเคราะห์วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาตรีจำแนกตามสำนักวิชา พบว่า นักศึกษาทุกสำนักวิชามีวัตถุประสงค์ประการแรกเหมือนกันคือ เพื่อยืม-คืนหนังสือและวัสดุการศึกษา ส่วนวัตถุประสงค์อันดับ 2 และอันดับ 3 ต่างกัน เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือนักศึกษาสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม และนักศึกษาสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดอันดับ 2 เหมือนกันคือ เพื่อกันคว้าประกอบการเรียน การสอน และอันดับ 3 เพื่ออ่านหนังสือเตรียมสอบ ขณะที่กลุ่มที่ 2 คือนักศึกษาสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์และสำนักวิชาแพทยศาสตร์ มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดอันดับ 2 เพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ และอันดับ 3 เพื่อกันคว้าประกอบการเรียนการสอน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา

| วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุด | สำนักวิชา | | | | | | | |
|--|----------------------------|--------|--------------------------------|--------|-----------------------------|--------|------------------------|--------|
| | เทคโนโลยีสังคม (N = 73) | | เทคโนโลยีการเกษตร (N = 182) | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 689) | | แพทยศาสตร์ (N = 71) | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ยืม - คืน หนังสือและวัสดุการศึกษา (N = 810) | 61 | 5.85 | 159 | 15.27 | 533 | 51.20 | 57 | 5.48 |
| อ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/ เตรียมสอบ (N = 777) | 49 | 4.70 | 153 | 14.70 | 522 | 50.14 | 53 | 5.09 |
| กันคว้าประกอบการเรียนการสอน (N = 745) | 60 | 5.76 | 153 | 14.70 | 483 | 46.40 | 49 | 4.71 |
| อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร (N = 660) | 54 | 5.18 | 126 | 12.10 | 436 | 41.88 | 44 | 4.23 |
| ทำรายงาน (N = 518) | 46 | 4.41 | 129 | 12.39 | 308 | 29.59 | 35 | 3.36 |
| อื่น ๆ (N = 188) | 7 | 0.68 | 44 | 4.23 | 119 | 11.43 | 18 | 1.73 |

เมื่อวิเคราะห์วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาตรีจำแนกตามชั้นปี พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดแตกต่างจากชั้นปีอื่นๆ คือ มีวัตถุประสงค์หลักอันดับแรกเพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ ร้อยละ 21.94 ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และ ปีที่ 4 มีวัตถุประสงค์หลักอันดับแรกเหมือนกัน คือ ใช้ห้องสมุดเพื่อยืม-คืนหนังสือ/วัสดุการศึกษา (23.51, 18.32 และ 18.02 คน ตามลำดับ)

ส่วนวัตถุประสงค์ประการที่ 2 และ 3 จะกลับกัน กล่าวคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้ห้องสมุด อันดับ 2 คือ เพื่อยืม-คืนหนังสือ/วัสดุการศึกษา และวัตถุประสงค์อันดับ 3 เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด อันดับ 2 คือ เพื่ออ่านหนังสือประกอบการเรียน การสอน และอันดับ 3 เหมือนกับนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 คือ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 วัตถุประสงค์อันดับ 2 คือ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน และอันดับ 3 เพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี

| วัตถุประสงค์หลัก การใช้ห้องสมุด | ชั้นปีที่ 1 (N = 371) | | ชั้นปีที่ 2 (N = 261) | | ชั้นปีที่ 3 (N = 203) | | ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า (N = 206) | |
|--|--------------------------|--------|--------------------------|--------|--------------------------|--------|--|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ยืม - คืน หนังสือ และวัสดุการศึกษา (N = 810) | 199 | 19.12 | 240 | 23.05 | 187 | 17.96 | 184 | 17.68 |
| อ่านหนังสือประกอบ รายวิชาที่เรียน/ เตรียมสอบ (N = 777) | 224 | 21.52 | 228 | 21.90 | 164 | 15.75 | 159 | 15.27 |
| ค้นคว้าประกอบ การเรียนการสอน (N = 745) | 178 | 17.10 | 211 | 20.27 | 172 | 16.52 | 182 | 17.48 |
| อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร (N = 660) | 164 | 15.75 | 183 | 17.58 | 158 | 15.18 | 153 | 14.70 |
| ทำรายงาน (N = 518) | 103 | 9.89 | 154 | 14.79 | 120 | 11.53 | 139 | 13.35 |
| อื่น ๆ (N = 188) | 51 | 4.90 | 41 | 3.94 | 47 | 4.51 | 49 | 4.71 |

วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามัธยมศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบวัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามัธยมศึกษา โดยวิเคราะห์แยกตามระดับการศึกษา ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก พบว่าทั้ง 2 กลุ่ม มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดที่ค่อนข้างสอดคล้องกัน คือ ใช้เพื่อยืม-คืนหนังสือ/วัสดุการศึกษาเป็นอันดับแรก วัตถุประสงค์อันดับ 2 คือ ใช้เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน การสอน สำหรับวัตถุประสงค์อันดับรองลงมา คือ ใช้เพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร และเพื่อทำรายงาน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามัธยมศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

| วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุด | นักศึกษามัธยมศึกษา (N = 41) | | นักศึกษามหาวิทยาลัย (N = 26) | |
|--|--------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ยืม - คืน หนังสือ และวัสดุการศึกษา (N = 64) | 38 | 56.72 | 26 | 38.81 |
| อ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ (N = 49) | 31 | 46.27 | 18 | 26.87 |
| ค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน (N = 56) | 37 | 55.22 | 19 | 28.36 |
| อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร (N = 48) | 30 | 44.78 | 18 | 26.87 |
| ทำรายงาน (N = 29) | 20 | 29.85 | 9 | 13.43 |
| อื่น ๆ (N = 17) | 10 | 14.93 | 7 | 10.45 |

เมื่อวิเคราะห์วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดอันดับแรกเพื่อ ชิม-ค้นหนังสือ/วัสดุการศึกษา ส่วนวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดอันดับ 2 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทุกสำนักวิชาเหมือนกัน คือ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน โดยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักวิชาวิทยาศาสตร์และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อการอ่านหนังสือพิมพ์วารสาร เป็นอันดับ 2 อีกด้วย (ดังรายละเอียดในตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา

| วัตถุประสงค์หลัก การใช้ห้องสมุด | สำนักวิชา | | | | | | | |
|--|-------------------------|--------|---------------------------|--------|-----------------------------------|--------|----------------------------|--------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 17) | | เทคโนโลยีสังคม (N = 3) | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 29) | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 18) | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชิม – ค้น หนังสือ และวัสดุการศึกษา (N = 64) | 17 | 25.37 | 3 | 4.48 | 28 | 41.28 | 16 | 24.39 |
| อ่านหนังสือประกอบ รายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ (N = 49) | 10 | 14.93 | 2 | 2.98 | 23 | 34.33 | 14 | 20.39 |
| ค้นคว้าประกอบ การเรียนการสอน (N = 56) | 14 | 20.90 | 2 | 2.98 | 24 | 35.82 | 14 | 20.39 |
| อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร (N = 48) | 14 | 20.90 | 2 | 2.98 | 22 | 32.84 | 12 | 17.91 |
| ทำรายงาน (N = 29) | 6 | 8.96 | 1 | 1.49 | 10 | 14.93 | 12 | 17.91 |
| อื่น ๆ (N = 17) | 3 | 4.48 | 1 | 1.49 | 5 | 8.96 | 7 | 10.45 |

วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของอาจารย์

จากภาพรวมในตารางที่ 8 พบว่าอาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อ ยืม-คืน หนังสือ/วัสดุการศึกษา และเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอนเป็นหลัก เมื่อวิเคราะห์วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา พบว่าวัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุด 2 ประการแรกของคณาจารย์ทุกสำนักวิชาเป็นเช่นนั้น ภาพที่แตกต่างในรายละเอียดคือ คณาจารย์ของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมและสำนักวิศวกรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดเป็นอันดับแรกเช่นเดียวกัน 2 เรื่อง คือ เพื่อยืม-คืนหนังสือ/วัสดุการศึกษา และเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอนในจำนวนเท่ากัน ส่วนคณาจารย์สำนักวิชาวิทยาศาสตร์และสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร มีวัตถุประสงค์เพื่อยืม-คืนหนังสือ/วัสดุการศึกษาเป็นอันดับแรก และเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอนเป็นอันดับที่สอง สำหรับอาจารย์สำนักวิชาแพทยศาสตร์ มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดแตกต่างจากสำนักวิชาอื่น คือมีวัตถุประสงค์อันดับแรกเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอนและอันดับ 2 เพื่อยืม-คืนหนังสือ/วัสดุการศึกษา และเพื่อทำรายงานในจำนวนเท่ากัน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา

| วัตถุประสงค์หลัก การใช้ห้องสมุด | สำนักวิชา | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|--------|--------------------------------|--------|----------------------------------|--------|--------------------------------|--------|-----------------------|--------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 11) | | เทคโนโลยี สังคม (N = 13) | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 8) | | วิศวกรรม ศาสตร์ (N = 24) | | แพทยศาสตร์ (N = 4) | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ยืม – คืน หนังสือ และวัสดุการศึกษา (N = 51) | 10 | 16.66 | 11 | 18.33 | 8 | 13.33 | 20 | 33.33 | 2 | 3.33 |
| อ่านหนังสือประกอบ รายวิชาที่เรียน/ เตรียมสอบ (N = 24) | 3 | 5.00 | 7 | 11.66 | 3 | 5.00 | 10 | 16.66 | 1 | 1.66 |
| ค้นคว้าประกอบ การเรียนการสอน (N = 49) | 9 | 15.00 | 11 | 18.33 | 6 | 10.00 | 20 | 33.33 | 3 | 5.00 |
| อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร (N = 24) | 4 | 6.66 | 6 | 10.00 | 4 | 6.66 | 9 | 15.00 | 1 | 1.66 |
| ทำรายงาน (N = 6) | 1 | 1.66 | 1 | 1.66 | 1 | 1.66 | 1 | 1.66 | 2 | 3.33 |
| อื่น ๆ (N = 9) | 1 | 1.66 | 2 | 3.33 | 3 | 5.00 | 2 | 3.33 | 1 | 1.66 |

วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ

จากการสอบถามวิธีที่ผู้ใช้ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งหมด รวม 5 วิธี ได้แก่

1. ค้นหาโดยใช้ OPAC/iPAC จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุด
2. ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้ OPAC/iPAC จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำงานหรือหอพัก
3. ค้นโดยตรงไปชั้นหนังสือ หรือชั้นวารสารที่เคยใช้
4. สอบถามจากเจ้าหน้าที่
5. สอบถามจากเพื่อน

ผลพบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ (ร้อยละ 84.25) ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องภายในห้องสมุด รองลงมาตามลำดับ คือ ตรงไปชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้ (ร้อยละ 63.01) สอบถามจากเพื่อน (ร้อยละ 36.90) สอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ร้อยละ 29.97) ใช้คอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องที่ทำงาน/หอพัก (ร้อยละ 18.24) และ อื่นๆ เช่น ให้เพื่อนค้นให้ (ร้อยละ 1.71) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 14)

ผลปรากฏเช่นนี้สะท้อนให้เห็นว่าระบบการทำรายการทรัพยากรสารสนเทศและให้ผู้ใช้ค้นผ่านคอมพิวเตอร์หรือระบบ OPAC (Online Public Access) เป็นช่องทางการค้นที่ผู้ใช้นิยมที่สุด ซึ่งเป็นเรื่องน่ายินดี เพราะช่องทางนี้ถือว่าเป็นช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นทางการ อีกทั้งเป็นระบบที่ใช้เวลาและแรงงานในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยการตรงไปยังชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้นั้น เป็นวิธีการเดินดู (Browsing) ที่ผู้ใช้โดยทั่วไปนิยมปฏิบัติ เป็นวิธีที่ใช้ได้ผลถ้าทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณไม่มากนัก และการจัดวางชั้นตลอดจนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศทำอย่างถูกต้อง

เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม พบลักษณะที่แตกต่างระหว่างผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาและอาจารย์ กล่าวคือ ผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นระดับปริญญาตรีหรือบัณฑิตศึกษา ใช้วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศตามลำดับดังนี้ คือ

ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้ OPAC/iPAC จากเครื่องภายในห้องสมุด ตรงไปชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้ และสอบถามจากเพื่อน

“เพื่อน” ถือได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลที่สำคัญ เมื่อเทียบกับผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นแหล่งบุคคลด้วยกัน การถามเพื่อนแม้บางครั้งจะไม่ได้คำตอบหรือข้อมูลที่ถูกต้องแต่เป็นวิธีการที่นักศึกษานิยมใช้ในการแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีความกลัวที่จะถาม และ “ความกลัวที่ถูกหาว่าไม่รู้” ในขณะที่การถามไม่ว่าจะถามเพื่อนหรือถามผู้ปฏิบัติงาน เป็นวิธีเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษานิยมใช้เป็นวิธีที่ 3 ซึ่งโดยหลักการหรือ

ทฤษฎีแล้ว ผู้ใช้จะช่วยตนเองก่อน (จึงค้น OPAC/iPAC หรือ เดินดูเป็นวิธีแรก ๆ) เมื่อไม่ได้ทรัพยากรที่ต้องการจึงสอบถาม

ในขณะที่อาจารย์ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้ OPAC/iPAC จากเครื่องที่ทำงานตรงไปชั้นหนังสือ หรือชั้นวารสารที่เคยใช้ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องภายในห้องสมุด การที่เป็นเช่นนี้เพราะคณาจารย์ทุกท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องทำงานที่สามารถเข้าถึงสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ ในขณะที่นักศึกษาเพียงส่วนน้อยที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่หอพัก (ดังรายละเอียดในตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ

| วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ | นักศึกษา ปริญญาตรี (N = 1,041) | | นักศึกษ บัณฑิตศึกษา (N = 67) | | อาจารย์ (N = 60) | | รวม | |
|---|--------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|---------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องภายในห้องสมุด | 879 | 84.44 | 66 | 98.51 | 39 | 65.00 | 984 | 84.25 |
| ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องที่ทำงาน/หอพัก | 149 | 14.31 | 22 | 32.84 | 42 | 70.00 | 213 | 18.24 |
| ตรงไปชั้นหนังสือหรือชั้นวารสาร ที่เคยใช้ | 646 | 62.06 | 50 | 74.63 | 40 | 66.70 | 736 | 63.01 |
| สอบถามจากบรรณารักษ์หรือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด | 293 | 28.15 | 30 | 44.78 | 27 | 45.00 | 350 | 29.97 |
| สอบถามจากเพื่อน | 418 | 40.15 | 10 | 14.93 | 3 | 5.00 | 431 | 36.90 |
| อื่นๆ (เช่น ให้เพื่อนค้นให้) | 17 | 1.63 | 1 | 1.49 | 2 | 3.30 | 20 | 1.71 |

วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี

เมื่อวิเคราะห์วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา พบว่านักศึกษาปริญญาตรีทุกสำนัก มีวิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศอันดับแรกและอันดับที่สองเหมือนกัน คือ ค้นหาโดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องภายในห้องสมุด และตรงไปยังชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้ ส่วนวิธีที่ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศอันดับสามต่างกันตามสำนักวิชาเล็กน้อย คือ นักศึกษาสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมค้นหาโดยสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมากกว่าสอบถามจากเพื่อน ในขณะที่นักศึกษาปริญญาตรีของสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ และสำนักวิชาแพทยศาสตร์ สอบถามจากเพื่อนมากกว่าสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ดังรายละเอียดในตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา

| วิธีค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | |
|--|----------------------------|--------|------------------------------------|--------|-----------------------------|--------|------------------------|--------|
| | เทคโนโลยีสังคม (N = 73) | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 182) | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 689) | | แพทยศาสตร์ (N = 71) | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์ OPAC/ iPAC จากเครื่องภายใน ห้องสมุด (N = 879) | 68 | 6.53 | 170 | 16.33 | 580 | 55.72 | 61 | 5.87 |
| ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์ OPAC/ iPAC จากเครื่องที่ทำงาน/ หอพัก (N = 149) | 15 | 1.44 | 20 | 1.92 | 107 | 10.28 | 7 | 0.68 |
| ตรงไปชั้นหนังสือหรือ ชั้นวารสารที่เคยใช้ (N = 646) | 44 | 4.23 | 131 | 12.58 | 425 | 40.83 | 46 | 4.41 |
| สอบถามจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N = 293) | 39 | 3.75 | 55 | 5.28 | 180 | 1.73 | 19 | 1.83 |
| สอบถามจากเพื่อน (N = 418) | 31 | 2.98 | 85 | 8.13 | 276 | 26.51 | 26 | 2.54 |
| อื่นๆ เช่น ค้นผ่านอินเทอร์เน็ต (N = 17) | 1 | 0.10 | 4 | 0.38 | 12 | 1.15 | 0 | 0 |

เมื่อวิเคราะห์วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี พบว่า นักศึกษาทุกชั้นปีมีวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศตั้งแต่อันดับแรกถึงอันดับสามเหมือนกันคือ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องภายในห้องสมุด เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือตรงไปชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้ และอันดับสามสอบถามจากเพื่อน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี

| วิธีค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศ | ชั้นปีที่ 1 (N = 371) | | ชั้นปีที่ 2 (N = 261) | | ชั้นปีที่ 3 (N = 203) | | ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า (N = 206) | |
|--|--------------------------|--------|--------------------------|--------|--------------------------|--------|-------------------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ค้นหาทรัพยากร สารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จาก เครื่องภายในห้องสมุด (N = 879) | 236 | 22.67 | 253 | 24.30 | 192 | 18.44 | 198 | 19.02 |
| ค้นหาทรัพยากร สารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องที่ทำงาน/ หอพัก (N = 149) | 34 | 3.27 | 48 | 4.62 | 24 | 2.31 | 43 | 4.13 |
| ตรงไปชั้นหนังสือหรือ ชั้นวารสารที่เคยใช้ (N = 646) | 160 | 15.40 | 185 | 17.77 | 146 | 14.02 | 155 | 14.88 |
| สอบถามจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N = 293) | 72 | 6.92 | 90 | 8.65 | 70 | 6.72 | 61 | 5.86 |
| สอบถามจากเพื่อน (N = 418) | 119 | 11.43 | 127 | 12.20 | 91 | 8.74 | 81 | 7.79 |
| อื่นๆ (N = 17) | 4 | 0.39 | 4 | 0.39 | 4 | 0.39 | 5 | 0.48 |

วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา

เมื่อวิเคราะห์วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา พบว่านักศึกษาทุกสำนักวิชามีวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่คล้ายกันคือ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องภายในห้องสมุดเป็นวิธีแรก การตรงไปชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้เป็นวิธีที่สอง และการสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นวิธีที่สาม โดยนักศึกษามัธยมศึกษาของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมใช้ทั้ง 3 วิธีนี้เท่าๆ กัน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา

| วิธีค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | |
|---|-------------------------|--------|---------------------------|--------|-----------------------------------|--------|----------------------------|--------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 17) | | เทคโนโลยีสังคม (N = 3) | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 29) | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 18) | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องภายในห้องสมุด (N = 66) | 16 | 23.88 | 3 | 4.48 | 29 | 43.28 | 18 | 26.87 |
| ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องที่ทำงาน/หอพัก (N = 22) | 8 | 11.94 | 1 | 1.49 | 8 | 11.94 | 5 | 7.46 |
| ตรงไปชั้นหนังสือหรือชั้นวารสาร ที่เคยใช้ (N = 50) | 12 | 17.91 | 3 | 4.48 | 21 | 31.34 | 14 | 20.90 |
| สอบถามจากบรรณารักษ์หรือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N = 30) | 11 | 16.42 | 3 | 4.48 | 11 | 16.42 | 5 | 7.46 |
| สอบถามจากเพื่อน (N = 10) | 2 | 2.99 | 2 | 2.99 | 3 | 4.48 | 3 | 4.48 |
| อื่น ๆ (N = 1) | - | - | - | - | 1 | 1.49 | - | - |

เมื่อวิเคราะห์วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาระดับการศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก พบว่านักศึกษาระดับปริญญาโททั้งสองระดับ มีวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ 3 อันดับแรกเหมือนกัน คือ อันดับแรก คือ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยคอมพิวเตอร์ OPAC/IPAC จากเครื่องภายในห้องสมุด อันดับสอง คือ ตรงไปยังชั้นหนังสือ หรือชั้นวารสารที่เคยใช้ และอันดับที่ 3 คือ สอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ผลปรากฏเช่นนี้ ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างนักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโทในการใช้แหล่งบุคคล คือ ระหว่างการสอบถามจากเพื่อนและการสอบถามบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงาน นักศึกษาระดับปริญญาโทสอบถามบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานมากกว่า (ดังรายละเอียดในตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก จำแนกตามระดับการศึกษา

| วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ | ปริญญาโท (N = 41) | | ปริญญาเอก (N = 26) | |
|---|----------------------|--------|-----------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยคอมพิวเตอร์ OPAC/IPAC จากเครื่องภายในห้องสมุด (N = 66) | 40 | 59.70 | 26 | 38.81 |
| ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยคอมพิวเตอร์ OPAC/IPAC จากเครื่องที่ทำงาน/หอพัก (N = 22) | 15 | 22.39 | 7 | 10.45 |
| ตรงไปชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้ (N = 50) | 35 | 52.24 | 15 | 22.39 |
| สอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N = 30) | 18 | 26.87 | 12 | 17.91 |
| สอบถามจากเพื่อน (N = 10) | 6 | 8.96 | 4 | 5.97 |
| อื่นๆ (N = 1) | 1 | 1.49 | 0 | 0 |

วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์

สำหรับวิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์เมื่อจำแนกตามสำนักวิชา พบว่าอาจารย์เกือบทุกสำนักวิชา คือ สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีการเกษตร วิศวกรรมศาสตร์ และ แพทยศาสตร์ ใช้วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC ที่ทำงาน/หอพัก เป็นอันดับแรก นอกจากนี้อาจารย์สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ยังค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องภายในห้องสมุด เป็นอันดับแรกด้วย ส่วนอาจารย์สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม ใช้วิธีตรงไปชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้ และการสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เป็นอันดับแรก (ดังรายละเอียดในตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา

| วิธีค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|--------|--------------------------------|--------|----------------------------------|--------|--------------------------------|--------|-----------------------|--------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 11) | | เทคโนโลยี สังคม (N = 13) | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 8) | | วิศวกรรม ศาสตร์ (N = 24) | | แพทยศาสตร์ (N = 4) | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ค้นหาทรัพยากร สารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องภายใน ห้องสมุด (N = 39) | 9 | 15.00 | 8 | 13.33 | 3 | 5.00 | 17 | 28.33 | 2 | 3.33 |
| ค้นหาทรัพยากร สารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องที่ทำงาน/ หอพัก (N = 42) | 9 | 15.00 | 6 | 10.00 | 6 | 10.00 | 18 | 30.00 | 3 | 5.00 |
| ตรงไปชั้นหนังสือ หรือชั้นวารสาร ที่เคยใช้ (N = 40) | 8 | 13.33 | 11 | 18.33 | 4 | 6.66 | 17 | 28.33 | 0 | 0 |
| สอบถามจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (N = 27) | 4 | 6.66 | 11 | 18.33 | 3 | 0.20 | 8 | 13.33 | 1 | 1.66 |
| สอบถามจากเพื่อน (N = 3) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5.00 | 0 | 0 |
| อื่นๆ (N = 2) | 0 | 0 | 1 | 1.66 | 0 | 0 | 1 | 1.66 | 0 | 0 |

สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดให้บริการ

จากการสอบถามการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จัดให้บริการทั้งหมด 12 ประเภท ได้แก่

- หนังสือ หนังสืออ้างอิง หนังสือรายปี
- วารสาร นิตยสาร
- หนังสือพิมพ์
- สื่อโสตทัศน (เช่น วีดิทัศน์ เทปเสียง)
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ซีดี-รอม ดิสเก็ต)
- ฐานข้อมูลออนไลน์ (IEEE/IEL, MEDLINE, ERIC, DAO, ABI/Inform อื่น ๆ)
- ฐานข้อมูล CD-ROM (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย, Chemistry Citation Index, CompuMath Citation Index)
- วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (วารสารของ American Chemical Society / ACS, วารสารของ American Institution of Physics / AIP, American Physical Society / APS)
- ฐานข้อมูลกฤตภาค
- ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา มทส
- ฐานข้อมูลวารสารเทคโนโลยีสุรนารี
- ฐานข้อมูลข่าวสารบัญญัติวารสาร

ผลปรากฏว่าทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ใช้ระดับมากที่สุดมีประเภทเดียว คือ หนังสือ ($\bar{x} = 3.56$) ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในระดับมากมีประเภทเดียวเช่นกัน คือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ($\bar{x} = 2.68$) ทรัพยากรสารสนเทศที่เหลือนอกจากนี้มีการใช้ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.55-2.35$) เรียงตามลำดับการใช้ดังนี้ ฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{x} = 2.35$) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 2.22$) หนังสืออ้างอิง หนังสือรายปี ($\bar{x} = 1.92$) สื่อโสตทัศน ($\bar{x} = 1.92$) ฐานข้อมูล CD-ROM ($\bar{x} = 1.85$) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลข่าวสารบัญญัติวารสาร ($\bar{x} = 1.83$ เท่ากัน) ฐานข้อมูลวารสารเทคโนโลยีสุรนารี ($\bar{x} = 1.71$) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา มทส ($\bar{x} = 1.69$) และฐานข้อมูลกฤตภาค ($\bar{x} = 1.55$)

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบพบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาปริญญาตรีใช้อยู่ในระดับปานกลาง-มาก เท่านั้น ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากมี 2 ประเภท คือ หนังสือ และวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์

ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง-มากที่สุด ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ระดับมากที่สุดมีประเภทเดียว คือ หนังสือ ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้ในระดั้มาก มี 2 ประเภท คือ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์

สำหรับอาจารย์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้อยู่ในระดับน้อย-มากที่สุด ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ระดับมากที่สุด มีประเภทเดียว คือ หนังสือ ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้ในระดั้มาก มี 2 ประเภท คือ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และ ฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ น้อยมี 3 ประเภท คือ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา มทส ฐานข้อมูลวารสารเทคโนโลยีสุรนารี ฐานข้อมูลกฤตภาค (ดังรายละเอียดในตารางที่ 20)

ผลดังกล่าวแสดงถึงความแตกต่างของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า

- 1) หนังสือ และวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็น สำหรับผู้ตอบทุกกลุ่ม
- 2) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา และอาจารย์
- 3) ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับอาจารย์
- 4) ฐานข้อมูลกฤตภาค ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา มทส และฐานข้อมูลวารสาร เทคโนโลยีสุรนารี เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ใช้ในระดับ ปานกลาง ส่วนอาจารย์ใช้ทรัพยากรเหล่านี้ในระดับน้อย

ตารางที่ 20 สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

| ทรัพยากรสารสนเทศ | นักศึกษาปริญญาตรี (N = 1,041) | | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (N = 67) | | | อาจารย์ (N = 60) | | | รวม | | |
|---|----------------------------------|------|-------------|--------------------------------------|------|-------------|---------------------|------|-------------|-----------|------|-------------|
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| หนังสือ | 3.35 | 0.80 | ม | 3.67 | 0.63 | มส | 3.66 | 0.58 | มส | 3.56 | 0.67 | มส |
| หนังสืออ้างอิง หนังสือรายปี | 2.13 | 0.95 | ปก | 2.36 | 1.03 | ปก | 2.15 | 0.93 | ปก | 2.21 | 0.97 | ปก |
| วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ | 2.84 | 0.94 | ม | 2.63 | 0.98 | ม | 2.58 | 1.06 | ม | 2.68 | 0.99 | ม |
| สื่อโสตทัศน | 2.45 | 0.98 | ปก | 1.69 | 0.81 | ปก | 1.62 | 0.89 | ปก | 1.92 | 0.89 | ปก |
| สื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 2.03 | 1.06 | ปก | 1.78 | 0.90 | ปก | 1.69 | 0.98 | ปก | 1.83 | 0.98 | ปก |
| ฐานข้อมูลออนไลน์ | 1.99 | 1.06 | ปก | 2.49 | 1.12 | ปก | 2.58 | 1.14 | ม | 2.35 | 1.10 | ปก |
| ฐานข้อมูล CD-ROM | 1.82 | 1.00 | ปก | 2.14 | 0.90 | ปก | 1.60 | 0.85 | ปก | 1.85 | 0.91 | ปก |
| วารสารอิเล็กทรอนิกส์ | 1.79 | 0.97 | ปก | 2.68 | 1.12 | ม | 2.19 | 1.08 | ปก | 2.22 | 1.05 | ปก |
| ฐานข้อมูลกฤตภาค | 1.66 | 0.86 | ปก | 1.70 | 0.91 | ปก | 1.30 | 0.60 | น | 1.55 | 0.79 | ปก |
| ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ บัณฑิตศึกษา มทส | 1.66 | 0.88 | ปก | 2.00 | 0.93 | ปก | 1.41 | 0.75 | น | 1.69 | 0.85 | ปก |
| ฐานข้อมูลวารสาร เทคโนโลยีสุรนารี | 1.88 | 0.96 | ปก | 1.88 | 0.98 | ปก | 1.39 | 0.65 | น | 1.71 | 0.86 | ปก |
| ฐานข้อมูลหน้าสารบัญ วารสาร | 1.89 | 0.96 | ปก | 1.88 | 0.98 | ปก | 1.74 | 0.88 | ปก | 1.83 | 0.94 | ปก |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
 ด้วยย่อ ม หมายถึง มาก
 ด้วยย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ด้วยย่อ น หมายถึง น้อย

สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี

เมื่อวิเคราะห์สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี พบว่านักศึกษาทุกสำนักวิชาใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ และวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ มากเป็นอันดับแรก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดยังพบว่า มีทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาปริญญาตรีใช้ใน ระดับมากอีก 2 ประเภท โดยต่างกันไปตามสำนักวิชา คือ นักศึกษาสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ นักศึกษาสำนักวิชาแพทยศาสตร์ใช้สื่อโสตทัศน์

ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้น้อยปรากฏเพียงประเภทเดียว คือ ฐานข้อมูลกฤตภาค ซึ่งปรากฏกับกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตรเท่านั้น (รายละเอียดในตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา

| ทรัพยากรสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|------|-------------|------------------------------------|------|-------------|-----------------------------|------|-------------|------------------------|------|-------------|
| | เทคโนโลยีสังคม (N = 73) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 182) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 689) | | | แพทยศาสตร์ (N = 76) | | |
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| หนังสือ | 3.37 | 0.75 | ม | 3.47 | 0.68 | ม | 3.32 | 0.85 | ม | 3.39 | 0.71 | ม |
| หนังสืออ้างอิง หนังสือรายปี | 2.16 | 0.91 | ปก | 2.13 | 0.91 | ปก | 2.14 | 0.94 | ปก | 1.94 | 0.90 | ปก |
| วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ | 2.84 | 0.96 | ม | 2.80 | 0.86 | ม | 2.83 | 0.96 | ม | 2.91 | 1.00 | มาก |
| สื่อโสตทัศน | 2.04 | 0.94 | ปก | 2.31 | 0.95 | ปก | 2.50 | 0.98 | ปก | 2.75 | 0.88 | ม |
| สื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 2.06 | 0.95 | ปก | 1.79 | 0.97 | ปก | 2.07 | 1.08 | ปก | 2.09 | 1.08 | ปก |
| ฐานข้อมูลออนไลน์ | 2.61 | 1.17 | ม | 1.83 | 1.02 | ปก | 1.96 | 1.03 | ปก | 1.90 | 1.09 | ปก |
| ฐานข้อมูล CD-ROM | 1.94 | 1.04 | ปก | 1.68 | 0.95 | ปก | 1.82 | 1.00 | ปก | 2.00 | 1.14 | ปก |
| วารสารอิเล็กทรอนิกส์ | 2.08 | 1.08 | ปก | 1.63 | 0.94 | ปก | 1.81 | 0.95 | ปก | 1.73 | 1.04 | ปก |
| ฐานข้อมูลกฤตภาค | 1.89 | 0.99 | ปก | 1.48 | 0.73 | น | 1.66 | 0.86 | ปก | 1.74 | 0.94 | ปก |
| ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ บัณฑิตศึกษา มทส | 1.76 | 0.94 | ปก | 1.51 | 0.77 | ปก | 1.67 | 0.88 | ปก | 1.82 | 1.08 | ปก |
| ฐานข้อมูลวารสาร เทคโนโลยีสุรนารี | 1.94 | 1.10 | ปก | 1.60 | 0.80 | ปก | 1.92 | 0.96 | ปก | 2.02 | 1.07 | ปก |
| ฐานข้อมูลหน้าสารบัญ วารสาร | 2.17 | 1.11 | ปก | 1.65 | 0.85 | ปก | 1.89 | 0.94 | ปก | 2.02 | 1.07 | ปก |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
 ด้วยย่อ ม หมายถึง มาก
 ด้วยย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ด้วยย่อ น หมายถึง น้อย

