

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 14 ประเภท

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความต้องการในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตามสมมติฐาน

### ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะที่ศึกษา		
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	109	39.2
ศึกษาศาสตร์	80	28.8
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	50	18.0
วิทยาลัยอิสลามศึกษา	39	14.0
รวม	278	100.0
เพศ		
หญิง	210	75.5
ชาย	68	24.5
รวม	278	100.0

จากตาราง 3 เป็นการสรุปข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน ในจำนวนดังกล่าวแยกเป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 109 คน จำนวนร้อยละ 39.2 คณะศึกษาศาสตร์ 80 คน จำนวนร้อยละ 28.8 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 50 คน จำนวนร้อยละ 18.0 และวิทยาลัยอิสลามศึกษา 39 คน จำนวนร้อยละ 14.0 โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง 210 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 เพศชาย 68 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

ตาราง 4 ความถี่ในการเข้าใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ จำแนกตามคณะที่ศึกษา

ความถี่ ในการเข้าใช้หอสมุด	คณะที่ศึกษา	มนุษย์ฯ	ศึกษาฯ	วทท.	วอศ.	รวม
เข้าใช้มากกว่าสัปดาห์ ละครั้ง (3 ครั้ง/สัปดาห์)		50.5 (55)	48.8 (39)	44.0 (22)	51.3 (14)	48.9 (136)
เข้าใช้ทุกวัน (4-6 ครั้ง/สัปดาห์)		23.9 (26)	33.8 (27)	22.0 (11)	35.9 (14)	28.1 (78)
สัปดาห์ละครั้ง (1 ครั้ง/สัปดาห์)		13.8 (15)	10.0 (8)	14.0 (7)	5.1 (2)	11.5 (32)
มากกว่าเดือนละครั้ง (เดือนละ 2 ครั้งขึ้นไป)		7.3 (8)	7.5 (6)	14.0 (7)	7.7 (3)	8.6 (24)
เดือนละครั้ง		3.7 (4)	-	4.0 (2)	-	2.2 (6)
น้อยกว่าเดือนละครั้ง		0.9 (1)	-	2.0 (1)	-	0.7 (2)

จากตาราง 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง เข้าใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง (2-3 ครั้ง/สัปดาห์) มากที่สุด จำนวนร้อยละ 48.9 โดยที่วิทยาลัยอิสลามศึกษา มีความถี่ในการเข้าใช้ช่วงนี้มากที่สุดจำนวนร้อยละ 51.3 รองลงมาคือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 50.5 คณะศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 48.8 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 44 ตามลำดับ รองลงมาเข้าใช้ทุกวันร้อยละ 28.1 โดยที่วิทยาลัยอิสลามศึกษามีความถี่ในการเข้าใช้ช่วงนี้มากที่สุด จำนวนร้อยละ 35.9 รองลงมาคือคณะศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 33.8

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 23.9 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 22 ตามลำดับ

ตาราง 5 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการของกลุ่มตัวอย่าง

วัตถุประสงค์	ใช่	ไม่ใช่
ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง และบริการอื่น ๆ	83.8 (233)	16.2 (45)
ใช้เป็นสถานที่ค้นคว้าประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตร	68.3 (190)	31.7 (88)
ใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และวัสดุอื่น ๆ	59.0 (164)	41.0 (114)
ใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและพบปะเพื่อนฝูง	30.9 (86)	69.1 (192)

ตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ เพื่อใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการหนังสือจองและบริการอื่น ๆ มากที่สุด มีจำนวนร้อยละ 83.8 รองลงมาคือ ใช้เป็นสถานที่ประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตรร้อยละ 68.3 ใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และวัสดุอื่น ๆ จำนวนร้อยละ 59.0 และใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและพบปะเพื่อนฝูงมีเพียงร้อยละ 30.9

ตาราง 6 การเรียนรู้การใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

การเรียนรู้การใช้หอสมุด	ใช่	ไม่ใช่
ศึกษด้วยตนเอง	68.7 (191)	31.3 (87)
เพื่อนแนะนำ	55.8 (155)	44.2 (123)
เคยเรียนวิธีใช้หอสมุดจากโรงเรียนในชั้นมัธยมศึกษา	33.8 (94)	66.2 (184)
การประชุมนิเทศการใช้ห้องสมุด	29.5 (82)	70.5 (196)
ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	21.6 (60)	78.4 (218)
อ่านจากคู่มือการใช้ห้องสมุด	18.0 (50)	82.0 (228)
บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour)	13.7 (38)	86.3 (240)
อื่น ๆ	1.4 (4)	98.6 (274)

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้การใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ โดยการศึกษาด้วยตัวเองมากที่สุด มีจำนวนร้อยละ 68.7 รองลงมาคือ เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 55.8 เคยเรียนวิธีใช้ห้องสมุดจากโรงเรียนในชั้นมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.8 การประชุมนิเทศการใช้ห้องสมุด ร้อยละ 29.5 ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีร้อยละ 21.6 อ่านจากคู่มือการใช้ห้องสมุด ร้อยละ 18.0 บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour) มีร้อยละ 13.7 และ อื่น ๆ ได้แก่ ได้รับการแนะนำจากรุ่นพี่ เพียงร้อยละ 1.4

ตาราง 7 วิธีการค้นหาเรื่องที่ต้องการในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

วิธีการค้นหาเรื่องที่ต้องการ	ใช่	ไม่ใช่
ใช้รายการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC)	78.8 (219)	21.2 (59)
ค้นด้วยตนเอง โดยเดินดูจากชั้นหนังสือ	65.1 (181)	34.9 (97)
สอบถามเพื่อน	49.3 (137)	50.7 (141)
ใช้รายการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ระบบ WEBPAC	21.9 (61)	78.1 (217)
ใช้บัตรรายการ	15.8 (44)	84.2 (234)
บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ช่วยค้นหา	10.1 (28)	89.9 (250)
ใช้บัตรดัชนีวารสาร	9.0 (25)	91.0 (253)

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างค้นหาเรื่องที่ต้องการในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ โดยใช้รายการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC) มากที่สุด จำนวนร้อยละ 78.8 รองลงมาคือ ค้นด้วยตนเอง โดยเดินดูจากชั้นหนังสือ ร้อยละ 65.1 สอบถามเพื่อน ร้อยละ 49.3 ใช้รายการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ระบบ WEBPAC ร้อยละ 21.9 ใช้บัตรรายการ ร้อยละ 15.8 บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ช่วยค้นหา ร้อยละ 10.1 และใช้บัตรดัชนีวารสารเพียงร้อยละ 9.0

ตาราง 8 ประเภทของบริการที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้

ประเภทของบริการ	ใช่	ไม่ใช่
บริการยืม-คืนหนังสือ	92.8 (217)	7.2 (20)
บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	78.1 (85)	21.9 (161)
บริการหนังสือพิมพ์	69.4 (193)	30.6 (85)
บริการ INTERNET	60.4 (168)	39.6 (110)
บริการวารสาร	49.6 (138)	50.4 (140)
บริการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC)	41.4 (115)	58.6 (163)
บริการหนังสือจอง	30.6 (85)	69.4 (193)
บริการโสตทัศนวัสดุ	25.9 (72)	74.1 (206)
บริการ CD-ROM Network และ Multimedia	14.7 (41)	85.3 (237)
บริการจุลสารและกฤตภาค	14.4 (40)	85.6 (238)
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	9.0 (25)	91.0 (253)
บริการแนะนำหนังสือใหม่	9.0 (25)	91.0 (253)
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	4.0 (11)	96.0 (267)
บริการจองห้องประชุมและห้องบัณฑิตศึกษา	1.4 (4)	98.6 (274)

