

ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

ของ

นิรมล ชุ่ม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มีนาคม 2544

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ

ของ

นิรมล ช่อม

25 เม.ย. 2544

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มีนาคม 2544

119599

นิรมล ช่อม. (2544). ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: รองศาสตราจารย์ สุพัฒน์
ส่องแสงจันทร์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นุชรี ตรีโลจน์วงศ์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการ จำแนกตามเพศ คณะวิชา
ระดับชั้นปี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความถี่ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนิสิตระดับ
ปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2543 จำนวน 365 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการ
เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม
SPSS/PC⁺ คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ค่า t-test
และ ค่า F-test

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. นิสิตส่วนใหญ่มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า นิสิตมีความเครียดด้านทรัพยากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากรที่ให้
บริการ และด้านอาคารสถานที่
2. นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตเพศชายมีความเครียดมากกว่านิสิตเพศหญิง
3. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกัน มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน และในแต่ละด้าน
ไม่แตกต่างกัน
4. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกัน มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ นิสิตมี
ความเครียด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร และ
ด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า
นิสิตชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1 ส่วนในด้านอาคาร
สถานที่ ด้านทรัพยากร และด้านบุคลากรที่ให้บริการ นิสิตชั้นปีที่ 3 มีความเครียด มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1 และ
ในด้านการบริการ นิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความเครียด มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1
5. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน และในแต่ละ
ด้านไม่แตกต่างกัน
6. นิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกัน มีความเครียดจากการใช้บริการรวม
ทุกด้าน และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

**THE STUDENTS' STRESS CAUSED BY THE USE OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY
LIBRARY SERVICES**

**AN ABSTRACT
BY
NIRAMON CHAUM**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Art degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University
March 2001**

Niramon Chaum. (2001). *The Students' Stress Caused by the Use of Srinakharinwirot University Library Services*. Master thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc. Prof. Suphat Songsaengchan, Asst. Prof. Nusharee Trelojwong.

The objective of this thesis was to study the students' stress caused by the use of the library services of Srinakharinwirot University. It also compared the levels of stress caused by the use of services according to the following variables : gender, study area, year of study, learning achievement and frequency of library use. Stratified sampling was applied to draw a sample of 365 students who were studying at the undergraduate level in the academic year 2000. A set of a five-level rating scale questionnaire was used to collect data. The data were analyzed using the SPSS/PC+ program. Statistics included percentage, mean, standard deviation, t - test and F - test.

The results of this study can be concluded as follows:

1. The majority of students experienced moderate level of stress while using all types of library services. The type of service which caused the highest level of stress was the unavailability of needed resources. Other services such as public service, service personnel, and physical conditions of the library caused moderate level of stress.
2. In general, the level of students' stress was not affected by the gender variable. However, it was found that male and female students had different levels of stress when they had contacts with service personnel, with a level of significance at .05-- the male students felt more stressful.
3. The level of students' stress was not affected by different areas of study.
4. Students who were studying in different years experienced different levels of stress in using all types of services, with a level of significance at .01. Regarding service personnel, data analysis showed that students in different years had different levels of stress, with a level of significance at .01. In using other types of services : physical conditions of the library, availability of resources, and public service, students in different years had different levels of stress, with a level of significance at .05.

The paired difference test results showed that the second-, third-, and fourth- year students had higher level of stress than the first-year students in using all types of services. The results also indicated that the third-year students experienced higher level of stress than the first-year students in relation to physical conditions of the library, availability of resources and service personnel. In using public service, the second- and the third-year students had higher level of stress than the first-year students.

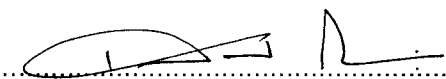
5. The level of stress caused by using either all types or each type services was not affected by learning achievement of the sample group.
6. The level of stress caused by using either all types or each type services was not affected by frequency of library use of the sample group.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

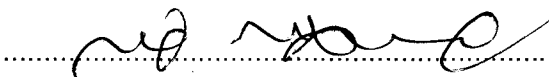
ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ของ
นางสาวนิรมล ช่อม

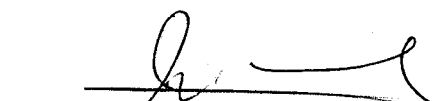
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

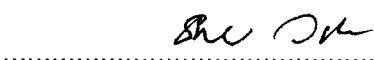

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
วันที่ ๙... เดือน สิงหาคม..... พ.ศ. 2544

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นุชรี ตรีโลจน์วงศ์)


..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา)


..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ชาติศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ ประธานและกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ซึ่งให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้แนวคิด ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขความบกพร่องต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา และรองศาสตราจารย์ ธาตาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการในการสอบเพิ่มเติม

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา ที่กรุณาให้ความสะดวกในการจัดพิมพ์แบบสอบถามแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นันทนา วงษ์อินทร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ และอาจารย์ ดร. นันทา สุรักษา อาจารย์ประจำภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ คุณวินัย และคุณกัลยาณี ช่อม ผู้เป็นกำลังใจ และให้ทรัพยากรในการจัดทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณคุณณิพนธ์ บริเวธานันท์ ที่ให้ความสะดวกในการจัดพิมพ์ และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยสามารถทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณคุณกิตติพร เพชรพราว คุณอุบลรัตน์ ยี่รงค์ คุณธมลวรรณ เกียรติก้องศิริ คุณสุภาสินี วิเชียร และคุณอำพล สุขปักษ์ รวมทั้งพี่ๆ เพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจในการแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษากับผู้วิจัยตลอดมา

นิรมล ช่อม

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
	ตัวแปรที่ศึกษา	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	สมมุติฐานในการวิจัย	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	7
	ปัญหาในการให้บริการห้องสมุด	15
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด	16
	ความหมายของความเครียด	16
	ชนิดของความเครียด	16
	สาเหตุของความเครียด	17
	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียด	18
	ระดับของความเครียด	18
	อาการของความเครียด	19
	ผลกระทบของความเครียด	19
	การประเมินความเครียด	20
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
	งานวิจัยในต่างประเทศ	21
	งานวิจัยในประเทศไทย	23
3	วิธีดำเนินการวิจัย	27
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	27
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	45
ความมุ่งหมายของการวิจัย	45
สมมุติฐานในการวิจัย	45
วิธีดำเนินการวิจัย	46
สรุปผลการวิจัย	47
อภิปรายผลการวิจัย	48
ข้อเสนอแนะ	52
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	53
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	60
ประวัติย่อผู้วิจัย	75

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรโดยจำแนกตามเพศ คณะวิชา และระดับชั้นปี	27
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ คณะวิชา และระดับชั้นปี	28
3	สภาพภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4	ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวม และเป็นรายด้าน และรายข้อ	35
5	เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ	38
6	เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามคณะ	39
7	เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามระดับชั้นปี	40
8	เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามระดับชั้นปีที่พบความแตกต่างเป็น รายคู่	41
9	เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	43
10	เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง	44

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันความเครียดได้กลายเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของคนไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ หรือในจังหวัดใหญ่ๆ ทั้งนี้เนื่องจากภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงยิ่งรวดเร็วมากเพียงใด ยิ่งทำให้บทบาทและสภาพของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปมากเท่านั้น ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อจิตใจและทำให้เกิดความเครียดได้

ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจ ที่เกิดความตื่นตัวเตรียมรับเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งไม่น่าพึงพอใจ (กรมสุขภาพจิต. 2540 : 1) และบางครั้งอาจมีมากเกินไปจนทำให้เราแก้ไขหรือจัดให้หมดสิ้นไปไม่ได้ (สุจิต สุวรรณชีพ. 2531 : 95) ความเครียดส่วนใหญ่มักจะแสดงออกในรูปของอารมณ์ เช่น รู้สึกกลัว โกรธ กัดฟัน วิตกกังวล หงุดหงิด ไม่เป็นมิตร เป็นต้น (อัมพร โอตระกูล. 2540 : 33) คนเราล้วนมีความเครียดด้วยกันทุกคน ต่างกันที่ว่าใครมีมากหรือน้อย ใครสามารถจัดการ (Coping) กับความเครียดให้ผ่อนคลายจากมากไปหาน้อยได้รวดเร็วต่างกันเพียงใด รวมทั้งความแตกต่างของแต่ละบุคคลในการอดทนต่อความเครียดได้เพียงใด และอย่างไรด้วย (กิติกร มีทรัพย์ และคนอื่นๆ. 2541 : 105) ความเครียดเป็นสิ่งที่เราต่างต้องเผชิญหน้ากันอยู่ทุกวันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นสาเหตุมาจากสภาวะแวดล้อม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน ความเครียดจากภาวะทางสังคม เช่น ปัญหาทางเศรษฐกิจ ความเครียดทางร่างกาย เช่น การเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยรุ่น และความเครียดจากความคิดของตนเอง (เชอร์ลีน สุขศรีวงศ์ และคนอื่นๆ. 2541 : 190) ความเครียดที่แท้จริงเกิดจากช่องว่างที่ไม่ลงตัวระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง ภายในจิตใจส่วนลึกของคนเราจะมีธรรมชาติในการใช้ตนเองเป็นเกณฑ์พิจารณาตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการให้ผู้อื่นทำตามหรือเอนเอียงเข้าข้างตนเอง และเมื่อไม่สามารถทำทุกอย่างได้ตามที่คาดหวังหลายครั้งซ้ำๆ กัน ก็จะทำให้เกิดความคับข้องใจ อันก่อให้เกิดความเครียดนั่นเอง (สรพล สุขทรตนิย. 2539 : 47)

ปัจจุบันในวงการการศึกษามีการแข่งขันกันสูงมาก ผลักดันให้เกิดความเครียดได้ทั้งกลุ่มพ่อแม่ ผู้ปกครอง นักเรียน และนิสิตนักศึกษา ตั้งแต่ในระดับอนุบาลไปจนกระทั่งถึงในระดับมหาวิทยาลัย (กิติกร มีทรัพย์ และคนอื่นๆ. 2541 : 106) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยนี้จะแตกต่างไปจากการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา เพราะการศึกษาในระดับนี้เน้นหนักในการส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาทำทุกอย่างด้วยตนเอง (กิติกร มีทรัพย์ และคนอื่นๆ. 2541 : 87) นิสิตนักศึกษาในระดับนี้มีเรื่องที่จะต้องปรับตัวหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเรียนและเรื่องอื่นๆ เช่น การลงทะเบียนเรียน การเลือกวิชาเรียน การคบเพื่อน การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมทั้งหลาย การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเองนั้นนิสิตนักศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งนิสิตนักศึกษาต้องมีการเรียนรู้ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ถ้าหากนิสิตสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและรู้จักการใช้ห้องสมุดในระดับที่สามารถค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเองได้ นิสิตก็จะไม่เกิดความเครียด แต่ถ้านิสิตไม่สามารถปรับตัวได้นิสิตก็จะเกิดความเครียดจากการใช้บริการห้องสมุด (Jiao, Onwuegbuzie & Lichtenstein. 1996 : 151-163)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่ให้บริการทางวิชาการ ประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง อาคารห้องสมุดและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเข้าใช้บริการ ประการที่สอง ทรัพยากรห้องสมุดที่มีคุณค่า ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ และมีการจัดไว้อย่างเป็นระบบสะดวกในการค้นหาสิ่งที่ต้องการ

และประการสุดท้ายบุคลากรที่เหมาะสม โดยเฉพาะบรรณารักษ์ที่มีความรักและศรัทธาในวิชาชีพห้องสมุด เพื่อทำหน้าที่ให้บริการผู้ใช้ด้วยความมั่นใจและอย่างกระตือรือร้น (ผกายวราณ เจริญเจริญ. 2532 : 46)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นแหล่งวิชาการที่สำคัญ รวบรวมความรู้ทุกประเภท เพื่อช่วยให้ผู้ใช้รู้จักพัฒนาความรู้ความคิด รวมทั้งสำนักหอสมุดกลางยังเป็นศูนย์กลางในการบริการข่าวสารข้อมูลความรู้ต่างๆ แก่ชุมชนในมหาวิทยาลัย และเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาของชาติ โดยเน้นสาขาวิชาการศึกษาและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยมีบริการต่างๆ มากมาย เช่น บริการยืม-คืนหนังสือ บริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2543ข : 3) สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นสถานที่ที่นิสิตใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม และถ้าหากนิสิตที่ใช้บริการได้พบกับปัญหา เช่น จำนวนที่นั่งที่ไม่เพียงพอ อากาศที่ร้อนอบอ้าว มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้บริการข้างเคียง หนังสือที่ต้องการหาไม่พบ หนังสือเก่าล้าสมัย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในการค้นคืนมีน้อยเกินไป จุดให้บริการถ่ายเอกสารมีจำนวนไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีมารยาทไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ห้องสมุดขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าปรับแพงเกินไป เป็นต้น ก็อาจทำให้นิสิตเกิดความเครียดได้ ความเครียดจากการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางเป็นความเครียดที่นิสิตสามารถพบได้เมื่อเข้ามาใช้บริการ โดยจะเรียกอาการเหล่านี้ว่า อาการหงุดหงิด ราคายู เบื่อหน่าย ไม่พอใจ วิตกกังวล ซึ่งเมื่อพ้นจากเหตุการณ์ต่างๆ เหล่านี้ อาการต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นก็จะหายไป

จากสภาพการณดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่านิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความเครียดอันเนื่องมาจากการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางหรือไม่เพียงใด อันจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและบรรณารักษ์ นำไปพิจารณาเพื่อการแก้ไขปรับปรุง/หรือเปลี่ยนแปลงการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางตามความจำเป็นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ คณะวิชา ระดับชั้นปี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและบรรณารักษ์ของสำนักหอสมุดกลางได้ทราบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความเครียดอันเนื่องมาจากการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางหรือไม่เพียงใด เพื่อนำไปพิจารณาแก้ไขปรับปรุง/หรือเปลี่ยนแปลงการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางตามความจำเป็นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1,2,3 และ 4 ที่กำลังศึกษาอยู่ใน 6 คณะวิชา คือ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะพลศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2543 จำนวน 6,789 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2543 ซึ่งได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากนั้นได้สุ่มนิสิต โดยจำแนกตาม เพศ คณะวิชา และระดับชั้นปี ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 เพศ แบ่งเป็น
 - 1.1.1 ชาย
 - 1.1.2 หญิง
 - 1.2 คณะวิชา แบ่งเป็น
 - 1.2.1 คณะมนุษยศาสตร์
 - 1.2.2 คณะสังคมศาสตร์
 - 1.2.3 คณะศึกษาศาสตร์
 - 1.2.4 คณะศิลปกรรมศาสตร์
 - 1.2.5 คณะวิทยาศาสตร์
 - 1.2.6 คณะพลศึกษา
 - 1.3 ระดับชั้นปี แบ่งเป็น
 - 1.3.1 ชั้นปีที่ 1
 - 1.3.2 ชั้นปีที่ 2
 - 1.3.3 ชั้นปีที่ 3
 - 1.3.4 ชั้นปีที่ 4
 - 1.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบ่งเป็น
 - 1.4.1 คะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.00-4.00
 - 1.4.2 คะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 1.50-2.99
 - 1.5 ความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง แบ่งเป็น
 - 1.5.1 ทุกวัน
 - 1.5.2 มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง
 - 1.5.3 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 - 1.5.4 เดือนละ 1-2 ครั้ง

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- 2.1 ด้านอาคารสถานที่
- 2.2 ด้านทรัพยากร
- 2.3 ด้านการบริการ
- 2.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 2.5 รวมทุกด้าน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง หมายถึง ความคับข้องใจที่เกิดจากเหตุการณ์ปกติทั่วไปที่สามารถพบได้ในสำนักหอสมุดกลาง โดยจะเรียกอาการเหล่านั้นว่า อาการหงุดหงิดรำคาญ เบื่อหน่าย ไม่พอใจ วิตกกังวล ซึ่งเมื่อพ้นจากเหตุการณ์ต่างๆ เหล่านั้น อาการต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นก็จะหายไป โดยแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อ อาคาร สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการใช้บริการ และครุภัณฑ์ของสำนักหอสมุดกลาง เช่น สถานที่ตั้ง แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียงรบกวน ความสะอาด และจำนวนที่นั่งของสำนักหอสมุดกลาง

1.2 ด้านทรัพยากร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ทรัพยากรของสำนักหอสมุดกลาง เช่น ความเพียงพอของทรัพยากร สภาพของทรัพยากร ความทันสมัยของทรัพยากร ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากร

1.3 ด้านการบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุดกลาง เช่น บริการยืม-คืน บริการโอแพ็ก บริการถ่ายเอกสาร บริการจัดหนังสือชั้นชั้น บริการให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า บริการหนังสือสารอง

1.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละงานที่ให้บริการ เช่น บริการยืม-คืน บริการรับฝากของ บริการตรวจทางเข้า-ออก บริการวารสารฉบับล่วงหน้า

2. การวัดระดับความเครียด ใช้แบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลางของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาจากแบบสอบถามของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ระดับความเครียดของนิสิตจากการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง แบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 8-11) ดังนี้

- 2.1 คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 มีความเครียดระดับมาก
- 2.2 คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 มีความเครียดระดับปานกลาง
- 2.3 คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 มีความเครียดระดับน้อย

3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง คะแนนเฉลี่ยสะสมของนิสิตในภาคเรียนสุดท้าย ปีการศึกษา 2543 ซึ่งได้มาจากการสอบถามนิสิต โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออกเป็น 2 ระดับ คือ

3.1 คะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.00 - 4.00

3.2 คะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 1.50 - 2.99

4. สำนักหอสมุดกลาง หมายถึง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5. นิสิต หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ที่กำลังศึกษาอยู่ใน 6 คณะวิชา คือ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะพลศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2543

สมมุติฐานในการวิจัย

1. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน แตกต่างกัน
2. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
3. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านทรัพยากร แตกต่างกัน
4. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านการบริการ แตกต่างกัน
5. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน
6. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน แตกต่างกัน
7. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
8. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านทรัพยากร แตกต่างกัน
9. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านการบริการ แตกต่างกัน
10. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน
11. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน แตกต่างกัน
12. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
13. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านทรัพยากร แตกต่างกัน
14. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านการบริการ แตกต่างกัน
15. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน
16. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน แตกต่างกัน
17. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
18. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านทรัพยากร แตกต่างกัน
19. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านการบริการ แตกต่างกัน
20. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน
21. นิสิตที่มีความถนัดในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน แตกต่างกัน