เมื่อวิเคราะห์สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี พบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้โดยรวมของนักศึกษาปีที่ 1 ปีที่ 2 และปีที่ 3 อยู่ระหว่างปานกลาง-มาก ขณะที่การใช้โดยรวมของนักศึกษาปีที่ 4 อยู่ระหว่างน้อย-มากที่สุด สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 หนังสือเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้มากที่สุด ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 ใช้หนังสือในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ใช้วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศน์ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาปริญญาตรีปีที่ 2 และปีที่ 3 ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ใช้มากยังมีอีก 1 ประเภท คือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ส่วนทรัพยากรที่ใช้น้อย คือ ฐานข้อมูลกฤตภาค (รายละเอียดในตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี

| ทรัพยากรสารสนเทศ | ชั้นปีที่ 1 (N = 371) | | | ชั้นปีที่ 2 (N = 261) | | | ชั้นปีที่ 3 (N = 203) | | | ชั้นปีที่ 4 หรือสูงกว่า (N = 206) | | |
|---|--------------------------|------|-------------|--------------------------|------|-------------|--------------------------|------|-------------|---|------|-------------|
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| หนังสือ | 3.07 | 0.93 | ม | 3.46 | 0.74 | ม | 3.48 | 0.72 | ม | 3.54 | 0.59 | มส |
| หนังสืออ้างอิง | 1.99 | 0.93 | ปก | 2.13 | 0.91 | ปก | 2.18 | 0.97 | ปก | 2.34 | 0.90 | ปก |
| หนังสือรายปี | | | | | | | | | | | | |
| วารสาร นิตยสาร | 2.80 | 0.99 | ม | 2.85 | 0.91 | ม | 2.83 | 0.91 | ม | 2.88 | 0.97 | ม |
| หนังสือพิมพ์ | | | | | | | | | | | | |
| สื่อโสตทัศน์ | 2.83 | 0.94 | ม | 2.36 | 0.95 | ปก | 2.23 | 0.91 | ปก | 2.09 | 0.97 | ปก |
| สื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 2.37 | 1.09 | ปก | 1.85 | 1.03 | ปก | 1.91 | 1.00 | ปก | 1.78 | 0.94 | ปก |
| ฐานข้อมูลออนไลน์ | 2.03 | 1.06 | ปก | 1.95 | 1.11 | ปก | 1.96 | 1.02 | ปก | 2.06 | 0.97 | ปก |
| ฐานข้อมูล CD-ROM | 1.88 | 1.06 | ปก | 1.74 | 0.98 | ปก | 1.81 | 0.96 | ปก | 1.78 | 1.01 | ปก |
| วารสารอิเล็กทรอนิกส์ | 1.75 | 0.98 | ปก | 1.74 | 0.94 | ปก | 1.79 | 0.96 | ปก | 1.94 | 1.01 | ปก |
| ฐานข้อมูลกฤตภาค | 1.64 | 0.86 | ปก | 1.69 | 0.87 | ปก | 1.74 | 0.91 | ปก | 1.50 | 0.79 | น |
| ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ บัณฑิตศึกษา มทส | 1.59 | 0.85 | ปก | 1.70 | 0.92 | ปก | 1.69 | 0.89 | ปก | 1.63 | 0.86 | ปก |
| ฐานข้อมูลวารสาร มทส เทคโนโลยีสุรนารี | 1.51 | 0.94 | ปก | 1.92 | 0.99 | ปก | 1.91 | 1.00 | ปก | 1.72 | 0.84 | ปก |
| ฐานข้อมูลหน้า สารบัญวารสาร | 1.87 | 0.94 | ปก | 1.95 | 1.02 | ปก | 1.96 | 0.98 | ปก | 1.71 | 0.85 | ปก |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
 ด้วยย่อ ม หมายถึง มาก
 ด้วยย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ด้วยย่อ น หมายถึง น้อย

สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา

เมื่อวิเคราะห์สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา จำแนกตามสำนักวิชาพบว่า นักศึกษามัธยมศึกษาใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทในระดับที่แตกต่างกัน คือ ตั้งแต่น้อย-มากที่สุด โดยนักศึกษามัธยมศึกษา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ใช้หนังสือในระดับมากที่สุด ขณะที่นักศึกษามัธยมศึกษาของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมใช้ในระดับมาก

นอกจากนี้ยังมีทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทที่นักศึกษามัธยมศึกษาใช้ในระดั้มากแตกต่างกันไปตามสำนักวิชา คือ นักศึกษามัธยมศึกษาของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา มทส ฐานข้อมูลวารสารเทคโนโลยีสุรนารี ฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสาร ส่วนนักศึกษามัธยมศึกษาของสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตรใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และนักศึกษามัธยมศึกษาของสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ใช้หนังสืออ้างอิง หนังสือรายปีในระดับมากอีกด้วย

ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษามัธยมศึกษาใช้ในระดั้น้อยมี 3 ประเภท คือ ฐานข้อมูลกฤตภาค โดยนักศึกษามัธยมศึกษาของสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ และสื่อโสตทัศนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่นักศึกษามัธยมศึกษาของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมใช้น้อย (รายละเอียดตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา

| ทรัพยากรสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------|-------------|---------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 17) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 3) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 29) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 19) | | |
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| หนังสือ | 3.71 | 0.47 | มส | 2.62 | 1.53 | ม | 3.72 | 0.53 | มส | 3.76 | 0.56 | มส |
| หนังสืออ้างอิง | 2.19 | 0.91 | ปก | 2.00 | 1.41 | ปก | 2.26 | 1.13 | ปก | 2.69 | 1.01 | ม |
| หนังสือรายปี | | | | | | | | | | | | |
| วารสาร นิตยสาร | 2.47 | 0.62 | ปก | 2.00 | 1.41 | ปก | 2.82 | 1.12 | ม | 2.71 | 0.99 | ม |
| หนังสือพิมพ์ | | | | | | | | | | | | |
| สื่อโสตทัศน (เช่น วิทยุทัศน์ เทปเสียง) | 2.00 | 1.00 | ปก | 1.50 | 0.71 | น | 1.52 | 0.67 | ปก | 1.76 | 0.83 | ปก |
| สื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 1.87 | 0.92 | ปก | 1.50 | 0.71 | น | 1.55 | 0.83 | ปก | 2.13 | 0.96 | ปก |
| ฐานข้อมูลออนไลน์ | 2.50 | 1.03 | ปก | 2.00 | 0 | ปก | 2.61 | 1.16 | ม | 2.41 | 1.23 | ปก |
| ฐานข้อมูล CD-ROM | 2.14 | 0.86 | ปก | 2.00 | 0.00 | ปก | 2.18 | 1.01 | ปก | 2.12 | 0.93 | ปก |
| วารสารอิเล็กทรอนิกส์ | 3.00 | 1.07 | ม | 2.00 | 0.00 | ปก | 2.80 | 1.22 | ม | 2.29 | 0.99 | ปก |
| ฐานข้อมูลกฤตภาค | 1.45 | 0.82 | น | 1.00 | 0.00 | ปก | 1.76 | 0.89 | ปก | 1.93 | 1.03 | ปก |
| ฐานข้อมูลวิทยา นิพนธ์บัณฑิตศึกษา มทส | 1.93 | 0.83 | ปก | 3.00 | 0.50 | ม | 1.78 | 1.06 | ปก | 2.35 | 0.86 | ปก |
| ฐานข้อมูลวารสาร เทคโนโลยีสุรนารี | 1.51 | 0.80 | ปก | 3.00 | 0.00 | ม | 1.91 | 1.02 | ปก | 2.20 | 1.01 | ปก |
| ฐานข้อมูลหน้าสารบัญ วารสาร | 1.64 | 0.81 | ปก | 3.00 | 0.00 | ม | 1.91 | 1.04 | ปก | 1.93 | 1.03 | ปก |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
 ด้วยย่อ ม หมายถึง มาก
 ด้วยย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ด้วยย่อ น หมายถึง น้อย

เมื่อจำแนกทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ตามระดับการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาปริญญาโทใช้อยู่ระดับปานกลาง-มากที่สุด ขณะที่การใช้ของ นักศึกษาปริญญาเอกอยู่ระดับน้อย-มากที่สุด ทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาปริญญาโทและ ปริญญาเอกใช้มากที่สุด คือ หนังสือ ($\bar{x} = 3.60$ และ 3.77 ตามลำดับ) นอกจากนี้ ทรัพยากร สารสนเทศที่ทั้ง 2 กลุ่มใช้ในระดั้มากเหมือนกันคือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์

สำหรับนักศึกษาปริญญาโทแล้ว ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในระดั้มากยังมีอีก 2 ประเภท คือ หนังสืออ้างอิง หนังสือรายปีและฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนนักศึกษาปริญญาเอกมี 1 ประเภท คือ วารสารอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้น้อยสำหรับนักศึกษาปริญญาเอก มี 3 ประเภท ได้แก่ ฐานข้อมูลกฤตภาค ฐานข้อมูลวารสารเทคโนโลยีสุรนารี ฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสาร (รายละเอียดในตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

| ทรัพยากรสารสนเทศ | ปริญญาโท (N = 41) | | | ปริญญาเอก (N = 26) | | |
|--|----------------------|------|-------------|-----------------------|------|-------------|
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| หนังสือ | 3.60 | 0.73 | มส | 3.77 | 0.43 | มส |
| หนังสืออ้างอิง หนังสือรายปี | 2.65 | 0.95 | ม | 1.76 | 0.94 | ปก |
| วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ | 2.69 | 0.98 | ม | 2.52 | 1.00 | ม |
| สื่อโสตทัศน์ (เช่นวีดิทัศน์ เทปเสียง) | 1.76 | 0.85 | ปก | 1.57 | 0.75 | ปก |
| สื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 1.89 | 0.97 | ปก | 1.56 | 0.70 | ปก |
| ฐานข้อมูลออนไลน์ | 2.55 | 1.16 | ม | 2.38 | 1.07 | ปก |
| ฐานข้อมูล CD-ROM | 2.32 | 0.90 | ปก | 1.78 | 0.81 | ปก |
| วารสารอิเล็กทรอนิกส์ | 2.43 | 1.12 | ปก | 3.15 | 0.99 | ม |
| ฐานข้อมูลกฤตภาค | 1.78 | 0.99 | ปก | 1.50 | 0.65 | น |
| ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา มทส | 2.16 | 0.97 | ปก | 1.68 | 0.75 | ปก |
| ฐานข้อมูลวารสารเทคโนโลยีสุรนารี | 2.11 | 1.04 | ปก | 1.38 | 0.62 | น |
| ฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสาร | 2.11 | 1.06 | ปก | 1.38 | 0.50 | น |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
 ด้วยย่อ ม หมายถึง มาก
 ด้วยย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ด้วยย่อ น หมายถึง น้อย

สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์

เมื่อวิเคราะห์สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชาพบว่า อาจารย์ทุกสำนักวิชาใช้หนังสือในระดับมาก-มากที่สุด ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในระดับมาก ต่างไปตามสำนักวิชา ได้แก่

วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ คณาจารย์ของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร และสำนักวิชาแพทยศาสตร์ใช้ในระดับมาก

ฐานข้อมูลออนไลน์ คณาจารย์ของสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ และสำนักวิชาแพทยศาสตร์ใช้มากในระดับมาก และ

วารสารอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีคณาจารย์ของสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ สำนักเดียวใช้มาก ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้น้อยมีหลายประเภท ได้แก่ ฐานข้อมูล CD-ROM ฐานข้อมูลกฤตภาค ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์บัณฑิต มทส ฐานข้อมูลวารสารเทคโนโลยีสุรนารี ฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสาร อาจารย์สำนักวิชาแพทย์เป็นกลุ่มหลักที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 5 ประเภทนี้ในระดับน้อย

ฐานข้อมูลวารสารเทคโนโลยีสุรนารีเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์ 4 สำนักวิชาใช้น้อย ทั้งนี้เพราะอาจารย์ได้รับฉบับพิมพ์จากมหาวิทยาลัย

ฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสารซึ่งเป็นแหล่งที่จะให้ข่าวสารวิชาการที่ทันสมัย โดยเฉพาะหน้าสารบัญวารสารสำคัญๆ ที่จะช่วยให้ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ ปรากฏว่า อาจารย์สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาแพทยศาสตร์ใช้ในระดับน้อย (รายละเอียดตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 สภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา

| ทรัพยากร สารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|----------------------------------|------|-------------|---|------|-------------|-----------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 11) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 13) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 8) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 24) [*] | | | แพทยศาสตร์ (N = 4) | | |
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| หนังสือ | 3.82 | 0.40 | มส | 3.62 | 0.65 | มส | 3.38 | 0.74 | ม | 3.70 | 0.56 | มส | 3.75 | 0.50 | มส |
| หนังสืออ้างอิง หนังสือรายปี | 2.30 | 0.95 | ปก | 2.00 | 1.04 | ปก | 1.71 | 0.76 | ปก | 2.30 | 0.86 | ปก | 2.25 | 1.26 | ปก |
| วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ | 2.30 | 1.16 | ปก | 2.92 | 1.00 | ม | 3.00 | 1.15 | ม | 2.35 | 0.93 | ปก | 2.75 | 1.50 | ม |
| สื่อโสตทัศน | 1.22 | 0.44 | น | 1.85 | 1.07 | ปก | 1.14 | 0.38 | น | 1.68 | 0.82 | ปก | 2.25 | 1.50 | ปก |
| สื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 1.89 | 1.17 | ปก | 1.27 | 0.65 | น | 1.50 | 0.83 | น | 1.89 | 0.96 | ปก | 2.00 | 1.73 | ปก |
| ฐานข้อมูล ออนไลน์ | 3.30 | 0.82 | ม | 1.82 | 1.17 | ปก | 2.50 | 1.41 | ปก | 2.59 | 1.00 | ม | 3.00 | 0.82 | ม |
| ฐานข้อมูล CD-ROM | 1.63 | 1.19 | ปก | 1.55 | 0.82 | ปก | 1.50 | 0.76 | น | 1.71 | 0.85 | ปก | 1.33 | 0.58 | น |
| วารสาร อิเล็กทรอนิกส์ | 2.11 | 1.05 | ปก | 1.30 | 0.67 | น | 2.00 | 1.00 | ปก | 2.72 | 1.02 | ม | 2.50 | 1.29 | ปก |
| ฐานข้อมูล กฤตภาค | 1.57 | 0.79 | ปก | 1.00 | 0.00 | น | 1.17 | 0.41 | น | 1.53 | 0.74 | ปก | 1.00 | 0.00 | น |
| ฐานข้อมูลวิทยา นิพนธ์บัณฑิต ศึกษา มทส | 1.56 | 0.73 | ปก | 1.10 | 0.32 | น | 1.43 | 1.13 | น | 1.59 | 0.80 | ปก | 1.00 | 0.00 | น |
| ฐานข้อมูล วารสาร เทคโนโลยี สุรนารี | 1.44 | 0.73 | น | 1.00 | 0.00 | น | 1.14 | 0.38 | น | 1.69 | 0.79 | ปก | 1.33 | 0.58 | น |
| ฐานข้อมูลหน้า สารบัญวารสาร | 1.78 | 0.83 | ปก | 1.00 | 0.00 | น | 1.88 | 1.13 | ปก | 1.94 | 0.85 | ปก | 1.14 | 0.96 | น |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
 ด้วยย่อ ม หมายถึง มาก
 ด้วยย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ด้วยย่อ น หมายถึง น้อย

สภาพการใช้บริการสารสนเทศ

จากการสอบถามสภาพการใช้บริการสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารฯ จัดให้แก่ผู้เข้าร่วม 8 บริการ ได้แก่

- บริการอ่านภายในห้องสมุด
- บริการยืม-คืน
- บริการหนังสือสำรอง
- บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า
- บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง
- บริการ OPAC/iPAC
- บริการโสตทัศน
- บริการอินเทอร์เน็ต

ผลโดยรวมปรากฏว่าผู้ใช้ใช้บริการที่จัดในระดับปานกลาง-มากที่สุด บริการที่ใช้มากที่สุด มีเพียงบริการเดียว คือ บริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.54$) บริการที่ใช้มาก มี 3 บริการ คือ OPAC/iPAC บริการอ่านภายในห้องสมุด และบริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.07, 2.74$ และ $\bar{x} = 2.61$ ตามลำดับ) บริการที่เหลืออีก 3 ประเภท ใช้ในระดับปานกลาง คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง บริการโสตทัศน บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสือสำรอง ($\bar{x} = 2.27, \bar{x} = 2.03, \bar{x} = 2.02$ และ $\bar{x} = 1.99$ ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม นักศึกษาปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่ใช้บริการ 5 ประเภท ในระดับมากที่สุด คือ บริการอินเทอร์เน็ต บริการอ่านภายในห้องสมุด บริการยืม-คืน บริการ OPAC/iPAC และบริการโสตทัศน ($\bar{x} = 3.37, \bar{x} = 3.32, \bar{x} = 3.27, \bar{x} = 3.03$ และ $\bar{x} = 2.64$ ตามลำดับ) บริการนอกจากนี้ใช้ในระดับปานกลาง

ส่วนนักศึกษามัธยมศึกษา บริการที่ใช้ระดับมากที่สุดมีเพียงบริการเดียว คือบริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.75$) บริการที่ใช้ในระดับมากที่สุดมี 3 บริการคือ บริการ OPAC/iPAC บริการอ่านภายในห้องสมุด และบริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.17, \bar{x} = 2.85$ และ $\bar{x} = 2.81$ ตามลำดับ) บริการนอกจากนี้ใช้ใน ระดับปานกลาง

สำหรับอาจารย์ บริการที่ใช้ระดับมากที่สุด และระดับมากมีอย่างละ 1 บริการ คือ บริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.62$) และบริการ OPAC/iPAC ($\bar{x} = 3.02$) บริการนอกจากนี้ใช้ในระดับปานกลาง

สภาพการใช้บริการที่ปรากฏว่าผู้ตอบใช้บริการยืม-คืนมากที่สุดเป็นอันดับแรกที่สุดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของการใช้ห้องสมุดคือเพื่อยืม-คืน

ผลการวิจัยยังปรากฏอีกว่าบริการอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่นักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้ในระดับมาก ขณะที่อาจารย์ใช้บริการนี้ในระดับปานกลาง อาจเป็นได้ว่าเนื่องจากปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งรวบรวมและบริการข้อมูลที่ใหญ่และทันสมัยที่สุด จึงเป็นเหตุให้นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตในระดับมาก สำหรับอาจารย์ มหาวิทยาลัยได้จัดสรรคอมพิวเตอร์ที่สามารถสืบค้นอินเทอร์เน็ตเป็นรายบุคคลแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องมาใช้มาบริการอินเทอร์เน็ต ณ ศูนย์บรรณสารฯ

ตารางที่ 26 สภาพการใช้บริการสารสนเทศ

| บริการสารสนเทศ | ปริญญาตรี (N = 1,041) | | | บัณฑิตศึกษา (N = 67) | | | อาจารย์ (N = 60) | | | รวม | | |
|--|--------------------------|------|-------------|-------------------------|------|-------------|---------------------|------|-------------|-----------|------|-------------|
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| บริการอ่านภายใน ห้องสมุด | 3.32 | 0.80 | ม | 2.85 | 1.00 | ม | 2.06 | 1.15 | ปก | 2.74 | 0.98 | ม |
| บริการยืม-คืน | 3.27 | 0.90 | ม | 3.75 | 0.56 | มส | 3.62 | 0.64 | มส | 3.54 | 0.70 | มส |
| บริการหนังสือตำรา | 2.07 | 0.94 | ปก | 1.96 | 0.93 | ปก | 1.96 | 1.05 | ปก | 1.99 | 0.97 | ปาน กลาง |
| บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า | 1.98 | 0.96 | ปก | 1.94 | 0.90 | ปก | 2.14 | 1.17 | ปก | 2.02 | 1.01 | ปก |
| บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด/บริการจอง | 1.97 | 1.06 | ปก | 2.22 | 1.17 | ปก | 2.33 | 1.07 | ปก | 2.27 | 1.10 | ปก |
| บริการ OPAC/iPAC | 3.03 | 0.98 | ม | 3.17 | 1.02 | ม | 3.02 | 1.12 | ม | 3.07 | 1.04 | ม |
| บริการ โสตทัศน | 2.64 | 1.01 | ม | 1.78 | 0.89 | ปก | 1.67 | 0.91 | ปก | 2.03 | 0.93 | ปก |
| บริการอินเทอร์เน็ต | 3.37 | 0.80 | ม | 2.81 | 0.97 | ม | 1.67 | 1.08 | ปก | 2.61 | 0.95 | ม |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
 ด้วยย่อ ม หมายถึง มาก
 ด้วยย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ด้วยย่อ น หมายถึง น้อย

สภาพการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยสภาพการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชาพบว่า บริการที่นักศึกษาปริญญาตรีใช้ระดับมากที่สุดมี 2 บริการ ได้แก่ บริการอ่านภายในห้องสมุด โดยเป็นการใช้ของนักศึกษาสำนักวิชาแพทยศาสตร์ และบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการใช้ของนักศึกษาสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม การใช้บริการของนักศึกษาปริญญาตรีของสองสำนักวิชานี้อยู่ในระดับปานกลาง-มากที่สุด ในขณะที่การใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตรและสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์อยู่ระดับปานกลาง-มาก เท่านั้น

นอกจากนี้ไม่มีบริการสารสนเทศใดที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีของทุกสำนักวิชาใช้ในระดับน้อยเลย (ดังรายละเอียดในตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 สภาพการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา

| บริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|------|-------------|------------------------------------|------|-------------|-----------------------------|------|-------------|------------------------|------|-------------|
| | เทคโนโลยีสังคม (N = 73) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 182) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 689) | | | แพทยศาสตร์ (N = 71) | | |
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| บริการอ่านภายใน ห้องสมุด | 3.44 | 0.65 | ม | 3.34 | 1.77 | ม | 3.29 | 0.82 | ม | 3.51 | 0.68 | มส |
| บริการยืม-คืน | 3.33 | 0.90 | ม | 3.36 | 0.83 | ม | 3.22 | 0.93 | ม | 3.42 | 0.81 | ม |
| บริการหนังสือสำรอง | 1.98 | 0.92 | ปก | 1.87 | 0.88 | ปก | 2.12 | 0.95 | ปก | 2.06 | 1.00 | ปก |
| บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า | 1.70 | 1.00 | ปก | 1.82 | 0.84 | ปก | 2.00 | 0.98 | ปก | 1.92 | 1.05 | ปก |
| บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด/บริการจอง | 1.85 | 1.06 | ปก | 1.79 | 0.98 | ปก | 2.09 | 1.08 | ปก | 1.86 | 1.03 | ปก |
| บริการ OPAC/iPAC | 3.21 | 0.88 | ม | 3.17 | 0.90 | ม | 2.95 | 1.01 | ม | 3.26 | 0.89 | ม |
| บริการโสตทัศน | 2.18 | 0.99 | ปก | 2.58 | 1.03 | ม | 2.68 | 1.00 | ม | 2.80 | 0.94 | ม |
| บริการอินเทอร์เน็ต | 3.53 | 0.79 | มส | 3.44 | 0.74 | ม | 3.31 | 0.83 | ม | 3.39 | 0.58 | ม |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยอ มส หมายถึง มากที่สุด
 ด้วยอ ม หมายถึง มาก
 ด้วยอ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ด้วยอ น หมายถึง น้อย

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี พบว่า บริการที่นักศึกษาปริญญาตรีใช้ระดับมากที่สุด มีเพียงบริการเดียว คือ บริการยืม-คืน ซึ่งเป็นการใช้ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า ส่วนการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 อยู่ในระดับปานกลาง-มาก

นอกจากนี้ไม่พบว่ามีบริการสารสนเทศใดที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีของทุกชั้นปีใช้ในระดับน้อยเลย (ดังรายละเอียดในตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 สภาพการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี

| บริการสารสนเทศ | ชั้นปีที่ 1 (N = 371) | | | ชั้นปีที่ 2 (N = 261) | | | ชั้นปีที่ 3 (N = 203) | | | ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า (N = 206) | | |
|--|--------------------------|------|-------------|--------------------------|------|-------------|--------------------------|------|-------------|--|------|-------------|
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| บริการอ่านภายใน ห้องสมุด | 3.35 | 0.81 | ม | 3.37 | 0.75 | ม | 3.30 | 0.84 | ม | 3.26 | 0.78 | ม |
| บริการยืม-คืน | 2.91 | 1.01 | ม | 3.36 | 0.84 | ม | 3.44 | 0.80 | ม | 3.59 | 0.69 | มส |
| บริการหนังสือสำรอง | 1.92 | 0.96 | ปก | 2.19 | 0.95 | ปก | 2.05 | 0.95 | ปก | 2.14 | 0.85 | ปก |
| บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า | 1.92 | 0.97 | ปก | 2.20 | 1.01 | ปก | 2.02 | 0.97 | ปก | 1.97 | 0.92 | ปก |
| บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด/ บริการจอง | 1.86 | 1.05 | ปก | 1.91 | 1.04 | ปก | 2.17 | 1.11 | ปก | 1.98 | 0.99 | ปก |
| บริการ OPAC/iPAC | 2.89 | 0.98 | ม | 3.10 | 0.94 | ม | 3.09 | 0.99 | ม | 3.07 | 1.01 | ม |
| บริการโสตทัศน | 3.02 | 0.94 | ม | 2.52 | 0.98 | ม | 2.04 | 0.98 | ปก | 2.36 | 1.02 | ม |
| บริการอินเทอร์เน็ต | 3.49 | 0.69 | ม | 3.30 | 0.85 | ม | 3.27 | 0.82 | ม | 3.30 | 0.85 | ม |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
 ด้วยย่อ ม หมายถึง มาก
 ด้วยย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ด้วยย่อ น หมายถึง น้อย

สภาพการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำแนกตามสำนักวิชาพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมเพียงสำนักเดียวใช้บริการสารสนเทศในระดับปานกลาง-มาก ขณะที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีของสำนักวิชาอื่นใช้บริการสารสนเทศในระดับปานกลาง-มากที่สุด

บริการสารสนเทศ ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีของสำนักวิชาต่างๆ ใช้มีความต่างกันคือ บริการที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมใช้น้อยกว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีของสำนักวิชาอื่นๆ ได้แก่ บริการอ่านภายในห้องสมุด บริการยืม-คืน บริการ OPAC/iPAC และบริการอินเทอร์เน็ต แต่มีบริการหนังสือสำรอง ปรากฏว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีของสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมใช้มากกว่าสำนักวิชาอื่น ส่วนบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการโสตทัศนศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีของสำนักวิชาใช้ในระดับเดียวกัน (ระดับปานกลาง) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 สภาพการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา

| บริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|------|-------------|---------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 17) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 3) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 29) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 19) | | |
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| บริการอ่านภายใน ห้องสมุด | 3.00 | 0.97 | ม | 2.00 | 1.41 | ปก | 2.86 | 0.89 | ม | 2.88 | 1.22 | ม |
| บริการยืม-คืน | 3.75 | 0.45 | มส | 3.07 | 1.53 | ม | 3.76 | 0.51 | มส | 3.88 | 0.33 | มส |
| บริการหนังสือสำรอง | 1.67 | 0.78 | ปก | 3.00 | 0.50 | ม | 1.95 | 0.95 | ปก | 2.13 | 1.02 | ปก |
| บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า | 1.91 | 0.70 | ปก | 2.00 | 0.50 | ปก | 1.83 | 0.89 | ปก | 2.12 | 1.11 | ปก |
| บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด/บริการจอง | 2.42 | 1.24 | ปก | 2.00 | 0.00 | ปก | 2.36 | 1.19 | ปก | 2.00 | 1.15 | ปก |
| บริการ OPAC/iPAC | 3.21 | 1.19 | ม | 2.30 | 0.68 | ปก | 3.04 | 1.04 | ม | 3.47 | 0.87 | ม |
| บริการโสตทัศน์ | 1.82 | 0.87 | ปก | 1.60 | 0.71 | ปก | 1.86 | 0.89 | ปก | 1.87 | 0.99 | ปก |
| บริการอินเทอร์เน็ต | 2.60 | 0.99 | ม | 2.00 | 1.41 | ปก | 3.25 | 0.93 | ม | 2.59 | 1.06 | ม |

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยสภาพการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษาอำเภอกำแพงแสนตามระดับการศึกษา พบว่า ทั้งนักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ใช้บริการต่างๆ ในระดับปานกลาง-มากที่สุด โดยสภาพการให้บริการทุกประเภทของนักศึกษาทั้งสองระดับมีผลสอดคล้องตรงกัน และบริการสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ บริการยืม-คืน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 30)

ตารางที่ 30 สภาพการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา อำเภอกำแพงแสนตามระดับการศึกษา

| บริการสารสนเทศ | นักศึกษาระดับปริญญาโท (N = 41) | | | นักศึกษาระดับปริญญาเอก (N = 26) | | |
|--|-----------------------------------|------|---------|------------------------------------|------|---------|
| | \bar{x} | SD | แปลความ | \bar{x} | SD | แปลความ |
| บริการอ่านภายในห้องสมุด | 2.98 | 1.01 | ม | 2.64 | 0.95 | ม |
| บริการยืม-คืน | 3.74 | 0.63 | มส | 3.77 | 0.43 | มส |
| บริการหนังสือสำรอง | 2.18 | 0.98 | ปก | 1.58 | 0.69 | ปก |
| บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า | 2.06 | 0.97 | ปก | 1.74 | 0.73 | ปก |
| บริการยืมระหว่างห้องสมุด/ บริการจอง | 2.34 | 1.19 | ปก | 2.00 | 1.11 | ปก |
| บริการ OPAC/iPAC | 3.28 | 1.04 | ม | 3.06 | 0.98 | ม |
| บริการโสตทัศน | 1.82 | 0.90 | ปก | 1.69 | 0.87 | ปก |
| บริการอินเทอร์เน็ต | 2.79 | 1.00 | ม | 2.96 | 1.07 | ม |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
 ด้วยย่อ ม หมายถึง มาก
 ด้วยย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ด้วยย่อ น หมายถึง น้อย

สภาพการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์

เมื่อวิเคราะห์การใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา พบความแตกต่างตามสำนักวิชา กล่าวคือ อาจารย์สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร และสำนักวิชาแพทยศาสตร์ ใช้บริการสารสนเทศในระดับน้อย-มากที่สุด ขณะที่การใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง-มากที่สุด

บริการที่อาจารย์ทุกสำนักวิชาใช้ในระดั้มากที่สุด คือ บริการอีเมล-คีน

ส่วนบริการที่อาจารย์ใช้ในระดั้น้อย ปรากฏใน 4 สำนักวิชา (สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร และสำนักวิชาแพทยศาสตร์) ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต โดยเป็นการใช้ของอาจารย์สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ และสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม บริการโสตทัศนเป็นการใช้ของอาจารย์สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า และบริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง เป็นการใช้ของอาจารย์สำนักวิชาแพทยศาสตร์ และมีอาจารย์สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์เพียงสำนักเดียวที่ไม่ใช้บริการสารสนเทศใดๆ ในระดั้น้อยเลย (ดังรายละเอียดในตารางที่ 31)

