

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดส่งไปยัง
ประชากรกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมได้ การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเสนอในรูปของ
ตารางประกอบคำบรรยาย โดยจัดแบ่งการเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์ภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท
ของผู้ใช้และคณะที่สังกัด และคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
สำนักวิทยบริการ

- 1.1 จำนวนแบบสอบถามที่จัดส่งไปและได้รับคืน
- 1.2 ความถี่ในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
- 1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
- 1.4 การใช้บริการประเภทต่าง ๆ ในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

สำนักวิทยบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

เพื่อความสะดวกและให้เข้าใจตรงกัน ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางต่าง ๆ
ผู้วิจัยได้นำสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังต่อไปนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยของปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจ และระดับความ
ต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี
และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

SD หมายถึง ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจ และระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

F หมายถึง ค่าทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้และคณะที่สังกัด และคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

1.1 จำนวนแบบสอบถามที่จัดส่งไปและได้รับคืน จำแนกตามประเภทของผู้ใช้และคณะที่สังกัด ดังรายละเอียดในตาราง 3 และตาราง 4

ตาราง 3 จำนวนแบบสอบถามที่จัดส่งไปและได้รับคืน

| ประเภทของผู้ใช้ | แบบสอบถามที่จัดส่ง | แบบสอบถามที่ได้รับคืน | ร้อยละ |
|--------------------------|--------------------|-----------------------|--------|
| อาจารย์ | 41 | 40 | 97.56 |
| นักศึกษาระดับปริญญาตรี | 274 | 265 | 96.72 |
| นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | 30 | 30 | 100.00 |
| รวม | 345 | 335 | 97.10 |

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามที่จัดส่งไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ จำนวน 41 ฉบับ ได้รับคืน 40 ฉบับ (ร้อยละ 97.56) นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 274 ฉบับ ได้รับคืน 265 ฉบับ (ร้อยละ 96.72) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 30 ฉบับ ได้รับคืน 30 ฉบับ (ร้อยละ 100) โดยส่วนรวมผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามไป 345 ฉบับ ได้รับคืน 335 ฉบับ (ร้อยละ 97.10) นับเป็นฉบับสมบูรณ์ทั้งหมด ซึ่งจะได้นำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

ตาราง 4 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำแนกตามประเภทของผู้ใช้และคณะที่สังกัด

| ประเภทของผู้ใช้/คณะที่สังกัด | จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน | ร้อยละ | |
|------------------------------|------------------------------|--------|-------|
| อาจารย์ | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 15 | 37.50 |
| | คณะศึกษาศาสตร์ | 16 | 40.00 |
| | คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 9 | 22.50 |
| รวม | 40 | 100.00 | |
| นักศึกษาระดับปริญญาตรี | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 96 | 36.23 |
| | คณะศึกษาศาสตร์ | 146 | 55.09 |
| | คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 23 | 8.68 |
| รวม | 265 | 100.00 | |
| นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 6 | 20.00 |
| | คณะศึกษาศาสตร์ | 24 | 80.00 |
| รวม | 30 | 100.00 | |

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง 335 คน เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ ปรากฏว่าเป็นอาจารย์ 40 จำแนกตามคณะที่สังกัดคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 15 คน (ร้อยละ 37.50) คณะศึกษาศาสตร์ 16 คน (ร้อยละ 40.00) และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 9 คน (ร้อยละ 22.50) นักศึกษาระดับปริญญาตรี 265 คน จำแนกตามคณะที่สังกัดคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 96 คน (ร้อยละ 36.23) คณะศึกษาศาสตร์ 146 คน (ร้อยละ 55.09) และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 23 คน (ร้อยละ 8.68) และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 30 คน จำแนกตามตามคณะที่สังกัดคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 6 คน (ร้อยละ 20.00) และคณะศึกษาศาสตร์ 24 คน (ร้อยละ 80.00)

1.2 ความถี่ในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 ความถี่ในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

| ความถี่ในการใช้ | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | |
|-----------------------------|---------|--------|------------------------|--------|--------------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. มากกว่าสัปดาห์ละ 3 ครั้ง | 10 | 25.00 | 62 | 23.40 | 10 | 33.33 | 82 | 24.48 |
| 2. สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง | 21 | 52.50 | 159 | 60.00 | 14 | 46.67 | 194 | 57.91 |
| 3. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง | 8 | 20.00 | 35 | 13.21 | 5 | 16.67 | 48 | 14.33 |
| 4. น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง | 1 | 2.50 | 9 | 3.40 | 1 | 3.33 | 11 | 3.28 |
| รวม | 40 | 100.00 | 265 | 100.00 | 30 | 100.00 | 335 | 100.00 |

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า อาจารย์ใช้หอสมุดสัปดาห์ละ 1-3 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 52.50) รองลงมาคือ ใช้มากกว่าสัปดาห์ละ 3 ครั้ง (ร้อยละ 25.00) ใช้เดือนละ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 20.00) และใช้น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 2.50) ตามลำดับ นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้หอสมุดสัปดาห์ละ 1-3 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 60.00) รองลงมาคือ ใช้มากกว่าสัปดาห์ละ 3 ครั้ง (ร้อยละ 23.40) ใช้เดือนละ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 13.21) และใช้น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 3.40) ตามลำดับ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้หอสมุดสัปดาห์ละ 1-3 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 46.67) รองลงมาคือ ใช้มากกว่าสัปดาห์ละ 3 ครั้ง (ร้อยละ 33.33) ใช้เดือนละ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 16.67) และใช้น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 3.33) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาภาพรวมของความถี่ในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
สำนักวิทยบริการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า
ใช้หอสมุดสัปดาห์ละ 1-3 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 57.91) รองลงมาคือ ใช้มากกว่าสัปดาห์ละ
3 ครั้ง (ร้อยละ 24.48) ใช้เดือนละ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 14.33) ใช้น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง
(ร้อยละ 3.28) ตามลำดับ

1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังรายละเอียดในตาราง 6
และตาราง 7