22. นิสิตที่มีความถนัดในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
23. นิสิตที่มีความถนัดในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านทรัพยากร แตกต่างกัน
24. นิสิตที่มีความถนัดในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านการบริการ แตกต่างกัน
25. นิสิตที่มีความถนัดในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ปัญหาในการให้บริการห้องสมุด

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

3.1 ความหมายของความเครียด

3.2 ชนิดของความเครียด

3.3 สาเหตุของความเครียด

3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียด

3.5 ระดับของความเครียด

3.6 อาการของความเครียด

3.7 ผลกระทบของความเครียด

3.8 การประเมินความเครียด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

4.2 งานวิจัยในประเทศไทย

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติความเป็นมา

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ก่อตั้งขึ้นมาพร้อมกับวิทยาลัยวิชาการศึกษา กล่าวคือ เมื่อโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง ถนนประสานมิตร ได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา ในปี พ.ศ. 2497 ในขณะนั้นสำนักหอสมุดกลาง มีฐานะเป็นเพียงแผนกหอสมุด ขึ้นกับสำนักงานอธิการ และดำเนินงานควบคุมกับวิทยาลัยวิชาการศึกษาโดยตรง โดยตลอด จวบจนวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หอสมุดจึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนักหอสมุดกลางด้วย (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2532 : 15-18)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสำนักทางวิชาการที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับบทบาทของมหาวิทยาลัย และพร้อมที่จะสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนการเรียนการสอน ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าของคณาจารย์และนิสิตทุกระดับการศึกษา เพื่อให้ทันต่อการพัฒนาและความก้าวหน้าของวิทยาการในยุคโลกาภิวัตน์ สำนักหอสมุดกลางจึงกำหนดนโยบายการดำเนินงานในช่วงแผนพัฒนามหาวิทยาลัยระดับอุดมศึกษาระยะที่ 8 ไว้ดังนี้ (เจลิยว พันธ์ฐิติดา. 2541 : 197-202)

1. มุ่งเน้นบริการแก่อาจารย์ นิสิตทุกระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาคอลเลกชันให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่กับงานห้องสมุด บุคลากรสามารถนำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนางานห้องสมุดให้บรรลุเป้าหมาย

2. มุ่งเน้นการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้การดำเนินงานและการบริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในทุกงาน เช่น งานวิเคราะห์สนเทศ งานวารสาร และงานบริการ เป็นต้น

3. มุ่งเน้นการจัดการฐานข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง ตลอดจนสร้างฐานข้อมูลใหม่ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ เช่น ฐานข้อมูลปริญาณิพนธ์ ฐานข้อมูลโสตทัศนศึกษา และสื่อประสม เป็นต้น

4. มุ่งเน้นการส่งเสริมให้มีการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การวิจัย และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอย่างกว้างขวาง โดยร่วมมือกับห้องสมุดของสถาบันอื่นทั้งในและนอกประเทศ และระบบสารสนเทศแห่งชาติ

5. มุ่งให้บริการสื่อสมัยใหม่ในฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยมีอุปกรณ์ในการให้บริการต่างๆ ดังนี้ คือ จานรับดาวเทียม โทรทัศน์บริการตามจุดต่างๆ ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ เป็นสมาชิก โอบีซี เคเบิลทีวี เครื่องเล่นแผ่นวีดิทัศน์ระบบเลเซอร์ (Laser disc) เครื่องเล่นแผ่นซีดี (Compact disc)

การแบ่งส่วนราชการ

สำนักหอสมุดกลางแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 ฝ่ายดังนี้ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2543ข : 2-3)

1. สำนักงานผู้อำนวยการ แบ่งงานออกเป็น งานบริหารและงานธุรการ งานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผน

2. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรและวิเคราะห์สนเทศ แบ่งเป็น 2 งานดังนี้

2.1 งานพัฒนาทรัพยากร ดำเนินการประสานงานกับคณาจารย์ในการคัดเลือก จัดซื้อ จัดหาหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ ลงทะเบียน ตลอดจนดำเนินการเย็บเล่ม เข้าปก ซ่อมแซมหนังสือ วารสารและสิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งรับบริจาคสารสนเทศประเภทต่างๆ

2.2 งานวิเคราะห์สนเทศ ดำเนินการวิเคราะห์ จัดหมวดหมู่หนังสือ สร้างฐานข้อมูลและป้อนข้อมูลลงคอมพิวเตอร์

3. ฝ่ายวารสาร จัดทำตราชั้นวารสารภาษาไทย ให้บริการวารสารหนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

4. ฝ่ายบริการ แบ่งเป็น 2 งานดังนี้

4.1 งานบริการสิ่งพิมพ์ ดำเนินการให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป ปริญาณิพนธ์ หนังสือสำรอง (Reserve books) จัดหนังสือเข้าชั้น รับจองหนังสือ ทวงหนังสือเกินกำหนดพร้อมดำเนินการปรับ ทำบัตรสมาชิกห้องสมุด รับแจ้งหนังสือ / บัตรสมาชิกห้องสมุดหาย ออกใบรับรองให้แก่ผู้ใช้ที่ขอสำเร็จการศึกษาว่าไม่มีหนังสือค้างส่งหอสมุด รับฝากของ ตรวจทางเข้า - ออก

4.2 งานส่งเสริมการใช้บริการ ดำเนินการให้คำปรึกษา / แนะนำวิธีการค้นคว้าและการใช้หอสมุด นำชมหอสมุด บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด บริการหนังสืออ้างอิง จุลสารและกฤตภาค บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

5. ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ดำเนินการคัดเลือก จัดซื้อ จัดหาและบริการสื่อการเรียนการสอน เช่น ภาพยนตร์ สไลด์ เทปวีดิทัศน์ เทปเสียง แผ่นวีดิทัศน์ระบบเลเซอร์ แผ่นเสียง แผ่นซีดี ไมโครฟิล์ม แผ่นที่ ภาพฉีก บริการห้องโสตทัศน์ ห้องประชุมพร้อมโสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อใช้ในการเรียนการสอน การอบรม สัมมนา

ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้สโตนวัตกรรมและสโตนูปกรณ์ บริการศูนย์การเรียนรู้นานาชาติด้วยตนเอง (Self – Access Learning and International Center) บริการทำสำเนาสโตนูปกรณ์เพื่อการศึกษา และ ดำเนินการให้บริการยืม-คืนสโตนวัตกรรม

6. หอสมุดวิทยาเขต/ห้องสมุดสาขาที่ วชิรพยาบาล และ องค์กรฯ

ระเบียบการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลางกำหนดระเบียบในการให้บริการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. 2543ข : 5-15)

เวลาเปิดบริการของสำนักหอสมุดกลาง

ภาคเรียนปกติ

จันทร์ – ศุกร์ 8.00 – 20.30 น.

เสาร์ – อาทิตย์ 9.00 – 19.00 น.

ภาคเรียนฤดูร้อน

จันทร์ – ศุกร์ 8.00 – 19.30 น.

เสาร์ – อาทิตย์ 10.00 – 18.00 น.

ระหว่างปิดภาคเรียน

จันทร์ – ศุกร์ 8.00 – 16.00 น.

เสาร์ – อาทิตย์ วันนักขัตฤกษ์ปิดบริการ

ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงใดๆ จะปิดประกาศล่วงหน้าหน้าหอสมุด

ข้อปฏิบัติในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

1. ต้องแต่งกายสุภาพและแสดงบัตรหอสมุดหรือบัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดต่อเจ้าหน้าที่ ณ บริเวณทางเข้า

2. เมื่อจะเข้าหอสมุด ต้องฝากกระเป๋าใส่หนังสือ แฟ้มเอกสาร ยาม ถุงกระดาษ หรือ หีบห่อ ไว้กับเจ้าหน้าที่รับฝากของหน้าทางขึ้น เจ้าหน้าที่จะจ่ายป้ายเลขฝากของให้ไว้เป็นหลักฐานเพื่อมาขอรับคืนสิ่งของที่ฝากไว้

3. ห้ามนำอาหารขนม และเครื่องดื่มเข้าไปในบริเวณหอสมุด

4. ผู้อยู่ในบริเวณหอสมุดจะต้องสำรวมกิริยาอย่าไม่ส่งเสียงดังและกระทำการใดให้เป็นที่รบกวนผู้อื่น

5. ห้ามสูบบุหรี่ สิ่งเสพติดใดๆ ภายในบริเวณหอสมุด

6. ห้ามทำสกปรกภายในหอสมุด

7. ห้ามนำของมีคมเข้าไปในหอสมุด

8. การตัด ฉีก สิ่งพิมพ์ของหอสมุด ถือว่าเป็นการทำลายทรัพย์สินของทางราชการ ผู้กระทำจักต้องได้รับการพิจารณาโทษ และอาจต้องรับผิดชอบทางอาญาด้วย

9. ห้ามใช้เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดในหอสมุด

10. ห้ามใช้เครื่องประดับที่ส่งเสียงดัง

11. ผู้ใช้หอสมุดจะต้องไม่นำหนังสือ สิ่งพิมพ์ และสโตนวัตกรรมออกนอกหอสมุด โดยไม่ได้ยืมตามระเบียบ ผู้ที่จงใจฝ่าฝืนจักต้องได้รับการพิจารณาโทษ และอาจต้องรับผิดชอบทางอาญาด้วย

12. หอสมุดจะไม่รับฝากสิ่งของมีค่า และจะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหาย หรือความ

เสียหายของสิ่งของมีค่าที่ผู้ใช้บริการลืมทิ้งไว้ในหอสมุด

13. เมื่อจะออกจากหอสมุดต้องยินยอมให้เจ้าหน้าที่ตรวจกระเป๋าถือ สิ่งพิมพ์ หรือวัสดุอื่นใดที่นำไปด้วยทุกครั้ง

ผู้มีสิทธิใช้บริการและยืมวัสดุสารนิเทศของสำนักหอสมุดกลาง

1. ผู้มีสิทธิใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ คณาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง นิสิตของมหาวิทยาลัยและสมาชิกสมทบ

2. ผู้มีสิทธิยืมวัสดุของสำนักหอสมุดกลาง คือ บุคคลในข้อ 1. สำหรับนิสิตต้องมีหลักฐานการลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนนั้นๆ ไปแสดง

3. จำนวนวัสดุที่ยืมได้ และระยะเวลาการยืม

3.1 นิสิตระดับปริญญาตรี ยืมครอบครองได้ครั้งละไม่เกิน 6 ชิ้น นาน 14 วัน

3.2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ยืมครอบครองได้ครั้งละไม่เกินครั้งละ 12 ชิ้น นาน 14 วัน

3.3 อาจารย์ ยืมครอบครองได้ไม่เกิน 15 ชิ้น นาน 60 วัน

3.4 นักเรียนสาธิต ยืมครอบครองได้ไม่เกิน 3 ชิ้น นาน 14 วัน

3.5 สมาชิกทุกคน ยืมหนังสือสำรองได้ไม่เกิน 5 ชิ้น นาน 1 วัน ยืมวารสารไม่เกิน 5 ชิ้น นาน 1 วัน ภาพยนตร์ สไลด์ ไม่เกิน 2 ชิ้น นาน 3 วัน फिल्मสตริป แผ่นใส ไม่เกิน 5 ชิ้น นาน 10 วัน ภาพโปสเตอร์ ภาพผนึก ไม่เกิน 10 ชิ้น นาน 10 วัน

4. วัสดุทุกชนิดเมื่อยืมไปแล้ว หากส่งคืนเกินกำหนด ต้องเสียค่าปรับ 5 บาท /ชิ้น /วัน ยกเว้นหนังสือสำรองต้องเสียค่าปรับเกินกำหนด 5 บาท / ชั่วโมง /ชิ้น หรือ 30 บาท /ชิ้น /วัน

5. การยืมวัสดุทุกครั้ง ผู้ยืมต้องแสดงบัตรประจำตัวสมาชิก พร้อมหนังสือที่ต้องการยืมแก่เจ้าหน้าที่ที่โต๊ะบริการยืม-คืน ชั้นสอง เจ้าหน้าที่จะนำบัตรประจำตัวของนิสิตชุดที่ช่องอ่านรหัส เพื่อเรียกข้อมูลของผู้ยืมออกมาแสดงที่หน้าจอ แล้วบันทึกการยืมโดยใช้เครื่องอ่านรหัสแท่งจากแถบรหัสในตัวเล่มหนังสือ จากนั้นประทับตราวันกำหนดส่งให้ ผู้ยืมต้องไม่นำบัตรสมาชิกของผู้อื่นไปยืม ขณะเดียวกันก็ต้องระมัดระวังมิให้บัตรของตนหายได้ เพราะอาจมีผู้แอบอ้างนำบัตรไปยืมหนังสือแล้วไม่ส่งคืน กรณีนี้เจ้าของบัตรต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

6. หากผู้ใช้ทำวัสดุสารนิเทศของสำนักหอสมุดกลางสูญหาย ต้องชดใช้แก่หอสมุดด้วยการซื้อวัสดุที่เหมือนเดิมนั้นมาใช้ พร้อมทั้งเสียค่าใช้จ่ายในการเตรียมวัสดุ 50 บาท /ชิ้น หรือชดเชยเป็นเงินในราคาสองเท่าของราคาวัสดุชิ้นนั้น

อาคารสถานที่

อาคารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตั้งอยู่ในบริเวณที่เป็นศูนย์กลางของมหาวิทยาลัย เป็นอาคารสูง 7 ชั้น ขนาด 42.5 x 34.00 เมตร มีพื้นที่ 10,200 ตารางเมตร สามารถเก็บหนังสือได้ประมาณ 300,000 เล่ม มีที่นั่งอ่านประมาณ 1,200 ที่นั่ง ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการโดยขึ้นบันไดที่อยู่ด้านข้างของหอสมุด ทางเข้าหอสมุดจะอยู่ที่ชั้น 2 หอสมุดมีบริการรับฝากของ โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ที่ชั้น 1 ทางด้านหน้าของหอสมุด และมีตู้เล็กๆ ที่ให้บริการเก็บของด้วยตนเองอยู่ที่ชั้น 2 หน้าทางเข้าหอสมุด

ภายในอาคารของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จะมีลิฟต์ให้บริการจำนวน 2 ตัว โดยจะเปิดให้บริการในชั้นที่ 1, 2, 5 และ 7 และจะปิดให้บริการในเวลา 9.00 – 10.00 น. และ

นอกจากนี้หอสมุดยังมีบันไดทางขึ้นสู่ชั้นต่างๆ อีก 2 แห่ง คือ บริเวณตรงกลางและด้านข้างของหอสมุด โทรศัพท์สาธารณะที่ให้บริการภายในอาคารสำนักหอสมุดกลางมีทั้งหมด 2 เครื่อง ได้แก่ ชั้น 2 และชั้น 5 บริเวณบันไดทางขึ้นด้านข้างของหอสมุด ส่วนห้องน้ำจะมีให้บริการในทุกชั้นของหอสมุด โดยในชั้น 5 และชั้น 6 จะปิดให้บริการเวลา 16.00 น. และในวันเสาร์อาทิตย์

เวลาในการเปิด - ปิดเครื่องปรับอากาศของสำนักหอสมุดกลาง มีดังนี้

ชั้น 1 และชั้น 2

จันทร์ - ศุกร์ 8.00 - 20.00 น.

เสาร์ - อาทิตย์ 9.00 - 18.30 น.

ชั้น 3

จันทร์ - ศุกร์ 10.00 - 20.00 น.

เสาร์ - อาทิตย์ 10.00 - 18.30 น.

ชั้น 4

จันทร์ - ศุกร์ 9.00 - 20.00 น.

เสาร์ - อาทิตย์ 9.00 - 18.30 น.

ชั้น 5

จันทร์ พุธ ศุกร์ 8.00 - 20.00 น.

ชั้น 6

จันทร์ อังคาร พฤหัสบดี 8.00 - 20.00 น.