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี คือ บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด จำนวนร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ ใช้บริการค่าถ่ายสำเนาเอกสาร จำนวนร้อยละ 78.1 บริการหนังสือพิมพ์ จำนวนร้อยละ 69.3 บริการ INTERNET จำนวนร้อยละ 60.4 บริการวารสาร จำนวนร้อยละ 49.6 บริการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC) จำนวนร้อยละ 41.4 บริการหนังสือจอง จำนวนร้อยละ 30.6 บริการโสตทัศนวัสดุ จำนวนร้อยละ 25.9 บริการ CD-ROM Network และ Multimedia จำนวนร้อยละ 14.7 บริการจุดสารและกฤตภาค จำนวนร้อยละ 14.4 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวนร้อยละ 9.0 บริการแนะนำหนังสือใหม่ จำนวนร้อยละ 9.0 บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวนร้อยละ 4.0 และบริการจองห้องประชุมและห้องบัณฑิตศึกษา มีเพียง ร้อยละ 1.4

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 14 ประเภท

ตาราง 9 บริการให้การศึกษาผู้ใช้ที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการ

การใช้บริการ บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด	เคยใช้	เหตุผลที่ไม่เคยใช้	
		ไม่ทราบว่า มีบริการนี้	ยังไม่มี จำเป็นต้องใช้
ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ต่าง ๆ	98.2 (273)	0.4 (1)	1.4 (4)
บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia	74.8 (208)	9.0 (25)	16.2 (45)
วารสารวิทยบริการ	68.7 (191)	13.7 (38)	17.6 (49)
บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ	63.3 (176)	14.0 (39)	22.7 (63)
คู่มือการใช้ห้องสมุด	50.0 (139)	25.5 (71)	24.5 (68)

ตาราง 9 (ต่อ)

การใช้บริการ	เคยใช้	เหตุผลที่ไม่เคยใช้	
		ไม่ทราบว่า มีบริการนี้	ยังไม่มี จำเป็นต้องใช้
บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด			
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	44.2 (123)	19.8 (55)	30.6 (100)
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	43.5 (121)	23.0 (64)	33.5 (93)
การประชุมนิเทศการใช้ห้องสมุด	40.3 (112)	32.0 (89)	27.3 (76)
บริการแนะนำหนังสือใหม่	34.9 (97)	26.6 (74)	38.5 (107)
รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า	32.7 (91)	46.8 (130)	20.5 (57)
บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและ รายการอ้างอิง	25.9 (72)	46.4 (129)	27.7 (77)
อบรม/สาธิต การสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia	23.0 (64)	46.4 (129)	30.6 (85)
บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour)	22.3 (62)	41.0 (114)	36.3 (101)
บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการ ของผู้ใช้	18.0 (50)	45.3 (126)	36.7 (102)

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด ประเภทป้าย  
เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ ถึงจำนวนร้อยละ 98.2 มากที่สุด รองลงมาคือ บริการแนะนำการสืบค้น  
สารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia  
ร้อยละ 74.8 วารสารวิทยุบริการ ร้อยละ 68.7 และบริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ จำนวน



ร้อยละ 63.3 คู่มือการใช้ห้องสมุด จำนวนร้อยละ 50.0 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวนร้อยละ 44.2 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด จำนวนร้อยละ 34.9 รายการวิทยุห้องสมุด- ดอยฟ้า จำนวนร้อยละ 32.7 บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง จำนวนร้อยละ 25.9 อบรม/สารนิเทศการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia จำนวนร้อยละ 23.0 บริการนำชมห้องสมุด จำนวนร้อยละ 22.3 และบริการ รวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ จำนวนร้อยละ 18.0 เท่านั้น ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประเภทรายการวิทยุห้องสมุดดอยฟ้าเป็นบริการที่ นักศึกษาไม่เคยใช้มากที่สุด เหตุผลเนื่องมาจากไม่ทราบว่ามีการนี้ จำนวนร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ อบรม/สารนิเทศ การสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network Multimedia และบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง นักศึกษาไม่เคยใช้จำนวนเท่ากันคือ จำนวนร้อยละ 46.4 บริการรวบรวมบรรณานุกรมตาม ความต้องการของผู้ใช้จำนวนร้อยละ 45.3 และบริการนำชมห้องสมุด จำนวนร้อยละ 41.0 นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด เนื่องจากยังไม่มี ความจำเป็นต้องใช้คือ บริการแนะนำหนังสือใหม่ เป็นบริการที่นักศึกษาไม่เคยใช้มากที่สุด จำนวนร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ นักศึกษาไม่เคยใช้จำนวนร้อยละ 36.7 บริการนำชมห้องสมุด นักศึกษาไม่เคยใช้จำนวน ร้อยละ 36.3 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด จำนวนร้อยละ 33.5 และบริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า จำนวนร้อยละ 30.6

ตาราง 10 วิธีการรับรู้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

บริการ ให้การศึกษา ผู้ใช้ห้องสมุด	วิธีการรับรู้		เอกสารเผยแพร่ เช่น คู่มือการใช้ ห้องสมุด วารสารห้องสมุด	การประชาสัมพันธ์ของห้อง- สมุด เช่น เสียง ตามสาย วิทยุ กระจายเสียง	ไม่ตอบ
	ค่า บอก เล่า	ป้าย ประกาศ ของห้อง สมุด			
1. บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า	42.4 (118)	34.9 (97)	16.9 (47)	1.8 (5)	4.0 (11)
2. การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	27.7 (77)	33.8 (94)	22.7 (63)	8.6 (24)	7.2 (20)
3. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	26.6 (74)	32.4 (90)	27.3 (76)	7.2 (20)	6.1 (17)

ตาราง 10 (ต่อ)

วิธีการรับรู้ บริการให้การศึกษา ผู้ใช้ห้องสมุด	ค่า บอก เล่า	ป้าย ประกาศ ของห้อง สมุด	เอกสารเผยแพร่ เช่น คู่มือการใช้ ห้องสมุด วารสาร ห้องสมุด	การประชาสัมพันธ์ของห้อง สมุด เช่นเสียง ตามสาย วิทยุ กระจายเสียง	ไม่ตอบ
4. บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour)	29.1 (81)	32.7 (91)	18.7 (52)	10.4 (29)	9.0 (25)
5. บริการแนะนำการสืบค้น สารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia	31.7 (88)	31.7 (88)	27.7 (77)	4.7 (13)	4.3 (12)
6. อบรม/สาธิต การสืบค้นสารนิเทศ แบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD- ROM Network, Multimedia	30.9 (86)	32.4 (90)	23.0 (64)	6.1 (17)	7.6 (21)
7. บริการรวบรวมบรรณานุกรมตาม ความต้องการของผู้ใช้	27.3 (76)	29.9 (83)	28.1 (78)	5.0 (14)	9.7 (27)
8. บริการแนะนำการเขียน บรรณานุกรมและรายการอ้างอิง	30.2 (84)	29.1 (81)	25.9 (72)	5.4 (15)	9.4 (26)
9. บริการแนะนำหนังสือใหม่	19.8 (55)	50.7 (141)	17.6 (49)	5.4 (15)	6.5 (18)
10. บริการจัดนิทรรศการในโอกาส ต่าง ๆ	21.6 (60)	44.2 (123)	16.2 (45)	10.1 (28)	7.6 (21)
11. รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า	27.0 (75)	22.3 (62)	14.4 (40)	21.9 (61)	14.4 (40)
12. วารสารวิทยบริการ	21.6 (60)	33.5 (93)	33.1 (92)	4.7 (13)	7.2 (20)
13. คู่มือการใช้ห้องสมุด	16.2 (45)	26.6 (74)	48.6 (135)	1.8 (5)	6.8 (19)
14. ป้าย เครื่องหมายและสัญลักษณ์	14.7 (41)	54.0 (150)	24.1 (67)	2.5 (7)	4.7 (13)