ตารางที่ 31 สภาพการใช้บริการสารสนเทศของคณาจารย์จำแนกตามสำนักวิชา

| บริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 11) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 13) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 10) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 28) | | | แพทยศาสตร์ (N = 4) | | |
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| บริการอ่านภายใน ห้องสมุด | 1.80 | 0.32 | ปก | 2.08 | 0.15 | ปก | 1.71 | 0.27 | ปก | 2.10 | 0.09 | ปก | 2.00 | 0.15 | ปก |
| บริการยืม-คืน | 3.63 | 0.03 | มส | 3.53 | 0.09 | มส | 3.51 | 0.38 | มส | 3.90 | 0.04 | มส | 3.75 | 0.20 | มส |
| บริการหนังสือตำรอง | 1.88 | 0.28 | ปก | 1.83 | 0.21 | ปก | 1.28 | 0.44 | น | 2.21 | 0.15 | ปก | 2.00 | 0.63 | ปก |
| บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า | 2.36 | 0.25 | ปก | 2.25 | 0.85 | ปก | 2.00 | 0.21 | ปก | 1.94 | 0.50 | ปก | 1.00 | 0.53 | น |
| บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด/บริการจอง | 2.60 | 0.31 | ม | 2.16 | 0.23 | ปก | 2.75 | 0.25 | ม | 2.77 | 0.37 | ม | 1.33 | 0.53 | น |
| บริการ OPAC/iPAC | 2.80 | 0.5 | ม | 2.30 | 0.8 | ปก | 2.71 | 0.30 | ม | 3.47 | 0.17 | ม | 3.75 | 0.5 | มส |
| บริการโสตทัศน | 1.21 | 0.28 | ปก | 1.54 | 0.16 | ปก | 1.33 | 0.15 | น | 1.57 | 0.16 | ปก | 1.75 | 0.9 | ปก |
| บริการอินเทอร์เน็ต | 1.44 | 0.20 | น | 1.33 | 0.26 | น | 1.71 | 0.28 | ปก | 1.88 | 0.10 | ปก | 2.00 | 0.70 | ปก |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
 ด้วยย่อ ม หมายถึง มาก
 ด้วยย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ด้วยย่อ น หมายถึง น้อย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการ

รายละเอียดในตอนนี้เป็นผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ 3 เรื่องด้วยกัน คือ ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ต่อบริการสารสนเทศ และต่อผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อปริมาณ คุณภาพ และความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ รวม 5 เรื่องด้วยกัน ได้แก่ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่เรียนหรือเรื่องที่สอน มีความทันสมัย มีจำนวนเล่มพอเพียง และอยู่ในสภาพดี

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อบริการ 7 ประเภท ได้แก่ บริการอ่านภายในห้องสมุด บริการยืม-คืน บริการหนังสือสำรอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง OPAC/iPAC (ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นหา) บริการโสตทัศน และบริการอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริการ ความถูกต้องในการตอบคำถามและการสื่อสาร และการให้การศึกษานี้รวม 13 เรื่องด้วยกัน

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ในเรื่องใหญ่ๆ ทั้ง 3 เรื่อง ในภาพรวมพบว่าผู้ตอบมีความพึงพอใจโดยรวมต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการในระดับมาก โดยความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศมาเป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 3.02$) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 2.86$) และความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 2.76$)

ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่สอบถามมี 5 เรื่อง ได้แก่

- 1) ทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดตรงกับความต้องการด้านการเรียนการสอน
- 2) ห้องสมุดจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เรียน หรือเรื่องที่สอน
- 3) ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ได้จากห้องสมุดมีความทันสมัย
- 4) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเล่มพอกับความต้องการใช้
- 5) ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการใช้อยู่ในสภาพดี เช่น ไม่ฉีกขาด ชัดเขียน

ผลปรากฏ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศอยู่ระหว่างปานกลาง-มาก เรื่องที่ ผู้ใช้มีความพึงพอใจมาก มี 4 เรื่อง ตามลำดับดังนี้ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากห้องสมุดมีความทันสมัย ($\bar{x} = 2.99$) ทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดตรงกับความต้องการด้านการเรียนการสอน ($\bar{x} = 2.93$) ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการใช้อยู่ในสภาพดี เช่น ไม่นึกขาด จดเขียน ($\bar{x} = 2.80$) ห้องสมุดจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เรียนหรือเรื่องที่สอน ($\bar{x} = 2.77$) ส่วนเรื่องที่ผู้ใช้พอใจปานกลางมีเรื่องเดียว คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเล่มพอกับความต้องการใช้ ($\bar{x} = 2.35$)

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบ คือ นักศึกษาปริญญาตรีบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ภาพปรากฏสอดคล้องกันกับที่กล่าวข้างต้น คือ ทุกกลุ่มพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศใน 4 เรื่องที่กล่าวมาข้างต้นในระดับมากเช่นกัน และพอใจต่อปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศในระดับปานกลาง

เรื่องที่นักศึกษาปริญญาตรีพอใจในระดับสูงสุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดตรงกับความต้องการด้านการเรียนการสอน ($\bar{x} = 3.01$) ขณะที่นักศึกษابัณฑิตศึกษาพอใจที่ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากห้องสมุดมีความทันสมัย ($\bar{x} = 3.09$) ส่วนเรื่องที่อาจารย์พอใจในระดับสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการใช้อยู่ในสภาพดี เช่น ไม่นึกขาด จดเขียน ($\bar{x} = 3.10$)

เรื่องที่นักศึกษปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา และคณาจารย์พอใจในอันดับสุดท้าย คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเล่มพอกับความต้องการใช้ (2.29, 2.35 และ 2.42 ตามลำดับ) ซึ่งผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พพอใจในระดับปานกลาง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 32)

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ

| ความพึงพอใจต่อ ทรัพยากรสารสนเทศ | นักศึกษาปริญญาตรี (N = 1,041) | | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (N = 67) | | | อาจารย์ (N = 60) | | | รวม | | |
|---|----------------------------------|------|-------------|--------------------------------------|------|-------------|---------------------|------|-------------|-----------|------|-------------|
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีในห้องสมุดตรง กับความต้องการด้าน การเรียนการสอน | 3.01 | 0.72 | ม | 2.88 | 0.72 | ม | 2.92 | 0.79 | ม | 2.93 | 0.74 | ม |
| ห้องสมุดจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศ ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กับเรื่องที่เรียน หรือ เรื่องที่สอน | 2.76 | 0.78 | ม | 2.74 | 0.68 | ม | 2.83 | 0.92 | ม | 2.77 | 0.79 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ได้จากห้องสมุดมี ความทันสมัย | 2.90 | 0.77 | ม | 3.09 | 0.69 | ม | 2.98 | 0.86 | ม | 2.99 | 0.77 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเล่มพอกับ ความต้องการใช้ | 2.29 | 0.88 | ปก | 2.35 | 0.88 | ปก | 2.42 | 0.89 | ปก | 2.35 | 0.88 | ปก |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการใช้อยู่ในสภาพดี เช่น ไม่ฉีกขาด ชัดเขียน | 2.56 | 0.79 | ม | 2.74 | 0.75 | ม | 3.10 | 0.69 | ม | 2.80 | 0.74 | ม |
| รวม | 2.70 | 0.78 | ม | 2.76 | 0.74 | ม | 2.85 | 0.83 | ม | 2.76 | 0.78 | ม |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ต่ำย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
 ต่ำย่อ ม หมายถึง มาก
 ต่ำย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ต่ำย่อ น หมายถึง น้อย

สำหรับผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศในรายละเอียดของ

- 1) นักศึกษาปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชาและจำแนกตามชั้นปี
- 2) นักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสาขาวิชา และจำแนกตามระดับการศึกษา
- 3) อาจารย์จำแนกตามสำนักวิชา

โปรดดูที่ภาคผนวก ข (ตารางที่ 1ข – 5ข)

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ

จากการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการทั้งหมด 7 ประเภท ได้แก่

- บริการอ่านภายในห้องสมุด
- บริการยืม-คืน/บริการหนังสือสำรอง
- บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า
- บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง
- OPAC/iPAC เพื่อค้นหาทรัพยากร
- บริการโสตทัศน
- บริการอินเทอร์เน็ต

ผลปรากฏว่า

ผู้ใช้พอใจบริการทั้ง 7 ประเภท ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.80 - 3.21$) โดยเรียงลำดับบริการที่ผู้ใช้พอใจตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า ($\bar{x} = 3.21$) บริการยืม-คืน/บริการหนังสือสำรอง ($\bar{x} = 3.19$) OPAC/iPAC เพื่อค้นหาทรัพยากร ($\bar{x} = 3.12$) บริการอ่านภายในห้องสมุด ($\bar{x} = 2.98$) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง ($\bar{x} = 2.93$) บริการโสตทัศน ($\bar{x} = 2.91$) และบริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 2.80$)

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบ คือ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ทุกกลุ่มพึงพอใจต่อบริการทั้ง 7 ประเภทในระดับมาก

บริการที่ผู้ใช้พอใจในอันดับแรกมีความแตกต่างกันกล่าวคือ บริการที่นักศึกษาปริญญาตรีพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ บริการยืม-คืน/บริการหนังสือสำรอง และ OPAC/iPAC ($\bar{x} = 3.07$) ขณะที่บริการที่นักศึกษามหาวิทยาลัย และอาจารย์พอใจสูงสุดเป็นอันดับแรกเป็นบริการเดียวกัน คือ บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า ($\bar{x} = 3.30$ และ $\bar{x} = 3.38$ ตามลำดับ) ซึ่งเป็นเรื่องที่น่ายินดี เพราะทั้งกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยและอาจารย์ คือ กลุ่มผู้ใช้หลักของบริการนี้

บริการที่ผู้ใช้พอใจในอันดับสุดท้ายมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม กล่าวคือ บริการที่นักศึกษาปริญญาตรีพอใจอันดับสุดท้าย คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง ($\bar{x} = 2.78$) สาเหตุอาจเป็นไปได้ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยยังไม่ได้ทราบหรือไม่ค่อยนิยมใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง เพื่อการค้นคว้า ส่วนบริการที่นักศึกษามหาวิทยาลัยพอใจอันดับสุดท้าย คือ บริการโสตทัศน ($\bar{x} = 2.86$) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 33)

ตารางที่ 33 สรุปอันดับความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ

| ความพึงพอใจต่อ บริการสารสนเทศ | ระดับความพึงพอใจ/อันดับ | | | | | | | |
|--|-------------------------|--------|-----------------------|--------|-------------------------|--------|-----------|--------|
| | รวม | | นักศึกษา ปริญญาตรี | | นักศึกษา บัณฑิตศึกษา | | อาจารย์ | |
| | ค่าเฉลี่ย | อันดับ | ค่าเฉลี่ย | อันดับ | ค่าเฉลี่ย | อันดับ | ค่าเฉลี่ย | อันดับ |
| บริการอ่านภายในห้องสมุด | 2.98 | 4 | 3.06 | 3 | 3.02 | 4 | 2.87 | 6 |
| บริการยืม-คืน/บริการ หนังสือสำรอง | 3.19 | 2 | 3.07 | 1 | 3.25 | 2 | 3.26 | 2 |
| บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า | 3.21 | 1 | 2.97 | 4 | 3.30 | 1 | 3.38 | 1 |
| บริการยืมระหว่างห้องสมุด/ บริการจอง | 2.93 | 5 | 2.78 | 7 | 2.90 | 6 | 3.10 | 4 |
| OPAC/iPAC เพื่อค้นหา ทรัพยากร | 3.12 | 3 | 3.07 | 1 | 3.19 | 3 | 3.12 | 3 |
| บริการโทรศัพท์ | 2.91 | 6 | 2.90 | 5 | 2.98 | 5 | 2.86 | 7 |
| บริการอินเทอร์เน็ต | 2.80 | 7 | 2.83 | 6 | 2.64 | 7 | 2.93 | 5 |

บริการแต่ละประเภท จะสอบถามความพึงพอใจในรายละเอียดดังนี้

1. บริการอ่านภายในห้องสมุด ประกอบด้วย 5 เรื่อง คือ
 - 1) ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร สื่อ โสตทัศนฯ) ที่ต้องการอยู่บนชั้นในตำแหน่งที่เหมาะสม
 - 2) ทรัพยากรสารสนเทศจัดเรียงในลักษณะที่สะดวก ค้นหาง่าย
 - 3) บรรยากาศภายในห้องสมุดเหมาะแก่การอ่าน
 - 4) อุณหภูมิภายในห้องสมุดกำลังสบาย
 - 5) แสงสว่างภายในพอกับความต้องการ
2. บริการยืม-คืน/บริการหนังสือสำรอง ประกอบด้วย 3 เรื่อง คือ
 - 1) คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2) ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมเหมาะสม
 - 3) ระยะเวลาที่ให้ยืมเหมาะสม
3. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า ประกอบด้วย 3 เรื่อง คือ
 - 1) คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อขอความช่วยเหลือ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม
 - 2) คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อโทรศัพท์สอบถามหรือขอข้อมูล
 - 3) เมื่อเข้าห้องสมุดเห็นจุดที่จะสามารถขอความช่วยเหลือได้ชัดเจน
4. บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง ประกอบด้วย 5 เรื่อง คือ
 - 1) ได้รับการบอกกล่าวว่าการยืมระหว่างห้องสมุดจะใช้เวลาเท่าใดจึงจะได้เอกสารที่ต้องการ
 - 2) เอกสารที่ต้องการมาทันตามระยะเวลาที่ห้องสมุดได้บอก
 - 3) ถ้าเอกสารที่ต้องการ และมีผู้อื่นยืม ได้รับการบอกกล่าวว่าจะใช้เวลานานเท่าใดจึงจะได้เอกสาร
 - 4) เอกสารที่ต้องการและผู้อื่นยืม มาตามระยะเวลาที่กำหนด
 - 5) ได้รับสารสนเทศที่จองไว้ทุกครั้ง
5. OPAC/iPAC เพื่อค้นหาทรัพยากร ประกอบด้วย 5 เรื่อง คือ
 - 1) OPAC/iPAC บอกตำแหน่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด ทำให้หาสารสนเทศที่ต้องการ ได้ถูกต้อง
 - 2) คอมพิวเตอร์ค้น OPAC/iPAC ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน
 - 3) ข้อความที่ปรากฏบน OPAC/iPAC ชัดเจนและติดตามหาทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย
 - 4) คอมพิวเตอร์เพื่อการค้น (OPAC/iPAC) กระจายตามจุดต่างๆ
 - 5) สามารถพิมพ์รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จาก OPAC/iPAC

6. บริการโสตทัศนฯ ประกอบด้วย 3 เรื่อง คือ
 - 1) อุปกรณ์โสตทัศนฯอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี
 - 2) เมื่ออุปกรณ์ขัดข้องห้องสมุดติดป้ายบอกชัดเจน ทันเวลา
 - 3) มีสื่อโสตทัศนฯให้บริการ เมื่อต้องการใช้
7. บริการอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย 4 เรื่อง คือ
 - 1) คอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี
 - 2) เมื่ออุปกรณ์ขัดข้องห้องสมุดติดป้ายบอกชัดเจน ทันเวลา
 - 3) มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่อต้องการใช้
 - 4) ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อพิมพ์ผลการค้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของแต่ละบริการในรายละเอียดพบผลดังนี้ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 34)

บริการอ่านภายในห้องสมุด ผลปรากฏดังนี้

1. ในภาพรวมทุกเรื่องที่สอบถามเกี่ยวกับบริการอ่านภายในห้องสมุด ผู้ใช้พอใจระดับมาก โดยผู้ใช้พอใจที่แสงสว่างภายในพอกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.15$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือและพอใจที่ บรรยากาศภายในห้องสมุดเหมาะแก่การอ่าน ($\bar{x} = 3.05$) อุณหภูมิภายในห้องสมุดกำลังสบาย ($\bar{x} = 3.03$) ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศนฯ ฯลฯ) ที่ต้องการอยู่บนชั้นในตำแหน่งที่เหมาะสม ($\bar{x} = 2.85$) และทรัพยากรสารสนเทศจัดเรียงในลักษณะที่สะดวก ค้นหาง่าย ($\bar{x} = 2.83$) ตามลำดับ

2. ผู้ตอบทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษามัธยมศึกษา หรืออาจารย์พอใจต่อการบริการอ่านภายในห้องสมุดทุกเรื่องในระดับมาก

3. บริการอ่านภายในห้องสมุดที่ผู้ตอบทุกกลุ่มพอใจเป็นอันดับแรกเหมือนกัน คือ แสงสว่างภายในพอกับความต้องการ

4. บริการการอ่านภายในห้องสมุดที่ผู้ตอบพอใจเป็นอันดับสุดท้ายต่างกัน คือ นักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษามัธยมศึกษา พอใจที่ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศนฯ ฯลฯ) ที่ต้องการอยู่บนชั้นในตำแหน่งที่เหมาะสมเป็นอันดับสุดท้าย ขณะที่บริการที่อาจารย์พอใจอันดับสุดท้าย คือ ทรัพยากรสารสนเทศจัดเรียงในลักษณะที่สะดวก ค้นหาง่าย ซึ่งบริการทั้ง 2 เรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญเพราะเกี่ยวกับความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรที่สถาบันควรคำนึงถึงเพื่อความสะดวกในการใช้ทรัพยากรที่มี

บริการยืม-คืน/บริการหนังสือสำรอง

1. ในภาพรวมบริการยืม-คืน/บริการหนังสือสำรอง ทั้ง 3 เรื่อง ที่สอบถามผู้ใช้พอใจระดับมาก โดยผู้ใช้พอใจที่คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.33$) และพอใจที่ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมเหมาะสม ($\bar{x} = 3.30$) และปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมเหมาะสม ($\bar{x} = 2.95$) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจต่อบริการคืน/บริการหนังสือสำรอง ของนักศึกษาต่างจากอาจารย์ กล่าวคือนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาพอใจที่คอยไม่เกิน 3 นาทีเมื่อยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นอันดับแรก ขณะที่อาจารย์พอใจระยะเวลาที่ให้ยืมว่ามีความเหมาะสมเป็นอันดับแรก ผลเป็นเช่นนี้เพราะเวลาให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์สูงกว่านักศึกษาบัณฑิตศึกษาและนักศึกษاپริญญาตรี (1 ภาค : 21 วัน : 14 วัน)

3. บริการยืม-คืน/บริการหนังสือสำรอง ที่ผู้ตอบทุกกลุ่มพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายเหมือนกัน คือ ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมเหมาะสม ซึ่งในภาพรวมความพึงพอใจในเรื่องนี้ปรากฏเป็นอันดับสุดท้ายเช่นกัน

บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า

สำหรับบริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า ซึ่งประกอบด้วย 3 เรื่อง คือ เวลาที่ผู้ใช้อะคอยไม่ว่าจะเป็นการขอความช่วยเหลือ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม หรือการใช้โทรศัพท์ และการเห็นจุดที่จะขอความช่วยเหลือได้ชัดเจน ผลปรากฏว่า

1. ในภาพรวมผู้ตอบพอใจทั้ง 3 เรื่องที่สอบถามในระดับมาก ได้แก่ เมื่อเข้าห้องสมุดผู้ใช้เห็นจุดที่จะสามารถขอความช่วยเหลือได้ชัดเจน ($\bar{x} = 3.33$) ผู้ใช้คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อขอความช่วยเหลือ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ($\bar{x} = 3.21$) และผู้ใช้คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อโทรศัพท์สอบถามหรือขอข้อมูล ($\bar{x} = 3.10$) ตามลำดับ

2. เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบทุกกลุ่มพึงพอใจทุกเรื่องในระดับมากและเรื่องที่พึงพอใจมีลำดับสอดคล้องกับภาพรวมในข้อ 1 จุดที่ผู้ใช้สามารถขอความช่วยเหลือได้ชัดเจน คือ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ซึ่งอยู่ใกล้ประตูทางเข้าเป็นจุดที่โดดเด่นและโดยรอบไม่มีเครื่องกีดขวาง นอกจากผู้ใช้จะเห็นชัดเจนแล้วสามารถเดินเข้ามาติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง

บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจองที่สอบถามทั้ง 5 เรื่อง ความพึงพอใจต่อเรื่องที่สอบถามปรากฏดังนี้

1. ในภาพรวมผู้ตอบพึงพอใจต่อเรื่องที่สอบถามทั้ง 5 เรื่อง ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ได้รับการบอกกล่าวว่าการยืมระหว่างห้องสมุดจะใช้เวลาเท่าใดจึงจะได้เอกสารที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.04$) ถ้าเอกสารที่ต้องการ และมีผู้อื่นยืม ผู้ใช้ได้รับการบอกกล่าวว่าจะใช้เวลานานเท่าใดจึงจะได้เอกสาร ($\bar{x} = 2.97$) เอกสารที่ผู้ใช้ต้องการและมีผู้อื่นยืม มาตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.89$) เอกสารที่ต้องการมาทันตามระยะเวลาที่ห้องสมุดได้บอก ($\bar{x} = 2.88$) และได้รับเอกสารที่จองไว้ทุกครั้ง ($\bar{x} = 2.88$ เท่ากัน) .

2. เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบ เรื่องที่นักศึกษาปริญญาตรีพอใจมากเป็นอันดับแรกต่างจากนักศึกษามัธยมศึกษาและอาจารย์ กล่าวคือนักศึกษาปริญญาตรีพอใจที่เอกสารที่ต้องการและมีผู้อื่นยืมมาตามระยะเวลาที่กำหนด ขณะที่นักศึกษามัธยมศึกษาและอาจารย์พอใจที่ได้รับการบอกกล่าวว่าการยืมระหว่างห้องสมุดจะใช้เวลาเท่าใดจึงจะได้เอกสารที่ต้องการเป็นอันดับแรก

3. ส่วนเรื่องที่คุณตอบพอใจมากเป็นอันดับสุดท้ายต่างกันไปตามกลุ่มผู้ตอบ กล่าวคือนักศึกษาปริญญาตรีและอาจารย์พอใจที่ได้รับเอกสารที่จองไว้ทุกครั้ง ขณะที่นักศึกษามัธยมศึกษาพอใจที่เอกสารที่ต้องการและมีผู้อื่นยืมมาตามระยะเวลาที่กำหนด

OPAC/iPAC เพื่อค้นหาทรัพยากร

สำหรับบริการ OPAC/iPAC หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดที่สอบถามทั้ง 5 เรื่อง ผลปรากฏดังนี้

1. ผู้ตอบพอใจทุกเรื่องในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ OPAC/iPAC บอกตำแหน่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด ทำให้หาสารสนเทศที่ต้องการได้ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.13$) ข้อความที่ปรากฏบน OPAC/iPAC ชัดเจนและติดตามหาทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย ($\bar{x} = 3.13$) คอมพิวเตอร์เพื่อการค้น (OPAC/iPAC กระจายตามจุดต่างๆ ($\bar{x} = 3.11$)) ผู้ใช้สามารถพิมพ์รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จาก OPAC/iPAC ($\bar{x} = 3.07$) คอมพิวเตอร์ค้น OPAC/iPAC ไม่ซับซ้อนเมื่อต้องการใช้งาน ($\bar{x} = 2.97$)

2. เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษามัธยมศึกษาและอาจารย์ พบว่า ทุกกลุ่มพึงพอใจต่อเรื่องที่สอบถามในระดับมาก โดยเรื่องที่พอใจมากเป็นอันดับแรกของผู้ตอบทุกกลุ่มเหมือนกัน คือ OPAC/iPAC บอกตำแหน่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด ทำให้หาสารสนเทศที่ต้องการได้ถูกต้อง

3. สำหรับเรื่องที่นักศึกษาพอใจเป็นอันดับสุดท้ายต่างจากอาจารย์ กล่าวคือ ทั้งนักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษามัธยมศึกษาพอใจที่คอมพิวเตอร์ค้น OPAC/iPAC ไม่ซับซ้อน เมื่อต้องการใช้งาน ขณะที่อาจารย์พอใจที่สามารถพิมพ์รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จาก OPAC/iPAC เป็น อันดับสุดท้าย

บริการโสตทัศน

บริการโสตทัศนที่สอบถามมี 3 เรื่องด้วยกัน ความพึงพอใจปรากฏดังนี้

1. ในภาพรวมผู้ตอบพอใจทั้ง 3 เรื่อง ที่สอบถามในระดับมาก โดยความพึงพอใจแต่ละเรื่องไม่ต่างกันนัก ($\bar{x} = 2.87 - 2.98$)

2. เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบทั้งนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษามัธยมศึกษา และอาจารย์พอใจทุกเรื่องที่ถามในระดับมาก โดยนักศึกษามัธยมศึกษาพอใจที่อุปกรณ์โสตทัศนอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีเป็นอันดับแรก ขณะที่นักศึกษาปริญญาตรีพอใจที่มีสื่อโสตทัศนูปกรณ์ให้บริการเมื่อต้องการใช้เป็นอันดับแรก

3. ส่วนความพึงพอใจอันดับสุดท้ายของนักศึกษาปริญญาตรีและอาจารย์เหมือนกันคือพอใจที่เมื่ออุปกรณ์ขัดข้องห้องสมุดติดป้ายบอกชัดเจนทันเวลา

บริการอินเทอร์เน็ต

บริการอินเทอร์เน็ตที่สอบถามมีทั้งหมด 4 เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ปรากฏดังนี้

1. ในภาพรวมผู้ตอบพอใจทุกเรื่องที่สอบถามในระดับมาก ($\bar{x} = 2.68 - 2.85$) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบทั้งนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษามัธยมศึกษา และอาจารย์ ความพึงพอใจต่อทุกเรื่องอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับที่ปรากฏในภาพรวม

2. เรื่องที่นักศึกษาพอใจอันดับแรกต่างกันกับของอาจารย์ กล่าวคือนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษามัธยมศึกษา พอใจเมื่ออุปกรณ์ขัดข้องห้องสมุดติดป้ายบอกชัดเจนทันเวลา เป็นอันดับแรก ส่วนอาจารย์พอใจที่คอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี

3. ส่วนเรื่องที่พอใจอันดับสุดท้ายต่างกันระหว่างนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษามัธยมศึกษา กล่าวคือนักศึกษาปริญญาตรีและอาจารย์พอใจในการพิมพ์ผลการค้นคอยไม่เกิน 3 นาที ส่วนนักศึกษามัธยมศึกษาพอใจที่มีคอมพิวเตอร์ให้บริการเมื่อต้องการใช้

ความล่าช้าในการพิมพ์ผลการค้นทำให้ผู้ใช้รอคอยและมีผลทำให้ความพอใจของผู้ใช้ลดลง ขณะเดียวกันปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพิจารณา ดังผลที่ปรากฏว่าเป็นเรื่องที่นักศึกษามีความพอใจในอันดับค่อนข้างน้อย

สำหรับผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อบริการทรัพยากรสารสนเทศในรายละเอียดของ

- 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา และจำแนกตามชั้นปี
- 2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสาขาวิชา และจำแนกตามระดับการศึกษา
- 3) อาจารย์จำแนกตามสำนักวิชา

โปรดดูที่ภาคผนวก ก (ตารางที่ 1ค - 5ค)

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ

| ความพึงพอใจต่อ บริการสารสนเทศ | นักศึกษา ปริญญาตรี (N = 1,041) | | | นักศึกษา บัณฑิตศึกษา (N = 67) | | | อาจารย์ (N = 60) | | | รวม | | |
|--|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------------------------------|-------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| บริการอ่านภายในห้องสมุด | | | | | | | | | | | | |
| ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร สื่อ โสตทัศน์ ฯลฯ) ที่ต้องการอยู่บนชั้น ตำแหน่งที่เหมาะสม | 2.93 | 0.73 | ม | 2.90 | 0.72 | ม | 2.72 | 0.75 | ม | 2.85 | 0.73 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ จัดเรียงในลักษณะ ที่สะดวก ค้นหาง่าย | 2.95 | 0.73 | ม | 2.91 | 0.77 | ม | 2.65 | 0.83 | ม | 2.83 | 0.77 | ม |
| บรรยากาศภายในห้องสมุด เหมาะแก่การอ่าน | 3.15 | 0.75 | ม | 3.06 | 0.74 | ม | 2.96 | 0.81 | ม | 3.05 | 0.75 | ม |
| อุณหภูมิภายในห้องสมุด กำลังสบาย | 3.10 | 0.78 | ม | 3.03 | 0.72 | ม | 2.97 | 0.84 | ม | 3.03 | 0.78 | ม |
| แสงสว่างภายในพอกับ ความต้องการ | 3.19 | 0.75 | ม | 3.21 | 0.64 | ม | 3.05 | 0.76 | ม | 3.15 | 0.71 | ม |
| รวม | 3.06 | 0.74 | ม | 3.02 | 0.71 | ม | 2.87 | 0.79 | ม | 2.98 | 0.75 | ม |
| บริการยืม-คืนบริการหนังสือสำรอง | | | | | | | | | | | | |
| คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อยืม- คืนทรัพยากรสารสนเทศ | 3.22 | 0.78 | ม | 3.46 | 0.66 | ม | 3.33 | 0.76 | ม | 3.33 | 0.73 | ม |
| ปริมาณทรัพยากร สารสนเทศที่ให้ยืม เหมาะสม | 2.84 | 0.82 | ม | 3.01 | 0.83 | ม | 3.02 | 0.82 | ม | 2.95 | 0.82 | ม |
| ระยะเวลาที่ให้ยืม เหมาะสม | 3.17 | 0.81 | ม | 3.30 | 0.82 | ม | 3.45 | 0.73 | ม | 3.30 | 0.78 | ม |
| รวม | 3.07 | 0.80 | ม | 3.25 | 0.77 | ม | 3.26 | 0.77 | ม | 3.19 | 0.77 | ม |

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ (ต่อ)

| ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ | นักศึกษาปริญญาตรี (N = 1,041) | | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (N = 67) | | | อาจารย์ (N = 60) | | | รวม | | |
|--|----------------------------------|-------------|----------|--------------------------------------|-------------|----------|---------------------|-------------|----------|-------------|-------------|----------|
| | \bar{x} | SD | แปลความ | \bar{x} | SD | แปลความ | \bar{x} | SD | แปลความ | \bar{x} | SD | แปลความ |
| III- บริการคอมพิวเตอร์ | | | | | | | | | | | | |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาทีเมื่อขอความช่วยเหลือ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม | 2.96 | 0.77 | ม | 3.30 | 0.73 | ม | 3.37 | 0.74 | ม | 3.21 | 0.74 | ม |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาทีเมื่อโทรศัพท์สอบถามหรือขอข้อมูล | 2.79 | 0.83 | ม | 3.16 | 0.81 | ม | 3.37 | 0.77 | ม | 3.10 | 0.80 | ม |
| เมื่อเข้าห้องสมุดท่านเห็นจุดที่จะสามารถขอความช่วยเหลือได้ชัดเจน | 3.17 | 0.79 | ม | 3.44 | 0.81 | ม | 3.40 | 0.70 | ม | 3.33 | 0.76 | ม |
| รวม | 2.97 | 0.79 | ม | 3.30 | 0.78 | ม | 3.38 | 0.73 | ม | 3.21 | 0.76 | ม |
| IV- บริการยืมระหว่างห้องสมุด/ บริการรอง | | | | | | | | | | | | |
| ได้รับการบอกกล่าวว่าการยืมระหว่างห้องสมุดจะใช้เวลาเท่าใดจึงจะได้เอกสารที่ต้องการ | 2.78 | 0.82 | ม | 3.06 | 0.82 | ม | 3.28 | 0.66 | ม | 3.04 | 0.76 | ม |
| เอกสารที่ต้องการมาทันตามระยะเวลาที่ห้องสมุดได้บอก | 2.78 | 0.76 | ม | 2.84 | 0.88 | ม | 3.02 | 0.82 | ม | 2.88 | 0.82 | ม |
| ถ้าเอกสารที่ต้องการและมีผู้อื่นยืม ท่านได้รับการบอกกล่าวว่าจะใช้เวลานานเท่าใด จึงจะได้เอกสาร | 2.78 | 0.79 | ม | 2.96 | 0.84 | ม | 3.19 | 0.63 | ม | 2.97 | 0.75 | ม |

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ (ต่อ)

| ความพึงพอใจต่อ บริการสารสนเทศ | นักศึกษา- ปริญญาตรี (N = 1,041) | | | นักศึกษา บัณฑิตศึกษา (N = 67) | | | อาจารย์ (N = 60) | | | รวม | | |
|--|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------------------------------|-------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| IV. บริการยืมระหว่างห้องสมุด / บริการจอง (ต่อ) | | | | | | | | | | | | |
| เอกสารที่ท่านต้องการและมีผู้อื่นยืมมาตามระยะเวลาที่กำหนด | 2.81 | 0.78 | ม | 2.76 | 0.84 | ม | 3.11 | 0.66 | ม | 2.89 | 0.76 | ม |
| ได้รับสารสนเทศที่จองไว้ทุกครั้ง | 2.79 | 0.82 | ม | 2.91 | 0.87 | ม | 2.94 | 0.79 | ม | 2.88 | 0.82 | ม |
| รวม | 2.78 | 0.79 | ม | 2.90 | 0.85 | ม | 3.10 | 0.71 | ม | 2.93 | 0.78 | ม |
| V. OPAC/iPAC หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด | | | | | | | | | | | | |
| OPAC/iPAC บก ตำแหน่งทรัพยากร สารสนเทศที่มีใน ห้องสมุด ทำให้หา สารสนเทศที่ต้องการ ได้ถูกต้อง | 3.23 | 1.22 | ม | 3.48 | 0.59 | ม | 3.38 | 0.71 | ม | 3.36 | 0.84 | ม |
| คอมพิวเตอร์ค้น OPAC/ iPAC ไม่ซับซ้อน เมื่อต้องการใช้งาน | 2.93 | 1.80 | ม | 2.91 | 0.79 | ม | 3.08 | 0.79 | ม | 2.97 | 1.12 | ม |
| ข้อความที่ปรากฏบน OPAC/iPAC ชัดเจน และติดตามหาทรัพยากร สารสนเทศได้ง่าย | 2.97 | 0.82 | ม | 3.19 | 0.69 | ม | 3.25 | 0.76 | ม | 3.13 | 0.75 | ม |
| คอมพิวเตอร์เพื่อการค้น (OPAC/iPAC) กระจาย ตามจุดต่างๆ | 3.13 | 0.77 | ม | 3.20 | 0.72 | ม | 3.02 | 0.80 | ม | 3.11 | 0.76 | ม |