การให้บริการในแต่ละชั้นดังนี้

ชั้นที่ 1 ฝ่ายโสตทัศนศึกษาและศูนย์บริการสื่อการสอน ศูนย์การเรียนรู้นานาชาติด้วย

ตนเอง

ชั้นที่ 2 บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป บริการหนังสืออ้างอิง บริการให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์และห้องประชุม

ชั้นที่ 3 วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องอื่นๆ และบริการถ่ายเอกสาร

ชั้นที่ 4 ศูนย์ปริญญานิพนธ์ หนังสือสำรอง ห้องบริการหนังสือและเอกสารหมวดเบ็ดเตล็ด ปรัชญา จิตวิทยาและศาสนา และห้องหนังสือสำหรับเด็ก บริการยืม-คืนปริญญานิพนธ์ ห้องค้นคว้าเฉพาะอาจารย์ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ชั้นที่ 5 ห้องบริการหนังสือและเอกสารหมวดสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ วิทยาศาสตร์ หนังสือแพทย์ และหนังสือแบบเรียน บริการถ่ายเอกสาร ห้องค้นคว้าเฉพาะอาจารย์ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ชั้นที่ 6 ห้องบริการหนังสือและเอกสารหมวดวิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยี ศิลปะ และการบันเทิง วรรณคดีและประวัติศาสตร์ นวนิยายและเรื่องสั้น ห้องศ.ตร. ขจร สุขพานิช ห้องค้นคว้าเฉพาะอาจารย์ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ชั้นที่ 7 ห้องสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สำนักงานผู้อำนวยการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรและวิเคราะห์สนเทศ

บริการของสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลางจัดบริการต่างๆ เพื่อที่จะช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการใช้เอกสาร สิ่งพิมพ์ ตลอดจนวัสดุเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ดังนี้ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2543ข : 16-20)

1. บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป เป็นการให้ยืมและรับคืน หนังสือทั่วไป รับผิดชอบในการ จัดเก็บและเรียงหนังสือขึ้นชั้น บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป จะให้บริการอยู่ที่ชั้น 2 โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการจำนวน 3 เครื่อง

2. บริการจองหนังสือ เป็นบริการที่หอสมุดจัดไว้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ใน การจองหนังสือที่หอสมุดมีไว้ให้บริการแต่มีผู้ใช้บริการคนอื่นยืมไปแล้ว ผู้ใช้บริการที่ต้องการหนังสือสามารถ แสดงความจำนงค์ในการจองได้ โดยทางหอสมุดจะเก็บหนังสือไว้ให้ผู้ที่ทำการจอง 5 วันหลังจากที่ผู้ใช้บริการ คนก่อนนำมาคืน ผู้ที่ประสงค์จะใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป

3. บริการให้คำปรึกษาและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่ช่วยผู้ใช้บริการหอสมุดสามารถค้นหา ข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีให้บริการในหอสมุดได้อย่างถูกต้องสะดวก และรวดเร็ว โดยจะให้บริการอยู่ที่ชั้น 2 ของหอสมุด

4. บริการแนะนำการใช้บริการห้องสมุดและบริการต่างๆ ของห้องสมุด เป็นบริการที่แนะนำและ สอนให้ผู้ใช้บริการรู้จักทรัพยากรหอสมุด และบริการต่างๆ และวิธีการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ สามารถติดต่อ ขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการให้คำปรึกษาและช่วยการค้นคว้า

5. บริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้ได้รับเอกสารหรือ สิ่งพิมพ์ที่ต้องการ แม้ว่าเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ดังกล่าวไม่มีในหอสมุด โดยจะทำหน้าที่ติดต่อขอยืม หรือ ทำสำเนาสิ่งพิมพ์ อาทิ บทความในวารสาร หนังสือ ตำรา วิทยานิพนธ์ หรืองานวิจัยต่างๆ จากห้องสมุด ต่างๆ ผู้ที่ประสงค์จะใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการให้คำปรึกษาและช่วยการ ค้นคว้า

6. บริการปริยญาณิพนธ์ เป็นบริการหนังสือปริยญาณิพนธ์ของนิสิตระดับปริญญาโทและเอก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และปริยญาณิพนธ์ของมหาวิทยาลัยอื่นๆ โดยมีการจัดแยกไว้เฉพาะในส่วน ของปริยญาณิพนธ์ และปริยญาณิพนธ์สำรอง ซึ่งปริยญาณิพนธ์สำรองจะมีอยู่เพียง 1 เล่ม เป็นต้นฉบับ อ้างอิง ให้บริการอ่านภายในหอสมุดเท่านั้นห้ามยืมออก บริการยืม-คืนปริยญาณิพนธ์ จะให้บริการอยู่ในชั้น 4 โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการจำนวน 1 เครื่อง ระเบียบการใช้บริการปริยญาณิพนธ์สำรอง มีดังนี้

ระเบียบการใช้บริการปริยญาณิพนธ์สำรอง

1. ยืมได้ตั้งแต่เวลา 8.00 น.
2. ยืมอ่านได้ครั้งละ 3 เล่ม นาน 3 ชั่วโมง
3. เกินกำหนดปรับชั่วโมงละ 5 บาท/เล่ม

7. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการที่จัดหนังสือและวัสดุการอ่านอื่นๆ ที่มีจำนวนน้อยใน หอสมุด แต่มีผู้ต้องการใช้มาก ไว้สำหรับให้บริการโดยทั่วถึงกัน โดยหนังสือสำรองจะให้บริการอยู่ที่ชั้น 4 ที่เดียวกับเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนปริยญาณิพนธ์ ระเบียบการใช้บริการหนังสือสำรองมีดังนี้

7.1 ยืมอ่านภายในหอสมุด

- 7.1.1 ยืมได้ตั้งแต่เวลา 8.00 – 20.05 น.
- 7.1.2 ยืมอ่านได้ครั้งละ 3 เล่ม นาน 1 ชั่วโมง

7.2 ยืมอ่านนอกหอสมุด

7.2.1 ยืมได้ครั้งละ 3 เล่ม/วัน

7.2.2 ภาคปกติยืมได้เวลา 15.00-20.15 น. และส่งคืนวันรุ่งขึ้นก่อนเวลา 19.00 น.

7.2.3 ภาคพิเศษยืมได้เวลา 17.00-20.15 น. และส่งคืนวันรุ่งขึ้นก่อนเวลา 17.00 น.

7.2.4 วันเสาร์และวันอาทิตย์ยืมได้เวลา 13.00-18.45 น.

7.2.5 ส่งหนังสือสำรองเกินกำหนดปรับชั่วโมงละ 5 บาท/เล่ม วันละ 30 บาท/เล่ม

8. บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ต้องการถ่ายสำเนาจากหนังสือ เอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ตลอดจนเอกสารส่วนตัว โดยมีการจัดให้บริการอยู่ที่ชั้น 3 จำนวน 2 เครื่อง และชั้น 5 จำนวน 12 เครื่อง โดยจะให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-19.00 น. และวันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 10.00-17.00 น.

9. บริการโสตทัศนวัสดุพร้อมอุปกรณ์ เป็นบริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ เช่น ภาพยนตร์ สไลด์ เทปวีดิทัศน์ แผ่นวีดิทัศน์ระบบเลเซอร์ แผ่นเสียง แผ่นซีดี เทปเสียง ไมโครฟิล์ม แผนที่ ภาพฉีก เป็นต้น บริการห้องประชุมและสัมมนา การจัดนิทรรศการ บริการห้องเรียนเพื่อใช้สื่อประกอบการสอน โดยจัดให้บริการอยู่ที่ชั้น 1

10. บริการศูนย์การเรียนรู้นานาชาติด้วยตนเอง เป็นศูนย์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการจำนวน 22 เครื่อง โดยจัดให้บริการอยู่ที่ชั้น 1 ผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ใช้บริการเท่านั้น ต้องแสดงบัตรก่อนเข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ครั้งละไม่เกิน 1.30 ชั่วโมง และห้ามผู้ให้บริการนำแผ่นซีดี หรือแผ่นดิสก์เก็บเข้ามาใช้ ให้ใช้แผ่นที่ทางหอสมุดจัดไว้ให้เท่านั้น และมีเวลาเปิดทำการดังนี้

วันจันทร์-วันพฤหัสบดี เวลา 8.00-16.00 น.

วันศุกร์ เวลา 8.00-19.00 น.

วันเสาร์-วันอาทิตย์ 9.00-17.30 น.

11. บริการข่าวสารทันสมัย เป็นบริการที่หอสมุดจัดทำขึ้นเมื่อมีสารนิเทศใหม่ๆ เข้ามาในหอสมุด เช่น จัดทำรายชื่อหนังสือใหม่ บริการหน้าสารบัญ บริการหนังสือใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบว่าหอสมุดมีสารนิเทศใหม่อะไรบ้าง โดยจะจัดแสดงหนังสือใหม่ไว้ที่ชั้น 2 ด้านข้างเคาน์เตอร์บริการให้คำปรึกษาและช่วยการค้นคว้า

12. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดีรอม ผู้ที่ประสงค์จะใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการให้คำปรึกษาและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูลประกอบด้วยฐานข้อมูลซีดีรอมจำนวน 4 ฐาน และฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดกลางสร้างเอง 1 ฐาน ได้แก่

12.1 ฐานข้อมูล DAO เป็นฐานข้อมูลบทความย่อปริยญาธิพนธ์ระดับปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ

12.2 ฐานข้อมูล ERIC เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม และบทคัดย่อของบทความวารสารทางการศึกษาของต่างประเทศ

12.3 ฐานข้อมูล PsycLit เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม และบทคัดย่อของบทความและหนังสือทางด้านจิตวิทยา

12.4 ฐานข้อมูล POPLINE เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม และบทคัดย่อข้อมูลทางด้านประชากร

12.5 ฐานข้อมูลบทคัดย่อปริยญาธิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท/เอก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

13. บริการหนังสืออ้างอิง เป็นบริการที่จัดแยกไว้เฉพาะสำหรับหนังสืออ้างอิง โดยผู้ให้บริการสามารถใช้หนังสืออ้างอิงภายในหอสมุดเท่านั้นห้ามยืมออก โดยจัดให้บริการอยู่ที่ชั้น 2 ผู้ที่ประสงค์จะใช้บริการอ้างอิง มีระเบียบการใช้บริการหนังสืออ้างอิงดังนี้

13.1 หยิบบัตรใช้บริการหนังสืออ้างอิงที่โต๊ะบริการตอบคำถาม บัตร 1 คู่ ต่อหนังสืออ้างอิง 1 เล่ม หยิบได้ครั้งละไม่เกิน 3 คู่

13.2 เมื่อหยิบหนังสืออ้างอิงออกจากชั้น ให้เสียบบัตร 1 ใบ แทนที่หนังสืออ้างอิงที่หยิบออกมา และแนบบัตรอีกใบที่คู่กันไว้ในหนังสือที่หยิบออกมา

13.3 เมื่อใช้บริการหนังสืออ้างอิงเสร็จเรียบร้อยแล้วให้นำหนังสืออ้างอิงไปเก็บที่ชั้นให้ตรงกับหมายเลขในบัตรที่เสียบอยู่แทนที่หนังสือ

13.4 นำบัตรไปคืนที่โต๊ะบริการตอบคำถาม โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

14. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ วารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันจะมีให้บริการบนชั้นเปิด ส่วนวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลาจะมีให้บริการแบบชั้นปิด โดยผู้ให้บริการจะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ล่วงเวลา โดยจะยืมวารสารได้ครั้งละ 5 เล่ม และยืมหนังสือพิมพ์ได้ครั้งละ 1 มัด (ซึ่ง 1 มัด จะมีหนังสือพิมพ์ทั้งหมด 1 เดือน) โดยจัดให้บริการไว้ที่ชั้น 3

15. บริการโอแพ็ก (OPAC) เป็นบริการที่จัดไว้เพื่อช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถค้นหาหนังสือและข้อมูลที่ต้องการได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการตามชั้นต่างๆ ดังนี้

ชั้น 1, 5 และ 6 จำนวนชั้นละ 2 เครื่อง

ชั้น 2 จำนวน 7 เครื่อง

ชั้น 3 และ 4 จำนวนชั้นละ 4 เครื่อง

รวมสำนักหอสมุดกลางมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการโอแพ็ก ทั้งหมดจำนวน 21 เครื่อง

การจัดชั้นหนังสือและวารสาร

หนังสือ

การจัดหนังสือขึ้นชั้น แบ่งออกเป็นวันละ 3 ช่วง คือ ช่วงแรกประมาณ 3 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 8.00-11.00 ช่วงที่ 2 ประมาณ 1 ชั่วโมง 40 นาที ตั้งแต่เวลา 13.00- 14.40 น. และช่วงสุดท้ายประมาณ 40 นาที ตั้งแต่เวลา 15.20-16.00น เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่จัดหนังสือมีทั้งหมด 16 คน โดยแบ่งออกเป็น ชั้น 5 จำนวน 5 คน ชั้น 6 จำนวน 4 คน ชั้น 4 จำนวน 3 คน และชั้น 2 จำนวน 1 คน และอีก 1 คนจะช่วยระหว่างชั้น 1 และชั้น 4 ส่วนปริมาณนิพนธ์จำนวน 2 คน โดยช่วงเวลาที่ไม่ได้จัดหนังสือขึ้นชั้น เจ้าหน้าที่แต่ละคนจะต้องหมุนเวียนมาให้บริการในส่วนอื่นๆ ประมาณคนละ 2 ชั่วโมง ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการรับฝากของ บริการทางเข้า-ออก

วารสาร

การจัดวารสารขึ้นชั้นแบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงแรกเวลา 13.00 น. ช่วงที่ 2 เวลา 16.30 น. และช่วงสุดท้าย 19.00 น. โดยเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในฝ่ายวารสารมีทั้งหมด 4 คน โดยให้บริการวารสารฉบับล่วงเวลา และจะผลัดเปลี่ยนมาจัดวารสารขึ้นชั้นช่วงละ 1 คน

ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการใช้บริการห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อนิสิตมาใช้ห้องสมุดแล้วพบกับปัญหาในการใช้บริการ เช่น หาหนังสือที่ต้องการไม่พบ อากาศร้อน มีเสียงรบกวนจากผู้ให้บริการข้างเคียง เป็นต้น ก็อาจทำให้นิสิตเกิดความเครียดได้ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด สามารถสรุปปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการใช้บริการห้องสมุด (วนิดา จินตนาพันธุ์. 2523 : 104-132; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์. 2533 : 83-84; ผ่องพรรณ แยมะไข. 2536 : 82-88; จีราพรรณ สวัสดิพงษ์. 2538 : 95-101; วรณิภา รพีพัฒนา. 2532 : 167-172) ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่
 - 1.1 ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่เข้าใช้ไม่สะดวก
 - 1.2 แสงสว่างในห้องสมุดไม่เพียงพอ
 - 1.3 มีเสียงดังจากผู้ให้บริการข้างเคียง
 - 1.4 มีจำนวนเก้าอี้ไม่เพียงพอกับจำนวนนิสิต
 - 1.5 อุณหภูมิในห้องสมุดไม่เหมาะสม
 - 1.6 ห้องน้ำไม่สะอาด
2. ด้านทรัพยากร
 - 2.1 หนังสือที่ต้องการไม่พบ
 - 2.2 วารสารกองสมุขอยู่บนโต๊ะ ทำให้ไม่สามารถหาวารสารที่ต้องการได้
 - 2.3 หนังสืออ้างอิงส่วนใหญ่ไม่ทันสมัย
 - 2.4 หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่หาอ่านยาก
 - 2.5 หนังสือตำรามีน้อย
 - 2.6 หนังสือเก่าและชำรุด
 - 2.7 หนังสือใหม่ นำออกให้บริการช้า
3. ด้านการบริการ
 - 3.1 การจัดเก็บหนังสือขึ้นชั้นล่าช้า
 - 3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการโอแพ็กมีจำนวนไม่เพียงพอ
 - 3.3 ชั้นหนังสือไม่มีความเป็นระเบียบ
 - 3.4 บริการยืม-คืนล่าช้า
 - 3.5 บริการตอบคำถามไม่ได้รับข้อมูลที่ต้องการ
4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
 - 4.1 เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - 4.2 เจ้าหน้าที่เคร่งครัดในกฎระเบียบมากเกินไป
 - 4.3 เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์
 - 4.4 เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ
 - 4.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า
5. ด้านการประชาสัมพันธ์ (ระเบียบการใช้ห้องสมุด)
 - 5.1 ค่าปรับแพงเกินไป

5.2 จำนวนเล่มของหนังสือที่ให้อ่านน้อยเกินไป

5.3 เวลาเปิดบริการของห้องสมุดน้อยเกินไป

5.4 ระยะเวลาที่ให้อ่านหนังสือน้อยเกินไป

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นเหตุการณ์ที่สามารถพบได้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งคนแต่ละคนอาจจะมีอาการเครียดต่อสิ่งๆ หนึ่งไม่เท่ากัน บางคนอาจจะเครียดมากหรือบางคนอาจไม่เครียดเลย จึงได้มีการให้ความหมายของความเครียดไว้หลายท่าน และส่วนใหญ่จะมีความหมายใกล้เคียงกัน ดังนี้

เซลเยี (Selye. 1976 : 55-56) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียด เป็นภาวะหนึ่งของระบบชีวิตที่เกิดกลุ่มอาการเฉพาะขึ้นภายในร่างกาย เพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามอันไม่เฉพาะเจาะจง และเรียกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในร่างกายอันมีผลต่อภาวะคุกคามนั้นว่า กลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป (General adaptation syndrome)

ฟิชเบน (Fishben. 1981 : 2758) ; ลาซารัส และฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman. 1984 : 21) มีความเห็นสอดคล้องกันว่าความเครียด เป็นภาวะที่มีความกดดันสูงต่อร่างกายและจิตใจ สิ่งที่มากดดันนั้น อาจจะเป็นเหตุการณ์ หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อบุคคล หรืออาจเป็นเพียงสิ่งที่มาคุกคามทางด้านจิตใจเท่านั้น

สำหรับ ปาห์นัน บุญหลง (2528 : 32) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเครียด คือ ปฏิกริยาที่ร่างกายตอบสนองต่อตัวกระตุ้น (Stressor) ที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่สมดุลย์ของร่างกายและจิตใจ และลักษณะของการตอบสนองนั้นเป็นได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ส่วน ซูทิพย์ ปานปรีชา (2529 : 482) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นสภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกาย หรือความผิดปกติทางจิตใจ ความเครียดเป็นปฏิกริยาทางจิตตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือตัวที่มากระตุ้น ซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญ และความเครียดเป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจ เสมือนจิตใจถูกบีบบังคับให้ต้องเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความแปรปรวน

สำหรับ ลิขิต กาญจนามรณ (2530 : 154) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะทางอารมณ์ เกิดขึ้นเนื่องจากการที่บุคคลได้เผชิญกับข้อเรียกร้องหรือความต้องการ หรือแรงกดดันจากสภาพแวดล้อม ที่มีลักษณะคุกคามสวัสดิภาพของคนๆ นั้นในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

ชนิดของความเครียด

ความเครียดมีหลายชนิด สามารถจำแนกตามสาเหตุและแหล่งที่เกิดได้ ดังนี้

1. จำแนกตามสาเหตุที่เกิด

ดูบริน (DuBrin. 1990 : 173-174) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ดี (Positive stress) หรือที่เรียกว่า ความสุข (Eustress) เป็นความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข และทำให้มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีขึ้น สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดชนิดนี้เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

1.2 ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ไม่ดี (Negative stress) หรือที่เรียกว่า ความทุกข์ (Distress) เป็นความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง การเจ็บป่วย การสอบไม่ผ่าน เป็นต้น

2. จำแนกตามแหล่งที่เกิด

มิลเลอร์ และ คีน (Miller & Keane. 1992 : 1422-1423) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

2.1 ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย (Physical stress) แบ่งออกตามระยะเวลาของการเกิดได้ 2 ชนิด คือ

2.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่างๆ เป็นต้น

2.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ เป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด เสียงดังรบกวน อากาศร้อนอบอ้าว เป็นต้น

2.2 ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ (Psychological stress) เป็นสิ่งคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน เพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกว่ากล่าวตักเตือนก็จะรู้สึกโกรธและเกิดความเครียดขึ้นได้

สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียดแบ่งออกเป็น 2 สาเหตุใหญ่ๆ ดังนี้ (สวณีย์ เกียรติแก้ว. 2527 : 93 -97; ชูทิพย์ ปานปรีชา. 2529 : 486 - 489; กรมสุขภาพจิต. 2541 : 35-37; Wallace. 1978 : 457 - 458)

1. สาเหตุภายใน หมายถึง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เกิดมาจากภายในตัวบุคคล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุทางร่างกาย ภาวะทางร่างกายอาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ โดยเรียกความเครียดที่เกิดจากสาเหตุนี้ว่า “ร่างกายเครียด” เมื่อบุคคลเกิดความเครียดทางร่างกายย่อมส่งผลให้จิตใจเครียดตามไปด้วย ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ลักษณะทางโภชนาการ และการที่ร่างกายที่ได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นต้น