ตาราง 6 วัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการของอาจารย์
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| วัตถุประสงค์ | อาจารย์ | |
|---|---------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ค้นคว้าประกอบการสอน | 36 | 90.00 |
| 2. ค้นคว้าประกอบการเขียนตำราและผลงานวิจัย | 31 | 77.50 |
| 3. ค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ | 23 | 57.50 |
| 4. อ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ | 20 | 50.00 |
| 5. อ่านหนังสือบันเทิงคดี | 12 | 30.00 |

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า อาจารย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการสอน
มากที่สุด (ร้อยละ 90.00) รองลงมาคือ ค้นคว้าประกอบการเขียนตำราและผลงานวิจัย
(ร้อยละ 77.50) ค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ (ร้อยละ 57.50) อ่านวารสาร หนังสือพิมพ์
(ร้อยละ 50.00) และอ่านหนังสือบันเทิงคดี (ร้อยละ 30.00) ตามลำดับ

ตาราง 7 วัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ของนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| วัตถุประสงค์ | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | |
|-------------------------------|------------------------|--------|--------------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ค้นคว้าประกอบการเรียนตาม | | | | | | |
| หลักสูตร | 212 | 80.00 | 26 | 86.67 | 238 | 80.67 |
| 2. ค้นคว้าหาความรู้ที่สนใจ | | | | | | |
| นอกเหนือจากหลักสูตร | 193 | 72.83 | 23 | 76.67 | 216 | 73.22 |
| 3. อ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ | 204 | 76.98 | 17 | 56.67 | 221 | 74.92 |
| 4. อ่านหนังสือบันเทิงคดี | 187 | 70.57 | 14 | 46.67 | 201 | 68.14 |
| 5. ใช้เป็นสถานที่ทบทวนบทเรียน | | | | | | |
| ทำการบ้าน อ่านหนังสือสอบ | 197 | 74.34 | 22 | 73.33 | 219 | 74.24 |

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (ร้อยละ 80.00) รองลงมาคือ อ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 76.98) ใช้เป็นสถานที่ทบทวนบทเรียน ทำการบ้าน อ่านหนังสือสอบ (ร้อยละ 74.34) ค้นหาหาความรู้ที่สนใจนอกเหนือจากหลักสูตร (ร้อยละ 72.83) และอ่านหนังสือบันเทิงคดี (ร้อยละ 70.57) ตามลำดับ

สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (ร้อยละ 86.67) รองลงมาคือ ค้นหาหาความรู้ที่สนใจนอกเหนือจากหลักสูตร (ร้อยละ 76.67) ใช้เป็นสถานที่ทบทวนบทเรียน ทำการบ้าน อ่านหนังสือสอบ (ร้อยละ 73.33) อ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 56.67) และอ่านหนังสือบันเทิงคดี (ร้อยละ 46.67) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาภาพรวมของวัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (ร้อยละ 80.67) รองลงมาคือ อ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 74.92) ใช้เป็นสถานที่ทบทวนบทเรียน ทำการบ้าน อ่านหนังสือสอบ (ร้อยละ 74.24) ค้นหาหาความรู้ที่สนใจนอกเหนือจากหลักสูตร (ร้อยละ 73.22) และอ่านหนังสือบันเทิงคดี (ร้อยละ 68.14) ตามลำดับ

1.4 การใช้บริการประเภทต่าง ๆ ในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังรายละเอียดในตาราง 8

ตาราง 8 การใช้บริการประเภทต่าง ๆ ในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ตอบได้
มากกว่า 1 ข้อ)

| ประเภทของบริการ | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | |
|---|---------|--------|------------------------|--------|--------------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. บริการทำบัตรสมาชิก | 40 | 100.00 | 265 | 100.00 | 30 | 100.00 | 335 | 100.00 |
| 2. บริการยืม-คืนหนังสือ | 40 | 100.00 | 265 | 100.00 | 30 | 100.00 | 335 | 100.00 |
| 3. บริการหนังสือจอง | 12 | 30.00 | 104 | 39.25 | 7 | 23.33 | 123 | 36.72 |
| 4. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ | 34 | 85.00 | 198 | 74.72 | 21 | 70.00 | 253 | 75.52 |
| 5. บริการจุลสารและกฤตภาค | 19 | 47.50 | 134 | 50.57 | 13 | 43.33 | 166 | 49.55 |
| 6. บริการวิทยานิพนธ์ | 12 | 30.00 | 121 | 45.66 | 23 | 76.67 | 156 | 46.57 |
| 7. บริการถ่ายสำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่ | 9 | 22.50 | 70 | 26.42 | 3 | 10.00 | 82 | 24.48 |
| 8. บริการบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือน | 14 | 35.00 | 84 | 31.70 | 9 | 30.00 | 107 | 31.94 |
| 9. บริการใส่ตลับวัสดุอุปกรณ์ | 18 | 45.00 | 91 | 34.34 | 12 | 40.00 | 121 | 36.12 |
| 10. บริการถ่ายเอกสาร | 20 | 50.00 | 192 | 72.45 | 19 | 63.33 | 231 | 68.96 |