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ (ต่อ)

| ความพึงพอใจต่อ บริการสารสนเทศ | นักศึกษา ปริญญาตรี (N = 1,041) | | | นักศึกษา บัณฑิตศึกษา (N = 67) | | | อาจารย์ (N = 60) | | | รวม | | |
|--|--------------------------------------|------|-------------|-------------------------------------|------|-------------|---------------------|------|-------------|-----------|------|-------------|
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| V. OPAC/iPAC หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด (ต่อ) | | | | | | | | | | | | |
| สามารถพิมพ์รายชื่อ หนังสือที่ค้นได้จาก OPAC/iPAC | 3.12 | 0.82 | ม | 3.20 | 0.70 | ม | 2.89 | 0.99 | ม | 3.07 | 0.83 | ม |
| รวม | 3.07 | 1.08 | ม | 3.19 | 0.69 | ม | 3.12 | 0.81 | ม | 3.12 | 0.86 | ม |
| VI. บริการวัสดุทัศน | | | | | | | | | | | | |
| อุปกรณ์วัสดุทัศนอยู่ใน สภาพใช้งานได้ดี | 2.91 | 0.76 | ม | 3.10 | 0.61 | ม | 2.93 | 0.57 | ม | 2.98 | 0.64 | ม |
| เมื่ออุปกรณ์ขัดข้อง ห้องสมุดคิดป้ายบอก ชัดเจน ทันเวลา | 2.88 | 0.80 | ม | 2.96 | 0.61 | ม | 2.78 | 0.64 | ม | 2.87 | 0.68 | ม |
| มีสื่อวัสดุทัศนอุปกรณ์ให้ บริการ เมื่อต้องการใช้ | 2.92 | 0.77 | ม | 2.88 | 0.70 | ม | 2.88 | 0.79 | ม | 2.89 | 0.75 | ม |
| รวม | 2.90 | 0.77 | ม | 2.98 | 0.64 | ม | 2.86 | 0.66 | ม | 2.91 | 0.69 | ม |
| VII. บริการอินเทอร์เน็ต | | | | | | | | | | | | |
| คอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพ ใช้งานได้ดี | 2.87 | 0.83 | ม | 2.65 | 0.81 | ม | 3.05 | 0.84 | ม | 2.85 | 0.82 | ม |
| เมื่ออุปกรณ์ขัดข้องห้อง สมุดคิดป้ายบอกชัดเจน ทันเวลา | 2.95 | 0.81 | ม | 2.75 | 0.82 | ม | 2.97 | 0.80 | ม | 2.89 | 0.81 | ม |
| มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่อต้องการใช้ | 2.83 | 0.88 | ม | 2.50 | 0.85 | ปก | 3.03 | 0.90 | ม | 2.78 | 0.87 | ม |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อพิมพ์ผลการค้น | 2.69 | 0.91 | ม | 2.66 | 0.84 | ม | 2.70 | 0.95 | ม | 2.68 | 0.90 | ม |
| รวม | 2.83 | 0.85 | ม | 2.64 | 0.83 | ม | 2.93 | 0.87 | ม | 2.80 | 0.85 | ม |
| รวมความพึงพอใจทั้งหมด | 2.95 | 0.93 | ม | 3.04 | 0.75 | ม | 3.07 | 0.76 | ม | 3.02 | 0.78 | ม |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
ด้วยย่อ ม หมายถึง มาก
ด้วยย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
ด้วยย่อ น หมายถึง น้อย

ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

จากการสอบถามความพึงพอใจหรือความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้ให้บริการ ซึ่งมีทั้งหมด 13 เรื่อง สามารถจัดได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. พฤติกรรมการบริการ ประกอบด้วย 4 เรื่องย่อย ได้แก่
 - 1) ติดต่อดีง่ายและยินดีต้อนรับ
 - 2) ยินดีที่จะถูกรบกวนจากโต๊ะ เพื่อให้ความช่วยเหลือ
 - 3) ใจกว้างและสุภาพ
 - 4) พุดคุยด้วยความเป็นมิตร
2. ความถูกต้องในการตอบคำถามและการสื่อสาร ประกอบด้วย 6 เรื่องย่อย ได้แก่
 - 1) สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจ
 - 2) ให้คำตอบที่ถูกต้อง
 - 3) กลับกรองข้อมูล ไม่ให้ข้อมูลรายละเอียดมากเกินไปเกินต้องการ
 - 4) ช่วยพาท่านไปที่ชั้น เพื่อหาหนังสือ
 - 5) ให้แผ่นพับเพื่อช่วยให้เกิดความกระจ่างชัด
 - 6) บอกถึงบริการระหว่างห้องสมุด เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่ห้องสมุดไม่มี
3. การให้การศึกษาค้นคว้า ประกอบด้วย 3 เรื่องย่อย ได้แก่
 - 1) สาริตและสอนวิธีค้น OPAC/IPAC
 - 2) สาริตและสอน การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
 - 3) สาริตและสอนการใช้ WWW.

ผลปรากฏดังนี้

1. ในภาพรวม ผู้ตอบพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในเรื่องที่สอบถามทั้ง 3 กลุ่มในระดับมาก คือ พึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริการเป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 3.19$) รองลงมาคือพึงพอใจต่อความถูกต้องในการตอบคำถามและการสื่อสาร ($\bar{x} = 2.89$) และพึงพอใจต่อการให้การศึกษาค้นคว้าแก่ผู้ใช้ ($\bar{x} = 2.57$)

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบ ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ยังคงอันดับสอดคล้องกับภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในรายละเอียด พบว่า

2.1 ผู้ตอบทุกกลุ่มพึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริการทุกเรื่องที่สอบถามใน

ระดับมาก

2.2 ส่วนความถูกต้องในการตอบคำถามและการสื่อสาร กลุ่มผู้ตอบที่เป็น นักศึกษาบัณฑิตศึกษาและอาจารย์พอใจทั้ง 6 เรื่องที่สอบถามในระดับมาก แต่กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีมีเรื่องที่พอใจระดับปานกลาง 2 เรื่อง คือ การพานักศึกษาไปที่ชั้นเพื่อหาหนังสือและการ ให้แผ่นพับเพื่อช่วยให้เกิดความกระจ่าง

2.3 ในเรื่องการใช้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ความพึงพอใจของนักศึกษاپริญญาตรี ทั้งในภาพรวมและใน 3 เรื่องที่สอบถามในรายละเอียดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต่างจากของ นักศึกษาบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ ที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ดังรายละเอียดในตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจ ต่อผู้ให้บริการ | นักศึกษา ปริญญาตรี (N = 1,041) | | | นักศึกษา บัณฑิตศึกษา (N = 67) | | | อาจารย์ (N = 60) | | | รวม | | |
|---|--------------------------------------|------|-------------|-------------------------------------|------|-------------|---------------------|------|-------------|-----------|------|-------------|
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| I. พฤติกรรมบริการ | | | | | | | | | | | | |
| ติดต่อได้ง่ายและยินดี ต้อนรับ | 3.09 | 0.75 | ม | 3.19 | 0.74 | ม | 3.47 | 0.65 | ม | 3.25 | 0.71 | ม |
| ยินดีที่จะลุกจากโต๊ะ เพื่อให้ความช่วยเหลือ | 2.95 | 0.81 | ม | 3.07 | 0.82 | ม | 3.35 | 0.76 | ม | 3.12 | 0.79 | ม |
| ใจกว้างและสุภาพ | 2.98 | 0.79 | ม | 3.16 | 0.71 | ม | 3.35 | 0.64 | ม | 3.16 | 0.71 | ม |
| พูดคุยด้วยความเป็นมิตร | 3.03 | 0.78 | ม | 3.19 | 0.76 | ม | 3.47 | 0.63 | ม | 3.23 | 0.72 | ม |
| รวม | 3.01 | 0.78 | ม | 3.15 | 0.75 | ม | 3.40 | 0.67 | ม | 3.19 | 0.73 | ม |
| II. ความถูกต้องในการตอบคำถามและการสื่อสาร | | | | | | | | | | | | |
| สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจ | 3.09 | 0.74 | ม | 3.22 | 0.69 | ม | 3.40 | 0.73 | ม | 3.23 | 0.72 | ม |
| ให้คำตอบที่ถูกต้อง | 3.09 | 0.71 | ม | 3.18 | 0.72 | ม | 3.36 | 0.67 | ม | 3.21 | 0.70 | ม |
| กลับกรองข้อมูล ไม่ให้ ข้อมูลรายละเอียดมากเกินไป ต้องการ | 2.89 | 0.77 | ม | 2.96 | 0.77 | ม | 3.08 | 0.68 | ม | 2.97 | 0.74 | ม |
| ช่วยพาท่านไปที่ชั้น เพื่อหาหนังสือ | 2.34 | 0.94 | ปก | 2.51 | 0.95 | ม | 2.80 | 0.93 | ม | 2.55 | 0.94 | ม |
| ให้แผ่นพับเพื่อช่วยให้ เกิดความกระชับ | 2.49 | 0.90 | ปก | 2.53 | 0.86 | ม | 2.65 | 0.85 | ม | 2.55 | 0.87 | ม |
| บอกถึงบริการระหว่าง ห้องสมุด เพื่อให้ได้ ทรัพยากรที่ห้องสมุดไม่มี | 2.65 | 1.33 | ม | 2.81 | 0.85 | ม | 3.04 | 0.78 | ม | 2.83 | 0.88 | ม |
| รวม | 2.75 | 0.89 | ม | 2.87 | 0.80 | ม | 3.05 | 0.77 | ม | 2.89 | 0.80 | ม |

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อผู้ให้บริการ | นักศึกษา ปริญญาตรี (N = 1,041) | | | นักศึกษา บัณฑิตศึกษา (N = 67) | | | อาจารย์ (N = 66) | | | รวม | | |
|--|--------------------------------------|------|-------------|-------------------------------------|------|-------------|---------------------|------|-------------|-----------|------|-------------|
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| III. การให้บริการศึกษาแก่ผู้ใช้ | | | | | | | | | | | | |
| สาริตและสอนวิธีค้น OPAC / iPAC | 2.50 | 0.99 | ปก | 2.73 | 0.87 | ม | 2.58 | 0.92 | ม | 2.60 | 0.92 | ม |
| สาริตและสอนการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ | 2.50 | 1.36 | ปก | 2.72 | 0.86 | ม | 2.58 | 0.94 | ม | 2.60 | 1.05 | ม |
| สาริตและสอนการใช้ WWW. | 2.37 | 0.95 | ปก | 2.67 | 0.86 | ม | 2.56 | 1.00 | ม | 2.53 | 0.93 | ม |
| รวม | 2.45 | 1.10 | ปก | 2.70 | 0.86 | ม | 2.57 | 0.95 | ม | 2.57 | 0.96 | ม |
| รวมทั้งหมด | 2.51 | 0.93 | ม | 2.88 | 0.81 | ม | 2.98 | 0.80 | ม | 2.86 | 0.84 | ม |

หมายเหตุ การแปลความในตาราง ด้วยย่อ มส หมายถึง มากที่สุด
 ด้วยย่อ ม หมายถึง มาก
 ด้วยย่อ ปก หมายถึง ปานกลาง
 ด้วยย่อ น หมายถึง น้อย

สำหรับผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในรายละเอียดของ

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชาและจำแนกตามชั้นปี
2. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชาและจำแนกระดับการศึกษา
3. คณาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา

โปรดดูที่ภาคผนวก ง (ตารางที่ 1ง - 5ง)

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามโดยใช้คำถามเปิดให้ผู้ตอบแต่ละคนระบุว่าเมื่อใช้ทรัพยากร และบริการสารสนเทศ ผู้ใช้ประทับใจอะไรมากที่สุด และไม่ประทับใจอะไรมากที่สุด ตลอดจนผู้ใช้ประสงค์จะให้ห้องสมุดปรับปรุงอะไรมากที่สุด ผลปรากฏดังนี้ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 36)

ตารางที่ 36 เรื่องที่ประทับใจ ไม่ประทับใจ และควรปรับปรุงมากที่สุด

| เรื่องที่ประทับใจ ไม่ประทับใจ และควรปรับปรุงมากที่สุด | ความประทับใจ จำนวนผู้ตอบ (คน) | ความไม่ประทับใจ จำนวนผู้ตอบ (คน) | ควรปรับปรุง จำนวนผู้ตอบ (คน) |
|---|-------------------------------------|--|------------------------------------|
| บริการสารสนเทศ (การให้สารสนเทศถูกต้อง ระบบ iPAC เวลาเปิด-ปิด เวลาและปริมาณหนังสือที่ให้ยืม ค่าปรับ) | 206 | 75 | 161 |
| ผู้ให้บริการ (ความสุภาพ ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือ การให้สารสนเทศถูกต้อง อธิบายชี้ สีนน้ำ) | 189 | 79 | 36 |
| บรรยากาศภายในห้องสมุด (อุณหภูมิ เสียง) | 135 | 24 | 68 |
| ทรัพยากรสารสนเทศ (ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ ความทันสมัย สภาพความชำรุด การจัดหมวดหมู่และการจัดชั้น) | 98 | 185 | 291 |
| สิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ คุณภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องบริการสื่อ โสตทัศน CD-ROM ที่นั่งอ่าน) | 26 | 56 | 25 |

เรื่องที่ผู้ตอบประทับใจมากที่สุด

เมื่อใช้ทรัพยากร และบริการสารสนเทศ เรื่องที่ผู้ตอบประทับใจมากที่สุด มี 5 เรื่องด้วยกัน ตามอันดับดังนี้

1. บริการสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบ 206 คน)

| | | |
|------------------------------------|-------------|-------|
| • ให้ข้อมูลถูกต้อง | จำนวนผู้ตอบ | 40 คน |
| • งานพิมพ์มีความคมชัด | จำนวนผู้ตอบ | 30 คน |
| • ยืมหนังสือได้จำนวนมาก | จำนวนผู้ตอบ | 30 คน |
| • ระยะเวลาการยืมหนังสือได้นาน | จำนวนผู้ตอบ | 25 คน |
| • เวลาเปิดบริการ | จำนวนผู้ตอบ | 22 คน |
| • iPAC ค้นหาหนังสือได้รวดเร็ว | จำนวนผู้ตอบ | 20 คน |
| • คอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว | จำนวนผู้ตอบ | 17 คน |
| • iPAC ใช้ได้ง่าย | จำนวนผู้ตอบ | 12 คน |
| • บริการรวดเร็ว | จำนวนผู้ตอบ | 10 คน |

2. ผู้ให้บริการ (จำนวนผู้ตอบ 189 คน)

| | | |
|--------------------------------|-------------|-------|
| • พุดจาสุภาพ | จำนวนผู้ตอบ | 46 คน |
| • ให้ความช่วยเหลือ | จำนวนผู้ตอบ | 40 คน |
| • มีอัธยาศัยดี | จำนวนผู้ตอบ | 39 คน |
| • เต็มใจให้บริการ | จำนวนผู้ตอบ | 36 คน |
| • ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง | จำนวนผู้ตอบ | 26 คน |
| • สื่อสารเข้าใจ | จำนวนผู้ตอบ | 2 คน |

3. บรรยากาศภายในห้องสมุด (จำนวนผู้ตอบ 135 คน)

| | | |
|--------------------------------------|-------------|-------|
| • แสงสว่างเพียงพอ | จำนวนผู้ตอบ | 30 คน |
| • บรรยากาศน่าเข้าไปใช้ | จำนวนผู้ตอบ | 29 คน |
| • มีการปรับปรุงบรรยากาศภายในห้องสมุด | จำนวนผู้ตอบ | 25 คน |
| • มีความเงียบ | จำนวนผู้ตอบ | 23 คน |
| • ความเป็นระเบียบภายในห้องสมุด | จำนวนผู้ตอบ | 22 คน |
| • อุณหภูมิเย็นดี | จำนวนผู้ตอบ | 5 คน |

4. ทรัพยากรสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบ 98 คน)

- | | | |
|-------------------------------|-------------|-------|
| • มีหนังสือจำนวนมาก | จำนวนผู้ตอบ | 65 คน |
| • สภาพหนังสือไม่ฉีกขาด | จำนวนผู้ตอบ | 20 คน |
| • มีหนังสือใหม่ๆ เข้าห้องสมุด | จำนวนผู้ตอบ | 13 คน |

5. สิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวนผู้ตอบ 26 คน)

- | | | |
|--------------------------------------|-------------|-------|
| • มีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนมาก | จำนวนผู้ตอบ | 14 คน |
| • มีเครื่องให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา | จำนวนผู้ตอบ | 12 คน |

เรื่องที่ผู้ตอบไม่ประทับใจมากที่สุด

เรื่องที่ผู้ตอบไม่ประทับใจมากที่สุด ประมวลได้ 5 เรื่อง เช่นกัน ตามอันดับดังนี้ (ดังตารางที่ 37)

1. ทรัพยากรสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบ 187 คน)

- | | | |
|------------------------------------|-------------|-------|
| • หนังสือ/วารสารมีน้อย | จำนวนผู้ตอบ | 70 คน |
| • การจัดวางหนังสือบนชั้นไม่ถูกต้อง | จำนวนผู้ตอบ | 63 คน |
| • หนังสือไม่ตรงกับความต้องการ | จำนวนผู้ตอบ | 25 คน |
| • หนังสือภาษาไทยน้อย | จำนวนผู้ตอบ | 16 คน |
| • หนังสือจีนชั้นต่ำ | จำนวนผู้ตอบ | 6 คน |
| • หนังสือจัดหมวดหมู่ไม่ถูกต้อง | จำนวนผู้ตอบ | 4 คน |
| • หนังสือชำรุดใช้เวลาซ่อมนาน | จำนวนผู้ตอบ | 2 คน |
| • หนังสือเก่า | จำนวนผู้ตอบ | 1 คน |

2. ผู้ให้บริการ (จำนวนผู้ตอบ 76 คน)

- | | | |
|--------------------------------------|-------------|-------|
| • ผู้ให้บริการบางคนก็ดี บางคนก็ไม่ดี | จำนวนผู้ตอบ | 34 คน |
| • หน้าบึ้ง | จำนวนผู้ตอบ | 23 คน |
| • พูดจาไม่สุภาพ | จำนวนผู้ตอบ | 19 คน |

3. บริการสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบ 78 คน)

- | | | |
|---|-------------|-------|
| • iPAC ใช้ยาก ไม่คุ้นเคย | จำนวนผู้ตอบ | 44 คน |
| • ยืมหนังสือได้น้อย | จำนวนผู้ตอบ | 9 คน |
| • ไม่เข้าใจความหมายของคำที่ปรากฏ บนหน้าจอ iPAC | จำนวนผู้ตอบ | 8 คน |
| • น่าจะเปิดบริการ 24 ชม. | จำนวนผู้ตอบ | 6 คน |
| • บางครั้งไม่สามารถยืมต่อได้ด้วยตนเอง | จำนวนผู้ตอบ | 4 คน |
| • ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง | จำนวนผู้ตอบ | 3 คน |
| • ค่าปรับแพง | จำนวนผู้ตอบ | 2 คน |
| • การยืมระหว่างห้องสมุดใช้เวลานาน | จำนวนผู้ตอบ | 2 คน |

4. สิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวนผู้ตอบ 56 คน)

- | | | |
|--|-------------|-------|
| • เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า ทำงานล่าช้า | จำนวนผู้ตอบ | 30 คน |
| • เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย เครื่องเสียนาน | จำนวนผู้ตอบ | 7 คน |
| • เครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนเครื่องน้อยไป ไม่เพียงพอ | จำนวนผู้ตอบ | 5 คน |
| • เครื่องพิมพ์ผลมีน้อยต้องรอคิวนาน | จำนวนผู้ตอบ | 3 คน |
| • จำนวนที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ | จำนวนผู้ตอบ | 3 คน |
| • จัดที่นั่งอ่านใกล้ชิดกันเกินไป | จำนวนผู้ตอบ | 3 คน |
| • เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ | จำนวนผู้ตอบ | 3 คน |
| • ที่จอดรถอยู่ไกล | จำนวนผู้ตอบ | 2 คน |

5. บรรยากาศในห้องสมุด (จำนวนผู้ตอบ 24 คน)

- | | | |
|--|-------------|-------|
| • อุณหภูมิในห้องสมุดร้อนเกินไป เย็นเกินไป | จำนวนผู้ตอบ | 17 คน |
| • เสียงดังภายในห้องสมุด | จำนวนผู้ตอบ | 7 คน |

เรื่องที่ผู้ตอบเห็นควรปรับปรุงมากที่สุด

ประมวลได้ 5 เรื่องเช่นกัน เรียงตามอันดับดังนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบ 291 คน)

| | | |
|---|-------------|--------|
| • เพิ่มจำนวนหนังสือและวารสารประเภทต่างๆ | จำนวนผู้ตอบ | 152 คน |
| • หนังสือเก่า | จำนวนผู้ตอบ | 60 คน |
| • เพิ่มจำนวนหนังสือภาษาไทย | จำนวนผู้ตอบ | 30 คน |
| • จัดวางหนังสือให้ถูกต้อง | จำนวนผู้ตอบ | 15 คน |
| • เพิ่มหนังสือพ็อคเก็ตบุ๊กส์ | จำนวนผู้ตอบ | 10 คน |
| • จัดหนังสือขึ้นชั้นเร็วขึ้น | จำนวนผู้ตอบ | 8 คน |
| • การจัดหมวดหมู่หนังสือไม่ถูกต้อง | จำนวนผู้ตอบ | 6 คน |
| • มีมุมแสดงหนังสือขายดี | จำนวนผู้ตอบ | 5 คน |
| • การซ่อมแซมหนังสือชำ | จำนวนผู้ตอบ | 3 คน |
| • เพิ่มหนังสือเยาวชน | จำนวนผู้ตอบ | 2 คน |

2. บริการสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบ 161 คน) .

| | | |
|-------------------------------------|-------------|-------|
| • ขยายเวลาเปิดบริการ | จำนวนผู้ตอบ | 31 คน |
| • ปรับปรุง iPAC ให้ใช้ได้ง่าย | จำนวนผู้ตอบ | 12 คน |
| • ลดค่าปรับ | จำนวนผู้ตอบ | 3 คน |
| • ยืมหนังสือได้นานขึ้น | จำนวนผู้ตอบ | 2 คน |
| • ขยายห้องบริการสื่อโสตน์ | จำนวนผู้ตอบ | 2 คน |
| • จัดทำรายชื่อ ซีดี-รอม | จำนวนผู้ตอบ | 2 คน |
| • ลดระยะเวลาการยืมหนังสือของอาจารย์ | จำนวนผู้ตอบ | 1 คน |
| • บริการซีดีรอมเพื่อการศึกษา | จำนวนผู้ตอบ | 1 คน |

3. บรรยากาศในห้องสมุด (จำนวนผู้ตอบ 49 คน)

| | | |
|--|-------------|-------|
| • อุณหภูมิและความเย็นของเครื่องปรับอากาศ | จำนวนผู้ตอบ | 46 คน |
| • งดการใช้มือถือในห้องสมุด | จำนวนผู้ตอบ | 3 คน |

ตารางที่ 37 สรุปอันดับความประทับใจ ความไม่ประทับใจ และเรื่องที่ควรปรับปรุงมากที่สุด

| อันดับ | ประทับใจ | ไม่ประทับใจ | ควรปรับปรุง |
|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| อันดับที่ 1 | บริการสารสนเทศ | ทรัพยากรสารสนเทศ | ทรัพยากรสารสนเทศ |
| อันดับที่ 2 | ผู้ให้บริการ | บริการสารสนเทศ | บริการสารสนเทศ |
| อันดับที่ 3 | บรรยากาศ | ผู้ให้บริการ | บรรยากาศ |
| อันดับที่ 4 | ทรัพยากรสารสนเทศ | สิ่งอำนวยความสะดวก | ผู้ให้บริการ |
| อันดับที่ 5 | สิ่งอำนวยความสะดวก | บรรยากาศ | สิ่งอำนวยความสะดวก |

จากคำตอบที่ได้รับเมื่อวิเคราะห์ทั้งความประทับใจ ความไม่ประทับใจ และเรื่องที่ควรปรับปรุง และสรุปเปรียบเทียบเป็นอันดับ (ดังตารางที่ 37) สรุปได้ว่า

1. ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นเรื่องที่ใช้ระบุชัดเจน ดังที่ความประทับใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในอันดับที่ 4 แต่เป็นความไม่ประทับใจอันดับที่ 1 และเป็นเรื่องที่ควรปรับปรุงอันดับแรกเช่นกัน ดังนั้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นเรื่องแรกที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรเร่งปรับปรุง
2. บริการสารสนเทศ เป็นความประทับใจอันดับที่ 1 และเป็นไม่ประทับใจ อันดับที่ 2 และผู้ตอบเห็นควรปรับปรุงอันดับที่ 2 จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพิจารณาปรับปรุงในอันดับที่ 2
3. ผู้ให้บริการ แม้ว่านำหน้าอยู่ที่ความประทับใจมากกว่า ดังที่ผู้ตอบมีความประทับใจผู้ให้บริการเป็นอันดับที่ 2 แต่เป็นเรื่องที่ผู้ตอบรู้สึกไม่ประทับใจเป็นอันดับที่ 3 แม้ว่าผู้ตอบจะเห็นว่าเป็นเรื่องที่ควรปรับปรุงอันดับที่ 4 ก็ตาม แต่ผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญของงานบริการ เป็นผู้ที่มิปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้และเป็นผู้สร้างคุณภาพบริการ จึงเป็นเรื่องที่สมควรที่จะได้รับการปรับปรุงในอันดับที่ 3
4. บรรยากาศภายในห้องสมุด ผู้ตอบประทับใจมากกว่าไม่ประทับใจ (อันดับที่ 3 อันดับที่ 5) แต่เป็นเรื่องที่ควรปรับปรุงในอันดับที่ 4 ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรปรับปรุงเป็นอันดับที่ 4
5. สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นเรื่องที่ผู้ตอบประทับใจพอ ๆ กับผู้ที่ไม่ประทับใจ (26:25 คน) และเป็นเรื่องที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรปรับปรุงอันดับที่ 5

เมื่อพิจารณารายละเอียดของเรื่องและผู้ตอบประทับใจและไม่ประทับใจมากที่สุด และเรื่องที่ต้องการปรับปรุงมากที่สุด พบผลอันเป็นประโยชน์ที่จะนำสู่การปรับปรุงแก้ไขได้เรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศ

| เรื่อง | ความประทับใจ | ความไม่ประทับใจ | ควรปรับปรุง | แนวทางปฏิบัติ เนื่องจากปริมาณความไม่ประทับใจและการปรับปรุงสูงกว่าความประทับใจ |
|--------------------------------|---------------------------|---|---|---|
| ปริมาณหนังสือ | มีหนังสือมาก 65 คน | หนังสือ/วารสารน้อย 70 คน | ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ 152 คน | ควรพิจารณาปรับปรุง |
| ความทันสมัย | มีหนังสือใหม่ 13 คน | หนังสือเก่า 1 คน | หนังสือเก่า 60 คน | ควรพิจารณาปรับปรุง |
| สภาพตัวเล่ม | หนังสือไม่ฉีกขาด 20 คน | หนังสือชำรุดใช้เวลาซ่อมนาน 2 คน | - | - |
| การจัดหมวดและการจัดชั้นหนังสือ | - | จัดหมวดไม่ถูก 4 คน หนังสือขึ้นชั้นช้า 6 คน เรียงไม่ถูกต้อง 63 คน | จัดหมวดให้ถูกต้อง 6 คน จัดหนังสือขึ้นชั้นเร็วขึ้น 8 คน | ควรพิจารณาปรับปรุง |

2. บริการสารสนเทศ

| เรื่อง | ความประทับใจ | ความไม่ประทับใจ | ควรปรับปรุง | แนวทางปฏิบัติ เนื่องจากปริมาณความไม่ประทับใจ และการปรับปรุงสูงกว่าความประทับใจ |
|-------------------------------|--|--|-----------------------------|--|
| ระบบ iPAC (ไม่นับความรวดเร็ว) | ใช้ง่าย 12 คน | ใช้ยาก 44 คน ไม่เข้าใจ ความหมายคำ 8 คน | 12 คน | ควรพิจารณาปรับปรุง |
| เวลาเปิด-ปิด | - | เปิด 24 ชม. 6 คน | ขยายเวลาเปิดบริการ 31 คน | ควรพิจารณาปรับปรุง |
| เวลาปริมาณหนังสือที่ให้ยืม | ยืมได้มาก 30 คน ยืมได้นาน 25 คน | ยืมได้น้อย 9 คน | ให้ยืมได้นาน 2 คน | - |
| ค่าปรับ | - | ค่าปรับแพง 2 คน | ลดค่าปรับ 3 คน | - |
| ให้สารสนเทศถูกต้อง | 40 คน | ให้สารสนเทศ ไม่ถูกต้อง 3 คน | - | - |

3. ผู้ให้บริการ

| เรื่อง | ความประทับใจ | ความไม่ประทับใจ | ควรปรับปรุง | แนวทางปฏิบัติ เนื่องจากปริมาณความไม่ประทับใจ และการปรับปรุงสูงกว่าความประทับใจ |
|----------------------------|--------------|-----------------|-------------|--|
| ความสุภาพ | 46 คน | 19 คน | 33 คน | ควรพิจารณาปรับปรุง |
| ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือ | 40 คน | - | 3 คน | - |
| อัธยาศัย สีสหน้า | 39 คน | 23 คน | - | ควรพิจารณาปรับปรุง |

4. บรรยากาศภายในห้องสมุด

| เรื่อง | ความประทับใจ | ความไม่ประทับใจ | ควรปรับปรุง | แนวทางปฏิบัติ เนื่องจากปริมาณความไม่ประทับใจ และการปรับปรุงสูงกว่าความประทับใจ |
|----------|----------------|--------------------------|-------------|--|
| อุณหภูมิ | เย็นดี 5 คน | ร้อน-เย็นเกินไป 17 คน | 46 คน | ควรพิจารณาปรับปรุง |
| เสียง | เงียบ 23 คน | เสียงดัง 7 คน | - | - |

5. สิ่งอำนวยความสะดวก

| เรื่อง | ความประทับใจ | ความไม่ประทับใจ | ควรปรับปรุง | แนวทางปฏิบัติ |
|--------------------------|--------------|---|---|--------------------|
| จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ | มีมาก 14 คน | คอมพิวเตอร์มีน้อย 5 คน เครื่องพิมพ์ผลมีน้อย 3 คน | เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ 5 คน เพิ่ม CD-ROM 5 คน | ควรพิจารณาปรับปรุง |
| คุณภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ | - | เก่าและช้า 30 คน เสียบ่อย 7 คน | เพิ่มความเร็ว 10 คน | ควรพิจารณาปรับปรุง |
| เครื่องบริการสื่อโสตทัศน | มีพอ 12 คน | - | - | - |
| ที่นั่งอ่าน | - | ที่นั่งอ่านไม่พอ 3 คน ที่นั่งใกล้กัน 3 คน | เพิ่มจำนวน 19 คน | ควรพิจารณาปรับปรุง |

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ ความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อทรัพยากรและบริการสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดให้แก่ผู้ใช้

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ซึ่งมีคำถามปิด เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนสภาพการใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศ ตลอดจนความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการเก็บข้อมูลโดยใช้สเกล 4 ระดับ และมีคำถามเปิด 3 ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบบอกถึงความประทับใจ ความไม่ประทับใจ และเรื่องที่ควรปรับปรุงมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามและนำมาใช้ได้ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,041 คน นักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำนวน 67 คน และอาจารย์ 60 คน การรวบรวมข้อมูลทำโดยการแจกแบบสอบถามเมื่อนักศึกษามาใช้บริการของศูนย์บรรณสารฯ สำหรับอาจารย์ใช้การส่งแบบสอบถามไปยังสำนักวิชาที่อาจารย์สังกัด แบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC⁺ for Windows สถิติที่ได้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และคณาจารย์ โดยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,041 คน รองลงมาคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 67 คน และคณาจารย์ จำนวน 60 คน

นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม และสำนักวิชาแพทยศาสตร์ (689, 182, 73, 71 คน) ตามลำดับ และเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 ปีที่ 4 และสูงกว่า และปีที่ 3 (371, 261, 206 และ 203 คน) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทมากกว่าระดับปริญญาเอก (41 และ 26 คน)

2. การใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศ

2.1 วัตถุประสงค์หลักการใช้ห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.19) มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อการยืม-คืนหนังสือและวัสดุการศึกษามากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือเพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน (ร้อยละ 72.77 เท่ากัน) เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์วารสาร (ร้อยละ 62.67) เพื่อทำรายงาน (ร้อยละ 47.34) จากวัตถุประสงค์ของการใช้สะท้อนให้เห็นรูปแบบการใช้ห้องสมุดว่าเป็นการใช้ภายใน (เพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชา เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน หรืออ่านหนังสือพิมพ์ เพื่อทำรายงาน) มากกว่าการใช้ภายนอก (ยืมออกไปอ่าน) ถึงแม้ว่าวัตถุประสงค์ของการใช้เพื่อการยืมหนังสือและวัสดุการศึกษาจะปรากฏเป็นอันดับแรกก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หรืออาจารย์ มีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดประการแรกเหมือนกันคือ เพื่อการยืม-คืนหนังสือ และวัสดุการศึกษา

นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกสำนักวิชา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทุกสำนักวิชา และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งระดับปริญญาโทและปริญญาเอก รวมถึงอาจารย์ทุกสำนักวิชา มีวัตถุประสงค์ การใช้ห้องสมุดประการแรกเหมือนกันคือเพื่อการยืม-คืนหนังสือและวัสดุการศึกษา

วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดต่างกันในกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ใช้ห้องสมุดเพื่อการยืม-คืนหนังสือและวัสดุการศึกษา

2.2 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ตอบส่วนใหญ่ (ร้อยละ 84.25) ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องภายในห้องสมุด รองลงมา คือ ตรงไปชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้ (ร้อยละ 63.01) สอบถามจากเพื่อน (ร้อยละ 36.90) สอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ร้อยละ 29.97) ใช้คอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องที่ทำงาน/หอพัก (ร้อยละ 18.24)

การช่วยตนเองเป็นวิธีที่ผู้ใช่มักปฏิบัติก่อนการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น การช่วยตนเองจึงปรากฏในวิธีที่ผู้ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยผู้ใช้จะค้น OPAC/iPAC หรือการเดินดู (browsing) ก่อนการถาม และถ้าใช้การถาม จะถามจากเพื่อนซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศประเภทบุคคลที่ใกล้ตัวมากที่สุด แม้ว่าแหล่งเพื่อนจะให้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ก็ตาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาใช้วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศต่างจากอาจารย์ คือ นักศึกษาทั้งปริญญาตรี นักศึกษามัธยมศึกษา ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดเพื่อค้น OPAC/iPAC แต่อาจารย์ใช้คอมพิวเตอร์จากที่ทำงาน

นักศึกษاپริญญาตรีไม่ว่าสำนักวิชาใด ชั้นปีใด ตลอดจนนักศึกษามัธยมศึกษา ทั้งระดับปริญญาโทและปริญญาเอกของทุกสำนักวิชาใช้วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศวิธีแรกเหมือนกัน คือ ใช้คอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุด

อาจารย์เป็นผู้ตอบกลุ่มเดียวที่ใช้วิธีค้นหลากหลายต่างไปตามสำนักวิชา คือ อาจารย์สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ และสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำงาน ขณะที่อาจารย์สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดเป็นอันดับแรก

2.3 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

ในภาพรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ใช้ในระดับมากที่สุดมีประเภทเดียว คือ หนังสือ ($\bar{x} = 3.56$) ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในระดับมากมีประเภทเดียวเช่นกัน คือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ($\bar{x} = 2.68$) ทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งสองประเภทนี้ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับผู้ที่ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาหรืออาจารย์

ในภาพย่อทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาปริญญาตรีใช้อยู่ระดับปานกลาง-มาก ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บ่อยมี 1 ประเภท คือ ฐานข้อมูลกฤตภาค ซึ่งปรากฏในกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร

ขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ อยู่ระดับปานกลาง-มากที่สุด นอกจากหนังสือ และวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์แล้ว ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากอีกประเภทหนึ่งคือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บ่อยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ใช้ฐานข้อมูลกฤตภาคน้อย และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมใช้สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์น้อย นอกจากนี้ นักศึกษาระดับปริญญาเอกยังใช้ฐานข้อมูลกฤตภาคและฐานข้อมูลวารสารเทคโนโลยีสุรนารีและฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสาร ในระดับน้อยอีกด้วย ส่วนอาจารย์มีระดับการใช้ตั้งแต่น้อย-มากที่สุด นอกจากหนังสือและวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์แล้ว ทรัพยากรที่ใช้มากอีกประเภทหนึ่งคือฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บ่อย คือ ฐานข้อมูล CD-ROM ฐานข้อมูลกฤตภาค ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ฐานข้อมูลวารสารเทคโนโลยีสุรนารี และฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสาร

2.4 การใช้บริการสารสนเทศ

ในภาพรวมบริการสารสนเทศทั้งหมด 8 บริการ มีการใช้ในระดับปานกลาง-มากที่สุด บริการที่ใช้มากที่สุด มีเพียงบริการเดียว คือ บริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.54$) บริการที่ใช้ระดับมากมี 3 บริการ คือ บริการ OPAC/iPAC ($\bar{x} = 3.07$) บริการอ่านภายในห้องสมุด ($\bar{x} = 2.74$) และบริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 2.61$)

การใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรีอยู่ในระดับปานกลาง-มาก บริการที่ใช้มากมี 5 ประเภท คือ บริการอินเทอร์เน็ต บริการอ่านภายในห้องสมุด บริการยืม-คืน บริการ OPAC/iPAC และบริการโสตทัศน์ ($\bar{x} = 3.37, 3.32, 3.27, 3.03$ และ 2.64 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาตามสำนักวิชาและชั้นปี นักศึกษาปริญญาตรี สำนักวิชาและชั้นปีต่างๆ ใช้บริการสารสนเทศในระดับปานกลาง-มาก ยกเว้นนักศึกษาสำนักวิชาแพทยศาสตร์ใช้บริการอ่านภายในห้องสมุด และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และสูงกว่าใช้บริการยืม-คืนในระดับมากที่สุด

ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ระดับการใช้บริการสารสนเทศคือปานกลาง-มากที่สุด บริการที่ใช้ระดับมากที่สุดมีเพียงบริการเดียว คือ บริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.75$) บริการที่ใช้ในระดับมากมี 3 บริการ คือ บริการ OPAC/iPAC บริการอ่านภายในห้องสมุด และบริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.17, 2.85$

และ 2.81 ตามลำดับ) บริการสารสนเทศนอกจากนี้ใช้ในระดัปลานกลาง บริการสารสนเทศที่นักศึกษาบัณฑิตศึกษาใช้มีระดับการใช้ต่างไปตามสำนักวิชา

สำหรับอาจารย์มีระดับการใช้เช่นเดียวกับนักศึกษابัณฑิตศึกษาคือปานกลาง-มากที่สุด บริการที่ใช้ระดับมากที่สุด และระดับมากมีอย่างละ 1 บริการ คือ บริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.62$) และบริการ OPAC/iPAC ($\bar{x} = 3.02$)

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้

ผลการวัดความพึงพอใจในเรื่องใหญ่ ๆ ทั้ง 3 เรื่อง คือ ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ต่อบริการสารสนเทศ และต่อผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศเป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 3.02$) รองลงมาคือพอใจต่อผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 2.86$) และพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 2.76$)

3.1 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อทรัพยากรสารสนเทศที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 5 เรื่อง ปรากฏว่าอยู่ระหว่างปานกลาง-มาก เรื่องที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจระดับมากมี 4 เรื่อง ตามลำดับดังนี้ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากห้องสมุดมีความทันสมัย ($\bar{x} = 2.99$) ทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดตรงกับความต้องการด้านการเรียนการสอน ($\bar{x} = 2.93$) ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการใช้อยู่ในสภาพดี เช่น ไม่ฉีกขาด ชัดเขียน ($\bar{x} = 2.80$) ห้องสมุดจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เรียนหรือเรื่องที่สอน ($\bar{x} = 2.77$) ส่วนเรื่องที่ใช้พอใจปานกลางมีเรื่องเดียว คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเล่มพอกับความต้องการใช้ ($\bar{x} = 2.35$)

ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษابัณฑิตศึกษา และอาจารย์ต่างกันไป คือ ความพึงพอใจอันดับแรกของนักศึกษปริญญาตรีพอใจที่ทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดตรงกับความต้องการด้านการเรียนการสอน ขณะที่นักศึกษบัณฑิตศึกษาพอใจที่ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากห้องสมุดมีความทันสมัย ส่วนอาจารย์พอใจที่ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการใช้อยู่ในสภาพดี

เรื่องที่นักศึกษปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา และอาจารย์พอใจในอันดับสุดท้าย คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเล่มพอกับความต้องการใช้

เมื่อพิจารณาตามสำนักวิชา ชั้นปี และระดับการศึกษาของผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาไม่มีเรื่องใดที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยเลย ยกเว้นกลุ่มผู้ตอบที่เป็นอาจารย์ซึ่งพบว่าอาจารย์สำนักวิชาแพทยศาสตร์พอใจที่ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเล่มพอกับความต้องการใช้ในระดับน้อย

3.2 ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ

ในภาพรวมผู้ใช้พอใจต่อบริการสารสนเทศ ทั้ง 7 ประเภท ที่สอบถามในระดับมาก ($\bar{x} = 2.80-3.21$) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า ($\bar{x} = 3.21$) บริการยืม-คืน/บริการหนังสือสำรอง ($\bar{x} = 3.19$) OPAC/iPAC เพื่อค้นหาทรัพยากร ($\bar{x} = 3.12$) บริการอ่านภายในห้องสมุด ($\bar{x} = 2.98$) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง ($\bar{x} = 2.93$) บริการโสตทัศน ($\bar{x} = 2.91$) และบริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 2.80$)

บริการที่ผู้ใช้พอใจในอันดับสุดท้ายมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม กล่าวคือ บริการที่นักศึกษาปริญญาตรีพอใจในอันดับสุดท้ายคือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง ขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาพอใจบริการอินเทอร์เน็ต และอาจารย์พอใจบริการโสตทัศนเป็นอันดับสุดท้าย

บริการสารสนเทศที่นักศึกษาปริญญาตรีพอใจมากเป็นอันดับแรก ต่างจากของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ คือ นักศึกษาปริญญาตรีพอใจบริการยืม-คืน/บริการสำรอง และ OPAC/iPAC เพื่อค้นหาทรัพยากร ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์พอใจบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า

บริการทั้ง 7 ประเภท ที่สอบถามจะวัดความพึงพอใจในรายละเอียด ซึ่งพบว่าผู้ตอบทุกกลุ่มพอใจบริการทุกอย่างที่สอบถามในระดับมาก

3.3 ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

ในภาพรวมผู้ตอบพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในเรื่องที่สอบถามทั้ง 3 กลุ่ม ในระดับมากคือพอใจต่อพฤติกรรมการบริการเป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 3.19$) รองลงมาคือพอใจต่อความถูกต้องในการตอบคำถามและการสื่อสาร ($\bar{x} = 2.89$) และพอใจต่อการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ($\bar{x} = 2.57$)

นอกจากนี้ จากการวัดความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในรายละเอียดรวมทั้งหมด 13 เรื่อง พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์พอใจบริการทุกอย่าง ในระดับมาก ยกเว้นกลุ่มผู้ตอบที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางใน 3 เรื่อง คือ การสาธิตและสอนวิธีค้น OPAC/iPAC การสาธิตและสอนการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการสาธิตและสอนการใช้ WWW.

4. ความประทับใจ ความไม่ประทับใจ เรื่องที่ควรปรับปรุง

เรื่องที่ผู้ตอบตอบด้วยคำถามเปิดว่ามีความประทับใจและความไม่ประทับใจมากที่สุด ตลอดจนเรื่องที่ผู้ตอบเห็นควรให้ปรับปรุงมากที่สุด จัดได้เป็น 5 กลุ่มด้วยกันตามลำดับดังนี้

เรื่องที่ผู้ตอบประทับใจมากที่สุด ได้แก่ : บริการสารสนเทศ
ผู้ให้บริการ
บรรยากาศภายในห้องสมุด
ทรัพยากรสารสนเทศ
และสิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่องที่ผู้ตอบไม่ประทับใจมากที่สุด ได้แก่ : ทรัพยากรสารสนเทศ
ผู้ให้บริการ
บริการสารสนเทศ
สิ่งอำนวยความสะดวก
และบรรยากาศในห้องสมุด

เรื่องที่ผู้ตอบประสงค์จะให้ปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ : ทรัพยากรสารสนเทศ
บริการสารสนเทศ
บรรยากาศภายในห้องสมุด
ผู้ให้บริการ
และสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อนำอันดับที่ของเรื่องที่ประทับใจ ไม่ประทับใจ และเห็นควรปรับปรุงมาเปรียบเทียบกันพบว่าเรื่องที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรนำมาพิจารณาให้ความสำคัญในการดำเนินการต่อไป ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ บรรยากาศในห้องสมุด และสิ่งอำนวยความสะดวก

การประยุกต์ผลการวิจัยสำหรับการปฏิบัติงาน

1. การพัฒนาจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

1. การจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

หนังสือ และวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานที่สำคัญอันดับแรก เพราะผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาหรืออาจารย์ ใช้ทรัพยากร 2 ประเภทนี้ ในระดับมาก-มากที่สุด

ดังนั้น หนังสือและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จึงเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรให้ความสำคัญในการจัดหาเข้าห้องสมุดอันดับแรก

2. การเพิ่มปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ

นอกจากจัดหาทรัพยากรหลักได้แก่หนังสือและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องแล้ว ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรเพิ่มปริมาณหนังสือและวารสาร โดยเฉพาะหนังสือภาษาไทย หนังสือฟ็อกเก็ตบุ๊ก หนังสือสำหรับเยาวชน หนังสือที่สร้างวิสัยทัศน์ ในด้านความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉพาะความทันสมัยของหนังสือเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ควรพิจารณา เพราะผู้ใช้คาดหวังว่าเมื่อพบหนังสือใหม่ตามร้านจำหน่ายหนังสือควรพบหนังสือนั้นในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาด้วย นั่นหมายความว่า การจัดหาและกระบวนการจัดหมู่และทำรายการควรรวดเร็วเพื่อให้หนังสือที่จัดหามาใหม่ขึ้นชั้นถึงมือผู้ใช้โดยเร็วที่สุด

3. การบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง

ฐานข้อมูลออนไลน์ ในปีการศึกษา 2545 ที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้บอกรับฐานข้อมูล 5 ฐาน ได้แก่ IEEE/IEL, MEDLINE, ERIC, DAO, ABI/Inform โดยใช้งบประมาณกลางของทบวงมหาวิทยาลัย ส่วนวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้บอกรับ 3 รายชื่อ ได้แก่ ACS, AIP และ APS โดยใช้งบประมาณที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้ แม้ว่าทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 2 ประเภทนี้มีราคาบอกรับสูงแต่ควรจัดหาต่อไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะนักศึกษามัธยมศึกษาและอาจารย์เป็นกลุ่มผู้ใช้หลักและใช้ในระดั้มาก นอกจากนี้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพิจารณาฐานข้อมูลออนไลน์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ซึ่งมีสำนักพิมพ์ สมาคมวิชาการและสมาคมวิชาชีพต่างๆ ผลิตออกจำหน่าย

4. การเพิ่มจำนวนเล่มให้พอกับความต้องการใช้

ผลการวัดความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศพบว่า ปริมาณหรือจำนวนเล่ม (volumes) เป็นเรื่องที่คุณตอบไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาปริญญาตรีทุกสำนักวิชาและชั้นปี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้ง 2 ระดับของทุกสำนักวิชา และอาจารย์พอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอาจารย์สำนักวิชาแพทยศาสตร์พอใจต่อปริมาณหรือจำนวนเล่มในระดับน้อย ฉะนั้นการเพิ่มจำนวนเล่มให้พอกับการใช้งานจะเป็นเรื่องจำเป็น โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศสำหรับสำนักวิชาแพทยศาสตร์

5. การจัดหมวดหมู่ให้ถูกต้อง การนำหนังสือขึ้นชั้นทันเวลา และการจัดเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง

ผู้ใช้เกิดความสับสนเพราะพบว่าหนังสือที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงกัน แต่จัดอยู่ต่างหมวดกัน ปัญหานี้จะเกิดกับผู้ใช้ทั้งที่ค้น iPAC และผู้ใช้ที่ชอบเดินค้นจากชั้น แต่ปัญหาจะรุนแรงกับผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมเดินดูตามชั้นมากกว่า เพราะจะไม่พบหนังสือที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งมีผลเสียเพราะทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่จัดซื้อเข้ามาควรมีการใช้อย่างคุ้มค่า ดังนั้นศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดหมวดหมู่ของหนังสือที่มีเนื้อหาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยให้อยู่ในหมวดเดียวกัน

การนำหนังสือขึ้นชั้นไม่ทันเวลาทำให้เกิดปัญหาคือผู้ใช้จะไม่พบหนังสือในตำแหน่งที่ควรเป็นปัญหาที่จะเกิดเป็นบางช่วง โดยเฉพาะช่วงที่มีการสอบปลายภาคที่หนังสือมีการยืม-คืนมากที่สุด ปัญหาการนำหนังสือขึ้นชั้นไม่ทันยังต่อเนื่องไปถึงการจัดเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง เพราะเมื่อเจ้าหน้าที่มาทำหน้าที่เก็บหนังสือขึ้นชั้นจะทำให้เวลาการอ่านชั้นลดน้อยลง

อย่างไรก็ตามศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรให้ผู้ใช้ “บ่น” ดัง ๆ โดยมีใบรับความคิดเห็นบนผ่านเว็บบอกกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจะได้หาทางจัดการเพื่อบรรเทาปัญหาการทำงานต่อไป

2. บริการสารสนเทศ

1. การสร้างความน่าเชื่อถือในงานบริการสารสนเทศ

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความน่าเชื่อถือจะนำไปสู่บริการอันเป็นเลิศในการให้บริการตามที่ได้สัญญาหรือประชาสัมพันธ์ไว้อย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ รวมถึงการจัดบริการได้รวดเร็วทันเวลา จัดบริการในลักษณะเดียวกันไม่ว่าผู้ให้บริการเป็นผู้ใดและปราศจากความผิดพลาดทุกครั้ง ที่บริการ ความน่าเชื่อถือยังขยายไปถึงการปฏิบัติงานหลังจาก เช่น การติดตามทวงถาม การเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง การสร้างความน่าเชื่อถือเป็นประเด็นกลยุทธ์ (Strategic issues) ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพิจารณา

2. การให้บริการเกินคาด

บริการทุกเรื่องที่สอบถามทั้งในภาพรวม และในรายละเอียดพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แม้ว่าผลความพอใจจะอยู่ในระดับมาก แต่ผู้ปฏิบัติงานควรปฏิบัติงานให้บริการเพื่อให้ความพึงพอใจของผู้ใช้สูงยิ่งขึ้นไปอีก นั่นคือ “การให้บริการเกินความคาดหวัง” จึงเป็นประเด็นกลยุทธ์ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพิจารณาอีกเช่นกัน

3. ระบบ OPAC เพื่อการค้นหายุทธศาสตร์สารสนเทศที่สะดวก ง่าย ดाय

จากการศึกษาที่พบว่า OPAC/iPAC ใช้ยากและผู้ใช้ไม่เข้าใจความหมายของคำที่ปรากฏบนหน้าจอ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรมีการปรับปรุงระบบ OPAC/iPAC ให้สามารถใช้งานสะดวก ง่าย ดाय ใช้คำเทคนิคที่ผู้ใช้ (มิใช่ผู้ปฏิบัติงาน) ค้นเคย และขณะเดียวกันควรให้การศึกษแก่ผู้ใช้ โดยจัดให้มีบรรณารักษ์สาธิตและสอนการใช้วิธีค้น โดยเฉพาะตลอดจนจัดทำเอกสารอธิบายความหมายของคำที่ปรากฏบนหน้าจอ

การให้การศึกษาค้นหาผู้ใช้เกี่ยวกับการค้นหา การใช้ยุทธศาสตร์สารสนเทศมีประโยชน์ยิ่งเพราะจะช่วยพัฒนาให้นักศึกษาเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ สามารถค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเองได้

4. การขยายเวลาเปิดบริการ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้เปิดบริการห้องสมุด จันทร์-ศุกร์ เปิดบริการเวลา 08.00 - 20.00 น. และ เสาร์ - อาทิตย์ เปิดบริการเวลา 09.00 - 17.00 น

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นควรให้ขยายเวลาเปิดบริการห้องสมุด ขณะนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ขยายเวลาเปิดให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ในช่วงการสอบ โดยเปิดบริการจันทร์ - ศุกร์ เปิดบริการเวลา 08.00 - 24.00 น. และ เสาร์ - อาทิตย์ เปิดบริการเวลา 09.00 - 24.00 น.

5. การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้น้อย

ทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จัดให้บริการและปรากฏว่ามีการใช้ในระดับน้อย ได้แก่

1. ฐานข้อมูลกฤตภาค ซึ่งศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้คัดเลือกบทความทางวิชาการจากหนังสือพิมพ์ภาษาไทย จำนวน 18 รายชื่อ จัดทำฐานข้อมูลกฤตภาคเต็มรูปให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นบทความดังกล่าวผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ตลอด 24 ชั่วโมง

เนื่องจากบทความที่ได้จากหนังสือพิมพ์และนำมาทำกฤตภาคเป็นบทความเรื่องใหม่ๆ ที่ผู้ใช้สามารถนำไปอ้างอิงรวมถึงติดตามเรื่องเด่นๆ ทางวิชาการที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้ ดังนั้นประโยชน์ของฐานข้อมูลนี้จึงมีมาก โดยเฉพาะประโยชน์ต่อการเรียนการสอนของนักศึกษาปริญญาตรี เช่น ในรายวิชาภาษาอังกฤษ 5 วิชาสัมมนาต่างๆ ดังนั้นศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจึงควรส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลนี้กับกลุ่มนักศึกษาที่ใช้น้อย เช่น นักศึกษาปริญญาตรีด้านวิชาเทคโนโลยีการเกษตร รวมถึงนักศึกษาซึ่งจะต้องเรียนวิชาสัมมนาให้สามารถนำฐานข้อมูลนี้ไปใช้ประโยชน์ได้

2. ฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสาร

สำหรับอาจารย์แม้ว่าจะมีทรัพยากรสารสนเทศหลายประเภทที่ใช้น้อย แต่ทรัพยากรสารสนเทศที่ควรส่งเสริมการใช้คือฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสาร เพราะฐานข้อมูลหน้าสารบัญวารสารจะทำให้อาจารย์ทราบว่ามีความรู้เรื่องใหม่ๆ ที่ตีพิมพ์ในสาขาวิชาอะไรบ้าง ซึ่งจะช่วยให้สามารถติดตามข่าวสารเคลื่อนไหวในวารสารวิชาการ/วิชาชีพได้

ดังนั้นศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์แนะนำฐานข้อมูลดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

3. ผู้ให้บริการ

แม้ว่าผู้ให้บริการเป็นเรื่องที่ผู้ตอบประทับใจมากเป็นอันดับที่ 2 แต่เป็นเรื่องที่ไม่ประทับใจอันดับที่ 3 ดังนั้น ปัจจัยตัวผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญยิ่ง เพราะผู้ให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของปฏิสัมพันธ์บริการ เป็นผู้ที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ โดยหลักการแล้วผู้ปฏิบัติงานที่ติดต่อกับผู้ใช้ควรมีบุคลิกภาพดี รวมถึงความยืดหยุ่น อดทนต่อการไม่รู้ของผู้ใช้ มีความสามารถในการจับพฤติกรรมของผู้ใช้ และปรับพฤติกรรมของตนเองให้แก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ได้ คุณลักษณะสำคัญของผู้ให้บริการ ยังมีอีก 3 ประการ

1. ความเข้าอกเข้าใจผู้ใช้ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจผู้ใช้แต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษามัธยมศึกษา หรืออาจารย์ ความเข้าอกเข้าใจยังรวมถึงความใกล้ชิดสนิทสนม ความไหวพริบ และความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการและปัญหาของผู้ใช้ จากผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีจะสอบถามเพื่อน ขณะที่นักศึกษามัธยมศึกษาถามจากผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานควรให้ความใกล้ชิดกับนักศึกษาให้ความคุ้นเคย ตลอดจนมีความเข้าอกเข้าใจ เพื่อจะได้ช่วยลดความกลัว ไม่กล้าถามให้น้อยลง

2. การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยผู้ใช้และให้บริการที่เหมาะสม การให้ผู้ใช้รอคอยโดยเฉพาะเมื่อไม่มีเหตุอันควรจะทำให้ผู้ใช้รับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ติดลบ แต่ถ้าบริการเกิดผิดพลาด ความสามารถแก้ไขเหตุการณ์อย่างรวดเร็วในลักษณะมีอาชีพจะช่วยให้ผู้ใช้รับรู้ถึงคุณภาพบริการในทางบวกได้

จากผลการวิจัยพบว่านักศึกษาปริญญาตรีพอใจผู้ปฏิบัติงานเรื่องการพานักศึกษาไปที่ชั้นเพื่อหาหนังสือที่ต้องการ และการให้แผ่นพับเพื่อช่วยให้เกิดความกระจ่างในระดับปานกลาง ผู้ให้บริการอาจตอบสนองโดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการที่มีเพียงบอกแหล่งเป็นการพาไปยังชั้นหนังสือนั้นๆ แจกแผ่นพับแก่นักศึกษาทุกครั้งเมื่อมีการสอบถาม หรือนำแผ่นพับออกวางในห้องสมุดให้นักศึกษาหยิบไปอ่านตามความสนใจ

3. ความมั่นใจ หมายถึง ความรู้ และความใจกว้างของผู้ให้บริการ รวมถึงความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ความมั่นใจ ยังรวมถึงความสามารถในการให้บริการ

ความสุภาพและยกย่องผู้ใช้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและในใจของผู้ให้บริการมีแต่ความสนใจต่อผู้ใช้ คุณลักษณะเหล่านี้จะสร้างความมั่นใจให้เกิดแก่ผู้ใช้ได้

ดังนั้น การอบรมเป็น “การคิดอาวูร” แก่ผู้ให้บริการให้สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดจนทนแรงกดดันจากผู้ใช้ได้ การอบรมผู้ให้บริการให้มีคุณลักษณะสำคัญดังกล่าวจะช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ที่มีคุณภาพกับผู้ผู้ใช้ การอบรมอาจใช้สถานการณ์สมมติหรือการเล่นบทบาทในสถานการณ์จำลองที่สมมุติว่าเป็นจริง เพื่อทดสอบความสามารถของผู้ที่จะทำงานบริการว่าสามารถ “คิดและแก้ไขปัญหานั้นของ ตนเอง” โดยใช้วิจารณญาณที่ดีได้

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

1. ปริมาณและคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า เรื่องที่ผู้ตอบพอใจอันดับสุดท้ายต่างกันระหว่างนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษามัธยมศึกษา กล่าวคือนักศึกษาปริญญาตรีและอาจารย์พอใจในการพิมพ์ผลการค้น คอยไม่เกิน 3 นาที ส่วนนักศึกษามัธยมศึกษาพอใจที่มีคอมพิวเตอร์ให้บริการเมื่อต้องการใช้

ดังนั้น การที่นักศึกษาปริญญาตรีและอาจารย์พอใจที่คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อพิมพ์ผลการ ค้นและนักศึกษามัธยมศึกษาพอใจที่มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่อต้องการใช้เป็นอันดับสุดท้าย สะท้อนให้เห็น ภาพที่ควรปรับปรุงบางประการ เช่น ความรวดเร็วในการพิมพ์ผลและจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ บริการสำหรับนักศึกษาเมื่อต้องการและควรเพิ่มความรวดเร็วของการค้นหาข้อมูลให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

การเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสาร และสื่อการศึกษาได้ตลอดเวลาไม่ว่าผู้จะใช้จะอยู่ ณ ที่ใด จากผลการวิจัยที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุด เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจาก iPAC ขณะที่อาจารย์ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จากที่ทำงาน และการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา จากห้องพักอยู่ในอันดับต่ำ มีข้อเสนอแนะ 2 ประการคือ

- ก) การเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการค้น OPAC/iPAC ในศูนย์บรรณสารและสื่อ การศึกษาให้มากขึ้น เพื่อจกได้พอเพียงต่อปริมาณการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของ นักศึกษาในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
- ข) การเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการค้น OPAC/iPAC ในห้องพักเพื่อให้นักศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่พักอยู่ในหอของมหาวิทยาลัยสามารถ “เข้าถึง” รายชื่อและตัวทรัพยากร สารสนเทศต่างๆ ได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องมาค้นรายชื่อจาก iPAC ที่ศูนย์- บรรณสารและสื่อการศึกษา

2. ที่นั่งอ่าน

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ ว่าเป็นการใช้ภายใน คือ เพื่ออ่านหนังสือประกอบรายวิชา เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน หรืออ่านหนังสือพิมพ์ เพื่อทำรายงาน มากกว่าการใช้ภายนอก เช่น การยืมออกไปอ่าน และพบว่าผู้ตอบไม่ประทับใจที่ที่นั่งอ่าน (ไม่พอใจ 3 คน ที่นั่งใกล้กัน 3 คน) และควรปรับปรุงโดยการเพิ่มจำนวนที่นั่ง (19 คน)

ดังนั้นศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรจัดหาที่นั่งให้พอเพียงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. สภาพแวดล้อม

การจัดเรียงหนังสือบนชั้นและการจัดวางชั้น

พฤติกรรมการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้นอกจากการใช้เครื่องมือช่วยค้นหาที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัด เช่น ระบบการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ OPAC/iPAC วิธีการค้นหาที่ผู้ใช้นิยมอีกประการหนึ่งคือ การเดินตรงไปยังชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่ว่านักศึกษา อาจารย์ นิยมเป็นอันดับ 2 ดังนั้นศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรจัดหนังสือบนชั้นให้ถูกต้อง และจัดวางชั้นให้สะดวกต่อการเดินค้นหา

พฤติกรรมการเดินดูของผู้ใช้นี้ยังสามารถนำมาประยุกต์ได้ประโยชน์ เช่น มีการจัดแสดงหนังสือใหม่ ตลอดจนหนังสือเก่าที่มีประโยชน์แต่มีการใช้น้อย ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่าขึ้น

6. บรรยากาศภายในห้องสมุด

1. อุณหภูมิ

จำนวนผู้ใช้ที่มีความประทับใจในเรื่องนี้มีน้อยเมื่อเทียบกับผู้ใช้ที่ไม่ประทับใจและเห็นว่าควรปรับปรุง (5:17:46 คน) อุณหภูมิความร้อน-เย็น เป็นปัจจัยที่สัมผัสได้และมีผลต่อการเข้าใช้ ดังนั้นศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรดูแล/ควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสมในทุกบริเวณของห้องสมุดอย่างทั่วถึง

2. เสียงและโทรศัพท์

แต่ห้องสมุดมีวัฒนธรรมของการอ่านและการค้นคว้าและมีสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สัมผัสได้เช่นกัน ดังนั้นความเงียบสงบเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ใช้หลักของห้องสมุดที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพัฒนาวัฒนธรรมนี้ให้เกิดกับผู้ใช้ แม้ว่าจำนวนผู้ใช้ที่มีความประทับใจสูงกว่าผู้ใช้ที่ไม่ประทับใจ (23:7 คน)

7. การพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจ

เนื่องจากศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานที่ให้บริการ การวัดความพึงพอใจจากผู้ใช้งานจึงเป็นเรื่องที่จะต้องทำเป็นประจำและต่อเนื่อง จากผลงานวิจัยนี้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ทั้งแบบวัดหลังการใช้บริการและการวัดความพึงพอใจโดยรวมเพื่อจะได้แก้ไขปัญหาได้ทันที่ ซึ่งแบบวัดความพึงพอใจนี้จะได้นำไปทดลองใช้และปรับปรุงต่อไป

8. การเผยแพร่ผลการวิจัยครั้งนี้

ผลการวัดความพึงพอใจจากการวิจัยเรื่องนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาควรนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

แนวทางการวิจัยในอนาคต

การวิจัยผู้ใช้ที่ควรดำเนินการเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามีดังนี้

1. ศึกษาผลกระทบของทรัพยากรและบริการสารสนเทศ ต่อผู้ใช้ไม่ว่าจะในระดับบุคคล กลุ่มหรือสถาบัน
2. งานวิจัยนี้ศึกษา โดยเน้นผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของผู้ใช้ ดังนั้นควรมีการศึกษา ความคาดหวังของผู้ใช้กับความพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ และบริการสารสนเทศ
3. วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บนเว็บไซต์แทนการสำรวจด้วยเอกสาร

รายการอ้างอิง

- Ankeny, M. (1991). Evaluating end-user services: services: success or satisfaction?
J. Acad. Libra. 16, 352-356.
- Applegate, R. (1997). Models of satisfaction. *Encyclopedia of Library and Information Science.*,
60: 199-226
- Armstrong, C. et.al. (2001). A Study of the use of electronic information systems by higher
education students in the UK. *Program* 35(3): 241-62.
- Bremner, A. (1999). OU Students and libraries project 1999, *Library and Information
Research News* 24(76): 26-38.
- Brockman, J. (ed.) (1997). *Quality management and bechmarking in the information sector:
Results of recent research*, Bowker-Saur.
- Brooks, P., Revill, D., and Shelton, T. (1997). The development of a scale to measure the
quality of an academic library from the perspective of its users. In Brockman, J. (ed.)
(1997) *Quality management and bechmarking in the information sector: Results of recent
research*, Bowker-Saur.
- Bunge , C. (1990). Factors relating to output measures for reference services in public
libraries: Data from the field. *Pub. Libr.* 29: 42-47.
- Bunge , C. and Murfin, M. (1987). Reference questions: Data from the field.” *RQ*, 27: 15-18.
- Crawford, J. C. (2000). A survey of the use of electronic services at Glasgow Caledonian
University Library. *Electronic Library* 18(4): 255-65.