1.2 สาเหตุทางจิตใจ ถือว่าเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจ ได้แก่ บุคลิกภาพของบุคคล การรับรู้ และการแปลเหตุการณ์ โดยเฉพาะเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด วิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย เป็นต้น โดยอารมณ์ที่กล่าวมานี้ อาจก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ ความรู้สึกเหล่านี้ก่อให้เกิดอารมณ์เครียด บางคนเรียกสาเหตุจากความเครียดนี้ว่า “อารมณ์เครียด”

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่างๆ นอกตัวคนที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด เช่น

2.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อากาศที่ไม่บริสุทธิ์ อุณหภูมิที่ร้อนเกินไปหรือหนาวเกินไป แสงสว่างที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป สังเกตได้ว่า การที่บุคคลต้องอยู่กับภาวะต่างๆ เหล่านี้เป็นเวลานานๆ ก็อาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้

2.2 สังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สภาพสังคมและการมีความสัมพันธ์กับบุคคล

รอบข้าง อาจเป็นสิ่งที่ช่วยลดหรือก่อให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกัน

2.3 สภาวะการณ์และเหตุการณ์อื่นๆ สภาพเหตุการณ์ที่เลวร้ายและเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว การปรับตัวจะเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียด

สุจิต สุวรรณชีพ (2531 : 96) กล่าวว่า ระดับของความเครียดจะมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ความรุนแรงของความกดดัน และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การสูญเสียที่ร้ายแรง
2. บุคลิกภาพของแต่ละคน เช่น ผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง มั่นใจในตนเอง กล้าได้กล้าเสีย รู้จักมองการณ์ไกล ยืดหยุ่นได้ มีอารมณ์ขัน ก็จะไม่เครียด
3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และความสามารถในการแก้ปัญหา ก็จะมีส่วนทำให้ความเครียด มากขึ้นหรือน้อยลงได้
4. การประเมินความสำคัญของปัญหา ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องที่รุนแรง แต่คิดว่ามีความสำคัญต่องานไม่มากนัก หรือมีเจตคติในลักษณะที่มองเห็นปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเอง ระดับความเครียดก็จะไม่สูง
5. ความช่วยเหลือจากภายนอก หากรู้สึกว่ามีภัยก็จะได้รับความช่วยเหลือ ความเครียดถึงจะมีแต่ก็จะไม่มากนัก

ระดับของความเครียด

เจนิส (อัมพร โอตระกูล. 2540 : 30-31 ; อ้างอิงจาก Janis. 1952. *Psychological Stress*. p. 13-67) แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) คือ มีความเครียดเกิดขึ้นน้อยมาก และหมดไปในเวลาอันสั้นเพียงวินาที หรือภายในชั่วโมงเท่านั้น มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานไม่ทันเวลา ฯลฯ
2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่า โดยมีระยะเวลานานเป็นชั่วโมง หรือหลายๆ ชั่วโมงจนกระทั่งนานเป็นวันก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ
3. ความเครียดระดับสูง (Severe stress) ความเครียดระดับนี้จะอยู่นานเป็นสัปดาห์ หรืออาจจะเป็นเดือนหรือเป็นปีก็ได้ เช่น การตายจาก การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่มีความสำคัญต่อวิถีการดำรงชีวิต ฯลฯ

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 483) กล่าวว่า ระดับหรือความรุนแรงของความเครียดสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติ พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกๆ คน ขณะกำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตัวเอง

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่มี แสดงให้เห็นโดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง หรือเครียดมาก ร่างกายและจิตใจ พ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็น โรคขึ้น ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด

อาการของความเครียด

อาการของความเครียด เป็นอาการที่อาจแสดงออกโดยตรงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการเครียด เช่น ความหวั่นกังวล ความตื่นเต้น ความตกใจ ความประหม่า ความโกรธ ความเกลียด หรือความไม่พอใจ เป็นต้น จึงได้มีผู้แบ่งอาการของความเครียดไว้หลายท่าน และส่วนใหญ่จะมีความหมายใกล้เคียงกัน ดังนี้

นงคราญ ผาสุข (2535 : 10) ได้แบ่งอาการของความเครียดออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ทางด้านร่างกาย จะมีอาการใจสั่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ปวดหัว หายใจเร็ว น้ำตาลในเลือดเพิ่ม แขนงท้อง ท้องเดิน ปัสสาวะบ่อย เหงื่อออก ร้อนหรือชาตามตัว มือ แขนและขา มีการหดเกร็งของกล้ามเนื้อต่างๆ เช่น กระเพาะอาหาร ลำไส้ ฯลฯ
2. ทางด้านอารมณ์และจิตใจ ในคนที่มีความเครียด อารมณ์จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น กลัว โกรธวิตกกังวล หงุดหงิด ซึมเศร้า รู้สึกผิด และอึดอัดใจ ฯลฯ
3. ทางด้านพฤติกรรม เช่น กระสับกระส่าย นั่งไม่ติด การเคลื่อนไหวเพิ่มขึ้น ทำทางตื่นเต้น ตกใจง่าย นอนไม่หลับ สับสนหรือจัด ฯลฯ
4. ทางด้านการรับรู้ เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น การรับรู้ การตัดสินใจ และการเรียนรู้จะเสียไป แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ความรุนแรงของความเครียด ความแตกต่างระหว่างบุคคล งานที่ยุ้งยากและสลับซับซ้อน ต้องใช้สมาธิมาก จะทำให้เกิดผลเสียได้

ส่วน กรมสุขภาพจิต. (2541 : 39) ได้แบ่งอาการของความเครียดออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ทางด้านร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ เป็นผื่นคันที่ผิวหนัง ความดันโลหิตสูง ใจสั่น หัวใจเต้นแรงและเร็ว การย่อยอาหารไม่ปกติ ปากแห้ง เป็นต้น
2. ทางด้านอารมณ์และจิตใจ ได้แก่ หงุดหงิดง่าย ผื่นร้าย วิตกกังวล เศร้า เบื่อหน่าย หวั่นไหวง่าย ตัดสินใจลำบาก ลืมง่าย มองโลกในแง่ร้าย เป็นต้น
3. ทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ ตื่นจัด สับสนหรือจัด นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ กัดเล็บ เป็นต้น

ผลกระทบของความเครียด

รักยัม ปัทมสิงห์ ณ อยุธยา (2539 : 42-43) และ ฟาร์เมอร์, โมนาฮาน และแฮกเคเลอร์ (Farmer, Monahan & Hekeler. 1984 : 27) มีความเห็นสอดคล้องกันเรื่องผลกระทบของความเครียดว่า สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ผลกระทบทางด้านร่างกาย (Physical effects) เช่น ปวดศีรษะ มีอาการปื้นป่วนในท้อง มีผื่นขึ้นตามผิวหนัง และความดันโลหิตสูง ซึ่งผลกระทบของความเครียดนี้ เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้นๆ
2. ผลกระทบทางด้านอารมณ์และจิตใจ (Emotional effects) ผลกระทบของความเครียดโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกและอารมณ์ ได้แก่ ความซึมเศร้า (Depression) และ ความวิตกกังวล (Anxiety) โดยในส่วนของความซึมเศร้า บุคคลจะมีความรู้สึกที่ตัวเองเป็นผู้ที่เคราะห์ร้าย และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงมันได้ ส่วนในด้านความวิตกกังวล บุคคลจะรู้สึกที่ตัวเองโชคร้ายโดยที่เขาไม่สามารถทำอะไรกับมันได้

กรมสุขภาพจิต (2541 : 10) ได้สรุปผลกระทบของความเครียดไว้ว่า เมื่อคนเราเกิดความเครียดจะส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลรอบข้างดังต่อไปนี้

1. ต่อตนเอง ได้แก่

1.1 ร่างกาย ทำให้ภูมิคุ้มกันต่ำ อาจก่อให้เกิดโรคกระเพาะ โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคมะเร็ง เป็นต้น

1.2 จิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ห่อเหี่ยว หงุดหงิดง่าย วิตกกังวลสูง

2. ต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้เป็นคนแยกตัวเอง เจ้าอารมณ์ โทษคนอื่น มองโลกในแง่ร้าย

3. ต่อการทำงาน ทำให้เสียสมาธิ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เบื่องาน เปลี่ยนงานบ่อย

4. ต่อครอบครัว ทำให้เกิดความเหินห่างในครอบครัว เกิดการทะเลาะกันโดยเหตุไม่สมควร ขาดการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อาจเกิดปัญหาในครอบครัวถึงขั้นหย่าร้าง

การประเมินความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 482) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของความกดดันที่เราไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดจะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความเครียดเกิดขึ้นหรือไม่ และมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถทราบได้ 2 วิธี คือ

1. จากการสังเกตสิ่งที่ปรากฏออกมาในตัวคน ทั้งทางด้านอารมณ์ คำบอกเล่าและพฤติกรรม รวมทั้งอาการต่างๆ เช่น มีอารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ขาดความอดทน ยับยั้งควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ บ่นถึงปัญหาที่มี แสดงอาการเหน็ดเหนื่อย ถอนหายใจ กระสับกระส่าย แสดงพฤติกรรมผิดไปจากเดิม มีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลด อ่อนเพลีย สำหรับสาเหตุของความเครียดที่ก่อให้เกิดอาการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ ได้แก่ การทำงานที่ต้องรับผิดชอบมาก มีปัญหาหนักและแก้ปัญหาไม่ตก เป็นต้น

2. จากการใช้แบบทดสอบที่ประดิษฐ์ขึ้นมาเพื่อตรวจหาความเครียด โดยสามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลข เปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบทดสอบนั้นๆ ทำให้สามารถบอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่ มากน้อยเพียงใด แบบทดสอบความเครียดที่นิยมใช้มี 3 แบบทดสอบ คือ

2.1 Cornell Medical Index (CMI) ซึ่งยรรยง ศุภธารัตน์ ได้ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจสุขภาพจิตของมหาวิทยาลัยคอร์เนล ประกอบด้วยคำถามจำนวน 195 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับสุขภาพกาย 2 ใน 3 ของทั้งหมด และ 1 ใน 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับอาการทางจิต เกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับสุขภาพจิตของแบบวัดนี้พิจารณา 2 ทาง คือ คะแนนรวมจากการตอบแบบวัดทั้งหมด และคะแนนเกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจโดยเฉพาะประกอบกัน

2.2 Health Opinion Survey (HOS) ซึ่งพันเอกหญิงบรรจง สืบสมาน ได้ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจความเครียดของ Allister M. Macmillan ประกอบด้วยคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับอาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้มีผู้นำแบบสำรวจ Health Opinion Survey (HOS) มาใช้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดกันอย่างแพร่หลายและนิยมใช้กันมากในวงการสุขภาพจิต เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่ใช้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาวะสุขภาพจิตของผู้ตอบได้ระดับหนึ่ง และสามารถใช้บุคลากรที่ไม่ใช่จิตแพทย์เป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ได้

2.3 Symptom Check List 90 (SCL) เดอโรกาติส ได้ปรับปรุงแบบวัดอาการต่างๆ

ที่เกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจและอารมณ์ แบบวัดฉบับนี้ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดของตนเอง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 90 ข้อ ประกอบด้วยข้อความที่แสดงกลุ่มอาการต่างๆ ทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีสาเหตุจากความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้ผู้ตอบตอบว่าอาการเหล่านั้นรบกวนเขามากน้อยเพียงใดในรอบสัปดาห์ที่ผ่านมา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และความวิตกกังวลในการใช้บริการห้องสมุด มีดังนี้

เมลลอน (Mellon. 1986 : 160-165) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุด จากการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นเวลา 2 ปี ซึ่งได้ศึกษากับนักศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 6,000 คน พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ 75 – 85 % ในการค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดในช่วงแรกจะรู้สึกถึงความวิตกกังวล จนในที่สุดก็จะหลีกเลี่ยงการค้นหาข้อมูล โดยเฉพาะนักศึกษาบางคนเริ่มรู้สึกวิตกกังวลในการรวบรวมข้อมูลในห้องสมุด จนกระทั่งไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้ในอาการที่ปกติ จากทฤษฎีของเมลลอน เกี่ยวกับความรู้สึกวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุด พบว่ามีสาเหตุมาจาก 1. ขนาดของห้องสมุด 2. การขาดความรู้เกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้งของวัสดุห้องสมุด อุปกรณ์และอื่นๆ 3. ไม่รู้จะเริ่มค้นหาข้อมูลในห้องสมุดอย่างไร 4. ไม่รู้จะปฏิบัติอย่างไร ตามทฤษฎีของเมลลอน นักศึกษาที่รู้สึกวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุด จะรู้สึกว่ นักศึกษาคนอื่นมีการปรับตัวในการใช้ห้องสมุด ขณะที่พวกเขายังไม่สามารถปรับตัวได้ดีพอ การขาดความชำนาญในการใช้ห้องสมุด ทำให้นักศึกษารู้สึกกลัว และไม่กล้าที่จะใช้ห้องสมุด ความกลัวในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการเรียนของนักศึกษา ซึ่งเป็นความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุดนั่นเอง

บอสติก (Bostick. 1993 : 4116-A) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพและความเที่ยงตรงของตารางวัดความวิตกกังวลในเรื่องของห้องสมุด นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าในช่วงเวลาที่ศึกษาอยู่ในวิทยาลัย ซึ่งอาจทำให้นักศึกษาเกิดความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุดได้ จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ที่มีการพัฒนามาเพื่อวัดความวิตกกังวลของนักศึกษาในเรื่องของห้องสมุด โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ และระดับการศึกษา ในการสร้างเครื่องมือนี้ การพิจารณาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้พัฒนารายการที่เป็นองค์ประกอบหลักจากการสืบค้นวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและปรึกษาผู้เชี่ยวชาญสาขาบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 294 ข้อ เครื่องมือนำร่องนี้นำมาสอบถามกับนักศึกษาจำนวน 281 คน ที่ศึกษาโปรแกรมต่างๆกัน ดำเนินการวิเคราะห์ในการตอบคำถามนำร่อง 88 ข้อ เพื่อใช้ในการวิจัยนำร่องครั้งที่สอง จากนั้นให้นักศึกษาจำนวน 415 คน ตอบแบบสอบถาม เมื่อมีการวิเคราะห์องค์ประกอบในข้อมูล ทำให้เหลือข้อคำถามทั้งหมด 43 ข้อ โดยเครื่องมือขั้นสุดท้ายประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 43 ข้อ โดยศึกษากับนักศึกษาจำนวน 69 คน ประกอบด้วย วิทยาลัยชุมชนจำนวน 22 คน นักศึกษาระดับปริญญาจากวิทยาลัยเอกชน จำนวน 31 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโทในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 16 คน โดยให้นักศึกษาเหล่านี้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 ครั้ง โดยครั้งที่สองห่างจากครั้งแรก 2-3 สัปดาห์ การวิเคราะห์องค์ประกอบสุดท้ายของการกรอกแบบสอบถามครั้งแรกของนักศึกษา 69 คน พบว่ามีปัจจัย 5 ด้านที่เป็นประโยชน์ร้อยละ 51.8 ของความแปรปรวนด้านความวิตกกังวลในเรื่องห้องสมุด

จากการศึกษาพบว่า เครื่องมือที่ใช้ ไม่ได้ให้ค่าอำนาจจំแนกในหมู่นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาหรือเพศต่างกัน แต่มีค่าอำนาจจำแนกตามอายุของนักศึกษา โดยนักศึกษาที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความวิตกกังวลสูงสุด ซึ่งวัดจากแบบสอบถาม

เจียว, ออวูเอกบูซี และลิกเตนสไตน์ (Jiao, Onwuegbuzie & Lichtenstein. 1996 : 151-163) ได้ศึกษาเรื่องความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุด โดยพบว่าความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษานั้น เป็นอุปสรรคทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการเรียนของนักศึกษา โดยศึกษากับนักศึกษารวม 293 คน ที่อยู่ระหว่างการสอบ และศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์ความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุด ได้แก่ อายุ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา ภาษาประจำท้องถิ่น ระดับคะแนนเฉลี่ย สถานภาพการทำงาน ความถี่ในการใช้ห้องสมุด และเหตุผลในการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุดสูงสุด และชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ตามลำดับ ความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์ทางสถิติกับอายุ ชั้นปีที่ศึกษา ภาษาประจำท้องถิ่น สถานภาพการทำงาน ความถี่ในการใช้ห้องสมุด จำนวนวิชาที่เรียนเกี่ยวกับห้องสมุด และการใช้คอมพิวเตอร์ จากการศึกษาครั้งนี้บรรณารักษ์และครูผู้สอน จะต้องทราบถึงลักษณะของความวิตกกังวลของนักศึกษา ว่าสิ่งที่ทำให้นักศึกษาเกิดความวิตกกังวลมากขึ้นคืออะไร และอะไรที่ทำให้นักศึกษาเกิดความวิตกกังวลน้อยลง จากนั้นในปี 1997 เจียว และ ออวูเอกบูซี (Jiao & Onwuegbuzie. 1997 : 372-389) ได้ศึกษาสาเหตุของความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุด สาเหตุของความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุด ที่มีการนำเสนออย่างแพร่หลายคือ 1. อุปสรรคกับบุคลากรห้องสมุด 2. อุปสรรคเชิงจิตพิสัย 3. ความสะดวกสบายในการใช้ห้องสมุด 4. ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด 5. อุปสรรคเชิงกลไก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยจำนวน 522 คน เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุเหล่านี้ จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณและการวิเคราะห์ความแปรปรวน แสดงให้เห็นว่าตัวแปร 7 ตัวแปรต่อไปนี้มีความสัมพันธ์กับสาเหตุมากกว่า 3 ตัวแปร ได้แก่ การใช้टरรชจากคอมพิวเตอร์ สิ่งอำนวยความสะดวกแบบออนไลน์ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา ภาษาประจำท้องถิ่น ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด จำนวนรายวิชาที่เรียนเกี่ยวกับห้องสมุดและเหตุผลในการใช้ห้องสมุด จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ 1. บรรณารักษ์ควรทราบว่ามี ความวิตกกังวลจากการใช้บริการห้องสมุดอยู่และควรมีการจัดประสบการณ์ห้องสมุดในเชิงบวกแก่นักศึกษา 2. ควรมีการฝึกอบรมบรรณารักษ์ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร เชี่ยวชาญและสามารถให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่ายตลอดเวลา และ 3. บรรณารักษ์ อาจารย์ และที่ปรึกษาทางวิชาการควรสนับสนุนให้นักศึกษาลงทะเบียนในรายวิชาการใช้ห้องสมุด ที่เน้นทั้งการพัฒนาทักษะและกลยุทธ์ในการวิจัย และในปี 1999 เจียว และ ออวูเอกบูซี (Jiao & Onwuegbuzie. 1999 : 202-216) ได้ศึกษาการแสดงความวิตกกังวลในเรื่องห้องสมุดจากความพอใจในการเรียนแบบเคลื่อนที่ได้ งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุดมีหลายมิติด้วยกัน ซึ่งประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ คือ อุปสรรคกับบุคลากร อุปสรรคเชิงจิตพิสัย ความสะดวกสบายในการใช้บริการห้องสมุด ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด และอุปสรรคเชิงกลไก นักศึกษาจำนวนมากประสบความลำบากในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมในห้องสมุด โดยเสนอแนะว่า ความพอใจของการเรียนแบบเคลื่อนที่ได้ คือที่มาของความวิตกกังวลในเรื่องห้องสมุด จุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมิติของความวิตกกังวลในเรื่องห้องสมุดและความพอใจของการเรียนแบบเคลื่อนที่ได้ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 203 คน ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาที่เกี่ยวกับการวิจัย การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท ที่ชอบทำงานแบบเงียบๆ ในห้องสมุด ไม่ชอบการค้นข้อมูลด้วยตนเอง ชอบที่จะมาทำงานในห้องสมุดในตอนเช้า แต่ไม่ชอบที่จะมาทำงานในห้องสมุดในตอนบ่าย และตอนเย็น เพราะในช่วงเวลาดังกล่าวจะทำให้ นักศึกษาเกิดความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุดซึ่งมีความ