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า อาจารย์ใช้บริการทำบัตรสมาชิก และบริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด (ร้อยละ 100.00) รองลงมาคือ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 85.00) บริการถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 50.00) บริการจุลสารและกฤตภาค (ร้อยละ 47.50) บริการโลหทัศนวัสดุ อุปกรณ์ (ร้อยละ 45.00) บริการบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือน (ร้อยละ 35.00) บริการหนังสือจองและบริการวิทยานิพนธ์ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 30.00) และบริการถ่ายสำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่ (ร้อยละ 22.50) ตามลำดับ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้บริการทำบัตรสมาชิก และบริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด (ร้อยละ 100.00) รองลงมาคือ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 74.72) บริการถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 72.45) บริการจุลสารและกฤตภาค (ร้อยละ 50.57) บริการวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 45.66) บริการหนังสือจอง (ร้อยละ 39.25) บริการโลหทัศนวัสดุ อุปกรณ์ (ร้อยละ 34.34) บริการบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือน (ร้อยละ 31.70) และบริการถ่ายสำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่ (ร้อยละ 26.42) ตามลำดับ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ใช้บริการทำบัตรสมาชิก และบริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด (ร้อยละ 100.00) รองลงมาคือ บริการวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 76.67) บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 70.00) บริการถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 63.33) บริการจุลสารและกฤตภาค (ร้อยละ 43.33) บริการโลหทัศนวัสดุ อุปกรณ์ (ร้อยละ 40.00) บริการบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือน (ร้อยละ 30.00) บริการหนังสือจอง (ร้อยละ 23.33) และบริการถ่ายสำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่ (ร้อยละ 10.00) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาภาพรวมของการใช้บริการประเภทต่าง ๆ ในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า ใช้บริการทำบัตรสมาชิกและบริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด (ร้อยละ 100.00) รองลงมาคือ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 75.52) บริการถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 68.96) บริการจุลสารและกฤตภาค (ร้อยละ 49.55) บริการวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 46.57) บริการหนังสือจอง (ร้อยละ 36.72) บริการโลหทัศนวัสดุ อุปกรณ์ (ร้อยละ 36.12) บริการบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือน (ร้อยละ 31.94) และบริการถ่ายสำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่ (ร้อยละ 24.48) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังรายละเอียด
ในตาราง 9

ตาราง 9 ปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับ
ปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

| ประเภทของบริการ | ปริมาณการใช้ | | | | | | | | |
|--|--------------|------|----------------------------|-----|------------------------------|------|-----------|-----|------------|
| | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา | | รวม | | ระดับ |
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | |
| 1. บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าที่ได้ะบริการ | | | | | | | | | |
| ตอบคำถาม | 2.58 | .71 | 2.89 | .60 | 2.37 | .93 | 2.81 | .65 | ปานกลาง |
| 2. บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์ | 1.48 | .60 | 1.43 | .37 | 1.30 | .54 | 1.43 | .57 | น้อยที่สุด |
| 3. บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด | 1.80 | 1.16 | 1.96 | .73 | 1.57 | 1.17 | 1.91 | .84 | น้อย |
| 4. บริการสืบค้นข้อมูลด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ | 1.65 | .92 | 2.25 | .63 | 1.97 | .76 | 2.15 | .68 | น้อย |
| 5. บริการรวบรวมบรรณานุกรม ตามความต้องการของผู้ใช้ | 1.53 | .75 | 2.05 | .70 | 1.63 | .76 | 1.76 | .71 | น้อย |
| 6. บริการรวบรวมบรรณานุกรม เรื่องที่น่าสนใจ | 1.45 | .75 | 2.08 | .71 | 1.73 | 1.08 | 1.98 | .75 | น้อย |
| 7. บริการแนะนำการใช้ หนังสืออ้างอิง | 1.58 | .84 | 2.30 | .76 | 2.13 | 1.25 | 2.20 | .83 | น้อย |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ประเภทของบริการ | ปริมาณการใช้ | | | | | | | | |
|--|--------------|------|----------------------------|-----|------------------------------|------|-----------|-----|---------|
| | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา | | รวม | | ระดับ |
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | |
| 8. บริการแนะนำการเขียน รายงาน ภาคนิพนธ์ และงานวิจัย | 1.48 | .72 | 2.42 | .79 | 2.00 | 1.29 | 2.27 | .84 | น้อย |
| 9. บริการแนะนำการใช้ ห้องสมุดเป็นกลุ่มและ รายบุคคล | 1.55 | .81 | 2.15 | .70 | 1.70 | 1.12 | 2.04 | .76 | น้อย |
| 10. บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือ ช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรมวารสาร | 2.08 | 1.05 | 2.64 | .76 | 2.33 | 1.30 | 2.54 | .85 | ปานกลาง |
| 11. บริการจัดนิทรรศการ แนะนำหนังสือใหม่ | 2.95 | 1.01 | 3.39 | .70 | 3.17 | .83 | 3.32 | .76 | ปานกลาง |
| 12. บริการจัดนิทรรศการ ในโอกาสสำคัญ ๆ | 2.63 | 1.05 | 3.18 | .64 | 2.77 | .80 | 3.07 | .73 | ปานกลาง |
| 13. บริการคัดเลือกและ จัดหาหนังสืออ้างอิงตาม ความต้องการของผู้ใช้ | 2.20 | 1.09 | 1.90 | .68 | 1.90 | .99 | 1.94 | .77 | น้อย |
| รวม | 1.92 | .44 | 2.36 | .28 | 2.04 | .54 | 2.28 | .37 | น้อย |

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นถึง ปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ได้บริการตอบคำถาม พบว่า อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีปริมาณการใช้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.58$ และ 2.89 ตามลำดับ) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.37$)
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.48, 1.43$ และ 1.30 ตามลำดับ)
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.80, 1.96$ และ 1.57 ตามลำดับ)
4. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.65, 2.25$ และ 1.97 ตามลำดับ)
5. บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.53, 2.05$ และ 1.63 ตามลำดับ)
6. บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ พบว่า อาจารย์ มีปริมาณการใช้ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.45$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.08$ และ 1.73 ตามลำดับ)
7. บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.58, 2.30$ และ 2.13 ตามลำดับ)
8. บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคินพนธ์และงานวิจัย พบว่า อาจารย์ มีปริมาณการใช้ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.48$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.42$ และ 2.00 ตามลำดับ)
9. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.55, 2.15$ และ 1.70 ตามลำดับ)

10. บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม วารสาร พบว่า อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.08$ และ 2.33 ตามลำดับ) นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีปริมาณการใช้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$)

11. บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95, 3.39$ และ 3.17 ตามลำดับ)

12. บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63, 3.18$ และ 2.77 ตามลำดับ)

13. บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.20, 1.90$ และ 1.90 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาภาพรวมของปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีปริมาณการใช้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.92, 2.36$ และ 2.04 ตามลำดับ) จะเห็นได้ว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.36$) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 2.04$) และอาจารย์ ($\bar{X} = 1.92$) ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด ผลการวิจัยในส่วนนี้ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า "นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด"