- Dalrymple, P. (1990). Retrieval by reformulation in two library catalogs: Toward a cognitive model of search behavior. *JASIS* 41: 272-281
- Dalrymple, P. and Zweizing, D. (1992). Users' experience of information retrieval systems: An exploration of the relationship between search experience and affective measures." *Libr. Inform. Sci. Res.* 14: 167-181.
- D'Elia, G. and Walsh, S. (1983). User satisfaction with library service—A measure of public library performance? *Libr. Q.* 53(2): 109-133.
- D'Elia, G. and Walsh, S. (1985). Patrons' uses and evaluations of library services: A comparison across five public libraries. *Libr. Inform. Sci. Res.* 7: 3-30.
- Garrod, P. (1998). User needs and interface design: Issues from the HyLIFT project. *New Review and Information and Library Research.* 4: 67-64.
- Lock, D. and Nordon, J. (1998). Designing DiLIS: A distance learner's information service. *Journal of Librarianship and Information Science* 30(4): 241-48.
- Millson-Martula, C. and Menon, V. (1995). Customer expectations: Concept and reality for academic library services. *College & Research Libraries* 56(1): 33-47.
- Palmer, D. and Robinson, B. (2001). Agora: the hybrid library from a user's perspective. *Ariadne.* (26), available at www.ariadne.ac.uk/issue26/case-studies/intro.html

- Parasuraman, A., Berry, L. L., and Zeithimal, V.A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64: 12-14.
Cited in Nitecki, D. A. (1999). Service quality in academic libraries. *Encyclopedia of Library and Information Scienc.* 65: 216-232.
- Plutchak, T. S. (1989). The satisfied and inept end user.” *Med. Ref. Serv. Q.* 8: 45-48.
- Resse, C. (1988). Manual indexes versus computer-aided indexes: Comparing the Reader’s Guide to Periodical Literature to InfoTrac II. *RQ* 27: 384-389.
- Rowley, J. (2001). JISC user behaviour monitoring and evaluation framework incorporating JUBILEE (JISC user behaviour in information seeking: Longitudinal evaluation of EIS) and JUSTEIS (JISC usage surveys: Trends in electronic information services). Second annual report, JISC, available at www.jisc.ac.uk/pub01/m&e_rep2.html
- Spiller, D. (ed.) (2000). Performance measurement in further education libraries. Proceeding of a seminar held at Loughborough University 9-10 March 1999, Library and Information Commission Research Report 41, Library and Information Statistics Unit (LISU), Loughborough University.
- Tagliacozzo, R. (1977). Estimating the satisfaction of information user. *Bull. Med. Libr. Assoc.* 65: 243-249.
- Tessier, J. A., Crouch, W. W. and Atherton, P. (1977). New measures of satisfaction with computer-based literature searches. *Special Libr.* 68: 383-389.
- West, C. on behalf of the SCOUNUL Advisory Committee on Performance Indicators (2001). Measuring user satisfaction: A practical guide for academic libraries , SCOUNUL Briefing Paper, SCOUNUL.

Winkworth, I. (2001). Innovative United Kingdom approaches to measuring service quality,
Library Trends, 49(4), 718-31

Wynne, P. M. (comp. and ed.) (2000). Hylife. The hybrid library of the future. Hylife
project final report, December 2000. An eLib project funded by the JISC.
(Web version, created by A, Hutton, available at <http://hylife.unn.ac.uk>)

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยสถาบัน

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ต่อการใช้ทรัพยากร และบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อการใช้ทรัพยากร และบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและ
สื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้
ข้อมูลจากการศึกษาจะนำไปใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและเป็นแนวทางใน
การปรับปรุงทรัพยากรและบริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. ท่านเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 (เมื่อท่านตอบข้อนี้แล้ว โปรดข้ามไปตอบข้อ 4)

[]

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) กลุ่มวิชาวิศวกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 2) กลุ่มวิชาเทคโนโลยีการเกษตร |
| <input type="checkbox"/> 3) กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> 4) กลุ่มวิชาสาธารณสุขศาสตร์ |

2. ท่านเป็นนักศึกษา

[]

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ชั้นปีที่ 2 | <input type="checkbox"/> 2) ชั้นปีที่ 3 |
| <input type="checkbox"/> 3) ชั้นปีที่ 4 | <input type="checkbox"/> 4) สูงกว่าชั้นปีที่ 4 |

3. หลักสูตร/สาขาวิชาที่ท่านสังกัด

[]

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) วิทยาการสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> 2) เทคโนโลยีการผลิตพืช |
| <input type="checkbox"/> 3) เทคโนโลยีการผลิตสัตว์ | <input type="checkbox"/> 4) เทคโนโลยีอาหาร |
| <input type="checkbox"/> 5) วิศวกรรมเกษตร | <input type="checkbox"/> 6) วิศวกรรมเครื่องกล |
| <input type="checkbox"/> 7) วิศวกรรมไฟฟ้า | <input type="checkbox"/> 8) วิศวกรรมโทรคมนาคม |
| <input type="checkbox"/> 9) วิศวกรรมขนส่ง | <input type="checkbox"/> 10) วิศวกรรมโยธา |
| <input type="checkbox"/> 11) วิศวกรรมอุตสาหการ | <input type="checkbox"/> 12) วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ |
| <input type="checkbox"/> 13) วิศวกรรมเคมี | <input type="checkbox"/> 14) วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม |
| <input type="checkbox"/> 15) เทคโนโลยีธรณี | <input type="checkbox"/> 16) วิศวกรรมโลหการ |
| <input type="checkbox"/> 17) วิศวกรรมพอลิเมอร์ | <input type="checkbox"/> 18) วิศวกรรมเซรามิก |
| <input type="checkbox"/> 19) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย | <input type="checkbox"/> 20) อนามัยสิ่งแวดล้อม |

ตอนที่ 1 ข้อมูลของอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

[]

1. ท่านเป็นอาจารย์สังกัดสาขาวิชา

สำนักวิชาวิทยาศาสตร์

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ฟิสิกส์ | <input type="checkbox"/> 2) เคมี |
| <input type="checkbox"/> 3) ชีววิทยา | <input type="checkbox"/> 4) คณิตศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 5) การรับรู้ระยะไกล | <input type="checkbox"/> 6) เทคโนโลยีเลเซอร์ฯ |

สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 7) เทคโนโลยีการผลิตพืช | <input type="checkbox"/> 8) เทคโนโลยีการผลิตสัตว์ |
| <input type="checkbox"/> 9) เทคโนโลยีอาหาร | <input type="checkbox"/> 10) เทคโนโลยีชีวภาพ |

สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 11) ศึกษาทั่วไป | <input type="checkbox"/> 12) ภาษาอังกฤษ |
| <input type="checkbox"/> 13) เทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> 14) เทคโนโลยีการจัดการ |

สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 15) วิศวกรรมเกษตร | <input type="checkbox"/> 16) วิศวกรรมเครื่องกล |
| <input type="checkbox"/> 17) วิศวกรรมโทรคมนาคม | <input type="checkbox"/> 18) วิศวกรรมไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> 19) วิศวกรรมโยธา | <input type="checkbox"/> 20) วิศวกรรมขนส่ง |
| <input type="checkbox"/> 21) วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ | <input type="checkbox"/> 22) วิศวกรรมอุตสาหการ |
| <input type="checkbox"/> 23) วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม | <input type="checkbox"/> 24) วิศวกรรมเคมี |
| <input type="checkbox"/> 25) วิศวกรรมโลหการ | <input type="checkbox"/> 26) เทคโนโลยีธรณี |
| <input type="checkbox"/> 27) วิศวกรรมเซรามิก | <input type="checkbox"/> 28) วิศวกรรมพอลิเมอร์ |

สำนักวิชาแพทยศาสตร์

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 29) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย | <input type="checkbox"/> 30) อนามัยสิ่งแวดล้อม |
|--|--|

ตอนที่ 1 ข้อมูลของนักศึกษาบัณฑิตศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

[]

1. สาขาวิชาที่ท่านสังกัด

สำนักวิชาวิทยาศาสตร์

- 1) เคมี
- 2) คณิตศาสตร์
- 3) ชีววิทยา
- 4) ฟิสิกส์
- 5) เทคโนโลยีเลเซอร์และโฟตอนิกส์
- 6) จุลชีววิทยา
- 7) ชีวเคมี

สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

- 8) ภาษาอังกฤษ

สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร

- 9) เทคโนโลยีการผลิตพืช
- 10) เทคโนโลยีการผลิตสัตว์
- 11) เทคโนโลยีชีวภาพ
- 12) เทคโนโลยีอาหาร

สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

- 13) วิศวกรรมเครื่องกล
- 14) วิศวกรรมไฟฟ้า
- 15) วิศวกรรมเคมี
- 16) วิศวกรรมโยธา
- 17) วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม
- 18) วิศวกรรมเทคโนโลยีธรณี
- 19) วิศวกรรมพอลิเมอร์

2. ท่านเป็นนักศึกษามัธยมศึกษา

ระดับปริญญาโท

ระดับปริญญาเอก

[]

**ตอนที่ 2 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ
(ในระหว่างภาคการศึกษาที่ 1 - 3/2545)**

| | สำหรับผู้วิจัย |
|---|----------------|
| 1. วัตถุประสงค์หลักของท่านในการใช้ห้องสมุดเพื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | |
| <input type="checkbox"/> ยืม - คืน หนังสือ และวัสดุการศึกษา | [] |
| <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมสอบ | [] |
| <input type="checkbox"/> ค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน | [] |
| <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร | [] |
| <input type="checkbox"/> ทำรายงาน | [] |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | [] |
| 2. วิธีที่ท่านค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | |
| <input type="checkbox"/> ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุด | [] |
| <input type="checkbox"/> ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยคอมพิวเตอร์ OPAC/iPAC จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำงาน/หอพัก | [] |
| <input type="checkbox"/> ตรงไปชั้นหนังสือหรือชั้นวารสารที่เคยใช้ | [] |
| <input type="checkbox"/> สอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด | [] |
| <input type="checkbox"/> สอบถามจากเพื่อน | [] |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | [] |

4. การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
 ตอบโดยเลือกระดับ 4 = ใช้มากที่สุด 3 = ใช้มาก 2 = ใช้ปานกลาง 1 = ใช้น้อย
 เรื่องใดที่ไม่ได้ใช้โปรดข้าม

| | สภาพการใช้ | | | | สำหรับผู้วิจัย |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------|
| | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 4.1 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์บรรณสารฯ จัดให้บริการ | | | | | |
| 1) หนังสือ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 2) หนังสืออ้างอิง หนังสือรายปี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 3) วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 4) สื่อโสตทัศน (เช่น วีดิทัศน์ เทปเสียง) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 5) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ซีดี-รอม ดิสเกตต์) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 6) ฐานข้อมูลออนไลน์ (IEL, MEDLINE, ERIC, DAO, ABI/Inform อื่น ๆ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 7) ฐานข้อมูล CD-ROM (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย, Chemistry Citation Index, CompuMath Citation Index) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 8) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (วารสารของ American Chemical Society / ACS, วารสารของ American Institution of Physics / AIP, American Physical Society / APS) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 9) ฐานข้อมูลกฤตภาค | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 10) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา มทส | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 11) ฐานข้อมูลวารสารเทคโนโลยีสุรนารี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 12) ฐานข้อมูลข่าวสารบัญญัติวารสาร | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 4.2 การใช้บริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารฯ | | | | | |
| 1) บริการอ่านภายในห้องสมุด | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 2) บริการยืม - คืน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 3) บริการหนังสือสำรอง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 4) บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 5) บริการยืมระหว่างห้องสมุด / บริการจอง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 6) บริการ OPA / iPAC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 7) บริการโสตทัศน (รวมถึงเครื่องเล่นเทปวีดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 8) บริการอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการ
(ในระหว่างภาคการศึกษาที่ 1 - 3/2545)**

**ตอบโดยเลือกระดับ 4 = พึงพอใจมากที่สุด 3 = พึงพอใจมาก 2 = พึงพอใจปานกลาง 1 = พึงพอใจน้อย
เรื่องใดไม่ได้ใช้โปรดข้าม**

| | ความพึงพอใจ | | | | สำหรับผู้วิจัย |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------|
| | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ทรัพยากรสารสนเทศ | | | | | |
| 1. ทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดตรงกับความต้องการด้านการเรียนการสอน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 2. ห้องสมุดจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องๆ กับเรื่องที่เรียน หรือเรื่องที่สอน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากห้องสมุดมีความทันสมัย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 4. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเล่มพอกับความต้องการใช้ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการใช้อยู่ในสภาพดี เช่น ไม่ฉีกขาด จี๊ดเขียน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| บริการสารสนเทศ | | | | | |
| I. บริการอ่านภายในห้องสมุด | | | | | |
| 1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ ฯลฯ) ที่ต้องการอยู่บนชั้นในตำแหน่งที่เหมาะสม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 2. ทรัพยากรสารสนเทศจัดเรียงในลักษณะที่สะดวก ค้นหาง่าย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 3. บรรยากาศภายในห้องสมุดเหมาะแก่การอ่าน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 4. อุณหภูมิภายในห้องสมุดกำลังสบาย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 5. แสงสว่างภายในพอกับความต้องการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| II. บริการยืม - คืน / บริการหนังสือสำรอง | | | | | |
| 1. คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 2. ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมเหมาะสม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 3. ระยะเวลาที่ให้ยืมเหมาะสม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |

บริการสารสนเทศ

ความพึงพอใจ

4 3 2 1

สำหรับผู้วิจัย

III. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า

1. ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อขอความช่วยเหลือ
ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม []
2. ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อโทรศัพท์สอบถามหรือขอข้อมูล []
3. เมื่อเข้าห้องสมุดท่านเห็นจุดที่จะสามารถขอความช่วยเหลือ
ได้ชัดเจน []

IV. บริการยืมระหว่างห้องสมุด / บริการจอง

1. ได้รับการบอกกล่าวว่าการยืมระหว่างห้องสมุดจะใช้เวลา
เท่าใดจึงจะได้เอกสารที่ต้องการ []
2. เอกสารที่ต้องการมาทันตามระยะเวลา ที่ห้องสมุดได้บอก []
3. ถ้าเอกสารที่ต้องการและมีผู้อื่นยืม ท่านได้รับการบอกกล่าว
ว่าจะใช้เวลานานเท่าใดจึงจะได้เอกสาร []
4. เอกสารที่ท่านต้องการและมีผู้อื่นยืม มาตามระยะเวลาที่กำหนด []
5. ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่จองไว้ทุกครั้ง []

**V. OPAC / iPAC หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศ
ที่มีในห้องสมุด**

1. OPAC / iPAC บอกตำแหน่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้อง
สมุด ทำให้หาสารสนเทศที่ต้องการได้ถูกต้อง []
2. คอมพิวเตอร์ค้น OPAC / iPAC ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน []
3. ข้อความที่ปรากฏบน OPAC / iPAC ชัดเจนและติดตามหา
ทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย []
4. คอมพิวเตอร์เพื่อการค้น (OPAC / iPAC) กระจายตามจุดต่างๆ []
5. สามารถพิมพ์รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จาก OPAC / iPAC []

VI. บริการโสตทัศน

1. อุปกรณ์โสตทัศนอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี []
2. เมื่ออุปกรณ์ขัดข้อง ห้องสมุดติดป้ายบอกชัดเจน ทันเวลา []
3. มีสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ให้บริการ เมื่อต้องการใช้ []

บริการสารสนเทศ

ความพึงพอใจ

4 3 2 1

สำหรับผู้วิจัย

VII. บริการอินเทอร์เน็ต

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----|
| 1. คอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 2. เมื่ออุปกรณ์ขัดข้อง ห้องสมุดติดป้ายบอกชัดเจน ทันเวลา | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 3. มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่อต้องการใช้ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 4. ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อพิมพ์ผลการค้น | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |

ผู้ให้บริการ

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----|
| 1. ติดต่อได้ง่ายและยินดีต้อนรับ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 2. ยินดีที่จะลุกจากโต๊ะเพื่อให้ความช่วยเหลือ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 3. ใจกว้างและสุภาพ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 4. พูดคุยด้วยความเป็นมิตร | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 5. สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 6. ให้ความสำคัญที่ถูกต้อง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 7. กลับกรองข้อมูล ไม่ให้ข้อมูลรายละเอียดมากเกินไปเกินต้องการ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 8. ช่วยพาท่านไปที่ชั้นเพื่อหาหนังสือ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 9. ให้แผ่นพับเพื่อช่วยให้เกิดความกระจ่างชัด | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 10. บอกถึงบริการระหว่างห้องสมุด เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่ห้องสมุดไม่มี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 11. สาธิตและสอนวิธีค้น OPAC / iPAC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 12. สาธิตและสอนการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |
| 13. สาธิตและสอนการใช้ WWW. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | [] |

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. เมื่อท่านใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศ ท่านประทับใจอะไรมากที่สุด

.....
.....

2. เมื่อท่านใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศห้องสมุด ท่านไม่ประทับใจอะไรมากที่สุด

.....
.....

3. ถ้าห้องสมุดต้องการการปรับปรุง ท่านประสงค์ให้ห้องสมุดปรับปรุงอะไรมากที่สุด

.....
.....

**** ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ ****

ภาคผนวก ข

ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ของ

- 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำแนกตามสำนักวิชา และจำแนกตามชั้นปี
(ตารางที่ 1ข และ 2ข)
- 2) นักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา และจำแนกตามระดับการศึกษา
(ตารางที่ 3ข และ 4ข)
- 3) คณาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา (ตารางที่ 5ข)

| | | | | | |
|-----------------|-------------------|--------|----|---------|-----------|
| <u>หมายเหตุ</u> | การแปลความในตาราง | ตัวย่อ | มส | หมายถึง | มากที่สุด |
| | | ตัวย่อ | ม | หมายถึง | มาก |
| | | ตัวย่อ | ปก | หมายถึง | ปานกลาง |
| | | ตัวย่อ | น | หมายถึง | น้อย |

ตารางที่ 1x ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา

| ความพึงพอใจ ต่อทรัพยากรสาร สนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|------|-------------|--------------------------------|------|-------------|-----------------------------|------|-------------|------------------------|------|-------------|
| | เทคโนโลยีสังคม (N = 73) | | | เทคโนโลยีการเกษตร (N = 182) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 689) | | | แพทยศาสตร์ (N = 76) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีในห้องสมุดตรง กับความต้องการด้าน การเรียนการสอน | 2.92 | 0.73 | ม | 3.00 | 0.75 | ม | 3.00 | 0.72 | ม | 3.08 | 0.65 | ม |
| ห้องสมุดจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศ ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องที่เรียน หรือ เรื่องที่สอน | 2.70 | 0.76 | ม | 2.76 | 0.77 | ม | 2.75 | 0.78 | ม | 2.89 | 0.81 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ได้จากห้องสมุดมี ความทันสมัย | 2.70 | 0.78 | ม | 2.80 | 0.76 | ม | 2.91 | 0.77 | ม | 3.60 | 0.74 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเล่มพอกับ ความต้องการใช้ | 2.30 | 0.91 | ปก | 2.08 | 0.85 | ปก | 2.34 | 0.87 | ปก | 2.32 | 0.96 | ปก |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการใช้อยู่ใน สภาพดี เช่น ไม่ฉีกขาด จืดเขียน | 2.76 | 0.77 | ม | 2.42 | 0.77 | ปก | 2.57 | 0.80 | ม | 2.60 | 0.69 | ม |
| รวม | 2.67 | 0.79 | ม | 2.61 | 0.78 | ม | 2.71 | 0.78 | ม | 2.79 | 0.77 | ม |

ตารางที่ 2ข ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี

| ความพึงพอใจต่อ ทรัพยากรสารสนเทศ | ชั้นปีที่ 1 (N = 371) | | | ชั้นปีที่ 2 (N = 261) | | | ชั้นปีที่ 3 (N = 203) | | | ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า (N = 206) | | |
|---|--------------------------|------|-------------|--------------------------|------|-------------|--------------------------|------|-------------|-------------------------------------|------|-------------|
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีในห้องสมุดตรง กับความต้องการด้าน การเรียนการสอน | 3.07 | 0.68 | ม | 2.95 | 0.71 | ม | 2.93 | 0.80 | ม | 3.07 | 0.73 | ม |
| ห้องสมุดจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศ ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กับเรื่องที่เรียน หรือ เรื่องที่สอน | 2.84 | 0.74 | ม | 2.66 | 0.76 | ม | 2.70 | 0.90 | ม | 2.80 | 0.70 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ได้จากห้องสมุดมี ความทันสมัย | 2.99 | 0.74 | ม | 2.80 | 0.76 | ม | 2.80 | 0.84 | ม | 3.00 | 0.69 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนลุ่มพอกับ ความต้องการใช้ | 2.43 | 0.85 | ปก | 2.21 | 0.91 | ปก | 2.14 | 0.88 | ปก | 2.34 | 0.85 | ปก |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการใช้อยู่ใน สภาพดี เช่น ไม่ฉีกขาด ขีดเขียน | 2.54 | 0.79 | ม | 2.57 | 0.78 | ม | 2.52 | 0.75 | ม | 2.65 | 0.85 | ม |
| รวม | 2.77 | 0.76 | ม | 2.64 | 0.78 | ม | 2.62 | 0.83 | ม | 2.77 | 0.76 | ม |

ตารางที่ 3ข ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา

| ความพึงพอใจต่อ ทรัพยากรสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------|-------------|---------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 17) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 3) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 29) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 18) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีในห้องสมุดตรง กับความต้องการด้าน การเรียนการสอน | 3.00 | 0.71 | ม | 2.33 | 0.58 | ปก | 2.79 | 0.79 | ม | 3.12 | 0.60 | ม |
| ห้องสมุดจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศ ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กับเรื่องที่เรียน หรือ เรื่องที่สอน | 2.71 | 0.47 | ม | 2.33 | 0.58 | ปก | 2.79 | 0.69 | ม | 2.82 | 0.88 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ได้จากห้องสมุดมี ความทันสมัย | 2.82 | 0.53 | ม | 2.33 | 0.58 | ปก | 3.37 | 0.69 | ม | 3.12 | 0.70 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเล่มพอกับ ความต้องการใช้ | 2.41 | 1.00 | ปก | 2.67 | 0.58 | ม | 2.29 | 0.94 | ปก | 2.47 | 0.72 | ปก |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการใช้อยู่ใน สภาพดี เช่น ไม่มีขีดขาด ขีดเขียน | 2.76 | 0.75 | ม | 3.00 | 0.00 | ม | 2.86 | 0.76 | ม | 2.59 | 0.71 | ม |
| รวม | 2.74 | 0.69 | ม | 2.53 | 0.46 | ม | 2.82 | 0.77 | ม | 2.82 | 0.72 | ม |

ตารางที่ 4ข ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจต่อ ทรัพยากรสารสนเทศ | นักศึกษาระดับปริญญาโท (N = 41) | | | นักศึกษาระดับปริญญาเอก (N = 26) | | |
|--|--------------------------------|------|---------|---------------------------------|------|---------|
| | \bar{x} | SD | แปลความ | \bar{x} | SD | แปลความ |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีในห้องสมุดตรง กับความต้องการด้าน การเรียนการสอน | 3.05 | 0.66 | ม | 2.62 | 0.75 | ม |
| ห้องสมุดจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศ ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องที่เรียน หรือ เรื่องที่สอน | 2.86 | 0.75 | ม | 2.54 | 0.51 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ได้จากห้องสมุดมี ความทันสมัย | 3.17 | 0.74 | ม | 2.96 | 0.60 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเต็มพอกับ ความต้องการใช้ | 2.45 | 0.83 | ปก | 2.19 | 0.94 | ปก |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการใช้อยู่ใน สภาพดี เช่น ไม่นึกขาด ซีดเขียน | 2.79 | 0.75 | ม | 2.65 | 0.75 | ม |
| รวม | 2.86 | 0.74 | ม | 2.59 | 0.71 | ม |

ตารางที่ 5 ข ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของคณาจารย์จำแนกตามสำนักวิชา

| ความพึงพอใจต่อ ทรัพยากรสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|------|-------------|--------------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|--------------------------------|------|-------------|-----------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 11) | | | เทคโนโลยี สังคม (N = 13) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 10) | | | วิศวกรรม ศาสตร์ (N = 28) | | | แพทยศาสตร์ (N = 4) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีในห้องสมุดตรง กับความต้องการด้าน การเรียนการสอน | 3.00 | 0.63 | ม | 2.54 | 0.78 | ม | 2.63 | 1.06 | ม | 3.25 | 0.68 | ม | 2.50 | 0.58 | ปก |
| ห้องสมุดจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศ ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องที่เรียน หรือ เรื่องที่สอน | 3.00 | 0.17 | ม | 2.46 | 1.05 | ปก | 2.63 | 0.92 | ม | 3.13 | 0.90 | ม | 2.25 | 0.50 | ปก |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ได้จากห้องสมุดมี ความทันสมัย | 3.09 | 0.83 | ม | 2.46 | 1.05 | ปก | 2.71 | 0.76 | ม | 3.33 | 0.70 | ม | 2.75 | 0.50 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเล่มพอกับ ความต้องการใช้ | 2.45 | 0.69 | ปก | 2.31 | 0.95 | ปก | 2.13 | 0.64 | ปก | 2.75 | 0.90 | ม | 1.25 | 0.50 | น |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการใช้อยู่ใน สภาพดี เช่น ไม่ฉีกขาด ขีดเขียน | 3.27 | 0.79 | ม | 3.15 | 0.69 | ม | 3.00 | 0.53 | ม | 3.08 | 0.72 | ม | 2.67 | 0.58 | ม |
| รวม | 2.96 | 0.60 | ม | 2.58 | 0.90 | ม | 2.62 | 0.78 | ม | 3.10 | 0.78 | ม | 2.28 | 0.53 | ปก |

ภาคผนวก ก

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ

ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ ของ

- 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำแนกตามสำนักวิชา และจำแนกตามชั้นปี
(ตารางที่ 1ค และ 2ค)
- 2) นักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา และจำแนกตามระดับการศึกษา
(ตารางที่ 3ค และ 4ค)
- 3) คณาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา (ตารางที่ 5ค)

| | | | | |
|-----------------|-------------------|-----------|---------|-----------|
| <u>หมายเหตุ</u> | การแปลความในตาราง | ตัวย่อ มส | หมายถึง | มากที่สุด |
| | | ตัวย่อ ม | หมายถึง | มาก |
| | | ตัวย่อ ปก | หมายถึง | ปานกลาง |
| | | ตัวย่อ น | หมายถึง | น้อย |

ตารางที่ 1ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|-------------|-------------|------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------------|-------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|
| | เทคโนโลยีสังคม (N = 73) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 182) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 689) | | | แพทยศาสตร์ (N = 76) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| I. บริการอ่านภายในห้องสมุด | | | | | | | | | | | | |
| ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศนฯ) ที่ต้องการอยู่บนชั้นใน ตำแหน่งที่เหมาะสม | 2.76 | 0.78 | ม | 2.92 | 0.73 | ม | 2.95 | 0.73 | ม | 2.99 | 0.67 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ จัดเรียงในลักษณะที่ สะดวก ค้นหาง่าย | 2.89 | 0.77 | ม | 2.91 | 0.75 | ม | 2.96 | 0.72 | ม | 3.01 | 0.67 | ม |
| บรรยากาศภายใน ห้องสมุดเหมาะแก่ การอ่าน | 3.20 | 0.80 | ม | 3.12 | 0.74 | ม | 3.16 | 0.73 | ม | 3.18 | 0.72 | ม |
| อุณหภูมิภายใน ห้องสมุดกำลังสบาย | 3.00 | 0.86 | ม | 3.07 | 0.82 | ม | 3.13 | 0.76 | ม | 3.06 | 0.77 | ม |
| แสงสว่างภายในพอ กับความต้องการ | 3.33 | 0.70 | ม | 3.26 | 0.65 | ม | 3.15 | 0.77 | ม | 3.20 | 0.75 | ม |
| รวม | 3.11 | 0.74 | ม | 3.02 | 0.76 | ม | 3.04 | 0.74 | ม | 3.06 | 0.72 | ม |
| II. บริการยืม - คืน / บริการหนังสือสำรอง | | | | | | | | | | | | |
| คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อยืม-คืนทรัพยากร- สารสนเทศ | 3.19 | 0.71 | ม | 3.22 | 0.79 | ม | 3.22 | 0.78 | ม | 3.25 | 0.82 | ม |
| ปริมาณทรัพยากร- สารสนเทศที่ให้ยืม เหมาะสม | 2.90 | 0.89 | ม | 2.72 | 0.82 | ม | 2.87 | 0.81 | ม | 2.76 | 0.89 | ม |
| ระยะเวลาที่ให้ยืม เหมาะสม | 3.13 | 0.86 | ม | 3.16 | 0.79 | ม | 3.18 | 0.81 | ม | 3.18 | 0.92 | ม |
| รวม | 3.07 | 0.82 | ม | 3.03 | 0.80 | ม | 3.09 | 0.80 | ม | 3.06 | 0.87 | ม |

ตารางที่ 1๑ ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|------|-------------|------------------------------------|------|-------------|-----------------------------|------|-------------|------------------------|------|-------------|
| | เทคโนโลยีสังคม (N = 73) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 182) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 689) | | | แพทยศาสตร์ (N = 76) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| III. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า | | | | | | | | | | | | |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อขอความ ช่วยเหลือ ณ เคาน์เตอร์บริการ ตอบคำถาม | 3.01 | 0.84 | ม | 2.88 | 0.77 | ม | 2.98 | 0.77 | ม | 2.92 | 0.72 | ม |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อโทรศัพท์ สอบถามหรือขอข้อมูล | 2.77 | 0.89 | ม | 2.64 | 0.78 | ม | 2.84 | 0.83 | ม | 2.70 | 0.80 | ม |
| เมื่อเข้าห้องสมุดท่าน เห็นจุดที่จะสามารถ ขอความช่วยเหลือ ได้ชัดเจน | 3.14 | 0.86 | ม | 3.13 | 0.77 | ม | 3.18 | 0.78 | ม | 3.17 | 0.71 | ม |
| รวม | 2.97 | 0.86 | ม | 2.88 | 0.77 | ม | 3.00 | 0.79 | ม | 2.93 | 0.74 | ม |
| IV. บริการยืมระหว่างห้องสมุด / บริการจอง | | | | | | | | | | | | |
| ได้รับการบอกกล่าว ว่าการยืมระหว่าง ห้องสมุดจะใช้เวลา เท่าใดจึงจะได้เอกสาร ที่ต้องการ | 2.71 | 0.92 | ม | 2.73 | 0.86 | ม | 2.80 | 0.82 | ม | 2.79 | 0.69 | ม |
| เอกสารที่ต้องการมา ทันตามระยะเวลา ที่ห้องสมุดได้บอก | 2.63 | 0.78 | ม | 2.65 | 0.74 | ม | 2.82 | 0.78 | ม | 2.86 | 0.60 | ม |
| ถ้าเอกสารที่ต้องการ และมีผู้อื่นยืม ท่านได้ รับการบอกกล่าวว่าจะ ใช้เวลานานเท่าใดจึงจะ ได้เอกสาร | 2.66 | 0.90 | ม | 2.77 | 0.79 | ม | 2.80 | 0.79 | ม | 2.73 | 0.72 | ม |