สัมพันธ์กับอุปสรรคเชิงจิตพิสัย ความสะดวกสบายในการใช้ห้องสมุด และอุปสรรคเชิงกลไก และในทางกลับกันนักศึกษาที่ชอบทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงอึกทึก และชอบการเรียนรู้แบบเคลื่อนที่ได้ จะมีความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุดอยู่ในระดับสูง โดยจะมีความสัมพันธ์กับ อุปสรรคกับบุคลากร อุปสรรคเชิงจิตพิสัย ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด และอุปสรรคเชิงกลไก จึงเห็นได้ว่าบรรณารักษ์จำเป็นต้องให้ข้อมูลทางด้านการเรียนกับผู้บริหาร อาจารย์ และผู้ใช้บริการห้องสมุด

จุง (Chung, 1998 : Abstract) ได้ศึกษาความวิตกกังวลในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเจียงฉี National Chengchi ประเทศไต้หวัน ความวิตกกังวลในการใช้บริการห้องสมุดเป็นสิ่งที่ทำให้นักศึกษามีความรู้สึกลังเลไม่สบายใจเมื่อต้องเข้ามาใช้บริการห้องสมุด และการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาสาเหตุของความวิตกกังวลในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไปจำนวน 474 คน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าที่สร้างขึ้นเอง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ คณะวิชา ผลการเรียน ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด การเข้ารับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกันมีความวิตกกังวลในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกันมีความวิตกกังวลในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดต่างกันมีความวิตกกังวลในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีการเข้ารับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดต่างกันมีความวิตกกังวลในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความวิตกกังวลในการใช้บริการของนักศึกษา ช่วยให้นักศึกษาเกิดความคุ้นเคยในการใช้บริการห้องสมุด และห้องสมุดควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้อ่าน

งานวิจัยในประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการใช้บริการในห้องสมุดของนักศึกษา จากการศึกษา พบว่าไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ในประเทศไทย แต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทางการเรียนซึ่งจะนำเสนอ โดยแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของนักศึกษาในระดับวิทยาลัย

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย มีดังนี้

กุลนารี สิริสาลี และคนอื่นๆ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความเครียด และสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดของนักศึกษาเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 204 คน โดยใช้แบบสอบถาม Health Opinion Survey (HOS) พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.03 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คือ เนื้อหาวิชาที่เรียนมากเกินไปจนเป็นเหตุให้เกิดความสับสน และมีความกังวลในการสอบ เพราะไม่ชอบลักษณะของข้อสอบ สาเหตุสำคัญของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คือ เนื้อหาวิชามากเกินไปจนเป็นเหตุให้เกิดความสับสน และขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ในชั่วโมงปฏิบัติการ สาเหตุสำคัญของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 คือ ไม่มีสถานที่สำหรับพักผ่อน เล่นกีฬาในเวลาว่าง และเนื้อหาวิชามากเกินไปทำให้สับสน สาเหตุสำคัญของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คือ ไม่มีสถานที่สำหรับพักผ่อน เล่นกีฬาในเวลาว่าง และมีความเบื่อหน่ายในบรรยากาศระหว่างการเรียน

ปิยะนารถ จันทราโชติวิทย์ วิชัย วิวัฒน์คุณูปการ และทรงวุฒิ ตวงรัตนพันธ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดของนักศึกษาทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ชั้นปีที่ 1 ถึง 6 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การศึกษาจำนวน 535 คน พบว่า ระดับชั้นปีที่ศึกษามีผลต่อระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยชั้นปีที่ 1 จะมีความเครียดต่ำสุดในขณะที่ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 มีระดับความเครียดค่อนข้างสูง ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความเครียดของนักศึกษา ได้แก่ การมีโรคประจำตัว การต้องรับประทานยาเป็นประจำ ปัญหาการเรียนในชั่วโมงบรรยาย ปัญหาการเรียนในห้องปฏิบัติการ ปัญหาเรื่องที่ฝึก และการไม่เล่นกีฬา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องต่อระดับความเครียดในหลายชั้นปี

จรินทร์ สุกุลถาวร (2542 : บทคัดย่อ) ได้สำรวจความเครียดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความเครียดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตาม คณะ เพศ และระดับชั้นเรียน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจาก นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ จำนวน 427 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความเครียดเล็กน้อย นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์มีความเครียดมากกว่านักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 4 มีระดับความเครียดมากกว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 และ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัจฉรา สุขารมณ และพรณี บุญประกอบ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาวะแวดล้อมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่สัมพันธ์กับภาวะความเครียดในการเรียนของนิสิต การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาวะแวดล้อมด้านการเรียนการสอน ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน ด้านการบริหาร และด้านอาคารสถานที่ กับความเครียดในการเรียนของนิสิต และเพื่อทำนายความแปรปรวนระหว่างสภาวะแวดล้อมด้านการเรียนการสอน ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน ด้านการบริหาร และด้านอาคารสถานที่ กับความเครียดในการเรียนของนิสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 879 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาวะแวดล้อมด้านอาคารสถานที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของนิสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนสภาวะแวดล้อมในด้านอื่นๆ และสภาวะแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการเรียนของนิสิตอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. สภาวะแวดล้อมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน และด้านการเรียนการสอน สามารถร่วมกันทำนายความเครียดของนิสิตได้ โดยมีอำนาจการทำนายร้อยละ 2.7 ซึ่งตัวแปรสำคัญที่ส่งผลในการทำนายความเครียดในการเรียนของนิสิต ได้แก่ ตัวแปรด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน โดยตัวแปรด้านอาคารสถานที่ที่มีอำนาจในการทำนายสูงสุด ร้อยละ 1.3

ธีรชัย งามทิพย์วัฒนา สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์ และ มัลลย์ เฉลิมชัยนุกูล (2543 : 59 – 69) ได้ศึกษาความเครียดและรูปแบบการแก้ปัญหาของนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 3 คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าเพื่อศึกษาภาวะความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความเครียดกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและกับรูปแบบการแก้ปัญหาของนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 3 คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ผลจากการศึกษาพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาแพทย์ โดยจะพบภาวะความเครียดมากในนักศึกษาแพทย์ที่มีผลการเรียนอ่อนมากที่สุด และนักศึกษาแพทย์ที่ไม่มีความเครียด จะมีความมั่นใจในการแก้ปัญหา และมองว่าปัญหานั้นเกิดจากปัจจัยภายในตนเองมากกว่านักศึกษาแพทย์กลุ่มที่มีภาวะความเครียด

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของนักศึกษาในระดับวิทยาลัย

ชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาระดับและตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย ของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2,3 และ 4 วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล ตามตัวแปรด้านทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาล บุคลิกภาพ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และชั้นปี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน

ผลการศึกษาพบว่า

1. นักศึกษาพยาบาลมีความวิตกกังวลรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 มีความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยสูงที่สุด นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 มีความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยต่ำที่สุด
2. บุคลิกภาพเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
3. นักศึกษาพยาบาลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี มีความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
4. นักศึกษาพยาบาลที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและชั้นปีที่ต่างกันมีความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุนทรี เวปุลละ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบต้นเหตุของความเครียด การตอบสนองต่อความเครียด และการเผชิญความเครียดตามประสบการณ์การฝึกปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล จำแนกตามชั้นปี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายได้ของครอบครัว และพฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิต กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 จำนวน 287 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับต่ำ จะมีความเครียดจากต้นเหตุของความเครียด การตอบสนองต่อความเครียด และการเผชิญความเครียดด้านการหลีกเลี่ยงมากกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาพยาบาลที่มีระดับชั้นปี รายได้ของครอบครัว และพฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิตต่างกัน จะมีความเครียดจากต้นเหตุของความเครียด การตอบสนองต่อความเครียด และการเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกัน

วันเพ็ญ หวังวิวัฒน์เจริญ และ สารระ มุขติ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความเครียด และสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 613 คน และใช้แบบสอบถาม Health Opinion Survey (HOS) พบว่า นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดมากที่สุด และนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดน้อยที่สุด สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในนักศึกษาพยาบาล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบิดามารดา สุขภาพของมารดา และการเสียชีวิตของมารดา ปัญหาด้านการเงิน สัมพันธภาพระหว่างพี่น้อง และสัมพันธภาพกับเพื่อน

ชนินฐา อารยภิณ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครทุ่งพร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 403 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครทุ่งพร ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของนักศึกษาแต่ละชั้นปี พบว่า นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 มีความเครียด

แตกต่างจาก นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1, 3 และ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 ส่วนมากมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ที่กำลังศึกษาอยู่ใน 6 คณะวิชา คือ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะพลศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2543 จำนวน 6,789 คน

จำนวนประชากรจำแนกตามเพศ คณะวิชา และระดับชั้นปี ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรโดยจำแนกตามเพศ คณะวิชา และระดับชั้นปี

คณะวิชา	ชั้นปีที่1		ชั้นปีที่2		ชั้นปีที่3		ชั้นปีที่4		รวมทั้งหมด
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
คณะมนุษยศาสตร์	60	272	63	231	50	222	45	213	1,156
คณะสังคมศาสตร์	105	227	91	143	111	202	82	195	1,156
คณะศึกษาศาสตร์	79	149	98	164	92	221	138	264	1,205
คณะศิลปกรรมศาสตร์	82	106	64	83	65	72	78	94	644
คณะวิทยาศาสตร์	157	295	140	242	140	241	134	279	1,628
คณะพลศึกษา	50	70	128	68	222	90	190	82	1,000
รวม	533	1,119	584	931	680	1,048	667	1,127	6,789

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1,2,3 และ 4 ที่กำลังศึกษาอยู่ใน 6 คณะวิชา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2543 จำนวน 365 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ซึ่งมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 607-608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน
2. กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามเพศ คณะวิชา ระดับชั้นปี เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด ดังตาราง 2
3. ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ คณะวิชา และระดับชั้นปี

คณะวิชา	ชั้นปีที่1		ชั้นปีที่2		ชั้นปีที่3		ชั้นปีที่4		รวมทั้งหมด
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
คณะมนุษยศาสตร์	3	15	3	13	3	11	2	12	62
คณะสังคมศาสตร์	6	12	5	7	6	11	4	11	62
คณะศึกษาศาสตร์	4	8	5	9	5	12	8	14	65
คณะศิลปกรรมศาสตร์	4	6	3	5	4	4	4	5	35
คณะวิทยาศาสตร์	8	16	8	13	7	13	7	15	87
คณะพลศึกษา	8	4	7	3	12	5	10	5	54
รวม	33	61	31	50	37	56	35	62	365

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
2. ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด
3. ศึกษาคู่มือการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษา เป็นแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 30 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด ข้อความของแบบสอบถามมีทั้งข้อความที่มีความหมายทางบวก และข้อความที่มีความหมายทางลบ แบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ด้าน คือ
 1. ด้านอาคารสถานที่ จำนวน 8 ข้อ
 2. ด้านทรัพยากร จำนวน 7 ข้อ
 3. ด้านการบริการ จำนวน 8 ข้อ
 4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ
5. นำแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอประธาน และกรรมการควบคุมปริญญาบัณฑิต เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษา และความชัดเจนในข้อคำถาม

6. นำแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มาแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยา จำนวน 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ และอาจารย์ ดร. นันทา สุริรักษา อาจารย์ ประจำภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสม ความชัดเจนของข้อคำถาม สำนวนภาษา และความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการถาม จากการตรวจสอบ พบว่า ควรแก้ไขโดยใช้คำแสดงอาการ เช่น หงุดหงิด รำคาญ เบื่อหน่าย กังวล ไม่พอใจ ดีใจ พอใจ ให้เหมาะสม กับประโยค

7. นำแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีการปรับปรุงประโยคที่ใช้ในข้อคำถาม บางข้อ แล้วเสนอต่อประธาน และกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อขอความเห็นชอบให้นำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้ (Try out)

8. นำแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ไปทดลองใช้ (Try out) กับนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน โดยผู้วิจัยได้สอบถามนิสิตที่ตอบแบบสอบถามทั้ง 20 คน ว่าข้อคำถามมีความชัดเจนและเข้าใจข้อคำถามหรือไม่ ผลการทดลองใช้แบบสอบถามพบว่า นิสิตทุกคนมีความเข้าใจใน ข้อคำถาม และข้อคำถามมีความชัดเจนทุกข้อ

9. นำแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ที่ทดลองใช้แล้วมาเสนอให้ประธาน และกรรมการควบคุมปริญญาโทตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อขอความเห็นชอบให้นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียดของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ คณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ผลการเรียน ความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง คำถามเป็น แบบเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 30 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด ข้อความของแบบสอบถามมีทั้งข้อความที่มีความหมายทางบวก และข้อความที่มีความหมายทางลบ ซึ่งข้อคำถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านอาคารสถานที่	จำนวน 8 ข้อ
2.2 ด้านทรัพยากร	จำนวน 7 ข้อ
2.3 ด้านการบริการ	จำนวน 8 ข้อ
2.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน 7 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือจาก คณบดีทั้ง 6 คณะวิชา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้เก็บข้อมูลจากนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน เมื่อวันที่ 15

ธันวาคม 2543 ถึงวันที่ 22 ธันวาคม 2543 โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดไว้ 365 ฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มาดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 แจกแจงความถี่ โดยกำหนดค่าคะแนนแต่ละข้อดังนี้

2.1.1 ข้อความที่มีความหมายทางบวก

จริงที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
จริง	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
จริงบ้าง	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
จริงน้อย	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
จริงน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

2.1.2 ข้อความที่มีความหมายทางลบ

จริงที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
จริง	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
จริงบ้าง	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
จริงน้อย	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
จริงน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการแจกแจงความถี่ตามข้อ 2.1 มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 8 -11) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง มีความเครียดระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง มีความเครียดระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง มีความเครียดระดับมาก

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 หาค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูล คือ

- ค่าร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.2 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้สถิติ t-test

3.3 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามคณะวิชา ระดับชั้นปี และความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง โดยใช้สถิติ F-test หากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Kuels Method)

ในการคำนวณ และหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ตลอดจนการเปรียบเทียบความแตกต่าง จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) ในการประมวลผล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความเครียดในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เปรียบเทียบความเครียดในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ คณะวิชา ระดับชั้นปี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าร้อยละของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ คณะวิชา ชั้นปีที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

สถานภาพ	ชาย		หญิง		รวม	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
คณะวิชา						
คณะมนุษยศาสตร์	11	3.01	51	13.97	62	16.98
คณะสังคมศาสตร์	21	5.75	41	11.23	62	16.98
คณะศึกษาศาสตร์	22	6.03	43	11.78	65	17.81
คณะศิลปกรรมศาสตร์	15	4.11	20	5.48	35	9.59
คณะวิทยาศาสตร์	30	8.22	57	15.62	87	23.84
คณะพลศึกษา	37	10.14	17	4.66	54	14.80
รวม	136	37.26	229	62.74	365	100
ระดับชั้นปี						
ชั้นปีที่ 1	33	9.04	61	16.71	94	25.75
ชั้นปีที่ 2	31	8.49	50	13.70	81	11.19
ชั้นปีที่ 3	37	10.14	56	15.34	93	25.48
ชั้นปีที่ 4	35	9.59	62	16.99	97	26.58
รวม	136	37.26	229	62.74	365	100
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน						
ผลคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.00-4.00	56	15.34	123	33.70	179	49.04
ผลคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 1.50-2.99	80	21.92	106	29.04	186	50.96
รวม	136	37.26	229	62.74	365	100
ความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง						
ทุกวัน	17	4.66	13	3.56	30	8.22
มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง	72	19.73	131	35.89	203	55.61
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	29	7.94	51	13.97	80	21.92
เดือนละ 1 – 2 ครั้ง	18	4.93	34	9.32	52	14.25
รวม	136	37.26	229	62.74	365	100

จากตาราง 3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตเพศหญิง (ร้อยละ 62.74) เป็นนิสิตในคณะวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 23.84) เป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 26.58) เป็นนิสิตที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสม 1.50-2.99 (ร้อยละ 50.96) และนิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 55.61)

2. ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปรากฏผลดังตาราง 4

ตาราง 4 ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โดยรวม และเป็นรายด้าน และรายข้อ

ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
ด้านอาคารสถานที่			
1. ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อมีเสียงรบกวนจากผู้ใช้งานข้างเคียง	3.90	0.82	มาก
2. ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเข้าใช้บริการ	1.81	0.78	น้อย
3. ท่านรู้สึกคับข้องใจที่ห้องสมุดไม่เปิดเครื่องปรับอากาศตลอดทั้งวัน	3.55	1.17	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดจัดที่นั่งอ่านหนังสือไว้อย่างเพียงพอ	2.30	1.09	น้อย
5. ท่านรู้สึกรำคาญเมื่อมีผู้ใช้บริการเดินพลุกพล่านตลอดเวลา	3.55	1.03	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	1.87	0.79	น้อย
7. ท่านรู้สึกไม่ชอบที่ห้องน้ำของห้องสมุดไม่สะอาดและมีกลิ่นรบกวนอยู่เสมอ	3.08	1.27	ปานกลาง
8. ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบภายในอาคาร	2.06	0.90	น้อย
รวม	2.77	0.41	ปานกลาง
ด้านทรัพยากร			
1. ท่านรู้สึกผิดหวังเมื่อหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ	4.31	0.94	มาก
2. ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดมีหนังสือมากมาย หลากหลายสาขาวิชา	2.29	1.17	น้อย
3. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่หาหนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ไม่พบ	3.64	1.17	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกสบายใจที่สามารถหาหนังสือที่ต้องการพบ	1.47	0.74	น้อย
5. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่เห็นวารสารกองสมุดยูนิตะ ทำให้ไม่สามารถค้นหารวสารที่ต้องการได้	4.07	0.96	มาก
6. ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดมีสื่อทัศนวัสดุให้เลือกมากมายหลายประเภท	2.36	0.98	ปานกลาง
7. ท่านรู้สึกคับข้องใจที่หนังสืออ้างอิงส่วนใหญ่ไม่ทันสมัย	3.59	0.96	ปานกลาง
รวม	3.06	0.48	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
ด้านการบริการ			
1. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องรอใช้บริการโอแพ็ค	3.74	0.82	มาก
2. ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า	2.21	0.78	น้อย
3. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่ชั้นหนังสือไม่มีความเป็นระเบียบ	3.78	1.17	มาก
4. ท่านรู้สึกพอใจที่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อใช้บริการหนังสืออ้างอิง	2.39	1.09	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องรอใช้บริการยืม-คืนเป็นเวลานาน	3.19	1.03	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกดีใจที่สามารถหาหนังสือที่ต้องการพบจากโอแพ็ค	1.86	0.79	น้อย
7. ค่าปรับแพงเมื่อต้องส่งหนังสือที่เกินกำหนด ทำให้ท่านรู้สึกกังวล	3.36	1.27	ปานกลาง
8. ท่านรู้สึกพอใจเมื่อไปใช้บริการหนังสือสำรอง	2.70	0.90	ปานกลาง
รวม	2.90	0.45	ปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
1. ท่านรู้สึกพอใจที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็ว อยู่เสมอ	2.62	1.18	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องไปขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า	2.86	1.14	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกพอใจที่เจ้าหน้าที่รับฝากของเต็มใจให้บริการ	2.65	1.25	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ที่ตรวจทางเข้า-ออก เข้มงวดเกินไป จนท่านรู้สึกหงุดหงิด	2.56	1.15	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการวารสารเย็บเล่มมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.55	1.04	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืนล่าช้า ทำให้ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย	2.88	1.15	ปานกลาง
7. ท่านรู้สึกพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการฝ่ายโสตฯเต็มใจให้บริการ	2.40	1.14	ปานกลาง
รวม	2.65	0.57	ปานกลาง
รวมทั้งสิ้น	2.84	0.37	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า นิติส่วนใหญ่มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิติมีความเครียดด้านทรัพยากรมากที่สุด ($\bar{X} = 3.06$) รองลงมาคือ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 2.90$) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 2.84$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 2.77$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

นิติมีความเครียดด้านทรัพยากรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) โดยมีข้อที่เป็นสาเหตุของความเครียดมากที่สุด คือ หาหนังสือที่ต้องการไม่พบ ($\bar{X} = 4.31$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือวารสารกองสมุญอยู่บนโต๊ะ ทำให้ไม่สามารถค้นหาวารสารที่ต้องการได้ ($\bar{X} = 4.07$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

นิติมีความเครียดด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) โดยมีข้อที่เป็นสาเหตุของความเครียดมากที่สุด คือ ชั้นหนังสือไม่มีความเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.78$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ รอใช้บริการโอแพ็กเป็นเวลานาน ($\bar{X} = 3.74$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

นิติมีความเครียดด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) โดยมีข้อที่เป็นสาเหตุของความเครียดมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้ม-친ล้นซ้ำ ($\bar{X} = 2.88$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การไปขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 2.86$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

นิติมีความเครียดด้านอาคารสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) โดยมีข้อที่เป็นสาเหตุของความเครียดมากที่สุด คือ เสียงรบกวนจากผู้ให้บริการข้างเคียง ($\bar{X} = 3.90$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ห้องสมุดไม่เปิดเครื่องปรับอากาศตลอดทั้งวัน และผู้ใช้บริการเดินพลุกพล่านตลอดเวลา ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ($\bar{X} = 3.55$)

3. เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ คณะวิชา ระดับชั้นปี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

3.1 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ ปรากฏผลดังตาราง 5

ตาราง 5 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ

ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง	เพศชาย		เพศหญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านอาคารสถานที่	2.75	0.43	2.77	0.40	-0.34
2. ด้านทรัพยากร	3.01	0.49	3.08	0.46	-1.40
3. ด้านการบริการ	2.93	0.47	2.89	0.44	0.82
4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	2.74	0.60	2.60	0.54	2.32*
รวม	2.86	0.39	2.84	0.36	0.59

$$t_{(.05 ; df 364)} = 1.96$$

$$t_{(.01 ; df 364)} = 2.58$$

จากตาราง 5 แสดงว่า นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 5 โดยนิสิตเพศชายมีความเครียดจากการใช้บริการมากกว่านิสิตเพศหญิง แต่ในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร และด้านการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2, 3 และ 4

3.2 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามคณะวิชา ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามคณะวิชา

ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	5	0.49	9.84	0.57
	ภายในกลุ่ม	359	61.39	0.17	
	รวม	364	61.88		
2. ด้านทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	5	0.95	0.19	0.84
	ภายในกลุ่ม	359	81.37	0.22	
	รวม	364	82.33		
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.10	0.22	1.09
	ภายในกลุ่ม	359	72.54	0.20	
	รวม	364	73.64		
4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.34	0.27	0.84
	ภายในกลุ่ม	359	115.07	0.32	
	รวม	364	116.42		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	0.55	0.11	0.81
	ภายในกลุ่ม	359	48.70	0.14	
	รวม	364	49.25		

$$F_{(.05 ; df 5, 359)} = 2.23$$

จากตาราง 6 แสดงว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 6, 7, 8, 9 และ 10

3.3 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามระดับชั้นปี ปรากฏผลดังตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามระดับชั้นปี

ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.81	0.60	3.62*
	ภายในกลุ่ม	361	60.08	0.16	
	รวม	364	61.88		
2. ด้านทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.23	0.74	3.36*
	ภายในกลุ่ม	361	80.09	0.22	
	รวม	364	82.33		
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.90	0.63	3.19*
	ภายในกลุ่ม	361	71.74	0.20	
	รวม	364	73.64		
4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.60	1.20	3.84**
	ภายในกลุ่ม	361	112.82	0.31	
	รวม	364	116.42		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.24	0.75	5.73**
	ภายในกลุ่ม	361	47.01	0.13	
	รวม	364	49.25		

$$F (.05 ; df 3, 361) = 2.62$$

$$F (.01 ; df 3, 361) = 3.83$$

จากตาราง 7 แสดงว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร และด้านการบริการ ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 11, 12, 13, 14 และ 15

เพื่อให้ทราบว่านิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันคู่ใด มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน และในแต่ละด้าน แตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls) โดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ตามตัวแปรชั้นปีที่พบความแตกต่าง เป็นรายคู่

ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง			ชั้นปีที่1	ชั้นปีที่4	ชั้นปีที่2	ชั้นปีที่3
		$\bar{X}$	2.73	2.84	2.88	2.94
รวมทุกด้าน	ชั้นปีที่ 1	2.73	-	0.11*	0.15*	0.21*
	ชั้นปีที่ 4	2.84	-	-	0.04	0.10
	ชั้นปีที่ 2	2.88	-	-	-	0.06
	ชั้นปีที่ 3	2.94	-	-	-	-
ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง			ชั้นปีที่1	ชั้นปีที่4	ชั้นปีที่2	ชั้นปีที่3
		$\bar{X}$	2.68	2.74	2.80	2.86
ด้านอาคารสถานที่	ชั้นปีที่ 1	2.68	-	0.06	0.12	0.18*
	ชั้นปีที่ 4	2.74	-	-	0.06	0.12
	ชั้นปีที่ 2	2.80	-	-	-	0.06
	ชั้นปีที่ 3	2.86	-	-	-	-
ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง			ชั้นปีที่1	ชั้นปีที่4	ชั้นปีที่2	ชั้นปีที่3
		$\bar{X}$	2.93	3.07	3.09	3.14
ด้านทรัพยากร	ชั้นปีที่ 1	2.93	-	0.14	0.16	0.21*
	ชั้นปีที่ 4	3.07	-	-	0.02	0.07
	ชั้นปีที่ 2	3.09	-	-	-	0.05
	ชั้นปีที่ 3	3.14	-	-	-	-
ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง			ชั้นปีที่1	ชั้นปีที่4	ชั้นปีที่2	ชั้นปีที่3
		$\bar{X}$	2.80	2.89	2.97	2.98
ด้านการบริการ	ชั้นปีที่ 1	2.80	-	0.09	0.17*	0.18*
	ชั้นปีที่ 4	2.89	-	-	0.08	0.09
	ชั้นปีที่ 2	2.97	-	-	-	0.01
	ชั้นปีที่ 3	2.98	-	-	-	-

ตาราง 8 (ต่อ)

ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง		ชั้นปี				
		ชั้นปีที่1	ชั้นปีที่2	ชั้นปีที่4	ชั้นปีที่3	
		$\bar{X}$	2.50	2.66	2.67	2.77
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ชั้นปีที่ 1	2.50	-	0.16	0.17	0.27*
	ชั้นปีที่ 2	2.66	-	-	0.01	0.11
	ชั้นปีที่ 4	2.67	-	-	-	0.1
	ชั้นปีที่ 3	2.77	-	-	-	-

มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงว่า นิสิตชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 ส่วนในด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านทรัพยากร นิสิตชั้นปีที่ 3 มีความเครียดจากการใช้บริการ มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1 และในด้านการบริการ นิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความเครียดจากการใช้บริการ มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1

3.4 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง	ผลคะแนนเฉลี่ยสะสม 3.00-4.00		ผลคะแนนเฉลี่ยสะสม 2.99-1.50		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านอาคารสถานที่	2.78	0.45	2.76	0.36	0.58
2. ด้านทรัพยากร	3.10	0.50	3.02	0.45	1.55
3. ด้านการบริการ	2.92	0.50	2.89	0.40	0.53
4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	2.66	0.59	2.64	0.55	0.44
รวม	2.87	0.40	2.83	0.33	0.99

$$t_{(.05 ; df 364)} = 1.96$$

จากตาราง 9 แสดงว่า นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ
รวมทุกด้าน และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 16, 17, 18, 19 และ 20

3.5 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	0.96	0.32	1.89
	ภายในกลุ่ม	361	60.92	0.17	
	รวม	364	61.88		
2. ด้านทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	3	6.89	2.30	0.10
	ภายในกลุ่ม	361	82.26	0.23	
	รวม	364	82.33		
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.19	6.26	0.30
	ภายในกลุ่ม	361	73.45	0.20	
	รวม	364	73.64		
4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.30	0.10	0.31
	ภายในกลุ่ม	361	116.12	0.32	
	รวม	364	116.42		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.96	1.32	0.10
	ภายในกลุ่ม	361	49.21	0.14	
	รวม	364	49.25		

$$F (.05 ; df 3, 361) = 2.62$$

จากตาราง 13 แสดงว่า นิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกันมีความเครียดจากการใช้
บริการรวมทุกด้าน และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 21, 22, 23, 24 และ 25

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สรุปผลตามลำดับได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ คณะวิชา ระดับชั้นปี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

สมมุติฐานในการวิจัย

1. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน แตกต่างกัน
2. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
3. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านทรัพยากร แตกต่างกัน
4. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านการบริการ แตกต่างกัน
5. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน
6. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน แตกต่างกัน
7. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
8. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านทรัพยากร แตกต่างกัน
9. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านการบริการ แตกต่างกัน
10. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน
11. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน แตกต่างกัน
12. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
13. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านทรัพยากร แตกต่างกัน
14. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านการบริการ แตกต่างกัน
15. นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน
16. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน แตกต่างกัน
17. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
18. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านทรัพยากร แตกต่างกัน

19. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านการบริการ แตกต่างกัน
20. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน
21. นิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ รวมทุกด้าน แตกต่างกัน
22. นิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน
23. นิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านทรัพยากร แตกต่างกัน
24. นิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านการบริการ แตกต่างกัน
25. นิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2543 ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากนั้นได้สุ่มนิสิตโดยจำแนกตามเพศ คณะวิชา ระดับชั้นปี ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 1 ชุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ คณะวิชาที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง เป็นแบบเลือกตอบ
 - ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 30 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด ข้อความของแบบสอบถามมีทั้งข้อความที่มีความหมายทางบวก และข้อความที่มีความหมายทางลบ โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากคณบดีทั้ง 6 คณะวิชา ในการเก็บแบบสอบถามจากนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2543 ถึง 22 ธันวาคม 2543 ซึ่งได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนดไว้รวมทั้งสิ้น 365 ฉบับ
4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ และให้คะแนนตามเกณฑ์ จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/PC⁺ เพื่อคำนวณหาค่าดังนี้
 - 4.1 หาค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 4.2 หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการใน

สำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.3 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้สถิติ t-test

4.4 เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามคณะวิชา ระดับชั้นปี และความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง โดยใช้สถิติ F-test หากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Kuels test)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตเพศหญิง เป็นนิสิตในคณะวิทยาศาสตร์ เป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 เป็นนิสิตที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสม 1.50-2.99 และนิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง

2. นิสิตส่วนใหญ่มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความเครียดด้านทรัพยากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากรที่ให้ บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านทรัพยากร

นิสิตมีความเครียดด้านทรัพยากรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อที่เป็นสาเหตุของความเครียดมากที่สุด คือ หาดหนังสือที่ต้องการไม่พบ ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ วารสารกองสุข อยู่บนโต๊ะ ทำให้ไม่สามารถค้นหาวารสารที่ต้องการได้ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2.2 ด้านการบริการ

นิสิตมีความเครียดด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อที่เป็นสาเหตุของความเครียดมากที่สุด คือ ชั้นหนังสือไม่มีความเป็นระเบียบ ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ รอใช้บริการ โอแฟก ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

นิสิตมีความเครียดด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อที่เป็นสาเหตุของความเครียดมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยิ้ม-คิบลำช้า ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

2.4 ด้านอาคารสถานที่

นิสิตมีความเครียดด้านอาคารสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อที่เป็นสาเหตุของความเครียดมากที่สุด คือ เสียงรบกวนจากผู้ให้บริการข้างเคียง ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการเดินพลุกพล่านตลอดเวลา และห้องสมุดไม่เปิดเครื่องปรับอากาศตลอดทั้งวัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน

3. เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

3.1 เพศ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 5 โดยนิสิตเพศชายมีความเครียดจากการใช้บริการมากกว่าเพศหญิง แต่ในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร และด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2, 3 และ 4

3.2 คณะวิชา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่ศึกษาในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 6, 7, 8, 9 และ 10

3.3 ระดับชั้นปี ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 11 และในด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 15 ส่วนในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร และด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 12, 13 และ 14 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1 ส่วนในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร และด้านบุคลากรที่ให้บริการ นิสิตชั้นปีที่ 3 มีความเครียดจากการใช้บริการ มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1 และในด้านการบริการ นิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความเครียดจากการใช้บริการ มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1

3.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 15, 16, 17, 18, 19 และ 20

3.5 ความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกัน มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 21, 22, 23, 24 และ 25

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย คือ

1. ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นิสิตส่วนใหญ่มีความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง จากการวิจัยพบว่า นิสิตมีความเครียดจากเสียงรบกวนจากผู้ให้บริการข้างเคียง จากการหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ จากการเห็นวารสารกองสมุณยุบนโต๊ะ ทำให้ไม่สามารถหาวารสารที่ต้องการได้ จากการที่ชั้นหนังสือไม่มีความเป็นระเบียบ และจากการรอใช้บริการโอแพ็ก เป็นเวลานาน อยู่ในระดับสูง ส่วนในเรื่องทำเลที่ตั้ง แสงสว่าง ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารของสำนักหอสมุดกลาง รวมทั้งการที่สำนักหอสมุดกลางมีหนังสือให้เลือกมากมายหลายสาขาวิชา การหาหนังสือที่ต้องการพบ การมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า และการหาหนังสือที่ต้องการพบจากบริการโอแพ็ก นิสิตมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ โดยจะเห็นได้ว่าการให้บริการบางอย่างของสำนักหอสมุดกลางอาจทำให้นิสิตรู้สึกพอใจ แต่การให้

บริการบางอย่างก็อาจทำให้นิสิตรู้สึกไม่พอใจได้เช่นกัน ฉะนั้นเมื่อนำมาพิจารณารวมกันทำให้ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลางของนิสิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความเครียดด้านทรัพยากรมากที่สุด ความเครียดข้อที่เป็นสาเหตุที่ทำให้นิสิตเกิดความเครียดในระดับมาก คือ นิสิตหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ กล่าวคือ เมื่อนิสิตค้นหาหนังสือที่ต้องการจากบริการโอแพ็ก แล้วพบว่าอยู่ในหอสมุดแต่หาตัวเล่มไม่พบ อาจเป็นเพราะหนังสือเล่มดังกล่าวนั้นมีผู้อื่นยืมอยู่หรือจัดเรียงไม่ถูกที่ ซึ่งการที่นิสิตเข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างก็มีความคาดหวังที่จะได้พบหนังสือที่ต้องการ แต่เมื่อไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการ ก็เกิดความรู้สึกผิดหวัง (ปฐม นิคมานนท์. 2521 : 93) และทำให้นิสิตเกิดความเครียดจากการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางได้นั่นเอง นอกจากนี้การที่นิสิตเห็นวารสารกองสมุญยูนโตะ ทำให้ไม่สามารถค้นหาวารสารที่ต้องการได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ฝ่ายวารสารได้มีการกำหนดเวลาในการจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นออกเป็น 3 ช่วง คือ 1. 13.00 น. 2. 16.30 น. 3. 19.30 น. (พิมล เมฆสวัสดิ์. สัมภาษณ์. 2544) จะเห็นได้ว่าการเก็บวารสารขึ้นชั้นในแต่ละช่วงใช้เวลานาน และประกอบกับสำนักหอสมุดกลางเปิดให้บริการตั้งแต่ 8.00 น. แต่เจ้าหน้าที่ฝ่ายวารสารจะเก็บวารสารขึ้นชั้นครั้งแรกเวลา 13.00 น. ทำให้มีวารสารวางกองสมุญยูนโตะเป็นจำนวนมาก นิสิตจึงเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อมาใช้บริการแล้ววารสารที่ต้องการไม่พบเป็นประจำ