จากตาราง 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ประเภทของบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด จากคำบอกเล่ามากที่สุด คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวนร้อยละ 42.4 รองลงมา คือ บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia จำนวนร้อยละ 31.7 อบรม/สาธิตการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia จำนวนร้อยละ 30.9 และบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง จำนวนร้อยละ 30.2 กลุ่มตัวอย่างรับรู้จากป้ายประกาศของห้องสมุดมากที่สุด คือ บริการป้าย เครื่องหมายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ร้อยละ 54.0 บริการแนะนำหนังสือใหม่ ร้อยละ 50.7 บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ จำนวนร้อยละ 44.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวนร้อยละ 34.9 และการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด จำนวนร้อยละ 33.8 กลุ่มตัวอย่างรับรู้บริการจากเอกสารเผยแพร่ เช่น คู่มือการใช้ห้องสมุด วารสารห้องสมุดมากที่สุด คือ คู่มือการใช้ห้องสมุด ร้อยละ 48.6 รองลงมาคือ วารสารวิทยบริการ จำนวนร้อยละ 33.1 บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ จำนวนร้อยละ 28.1 บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia จำนวนร้อยละ 27.7 และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด จำนวนร้อยละ 27.3 กลุ่มตัวอย่างรับรู้บริการจากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น เสียงตามสาย วิทยุกระจายเสียงมากที่สุดคือ รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า จำนวนร้อยละ 21.9 รองลงมาคือ บริการนำชมห้องสมุด จำนวนร้อยละ 8.6 และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด จำนวนร้อยละ 7.2

ตาราง 11 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการใช้ บริการ บริการให้การศึกษา ผู้ใช้ห้องสมุด	เพื่อค้น คว้าทำ รายงาน	เพื่อค้นคว้า ประกอบ การเรียน วิชาต่าง ๆ	เพื่อเพิ่มพูน ความรู้นอก เหนือจาก วิชาที่เรียน	เพื่อใช้ เวลาว่าง ให้เป็น ประโยชน์	เพื่อพัก ผ่อน และ บันเทิง	ไม่ ตอบ	ไม่ เข้า ข่าย
1. บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า	24.5 (68)	14.0 (39)	3.6 (10)	0.7 (2)	0.4 (1)	1.4 (4)	55.4 (154)
2. การปฐมนิเทศการใช้ ห้องสมุด	6.5 (18)	14.4 (40)	12.6 (35)	5.4 (15)	0.7 (2)	0.7 (2)	59.7 (166)
3. บริการแนะนำการใช้ ห้องสมุด	9.7 (27)	12.2 (34)	13.3 (37)	6.1 (17)	1.4 (4)	1.1 (3)	56.1 (156)

<sup>1</sup> ไม่เข้าข่าย หมายถึง จำนวนผู้ไม่เคยใช้บริการแต่ละรายการ

ตาราง 11 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ในการใช้ บริการ บริการให้การ ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด	เพื่อค้น คว้าทำ รายงาน	เพื่อค้นคว้า ประกอบ การเรียน วิชาต่าง ๆ	เพื่อเพิ่มพูน ความรู้นอก เหนือจาก วิชาที่เรียน	เพื่อใช้ เวลาว่าง ให้เป็น ประโยชน์	เพื่อพักผ่อน และ บันเทิง	ไม่ ตอบ	ไม่ เข้า ข่าย
4. บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour)	4.3 (12)	5.4 (15)	7.6 (21)	4.3 (12)	0.4 (1)	0.4 (1)	77.7 (216)
5. บริการแนะนำการสืบค้น สารนิเทศแบบออนไลน์	25.5 (71)	28.4 (79)	12.9 (36)	2.2 (6)	4.0 (11)	2.2 (6)	24.8 (69)
6. อบรม/สาธิต การสืบค้น สารนิเทศแบบออนไลน์	5.4 (15)	7.9 (22)	7.2 (20)	0.7 (2)	0.4 (1)	1.8 (5)	76.6 (213)
7. บริการรวบรวม บรรณานุกรมตามความ ต้องการของผู้ใช้	8.6 (24)	5.0 (14)	3.2 (9)	-	-	1.1 (3)	82.0 (228)
8. บริการแนะนำการเขียน บรรณานุกรมและรายการ อ้างอิง	11.2 (31)	7.6 (21)	4.7 (13)	-	-	2.2 (6)	74.5 (207)
9. บริการแนะนำหนังสือ ใหม่	4.0 (11)	9.4 (26)	12.6 (35)	6.1 (17)	2.5 (7)	0.7 (2)	64.7 (180)
10. บริการจัดนิทรรศการใน โอกาสต่าง ๆ	3.6 (10)	8.6 (24)	18.0 (50)	18.0 (50)	9.0 (25)	6.8 (19)	36.0 (100)
11. รายการวิทยุห้องสมุด ลอยฟ้า	0.4 (1)	4.7 (13)	5.0 (14)	8.3 (23)	12.2 (34)	2.2 (6)	67.3 (187)
12. วารสารวิทยุบริการ	8.3 (23)	11.5 (32)	23.0 (64)	12.9 (36)	10.1 (28)	4.0 (11)	30.2 (84)
13. คู่มือการใช้ห้องสมุด	9.0 (25)	11.5 (32)	18.7 (52)	7.6 (21)	0.4 (1)	2.2 (6)	50.7 (141)
14. ป้าย เครื่องหมาย และ สัญลักษณ์	13.7 (38)	22.7 (63)	33.1 (92)	17.6 (49)	4.0 (11)	8.6 (24)	0.4 (1)

<sup>1</sup> ไม่เข้าข่าย หมายถึง จำนวนผู้ไม่เคยใช้บริการแต่ละรายการ

จากตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ ร้อยละ 28.4 และเพื่อค้นคว้าทำรายงาน ร้อยละ 25.5 มากที่สุด ใช้บริการป้ายเครื่องหมายและสัญลักษณ์ ร้อยละ 33.1 และวารสารวิทยบริการ ร้อยละ 23.0 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ นอกเหนือจากวิชาที่เรียนมากที่สุด ตามลำดับ ใช้บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ร้อยละ 18.0 มากที่สุด และฟังรายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ร้อยละ 12.2 มากที่สุด

ตาราง 12 ความถี่ในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

ความถี่ในการใช้บริการ	ใช้น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน	ใช้ 2-4 ครั้ง/เดือน	ใช้ 5-10 ครั้ง/เดือน	ใช้มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน	ไม่ตอบ	ไม่เข้าข่าย
บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด						
1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	26.6 (74)	9.0 (25)	5.4 (15)	2.9 (8)	-	56.1 (156)
2. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	28.8 (80)	11.5 (32)	2.2 (6)	1.1 (3)	1.4 (4)	55.0 (153)
3. บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia	21.9 (61)	18.0 (50)	19.8 (55)	16.5 (46)	-	23.7 (66)
4. บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้	7.9 (22)	6.8 (19)	3.2 (9)	0.4 (1)	-	81.7 (227)
5. บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง	12.6 (35)	8.6 (24)	4.3 (12)	0.4 (1)	-	74.1 (206)
6. บริการแนะนำหนังสือใหม่	13.7 (38)	12.6 (35)	5.4 (15)	2.5 (7)	-	65.8 (183)

<sup>1</sup> ไม่เข้าข่าย หมายถึงจำนวนผู้ไม่เคยใช้บริการแต่ละรายการ

ตาราง 13 ความถี่ในการใช้บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ

ความถี่ในการใช้บริการ	ชมทั้ง 2 ครั้ง	ชม 1 ครั้ง	ไม่เคยชม	ไม่ตอบ
บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด				
บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ	13.7 (38)	50.4 (140)	35.5 (98)	0.7 (2)

ตาราง 14 ความถี่ในการฟังรายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า