ตารางที่ 1 ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|-------------|-------------|------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------------|-------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|
| | เทคโนโลยีสังคม (N = 73) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 182) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 689) | | | แพทยศาสตร์ (N = 76) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| IV. บริการยืมระหว่างห้องสมุด / บริการจอง (ต่อ) | | | | | | | | | | | | |
| เอกสารที่ท่าน ต้องการและมีผู้อื่น ยืมมาตามระยะเวลา ที่กำหนด | 2.77 | 0.81 | ม | 2.70 | 0.79 | ม | 2.84 | 0.77 | ม | 2.79 | 0.82 | ม |
| ได้รับสารสนเทศที่ จองไว้ทุกครั้ง | 2.93 | 0.93 | ม | 2.66 | 0.73 | ม | 2.81 | 0.83 | ม | 2.70 | 0.81 | ม |
| รวม | 2.74 | 0.86 | ม | 2.70 | 0.78 | ม | 2.81 | 0.79 | ม | 2.77 | 0.72 | ม |
| V. OPAC / iPAC หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด | | | | | | | | | | | | |
| OPAC / iPAC บอก ตำแหน่งทรัพยากร สารสนเทศที่มีใน ห้องสมุด ทำให้หา สารสนเทศที่ต้องการ ได้ถูกต้อง | 3.30 | 0.70 | ม | 3.29 | 2.42 | ม | 3.21 | 0.76 | ม | 3.21 | 0.66 | ม |
| คอมพิวเตอร์ค้น OPAC/iPAC ไม่ขัดข้อง เมื่อต้องการใช้งาน | 2.93 | 0.78 | ม | 2.91 | 0.87 | ม | 2.94 | 0.79 | ม | 2.91 | 0.75 | ม |
| ข้อความที่ปรากฏบน OPAC/iPAC ชัดเจน และติดตามหา ทรัพยากรสารสนเทศ ได้ง่าย | 3.10 | 0.76 | ม | 3.00 | 0.83 | ม | 2.94 | 0.84 | ม | 3.07 | 0.65 | ม |
| คอมพิวเตอร์เพื่อการ ค้น OPAC/iPAC กระจายตามจุดต่างๆ | 3.23 | 0.70 | ม | 3.08 | 0.87 | ม | 3.12 | 0.78 | ม | 3.20 | 0.65 | ม |

ตารางที่ 1ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|-------------|-------------|------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------------|-------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|
| | เทคโนโลยีสังคม (N = 73) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 182) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 689) | | | แพทยศาสตร์ (N = 76) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| V. OPAC / IPAC หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด (ต่อ) | | | | | | | | | | | | |
| สามารถพิมพ์รายชื่อ หนังสือที่ค้นได้จาก OPAC/IPAC | 3.19 | 0.76 | ม | 3.15 | 0.82 | ม | 3.10 | 0.84 | ม | 3.20 | 0.71 | ม |
| รวม | 3.15 | 0.74 | ม | 3.08 | 0.96 | ม | 3.06 | 0.80 | ม | 3.11 | 0.69 | ม |
| VI. บริการโสตทัศน | | | | | | | | | | | | |
| อุปกรณ์โสตทัศนอยู่ใน สภาพใช้งานได้ดี | 2.94 | 0.77 | ม | 2.86 | 0.82 | ม | 2.91 | 0.74 | ม | 3.09 | 0.69 | ม |
| เมื่ออุปกรณ์จัดซื้อ ห้องสมุดติดป้าย บอกชัดเจน ทันเวลา | 2.75 | 0.84 | ม | 2.84 | 0.78 | ม | 2.87 | 0.80 | ม | 3.24 | 0.74 | ม |
| มีสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ ให้บริการ เมื่อต้อง การใช้ | 2.92 | 0.79 | ม | 2.96 | 0.71 | ม | 2.90 | 0.78 | ม | 3.10 | 0.74 | ม |
| รวม | 2.87 | 0.80 | ม | 2.88 | 0.77 | ม | 2.89 | 0.77 | ม | 3.14 | 0.72 | ม |
| VII. บริการอินเทอร์เน็ต | | | | | | | | | | | | |
| คอมพิวเตอร์อยู่ใน สภาพใช้งานได้ดี | 2.68 | 0.86 | ม | 2.85 | 0.83 | ม | 2.85 | 0.84 | ม | 3.24 | 0.66 | ม |
| เมื่ออุปกรณ์จัดซื้อ ห้องสมุดติดป้ายบอก ชัดเจน ทันเวลา | 2.85 | 0.77 | ม | 2.87 | 0.85 | ม | 2.96 | 0.81 | ม | 3.14 | 0.75 | ม |
| มีคอมพิวเตอร์ให้ บริการ เมื่อต้อง การใช้ | 2.62 | 0.88 | ม | 2.79 | 0.92 | ม | 2.83 | 0.88 | ม | 3.10 | 0.74 | ม |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อพิมพ์ผล การค้น | 2.49 | 0.86 | ปก | 2.59 | 0.95 | ม | 2.73 | 0.91 | ม | 2.72 | 0.87 | ม |
| รวม | 2.66 | 0.84 | ม | 2.77 | 0.88 | ม | 2.84 | 0.86 | ม | 3.05 | 0.75 | ม |

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | ชั้นปี | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|------|-------------|--------------------------|------|-------------|--------------------------|------|-------------|-------------------------------------|------|-------------|
| | ชั้นปีที่ 1 (N = 371) | | | ชั้นปีที่ 2 (N = 261) | | | ชั้นปีที่ 3 (N = 203) | | | ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า (N = 206) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| I. บริการอ่านภายในห้องสมุด | | | | | | | | | | | | |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการอยู่บนชั้นใน ตำแหน่งที่เหมาะสม | 3.01 | 0.73 | ม | 2.85 | 0.76 | ม | 2.90 | 0.72 | ม | 2.93 | 0.72 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ จัดเรียง ในลักษณะที่ สะดวก ค้นหาง่าย | 2.95 | 0.75 | ม | 2.93 | 0.71 | ม | 2.95 | 0.69 | ม | 2.95 | 0.75 | ม |
| บรรยากาศภายใน ห้องสมุดเหมาะแก่ การอ่าน | 3.29 | 0.70 | ม | 3.10 | 0.79 | ม | 3.05 | 0.77 | ม | 3.10 | 0.77 | ม |
| อุณหภูมิภายใน ห้องสมุดกำลังสบาย | 3.13 | 0.76 | ม | 3.07 | 0.78 | ม | 3.09 | 0.80 | ม | 3.12 | 0.84 | ม |
| แสงสว่างภายใน พอกับความต้องการ | 3.19 | 0.77 | ม | 3.16 | 0.76 | ม | 3.19 | 0.74 | ม | 3.23 | 0.74 | ม |
| รวม | 3.11 | 0.74 | ม | 3.02 | 0.76 | ม | 3.04 | 0.74 | ม | 3.07 | 0.78 | ม |
| II. บริการยืม-คืน/สำรอง | | | | | | | | | | | | |
| คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อยืม-คืนทรัพยากร- สารสนเทศ | 3.24 | 0.79 | ม | 3.16 | 0.78 | ม | 3.22 | 0.77 | ม | 3.30 | 0.73 | ม |
| ปริมาณทรัพยากร- สารสนเทศที่ให้ยืม เหมาะสม | 2.89 | 0.80 | ม | 2.75 | 0.86 | ม | 2.83 | 0.84 | ม | 2.85 | 0.80 | ม |
| ระยะเวลาที่ให้ยืม เหมาะสม | 3.00 | 0.87 | ม | 3.18 | 0.80 | ม | 3.23 | 0.77 | ม | 3.29 | 0.80 | ม |
| รวม | 3.04 | 0.82 | ม | 3.03 | 0.81 | ม | 3.09 | 0.79 | ม | 3.15 | 0.76 | ม |

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | ชั้นปี | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|-------------|-------------|--------------------------|-------------|-------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------------------------------|-------------|-------------|
| | ชั้นปีที่ 1 (N = 371) | | | ชั้นปีที่ 2 (N = 261) | | | ชั้นปีที่ 3 (N = 203) | | | ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า (N = 206) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| III. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า | | | | | | | | | | | | |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อขอความ ช่วยเหลือ ณ เคาน์เตอร์บริการ ตอบคำถาม | 2.99 | 0.78 | ม | 2.88 | 0.81 | ม | 2.96 | 0.78 | ม | 2.96 | 0.69 | ม |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อโทรศัพท์ สอบถามหรือขอข้อมูล | 2.80 | 0.81 | ม | 2.73 | 0.88 | ม | 2.81 | 0.83 | ม | 2.73 | 0.75 | ม |
| เมื่อเข้าห้องสมุดท่าน เห็นจุดที่จะสามารถ ขอความช่วยเหลือ ได้ชัดเจน | 3.17 | 0.76 | ม | 3.10 | 0.85 | ม | 3.20 | 0.77 | ม | 3.15 | 0.78 | ม |
| รวม | 2.98 | 0.78 | ม | 2.90 | 0.84 | ม | 2.99 | 0.79 | ม | 3.08 | 0.74 | ม |
| IV. บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง | | | | | | | | | | | | |
| ได้รับการบอกกล่าว ว่าการยืมระหว่าง ห้องสมุดจะใช้เวลา เท่าใดจึงจะได้เอกสาร ที่ต้องการ | 2.74 | 0.80 | ม | 2.67 | 0.88 | ม | 2.84 | 0.80 | ม | 2.93 | 0.82 | ม |
| เอกสารที่ต้องการมา ทันตามระยะเวลา ที่ห้องสมุดได้บอก | 2.76 | 0.76 | ม | 2.72 | 0.81 | ม | 2.80 | 0.70 | ม | 2.87 | 0.76 | ม |
| ถ้าเอกสารที่ต้องการ และมีผู้อื่นยืม ท่านได้ รับการบอกกล่าวว่าจะ ใช้เวลานานเท่าใด จึงจะได้เอกสาร | 2.77 | 0.78 | ม | 2.72 | 0.82 | ม | 2.86 | 0.77 | ม | 2.76 | 0.79 | ม |

ตารางที่ 2ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | ชั้นปี | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|
| | ชั้นปีที่ 1 | | | ชั้นปีที่ 2 | | | ชั้นปีที่ 3 | | | ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า | | |
| | (N = 371) | | | (N = 261) | | | (N = 203) | | | (N = 206) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| IV. บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการจอง (ต่อ) | | | | | | | | | | | | |
| เอกสารที่ท่าน ต้องการและมีผู้อื่น ยืมมาตามระยะเวลา ที่กำหนด | 2.82 | 0.76 | ม | 2.75 | 0.83 | ม | 2.84 | 0.74 | ม | 2.81 | 0.75 | ม |
| ได้รับสารสนเทศที่ จองไว้ทุกครั้ง | 2.75 | 0.77 | ม | 2.72 | 0.88 | ม | 2.83 | 0.83 | ม | 2.91 | 0.81 | ม |
| รวม | 2.76 | 0.77 | ม | 2.71 | 0.84 | ม | 2.83 | 0.76 | ม | 2.86 | 0.79 | ม |
| V. OPAC/iPAC หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด | | | | | | | | | | | | |
| OPAC / iPAC บวก ตำแหน่งทรัพยากร สารสนเทศที่มีใน ห้องสมุด ทำให้หา สารสนเทศที่ต้องการ ได้ถูกต้อง | 3.18 | 0.74 | ม | 3.14 | 0.77 | ม | 3.27 | 0.75 | ม | 3.25 | 0.76 | ม |
| คอมพิวเตอร์ค้น OPAC / iPAC ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการ ใช้งาน | 2.94 | 0.81 | ม | 2.92 | 0.81 | ม | 2.94 | 0.83 | ม | 2.90 | 0.79 | ม |
| ข้อความที่ปรากฏบน OPAC / iPAC ชัดเจนและติดตาม หาทรัพยากร- สารสนเทศได้ง่าย | 2.91 | 0.88 | ม | 2.93 | 0.79 | ม | 3.04 | 0.82 | ม | 3.07 | 0.74 | ม |
| คอมพิวเตอร์เพื่อการ ค้น (OPAC / iPAC) กระจายตามจุดต่างๆ | 3.18 | 0.79 | ม | 3.02 | 0.79 | ม | 3.20 | 0.71 | ม | 3.12 | 0.75 | ม |
| สามารถพิมพ์รายชื่อ หนังสือที่ค้นได้จาก OPAC / iPAC | 3.11 | 0.84 | ม | 3.04 | 0.86 | ม | 3.19 | 0.81 | ม | 3.21 | 0.76 | ม |
| รวม | 3.00 | 0.81 | ม | 3.01 | 0.80 | ม | 3.12 | 0.78 | ม | 3.10 | 0.76 | ม |

ตารางที่ 2ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | ชั้นปี | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|------|-------------|-------------|------|-------------|-------------|------|-------------|------------------------|------|-------------|
| | ชั้นปีที่ 1 | | | ชั้นปีที่ 2 | | | ชั้นปีที่ 3 | | | ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า | | |
| | (N = 371) | | | (N = 261) | | | (N = 203) | | | (N = 206) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| VI. บริการโสตทัศน | | | | | | | | | | | | |
| อุปกรณ์โสตทัศนอยู่ใน สภาพใช้งานได้ดี | 2.98 | 0.77 | ม | 2.81 | 0.75 | ม | 2.93 | 0.77 | ม | 2.94 | 0.68 | ม |
| เมื่ออุปกรณ์ขัดข้อง ห้องสมุดคิดป้าย บอกชัดเจน ทันเวลา | 3.01 | 0.79 | ม | 2.75 | 0.81 | ม | 2.88 | 0.82 | ม | 2.85 | 0.73 | ม |
| มีสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ ให้บริการ เมื่อต้อง การใช้ | 2.93 | 0.83 | ม | 2.87 | 0.75 | ม | 2.92 | 0.75 | ม | 3.00 | 0.70 | ม |
| รวม | 2.97 | 0.79 | ม | 2.81 | 0.77 | ม | 2.91 | 0.78 | ม | 2.87 | 0.74 | ม |
| VII. บริการอินเทอร์เน็ต | | | | | | | | | | | | |
| คอมพิวเตอร์อยู่ใน สภาพใช้งานได้ดี | 3.04 | 0.85 | ม | 2.74 | 0.81 | ม | 2.77 | 0.87 | ม | 2.86 | 0.74 | ม |
| เมื่ออุปกรณ์ขัดข้อง ห้องสมุดคิดป้ายบอก ชัดเจน ทันเวลา | 3.15 | 0.81 | ม | 2.82 | 0.81 | ม | 2.85 | 0.78 | ม | 2.88 | 0.81 | ม |
| มีคอมพิวเตอร์ให้ บริการ เมื่อต้อง การใช้ | 3.03 | 0.86 | ม | 2.67 | 0.91 | ม | 2.74 | 0.88 | ม | 2.80 | 0.84 | ม |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อพิมพ์ผล การค้น | 2.87 | 0.88 | ม | 2.60 | 0.93 | ม | 2.58 | 0.93 | ม | 2.64 | 0.92 | ม |
| รวม | 3.02 | 0.58 | ม | 2.70 | 0.86 | ม | 2.74 | 0.86 | ม | 2.80 | 0.83 | ม |

ตารางที่ 3ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|-------------|-----------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 17) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 31) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 29) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 18) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| | | | | | | | | | | | | |
| I. บริการอ่านภายในห้องสมุด | | | | | | | | | | | | |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการอยู่บนชั้นใน ตำแหน่งที่เหมาะสม | 3.00 | 0.00 | ม | 3.00 | 0.52 | ม | 2.96 | 0.84 | ม | 2.76 | 0.75 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศ จัดเรียงในลักษณะที่ สะดวก ค้นหาง่าย | 3.00 | 0.00 | ม | 2.88 | 0.81 | ม | 2.79 | 0.83 | ม | 3.12 | 0.70 | ม |
| บรรยากาศภายใน ห้องสมุดเหมาะแก่ การอ่าน | 3.33 | 0.58 | ม | 2.94 | 0.57 | ม | 3.04 | 0.84 | ม | 3.18 | 0.81 | ม |
| อุณหภูมิภายใน ห้องสมุดกำลังสบาย | 3.33 | 0.58 | ม | 2.94 | 0.68 | ม | 2.93 | 0.81 | ม | 3.24 | 0.66 | ม |
| แสงสว่างภายในพอ กับความต้องการ | 3.33 | 0.58 | ม | 3.06 | 0.57 | ม | 3.37 | 0.56 | ม | 3.12 | 0.86 | ม |
| รวม | 3.20 | 0.35 | ม | 2.96 | 0.63 | ม | 3.02 | 0.78 | ม | 3.08 | 0.76 | ม |
| II. บริการยืม-คืน / บริการหนังสือสำรอง | | | | | | | | | | | | |
| คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อยืม-คืนทรัพยากร- สารสนเทศ | 4.00 | 0.00 | มส | 3.35 | 0.61 | ม | 3.41 | 0.69 | ม | 3.53 | 0.72 | มส |
| ปริมาณทรัพยากร- สารสนเทศที่ให้ยืม เหมาะสม | 2.67 | 1.53 | ม | 3.06 | 0.75 | ม | 3.07 | 0.78 | ม | 3.06 | 0.83 | ม |
| ระยะเวลาที่ให้ยืม เหมาะสม | 3.00 | 1.00 | ม | 3.18 | 0.53 | ม | 3.37 | 0.79 | ม | 3.41 | 1.00 | ม |
| รวม | 3.22 | 0.84 | ม | 3.20 | 0.63 | ม | 3.28 | 0.75 | ม | 3.33 | 0.85 | ม |

ตารางที่ 3ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|-------------|-----------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 17) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 31) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 29) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 18) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| III. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า | | | | | | | | | | | | |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อขอความ ช่วยเหลือ ณ เคาน์เตอร์บริการ ตอบคำถาม | 3.33 | 0.58 | ม | 3.14 | 0.77 | ม | 3.23 | 0.76 | ม | 3.59 | 0.62 | มส |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อโทรศัพท์ สอบถามหรือขอข้อมูล | 2.67 | 0.58 | ม | 3.15 | 0.80 | ม | 2.95 | 0.76 | ม | 3.75 | 0.45 | มส |
| เมื่อเข้าห้องสมุดท่าน เห็นจุดที่จะสามารถ ขอความช่วยเหลือ ได้ชัดเจน | 3.00 | 0.00 | ม | 3.27 | 0.80 | ม | 3.48 | 0.65 | ม | 3.71 | 0.59 | มส |
| รวม | 3.00 | 0.39 | ม | 3.19 | 0.79 | ม | 3.22 | 0.72 | ม | 3.68 | 0.55 | มส |
| IV. บริการยืมระหว่างห้องสมุด / บริการจอง | | | | | | | | | | | | |
| ได้รับการบอกกล่าว ว่าการยืมระหว่าง ห้องสมุดจะใช้เวลา เท่าใดจึงจะได้เอกสาร ที่ต้องการ | 3.50 | 0.71 | ม | 3.27 | 0.79 | ม | 3.05 | 0.95 | ม | 3.00 | 0.52 | ม |
| เอกสารที่ต้องการมา ทันตามระยะเวลา ที่ห้องสมุดได้บอก | 3.50 | 0.71 | ม | 2.82 | 0.75 | ม | 2.71 | 1.00 | ม | 3.06 | 0.68 | ม |

ตารางที่ 3ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 17) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 31) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 29) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 18) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| IV. บริการยืมระหว่างห้องสมุด / บริการจอง (ต่อ) | | | | | | | | | | | | |
| ถ้าเอกสารที่ต้องการ และมีผู้อื่นยืม ท่านได้ รับการบอกกล่าวว่าจะ ใช้เวลานานเท่าใด จึงจะได้เอกสาร | 3.00 | 0.00 | ม | 3.00 | 0.71 | ม | 3.00 | 0.92 | ม | 3.06 | 0.77 | ม |
| เอกสารที่ท่าน ต้องการและมีผู้อื่น ยืมมาตามระยะเวลา ที่กำหนด | 3.00 | 0.00 | ม | 2.89 | 0.60 | ม | 2.77 | 0.92 | ม | 2.75 | 0.86 | ม |
| ได้รับสารสนเทศที่ จองไว้ทุกครั้ง | 2.33 | 1.15 | ม | 3.11 | 0.60 | ม | 2.83 | 0.82 | ม | 3.12 | 0.93 | ม |
| รวม | 3.07 | 0.51 | ม | 3.02 | 0.69 | ม | 2.87 | 0.92 | ม | 3.00 | 0.75 | ม |
| V. OPAC / iPAC หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นห้องสมุด | | | | | | | | | | | | |
| OPAC / iPAC บอก ตำแหน่งทรัพยากร สารสนเทศที่มีใน ห้องสมุด ทำให้หา สารสนเทศที่ต้องการ ได้ถูกต้อง | 2.67 | 0.58 | ม | 3.53 | 0.52 | มส | 3.58 | 0.58 | มส | 3.41 | 0.62 | ม |
| คอมพิวเตอร์ค้น OPAC / iPAC ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการ ใช้งาน | 3.00 | 1.00 | ม | 3.00 | 0.65 | ม | 2.73 | 0.87 | ม | 3.06 | 0.75 | ม |

ตารางที่ 3ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|-------------|-----------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 17) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 31) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 29) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 18) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| | | | | | | | | | | | | |
| V. OPAC / iPAC หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด (ต่อ) | | | | | | | | | | | | |
| ข้อความที่ปรากฏบน OPAC / iPAC ชัดเจนและติดตาม หาทรัพยากร- สารสนเทศได้ง่าย | 2.67 | 0.58 | ม | 3.13 | 0.52 | ม | 3.27 | 0.78 | ม | 3.18 | 0.73 | ม |
| คอมพิวเตอร์เพื่อการ ค้น (OPAC / iPAC) กระจายตามจุดต่างๆ สามารถพิมพ์รายชื่อ หนังสือที่ค้น ได้จาก OPAC / iPAC | 2.33 | 1.15 | ปก | 3.13 | 0.74 | ม | 3.35 | 0.63 | ม | 3.18 | 0.73 | ม |
| | 2.67 | 0.58 | ม | 3.14 | 0.66 | ม | 3.21 | 0.83 | ม | 3.29 | 0.59 | ม |
| รวม | 2.67 | 0.78 | ม | 3.19 | 0.62 | ม | 3.23 | 0.74 | ม | 3.22 | 0.68 | ม |
| VI. บริการโสตทัศน | | | | | | | | | | | | |
| อุปกรณ์โสตทัศนอยู่ ในสภาพใช้งานได้ดี | 3.00 | 0.00 | ม | 3.08 | 0.64 | ม | 3.11 | 0.58 | ม | 3.21 | 0.70 | ม |
| เมื่ออุปกรณ์ขัดข้อง ห้องสมุดติดป้าย บอกชัดเจน ทันเวลา | 3.33 | 0.58 | ม | 3.08 | 0.64 | ม | 2.83 | 0.31 | ม | 3.00 | 0.68 | ม |
| มีสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ ให้บริการ เมื่อต้อง การใช้ | 3.00 | 1.00 | ม | 3.00 | 0.71 | ม | 2.94 | 0.66 | ม | 2.71 | 0.73 | ม |
| รวม | 3.11 | 0.53 | ม | 3.05 | 0.66 | ม | 2.96 | 0.52 | ม | 2.97 | 0.70 | ม |

ตารางที่ 3ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 17) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 31) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 29) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 18) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| VII. บริการอินเทอร์เน็ต | | | | | | | | | | | | |
| คอมพิวเตอร์อยู่ใน สภาพใช้งานได้ดี | 3.00 | 1.00 | ม | 2.50 | 0.76 | ปก | 2.59 | 0.97 | ม | 2.81 | 0.54 | ม |
| เมื่ออุปกรณ์ขัดข้อง ห้องสมุดคิดป้ายบอก ชัดเจน ทันเวลา | 3.00 | 0.00 | ม | 2.79 | 0.80 | ม | 2.70 | 0.99 | ม | 2.82 | 0.64 | ม |
| มีคอมพิวเตอร์ให้ บริการ เมื่อต้อง การใช้ | 2.33 | 1.15 | ปก | 2.50 | 0.52 | ปก | 2.37 | 0.97 | ปก | 2.82 | 0.81 | ม |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อพิมพ์ผล การค้น | 3.33 | 0.58 | ม | 2.64 | 0.74 | ม | 2.48 | 0.94 | ปก | 2.94 | 0.66 | ม |
| รวม | 2.92 | 0.68 | ม | 2.61 | 0.71 | ม | 2.54 | 0.97 | ม | 2.85 | 0.66 | ม |

ตารางที่ 4ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษามัคคิศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | ระดับการศึกษา | | | | | |
|---|------------------------------|-------------|----------|-------------------------------|-------------|----------|
| | นักศึกษาปริญญาโท (N = 41) | | | นักศึกษาปริญญาเอก (N = 26) | | |
| | \bar{X} | SD | แปลความ | \bar{X} | SD | แปลความ |
| I. บริการอ่านภายในห้องสมุด | | | | | | |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการอยู่บนชั้นในตำแหน่ง ที่เหมาะสม | 3.12 | 0.67 | ม | 2.52 | 0.65 | ม |
| ทรัพยากรสารสนเทศจัดเรียง ในลักษณะที่สะดวก ค้นหาง่าย | 3.14 | 0.72 | ม | 2.52 | 0.71 | ม |
| บรรยากาศภายในห้องสมุด เหมาะแก่การอ่าน | 3.17 | 0.66 | ม | 2.88 | 0.83 | ม |
| อุณหภูมิภายในห้องสมุดกำลัง สบาย | 3.14 | 0.68 | ม | 2.84 | 0.75 | ม |
| แสงสว่างภายในพอกับความ ต้องการ | 3.29 | 0.68 | ม | 3.08 | 0.57 | ม |
| รวม | 3.17 | 0.68 | ม | 2.76 | 0.70 | ม |
| II. บริการยืม - คืน / บริการหนังสือสำรอง | | | | | | |
| คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ | 3.51 | 0.64 | มค | 3.38 | 0.70 | ม |
| ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ ที่ให้ยืมเหมาะสม | 3.10 | 0.86 | ม | 2.88 | 0.77 | ม |
| ระยะเวลาที่ให้ยืมเหมาะสม | 3.41 | 0.67 | ม | 3.12 | 0.99 | ม |
| รวม | 3.34 | 0.72 | ม | 3.12 | 0.82 | ม |
| III. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า | | | | | | |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อขอ ความช่วยเหลือ ณ เคาน์เตอร์ บริการตอบคำถาม | 3.41 | 0.72 | ม | 3.13 | 0.74 | ม |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อโทรศัพท์สอบถามหรือ ขอข้อมูล | 3.20 | 0.83 | ม | 3.10 | 0.79 | ม |

ตารางที่ 4ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษามัธยมศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | ระดับการศึกษา | | | | | |
|--|------------------------------|------|---------|-------------------------------|------|---------|
| | นักศึกษาปริญญาโท (N = 41) | | | นักศึกษาปริญญาเอก (N = 26) | | |
| | \bar{X} | SD | แปลความ | \bar{X} | SD | แปลความ |
| III. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า (ต่อ) | | | | | | |
| เมื่อเข้าห้องสมุดท่านเห็นจุดที่ จะสามารถขอความช่วยเหลือ ได้ชัดเจน | 3.51 | 0.68 | มศ | 3.33 | 0.70 | ม |
| รวม | 3.37 | 0.74 | ม | 3.19 | 0.74 | ม |
| IV. บริการยืมระหว่างห้องสมุด / บริการจอง | | | | | | |
| ได้รับการบอกกล่าวว่าการยืม ระหว่างห้องสมุดจะใช้เวลา เท่าใดจึงจะได้เอกสารที่ต้องการ | 3.09 | 0.91 | ม | 3.00 | 0.65 | ม |
| เอกสารที่ต้องการมาทันตาม ระยะเวลาที่ห้องสมุดได้บอก | 2.88 | 0.93 | ม | 2.77 | 0.81 | ม |
| ถ้าเอกสารที่ต้องการและมีผู้อื่น ยืม ท่านได้รับการบอกกล่าวว่าจะ ใช้เวลานานเท่าใด จึงจะได้ เอกสาร | 3.03 | 0.87 | ม | 2.83 | 0.79 | ม |
| เอกสารที่ท่านต้องการและมีผู้อื่น ยืมมาตามระยะเวลาที่กำหนด | 2.81 | 0.91 | ม | 2.70 | 0.73 | ม |
| ได้รับสารสนเทศที่จองไว้ทุกครั้ง | 3.00 | 0.89 | ม | 2.76 | 0.83 | ม |
| รวม | 2.96 | 0.90 | ม | 2.81 | 0.76 | ม |
| V. OPAC / IPAC หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด | | | | | | |
| OPAC / iPAC บอกตำแหน่ง ทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด ทำให้หาสารสนเทศที่ต้องการ ได้ถูกต้อง | 3.60 | 0.55 | มศ | 3.29 | 0.62 | ม |

ตารางที่ 4ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อบริการสารสนเทศ | ระดับการศึกษา | | | | | |
|--|-----------------------------------|-------------|----------|------------------------------------|-------------|-----------|
| | นักศึกษาระดับปริญญาโท (N = 41) | | | นักศึกษาระดับปริญญาเอก (N = 26) | | |
| | \bar{X} | SD | แปลความ | \bar{X} | SD | แปลความ |
| V. OPAC / iPAC หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด (ต่อ) | | | | | | |
| คอมพิวเตอร์ค้นหา OPAC / iPAC ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน | 3.05 | 0.85 | ม | 2.67 | 0.64 | ม |
| ข้อความที่ปรากฏบน OPAC / iPAC ชัดเจนและติดตามหา ทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย | 3.35 | 0.66 | ม | 2.92 | 0.65 | ม |
| คอมพิวเตอร์เพื่อการค้นหา (OPAC / iPAC) กระจายตามจุดต่างๆ | 3.38 | 0.74 | ม | 2.92 | 0.58 | ม |
| สามารถพิมพ์รายชื่อหนังสือที่ค้น ได้จาก OPAC / iPAC | 3.36 | 0.67 | ม | 2.91 | 0.68 | ม |
| รวม | 3.34 | 0.69 | ม | 2.94 | 0.63 | ม |
| VI. บริการโสตทัศน | | | | | | |
| อุปกรณ์โสตทัศนอยู่ในสภาพ ใช้งานได้ดี | 3.18 | 0.64 | ม | 2.94 | 0.56 | ม |
| เมื่ออุปกรณ์ขัดข้องห้องสมุดคิด ป้ายบอกชัดเจน ทันเวลา | 3.03 | 0.65 | ม | 2.82 | 0.53 | ม |
| มีสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ให้บริการ เมื่อต้องการใช้ | 2.97 | 0.75 | ม | 2.71 | 0.59 | ม |
| รวม | 3.06 | 0.68 | ม | 2.82 | 0.56 | ม |
| VII. บริการอินเทอร์เน็ต | | | | | | |
| คอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพใช้งาน ได้ดี | 2.84 | 0.82 | ม | 2.33 | 0.70 | ปก |
| เมื่ออุปกรณ์ขัดข้องห้องสมุดคิด ป้ายบอกชัดเจน ทันเวลา | 2.90 | 0.87 | ม | 2.50 | 0.66 | ปก |
| มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่อต้องการใช้ | 2.65 | 0.92 | ม | 2.25 | 0.68 | ปก |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อพิมพ์ผลการค้นหา | 2.70 | 0.91 | ม | 2.58 | 0.72 | ม |
| รวม | 2.77 | 0.88 | ม | 2.41 | 0.69 | ปก |

ตารางที่ 5ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของคณาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา

| ความพึงพอใจต่อ บริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|--------------------------------|------|-------------|-----------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 11) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 13) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 10) | | | วิศวกรรม ศาสตร์ (N = 28) | | | แพทยศาสตร์ (N = 4) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| I. บริการอ่านภายในห้องสมุด | | | | | | | | | | | | | | | |
| ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการอยู่บนชั้นใน ตำแหน่งที่เหมาะสม | 3.00 | 0.63 | ม | 2.54 | 0.52 | ม | 3.00 | 0.58 | ม | 2.68 | 0.95 | ม | 2.25 | 0.50 | ปก |
| ทรัพยากรสารสนเทศ จัดเรียงในลักษณะที่ สะดวก ค้นหาง่าย | 2.70 | 0.82 | ม | 2.77 | 0.60 | ม | 3.14 | 0.38 | ม | 2.57 | 0.99 | ม | 2.75 | 0.50 | ม |
| บรรยากาศภายใน ห้องสมุดเหมาะแก่ การอ่าน | 3.00 | 0.77 | ม | 3.08 | 1.00 | ม | 2.86 | 0.90 | ม | 3.00 | 0.76 | ม | 2.50 | 0.58 | ปก |
| อุณหภูมิภายใน ห้องสมุดกำลังสบาย | 3.09 | 0.83 | ม | 3.00 | 0.82 | ม | 2.86 | 0.90 | ม | 3.00 | 0.85 | ม | 2.50 | 1.00 | ปก |
| แสงสว่างภายในพอ กับความต้องการ | 3.36 | 0.67 | ม | 3.08 | 0.64 | ม | 3.00 | 0.58 | ม | 3.00 | 0.80 | ม | 2.50 | 1.29 | ปก |
| รวม | 3.03 | 0.74 | ม | 2.89 | 0.71 | ม | 2.97 | 0.66 | ม | 2.85 | 0.87 | ม | 2.30 | 0.77 | ปก |
| II. บริการยืม - คืน / บริการหนังสือสำรอง | | | | | | | | | | | | | | | |
| คอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อยืม-คืนทรัพยากร- สารสนเทศ | 3.09 | 0.94 | ม | 3.08 | 0.90 | ม | 3.38 | 0.52 | ม | 3.57 | 0.59 | มส | 3.25 | 0.96 | ม |
| ปริมาณทรัพยากร- สารสนเทศที่ให้ยืม เหมาะสม | 2.60 | 0.84 | ม | 2.92 | 0.86 | ม | 3.29 | 0.49 | ม | 3.27 | 0.70 | ม | 2.50 | 1.29 | ปก |
| ระยะเวลาที่ให้ยืม เหมาะสม | 3.36 | 0.67 | ม | 3.00 | 1.00 | ม | 3.38 | 0.74 | ม | 3.68 | 0.48 | มส | 4.00 | 0.00 | มส |
| รวม | 3.01 | 0.81 | ม | 3.00 | 0.92 | ม | 3.35 | 0.58 | ม | 3.50 | 0.59 | ม | 3.25 | 0.75 | ม |

ตารางที่ 5ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของคณาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจต่อ บริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|--------------------------------|------|-------------|-----------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 11) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 13) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 10) | | | วิศวกรรม ศาสตร์ (N = 28) | | | แพทยศาสตร์ (N = 4) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| III. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า | | | | | | | | | | | | | | | |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อขอความ ช่วยเหลือ ณ เคาน์เตอร์ บริการตอบคำถาม | 3.10 | 0.88 | ม | 3.33 | 0.98 | ม | 3.50 | 0.55 | ม | 3.48 | 0.60 | ม | 3.33 | 0.58 | ม |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อโทรศัพท์ สอบถามหรือขอข้อมูล | 3.31 | 0.95 | ม | 3.40 | 0.70 | ม | 3.60 | 0.55 | มส | 3.30 | 0.80 | ม | 3.67 | 0.58 | มส |
| เมื่อเข้าห้องสมุดท่าน เห็นจุดที่จะสามารถ ขอความช่วยเหลือ ได้ชัดเจน | 3.23 | 1.09 | ม | 3.55 | 0.52 | มส | 3.29 | 0.49 | ม | 3.48 | 0.59 | ม | 3.33 | 0.58 | ม |
| รวม | 3.29 | 10.0 | ม | 3.35 | 0.70 | ม | 3.46 | 0.53 | ม | 3.42 | 0.66 | ม | 3.44 | 0.58 | ม |
| IV. บริการยืมระหว่างห้องสมุด / บริการจอง | | | | | | | | | | | | | | | |
| ได้รับการบอกกล่าว ว่าการยืมระหว่างห้อง สมุด จะใช้เวลาเท่าใดจึง จะได้เอกสารที่ต้องการ | 3.33 | 0.87 | ม | 3.25 | 0.75 | ม | 3.17 | 0.41 | ม | 3.35 | 0.49 | ม | 3.00 | 1.41 | ม |
| เอกสารที่ต้องการมา ทันตามระยะเวลา ที่ห้องสมุดได้บอก | 3.11 | 0.78 | ม | 2.83 | 0.83 | ม | 2.67 | 0.52 | ม | 3.29 | 0.77 | ม | 2.67 | 1.53 | ม |
| ถ้าเอกสารที่ต้องการ และมีผู้อื่นยืม ท่านได้ รับการบอกกล่าวว่าจะ ใช้เวลานานเท่าใด จึงจะได้เอกสาร | 3.00 | 0.58 | ม | 3.00 | 0.77 | ม | 3.00 | 0.71 | ม | 3.31 | 0.48 | ม | 4.00 | 0.00 | มส |

ตารางที่ 5ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของคณาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|-------------|----------|----------------------------|-------------|----------|-------------------------------|-------------|----------|----------------------------|-------------|----------|-----------------------|-------------|----------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 11) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 13) | | | เทคโนโลยีการเกษตร (N = 10) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 28) | | | แพทยศาสตร์ (N = 4) | | |
| | \bar{X} | SD | แปลความ | \bar{X} | SD | แปลความ | \bar{X} | SD | แปลความ | \bar{X} | SD | แปลความ | \bar{X} | SD | แปลความ |
| IV. บริการยืมระหว่างห้องสมุด / บริการจอง (ต่อ) | | | | | | | | | | | | | | | |
| เอกสารที่ท่านต้องการและมีผู้อื่นยืมมาตามระยะเวลาที่กำหนด | 2.83 | 0.75 | ม | 2.88 | 0.83 | ม | 3.00 | 0.00 | ม | 3.31 | 0.60 | ม | 3.50 | 0.71 | ม |
| ได้รับสารสนเทศที่จองไว้ทุกครั้ง | 3.00 | 0.71 | ม | 2.63 | 0.92 | ม | 3.00 | 0.71 | ม | 3.00 | 0.76 | ม | 3.33 | 1.15 | ม |
| รวม | 3.05 | 0.73 | ม | 2.91 | 0.82 | ม | 2.96 | 0.47 | ม | 3.25 | 0.62 | ม | 3.30 | 0.96 | ม |
| V. OPAC / iPAC หรือระบบคอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด | | | | | | | | | | | | | | | |
| OPAC / iPAC บอกตำแหน่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด ทำให้หาสารสนเทศที่ต้องการได้ถูกต้อง | 3.30 | 0.82 | ม | 3.00 | 0.95 | ม | 3.29 | 0.44 | ม | 3.62 | 0.50 | ม | 3.67 | 0.58 | มส |
| คอมพิวเตอร์ค้น OPAC / iPAC ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน | 3.00 | 0.52 | ม | 2.75 | 0.77 | ม | 2.57 | 0.98 | ม | 3.25 | 0.64 | ม | 3.33 | 0.58 | ม |
| ข้อความที่ปรากฏบน OPAC / iPAC ชัดเจนและติดตามหาทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย | 3.30 | 0.48 | ม | 2.92 | 1.00 | ม | 3.14 | 0.69 | ม | 3.38 | 0.74 | ม | 3.67 | 0.58 | มส |
| คอมพิวเตอร์เพื่อการค้น (OPAC / iPAC) กระจายตามจุดต่างๆ | 3.40 | 0.70 | ม | 2.27 | 0.79 | ปก | 3.00 | 0.63 | ม | 3.25 | 0.64 | ม | 3.00 | 1.00 | ม |
| สามารถพิมพ์รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จาก OPAC / iPAC | 3.13 | 1.13 | ม | 2.33 | 1.00 | ปก | 2.33 | 1.21 | ปก | 3.25 | 0.64 | ม | 2.67 | 1.53 | ม |
| รวม | 3.22 | 0.73 | ม | 2.65 | 0.90 | ม | 2.86 | 0.79 | ม | 3.35 | 0.63 | ม | 3.26 | 0.85 | ม |

ตารางที่ 5ค ความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของคณาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจต่อ บริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|--------------------------------|------|-------------|-----------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 11) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 13) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 10) | | | วิศวกรรม ศาสตร์ (N = 28) | | | แพทยศาสตร์ (N = 4) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| VI. บริการสารสนเทศ | | | | | | | | | | | | | | | |
| อุปกรณ์สารสนเทศอยู่ใน สภาพใช้งานได้ดี | 3.00 | 0.58 | ม | 2.90 | 0.57 | ม | 2.80 | 0.45 | ม | 2.87 | 0.64 | ม | 3.33 | 0.58 | ม |
| เมื่ออุปกรณ์ขัดข้อง ห้องสมุดติดป้าย บอกชัดเจน ทันเวลา | 2.88 | 0.64 | ม | 2.67 | 0.50 | ม | 2.67 | 0.58 | ม | 2.77 | 0.83 | ม | 3.00 | 0.00 | ม |
| มีสื่อสารสนเทศอุปกรณ์ ให้บริการ เมื่อต้อง การใช้ | 3.13 | 0.64 | ม | 2.73 | 0.90 | ม | 2.25 | 0.96 | ปก | 2.93 | 0.73 | ม | 3.33 | 0.58 | ม |
| รวม | 3.00 | 0.62 | ม | 2.76 | 0.65 | ม | 2.57 | 0.66 | ม | 2.85 | 0.73 | ม | 3.22 | 0.38 | ม |
| VII. บริการอินเทอร์เน็ต | | | | | | | | | | | | | | | |
| คอมพิวเตอร์อยู่ใน สภาพใช้งานได้ดี | 3.14 | 0.38 | ม | 2.80 | 0.92 | ม | 2.67 | 0.58 | ม | 3.25 | 0.93 | ม | 3.00 | 1.41 | ม |
| เมื่ออุปกรณ์ขัดข้อง ห้องสมุดติดป้ายบอก ชัดเจน ทันเวลา | 3.00 | 0.63 | ม | 2.67 | 0.87 | ม | 3.00 | 0.00 | ม | 3.07 | 0.92 | ม | 3.50 | 0.71 | ม |
| มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่อต้องการใช้ | 3.29 | 0.49 | ม | 2.50 | 1.08 | ปก | 2.67 | 0.58 | ม | 3.27 | 0.88 | ม | 3.50 | 0.71 | ม |
| ท่านคอยไม่เกิน 3 นาที เมื่อพิมพ์ผลการค้น | 2.86 | 0.90 | ม | 2.38 | 0.92 | ปก | 2.67 | 0.58 | ม | 2.92 | 1.04 | ม | 2.00 | 1.41 | ปก |
| รวม | 3.07 | 0.64 | ม | 2.58 | 0.94 | ม | 2.75 | 0.44 | ม | 3.12 | 0.94 | ม | 3.00 | 1.06 | ม |

ภาคผนวก ง

ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ของ

- 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำแนกตามสำนักวิชา และจำแนกตามชั้นปี
(ตารางที่ 1ง และ 2ง)
- 2) นักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา และจำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 3ง และ 4ง)
- 3) คณาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา (ตารางที่ 5ง)

| | | | | |
|-----------------|-------------------|-----------|---------|-----------|
| <u>หมายเหตุ</u> | การแปลความในตาราง | ตัวย่อ มส | หมายถึง | มากที่สุด |
| | | ตัวย่อ ม | หมายถึง | มาก |
| | | ตัวย่อ ปก | หมายถึง | ปานกลาง |
| | | ตัวย่อ น | หมายถึง | น้อย |

ตารางที่ 1ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา

| ความพึงพอใจ ต่อให้บริการ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|------|-------------|------------------------------------|------|-------------|-----------------------------|------|-------------|------------------------|------|-------------|
| | เทคโนโลยีสังคม (N = 73) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 182) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 689) | | | แพทยศาสตร์ (N = 76) | | |
| | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ | \bar{x} | SD | แปล ความ |
| I. พฤติกรรมการบริการ | | | | | | | | | | | | |
| ติดต่อได้ง่ายและ ยินดีต้อนรับ | 2.99 | 0.86 | ม | 2.99 | 0.78 | ม | 3.12 | 0.73 | ม | 3.17 | 0.77 | ม |
| ยินดีที่จะถูกจากโต๊ะ เพื่อให้ความช่วยเหลือ | 2.82 | 0.88 | ม | 2.87 | 0.77 | ม | 2.98 | 0.82 | ม | 3.07 | 0.74 | ม |
| ยินดีที่จะถูกจากโต๊ะ เพื่อให้ความช่วยเหลือ | 2.85 | 0.78 | ม | 2.90 | 0.78 | ม | 3.01 | 0.79 | ม | 3.08 | 0.81 | ม |
| ยินดีที่จะถูกจากโต๊ะ เพื่อให้ความช่วยเหลือ | 2.86 | 0.77 | ม | 2.97 | 0.76 | ม | 3.06 | 0.78 | ม | 3.11 | 0.80 | ม |
| รวม | 2.88 | 0.82 | ม | 2.93 | 0.77 | ม | 3.04 | 0.78 | ม | 3.10 | 0.78 | ม |
| II. ความถูกต้องในการตอบคำถามและการสื่อสาร | | | | | | | | | | | | |
| สื่อสารด้วยคำพูด ที่เข้าใจ | 3.00 | 0.76 | ม | 2.99 | 0.75 | ม | 3.12 | 0.74 | ม | 3.13 | 0.67 | ม |
| ให้คำตอบที่ถูกต้อง | 3.00 | 0.77 | ม | 2.95 | 0.71 | ม | 3.12 | 0.71 | ม | 3.19 | 0.60 | ม |
| กลับกรองข้อมูล ไม่ให้ข้อมูลรายละเอียด มากเกินไป | 2.76 | 0.80 | ม | 2.79 | 0.79 | ม | 2.92 | 0.77 | ม | 2.99 | 0.66 | ม |
| ช่วยพาท่านไปที่ชั้น เพื่อหาหนังสือ | 2.34 | 0.96 | ปก | 2.48 | 0.87 | ปก | 2.49 | 0.89 | ปก | 2.73 | 0.97 | ม |
| ให้แผ่นพับเพื่อช่วยให้ เกิดความกระฉับกระชวย | 2.54 | 0.89 | ม | 2.48 | 0.92 | ปก | 2.63 | 0.88 | ม | 2.78 | 0.78 | ม |
| บอกถึงบริการระหว่าง ห้องสมุด เพื่อให้ได้ ทรัพยากรที่ห้องสมุดไม่มี | 2.54 | 0.89 | ม | 2.72 | 1.54 | ม | 2.63 | 0.88 | ม | 2.78 | 0.78 | ม |
| รวม | 2.69 | 0.84 | ม | 2.73 | 0.93 | ม | 2.81 | 0.81 | ม | 2.93 | 0.74 | ม |

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อให้บริการ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|------|-------------|------------------------------------|------|-------------|-----------------------------|------|-------------|------------------------|------|-------------|
| | เทคโนโลยีสังคม (N = 73) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 182) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 689) | | | แพทยศาสตร์ (N = 76) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| III. การให้บริการศึกษาผู้ใช้ | | | | | | | | | | | | |
| สาธิตและสอน วิธีค้น OPAC / iPAC | 2.48 | 0.99 | ปก | 2.47 | 0.99 | ปก | 2.50 | 0.99 | ปก | 2.72 | 0.95 | ม |
| สาธิตและสอนการใช้สาร สนเทศอิเล็กทรอนิกส์ | 2.46 | 0.12 | ปก | 2.28 | 0.90 | ปก | 2.56 | 1.05 | ม | 2.56 | 0.91 | ม |
| สาธิตและสอนการใช้ WWW. | 2.26 | 0.96 | ปก | 2.32 | 0.89 | ปก | 2.38 | 0.97 | ปก | 2.47 | 0.86 | ปก |
| รวม | 2.40 | 0.69 | ปก | 2.35 | 0.92 | ปก | 2.48 | 1.00 | ปก | 2.58 | 0.90 | ม |
| รวมทั้งหมด | 2.68 | 0.80 | ม | 2.70 | 0.88 | ม | 2.80 | 0.84 | ม | 2.90 | 0.74 | ม |

ตารางที่ 2ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี

| ความพึงพอใจ ต่อให้บริการ | ชั้นปี | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|------|-------------|--------------------------|------|-------------|--------------------------|------|-------------|-------------------------------------|------|-------------|
| | ชั้นปีที่ 1 (N = 371) | | | ชั้นปีที่ 2 (N = 261) | | | ชั้นปีที่ 3 (N = 203) | | | ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า (N = 206) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| I. พฤติกรรมการบริการ | | | | | | | | | | | | |
| ติดต่อได้ง่ายและ ยินดีต้อนรับ | 3.17 | 0.74 | ม | 3.00 | 0.80 | ม | 3.06 | 0.75 | ม | 3.15 | 0.69 | ม |
| ยินดีที่จะถูกจากโต๊ะ เพื่อให้ความช่วยเหลือ | 3.05 | 0.79 | ม | 2.86 | 0.83 | ม | 2.87 | 0.82 | ม | 3.09 | 1.59 | ม |
| ใจกว้างและสุภาพ | 3.08 | 0.80 | ม | 2.88 | 0.76 | ม | 2.90 | 0.80 | ม | 3.09 | 0.79 | ม |
| พูดคุยด้วยความเป็นมิตร | 3.08 | 0.78 | ม | 2.96 | 0.76 | ม | 3.00 | 0.78 | ม | 3.18 | 0.71 | ม |
| รวม | 3.09 | 0.77 | ม | 2.92 | 0.78 | ม | 2.95 | 0.78 | ม | 3.01 | 0.77 | ม |
| II. ความถูกต้องในการตอบคำถามและการถือสาว | | | | | | | | | | | | |
| สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจ | 3.16 | 0.71 | ม | 3.00 | 0.77 | ม | 3.02 | 0.74 | ม | 3.22 | 0.66 | ม |
| ให้คำตอบที่ถูกต้อง | 3.14 | 0.71 | ม | 3.05 | 0.69 | ม | 3.04 | 0.73 | ม | 3.16 | 0.68 | ม |
| กลับกรองข้อมูล ไม่ให้ ข้อมูลรายละเอียดมากเกินไป ต้องการ | 2.93 | 0.79 | ม | 2.80 | 0.73 | ม | 2.85 | 0.80 | ม | 3.02 | 0.71 | ม |
| ช่วยพาท่านไปที่ชั้น เพื่อหาหนังสือ | 2.37 | 0.92 | ปก | 2.27 | 0.95 | ปก | 2.28 | 0.97 | ม | 2.52 | 0.95 | |
| ให้แผ่นพับเพื่อช่วยให้ เกิดความกระจ่างชัด | 2.49 | 0.92 | ปก | 2.39 | 0.88 | ปก | 2.49 | 0.88 | ม | 2.67 | 0.90 | |
| บอกถึงบริการระหว่าง ห้องสมุด เพื่อให้ได้ ทรัพยากรที่ห้องสมุดไม่มี | 2.63 | 0.88 | ม | 2.53 | 0.84 | ม | 2.62 | 0.89 | ม | 2.79 | 0.85 | ม |
| รวม | 2.78 | 0.82 | ม | 2.67 | 0.81 | ม | 2.71 | 0.83 | ม | 2.76 | 0.81 | ม |

ตารางที่ 2ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามชั้นปี (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อให้บริการ | ชั้นปี | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|------|-------------|--------------------------|------|-------------|--------------------------|------|-------------|-------------------------------------|------|-------------|
| | ชั้นปีที่ 1 (N = 371) | | | ชั้นปีที่ 2 (N = 261) | | | ชั้นปีที่ 3 (N = 203) | | | ชั้นปีที่ 4 และสูงกว่า (N = 206) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| III. การให้ศึกษาผู้ใช้ | | | | | | | | | | | | |
| สาริตและสอน วิธีค้น OPAC / iPAC | 2.52 | 0.96 | ม | 2.45 | 0.95 | ปก | 2.47 | 1.04 | ปก | 2.67 | 0.99 | ปก |
| สาริตและสอนการใช้ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ | 2.39 | 0.91 | ปก | 2.74 | 0.36 | ม | 2.36 | 0.98 | ปก | 2.61 | 0.99 | ปก |
| สาริตและสอนการใช้ WWW. | 2.34 | 0.94 | ปก | 2.33 | 0.90 | ปก | 2.34 | 0.98 | ปก | 2.56 | 0.96 | ปก |
| รวม | 2.41 | 0.93 | ปก | 2.50 | 0.73 | ปก | 2.39 | 1.00 | ปก | 2.44 | 0.99 | ปก |
| รวมทั้งหมด | 2.76 | 0.84 | ม | 2.69 | 0.77 | ม | 2.68 | 0.87 | ม | 2.73 | 0.85 | ม |

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา

| ความพึงพอใจ ต่อผู้ให้บริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 3) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 17) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 29) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 18) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| I. พฤติกรรมการให้บริการ | | | | | | | | | | | | |
| ติดต่อได้ง่ายและ ยินดีต้อนรับ | 3.29 | 0.59 | ม | 3.67 | 0.58 | มส | 3.11 | 0.79 | ม | 3.35 | 0.61 | ม |
| ยินดีที่จะถูกจากโต๊ะ เพื่อให้ความช่วยเหลือ | 3.06 | 0.66 | ม | 3.67 | 0.58 | มส | 2.96 | 0.84 | ม | 3.35 | 0.79 | ม |
| ใจกว้างและสุภาพ | 3.18 | 0.64 | ม | 3.00 | 1.00 | ม | 3.11 | 0.64 | ม | 3.47 | 0.62 | ม |
| พูดคุยด้วยความเป็นมิตร | 3.47 | 0.62 | ม | 3.00 | 1.00 | ม | 3.07 | 0.72 | ม | 3.35 | 0.70 | ม |
| รวม | 3.25 | 0.62 | ม | 3.33 | 0.79 | ม | 3.06 | 0.74 | ม | 3.38 | 0.68 | ม |
| II. ความถูกต้องในการตอบคำถามและการสื่อสาร | | | | | | | | | | | | |
| สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจ | 3.29 | 0.59 | ม | 3.33 | 0.58 | ม | 3.21 | 0.63 | ม | 3.29 | 0.77 | ม |
| ให้คำตอบที่ถูกต้อง | 3.25 | 0.58 | ม | 3.00 | 1.00 | ม | 3.14 | 0.65 | ม | 3.29 | 0.77 | ม |
| กลับกรองข้อมูล ไม่ให้ ข้อมูลรายละเอียด มากเกินไปจนต้องการ | 3.00 | 0.63 | ม | 3.00 | 1.00 | ม | 2.93 | 0.81 | ม | 3.06 | 0.75 | ม |
| ช่วยพาท่านไปที่ชั้น เพื่อหาหนังสือ | 2.60 | 0.91 | ม | 3.50 | 0.71 | ม | 2.35 | 0.98 | ปก | 2.65 | 0.93 | ม |
| ให้แผ่นพับเพื่อช่วยให้เกิด ความกระจ่างชัด | 2.50 | 0.63 | ปก | 3.50 | 0.71 | ม | 2.54 | 0.93 | ม | 2.53 | 0.94 | ม |
| บอกถึงบริการ ระหว่างห้องสมุด เพื่อให้ได้ทรัพยากร ที่ห้องสมุดไม่มี | 2.81 | 0.75 | ม | 3.50 | 0.71 | ม | 2.80 | 0.96 | ม | 2.88 | 0.72 | ม |
| รวม | 2.90 | 0.68 | ม | 3.30 | 0.78 | ม | 2.82 | 0.82 | ม | 2.95 | 0.81 | ม |

ตารางที่ 3ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อผู้ให้บริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 3) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 17) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 29) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 18) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| III. การให้การศึกษาผู้ใช้ | | | | | | | | | | | | |
| สาริตและสอน วิธีค้น OPAC/iPAC | 2.77 | 0.93 | ม | 3.00 | 0.00 | ม | 2.74 | 1.01 | ม | 2.67 | 0.72 | ม |
| สาริตและสอนการใช้ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ | 2.83 | 0.94 | ม | 3.00 | 0.00 | ม | 2.59 | 0.91 | ม | 2.88 | 0.72 | ม |
| สาริตและสอนการใช้ www. | 3.00 | 0.95 | ม | 3.50 | 0.50 | ม | 2.50 | 0.80 | ปก | 2.64 | 0.74 | ม |
| รวม | 2.80 | 0.94 | ม | 3.16 | 0.26 | ม | 2.61 | 0.90 | ม | 2.73 | 0.72 | ม |
| รวมทั้งหมด | 2.98 | 0.74 | ม | 3.26 | 0.57 | ม | 2.83 | 0.82 | ม | 3.02 | 0.73 | ม |

ตารางที่ 4ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจ ต่อผู้ให้บริการสารสนเทศ | ระดับการศึกษา | | | | | |
|--|----------------------|------|---------|-----------------------|------|---------|
| | ปริญญาโท (N = 41) | | | ปริญญาเอก (N = 26) | | |
| | \bar{x} | SD | แปลความ | \bar{x} | SD | แปลความ |
| I. พฤติกรรมการบริการ | | | | | | |
| ติดต่อได้ง่ายและ ยินดีต้อนรับ | 3.24 | 0.82 | ม | 3.12 | 0.59 | ม |
| ยินดีที่จะลุกจากโต๊ะ เพื่อให้ ความช่วยเหลือ | 3.12 | 0.89 | ม | 3.00 | 0.69 | ม |
| ใจกว้างและสุภาพ | 3.22 | 0.82 | ม | 3.08 | 0.48 | ม |
| รวม | 3.19 | 0.82 | ม | 3.09 | 0.62 | ม |
| II. ความถูกต้องในการตอบคำถามและการสื่อสาร | | | | | | |
| พูดคุยด้วยความเป็นมิตร | 3.19 | 0.77 | ม | 3.19 | 0.75 | ม |
| สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจ | 3.31 | 0.72 | ม | 3.08 | 0.63 | ม |
| ให้คำตอบที่ถูกต้อง | 3.24 | 0.77 | ม | 3.08 | 0.63 | ม |
| กลั่นกรองข้อมูล ไม่ให้ข้อมูล รายละเอียดมากเกินไปเกินต้องการ | 3.05 | 0.80 | ม | 2.81 | 0.69 | ม |
| ช่วยพาท่านไปที่ชั้น เพื่อหาหนังสือ | 2.58 | 0.92 | ม | 2.38 | 1.02 | ปก |
| ให้แผ่นพับเพื่อช่วยให้เกิดความ กระจ่างชัด | 2.77 | 0.84 | ม | 2.13 | 0.76 | ปก |
| บอกถึงบริการระหว่างห้องสมุด เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่ห้องสมุด ไม่มี | 2.97 | 0.88 | ม | 2.54 | 0.72 | ม |
| รวม | 2.98 | 0.82 | ม | 2.67 | 0.74 | ม |

ตารางที่ 4ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| ความพึงพอใจ ต่อผู้ให้บริการสารสนเทศ | ระดับการศึกษา | | | | | |
|---|----------------------|------|---------|-----------------------|------|---------|
| | ปริญญาโท (N = 41) | | | ปริญญาเอก (N = 26) | | |
| | \bar{x} | SD | แปลความ | \bar{x} | SD | แปลความ |
| III. การให้การศึกษาผู้ใช้ | | | | | | |
| สาธิตและสอนวิธีค้น OPAC / iPAC | 2.91 | 0.90 | ม | 2.43 | 0.75 | ปก |
| สาธิตและสอนการใช้สารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ | 2.85 | 0.87 | ม | 2.50 | 0.83 | ปก |
| สาธิตและสอนการใช้ WWW. | 2.72 | 0.89 | ม | 2.58 | 0.84 | ม |
| รวม | 2.82 | 0.88 | ม | 2.50 | 0.80 | ปก |
| รวมทั้งหมด | 3.01 | 0.83 | ม | 2.76 | 0.72 | ม |

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของคณาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา

| ความพึงพอใจต่อ บริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 11) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 13) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 10) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 25) | | | แพทยศาสตร์ (N = 4) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| I. พฤติกรรมการบริการ | | | | | | | | | | | | | | | |
| ติดต่อได้ง่ายและยินดีต้อนรับ | 3.36 | 0.81 | ม | 3.31 | 0.63 | ม | 3.43 | 0.53 | ม | 3.57 | 0.66 | มส | 3.75 | 0.50 | มส |
| ยินดีที่จะลูกจากโต๊ะ เพื่อให้ ความช่วยเหลือ | 3.36 | 0.81 | ม | 3.08 | 0.86 | ม | 3.50 | 0.55 | ม | 3.50 | 0.76 | ม | 3.75 | 0.50 | มส |
| ใจกว้างและสุภาพ | 3.27 | 0.79 | ม | 3.23 | 0.60 | ม | 3.67 | 0.52 | มส | 3.33 | 0.66 | ม | 3.50 | 0.58 | ม |
| พูดคุยด้วยความเป็นมิตร | 3.36 | 0.81 | ม | 3.38 | 0.77 | ม | 3.71 | 0.49 | มส | 3.50 | 0.51 | ม | 3.30 | 0.58 | ม |
| รวม | 3.34 | 0.80 | ม | 3.25 | 0.71 | ม | 3.58 | 0.52 | มส | 3.47 | 0.64 | ม | 3.57 | 0.54 | มส |
| II. ความถูกต้องในการตอบคำถามและการสื่อสาร | | | | | | | | | | | | | | | |
| สื่อสารด้วยคำพูดที่เข้าใจ | 3.27 | 0.90 | ม | 3.38 | 0.87 | ม | 3.57 | 0.53 | มส | 3.45 | 0.60 | ม | 3.25 | 0.96 | ม |
| ให้คำตอบที่ถูกต้อง | 3.36 | 0.92 | ม | 3.46 | 0.52 | ม | 3.14 | 0.38 | ม | 3.38 | 0.67 | ม | 3.25 | 0.96 | ม |
| กลั่นกรองข้อมูล ไม่ให้ ข้อมูลรายละเอียด มากเกิน ต้องการ | 3.00 | 0.94 | ม | 3.00 | 0.67 | ม | 3.20 | 0.45 | ม | 3.06 | 0.56 | ม | 3.25 | 0.96 | ม |
| ช่วยพาท่านไปที่ชั้น เพื่อหา หนังสือ | 2.67 | 0.82 | ม | 2.30 | 0.82 | ปก | 2.40 | 0.89 | ปก | 3.06 | 0.93 | ม | 3.75 | 0.50 | มส |
| ให้แผ่นพับเพื่อช่วยให้ เกิดความกระจ่างชัด | 2.67 | 1.00 | ม | 2.50 | 0.85 | ปก | 2.40 | 0.89 | ปก | 2.67 | 1.05 | ม | 3.25 | 0.96 | ม |
| บอกถึงบริการ ระหว่าง ห้องสมุด เพื่อให้ได้ ทรัพยากรที่ห้องสมุด ไม่มี | 3.22 | 0.83 | ม | 3.08 | 0.79 | ม | 3.00 | 0.58 | ม | 2.80 | 0.86 | ม | 3.50 | 0.58 | ม |
| รวม | 3.03 | 0.90 | ม | 2.37 | 0.75 | ม | 2.95 | 0.62 | ม | 3.07 | 0.77 | ม | 3.37 | 0.82 | ม |

ตารางที่ 5ง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการของคณาจารย์ จำแนกตามสำนักวิชา (ต่อ)

| ความพึงพอใจต่อ บริการสารสนเทศ | สำนักวิชา | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------|------|-------------|
| | วิทยาศาสตร์ (N = 11) | | | เทคโนโลยีสังคม (N = 13) | | | เทคโนโลยี การเกษตร (N = 10) | | | วิศวกรรมศาสตร์ (N = 25) | | | แพทยศาสตร์ (N = 4) | | |
| | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ | \bar{X} | SD | แปล ความ |
| III. การให้บริการศึกษาผู้ใช้ | | | | | | | | | | | | | | | |
| สาริตและสอน วิธีค้น OPAC / iPAC | 2.33 | 0.82 | ปก | 2.13 | 0.64 | ปก | 2.17 | 1.17 | ปก | 2.87 | 0.83 | ม | 3.67 | 0.58 | มส |
| สาริตและสอนการใช้ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ | 2.50 | 1.05 | ปก | 2.13 | 0.64 | ปก | 2.00 | 0.89 | ปก | 2.92 | 0.86 | ม | 3.67 | 0.58 | มส |
| สาริตและสอนการใช้ WWW. | 2.50 | 1.05 | ปก | 2.33 | 0.87 | ปก | 1.80 | 0.84 | น | 2.77 | 1.01 | ม | 3.67 | 0.58 | มส |
| รวม | 2.44 | 0.97 | ปก | 2.19 | 0.71 | ปก | 1.99 | 0.96 | น | 2.85 | 0.90 | ม | 3.67 | 0.58 | มส |
| รวมทั้งหมด | 2.95 | 0.89 | ม | 2.60 | 0.72 | ม | 2.84 | 0.70 | ม | 3.13 | 0.77 | ม | 3.54 | 0.64 | มส |