ส่วนความเครียดในด้านการบริการ ความเครียดข้อที่เป็นสาเหตุที่ทำให้นิสิตเกิดความเครียดในระดับมาก คือ การที่นิสิตพบชั้นหนังสือไม่มีความเป็นระเบียบ อาจเป็นเพราะ มีผู้มาใช้บริการสำนักหอสมุดกลางจำนวนมาก เป็นประจำทุกวัน ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มักหยิบหนังสือจากชั้นที่หลายๆ เล่ม โดยไม่ได้มีการพิจารณาว่าเป็นหนังสือเล่มที่ต้องการหรือไม่ และเมื่อพบว่าไม่ใช่หนังสือเล่มที่ต้องการ ก็จะนำมาวางกองไว้ที่บริเวณโตะพักหนังสือ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดยังไม่ได้นำหนังสือมาจัดเรียงขึ้นชั้นในทันที และนอกจากนี้ ผู้ให้บริการยังมีพฤติกรรมในการค้นหาอย่างหนึ่งคือ เมื่อหยิบหนังสือออกจากชั้นมาดูแล้วพบว่าไม่ใช่หนังสือเล่มที่ต้องการก็มักจะวางหนังสือกองไว้บนชั้นนั่นเอง ทำให้ชั้นหนังสือเกิดความสับสนและไม่มีความเป็นระเบียบ ทั้งนี้จากการที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจัดหนังสือขึ้นชั้นได้ทันเวลา เพราะเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจัดหนังสือขึ้นชั้นได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่แต่ละคนนอกจากต้องรับผิดชอบการจัดหนังสือขึ้นชั้นแล้ว ยังต้องหมุนเวียนลงไปให้บริการอื่นๆ อีกคือ บริการยืม-คืน บริการฝากของ บริการทางเข้า-ออก (อัญชลี ลิขหาวงศ์. สัมภาษณ์. 2544) นิสิตจึงเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วได้พบกับชั้นหนังสือที่สับสนและไม่มีความเป็นระเบียบเป็นประจำ เพราะไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ และนอกจากนี้การที่นิสิตต้องรอใช้บริการโอแพ็ก กล่าวคือ บริการโอแพ็กเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาหนังสือ ทำให้มีผู้ใช้บริการโอแพ็กเป็นจำนวนมากตลอดทั้งวัน และอาจเป็นเพราะจำนวนเครื่องที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้นิสิตเกิดอาการหงุดหงิดหรือเบื่อหน่ายที่ต้องรอใช้บริการโอแพ็กเป็นเวลานาน

ส่วนความเครียดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความเครียดข้อที่เป็นสาเหตุที่ทำให้นิสิตเกิดความเครียดมากที่สุด คือ การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืนล่าช้า กล่าวคือ นิสิตส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการในสำนักหอสมุดกลางต่างก็ต้องการความสะดวกรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และงานบริการยืม-คืนเป็นงานที่ต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว แต่ในขณะเดียวกันงานบริการยืม-คืนหนังสือทั่วไปไม่ให้บริการอยู่ที่ชั้น 2 เพียงจุดเดียว ดังนั้นนิสิตทุกคนจึงต้องมาใช้บริการยืม-คืนที่จุดนี้เพียงจุดเดียว จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ เหตุดังกล่าวส่งผลให้นิสิตเกิดความเครียดเมื่อมาใช้บริการยืม-คืน นอกจากนี้การที่นิสิตเกิดความเบื่อหน่ายเมื่อไปขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้คำปรึกษาและช่วยค้นหาว่า ซึ่งลักษณะเช่นนี้มีหลายสาเหตุด้วยกัน คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเทคนิคและทักษะในการให้บริการมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ความรู้สึกของนิสิตที่มาขอใช้บริการก็มีส่วนสำคัญ เพราะเมื่อนิสิตมาใช้บริการ บรรณารักษ์ต้องมีการถามคำถามให้แน่ใจ เพื่อให้

ทราบความต้องการที่แท้จริงของนิสิตว่าต้องการข้อมูลอะไร ซึ่งอาจทำให้นิสิตไม่พอใจที่ถูกซักถามได้ รวมถึงความคาดหวังของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการว่าจะได้ข้อมูลที่ต้องการ และเมื่อไม่ได้ข้อมูลที่ต้องการก็อาจทำให้นิสิตไม่ยอมมาใช้บริการ

ส่วนความเครียดในด้านอาคารสถานที่ ความเครียดข้อที่เป็นสาเหตุที่ทำให้นิสิตเกิดความเครียดในระดับมาก คือ เสียงรบกวนจากผู้ให้บริการข้างเคียง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยไม่มีบริเวณภายนอกอาคารที่เพียงพอให้นิสิตนั่งพักผ่อนและพบปะพูดคุยกัน และประกอบกับสภาพอากาศของเมืองไทยเป็นเมืองร้อน จึงทำให้ที่นั่งภายนอกอาคารไม่เหมาะสมที่นิสิตจะไปใช้ในช่วงเวลาที่มีอากาศร้อน นิสิตส่วนใหญ่จึงมักมาใช้บริการสำนักหอสมุดกลางเพราะมีเครื่องปรับอากาศภายในอาคาร และนอกจากนี้ทางสำนักหอสมุดกลางไม่มีห้องอ่านหนังสือ (Reading room) ไว้ให้บริการ ทำให้ไม่สามารถกำหนดเขตห้ามใช้เสียงได้ จึงส่งผลให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการข้างเคียง และส่งผลให้เกิดปัญหาตามมาคือ มีผู้ใช้บริการเดินพลุกพล่านตลอดทั้งวัน ประกอบกับการที่สำนักหอสมุดกลางไม่มีการเปิดเครื่องปรับอากาศทุกชั้นตลอดทั้งวัน จึงทำให้นิสิตมาใช้บริการรวมอยู่ในชั้นเดียวกัน จึงทำให้มีเสียงรบกวนและมีผู้ใช้บริการเดินพลุกพล่านมากยิ่งขึ้น โดยปกติผู้ใช้บริการต้องการความเป็นอิสระ คือเมื่อผู้ใช้ได้รับทราบหรือเข้าใจข้อมูลอย่างชัดเจนแล้ว มักจะต้องการที่จะดำเนินกิจกรรมของตนในสถานบริการนั้นๆ อย่างอิสระเป็นตัวของตัวเอง เช่น นั่งคิดนั่งเขียนคนเดียว ไม่ต้องการที่จะให้ผู้ใดมารบกวนการทำงานหรือการทำกิจกรรมของตน (สุกัลยา อำพันธ์. 2540 : 48) การที่มีเสียงรบกวนจากผู้ให้บริการข้างเคียง มีผู้ใช้บริการเดินพลุกพล่านตลอดเวลา และสำนักหอสมุดกลางไม่เปิดเครื่องปรับอากาศตลอดทั้งวัน อาจทำให้นิสิตเกิดความเครียดได้

2. เปรียบเทียบความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

2.1 เพศ นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดจากการใช้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตเพศชายมีความเครียดจากการใช้บริการมากกว่านิสิตเพศหญิง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ให้บริการส่วนใหญ่ของสำนักหอสมุดกลางมักเป็นเพศหญิง เช่น บริการให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า บริการวารสารฉบับล่วงหน้า บริการยืม-คืน เป็นต้น กล่าวคือ เพศชายเป็นเพศที่มีความเข้มแข็ง และมีความเป็นผู้ใหญ่มากกว่าเพศหญิง (ประสาธ อิศรปริดา. 2523 : 110) ดังนั้นเมื่อเพศชายจึงรู้สึกกังวลเมื่อต้องไปขอความช่วยเหลือในการใช้บริการจากบุคลากรที่เป็นเพศหญิง และนอกจากนี้เพศชายเป็นเพศที่มีความสามารถในการใช้ถ้อยคำได้น้อยกว่าเพศหญิง จึงทำให้เพศหญิงมีความสามารถในการติดต่อกับบุคคลอื่นได้เหมาะสมกว่าเพศชาย (สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542 : 232) ดังนั้นนิสิตเพศชายจึงรู้สึกเครียดเมื่อต้องไปใช้บริการกับบุคลากรที่ให้บริการมากกว่านิสิตเพศหญิง ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่างทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ไม่ว่าจะเป็นนิสิตเพศชายหรือนิสิตเพศหญิงเมื่อมาใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ก็สามารถพบกับสภาพแวดล้อมภายในอาคาร บรรยากาศและครุภัณฑ์ และนอกจากนี้ยังพบกับความเพียงพอ ความทันสมัยและความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากร รวมถึงประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการในด้านต่างๆ ในลักษณะเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเจียว, ออนวูเอกบูซี และลิคเตนสไตน์ (Jiao, Onwuegbuzie & Lichtenstien. 1996 : 151-163) ที่ว่า นิสิตเพศชายมีระดับความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุดมากกว่านิสิตเพศหญิง

2.2 คณะวิชา นิสิตที่ศึกษาในคณะวิชาที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการ รวมทุกด้าน และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก นิสิตที่ศึกษาอยู่ในแต่ละคณะวิชา เมื่อมาใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ก็จะได้พบกับสภาพแวดล้อมภายในอาคาร บรรยากาศและครุภัณฑ์ และนอกจากนี้ยังพบกับ

ความเพียงพอ ความทันสมัย และความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากร รวมถึงประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการในด้านต่างๆ ในลักษณะเดียวกัน จึงทำให้นิสิตแต่ละคณะมีความเครียดจากการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของจรินทร์ สกุลถาวร (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะมนุษยศาสตร์มีความเครียดมากกว่านักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ และแตกต่างจากผลการวิจัยของจุง (Chung. 1998 : Abstract) พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาที่ต่างกันมีความวิตกกังวลในการใช้บริการห้องสมุด แตกต่างกัน

2.3 ระดับชั้นปี นิสิตที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร และด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการทดสอบเป็นรายคู่พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตชั้นปีที่ 3 มีความเครียดจากการใช้บริการ มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1 ในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ส่วนในด้านการบริการ นิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความเครียดจากการใช้บริการ มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1 กล่าวคือ การศึกษาในชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในรายวิชาพื้นฐาน ซึ่งต่างไปจากการศึกษาในชั้นปีที่ 2 และ 3 ที่มีวิชาเรียนเน้นหนักไปในสาขาวิชาเอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชั้นปีที่ 3 ซึ่งมีเนื้อหาวิชาเฉพาะด้าน และละเอียดลึกซึ้งลงไปในเรื่องมากขึ้น นอกจากนั้นการเรียนในระดับมหาวิทยาลัยยังเน้นการให้นิสิตได้ศึกษาด้วยตนเองเป็นหลัก ในชั้นปีที่ 3 มีการศึกษาเจาะลึกลงไปในเรื่องวิชาเฉพาะด้านมากยิ่งขึ้น ทำให้นิสิตต้องมีความทักษะและความสามารถในการค้นคว้าเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย เพราะถ้าหากนิสิตขาดทักษะในการค้นคว้าก็อาจทำให้นิสิตเกิดความเครียดได้ และนอกจากนี้นิสิตชั้นปีที่ 3 มีการใช้ห้องสมุดมากกว่านิสิตชั้นปีอื่นๆ จึงต้องพบกับเสียงรบกวนจากผู้ให้บริการข้างเคียง การหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ ชั้นหนังสือไม่มีความเป็นระเบียบเจ้าหน้าที่บริการยืม-คืนล่าช้า ทำให้นิสิตชั้นปีที่ 3 เกิดความเครียดจากการใช้บริการได้มากกว่านิสิตชั้นปีอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยะนารถ จันทราโชติวิทย์ วิชัย วิวัฒน์คุณูปการ และทรงวุฒิ ตวงรัตนพันธ์ (2539 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับชั้นปีมีผลต่อความเครียด โดยนักศึกษาคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ชั้นปีที่ 1 มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำสุด ในขณะที่ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 มีระดับความเครียดค่อนข้างสูง แต่แตกต่างจากผลการวิจัยของชนิษฐา อารยภิญโญ (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า นักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกองเทพ ชั้นปีที่ 2 มีความเครียดแตกต่างจากนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1, 3 และ 4 และแตกต่างจากผลการวิจัยของจรินทร์ สกุลถาวร (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 4 มีระดับความเครียดมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 และแตกต่างจากผลการวิจัยของวันเพ็ญ หวังวิวัฒน์เจริญ และสาระ มุขดี (2539 : บทคัดย่อ) พบว่า นักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ ชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดมากที่สุด และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดน้อยที่สุด และแตกต่างจากผลการวิจัยของเจียว, ออนวูเอกบูซี และลิตเตนสไตน์ (Jiao, Onwuegbuzie & Lichtenstien. 1996 : 151-163) ที่ว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความวิตกกังวลในการใช้ห้องสมุดสูงสุด

2.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่มีผลต่อความเครียดจากการใช้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อนิสิตแต่ละคนเข้ามาใช้บริการ ไม่ว่าจะมามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนน้อยแตกต่างกันอย่างไร ก็จะได้พบกับสภาพแวดล้อมภายในอาคาร บรรยากาศและครุภัณฑ์ และนอกจากนี้ยังพบกับความเพียงพอ ความทันสมัย และความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากร รวมถึงประสิทธิภาพและความ

สะดวกรวดเร็วในการให้บริการในด้านต่างๆ ในลักษณะเดียวกัน และทั้งนี้ไม่ว่านิสิตจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเหมือนกันหรือต่างกัน ก็มีจุดมุ่งหมายเดียวกันในการใช้ห้องสมุดคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม และทำงานรายงานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ ดังนั้นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จึงไม่ส่งผลต่อความเครียดในการมาใช้บริการของนิสิต ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของเจียร์ชัย งามทิพย์วัฒนา สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ และ มาลัย เฉลิมชัยนุกูล (2543 : 59-69) พบว่า นักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ที่มีผลการเรียนอ่อนมากมีภาวะความเครียดมาก และแตกต่างจากผลการวิจัยของสุนทรี เวปุลละ (2539 : บทคัดย่อ) พบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีความเครียดมากกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และแตกต่างจากผลการวิจัยของชมพูนุช พงษ์ศิริ (2535 : บทคัดย่อ) พบว่า นักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สภาวิชาชีพไทย ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยแตกต่างกัน และแตกต่างจากผลการวิจัยของเจียว, ออญูเอกบูซี (Jiao & Onwuegbuzie. 1997 : 372-389) พบว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง และต่ำ มีความเครียดในการใช้ห้องสมุดสูงกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง แตกต่างจากผลการวิจัยของจุง (Chung. 1998 : Abstract) พบว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่างกันมีความวิตกกังวลในการใช้บริการห้องสมุด แตกต่างกัน

2.5 ความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง นิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความเครียดจากการใช้บริการรวมทุกด้าน และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ความถี่จากการใช้บริการไม่มีผลต่อความเครียดจากการใช้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อนิสิตแต่ละคนเข้ามาใช้บริการไม่ว่าจะมีความถี่ในการใช้บริการมากน้อยแตกต่างกันอย่างไร ก็จะได้พบกับสภาพแวดล้อมภายในอาคาร บรรยากาศและครุภัณฑ์ และนอกจากนี้ยังพบกับความเพียงพอ ความทันสมัย และความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากร รวมถึงประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการในด้านต่างๆ ในลักษณะเดียวกัน ดังนั้นความถี่ในการใช้บริการจึงไม่ส่งผลต่อความเครียดในการมาใช้บริการของนิสิต ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของเจียว, ออญูเอกบูซี (Jiao & Onwuegbuzie. 1997 : 372-389) ที่ว่า ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับ อุปสรรคกับบุคลากรที่ให้บริการ อุปสรรคทางด้านจิตใจ ความสะดวกสบายในการใช้บริการ ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และ อุปสรรคในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มระดับความเครียดให้กับนักศึกษาจนอาจทำให้หลีกเลี่ยงการมาใช้บริการห้องสมุด และแตกต่างจากผลการวิจัยของจุง (Chung. 1998 : Abstract) พบว่า นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดต่างกันมีความวิตกกังวลในการใช้บริการห้องสมุด แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุดกลาง

1. ด้านอาคารสถานที่

1.1 สำนักหอสมุดกลางควรจัดให้มี ห้องอ่านหนังสือ (Reading room) เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตสามารถพูดคุยและปรึกษาหารือกันได้ และเมื่อมีห้องอ่านหนังสือ (Reading room) แล้วหอสมุดสามารถกำหนดเขตห้ามใช้เสียงได้

1.2 สำนักหอสมุดกลางควรเปิดเครื่องปรับอากาศทุกชั้นตลอดทั้งวัน เพื่อให้นิสิตรู้สึกสบายเมื่อมาใช้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นการลดความแออัดและกระจายนิสิตให้ไปใช้บริการตามชั้นต่างๆ นอกจากนี้ยังเป็นการลดเสียงรบกวนจากผู้ใช้บริการข้างเคียงด้วย

2. ด้านทรัพยากร

2.1 สำนักหอสมุดกลางควรเพิ่มเวลาในการจัดหนังสือขึ้นชั้นให้มากขึ้น และควรมีการขอความร่วมมือในการใช้หนังสือจากผู้ใช้บริการ

2.2 สำนักหอสมุดกลางควรเพิ่มช่วงเวลาในการจัดเก็บวารสารให้มากขึ้น โดยเพิ่มการจัดเก็บวารสารเป็น 4 ช่วง ช่วงละ 2 คน

3. ด้านการบริการ สำนักหอสมุดกลางควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการโอแพ็ก ที่ชั้น 2 ให้มากขึ้น

4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

4.1 สำนักหอสมุดกลางควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการยืม-คืนให้มากขึ้น ประมาณ 4-5 เครื่อง และจัดเจ้าหน้าที่มาประจำทุกเครื่องในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เช่น ช่วงกลางวัน ช่วงเย็น เป็นต้น ส่วนในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการน้อยก็ลดจำนวนเจ้าหน้าที่ลงตามความเหมาะสม