ความถี่ในการใช้บริการ	ไม่เคยฟังเลย	ฟัง 1-2 ครั้ง	ฟัง 3-4 ครั้ง	ฟัง 5-6 ครั้ง	ฟังทั้ง 7 ครั้ง
บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด					
รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า	68.3 (190)	24.8 (69)	5.4 (15)	1.4 (4)	-

ตาราง 15 ความถี่ในการอ่านวารสารวิทยบริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	ไม่เคยอ่านเลย	อ่าน 1 ฉบับ	อ่าน 2 ฉบับ	อ่านทั้ง 3 ฉบับ
บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด				
วารสารวิทยบริการ	30.9 (86)	41.7 (116)	23.0 (64)	4.3 (12)

ตาราง 16 ความถี่ในการใช้บริการ ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ต่าง ๆ

บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด	สื่อความหมาย	ไม่สื่อความหมาย	ไม่เข้าข่าย
ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ต่าง ๆ	90.3 (251)	9.4 (26)	0.4 (1)

ในเรื่องของความถี่ผู้ใช้ได้จำแนกตารางตามความถี่ในการใช้บริการให้การศึกษา  
 ผู้ใช้ห้องสมุดเป็น 3 ประเภทด้วยกันคือ บริการที่หอสมุดจัดเป็นประจำมี 7 บริการตามตารางที่  
 12 และ 16 บริการที่หอสมุดจัดเป็นครั้งคราวมี 3 บริการตามตารางที่ 13-15 และบริการ  
 ที่เหลือหอสมุดจัดเพียงครั้งเดียวในรอบปีที่ผ่านมาอีก 4 บริการจัดอยู่ในตารางที่ 9 โดยสรุปใน  
 เรื่องความถี่ในการใช้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความถี่ในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้  
 ห้องสมุดทุกประเภทน้อยมากคือ ใช้น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน โดยใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด  
 จำนวนมากที่สุดคือ จำนวนร้อยละ 28.8 รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า  
 จำนวนร้อยละ 26.6 บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC),  
 INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia จำนวนร้อยละ 21.9 บริการแนะนำหนังสือใหม่  
 จำนวนร้อยละ 13.7 บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง จำนวนร้อยละ 12.6  
 และบริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ จำนวนร้อยละ 7.9 ตามลำดับ ส่วน  
 บริการกลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้น้อยกว่า 10 ครั้ง/เดือน คือบริการแนะนำการสืบค้น  
 สารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia  
 จำนวนร้อยละ 16.5 สำหรับบริการจัดนิทรรศการจำนวน 2 ครั้ง ในรอบปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่าง  
 เคยชมนิทรรศการเพียง 1 ครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 50.4 รองลงมาคือ ไม่เคยชมจำนวนร้อยละ 35.5  
 และชมนิทรรศการที่จัดแสดงทั้ง 2 ครั้ง เพียงจำนวนร้อยละ 13.7 เท่านั้น รายการห้องสมุดลอยฟ้า  
 จัด 7 ครั้งในรอบปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างไม่เคยฟังมากที่สุด ร้อยละ 68.3 รองลงมาคือ ฟัง 1-2 ครั้ง  
 จำนวนร้อยละ 24.8 ฟัง 3-4 ครั้ง จำนวนร้อยละ 5.4 ฟัง 5-6 ครั้งจำนวนร้อยละ 1.4 และไม่เคย  
 มีใครฟังรายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้าครบทั้ง 7 ครั้งเลย วารสารวิทยบริการ กำหนดออกจำนวน  
 3 ฉบับในรอบปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างอ่านเพียง 1 ฉบับมากที่สุด จำนวนร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ  
 ไม่เคยอ่านเลย จำนวนร้อยละ 30.9 อ่าน 2 ฉบับ จำนวนร้อยละ 23.0 และอ่านทั้ง 3 ฉบับเพียง  
 จำนวนร้อยละ 4.3 เท่านั้น และป้ายเครื่องหมายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดพบว่า  
 กลุ่มตัวอย่างคิดว่า สื่อความหมาย ถึงร้อยละ 90.3

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

ตาราง 17 ความพึงพอใจในบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

ระดับความพึงพอใจ บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจเลย	ไม่เข้าข่าย
	1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	12.9 (36)	26.3 (73)	4.3 (12)	1.4 (4)
2. การประชุมนิเทศการใช้ห้องสมุด	5.8 (16)	26.6 (74)	8.3 (23)	0.4 (1)	59.0 (164)
3. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	6.5 (18)	24.8 (69)	11.5 (32)	1.1 (3)	56.1 (156)
4. บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour)	4.7 (13)	12.9 (36)	4.3 (12)	0.4 (1)	77.7 (216)
5. บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบ ออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia	30.2 (84)	34.2 (95)	8.6 (24)	1.8 (5)	25.2 (70)
6. อบรม/สาธิต การสืบค้นสารนิเทศแบบ ออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM, Network, Multimedia	6.1 (17)	12.9 (36)	4.0 (11)	0.4 (1)	76.6 (213)
6. บริการรวบรวมบรรณานุกรม ตามความต้องการของผู้ใช้	4.7 (13)	11.5 (32)	2.2 (6)	-	81.7 (227)
8. บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและ รายการอ้างอิง	7.6 (21)	14.0 (39)	3.2 (9)	1.1 (3)	74.1 (206)
9. บริการแนะนำหนังสือใหม่	8.3 (23)	21.2 (59)	4.7 (13)	1.1 (3)	64.7 (180)

<sup>1</sup> ไม่เข้าข่าย หมายถึง จำนวนผู้ไม่ใช้บริการแต่ละรายการ



ตาราง 17 (ต่อ)

บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจเลย	<sup>1)</sup> ไม่เข้าข่าย
10. บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ	14.4 (40)	37.1 (103)	12.6 (35)	0.4 (1)	35.6 (99)
11. รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า	5.4 (15)	15.5 (43)	11.5 (32)	1.1 (3)	66.5 (185)
12. วารสารวิทยบริการ	12.6 (35)	42.8 (119)	13.7 (38)	1.1 (3)	29.9 (83)
13. คู่มือการใช้ห้องสมุด	12.2 (34)	28.4 (79)	7.6 (21)	1.8 (5)	50.0 (139)
14. ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์	23.0 (64)	47.5 (132)	24.1 (67)	5.0 (14)	0.4 (1)

จากตาราง 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด ทั้ง 14 ประเภทในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจบริการป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ มากที่สุด จำนวนร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ วารสารวิทยบริการ จำนวนร้อยละ 42.8 บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ จำนวนร้อยละ 37.1 บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC,WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia จำนวนร้อยละ 34.2 และคู่มือการใช้ห้องสมุด จำนวนร้อยละ 28.4 ส่วนบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจบริการในระดับมากที่สุดคือ บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC,WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia จำนวนร้อยละ 30.2 รองลงมาคือ ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ จำนวนร้อยละ 23.0

<sup>1)</sup> ไม่เข้าข่าย หมายถึง จำนวนผู้ไม่ใช้บริการแต่ละรายการ

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละจำแนกตามปัญหาในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

ปัญหาในการ ใช้บริการ การศึกษาผู้ ใช้ห้องสมุด	แนะนำไม่ชัดเจน			ไม่ได้รับข้อมูลตาม ต้องการ			บรรณารักษ์ขาดความ ชำนาญและแม่นยำ			ตำแหน่งที่ตั้งไม่ เหมาะสม			อื่น ๆ		
	ใช่	ไม่ ใช่	ไม่ เข้า ข่าย	ใช่	ไม่ ใช่	ไม่ เข้า ข่าย	ใช่	ไม่ ใช่	ไม่ เข้า ข่าย	ใช่	ไม่ ใช่	ไม่ เข้า ข่าย	ใช่	ไม่ ใช่	ไม่ เข้า ข่าย
1. บริการตอบ คำถาม	15.8 (44)	28.8 (80)	55.4 (154)	15.5 (43)	28.8 (80)	55.8 (155)	5.0 (14)	39.2 (109)	55.8 (155)	4.0 (11)	40.3 (112)	55.8 (155)	-	43.9 (122)	56.1 (156)
2. การปฐม นิเทศ	10.8 (30)	29.5 (82)	59.7 (166)	14.0 (39)	26.3 (73)	59.7 (166)	5.8 (16)	34.5 (96)	59.7 (166)	2.5 (7)	37.8 (105)	59.7 (166)	-	40.3 (112)	59.7 (166)
3. บริการแนะนำ การใช้ห้องสมุด	11.9 (33)	31.7 (88)	56.5 (157)	17.3 (48)	26.3 (73)	56.5 (157)	5.0 (14)	38.5 (107)	56.5 (157)	2.9 (8)	40.6 (113)	56.5 (157)	-	43.5 (121)	56.5 (157)
4. บริการนำชม ห้องสมุด	6.1 (17)	15.8 (44)	78.1 (217)	6.8 (19)	15.1 (42)	78.1 (217)	3.2 (9)	18.7 (52)	78.1 (217)	2.2 (6)	19.8 (55)	78.1 (217)	-	21.9 (61)	78.1 (217)
5. บริการแนะนำ การสืบค้นฯ	20.9 (58)	53.6 (149)	25.5 (71)	25.2 (70)	49.6 (138)	25.2 (70)	5.8 (16)	69.1 (192)	25.2 (70)	5.0 (14)	69.8 (194)	25.2 (70)	0.4 (1)	73.7 (205)	25.9 (72)
6. อบรม/สาธิต การสืบค้นฯ	6.1 (17)	16.9 (47)	77.0 (214)	5.8 (16)	16.9 (47)	77.3 (215)	4.7 (13)	18.0 (50)	77.3 (215)	1.1 (3)	21.6 (60)	77.3 (215)	0.4 (1)	22.3 (62)	77.3 (215)
7. บริการรวบรวม บรรณานุกรม	5.4 (15)	12.6 (35)	82.0 (228)	4.0 (11)	14.0 (39)	82.0 (228)	4.3 (12)	13.7 (38)	82.0 (228)	1.1 (3)	16.9 (47)	82.0 (228)	-	18.0 (50)	82.0 (228)
8. บริการแนะนำ การเขียน บรรณานุกรม	5.4 (15)	20.1 (56)	74.5 (207)	6.5 (18)	19.4 (54)	74.1 (206)	5.4 (15)	20.5 (57)	74.1 (206)	2.9 (8)	23.0 (64)	74.1 (206)	-	25.9 (72)	74.1 (206)
9. บริการแนะนำ หนังสือใหม่	7.6 (21)	28.1 (78)	64.4 (179)	9.4 (26)	25.9 (72)	64.7 (180)	4.3 (12)	30.9 (86)	64.7 (180)	4.7 (13)	30.6 (85)	64.7 (180)	-	35.3 (98)	64.7 (180)
10. บริการจัด นิทรรศการ	10.4 (29)	52.9 (147)	36.7 (102)	16.9 (47)	47.5 (132)	35.6 (99)	7.6 (21)	56.8 (158)	35.6 (99)	9.0 (25)	55.4 (154)	35.6 (99)	1.1 (3)	63.3 (176)	35.6 (99)
11. วิทยากรวิทยุ ห้องสมุดลอยฟ้า	7.9 (22)	25.2 (70)	66.9 (186)	12.6 (35)	20.1 (56)	67.3 (187)	3.2 (9)	29.5 (82)	67.3 (187)	2.9 (8)	29.9 (83)	67.3 (187)	-	32.7 (91)	67.3 (187)
12. วารสารวิทย บริการ	14.0 (39)	54.7 (152)	31.3 (87)	22.7 (63)	46.4 (129)	30.9 (86)	7.9 (22)	61.2 (170)	30.9 (86)	6.1 (17)	62.9 (175)	30.9 (86)	1.1 (3)	68.0 (189)	30.9 (86)
13. คู่มือการใช้ ห้องสมุด	12.9 (36)	37.1 (103)	50.0 (139)	16.2 (45)	33.1 (92)	50.7 (141)	2.9 (8)	46.4 (129)	50.7 (141)	3.2 (9)	46.0 (128)	50.7 (141)	0.7 (2)	48.6 (135)	50.7 (141)
14. ไปรษณีย์ หมายและ สัญลักษณ์ต่าง ๆ	26.3 (73)	73.7 (205)	-	23.7 (66)	76.3 (212)	-	8.3 (23)	91.7 (255)	-	18.0 (50)	82.0 (228)	-	1.4 (4)	98.2 (273)	0.4 (1)

จากตารางที่ 18 พบว่าบริการต่าง ๆ ที่ประสบปัญหา ดังนี้ ป้ายเครื่องหมายและสัญลักษณ์ มีปัญหาในการแนะนำไม่ชัดเจนมากที่สุด ร้อยละ 26.3 บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC) INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia กลุ่มตัวอย่างไม่ได้รับข้อมูลตามที่ต้องการมากที่สุด ร้อยละ 25.2 บรรณารักษ์ขาดความชำนาญในการจัดทำป้าย เครื่องหมายและสัญลักษณ์ มากที่สุด ร้อยละ 8.3 นอกจากนี้ยังพบว่า ป้ายเครื่องหมายและสัญลักษณ์ มีตำแหน่งที่ตั้งไม่เหมาะสม ร้อยละ 1.4 และมีมากเกินไปทำให้ดูรกตา ร้อยละ 1.4

#### ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความต้องการในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

ตาราง 19 ระดับความต้องการในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

ระดับความต้องการ บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ	ไม่ตอบ
	1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	43.9 (122)	45.0 (125)	10.1 (28)	1.1 (3)
2. การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	26.3 (73)	50.7 (141)	21.6 (60)	1.4 (4)	-
3. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	36.7 (102)	48.2 (134)	15.1 (42)	-	-
4. บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour)	29.9 (83)	49.3 (137)	19.1 (53)	1.8 (5)	-
5. บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia	61.5 (171)	30.6 (85)	7.9 (22)	-	-
6. อบรม/สาริต การสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia	52.5 (146)	34.5 (96)	11.9 (33)	1.1 (3)	-
7. บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้	37.8 (105)	49.3 (137)	11.9 (33)	1.1 (3)	-

ตาราง 19 (ต่อ)

ระดับความต้องการ	บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ	ไม่ตอบ
8. บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง	38.8 (108)	45.3 (123)	14.4 (40)	1.4 (4)	-
9. บริการแนะนำหนังสือใหม่	50.0 (139)	37.4 (104)	11.5 (32)	1.1 (3)	-
10. บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ	33.5 (93)	49.6 (138)	15.5 (43)	1.4 (4)	-
11. รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า	27.0 (75)	48.6 (135)	21.9 (61)	2.5 (7)	-
12. วารสารวิทยบริการ	31.7 (88)	49.6 (138)	16.5 (46)	2.2 (6)	0.4 (1)
13. คู่มือการใช้ห้องสมุด	38.1 (106)	43.9 (122)	16.2 (45)	1.4 (4)	-
14. ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ต่าง ๆ	36.0 (100)	44.2 (123)	17.3 (48)	2.5 (7)	-
15. บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสังเขปและครรชนี	47.5 (135)	47.5 (132)	4.7 (13)	0.4 (1)	-
16. บริการจัดทำคู่มือการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น บริการฐานข้อมูล เป็นต้น	60.4 (168)	36.3 (101)	2.9 (8)	0.4 (1)	-
17. บริการจัดทำครรชนีบทวิจารณ์หนังสือ	35.6 (99)	53.6 (149)	9.0 (25)	1.8 (5)	-
18. บริการแปลโดยเสียค่าบริการ	33.8 (94)	47.8 (133)	12.9 (36)	5.4 (15)	-

จากตาราง 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการบริการต่าง ๆ ในระดับมากดังนี้ คือ บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia ร้อยละ 61.5 และอบรม/สาธิต การสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia ร้อยละ 52.5 ตามลำดับ บริการที่มีระดับความต้องการปานกลางคือ การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ร้อยละ 50.7 บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ ร้อยละ 49.6 และวารสารวิทยบริการ ร้อยละ 49.6 บริการที่มีระดับความต้องการน้อยคือรายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า ร้อยละ 21.9 และการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดร้อยละ 21.6 และบริการที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเพิ่มคือบริการจัดทำคู่มือการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น บริการฐานข้อมูล มากที่สุดร้อยละ 60.4 รองลงมา คือ บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขปและครุขันธ์วารสาร ร้อยละ 47.5 ส่วนบริการที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเพิ่มในระดับปานกลาง คือ บริการจัดทำครุขันธ์วารสารหนังสือ จำนวนร้อยละ 53.6 และบริการแปลโดยเสียค่าบริการ จำนวนร้อยละ 47.8

### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านบริการ
  - 1.1 ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของหอสมุดให้ผู้ใช้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง
  - 1.2 ขยายเวลาในการเปิดบริการให้มากขึ้น
  - 1.3 จัดหาหนังสือ และวารสารใหม่ ๆ ให้มีจำนวนมากขึ้น
  - 1.4 เพิ่มเครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น OPAC, INTERNET
  - 1.5 เพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยีให้มากขึ้น เช่น INTERNET
2. ด้านบุคลากร
  - 2.1 ปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ
  - 2.2 เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ
3. ด้านอื่น ๆ
  - 3.1 ปรับปรุงเรื่องการตรวจบัตรนักศึกษาที่เข้าใช้หอสมุด
  - 3.2 ปรับปรุงเรื่องเสียงดังภายในหอสมุด

## ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐานด้วยสถิติไค-สแควร์ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วยสมมติฐานหลัก 3 ข้อดังนี้

I. พฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 4 ข้อดังนี้

1.1 วิธีการรับรู้บริการของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

พบว่าวิธีการรับรู้บริการ 4 ประเภทที่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia ดังตารางที่ 20, 21, 22, 24, ภาคผนวก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ในด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าพบว่า มีความสัมพันธ์ปรากฏชัดในวิธีการรับรู้จากป้ายประกาศของห้องสมุด โดยนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีการรับรู้วิธีนี้มากที่สุดถึงร้อยละ 51.0 ในขณะที่นักศึกษาคณะ 3 คณะมีจำนวนในการรับรู้อยู่ประมาณร้อยละ 30 – 36 เท่านั้น และในการรับรู้จากเอกสารเผยแพร่ของห้องสมุดนั้น นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 24.1 และ 22.3 ตามลำดับ ในขณะที่นักศึกษาวิทยาลัยอิสลามศึกษาและคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนในการรับรู้ร้อยละ 8.3 และ 4.1 เท่านั้น ส่วนวิธีการรับรู้จากคำบอกเล่าและการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีจำนวนนักศึกษาของทั้ง 4 คณะมีค่าร้อยละของจำนวนไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียด ตารางที่ 20 ภาคผนวก)

ในด้านการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดพบว่า มีความสัมพันธ์ปรากฏชัดในวิธีการรับรู้จากป้ายประกาศของห้องสมุด โดยนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีวิธีการรับรู้วิธีนี้มากที่สุดถึงร้อยละ 52.1 ในขณะที่อีก 2 คณะมีจำนวนการรับรู้อยู่ประมาณร้อยละ 34 – 38 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีจำนวนการรับรู้ที่น้อยที่สุดเพียงร้อยละ 29.3 และวิธีการรับรู้จากคำบอกเล่า นักศึกษาจาก 3 คณะมีการรับรู้อยู่ประมาณร้อยละ 27 – 33 ในขณะที่นักศึกษาวิทยาลัยอิสลามศึกษามีจำนวนการรับรู้เพียง 19.4 เท่านั้น และวิธีการรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด นักศึกษาวิทยาลัยอิสลามศึกษามีจำนวนในการรับรู้มากที่สุด ร้อยละ 22.2 ในขณะที่นักศึกษาคณะ 3 คณะมีจำนวนในการรับรู้เพียงร้อยละ 2 – 10 เท่านั้น ส่วนวิธีการรับรู้

จากเอกสารเผยแพร่ของห้องสมุดมีจำนวนนักศึกษาของทั้ง 4 คณะ มีค่าร้อยละของจำนวนไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 21 ภาคผนวก)

ในด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดพบว่า มีความสัมพันธ์ปรากฏชัดในวิธีการรับรู้จากป้ายประกาศของห้องสมุด โดยนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีวิธีการรับรู้วิธีนี้มากที่สุดถึงร้อยละ 50.0 รองลงมาคือนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 42.1 ในขณะที่นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และวิทยาลัยอิสลามศึกษามีจำนวนในการรับรู้ร้อยละ 25.3 และ 24.3 และในวิธีการรับรู้จากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดนั้น นักศึกษาวิทยาลัยอิสลามศึกษามีวิธีการรับรู้จากวิธีนี้มากที่สุดถึงร้อยละ 18.9 ในขณะที่อีก 3 คณะมีจำนวนการรับรู้อยู่ประมาณร้อยละ 2-9 เท่านั้น ส่วนวิธีการรับรู้จากคำบอกเล่าและเอกสารเผยแพร่ของห้องสมุดมีจำนวนนักศึกษาของทั้ง 4 คณะ มีค่าร้อยละของจำนวนไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 22 ภาคผนวก)

ในด้านบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia พบว่ามีความสัมพันธ์ปรากฏชัดในวิธีการรับรู้จากป้ายประกาศของห้องสมุด โดยนักศึกษาวินิจฉัยอิสลามศึกษาและคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีวิธีการรับรู้วิธีนี้มากที่สุด มีจำนวนร้อยละ 48.6 และ 45.8 ในขณะที่นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีจำนวนร้อยละ 28.6 และ 25.0 เท่านั้น และในการรับรู้จากคำบอกเล่านี้ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีจำนวนในการรับรู้วิธีนี้มากที่สุด จำนวนร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มีจำนวนในการรับรู้ร้อยละ 33.8 ที่เหลือมีจำนวนใกล้เคียงกันคือ นักศึกษาวินิจฉัยอิสลามศึกษาและคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนในการรับรู้ร้อยละ 21.6 และ 20.8 ส่วนวิธีการรับรู้จากเอกสารเผยแพร่ของห้องสมุดและการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีจำนวนนักศึกษาของทั้ง 4 คณะ มีค่าร้อยละของจำนวนไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 24 ภาคผนวก)

#### 1.2 การเลือกใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

พบว่า การเลือกใช้บริการ 2 ประเภทที่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา คือ อบรม/สาริตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง ดังตารางที่ 39, 41 ภาคผนวก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ในด้านอบรม/สาริตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia พบว่ามีความสัมพันธ์กันกับการใช้และไม่ใช้บริการ โดยที่นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไม่เคยใช้เพราะไม่ทราบว่ามึบริการนี้

มากที่สุด ถึงร้อยละ 54.0 ที่เหลืออีก 3 คณะมีจำนวนการไม่เคยใช้เพราะไม่ทราบว่าให้บริการนี้ ประมาณร้อยละ 42-47 สำหรับการไม่เคยใช้บริการเพราะยังไม่มีควมจำเป็นต้องใช้ นักศึกษา วิทยาลัยอิสลามศึกษามีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 43.6 ที่เหลืออีก 3 คณะมีจำนวนการไม่เคยใช้ ประมาณร้อยละ 25-32 เท่านั้น และการใช้บริการนี้ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เคยใช้บริการนี้มากที่สุดจำนวนร้อยละ 32.1 รองลงมาคือนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ จำนวนร้อยละ 22.5 ที่เหลืออีก 2 คณะมีจำนวนการใช้บริการนี้อยู่ประมาณร้อยละ 10-14 เท่านั้น (ดูรายละเอียดตารางที่ 39 ภาคผนวก)

ในด้านบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง พบว่ามีความสัมพันธ์ปรากฏชัดในการใช้และไม่ใช้บริการ โดยที่นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไม่เคยใช้บริการนี้เพราะยังไม่มีควมจำเป็นต้องใช้มากที่สุด ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวนใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 28.8 และ 29.4 น้อยที่สุดคือ นักศึกษาวิทยาลัยอิสลามศึกษามีจำนวนเพียงร้อยละ 7.7 เท่านั้น สำหรับการไม่เคยใช้บริการนี้เพราะไม่ทราบว่าให้บริการนี้ นักศึกษาวิทยาลัยอิสลามศึกษาและคณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนการไม่เคยใช้ใกล้เคียงกันมากที่สุดคือ จำนวนร้อยละ 56.4 และ 56.0 และที่เหลืออีก 2 คณะมีจำนวนการไม่เคยใช้อยู่ประมาณร้อยละ 40-43 ส่วนนักศึกษาที่ เคยใช้บริการนี้คือ นักศึกษาวิทยาลัยอิสลามศึกษาเคยใช้บริการนี้มากที่สุด จำนวนร้อยละ 35.9 รองลงมาคือ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวนร้อยละ 31.3 และ 27.5 น้อยที่สุดคือ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนการเคยใช้เพียง ร้อยละ 6.0 เท่านั้น (ดูรายละเอียดตารางที่ 41 ภาคผนวก)

### 1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

พบว่าวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ 2 ประเภทที่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษาคือ บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และอบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia ดังตารางที่ 52, 53 ภาคผนวก ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ในด้านบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia พบว่ามีความสัมพันธ์ปรากฏชัดในวัตถุประสงค์ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ โดยนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมี วัตถุประสงค์นี้มากที่สุด ถึงร้อยละ 51.4 ในขณะที่อีก 3 คณะที่เหลือมีวัตถุประสงค์นี้อยู่ประมาณ ร้อยละ 32-39 สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าทำรายงาน นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มี



วัตถุประสงค์จำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวนร้อยละ 37.8 ที่เหลืออีก 2 คณะ มีวัตถุประสงค์นี้อยู่ประมาณร้อยละ 20 – 29 เท่านั้น และวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้นอกเหนือจากวิชาที่เรียน นักศึกษาวิทยาลัยอิสลามศึกษามีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 35.5 รองลงมานักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์นี้จำนวนร้อยละ 25.7 ในขณะที่อีก 2 คณะมีวัตถุประสงค์นี้อยู่ประมาณร้อยละ 10 – 12 เท่านั้น ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเพื่อพักผ่อนและบันเทิง มีจำนวนนักศึกษาของทั้ง 4 คณะมีค่าร้อยละของจำนวนไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 52 ภาคผนวก)

ในด้านอบรม/สาริตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia พบว่ามีความสัมพันธ์ปรากฏชัดในวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ นอกเหนือจากวิชาที่เรียน โดยนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีวัตถุประสงค์นี้มากที่สุด ถึงร้อยละ 57.1 ในขณะที่อีก 3 คณะมีจำนวนของวัตถุประสงค์นี้อยู่ประมาณร้อยละ 28 – 33 เท่านั้น และวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่างๆ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มีวัตถุประสงค์นี้มากที่สุด จำนวนร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนร้อยละ 42.9 ในขณะที่อีก 2 คณะมีจำนวนของวัตถุประสงค์นี้ประมาณร้อยละ 28 – 33 เท่านั้น ส่วน วัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าทำรายงาน เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และเพื่อพักผ่อนและบันเทิงนั้น มีจำนวนนักศึกษาของทั้ง 4 คณะมีค่าร้อยละของจำนวนไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 53 ภาคผนวก)

#### 1.4 ความถี่ในการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

พบว่าความถี่ในการใช้บริการ 2 ประเภทที่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษาคือ บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง และป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ ดังตารางที่ 66, 71 ภาคผนวก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ในด้านบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง พบว่ามีความสัมพันธ์กันกับความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน โดยนักศึกษวิทยาลัยอิสลามศึกษาและคณะศึกษาศาสตร์มีความถี่ในการใช้ช่วงนี้ใกล้เคียงกันมากที่สุดคือ จำนวนร้อยละ 57.1 และ 56.0 ในขณะที่อีก 2 คณะมีความถี่ในการใช้ช่วงนี้จำนวนน้อยคือ ประมาณร้อยละ 33 – 40 เท่านั้น และความถี่ในการใช้ 2 – 4 ครั้ง/เดือน นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความถี่ในการใช้ช่วงนี้มากที่สุดคือ จำนวนร้อยละ 43.3 รองลงมาคือนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนร้อยละ 33.3 ที่เหลืออีก 2 คณะมีความถี่ในการใช้ช่วงนี้จำนวนน้อยประมาณร้อยละ 24 – 33 เท่านั้น ส่วนความถี่ในการใช้ 5 – 10 ครั้ง/เดือน และใช้มากกว่า 10 ครั้ง/เดือนนั้น

มีจำนวนนักศึกษาทั้ง 4 คณะมีค่าร้อยละของจำนวนไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 66 ภาคผนวก)

ในด้านป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในการสื่อความหมาย โดยนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ยอมรับว่าป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์สื่อความหมายได้มากที่สุด ถึงจำนวนร้อยละ 97.5 รองลงมาคือนักศึกษาวิทยาลัยอิสลามศึกษา และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีจำนวนใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 92.3 และ 89.0 น้อยที่สุดคือ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนเพียงร้อยละ 81.6 และพบว่านักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีคิดว่า ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ไม่สื่อความหมายมากที่สุด จำนวนร้อยละ 18.4 รองลงมาคือ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และวิทยาลัยอิสลามศึกษามีจำนวนใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 11.0 และ 7.7 น้อยที่สุดคือ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มีจำนวนเพียง 2.5 เท่านั้น (ดูรายละเอียดตารางที่ 71 ภาคผนวก)

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

สำหรับสมมติฐานข้อ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการนั้น ผู้วิจัยเลือกทดสอบเฉพาะในเรื่องของความถี่ในการใช้บริการเท่านั้น เนื่องจากความถี่ในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดจะเป็นพฤติกรรมที่เห็นเด่นชัดมากกว่าพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ และจากผลการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ 5 ประเภทที่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการคือ บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง บริการแนะนำหนังสือใหม่ วารสารวิทยบริการ และป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ ดังตารางที่ 74, 76, 77, 80, 81 ภาคผนวก

ในด้านบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia พบว่ามีความสัมพันธ์ปรากฏชัดในระดับความพึงพอใจมาก โดยนักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน นักศึกษามีความพึงพอใจมากถึงร้อยละ 54.3 รองลงมาคือ ใช้ 5 – 10 ครั้ง/เดือน และใช้ 2 – 4 ครั้ง/เดือน มีความพึงพอใจมากจำนวนร้อยละ 50.0 และ 46.0 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือนักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 2 – 4 ครั้ง/เดือน มีความพึงพอใจเพียงร้อยละ 15.5 เท่านั้น และระดับความพึงพอใจปานกลางนั้น นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 2 – 4 ครั้ง/เดือน มีความพึงพอใจปานกลางมากที่สุดถึงร้อยละ 67.2 ที่เหลือมีจำนวนใกล้เคียงกัน ประมาณร้อยละ

34 – 40 เท่านั้น ส่วนระดับความพึงพอใจน้อยและไม่พึงพอใจเลย จำนวนของความถี่ในการใช้ จะมีค่าร้อยละของจำนวนไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 74 ภาคผนวก)

ในด้านบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง พบว่ามีความสัมพันธ์ปรากฏชัดในระดับความพึงพอใจน้อย โดยนักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน จะมีความพึงพอใจน้อย ถึงจำนวนร้อยละ 100 รองลงมานักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้ 2 – 4 ครั้ง/เดือน มีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 25 และในช่วงความถี่ที่เหลือนักศึกษามีความพึงพอใจน้อยเพียงร้อยละ 2 – 8 เท่านั้น ส่วนระดับความพึงพอใจอื่น ๆ มีจำนวนความถี่ในการใช้ไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 76 ภาคผนวก)

ในด้านบริการแนะนำหนังสือใหม่ พบว่ามีความสัมพันธ์ปรากฏชัดในระดับความพึงพอใจมาก โดยนักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน จะมีความพึงพอใจมาก ถึงจำนวนร้อยละ 85.7 ในขณะที่เหลือนักศึกษาที่ใช้บริการในช่วงความถี่อีก 3 ช่วงนั้น มีความพึงพอใจมากอยู่ประมาณร้อยละ 13 – 25 เท่านั้น ส่วนระดับความพึงพอใจอื่น ๆ จะมีจำนวนความถี่ในการใช้ไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 77 ภาคผนวก)

ในด้านวารสารวิทยบริการ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยนักศึกษาที่มีความถี่ในการอ่านวารสารวิทยบริการ 2 ฉบับมีความพึงพอใจปานกลางถึงจำนวนร้อยละ 73.8 รองลงมาคือ นักศึกษาที่มีความถี่ในการอ่านวารสารวิทยบริการ 1 ฉบับ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวนร้อยละ 57.8 ในขณะที่ความถี่ในการอ่านวารสารวิทยบริการ ทั้ง 3 ฉบับและไม่เคยอ่านเลยนั้น นักศึกษามีความพึงพอใจปานกลางจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 33.3 สำหรับระดับความพึงพอใจมากนั้น นักศึกษาที่มีความถี่ในการอ่านทั้ง 3 ฉบับมีความพึงพอใจมากจะมีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 58.3 ในขณะที่นักศึกษาที่มีความถี่ในการอ่าน 1 ฉบับ 2 ฉบับ และไม่เคยอ่านเลยนั้น มีระดับความพึงพอใจมากประมาณร้อยละ 12 – 33 เท่านั้น ส่วนระดับความไม่พึงพอใจเลยนั้นมีจำนวนความถี่ในการใช้ไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 80 ภาคผนวก)

ในด้านป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจากพบว่าป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ สื่อความหมายจำนวนร้อยละ 50.0 และพึงพอใจปานกลางเนื่องจากพบว่าป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ไม่สื่อความหมายเพียงร้อยละ 26.9 นักศึกษาพึงพอใจน้อยเนื่องจากพบว่าป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ไม่สื่อความหมาย จำนวนร้อยละ 46.2 และพึงพอใจน้อย เนื่องจากพบว่าป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์สื่อความหมายเพียงร้อยละ 21.6 นักศึกษาไม่พึงพอใจเลยเมื่อพบว่าป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ไม่สื่อความหมาย จำนวนร้อยละ 26.9 และไม่พึงพอใจเลยเมื่อพบว่าป้าย

เครื่องหมาย และสัญลักษณ์สื่อความหมายเพียงร้อยละ 2.8 เท่านั้น (ดูรายละเอียดตารางที่ 81 ภาคผนวก)

3. ความต้องการในการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ สำหรับสมมติฐานข้อ 3 ความต้องการในการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการนั้น ผู้วิจัยเลือกทดสอบเฉพาะในเรื่องการให้บริการเท่านั้น เนื่องจากว่าการใช้บริการของนักศึกษากลับเป็นพฤติกรรมที่เห็นเด่นชัดกว่าพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ และผลจากการทดสอบพบว่า ความต้องการในการใช้บริการ 5 ประเภทที่มีความสัมพันธ์กันกับการใช้บริการคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และคู่มือการใช้ห้องสมุด ดังตารางที่ 82, 83, 84, 86, 94 ภาคผนวก

ในด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่ามีความสัมพันธ์กันในความต้องการในระดับปานกลาง โดยที่นักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการเพราะยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้จะมีความต้องการในระดับปานกลาง ถึงร้อยละ 53.0 รองลงมานักศึกษาไม่เคยใช้เพราะไม่ทราบว่ามีบริการนี้ จำนวนร้อยละ 47.3 จำนวนน้อยที่สุดคือ นักศึกษาที่เคยใช้บริการนี้จะมีความต้องการในระดับปานกลางเพียงร้อยละ 37.4 ส่วนความต้องการในระดับมากนั้น นักศึกษาที่เคยใช้บริการนี้มีระดับความต้องการมากถึงร้อยละ 53.7 สำหรับนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการจะมีความต้องการมากประมาณร้อยละ 34-37 เท่านั้น ส่วนความต้องการระดับน้อยและไม่ต้องการเลยนั้น จะมีจำนวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 82 ภาคผนวก)

ในด้านการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด พบว่ามีความสัมพันธ์กันในเรื่องความต้องการทั้ง 4 ระดับกับการใช้บริการ ซึ่งมีค่าร้อยละของจำนวนไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 83 ภาคผนวก)

ในด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการเพราะไม่ทราบว่ามึบริการนี้ถึงจำนวนร้อยละ 62.5 ขณะที่เคยใช้จำนวนร้อยละ 43.0 และไม่เคยใช้เพราะยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้ จำนวนร้อยละ 45.2 ระดับความต้องการมาก นักศึกษาเคยใช้จะมีความต้องการมาก จำนวนร้อยละ 44.6 ขณะที่นักศึกษาที่ไม่เคยใช้จะมีระดับความต้องการมากอยู่ประมาณร้อยละ 30-31 เท่านั้น ส่วนระดับความต้องการน้อย นักศึกษาที่ไม่เคยใช้เพราะยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้ มีจำนวนร้อยละ 24.7 ขณะที่นักศึกษาที่เคยใช้มีความต้องการน้อยเพียงร้อยละ 12.4 และไม่เคยใช้เพราะไม่ทราบว่ามึบริการนี้ เพียงร้อยละ 6.3 (ดูรายละเอียดตารางที่ 84 ภาคผนวก)

ในด้านบริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับความต้องการมาก โดยที่นักศึกษาที่เคยใช้บริการนี้มีระดับความต้องการมากถึงร้อยละ 66.8 ขณะที่นักศึกษาที่ไม่เคยใช้มีความต้องการมากอยู่ประมาณร้อยละ 40–56 และระดับความต้องการปานกลาง นักศึกษาที่ไม่เคยใช้เพราะยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้มีความต้องการปานกลาง จำนวนร้อยละ 46.7 ขณะที่นักศึกษาที่ไม่เคยใช้เพราะไม่ทราบว่ามียบริการนี้ จำนวนร้อยละ 32.0 และเคยใช้มีความต้องการปานกลางเพียงร้อยละ 26.9 (ดูรายละเอียดตารางที่ 86 ภาคผนวก)

ในด้านคู่มือการใช้ห้องสมุด พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับความต้องการน้อย โดยที่นักศึกษาไม่เคยใช้เพราะยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้ มีระดับความต้องการน้อย จำนวนร้อยละ 27.9 ขณะที่ไม่เคยใช้เพราะไม่ทราบว่ามียบริการนี้มีจำนวนร้อยละ 18.3 และเคยใช้บริการนี้มีความต้องการน้อยเพียงร้อยละ 9.4 ส่วนระดับความต้องการอื่นๆ มีค่าร้อยละของจำนวนไม่แตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตารางที่ 94 ภาคผนวก)