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังรายละเอียดในตาราง 10

ตาราง 10 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

| ประเภทของบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
|--|------------------|-----|------------------------|-----|--------------------------|------|-----------|-----|---------|--|
| | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | | ระดับ | |
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| 1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ได้ะบริการ | | | | | | | | | | |
| ตอบคำถาม | 3.32 | .57 | 3.42 | .66 | 2.87 | 1.11 | 3.36 | .72 | ปานกลาง | |
| 2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ | | | | | | | | | | |
| และไปรษณีย์ | 2.90 | .63 | 2.48 | .73 | 2.23 | 1.10 | 2.50 | .77 | ปานกลาง | |
| 3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด | | | | | | | | | | |
| ระหว่างห้องสมุด | 3.10 | .67 | 2.86 | .64 | 2.53 | 1.31 | 2.86 | .73 | ปานกลาง | |
| 4. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ | | | | | | | | | | |
| เครื่องคอมพิวเตอร์ | 2.73 | .78 | 3.08 | .64 | 3.03 | 1.22 | 3.03 | .74 | ปานกลาง | |
| 5. บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ | | | | | | | | | | |
| ตามความต้องการของผู้ใช้ | 2.48 | .82 | 2.94 | .72 | 2.73 | 1.08 | 2.86 | .78 | ปานกลาง | |
| 6. บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่นำเสนอ | | | | | | | | | | |
| เรื่องที่นำเสนอ | 2.43 | .87 | 2.83 | .70 | 3.07 | 1.11 | 2.80 | .77 | ปานกลาง | |
| 7. บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง | | | | | | | | | | |
| หนังสืออ้างอิง | 2.53 | .78 | 3.00 | .63 | 2.97 | .93 | 2.94 | .68 | ปานกลาง | |

ตาราง 10 (ต่อ)

| ประเภทของบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | |
|---|------------------|-----|------------------------|-----|--------------------------|------|-----------|-----|---------|
| | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | | ระดับ |
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | |
| 8. บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย | 2.53 | .82 | 3.00 | .65 | 2.77 | 1.16 | 2.92 | .72 | ปานกลาง |
| 9. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล | 2.30 | .79 | 2.92 | .67 | 2.93 | 1.14 | 2.85 | .74 | ปานกลาง |
| 10. บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร | 2.50 | .82 | 3.13 | .64 | 3.20 | .96 | 3.06 | .70 | ปานกลาง |
| 11. บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ | 3.20 | .82 | 3.66 | .70 | 3.47 | .78 | 3.59 | .72 | มาก |
| 12. บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ | 3.15 | .77 | 3.57 | .64 | 3.37 | .76 | 3.50 | .67 | มาก |
| 13. บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ | 3.18 | .81 | 2.68 | .68 | 2.73 | .94 | 2.74 | .72 | ปานกลาง |
| รวม | 2.80 | .31 | 3.04 | .31 | 2.92 | .66 | 3.00 | .37 | ปานกลาง |

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นถึง ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ได้ะบริการตอบคำถาม พบว่า อาจารย์
 นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.32, 3.42$ และ 2.87 ตามลำดับ)
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ พบว่า อาจารย์
 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับ
 บัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.48$ และ 2.23 ตามลำดับ)
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และ
 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10, 2.86$ และ 2.53
 ตามลำดับ)
4. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับ
 ปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73, 3.08$
 และ 3.03 ตามลำดับ)
5. บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจ
 ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.48$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจ
 ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$ และ 2.73 ตามลำดับ)
6. บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจ
 ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.43$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความ
 พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$ และ 3.07 ตามลำดับ)
7. บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี
 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.53, 3.00$ และ 2.97
 ตามลำดับ)
8. บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย พบว่า อาจารย์ นักศึกษา
 ระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.53, 3.00$
 และ 2.77 ตามลำดับ)
9. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล พบว่า อาจารย์ มีความ
 พึงพอใจในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.30$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$ และ 2.93 ตามลำดับ)

10. บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม วารสาร พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.50, 3.13$ และ 3.20 ตามลำดับ)

11. บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ พบว่า อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$ และ 3.47 ตามลำดับ) นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$)

12. บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ พบว่า อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$ และ 3.37 ตามลำดับ) นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$)

13. บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18, 2.68$ และ 2.73 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาภาพรวมของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80, 3.04$ และ 2.92 ตามลำดับ) ผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า "อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง"

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังรายละเอียดในตาราง 11 และ ตาราง 12

ตาราง 11 ระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

| ประเภทของบริการ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | |
|--|------------------|------|------------------------|-----|--------------------------|------|-----------|-----|---------|---------|
| | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | | F | ระดับ |
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| 1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ได้ะบริการ | | | | | | | | | | |
| ตอบคำถาม | 3.43 | .93 | 3.93 | .64 | 3.43 | 1.07 | 3.82 | .79 | มาก | 12.99** |
| 2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ | 2.70 | .85 | 3.09 | .66 | 2.87 | 1.14 | 3.03 | .74 | ปานกลาง | 5.75** |
| 3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด | 3.35 | 1.03 | 3.38 | .66 | 3.33 | 1.30 | 3.37 | .79 | ปานกลาง | 0.07 |
| 4. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ | 3.40 | .96 | 3.56 | .71 | 3.43 | 1.14 | 3.53 | .78 | มาก | 1.00 |
| 5. บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ | 3.40 | .98 | 3.53 | .71 | 3.37 | 1.07 | 3.50 | .79 | มาก | 0.93 |
| 6. บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ | 3.55 | .88 | 3.50 | .70 | 3.50 | 1.04 | 3.50 | .76 | มาก | 0.08 |
| 7. บริการแนะนำการให้หนังสืออ้างอิง | 3.05 | 1.01 | 3.41 | .63 | 3.67 | .99 | 3.39 | .72 | ปานกลาง | 6.80** |

ตาราง 8 (ต่อ)

| ประเภทของบริการ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | F ระดับ | |
|---|------------------|------|----------------------------|-----|------------------------------|------|-----------|-----|------------|-----------|
| | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา | | รวม | | | |
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| 8. บริการแนะนำการเขียน รายงาน ภาคนิพนธ์ และงานวิจัย | 3.00 | 1.13 | 3.47 | .62 | 3.80 | .96 | 3.45 | .73 | ปานกลาง | 11.21** |
| 9. บริการแนะนำการใช้ ห้องสมุดเป็นกลุ่มและ รายบุคคล | 2.60 | .59 | 3.24 | .90 | 3.20 | .96 | 3.16 | .67 | ปานกลาง | 16.12** |
| 10. บริการแนะนำวิธีใช้ เครื่องมือช่วยค้นของ ห้องสมุด เช่น บัตร รายการ บัตร ดรรชนีวารสาร | 2.87 | 1.11 | 3.50 | .66 | 3.50 | 1.01 | 3.42 | .76 | ปานกลาง | 11.82** |
| 11. บริการจัดนิทรรศการ แนะนำหนังสือใหม่ | 3.70 | .94 | 4.07 | .65 | 4.10 | .76 | 4.03 | .70 | มาก | 4.94** |
| 12. บริการจัดนิทรรศการ ในโอกาสสำคัญ ๆ | 3.52 | .91 | 3.91 | .71 | 3.97 | .67 | 3.87 | .73 | มาก | 5.12** |
| 13. บริการคัดเลือกและ จัดหานั่งสี้อ้างอิงตาม ความต้องการของผู้ใช้ | 3.42 | .93 | 3.45 | .74 | 3.93 | 1.05 | 3.49 | .80 | ปานกลาง | 5.05** |
| รวม | 3.23 | .54 | 3.54 | .29 | 3.55 | .63 | 3.50 | .37 | ปานกลาง | 12.4907** |

** P < .01

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นถึง ระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ได้ะบริการตอบคำถาม พบว่า อาจารย์
 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับปานกลางเท่ากัน ($\bar{X} = 3.43$)
 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$)
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ พบว่า อาจารย์
 นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 2.70, 3.09$ และ 2.87 ตามลำดับ)
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษา
 ระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35, 3.38$ และ 3.33 ตามลำดับ)
4. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า อาจารย์ และนักศึกษาระดับ
 บัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$ และ 3.43 ตามลำดับ) นักศึกษา
 ระดับปริญญาตรี มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$)
5. บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์และ
 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$ และ 3.37 ตามลำดับ)
 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$)
6. บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับ
 ปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55, 3.50$
 และ 3.50 ตามลำดับ)
7. บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง พบว่า อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี
 มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$ และ 3.41 ตามลำดับ) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
 มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$)
8. บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย พบว่า อาจารย์และ
 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$ และ 3.47
 ตามลำดับ) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$)
9. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล พบว่า อาจารย์ นักศึกษา
 ระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60,$
 3.24 และ 3.20 ตามลำดับ)

10. บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร พบว่า อาจารย์ มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.50$)

11. บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70, 4.07$ และ 4.10 ตามลำดับ)

12. บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52, 3.91$ และ 3.97 ตามลำดับ)

13. บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$ และ 3.45 ตามลำดับ) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$)

เมื่อพิจารณาภาพรวมของระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า อาจารย์ มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$ และ 3.55 ตามลำดับ)

ตาราง 12 ระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ที่ต้องการให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดเพิ่มขึ้นของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

| ประเภทของบริการ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | |
|--|------------------|------|------------------------|-----|--------------------------|------|-----------|-----|-------|--------|
| | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | | ระดับ | F |
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| 1. บริการแปลเอกสาร | 3.17 | 1.15 | 3.77 | .75 | 3.80 | 1.27 | 3.70 | .87 | มาก | 8.50** |
| 2. บริการจัดทำคู่มือแนะนำ การใช้หนังสืออ้างอิง บางประเภท วารสาร สาระสิ่งเขป และดรรชนี | 3.37 | 1.08 | 3.57 | .79 | 3.27 | 1.17 | 3.52 | .87 | มาก | 2.20 |
| 3. บริการสืบค้นข้อมูลจาก ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC | 4.15 | 1.19 | 3.51 | .83 | 3.40 | 1.50 | 3.58 | .95 | มาก | 8.39** |
| รวม | 3.56 | .19 | 3.62 | .14 | 3.49 | .27 | 3.60 | .16 | มาก | .4974 |

**P < .01

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นถึง ระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ที่ต้องการให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดเพิ่มขึ้นของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. บริการแปลเอกสาร พบว่า อาจารย์ มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$ และ 3.80 ตามลำดับ)

2. บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสิ่งเขป และตรรชนี พบว่า อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$ และ 3.27 ตามลำดับ) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$)

3. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC พบว่า อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$ และ 3.51 ตามลำดับ) และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$)

เมื่อพิจารณาภาพรวมของระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ที่ต้องการให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดเพิ่มขึ้นของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$ และ 3.62 ตามลำดับ) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า "ระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน" โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อนำมาเปรียบเทียบ และทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เป็นค่าสถิติในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดในตาราง 13 และตาราง 14

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F |
|------------------|-----|---------|--------|-----------|
| ระหว่างกลุ่ม | 2 | 3.4376 | 1.7188 | 12.4907** |
| ภายในกลุ่ม | 332 | 45.6855 | .1376 | |
| ทั้งหมด | 334 | 49.1231 | | |

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแล้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยในส่วนนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า "ระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน"

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการในการใช้
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ที่ต้องการให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดเพิ่มขึ้น
ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F |
|------------------|-----|--------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | 2 | .0258 | .0129 | .4974 |
| ภายในกลุ่ม | 332 | 8.6262 | .0260 | |
| ทั้งหมด | 334 | 8.6521 | | |

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความต้องการ
ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ที่ต้องการให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดเพิ่มขึ้น
ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแล้ว ไม่แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า
"ระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อ
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน"

ตอนที่ 6 ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และปัญหาอื่น ๆ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังรายละเอียดในตาราง 15 และตาราง 16

ตาราง 15 ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| รายการปัญหา | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | |
|---|---------|--------|------------------------|--------|--------------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| การบริการ | | | | | | | | |
| 1. เวลาในการให้บริการมีน้อยเกินไป | 13 | 32.50 | 198 | 74.72 | 21 | 70.00 | 232 | 69.25 |
| 2. บริการที่จัดในปัจจุบันไม่น่าสนใจ | 22 | 55.00 | 187 | 70.57 | 15 | 50.00 | 224 | 66.87 |
| 3. เครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้ามิน้อยเกินไป | 21 | 52.50 | 101 | 38.11 | 22 | 73.33 | 144 | 42.99 |
| 4. ไม่มีตู้บัตรรายการของหนังสืออ้างอิงในบริเวณบริการตอบคำถามฯ | 17 | 42.50 | 97 | 36.60 | 11 | 36.67 | 125 | 37.31 |
| 5. บริการล่าช้า | 11 | 42.50 | 89 | 33.58 | 7 | 23.33 | 107 | 31.94 |
| 6. ได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ | 7 | 17.50 | 73 | 27.55 | 9 | 30.00 | 89 | 26.57 |

ตาราง 15 (ต่อ)

| รายการปัญหา | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา | | รวม | |
|---------------------------------------|---------|--------|----------------------------|--------|------------------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| <u>หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป</u> | | | | | | | | |
| 1. หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป | | | | | | | | |
| ไม่เรียงตามลำดับเลขเรียก | | | | | | | | |
| หนังสือ | 31 | 77.50 | 208 | 78.49 | 22 | 73.33 | 261 | 77.91 |
| 2. หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป | | | | | | | | |
| มีจำนวนน้อย | | | | | | | | |
| | 34 | 85.00 | 210 | 79.25 | 24 | 80.00 | 268 | 80.00 |
| 3. หอสมุดจัดเรียงหนังสืออ้างอิง | | | | | | | | |
| ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ | | | | | | | | |
| ไว้ด้วยกันทำให้ไม่สะดวก | | | | | | | | |
| ในการค้นหา | 15 | 37.50 | 130 | 49.06 | 12 | 40.00 | 157 | 46.87 |
| 4. หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป | | | | | | | | |
| บางเล่มเก่าและล้าสมัย | | | | | | | | |
| | 29 | 72.50 | 187 | 70.57 | 17 | 56.67 | 233 | 69.55 |

ตาราง 15 (ต่อ)

| รายการปัญหา | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา | | รวม | |
|---------------------------------|---------|--------|----------------------------|--------|------------------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| บุคลากร | | | | | | | | |
| 1. บรรณารักษ์ให้บริการตอบคำถามฯ | | | | | | | | |
| มีจำนวนน้อย | 27 | 67.50 | 197 | 74.34 | 18 | 60.00 | 242 | 72.24 |
| 2. บรรณารักษ์ให้บริการตอบคำถามฯ | | | | | | | | |
| ขาดความชำนาญและความ | | | | | | | | |
| แม่นยำ | | | | | | | | |
| มีจำนวนน้อย | 16 | 40.00 | 142 | 53.58 | 14 | 46.67 | 172 | 51.34 |
| 3. บรรณารักษ์ให้บริการตอบคำถามฯ | | | | | | | | |
| ไม่ได้นั่งประจำที่โต๊ะ | | | | | | | | |
| บริการทำให้ไม่สะดวก | | | | | | | | |
| ในการติดต่อสอบถาม | | | | | | | | |
| มีจำนวนน้อย | 19 | 49.50 | 138 | 52.08 | 16 | 53.33 | 173 | 51.64 |
| อาคารสถานที่ | | | | | | | | |
| 1. ที่ตั้งของโต๊ะบริการคำถามฯ | | | | | | | | |
| ไม่เหมาะสม | 12 | 30.00 | 107 | 40.00 | 13 | 43.33 | 132 | 39.40 |
| 2. พื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามฯ | | | | | | | | |
| ไม่เป็นสัดส่วนและคับแคบ | | | | | | | | |
| เกินไป | | | | | | | | |
| มีจำนวนน้อย | 24 | 60.00 | 184 | 69.43 | 11 | 36.67 | 219 | 65.37 |

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นถึง ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป บุคลากร และอาคารสถานที่ สรุปได้ดังนี้

ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาเรื่องเวลาในการให้บริการมีน้อยเกินไปมากที่สุด (ร้อยละ 69.25) รองลงมาคือ บริการที่จัดในปัจจุบันไม่น่าสนใจ (ร้อยละ 66.87) เครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้ามิน้อยเกินไป (ร้อยละ 42.99) ไม่มีตู้บัตรรายการของหนังสืออ้างอิงในบริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 37.31) บริการล่าช้า (ร้อยละ 31.94) และได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ (ร้อยละ 26.57) ตามลำดับ

ปัญหาเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาเรื่องหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปมีจำนวนน้อยมากที่สุด (ร้อยละ 80.00) รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปไม่เรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสือ (ร้อยละ 77.91) หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปบางเล่มเก่าและล้าสมัย (ร้อยละ 69.55) และหอสมุดจัดเรียงหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไว้ด้วยกันทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา (ร้อยละ 46.87) ตามลำดับ

ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาเรื่องบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามิน้อยมากที่สุด (ร้อยละ 72.24) รองลงมาคือ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่ได้แจ้งประจำที่โต๊ะบริการทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อสอบถาม (ร้อยละ 51.64) และบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ขาดความชำนาญและความแม่นยำ (ร้อยละ 51.34) ตามลำดับ

ปัญหาเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาเรื่องพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เป็นสัดส่วนและคับแคบเกินไปมากที่สุด (ร้อยละ 65.37) รองลงมาคือ ที่ตั้งของโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เหมาะสม (ร้อยละ 39.40) ตามลำดับ

ตาราง 16 ปัญหาอื่น ๆ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

| รายการปัญหา | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | |
|---|---------|--------|------------------------|--------|--------------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. เวลาในการเปิดบริการของหอสมุดมีน้อยเกินไป | 2 | 5.00 | 11 | 4.15 | 2 | 6.67 | 15 | 4.48 |
| 2. พื้นที่ของหอสมุดคับแคบเกินไป | 5 | 12.50 | 15 | 5.66 | 4 | 13.33 | 24 | 7.16 |
| 3. โต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือมีน้อยเกินไป | 7 | 17.50 | 13 | 4.19 | 7 | 23.33 | 27 | 8.06 |
| 4. ผู้ใช้บางคนไม่ปฏิบัติตามระเบียบการใช้หอสมุด | 6 | 15.00 | 16 | 6.04 | 5 | 16.67 | 27 | 8.06 |
| 5. พื้นที่บางส่วนในหอสมุดไม่สะอาดและไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย | 14 | 35.00 | 44 | 16.60 | 11 | 36.67 | 69 | 20.60 |
| 6. ผู้ใช้บางคนเสียงดังรบกวนสมาธิผู้อื่น | 11 | 27.50 | 36 | 13.58 | 7 | 23.33 | 54 | 16.12 |
| 7. บัตรรายการไม่ทันสมัยไม่สามารถใช้เป็นตัวมือในการค้นหาหนังสือจากชั้น | 8 | 20.00 | 17 | 6.42 | 10 | 33.33 | 35 | 10.45 |
| 8. บุคลากรของหอสมุดบางคนขาดการมีมนุษยสัมพันธ์ | 4 | 10.00 | 14 | 5.28 | 1 | 3.33 | 19 | 5.67 |
| 9. บุคลากรของหอสมุดบางคนขาดความชำนาญและความแม่นยำ | 5 | 12.50 | 17 | 6.42 | 3 | 10.00 | 25 | 7.46 |

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นถึง ปัญหาอื่น ๆ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ พื้นที่บางส่วนในหอสมุดไม่สะอาดและไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด (ร้อยละ 20.60) รองลงมาคือ ผู้ใช้บางคนเสียงดัง รบกวนสมาธิผู้อื่น (ร้อยละ 16.12) บัตรรายการไม่ทันสมัย ไม่สามารถใช้เป็นคู่มือในการค้นหาหนังสือจากชั้น (ร้อยละ 10.45) โต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือมีน้อยเกินไป และผู้ใช้บางคนไม่ปฏิบัติตามระเบียบการใช้หอสมุด ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 8.06) บุคลากรของหอสมุดขาดความชำนาญและความแม่นยำ (ร้อยละ 7.46) พื้นที่ของหอสมุดคับแคบเกินไป (ร้อยละ 7.16) บุคลากรของหอสมุดบางคน ขาดการมีมนุษยสัมพันธ์ (ร้อยละ 5.67) และเวลาในการเปิดบริการของหอสมุดมีน้อยเกินไป (ร้อยละ 4.48) ตามลำดับ

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และ
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ตั้งรายละเอียดในตาราง 17 และตาราง 18

ตาราง 17 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์
นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| รายการข้อเสนอแนะ | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | |
|---|---------|--------|------------------------|--------|--------------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| การบริการ | | | | | | | | |
| 1. ปรับปรุงบริการตอบคำถามฯ ที่จัดบริการในปัจจุบันให้ถูกต้อง รวดเร็วและสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ใช้ | 12 | 30.00 | 192 | 72.45 | 11 | 36.67 | 215 | 64.18 |
| 2. ขยายเวลาการให้บริการ ตอบคำถามฯ ให้มากขึ้น | 14 | 35.00 | 193 | 72.83 | 14 | 46.67 | 221 | 65.97 |
| 3. เพิ่มบริการตอบคำถามฯ ประเภทอื่น ๆ | 19 | 47.50 | 174 | 65.66 | 17 | 56.67 | 210 | 62.69 |
| 4. ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการตอบคำถามฯ ให้ผู้รู้จักเพิ่มมากขึ้น | 26 | 65.00 | 195 | 73.58 | 16 | 53.33 | 237 | 70.75 |
| 5. เพิ่มเครื่องมือที่ให้ความ สะดวกในการค้นคว้า เช่น สาระสังเขปและดรรชนี บรรณานุกรม ให้มากขึ้น | 22 | 55.00 | 187 | 70.57 | 15 | 50.00 | 224 | 66.87 |
| 6. จัดให้มีตู้บัตรรายการของ หนังสืออ้างอิงในบริเวณ บริการตอบคำถามฯ | 13 | 32.50 | 93 | 35.09 | 9 | 30.00 | 115 | 34.33 |

ตาราง 17 (ต่อ)

| รายการข้อเสนอแนะ | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | |
|---|---------|--------|------------------------|--------|--------------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| <u>หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป</u> | | | | | | | | |
| 1. ปรับปรุงการจัดขึ้นหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป | | | | | | | | |
| ให้ถูกต้อง | 30 | 75.00 | 201 | 75.85 | 23 | 76.67 | 254 | 75.82 |
| 2. จัดหาหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปให้มีจำนวนมากขึ้น | | | | | | | | |
| | 33 | 82.50 | 207 | 78.11 | 21 | 70.00 | 261 | 77.91 |
| 3. ปรับปรุงสภาพของหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพดี | | | | | | | | |
| | 13 | 32.50 | 98 | 36.98 | 11 | 36.67 | 122 | 36.42 |
| 4. ควรแยกหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไว้คนละที่เพื่อความสะดวกในการค้นหา | | | | | | | | |
| | 8 | 20.00 | 72 | 27.17 | 6 | 20.00 | 96 | 25.67 |

ตาราง 17 (ต่อ)

| รายการข้อเสนอแนะ | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | |
|---|---------|--------|------------------------|--------|--------------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| บุคลากร | | | | | | | | |
| 1. ปรับปรุงประสิทธิภาพของ บรรณารักษ์บริการตอบ | | | | | | | | |
| คำถามฯ | 13 | 32.50 | 82 | 30.94 | 7 | 23.33 | 102 | 30.45 |
| 2. ปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ของบรรณารักษ์บริการตอบ | | | | | | | | |
| คำถามฯ | 9 | 22.50 | 71 | 26.79 | 6 | 20.00 | 86 | 25.67 |
| 3. เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามฯ | | | | | | | | |
| คำถามฯ | 17 | 42.50 | 197 | 74.34 | 16 | 53.33 | 230 | 68.66 |
| 4. บรรณารักษ์บริการตอบ คำถามฯ ควรนั่งประจำ ที่โต๊ะบริการตลอดเวลา ที่หอสมุดเปิดบริการ | | | | | | | | |
| คำถามฯ | 19 | 47.50 | 135 | 50.94 | 17 | 56.94 | 171 | 51.04 |
| อาคารสถานที่ | | | | | | | | |
| 1. ปรับปรุงที่ตั้งของโต๊ะบริการ ตอบคำถามฯ ให้เหมาะสม | | | | | | | | |
| คำถามฯ | 13 | 32.50 | 106 | 40.00 | 13 | 43.33 | 132 | 39.40 |
| 2. ขยายพื้นที่บริเวณบริการ ตอบคำถามฯ | | | | | | | | |
| เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้ | 25 | 62.50 | 184 | 69.43 | 11 | 36.67 | 220 | 65.67 |

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นถึง ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป บุคลากร และอาคารสถานที่ สรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเรื่อง ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ผู้รู้จักเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด (ร้อยละ 70.75) รองลงมาคือ เพิ่มเครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น สารระสังเขปและดรรชนี บรรณานุกรม ให้มากขึ้น (ร้อยละ 66.87) ขยายเวลาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มากขึ้น (ร้อยละ 65.97) ปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดบริการในปัจจุบันให้ถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (ร้อยละ 64.18) เน้นบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ (ร้อยละ 62.69) และจัดให้มีตู้บัตรรายการของหนังสืออ้างอิง ในบริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 34.93) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเรื่อง จัดหาหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปให้มีจำนวนมากขึ้นมากที่สุด (ร้อยละ 77.91) รองลงมาคือ ปรับปรุงการจัดชั้นหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปให้ถูกต้อง (ร้อยละ 75.82) ปรับปรุงสภาพของหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพดี (ร้อยละ 36.42) และควรแยกหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไว้คนละที่เพื่อความสะดวกในการค้นหา (ร้อยละ 25.67) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบุคลากร พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเรื่อง เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามามากที่สุด (ร้อยละ 68.66) รองลงมาคือ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่าควรนั่งประจำที่โต๊ะบริการตลอดเวลาที่หอสมุดเปิดบริการ (ร้อยละ 51.04) ปรับปรุงประสิทธิภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 30.45) และปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 25.67) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงอาคารสถานที่ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเรื่อง ขยายพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เน้นโต๊ะและเก้าอี้สำหรับการค้นคว้าอย่างเพียงพอมากที่สุด (ร้อยละ 65.67) รองลงมาคือ ปรับปรุงที่ตั้งของโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้เหมาะสม (ร้อยละ 39.40) ตามลำดับ

ตาราง 18 ข้อเสนอนอเหนืออื่น ๆ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

| รายการข้อเสนอแนะ | อาจารย์ | | นักศึกษาระดับปริญญาตรี | | นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | | รวม | |
|--------------------------------|---------|--------|------------------------|--------|--------------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. ขยายเวลาการเปิดบริการ | | | | | | | | |
| ของหอสมุด | 3 | 7.50 | 14 | 5.28 | 2 | 6.67 | 19 | 5.67 |
| 2. ขยายพื้นที่ของหอสมุด | 4 | 10.00 | 16 | 6.04 | 3 | 10.00 | 23 | 6.87 |
| 3. เพิ่มโต๊ะค้นคว้าเฉพาะบุคคล | 8 | 20.00 | 11 | 4.15 | 6 | 20.00 | 25 | 7.46 |
| 4. เพิ่มความเข้มงวดเรื่อง | | | | | | | | |
| ระเบียบการใช้หอสมุด | 6 | 15.00 | 9 | 3.40 | 4 | 13.33 | 19 | 5.67 |
| 5. ปรับปรุงความสะอาดและ | | | | | | | | |
| ความเป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | | | | |
| ภายในหอสมุด | 16 | 40.00 | 49 | 18.49 | 10 | 33.33 | 75 | 22.39 |
| 6. ปรับปรุงเรื่องเสียงดัง | | | | | | | | |
| ภายในหอสมุด | 10 | 25.00 | 34 | 12.83 | 11 | 36.67 | 55 | 16.42 |
| 7. ปรับปรุงความทันสมัยของ | | | | | | | | |
| บัตรรายการ | 9 | 22.50 | 13 | 4.91 | 13 | 43.33 | 35 | 10.45 |
| 8. ปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ | | | | | | | | |
| ของบุคลากรหอสมุด | 7 | 17.50 | 10 | 3.77 | 3 | 10.00 | 20 | 5.97 |
| 9. ปรับปรุงประสิทธิภาพใน | | | | | | | | |
| การทำงานของบุคลากร | | | | | | | | |
| หอสมุด | 8 | 20.00 | 13 | 4.91 | 5 | 16.67 | 26 | 7.76 |

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นถึง ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ ปรับปรุงความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในหอสมุดมากที่สุด (ร้อยละ 22.39) รองลงมาคือ ปรับปรุงเรื่องเสียงดังภายในหอสมุด (ร้อยละ 16.42) ปรับปรุงความทันสมัยของบัตรรายการ (ร้อยละ 10.45) ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรหอสมุด (ร้อยละ 7.76) เพิ่มโต๊ะค้นคว้าเฉพาะบุคคล (ร้อยละ 7.46) ขยายพื้นที่ของหอสมุด (ร้อยละ 6.87) ปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรหอสมุด (ร้อยละ 5.97) ขยายเวลาเปิดบริการของหอสมุด และเพิ่มความเข้มงวดเรื่องระเบียบการใช้หอสมุดในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 5.67) ตามลำดับ