4.2 สำนักหอสมุดกลางควรมีการประชาสัมพันธ์และขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการ ในเรื่องของการใช้เสียงและการค้นหาหนังสือให้เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบและการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมทั้งศึกษาเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างสำนักหอสมุดกลางกับนิสิตที่ใช้บริการ เพื่อเป็นการลดปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2540). คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- . (2541). คู่มือการดำเนินงานในคลินิกคลายเครียด. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- กิติกร มีทรัพย์ และคนอื่นๆ. (2541). พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด. นนทบุรี : กรมการแพทย์.
- กุลนารี สิริสาลี และคนอื่นๆ. (2532, ธันวาคม). "ความเครียดของนักศึกษาเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล," เทคนิคการแพทย์. 17(2) : 157-160.
- ขนิษฐา อารยภิญโญ. (2542). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จรินทร์ สุกถาวร. (2542). การสำรวจความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิราพรรณ สวัสดิพงษ์. (2538). รายงานการวิจัยเรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฑาทิพย์ โอสนานนท์. (2533). ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เจลิยว พันธุ์สีดา. (2541). "แลไปข้างหน้า สำนักหอสมุดกลางในยุคโลกาภิวัตน์," ใน ครบรอบ 49 ปี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 28 เมษายน 2541. หน้า 197-202. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชมพูนุท พงษ์ศิริ. (2535). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล สภาการพยาบาลไทย กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เชอร์ลิน สุขศรีวงศ์ และคนอื่นๆ. (2541). กลยุทธ์คลายเครียด. กรุงเทพฯ : คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชูทิพย์ ปานปรีชา. (2529). "ความเครียด," ใน จิตวิทยาทั่วไป. หน้า 484 – 494. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เรียรชัย งามทิพย์วัฒนา, สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์ และ มาลัย เฉลิมชัยนุกูล. (2543, มกราคม – มีนาคม). "ความเครียดและรูปแบบการแก้ปัญหาของนักศึกษาแพทย์ ชั้นปีที่ 3 คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล," สมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. 45(1) : 59 – 69.
- นงคราญ ผาสุข. (2535). หลักการพยาบาลจิตเวช. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี.
- นลินี ธรรมอำนาจสุข. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนกัฬากิจหวัดสุพรรณบุรี สังกัดกรมพลศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปฐม นิคมานนท์. (2521). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ประเวศ วะสี. (2535). *วิถีคล้ายเครือญาติ*. กรุงเทพฯ : ชาวบ้าน.
- ประสาท อิศรปริดา. (2523). *จิตวิทยาวัยรุ่น*. มหาสารคาม : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปาหนัน บุญหลง. (2528). *การพยาบาลจิตเวช เล่ม 1*. เชียงใหม่ : เชียงใหม่นวกิจ.
- ปิติพงศ์ ประเสริฐผล. (2535). *การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคาดหวังในชีวิตกับความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนปทุมคงคา กรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยะนารถ จันทราโชติวิทย์, วิชัย วิวัฒน์คุณูปการ และทรงวุฒิ ตวงรัตนพันธ์. (2539). *ความเครียดของนักศึกษาทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (ออนไลน์)*. เอกสารการวิจัย. เชียงใหม่ : คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. แหล่งที่มา : jvkk.go.th/abstract/report.asp?code=373390000005.
- ปิยะวรรณ เลิศพานิช. (2542). *การศึกษาความเครียด สาเหตุของความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดทางการเรียนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ส่วนกลาง กลุ่ม 4*. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาและการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผกายวรรณ เข้มเจริญ. (2532). "บรรณารักษ์นันทนาการสนะ," ใน *กาลแก้ว*. หน้า 46-51. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผ่องพรรณ แยมแซไข. (2536). *ความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ณ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, นิรมล ช่อม เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2544.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2543ก). *สรุปจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2543*. กรุงเทพฯ : กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยฯ.
- (2543ข). *สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยฯ.
- รักยัม ปัทมสิงห์ ณ อยุธยา. (2539, พฤศจิกายน – ธันวาคม). "ขจัดเครียด : ขจัดทุกข์ : สุขหาได้," *การประชาสัมพันธ์*. 39(6) : 42 – 43.
- ลิขิต กาญจนภรณ์. (2530). *จิตวิทยาพื้นฐานพฤติกรรมมนุษย์ เล่มที่ 1*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณภา รพีพัฒนา. (2532). *ความต้องการใช้บริการหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางแสน*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วนิดา จินตนาอนุรัตน์. (2523). *การศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วันเพ็ญ หวังวิวัฒน์เจริญ และ สาระ มุขดี. (2539, เมษายน - มิถุนายน). "ความเครียดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์," *สมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*. 41(2) : 78-86.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์ – มีนาคม). "คำเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้," *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*. 18(3) : 8-11.

- ประเวศ วะสี. (2535). *วิถีคล้ายเครือญาติ*. กรุงเทพฯ : ชาวบ้าน.
- ประสาธน์ อิศรปริดา. (2523). *จิตวิทยาวัยรุ่น*. มหาสารคาม : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปาหนัน บุญ-หลง. (2528). *การพยาบาลจิตเวช เล่ม 1*. เชียงใหม่ : เชียงใหม่นิวกิจ.
- ปิติพงศ์ ประเสริฐผล. (2535). *การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคาดหวังในชีวิตกับความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนปทุมคงคา กรุงเทพมหานคร*.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยะนารถ จันทราโชติวิทย์, วิชัย วิวัฒน์คุณูปการ และทรงวุฒิ ทวงรัตนพันธ์. (2539). *ความเครียดของนักศึกษาทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (ออนไลน์)*. เอกสารการวิจัย. เชียงใหม่ : คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. แหล่งที่มา : jvkk.go.th/abstract/report.asp?code=3733900000005.
- ปิยะวรรณ เลิศพานิช. (2542). *การศึกษาความเครียด สาเหตุของความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดทางการเรียนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ส่วนกลาง กลุ่ม 4*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาและการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผกายวรรณ เข้มเจริญ. (2532). "บรรณารักษ์นันทนาการศิลปะ," ใน *กาลแก้ว*. หน้า 46-51. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผ่องพรรณ แยมแซไข. (2536). *ความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ณ ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, นิรมล ช่อม เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2544.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2543ก). *สรุปจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2543*. กรุงเทพฯ : กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยฯ.
- (2543ข). *สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยฯ.
- รักยัม ปัทมสิงห์ ณ อยุธยา. (2539, พฤศจิกายน – ธันวาคม). "ขจัดเครียด : ขจัดทุกข์ : สุขหาได้," *การประชาสัมพันธ์*. 39(6) : 42 – 43.
- ลิขิต กาญจนภรณ์. (2530). *จิตวิทยาพื้นฐานพฤติกรรมมนุษย์ เล่มที่ 1*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณภา พัทธนา. (2532). *ความต้องการใช้บริการห้องสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางแสน*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วนิดา จินตนาบุตร. (2523). *การศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วันเพ็ญ หวังวิวัฒน์เจริญ และ สาระ มุขดี. (2539, เมษายน - มิถุนายน). "ความเครียดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์," *สมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*. 41(2) : 78-86.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์ – มีนาคม). "คำเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้," *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*. 18(3) : 8-11.

- สรพล สุขทรศน์ย์. (2539, กรกฎาคม). "สาเหตุความเครียดในเชิงจิตวิทยา," *The Executive*. 6(68) : 47.
- สว่างจิต ศรีระชา. (2532, เมษายน - ธันวาคม). "ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัยจริงหรือ," *ข่าวสารหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 11 : 9 - 20.
- สุกัลยา อำพิน. (2540, มกราคม - มิถุนายน). "พัฒนาผู้ให้บริการ พัฒนางานห้องสมุด," *รังสิตสารสนเทศ*. 3(1) : 45-49.
- สุจิต สุวรรณชัย. (2531, กรกฎาคม - ธันวาคม). "ความเครียด," *จิตวิทยาคลินิก*. 19(2) : 95-99.
- สุนทร เวปุลละ. (2539). *การศึกษาด้านเหตุของความเครียด การตอบสนองต่อความเครียด และการเผชิญความเครียดตามประสบการณ์การฝึกปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (พยาบาลศาสตร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2532). "สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ," ใน *กาลแก้ว*. หน้า 14-21. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุนีย์ เกียวกิ่งแก้ว. (2527). *การพยาบาลจิตเวชชุมชน*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัจฉรา สุขารมณ และ พรณี บุญประกอบ. (2542). *สภาวะแวดล้อมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่สัมพันธ์กับภาวะเครียดในการเรียนของนิสิต*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี ลิฬหาวงศ์. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, นิรมล ช่อม เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2544.
- อัมพร โอตะระกุล. (2540). *สุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒนา.
- Bostick, Sharon Lee. (1993, June). "The Development and Validation of the Library Anxiety Scale," *Dissertation Abstracts International*. 53(12) : 4116-A.
- Chung, Tzu-ying. (1998, June). "The Investigation of the Library Anxiety of the Students of the National Chengchi University," *Bulletin of Library and Information Science*. (Online). Available : Lib.nccu.edu.tw/mag/25/p73.html.
- DuBrin, Andrew J. (1990). *Effective Business Psychology*. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice - Hall.
- Farmer, Richard E., Monahan, Lynn Hunt & Hekeler, Reinhold W. (1984). *Stress Management for Human Services*. Beverly Hill, California : Sage.
- Fishben, M. (1981). "Stress," in *Fishbeins's Illustrated Medical and Health Encyclopedia*, V.20. p. 2758. Westport, Connecticut : Stuttman.
- Jiao, Qun G. & Onwuegbuzie, Anthony J. (1997, October). "Antecedents of Library Anxiety," *Library Quarterly*. 67(4) : 372-389.
- (1999, April). "Identifying Library Anxiety through Students' Learning-Modality Preferences," *Library Quarterly*. 69(2) : 202-216.

- Jiao, Qun G., Onwuegbuzie, Anthony J. & Lichtenstein, Art A. (1996, Spring). "Library Anxiety : Characteristics of 'At-Risk' College Students," *Library & Information Science Research*. 18(2) : 151-163.
- Krejcie, Robert V. & Morgan, Daryle W. (1970, Autum). "Dertermining Sample Size for Research Activities," *Journal of Educational and Psychological Measurement*. 30 : 606-610.
- Lazarus, Richard S. & Folkman, Susan. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York : Springer.
- Mellon, Constance A. (1986, March). "Library Anxiety : A Grounded Theory and Its Development," *College & Research Libraries*. 47(2) : 160-165.
- Miller, Benjamin F. & Keane, Claire Braekman, (editors) (1992). " Stress," in *Encyclopedia and Dictionary of Medicine Nursing, and Allied Health*. p. 1422 – 1423. Philadelphia : W.B. Saunders.
- Selye, Hans. (1976). *The Stress of Life*. Rev.ed. New York : McGraw – Hill.
- Wallace, Macdonald J. (1978, March). "Living with Stress," *Nursing Time*. 74 : 457 – 458.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ วุฒิการศึกษา Ed.D (Guidance) จาก University of the Philippines (Diliman) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอาจารย์ประจำ ภาควิชาภาควิชาแนะแนว และจิตวิทยาการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ วุฒิการศึกษา M.S. (Student Personal & Guidance) จาก Oklahoma State University, Stillwater, U.S.A. ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอาจารย์ประจำ ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ ดร. นันทา สุริรักษา วุฒิการศึกษา Ed.D (Counseling Education) Texas Southern University. ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอาจารย์ประจำ ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข
จดหมายขอความร่วมมือในการวิจัย และแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. ๕๗๒๖, ๕๖๔๖

ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๕๐ ๒๓

วันที่ ๑๗/พฤศจิกายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนิรมล ช่อม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง
“ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี
รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการ
ควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา
วงษ์อินทร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ และ อาจารย์ ดร.นันทา สุรักษา เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบแบบสอบถาม“ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ให้ นางสาวนิรมล ช่อม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็น
อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. ๕๖๒๖, ๕๖๔๖

ที่ ทม ๑๐๑๒/๔๔๑๖

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๔๓

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนิรมล ชุ่ม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง
“ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี
รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนุชรี ศรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการ
ควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้
นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑ - ๔ จำนวน ๖๒ คน ตอบแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการ
ในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๔๓

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนิรมล ชุ่ม
ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบ
พระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. ๕๗๒๖, ๕๖๔๖

ที่ ทม ๑๐๑๒/๔๔๑๗

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนิรมล ชุ่ม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมีรองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ศรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑-๔ จำนวน ๖๒ คน ตอบแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนิรมล ชุ่ม ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. ๕๑๒๖, ๕๖๔๖

ที่ ทม ๑๐๑๒/๔๔๑๘

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๔๓

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนิรมล ชุ่ม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง
“ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี
รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนุชรี ศรีโลจนวงศ์ เป็นคณะกรรมการ
ควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้
นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑ - ๔ จำนวน ๖๕ คน ตอบแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการ
ในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๔๓

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนิรมล ชุ่ม
ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบ
พระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. ๕๑๒๖, ๕๖๔๖

ที่ ทม ๑๐๑๒/๒๒๗๙

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน คณะบดีคณะศิลปกรรมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนิรมล ชุ่ม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมีรองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ศรีโกลนวงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑ - ๔ จำนวน ๓๕ คน ตอบแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนิรมล ชุ่ม ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. ๕๙๒๖, ๕๖๔๖

ที่ ทม ๑๐๑๒/๔๔๒๐

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนิรมล ชุ่ม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมีรองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ศรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑ - ๔ จำนวน ๘๖ คน ตอบแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนิรมล ชุ่ม ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. ๕๖๒๖, ๕๖๔๖

ที่ ทม ๑๐๑๒/๔๔๒๑

วันที่ ๕๐ ธันวาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน คณบดีคณะพลศึกษา

เนื่องด้วย นางสาวนิรมล ชุ่ม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมีรองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ศรีโลจน์วงศ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑ - ๔ จำนวน ๕๔ คน ตอบแบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๕๓

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนิรมล ชุ่ม ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

แบบสอบถาม

ความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการทราบความเครียดการให้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นิสิตสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบของนิสิตไม่มีข้อถูกหรือข้อผิด และไม่
มีผลกระทบกับตัวนิสิตแต่อย่างใด จึงขอความร่วมมือจากนิสิตในการตอบแบบสอบถาม โดยตอบให้ตรงกับ
ความรู้สึกของนิสิตให้มากที่สุด และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. คณะที่ท่านศึกษาอยู่

() คณะมนุษยศาสตร์

() คณะสังคมศาสตร์

() คณะศึกษาศาสตร์

() คณะศิลปกรรมศาสตร์

() คณะวิทยาศาสตร์

() คณะพลศึกษา

3. ระดับชั้นปีที่ศึกษาอยู่

() ชั้นปีที่ 1

() ชั้นปีที่ 2

() ชั้นปีที่ 3

() ชั้นปีที่ 4

4. ผลการเรียนเฉลี่ยสะสมภาคเรียนสุดท้าย

() 3.00-4.00

() 1.50-2.99

5. อัตราความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

- () ทุกวัน
- () สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- () มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง
- () เดือนละ 1-2 ครั้ง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดจากการใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง ของนิสิตมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามเกี่ยวกับความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง
ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วระบุว่าข้อความนั้นๆ ตรงกับความรู้สึกของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบ
คำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อความละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านบ้างพอสมควร
จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านบ้างเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อมีเสียงรบกวนจากผู้ใช้งานข้างเคียง					
2.	ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการ เข้าใช้บริการ					
3.	ท่านรู้สึกคับข้องใจที่ห้องสมุดไม่เปิดเครื่องปรับอากาศ ตลอดทั้งวัน					
4.	ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดจัดที่นั่งอ่านหนังสือไว้อย่าง เพียงพอ					
5.	ท่านรู้สึกรำคาญเมื่อมีผู้ใช้บริการเดินพลุกพล่านตลอด เวลา					
6.	ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ					
7.	ท่านรู้สึกไม่ชอบที่ห้องน้ำของห้องสมุดไม่สะอาดและ มีกลิ่นรบกวนอยู่เสมอ					
8.	ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดมีความสะอาด และมีความเป็น ระเบียบภายในอาคาร					
9.	ท่านรู้สึกผิดหวังเมื่อหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ					
10.	ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดมีหนังสือมากมาย หลากหลาย สาขาวิชา					
11.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่หาหนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ไม่พบ					
12.	ท่านรู้สึกสบายใจที่สามารถหาหนังสือที่ต้องการพบ					
13.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่เห็นวารสารกองสุขอยู่บนโต๊ะ ทำให้ไม่สามารถค้นหาวารสารที่ต้องการได้					
14.	ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดมีสื่อทัศนวัสดุให้เลือกมากมาย หลายประเภท					

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
15.	ท่านรู้สึกคับข้องใจที่หนังสืออ้างอิงส่วนใหญ่ไม่ทันสมัย					
16.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องรอใช้บริการโอแพ็ก					
17.	ท่านรู้สึกพอใจที่ห้องสมุดมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า					
18.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่ชั้นหนังสือไม่มีความเป็นระเบียบ					
19.	ท่านรู้สึกพอใจที่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อใช้บริการหนังสืออ้างอิง					
20.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องรอให้บริการยืม-คืนเป็นเวลานาน					
21.	ท่านรู้สึกดีใจที่สามารถหาหนังสือที่ต้องการพบจากโอแพ็ก					
22.	ค่าปรับแพงเมื่อต้องส่งหนังสือที่เกินกำหนด ทำให้ท่านรู้สึกกังวล					
23.	ท่านรู้สึกพอใจเมื่อไปใช้บริการหนังสือสำรอง					
24.	ท่านรู้สึกพอใจที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็ว อยู่เสมอ					
25.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องไปขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ให้บริการให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า					
26.	ท่านรู้สึกพอใจที่เจ้าหน้าที่รับฝากของเต็มใจให้บริการ					
27.	เจ้าหน้าที่ที่ตรวจทางเข้า-ออก เข้มงวดเกินไป จนท่านรู้สึกหงุดหงิด					
28.	ท่านรู้สึกพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการวารสารเย็บเล่มมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
29.	เจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืนล่าช้า ทำให้ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย					
30.	ท่านรู้สึกพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการฝ่ายโสตฯ เต็มใจให้บริการ					

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวนิรมล ช่อม

วันเดือนปีเกิด

5 มกราคม 2518

สถานที่เกิด

เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

110/69 หมู่ 2 ถนนพัฒนาการ ซอยบุญยรัตน์ แขวงบางแค

เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535

มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนสตรีวัดอัมพรสวรรค์

พ.ศ. 2539

คบ. (ภาษาอังกฤษ) จากสถาบันราชภัฏธนบุรี

พ.ศ. 2544

ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร