

การใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ของนิสิตระดับปริญญาตรี

สารนิพนธ์
ของ
หทัยรัตน์ ชีรกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ธันวาคม 2552

การใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ของนิสิตระดับปริญญาตรี

สารนิพนธ์
ของ
หทัยรัตน์ ชีรกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ธันวาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ของนิสิตระดับปริญญาตรี

บทคัดย่อ
ของ
หทัยรัตน์ ชีรกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ธันวาคม 2552

หทัยรัตน์ ธีรกุล. (2552). การใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์).

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์อรรทัย วาริสอาด.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการใช้บริการ ปัญหาในการใช้บริการ และความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2-4 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC ++ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test ผลการวิจัย มีดังนี้

1. ลักษณะการใช้บริการหอสมุด พบว่านิสิตมีความถี่ในการเข้าใช้บริการ 3 ครั้ง/สัปดาห์ มีจุดมุ่งหมายในการใช้เพื่อยืม-คืนวัสดุห้องสมุด เป็นอันดับหนึ่ง นอกจากนี้พบว่านิสิตใช้วิธีสืบค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (iPac) ที่ให้บริการในห้องสมุด และสามารถค้นหาได้ในระดับมาก รวมทั้งพบว่านิสิตเรียนรู้วิธีการใช้ iPac จากการเรียนวิชาทักษะการรู้สารสนเทศ (LIS 101)

2. ปริมาณการใช้บริการหอสมุด พบว่า นิสิตมีปริมาณการใช้หนังสือตำราวิชาการภาษาไทยในระดับมาก รวมทั้งมีปริมาณการใช้บริการยืม-คืน และสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (iPac) ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการใช้ จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา พบความแตกต่างในตัวแปรทั้ง 3 คือ นิสิตชายมีปริมาณการใช้มากกว่านิสิตหญิง นิสิตชั้นปีที่ 4 มีปริมาณการใช้มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ตลอดจนนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีปริมาณการใช้มากกว่านิสิตคณะเภสัชศาสตร์

3. ปัญหาในการใช้บริการ พบว่า นิสิตมีปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการ จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา พบความแตกต่างในตัวแปรระดับชั้นปี คือ นิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหาในการใช้มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3

4. ความต้องการในการใช้บริการ พบว่า นิสิตมีความต้องการใน 3 อันดับแรก คือ 1) บริการรวบรวมรายชื่อบรรณานุกรมหนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ศึกษา 2) การเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 เป็นเครื่องใหม่ที่มีสมรรถนะดี 3) บริการบทความวารสารวิชาการภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับเต็มที่ค้นได้ผ่าน iPac เมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการ จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา พบความแตกต่างในตัวแปรระดับชั้นปีและคณะวิชา คือ นิสิตชั้นปีที่ 4 มีความต้องการมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 และนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์มีความต้องการมากกว่านิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์

THE USE OF ONGKHARAK LIBRARY SERVICES BY UNDERGRADUATE STUDENTS,
SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
HATAIRAT TEERAKUL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts Degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University

December 2009

Hatairat Teerakul. (2009). *The Use of Ongkharak Library Services by Undergraduate Students, Srinakharinwirot University*. Master's Project, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Aurathai Wareesa-ard.

The purpose of this research was to study and compare the use, problems and needs in Ongkharak Library services by students, according to the following variables: gender, class levels and faculties. The samples comprised of 360 undergraduate students in the second year to forth year in Srinakharinwirot University, Ongkharak Campus. The data was collected by questionnaires and analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test through SPSS/PC++ program. The findings were as follows:

1. The students' frequency in using library was three times a week. High-level objectives in using library by students were to borrow and return items. Most students searched information by using iPac that provided in the library and were greatly successful in searching. Most students learned to use iPac from "Information Literacy Skills" course.

2. The amount of using library services was at high level. The students used Thai textbooks at high rate. The rate of item borrowing, item returning and information searching through iPac was also high. When comparing the amount of using library service according to the variables, were found that the male used library services more than the female; the forth year students used library services more than those in the second and third year students; and the Faculty of Engineering's students use library services more than the Faculty of Pharmacy's students.

3. The students met problems of using the library services at moderate level. When comparing the problems of using library services according to the variables, were found differently in variable class levels as a whole, the forth year students met problems more than third year students.

4. The students' needs for library services: For top three high ranks of needs were: 1) to offer the subject bibliography list service, 2) to provide the set of new computers for using iPac efficiently, at the third and fifth floors, 3) to offer Thai journal articles in electronic version, which were searchable through iPac. When comparing the students' needs for library services according to the variables, were found differently in variable class levels and faculties, the forth year students need for library services more than second and third year students; and the Faculty of Nursing's students need for library services more than the Faculty of Engineering's students.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของ
นิสิตระดับปริญญาตรี ของ หทัยรัตน์ ชีรกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ อรทัย วารีสอาด)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(อาจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ อรทัย วารีสอาด)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณไกร)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์
(รองศาสตราจารย์อัครา บุญทิพย์)
วันที่ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์อรรถัย วารีสอาด และรองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอแนะสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ตลอดจนเสียสละเวลาในการตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างละเอียดจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใจ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณภาวณา เขมรัตน์ คุณสุประภา ศรีทอง และคุณพรพิมล แสนเสนห์ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือให้มีความเที่ยงตรง ในการวัดมากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณุไกร ที่ให้ความกรุณามาร่วม เป็นกรรมการสอบปากเปล่า รวมทั้งให้คำแนะนำที่ดีทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ประสบการณ์ที่ดีและมีคุณค่าให้แก่ผู้วิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากนิสิตปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2-4 ปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณบุคลากรหอสมุด มศว องครักษ์ ทุกท่านที่ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลและ ช่วยตรวจความถูกต้องของต้นฉบับ และคุณวรลักษณ์ ทองใบ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนเพื่อน ๆ กัลยาณมิตรทุกคนที่ให้ความรักและกำลังใจพร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

คุณประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอบอบแต่ บิดา มารดา และบูรพคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพ

หทัยรัตน์ ชีรกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	8
วัตถุประสงค์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	8
ความสำคัญของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	9
บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	10
การดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	11
บริการของห้องสมุด.....	11
ความหมายของการบริการห้องสมุด.....	11
ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด.....	12
วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด.....	14
งานบริการของห้องสมุด.....	15
หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์.....	19
ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ.....	19
วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งหอสมุด.....	19
ประวัติและวิวัฒนาการหอสมุด.....	19
โครงสร้างของหน่วยงานและการบริหารงาน.....	22
สภาพทางกายภาพของหอสมุด.....	25
ทรัพยากรสารสนเทศ.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
บุคลากร.....	27
ระเบียบการให้บริการหอสมุด.....	28
การจัดบริการของหอสมุด.....	30
คณะวิชาและหน่วยงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	37
งานวิจัยในประเทศ.....	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	47
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	108
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	108
สมมติฐานในการวิจัย.....	108
วิธีดำเนินการวิจัย.....	109
สรุปผลการวิจัย.....	110
อภิปรายผล.....	115
ข้อเสนอแนะ.....	122
บรรณานุกรม.....	124
ภาคผนวก.....	129

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	143

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 สรุปจำนวนบุคลากรหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2551.....	27
2 ระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด.....	29
3 จำนวนประชากรโดยแบ่งตามระดับชั้นปีและคณะวิชา.....	47
4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามชั้นปีและคณะวิชา จำแนกตามเพศ.....	48
5 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
6 ลักษณะการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี.....	57
7 ปริมาณการใช้บริการหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี.....	59
8 เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ.....	61
9 เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม ระดับชั้นปี.....	64
10 เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม คณะวิชา.....	67
11 ปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี.....	71
12 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ.....	77
13 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม ระดับชั้นปี.....	84
14 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม คณะวิชา.....	92
15 ความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี.....	101
16 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ.....	102
17 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม ระดับชั้นปี.....	104

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม คณะวิชา.....	106

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ.....	23
2 โครงสร้างระบบการปฏิบัติงาน.....	24
3 แผนผังบริเวณ มศว องครักษ์.....	36

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนามาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษา ซึ่งเป็นสถาบันหลักในการผลิตบัณฑิตสาขาศึกษาศาสตร์ จากการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2517 ทำให้สภาพการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีวิทยาเขตมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ ประกอบด้วยวิทยาเขต 8 แห่ง ตามโครงสร้างเดิมของวิทยาลัยวิชาการศึกษา คือ วิทยาเขตกลาง 4 แห่ง (ประสานมิตร ปทุมวัน บางเขน และพลศึกษา) วิทยาเขตบางแสน วิทยาเขตพิษณุโลก วิทยาเขตสงขลา และวิทยาเขตมหาสารคาม ก่อให้เกิดปัญหาด้านงบประมาณและด้านบุคลากร ซึ่งมีลักษณะซ้ำซ้อนและกระจายจนเงือจาง ทำให้มหาวิทยาลัยพัฒนาได้อย่างไม่เต็มที่ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ. 2539: 5)

จากปัญหาดังกล่าวผู้บริหารมหาวิทยาลัยจึงได้เริ่มแนวคิดในการยุบรวมวิทยาเขตกลางในกรุงเทพฯ ทั้ง 4 แห่งขึ้น โดยให้วิทยาเขตประสานมิตรเป็นวิทยาเขตกลางเพียงแห่งเดียวสำหรับผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โครงการนี้จัดทำและนำเสนอไปตามลำดับขั้น และในที่สุดคณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2522 ให้รวม 4 วิทยาเขตในกรุงเทพฯ ไปที่ประสานมิตร จากมติดังกล่าว มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการไปแล้วเป็นบางส่วนตามสภาพของข้อจำกัด ถึงแม้มหาวิทยาลัยจะมีข้อจำกัดในการดำเนินงานก็ตาม แต่การพัฒนาของมหาวิทยาลัยก็ยังเป็นไปอย่างต่อเนื่อง นอกจากจะยังคงรักษาความเด่นด้านศึกษาศาสตร์แล้ว ยังมีการจัดตั้งคณะซึ่งเน้นทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับนโยบายและทิศทางการพัฒนาประเทศ แต่ข้อจำกัดเกี่ยวกับสถานที่ที่ขอยประสานมิตร ซึ่งไม่อาจรองรับหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ได้อย่างเพียงพอ ประกอบกับมหาวิทยาลัยเคยได้รับบริจาคที่ดินที่อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำนวน 947 ไร่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ จึงเริ่มกำเนิดขึ้น โดยมีนโยบายในการพัฒนาดังนี้ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ. 2539: 5-6)

1. การจัดกิจกรรมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยที่องค์กรฯให้เป็นไปตามมติของสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (เมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2531) เกี่ยวกับทิศทางการผลิตบัณฑิตและให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของทบวงมหาวิทยาลัยในส่วนที่สนับสนุนการพัฒนาประเทศในด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและอุตสาหกรรมแขนงต่าง ๆ

2. การจัดตั้งคณะ สถาบัน หรือหน่วยงานที่องค์กรฯจะไม่ซ้ำซ้อนกับสถาบันหรือหน่วยงานเดิมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีอยู่แล้ว และให้ดำเนินการไปตามศักยภาพของมหาวิทยาลัยที่จะสามารถกระทำได้ โดยที่งานหรือกิจกรรมทางวิชาการเหล่านั้นไม่สามารถดำเนินการได้ในวิทยาเขตประสานมิตร และทิศทางนี้ไม่ขัดแย้งกับนโยบายยุบรวมวิทยาเขต

3. กำหนดให้องค์กรเป็นศูนย์รวมของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและงานวิจัยในสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม และอุตสาหกรรมแขนงต่าง ๆ

ต่อมาธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ศาสตราจารย์ ดร. พจน์ สะเพียรชัย มีนโยบายสานต่องานพัฒนามหาวิทยาลัยที่องค์กรฯ โดยกำหนดเป้าหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ เป็นส่วนขยายการผลิตบัณฑิตทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพและการกีฬา โดยมุ่งให้เป็นสถาบันที่เอื้อประโยชน์ต่อชุมชนในแถบภาคตะวันออกตอนบน และมุ่งให้ใช้ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Campus) เพื่อช่วยการเรียนการสอนและการวิจัย โดยกำหนดให้มีคณะและหน่วยงานที่ก่อตั้ง ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ จำนวน 11 หน่วยงาน คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะกายภาพบำบัด คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร คณะสารสนเทศศาสตร์ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ศูนย์การกีฬา สถาบันวิจัยและพัฒนา โรงเรียนสาธิต (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ. 2539: 7-8) แต่ในปัจจุบันสภาพความเป็นจริงยังไม่มีคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร คณะสารสนเทศศาสตร์ และสถาบันวิจัยและพัฒนา

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีเป้าหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ สามารถเปิดการเรียนการสอนได้ในต้นปีการศึกษา 2539 จึงผลักดันให้โครงการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการดำเนินการเตรียมการในด้านต่าง ๆ ให้มีความพร้อม โดยเฉพาะห้องสมุด ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนด้านการเรียน การสอน การวิจัยของนิสิต คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้สามารถค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญนี้ หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ จึงได้ก่อกำเนิดขึ้นพร้อมกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ

หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ นับเป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนด้านการเรียน การสอน การวิจัย ของนิสิต คณาจารย์ และบุคลากรในวิทยาเขตองค์กรฯ แม้ว่าจะเป็นเพียงหน่วยงานขยายของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีฐานะเทียบเท่ากับหน่วยงานระดับงานของสำนักหอสมุดกลาง ปัจจุบันหอสมุดพัฒนาบทบาทในการสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัย แก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงาน การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจ รวมถึงการพัฒนาทางด้านอาคารสถานที่และภูมิทัศน์ภายนอก จากบทบาทการพัฒนาหอสมุดในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมา ทำให้การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการในการใช้บริการยังคงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเป็นตัวแปรที่สำคัญในการประเมินคุณภาพของงานบริการ

ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และสามารถตอบสนองต่อ

ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามที่คาดหวัง และจากการที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานในตำแหน่ง บรรณารักษ์ หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า การให้บริการของหอสมุดที่มีอยู่นั้น ตอบสนองและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร รวมไปถึงศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดในด้านต่าง ๆ ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ และตอบสนองต่อหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา
5. เพื่อศึกษาความต้องการในการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี
6. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่า การบริการของหอสมุดที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้ใช้บริการเพียงใด และให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการของผู้ใช้ที่มีต่อ การให้บริการของหอสมุด ตลอดจนความต้องการในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสามารถใช้ เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพ การบริหาร การวางแผน การดำเนินงาน และการจัดบริการ ต่าง ๆ ของหอสมุดได้อย่างเหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2-4 ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 1,585 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2-4 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นและการสุ่มแบบง่ายแต่ละชั้นปีและคณะวิชาตามสัดส่วน ให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 310 คน ตามที่กำหนดไว้ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970: 607-610)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ จำแนกเป็น

1.1 เพศ จำแนกเป็น

1.1.1 หญิง

1.1.2 ชาย

1.2 ระดับชั้นปี จำแนกเป็น

1.2.1 ชั้นปีที่ 2

1.2.2 ชั้นปีที่ 3

1.2.3 ชั้นปีที่ 4

1.3 คณะวิชา จำแนกเป็น

1.3.1 คณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา)

1.3.2 คณะพยาบาลศาสตร์

1.3.3 คณะเภสัชศาสตร์

1.3.4 คณะวิศวกรรมศาสตร์

1.3.5 คณะสหเวชศาสตร์

2. ตัวแปรตาม จำแนกเป็น

2.1 ปริมาณการใช้บริการ

2.2 ปัญหาในการใช้บริการ

2.3 ความต้องการในการใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การใช้บริการ หมายถึง สภาพความเป็นจริง หรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับ จุดมุ่งหมายในการใช้บริการ ลักษณะและวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ปริมาณการใช้ทรัพยากรและประเภทบริการของหอสมุดซึ่งจำแนกเป็นบริการทรัพยากร บริการสารสนเทศ เช่น หนังสือตำราวิชาการภาษาไทย ภาษาอังกฤษ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ วัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการหอสมุด และให้ผู้ตอบตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

2. ปัญหาในการใช้บริการ หมายถึง ข้อขัดข้องหรือสิ่งที่ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ในด้านบริการต่าง ๆ โดยครอบคลุมองค์ประกอบใน 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ข้อขัดข้องหรือสิ่งที่ไม่ได้รับความสะดวกของผู้ใช้บริการที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด เช่น สภาพของทรัพยากรสารสนเทศ ความเพียงพอ ความทันสมัย และความสะดวกในการเข้าถึง เป็นต้น

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด หมายถึง ข้อขัดข้องหรือสิ่งที่ไม่ได้รับความสะดวกของผู้ใช้บริการที่มีต่ออาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการใช้บริการ และครุภัณฑ์ของหอสมุด เช่น สถานที่ตั้ง แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียงรบกวน ความสะอาดภายในและภายนอกอาคารหอสมุด จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ และความสะอาดของห้องน้ำ เป็นต้น

2.3 ด้านบุคลากร หมายถึง ข้อขัดข้องหรือสิ่งที่ไม่ได้รับความสะดวกของผู้ใช้บริการที่มีต่อพฤติกรรมแสดงออกของบุคลากรที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการหอสมุด ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือประทับใจในการให้บริการ เช่น ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรับผิดชอบของบุคลากร เป็นต้น

2.4 ด้านบริการและการเข้าถึง หมายถึง ข้อขัดข้องหรือสิ่งที่ไม่ได้รับความสะดวกของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของหอสมุด และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เช่น บริการยืม-คืน บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด บริการ SALI Center รวมทั้งประสิทธิภาพด้านการดำเนินงานของสื่อ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้สำหรับการจัดหา ประมวลผล จัดเก็บและการเผยแพร่สารสนเทศในรูปของเสียง ภาพ ตัวอักษร ตัวเลข และบริการด้านอื่น ๆ ของหอสมุด

ปัญหาในการใช้บริการทั้ง 4 ด้านที่กล่าวมาวัดด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีข้อคำถามเป็นปัญหาต่าง ๆ ให้ผู้ตอบ ๆ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

3. ความต้องการในการใช้บริการ หมายถึง ความปรารถนา ความอยากได้ของผู้ใช้ต่อบริการที่นอกเหนือจากที่ทางห้องสมุดจัดให้บริการ ซึ่งวัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีข้อคำถามเป็นรายการบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดพึงจัดให้แก่ผู้ใช้ และให้ผู้ตอบตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

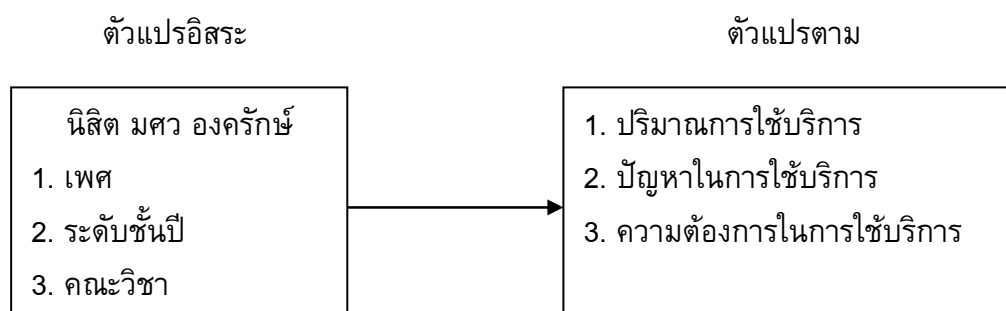
4. นิสิต หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2-4 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

5. ระดับชั้นปี หมายถึง ระดับชั้นที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ปีการศึกษา 2551 ในหลักสูตรไม่น้อยกว่า 4 ปี คือ ชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4

6. **คณะวิชา** หมายถึง คณะวิชาที่เปิดสอนอยู่ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ประกอบด้วย คณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะสหเวชศาสตร์

5. **หอสมุด** หมายถึง หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ที่มีเพศต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน
2. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน
3. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน
4. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน
5. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน
6. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน
7. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน
8. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน
9. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.1 วัตถุประสงค์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.2 ความสำคัญของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.3 บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.4 การดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. บริการของห้องสมุด
 - 2.1 ความหมายของการบริการห้องสมุด
 - 2.2 ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด
 - 2.3 วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด
 - 2.4 งานบริการของห้องสมุด
3. หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
 - 3.1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ
 - 3.2 วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งหอสมุด
 - 3.3 ประวัติและวิวัฒนาการหอสมุด
 - 3.4 โครงสร้างของหน่วยงานและการบริหารงาน
 - 3.5 สภาพทางกายภาพของหอสมุด
 - 3.6 ทรัพยากรสารสนเทศ
 - 3.7 บุคลากร
 - 3.8 ระเบียบการใช้บริการหอสมุด
 - 3.9 การจัดบริการของหอสมุด
 - 3.10 คณะวิชาและหน่วยงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในประเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหรือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (University libraries or Academic libraries) เป็นห้องสมุดที่จัดตั้งอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ให้บริการสารสนเทศแก่นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินภารกิจหลักอันได้แก่ การสอน การวิจัย การบริการชุมชน และการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและภารกิจของสถาบัน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทเทียบเท่าคณะวิชา (พวงผกา คงอุทัยกุล; และ เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง. 2548: 7)

วัตถุประสงค์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดแต่ละแห่งที่ก่อตั้งขึ้นอาจมีนโยบายและวัตถุประสงค์แตกต่างกันไปตามประเภทของห้องสมุด อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปแล้วห้องสมุดทุกประเภทจะมีวัตถุประสงค์หลักร่วมกัน คือ (บุญยืน จันทร์สว่าง. 2546: 3)

1. เพื่อการศึกษา (Education) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางบริการทางวิชาการของสถาบัน แก่สมาชิกในสถาบัน โดยไม่เลือกเพศ วัย และพื้นฐานความรู้
 2. เพื่อข่าวสารความรู้ (Information) ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการข่าวสารความรู้แก่ผู้ใช้ให้ตรงกับความ ต้องการด้วยบริการที่สะดวกและรวดเร็ว
 3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางของการค้นคว้าวิจัยในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าของวิทยาการในสาขาวิชานั้น ๆ
 4. เพื่อความจรรโลงใจ (Inspiration) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการอ่านที่ให้ทั้งความรู้ และความบันเทิง จนก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในทางสร้างสรรค์แต่สิ่งที่ดีงามและเป็นประโยชน์ต่อสังคม
 5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreation) ห้องสมุดเป็นแหล่งพักใจให้คลายจากความ กังวล ความเคร่งเครียด และให้ความรื่นรมย์แก่ผู้ใช้บริการด้วยสารสนเทศที่หลากหลาย
- จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวมา สรุปได้ว่า ห้องสมุดเป็นจุดศูนย์กลางที่ให้บริการทาง วิชาการของสถาบันการศึกษาแต่ละแห่ง โดยเป็นแหล่งที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ไว้ให้สมาชิกของห้องสมุดได้ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อความรู้ ความบันเทิง และการพักผ่อนหย่อนใจ

ความสำคัญของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การศึกษาในยุคปัจจุบัน มุ่งเน้นให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้า หาความรู้จากแหล่งอื่น ๆ มาประกอบความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในชั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเรียนการสอนในระดับ สถาบันอุดมศึกษา การเรียนในชั้นโดยการฟังคำบรรยายจากอาจารย์ผู้สอนแต่เพียงอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในวิทยาการต่าง ๆ เชี่ยวชาญ ในงานวิชาชีพ และทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ในโลก ผู้เรียนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติม โดยการเข้ามาใช้ ห้องสมุดทั้งในและนอกเวลาเรียน เพื่อค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจากห้องสมุดที่เป็นแหล่งรวบรวม ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ไว้ให้บริการ ซึ่ง พวา พันธุ์เมฆา (2541: 6-7) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของห้องสมุดไว้ดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมความรู้หรือสารสนเทศในสาขาวิชาแขนงต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้ คิดประดิษฐ์ขึ้น หรือค้นพบใหม่ และเก็บรวบรวมไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดมีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาไว้บริการแก่ ผู้ใช้ โดยมีวิธีการจัดเก็บและให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างมีระบบ วิทยาการทั้งหลายจึงรวมอยู่ในห้องสมุด โดยลักษณะนี้ถือว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อสังคมอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าห้องสมุดเป็นสถาบันใน สังคมเพียงสถาบันเดียว ที่เป็นแหล่งรวบรวมสรรพความรู้ของมนุษยชาติ โดยมนุษยชาติ และเพื่อ มนุษยชาติ

2. ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ทุกคนสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างเสรีตามความสนใจ ของตน การเรียนในชั้นเรียนนั้น ผู้เรียนบางคนอาจชอบหรือไม่ชอบเรียนในบางวิชาก็ได้ สำหรับวิชา ที่ชอบก็ต้องการจะศึกษาค้นคว้าอย่างละเอียดลึกซึ้ง ผู้สอนบางท่านอาจนำเสนอเนื้อหาจำกัดอยู่ใน ขอบเขตที่หลักสูตรกำหนดเท่านั้น ดังนั้นผู้เรียนจึงต้องไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากห้องสมุด หรือใน กรณีที่ผู้เรียนต้องการศึกษาเพิ่มเติมนอกเหนือจากวิชาที่เรียน เช่น นักศึกษาแพทย์บางคนอาจสนใจ เรื่องศิลปกรรม นักเรียนสายวิทยาศาสตร์สนใจเรื่องเศรษฐศาสตร์ ความสนใจเหล่านี้สามารถ ตอบสนองได้ด้วยการเข้าไปศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด

3. ห้องสมุดช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน การได้เข้าไปใช้ห้องสมุด ได้เข้าไปพบเห็น หนังสือ หรือทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุด ได้หยิบไปอ่านเพื่อการค้นคว้า หรือเพื่อความ บันเทิงตามความสนใจ จะช่วยให้ผู้ใช้มีนิสัยรักการอ่านเพิ่มมากขึ้น

4. ห้องสมุดช่วยส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มนุษย์เราเมื่อมีเวลาว่างก็คิด อยากทำกิจกรรมใด ๆ ที่อยู่ในความสนใจ เป็นกิจกรรมที่ตนพึงพอใจซึ่งมิใช่งานประจำที่ทำอยู่แล้ว บางคนชอบการอ่านก็เลือกอ่านหนังสือได้ตามที่สนใจ อาจเป็นหนังสือบันเทิงคดี หนังสือสารคดีที่มี เนื้อหาสาระไม่เครียดจนเกินไป การอ่านในลักษณะนี้อาจทำให้เกิดความคิดที่เป็นประโยชน์ได้ คือ ได้แนวคิดนำไปใช้กับงานประจำที่ทำอยู่ หรือเกิดความคิดใหม่ที่สามารถนำไปพัฒนาหน่วยงานของ ตน นอกจากนี้คนที่สนใจงานอดิเรกในยามว่าง อยากเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องหนึ่งเรื่องใดก็สามารถไป ค้นหาหนังสือจากห้องสมุดมาอ่านเพื่อจะได้ทำงานอดิเรกที่สนใจนั้นได้

5. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ โดยทั่วไปห้องสมุดมีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ เข้ามาไว้บริการแก่ผู้ใช้ตลอดเวลา ทรัพยากรสารสนเทศบางชนิดจะมีการนำเสนอสารสนเทศ ข่าวสาร ความรู้ที่ทันสมัย เป็นเรื่องใหม่ ๆ ที่มีการค้นพบ ทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวก็คือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ดังนั้นการเข้าไปห้องสมุดเพื่ออ่านวารสาร หนังสือพิมพ์จะทำให้ผู้นั้นมีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ

บทบาทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีบทบาทในฐานะเป็นหน่วยงานที่มีสถานภาพเทียบเท่ากับคณะหนึ่งของมหาวิทยาลัย และมีหน้าที่เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศเพื่อส่งเสริมและสนองตอบต่อนโยบาย หน้าที่ และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยให้สมบูรณ์ในทุก ๆ ด้านดังต่อไปนี้ (นิตยา พีรานนท์. 2536: 3)

1. ด้านการสอน หมายถึง การให้การศึกษ และผลิตบุคลากรให้มีวิชาชีพพระดับสูงสำหรับนำไปประกอบอาชีพโดยสุจริต และรับใช้สังคมโดยรวม ห้องสมุดมีหน้าที่ส่งเสริมการศึกษาทั้งในระบบ และนอกระบบ โดยเป็นแหล่งสะสมทรัพยากรสารสนเทศ และบริการสารสนเทศแก่อาจารย์และนักศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง

2. ด้านการวิจัย หมายถึง การส่งเสริมให้อาจารย์และนักศึกษาสามารถค้นคว้าหาความรู้ วิเคราะห์วิจัย เพื่อเพิ่มพูนวิทยาการใหม่ ๆ ผลิต และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการออกไปสู่ชุมชนภายใน และสังคมภายนอก ห้องสมุดมีหน้าที่สนับสนุนการค้นคว้าของอาจารย์และนักศึกษาโดยจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาการต่าง ๆ ทุกรูปแบบที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

3. ด้านการบริการชุมชน หมายถึง การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนและสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้น การจัดประชุมสัมมนา การบรรยาย หรือการอภิปรายทางวิชาการแก่บุคลากรนอกสถาบัน ห้องสมุดมีหน้าที่สนองตอบนโยบายนี้ด้วยการเปิดบริการสารสนเทศให้แก่ชุมชนภายนอกที่เป็นบุคลากรจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนที่สนใจทั่วไป

4. ด้านการรักษาศิลปวัฒนธรรม หมายถึง การเก็บสะสมศิลปวัฒนธรรมของชุมชนไว้เพื่อปลูกฝังความเป็นพลเมืองดีในการรักษาและถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมสืบต่อไป และในการสนองตอบต่อนโยบายนี้ ห้องสมุดควรจัดเก็บและรวบรวมเอกสาร/วัสดุสารสนเทศทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต้นสังกัด และควรจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแหล่งชุมชนเมืองในเขตที่สถาบันการศึกษานั้น ๆ ตั้งอยู่ ทั้งในด้านที่เกี่ยวกับผลงานของมหาวิทยาลัย ประวัติและภูมิประเทศ ตลอดจนศิลปวัฒนธรรมของแหล่งชุมชน

การดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

งานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยทั่วไปจะดำเนินไปได้ด้วยดีมีประสิทธิภาพต้องมีการแบ่งสายงานตามประเภทและชนิดของงานใน 3 ลักษณะใหญ่ ๆ ซึ่งเป็นงานหลักของห้องสมุดโดยทั่วไป ดังต่อไปนี้ (นิตยา พิรานนท์. 2536: 20)

1. งานบริหาร (Administrative services) อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร หรือหัวหน้าบรรณารักษ์ และหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งต้องอาศัยทฤษฎีการบริหารและกระบวนการ 5 ขั้นตอน ของเฮนรี ฟายอล (Henri Fayol) พร้อมด้วยระบบการบริหาร 7 ประการ (POSDCORB) ของศาสตราจารย์กูลิค (Gulick) เป็นหลักในการดำเนินงานด้านบริหารของห้องสมุด เช่น กำหนดนโยบายและแผนงาน ออกระเบียบข้อบังคับในการใช้ห้องสมุด จัดสรรและบริหารงบประมาณให้เหมาะสม การสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการบันทึก จัดเก็บสถิติผลการปฏิบัติงาน และจัดทำรายงานประจำปี เป็นต้น

2. งานเทคนิค (Technical services) ประกอบด้วยงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์เนื้อหาและทำบัตรรายการ งานจัดทำบรรณานุกรมและสารสังเขป งานบรรณานุกรม รวมทั้งงานซ่อมหนังสือ เย็บเล่มหนังสือ ทั้งนี้เพื่อทำหน้าที่ในการสร้างฐานข้อมูลในการสืบค้น และจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้พร้อมไว้เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. งานบริการสารสนเทศ (Readers' services) เป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง ประกอบด้วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสอนการใช้ห้องสมุด บริการเผยแพร่วัสดุสารสนเทศประเภทต่าง ๆ บริการแปล บริการโสตทัศนวัสดุ บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ บริการหนังสือจอง และบริการถ่ายสำเนาเอกสาร เป็นต้น

บริการของห้องสมุด

ความหมายของการบริการห้องสมุด

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน หากจะกล่าวถึง ความหมายของงานบริการแล้ว มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 607) ให้ความหมายไว้ว่า "บริการ คือ ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ"

กู๊ด (Good. 1973: 529) กล่าวว่า "บริการ เป็นงานที่ทำเพื่อผลประโยชน์ของบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นโดยสมัครใจ โดยการขอร้อง หรือเพื่อประโยชน์ของสังคม"

อัมพร ทีชะระ (2528: 5-6) กล่าวว่า "บริการ คือ งานหลักของห้องสมุดที่เป็นตัวกำหนดสำหรับงานจัดหาทรัพยากรและการจัดองค์กร ไม่ว่าจะเป็นรวบรวมทรัพยากรห้องสมุด จัดด้วยวิธีการที่ดีเลิศอย่างไร ห้องสมุดก็จะไร้คุณค่า ถ้าระบบงานนี้ไม่มีผู้ใช้"

สำหรับงานบริการของห้องสมุด มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

จารุวรรณ สินธุโสภณ (2527: 279) กล่าวว่า บริการของห้องสมุด คือ ความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ทุกคนในเขตปฏิบัติการของห้องสมุดได้เข้าถึงข้อมูลได้ใช้ทรัพยากรของห้องสมุด ได้รับการชักนำหรือช่วยเหลือโดยมีทรัพยากรห้องสมุดเป็นสื่อ โดยไม่มีข้อจำกัดว่าข้อมูลหรือทรัพยากรนั้นจะอยู่ที่ใด หรือไม่มีข้อจำกัดว่าบุคคลที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลหรือทรัพยากรต่าง ๆ นั้นจะมาที่ห้องสมุดเองหรือไม่ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการของห้องสมุดทั้งสิ้น

จินตนา เกษรบัวขาว (2542: 2) กล่าวว่า บริการของห้องสมุด หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการโดยจัดเตรียมวัสดุ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้พร้อม และหาเทคนิควิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้อย่างสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่างเต็มที่

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2520: 3) กล่าวว่า บริการห้องสมุด หมายถึง การจัดบริการและหาวิธีต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและชักจูงใจให้บุคคลมาใช้บริการเพื่อการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ ความเพลิดเพลินจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุทุกประเภทที่มีอยู่ในห้องสมุด

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2521: 56-57) กล่าวว่า บริการของห้องสมุด คือ งานที่ห้องสมุดจะอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้ เริ่มตั้งแต่การสร้างบรรยากาศ เชิญชวนให้เข้าใช้ห้องสมุดด้วยการจัดสถานที่ภายในห้องสมุดให้ดูสวยงาม มีระเบียบ สะอาดตา ทาสีอ่อน ๆ เย็นตาภายในห้อง ขัดพื้นห้องให้เรียบเพื่อเด็กนั่งอ่านหนังสือได้ ตกแต่งห้อง จัดชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบและยังจัดให้มีบริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถาม บริการแนะนำการอ่าน บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด และบริการจัดทำรายชื่อหนังสือประกอบรายวิชาต่าง ๆ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป บริการของห้องสมุด หมายถึง บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก และสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้สารสนเทศตรงตามความต้องการทำให้เกิดความคุ้มค่าและได้รับประโยชน์จากการใช้บริการมากที่สุด

ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด

งานบริการห้องสมุดถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด เพราะเป็นหน่วยงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการห้องสมุดจำนวนมาก งานบริการที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ห้องสมุดและสร้างความนิยมชมชอบจากผู้ใช้บริการได้ สามารถดึงดูดให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการใหม่ได้อีก ซึ่งหากห้องสมุดมีการจัดให้บริการที่ดีจะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาห้องสมุดให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความมั่นคงต่อไป

บรรณารักษ์และผู้ใช้บริการต่างตระหนักดีว่าบริการของห้องสมุดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่ง จินตนา เกษรบัวขาว (2542: 2-4) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. ช่วยให้การศึกษามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใด งานบริการของห้องสมุด

ล้วนแล้วแต่มุ่งให้การศึกษาทั้งสิ้น ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ช่วยเผยแพร่ข่าวสารข้อมูล ในสภาพสังคมปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ทุกคนจำเป็นต้องก้าวให้ทันโลกโดยเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ เพราะเป็นยุคที่แข่งขันกันในด้านข้อมูลข่าวสาร บุคคลใดมีข้อมูลก็ย่อมเป็นผู้ที่ได้เปรียบในสังคม บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสาร และเมื่อคนมีการศึกษามากขึ้นก็จะได้นำไปใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตของตน อันส่งผลให้ประเทศชาติมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ และประเทศก็จะเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

3. ช่วยในการค้นคว้าวิจัย ในทุกสาขาอาชีพจำเป็นต้องทำการวิจัยเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการพัฒนาวิชาการในสาขาอาชีพนั้น นักวิจัยต้องมีข้อมูลประกอบเป็นจำนวนมาก หากผู้วิจัยต้องซื้อหรือพยายามแสวงหาหนังสือหรือวัสดุประเภทอื่นด้วยตนเองทั้งหมดแล้ว ก็ย่อมเสียค่าใช้จ่ายสูงมาก และจะได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ห้องสมุดจึงรวบรวมข้อมูลไว้ แล้วยังให้บริการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือนักวิจัย เช่น บริการบรรณานุกรม บริการเผยแพร่ข้อสนเทศตามความสนใจของผู้ใช้เป็นรายบุคคล เป็นต้น

4. ช่วยประหยัด ประหยัดในแง่ของผู้ใช้ คือไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อซื้อหนังสือมาอ่านเอง สามารถใช้วัสดุที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดได้ นอกจากนี้บริการของห้องสมุดยังช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้ ผู้ใช้อาจประสบปัญหาหาหนังสือไม่พบ ไม่ทราบวิธีการค้นคว้า บรรณารักษ์จะเข้าไปช่วยเหลือ ทำให้หาวัสดุที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งในบางแห่งที่จัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด ยังสามารถหาวัสดุจากห้องสมุดแห่งอื่นมาบริการได้อีกด้วย และในกรณีที่ห้องสมุดอยู่ห่างไกลกันยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันโดยการสืบค้นข้อมูลทางไกลด้วยคอมพิวเตอร์ ฉะนั้นจึงประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายที่จะต้องเดินทางไปยังห้องสมุดที่อยู่ห่างไกลทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

5. ช่วยให้ผู้ค้นคว้าได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ข้อมูลต่าง ๆ หากได้รับอย่างไม่ครบถ้วน อาจเป็นผลเสียต่อผู้ค้นคว้า เพราะสรุปความได้ไม่ครบถ้วน อาจเกิดความผิดพลาดในการนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นบริการของห้องสมุดช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวได้ บรรณารักษ์จะแนะนำวิธีการค้นคว้าหรืออาจช่วยลงมือค้นหาคำตอบให้

6. ช่วยให้ผู้ใช้งานมีโอกาสค้นคว้าเพื่อพัฒนาตนเอง ใช้ประโยชน์จากข้อมูลซึ่งได้จากห้องสมุด ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดบริการต่าง ๆ ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ สำหรับห้องสมุดสมัยใหม่ ไม่เพียงแต่บริการผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดเท่านั้น หากมีกำลังความสามารถที่จะปฏิบัติ ห้องสมุดก็จะจัดบริการให้แก่บุคคลที่ไม่ได้เข้าใช้ แต่มีความต้องการข้อมูล ข่าวสาร และอาจรวมไปถึงผู้ด้อยโอกาสกลุ่มต่าง ๆ ที่ไม่มีโอกาสได้เข้าใช้ห้องสมุด

7. ช่วยให้ผู้ใช้งานได้ผ่อนคลายความตึงเครียด ได้รับความเพลิดเพลินจากการใช้วัสดุที่มุ่งให้ความบันเทิง เช่น นวนิยาย เรื่องสั้น ภาพยนตร์และเพลง นับได้ว่าเป็นวิธีการส่งเสริมให้เกิดการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์วิธีการหนึ่งด้วย

8. ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ห้องสมุด บุคลากรงานบริการห้องสมุดมุ่งช่วยเหลือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทำให้ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นมิตร และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เช่น เมื่อค้นหนังสือใดเรื่องใด ก็หาได้โดยเร็ว ผู้ใช้ย่อมเกิดความประทับใจ และจะเป็นบุคคลที่ช่วยประชาสัมพันธ์ห้องสมุดต่อไป และเมื่อห้องสมุดต้องการขอความร่วมมือด้านต่าง ๆ บุคคลเหล่านี้จะช่วยเหลือกิจการของห้องสมุด นับได้ว่าการบริการที่ดีจะมีส่วนช่วยในเรื่องของการประชาสัมพันธ์

9. ช่วยส่งเสริมบริการของห้องสมุด หากบรรณารักษ์สามารถจัดการบริการที่ดีได้ ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจและมีปริมาณผู้ใช้เพิ่มขึ้น เกิดการใช้วัสดุของห้องสมุดอย่างคุ้มค่า ในทางตรงกันข้าม หากบริการได้ไม่ดีก็ย่อมทำให้ปริมาณผู้น้อย ใช้วัสดุที่มีอยู่อย่างไม่คุ้มค่า ซึ่งนับเป็นความล้มเหลวอย่างมาก เนื่องจากต้องสูญเสียงบประมาณในการจัดเตรียมวัสดุ บุคลากร ค่าก่อสร้างอาคาร และรายจ่ายอื่นๆ เป็นจำนวนมาก จัดว่าเป็นการลงทุนที่สูญเปล่า ดังนั้น บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องศึกษาเทคนิควิธีการดำเนินงานบริการเพื่อจะได้ทราบแนวทางการจัดการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจนำทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพของห้องสมุดแต่ละแห่ง

พวงผกา คงอุทัยกุล; และ เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง (2548: 25) กล่าวถึงความสำคัญของงานบริการของห้องสมุดไว้ว่า บริการของห้องสมุด ถือได้ว่าเป็นหัวใจของห้องสมุด และเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุด กล่าวคือ

1. ทำให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใดบ้างที่จัดให้บริการ
 2. ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและค้นคืนสารสนเทศที่ต้องการได้
 3. ทำให้ห้องสมุดทราบถึงความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการจัดและการปรับปรุงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
 4. บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดถือเป็นการทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด
- ช่วยสร้างความคุ้นเคยและความเข้าใจอันดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า งานบริการของห้องสมุดเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับห้องสมุด เพราะเป็นส่วนบริการที่จะต้องติดต่อกับผู้ใช้ตลอดเวลา หากห้องสมุดมีการจัดการบริการที่ดี ย่อมจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการ หรือกลับมาใช้บริการของห้องสมุดอีก

วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด

งานบริการจัดทำขึ้นอย่างมีจุดมุ่งหมายเด่นชัด สามารถแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (จินตนา เกษรบัวขาว. 2542: 5)

1. เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยการจัดการบริการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับความสะดวกและได้รับประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังต้องบริการให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการและรวดเร็ว

2. เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ทราบวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้น ผู้ใช้มีสิทธิ์ที่จะเลือกอ่านได้ตามความสนใจแต่ต้องรู้จักใช้และเลือกข้อมูลที่ต้องการออกมาให้ได้

3. เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าวิจัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้มีโอกาสได้เข้ามาแสวงหาความรู้ด้านต่าง ๆ ภายในห้องสมุด ซึ่งจะช่วยให้ศึกษาได้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้งยิ่งขึ้น

4. เพื่อให้ผู้ใช้เกิดนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า แม้ว่าปัจจุบันจะมีสื่อลักษณะอื่น ๆ ออกมา แต่หนังสือก็ยังคงมีความสำคัญ หากบุคคลทั่วไปอ่านมากย่อมส่งผลให้เกิดนิสัยรักการอ่าน รู้เรื่องราวมากมาย มีข้อมูลที่จะวิเคราะห์เรื่องราวต่าง ๆ อย่างชาญฉลาดและที่สำคัญคือมีวิจรรณญาณในการอ่านยิ่งขึ้น

5. เพื่อให้ผู้ใช้ผ่อนคลายความตึงเครียด นอกเหนือจากข้อมูลด้านวิชาการแล้ว ห้องสมุดยังมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ความบันเทิง เช่น นวนิยายและเรื่องสั้น ผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้ได้ หรืออาจยืมออกมาได้ด้วย ดังนั้นจึงนับได้ว่าเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

สรุปได้ว่า งานบริการห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนในด้านการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัยแก่ผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อให้สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ ที่มีให้บริการอย่างหลากหลายภายในห้องสมุด และเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการอยู่ภายในห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่ากับการลงทุน

งานบริการของห้องสมุด

ห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการผู้ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ การให้บริการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการใช้บริการ งานบริการของห้องสมุดอาจแบ่งออกได้ 7 ประเภท ดังต่อไปนี้ (พวงผกา คงอุทัยกุล; และ เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง. 2548: 26)

1. บริการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกอ่านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดได้อย่างเสรี มีการจัดบริการพื้นที่สำหรับนั่งอ่านอย่างเพียงพอ ตลอดจนมีบริการห้องสำหรับค้นคว้า ทำรายงานหรือวิจัย ซึ่งห้องสมุดควรจัดให้มีทั้งที่เป็นรายกลุ่ม และรายบุคคล เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการสามารถเลือกพื้นที่สำหรับนั่งอ่านหรือศึกษาค้นคว้าทำรายงานได้อย่างสะดวก

2. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (Circulation services) เป็นบริการพื้นฐานที่สำคัญซึ่งห้องสมุดทุกแห่งจัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ สมาชิกของห้องสมุดที่ประสงค์จะยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด จะต้องติดต่อทำบัตรสมาชิก ณ จุดที่ให้บริการของแต่ละห้องสมุด และจะต้องแสดงบัตรสมาชิกนี้แก่เจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดแต่ละแห่งมีระเบียบ

ปฏิบัติเกี่ยวกับการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดใด ก็ควรศึกษากฎระเบียบของห้องสมุดนั้น เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ

3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary loan services) ปัจจุบันด้วย

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีการผลิตทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ออกมาเผยแพร่เป็นจำนวนมาก ห้องสมุดแต่ละแห่งไม่สามารถจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดที่มีในท้องตลาดมาไว้ในห้องสมุดได้ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจัดซื้อ และสถานที่ในการจัดเก็บ ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดบางกลุ่มจึงมีนโยบายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันด้วยการจัดให้มีบริการยืมและทำสำเนาสิ่งพิมพ์ซึ่งกันและกัน ดังนั้นในกรณีที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีให้บริการในห้องสมุดที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ แต่ทราบว่ามีการให้บริการที่ห้องสมุดอื่น ซึ่งเข้าร่วมในโครงการความร่วมมือดังกล่าว ก็สามารถติดต่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้ ณ จุดบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้เป็นสมาชิกอยู่ ทั้งนี้ผู้ยืมจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ห้องสมุดซึ่งเป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศกำหนด

4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหรือบริการอ้างอิง (Reference services)

เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ที่ประสบปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น ไม่พบหนังสือเล่มที่ต้องการบนชั้น ไม่ทราบวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ หรืออาจต้องการคำตอบเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นปัญหาทางด้านวิชาการ หรือปัญหาพื้นฐานทั่ว ๆ ไป ลักษณะการให้บริการอาจเป็นการตอบคำถามแก่ผู้ใช้โดยตรง ณ จุดที่ให้บริการ การตอบคำถามแก่ผู้ใช้ทางโทรศัพท์ การให้บริการผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล (Electronic Mail) หรือการตอบคำถามบนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด

5. บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด (Library instruction services) เนื่องจาก

ปริมาณสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล ตลอดจนพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การดำเนินงานของห้องสมุดในปัจจุบันยุ่งยากซับซ้อนกว่าในอดีต ห้องสมุดต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบมากขึ้น เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ ขณะเดียวกันเมื่อทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นทั้งในแง่ปริมาณและรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้ห้องสมุดต้องนำเครื่องจักรกลมาใช้ในการดำเนินงาน เช่น การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากเดิมที่ผู้ใช้เคยค้นด้วยบัตรรายการ ก็เปลี่ยนมาเป็นการสืบค้นบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บางกลุ่มซึ่งไม่คุ้นเคยกับการใช้เครื่องมือสืบค้นต่าง ๆ ของห้องสมุดขาดความมั่นใจในการใช้ห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดจึงจำเป็นต้องจัดบริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้เกิดความมั่นใจ และสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เป็นการลดความเครียด ความวิตกกังวลของผู้ใช้ ช่วยให้ผู้ใช้ได้ใช้ห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ (Serial services) วารสารและหนังสือพิมพ์

เป็นสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่มีบริการในห้องสมุดโดยทั่วไป ทั้งนี้เพราะสิ่งพิมพ์ประเภทนี้จะทำให้ผู้ใช้ได้รับทั้งสาระความรู้ ความคิด ตลอดจนรับทราบเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

เป็นการช่วยให้ผู้ใช้มีความทันสมัยในแง่ของข่าวสารข้อมูล การให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ในห้องสมุดโดยทั่วไปอาจให้บริการในลักษณะต่อไปนี้

6.1 วารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน จัดให้บริการในลักษณะชั้นเปิด ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงตัวเล่มและเลือกอ่านได้ด้วยตนเองภายในห้องสมุด แต่ไม่อนุญาตให้ยืมออก

6.2 วารสารล่วงเวลาฉบับปึกและหนังสือพิมพ์ล่วงเวลา อาจให้บริการในลักษณะชั้นเปิดหรือชั้นปิด แล้วแต่นโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง และห้องสมุดบางแห่งอนุญาตให้ยืมวารสารล่วงเวลาฉบับปึกไปใช้นอกห้องสมุดได้

6.3 วารสารเย็บเล่มและหนังสือพิมพ์เก่า ให้บริการในลักษณะชั้นปิด ซึ่งผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้จากเจ้าหน้าที่ได้ ณ จุดที่ให้บริการ นอกจากนี้ห้องสมุดบางแห่งยังให้บริการในรูปแบบสตูดิโอ ส่วน เช่น ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เป็นต้น

7. บริการหนังสือสำรอง (Reserve services) เป็นบริการที่จัดขึ้นในห้องสมุดสถาบันการศึกษาเพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนการสอน เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่อาจารย์ผู้สอนรายวิชาต่าง ๆ ที่ประสงค์จะให้ผู้เรียนของตนมีโอกาสอ่านหนังสือที่กำหนดให้อย่างทั่วถึงกัน โดยอาจารย์ผู้สอนสามารถติดต่อกับบรรณารักษ์เพื่อนำหนังสือจากชั้นหนังสือทั่วไปมาจัดไว้ ณ จุดบริการหนังสือสำรองเป็นการชั่วคราว ซึ่งผู้เรียนที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชานั้น ๆ สามารถยืมอ่านได้เป็นระยะเวลาที่สั้นกว่าการยืมหนังสือทั่วไป เช่น อาจมีระยะเวลา 1-3 วัน แล้วแต่ระเบียบของแต่ละห้องสมุด

8. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Media services) ห้องสมุดได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อเพิ่มศักยภาพงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดให้หลากหลายและครอบคลุมตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดตระหนักดีว่า บุคคลแต่ละคนมีความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกัน ผู้ใช้ห้องสมุดบางคนชอบที่จะอ่านเนื้อหาความรู้หรือเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านตัวอักษร เช่น อ่านหนังสือ หรือบทความจากวารสาร บางคนชอบที่จะติดตามเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านทางภาพและเสียง เช่น ศึกษาจากวีดิทัศน์ หรือรายการโทรทัศน์ ในขณะที่บางคนสนใจที่จะค้นคว้าเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเชื่อมโยงไปสู่แหล่งความรู้ต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ดังนั้นห้องสมุดในยุคปัจจุบันจึงพยายามรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภทมาไว้ให้บริการเพื่อผู้ใช้จะได้เลือกใช้บริการได้ตามความต้องการของแต่ละคน

ส่วนโบรफी (Brophy. 2000: 47-49) กล่าวถึงบริการของห้องสมุด ซึ่งมักจะให้บริการในรูปแบบดังต่อไปนี้

1. บริการรายการบรรณานุกรมของวัสดุทรัพยากรที่เก็บไว้และสามารถเข้าถึงได้ ทรัพยากรของห้องสมุดส่วนใหญ่จะสามารถเข้าถึงได้ผ่านทาง OPAC ซึ่งจะมีทั้งข้อมูลทางบรรณานุกรม วรรณคดี และบทคัดย่อ ซึ่งจะบอกเส้นทางหรือวิธีการในการเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งที่ห้องสมุดมีอยู่และที่เป็นของห้องสมุดอื่น

2. บริการส่งเอกสารหรือข้อมูลไปยังผู้ใช้ ซึ่งรวมถึงการยืมหนังสือและวัสดุอื่น ๆ ทั้งที่ห้องสมุดมีอยู่และการยืมระหว่างห้องสมุด รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรเพื่อการอ้างอิง และการจัดหาทรัพยากรในหลากหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นฉบับพิมพ์และฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้

3. บริการพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาค้นคว้า วิจัย รวมถึงบริการอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องอ่านไมโครฟอร์ม และเครื่องพิมพ์ เป็นต้น

4. บริการให้คำปรึกษาและสามารถที่จะตอบคำถามได้ในรูปแบบและขอบเขตที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นคำถามโดยตรง เช่น สถานที่เก็บหนังสือหรือจะหาทรัพยากรที่ต้องการได้ที่ไหน จนถึงคำถามที่ซับซ้อนเกี่ยวกับรายละเอียดเฉพาะในสาขาวิชา และแหล่งสารสนเทศเฉพาะทาง ซึ่งบ่อยครั้งที่ห้องสมุดจะถูกมองในฐานะที่เป็นศูนย์รวมของผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ และสามารถให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

5. บริการสนับสนุน ซึ่งอาจจะเน้นกลุ่มเป้าหมายไปที่สาขาวิชาต่าง ๆ ที่เปิดสอนภายในสถาบัน โดยการวางแผนและจัดการบริการในขอบเขตที่กว้างขวางเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในรายวิชาพิเศษ หรือสอนการสืบค้นข้อมูลเพื่อการวิจัย บริการด้านการจัดส่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาจจะต้องมีการปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับคำขอที่มีมาเป็นราย ๆ ไป เช่น บริการข่าวสารทันสมัย (Current awareness) เพื่อนักวิจัย หรือการรวบรวมแหล่งทรัพยากรสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการอ่านสำหรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี

6. การพัฒนาทักษะ โดยจัดโครงการเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดการพัฒนาทักษะทางด้านสารสนเทศตามต้องการเพื่อให้เกิดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ และยังเป็นการสร้างพื้นฐานความรู้เพื่อการประกอบอาชีพต่อไปในอนาคต

7. บริการอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับสภาพและความพร้อมของห้องสมุด เช่น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งรวบรวมเอกสารหรือต้นฉบับบันทึกที่สำคัญ หรืออาจจะเป็นจดหมายเหตุด่าง ๆ ที่ประเมินค่ามิได้ ก็จะจัดบริการเชิงลึกเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักวิชาการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเอกสารเหล่านี้ได้

บริการต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ เป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดทุกแห่งควรจัดให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และควรปรับปรุง หรือพัฒนาให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด

หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์

ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ

ปรัชญา: จัดการความรู้ มุ่งสู่บริการ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ปณิธาน: มุ่งมั่นพัฒนาบริการให้เป็นเลิศ ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย

วิสัยทัศน์: สามารถให้บริการการอ่าน การศึกษาค้นคว้าและส่งเสริมผู้ใช้ให้เรียนรู้ด้วย

ตนเอง

พันธกิจ: สนับสนุนส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมนิสิต โดยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นและให้บริการอย่างตรงเป้าหมาย (หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์. 2551: ออนไลน์)

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งหอสมุด

1. เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้แข็งแกร่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. เพื่อพัฒนาหอสมุดให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Access Learning Center) พัฒนาผู้ใช้ให้มีศักยภาพในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ
3. เพื่อพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเป็นมาตรฐานสากลที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายภายนอกได้
4. เพื่อพัฒนาบุคลากรให้รักและทุ่มเทให้กับหน่วยงาน ตลอดจนมีความเต็มใจในการให้บริการ

ประวัติและวิวัฒนาการหอสมุด

หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์ เป็นหน่วยงานขยายของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเนื่องจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้พัฒนาและก่อตั้งคณะใหม่ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมุ่งผลิตบัณฑิตทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีวิวัฒนาการดังต่อไปนี้

ปี พ.ศ. 2539-2540 เริ่มเปิดบริการเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2539 โดยใช้พื้นที่บนชั้น 4 ของอาคารคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อให้บริการแก่คณาจารย์และนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้วยจำนวนบุคลากรเพียง 7 คน ดำเนินงานระบบเป็นห้องสมุดอัตโนมัติเต็มรูปแบบ มีการจัดหมวดหมู่หนังสือในระบบรัฐสภาอเมริกัน เริ่มนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติโปรแกรมไดนิกซ์ (Dynix) มาใช้ในงานสร้างฐานข้อมูล งานสืบค้นข้อมูลสิ่งพิมพ์ และงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นเงินทั้งสิ้น 880,075 บาท และได้วางระบบอาคารห้องสมุดขนาด 7 ชั้นหลังใหม่ที่กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการก่อสร้างด้วยเงินงบประมาณ จำนวน 140 ล้านบาท

ประมาณเดือนมกราคม พ.ศ. 2541 อาคารหอสมุดหลังใหม่ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จ จึงย้ายมายังอาคารหอสมุด ซึ่งเป็นอาคารเอกเทศ มีพื้นที่บริการ 7 ชั้น ในระยะเริ่มต้นเปิดให้บริการชั้น 1 และชั้น 3 เปลี่ยนการใช้งานจากโปรแกรมไดเนกส์เป็นโปรแกรมฮอไรซอน (Horizon) เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพฐานข้อมูลและการสืบค้น ปรับเปลี่ยนเครื่องแม่ข่ายให้มีสมรรถนะสูงขึ้นเพื่อรองรับข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วถึงเท่าตัว ต่อมาหอสมุดได้นำระบบอาคารอัตโนมัติ (BAS: Building Automation System) มาใช้ร่วมเพื่อบริหารจัดการอาคาร โดยเริ่มต้นกับงานบริการห้องอ่านหนังสือนอกเวลาอัตโนมัติ ซึ่งนับเป็นห้องสมุดแห่งแรกในประเทศไทยที่นำระบบนี้มาใช้ในอาคารหอสมุด ต่อมาได้ขยายเป็นโครงการเต็มรูปทั้งอาคาร โดยแบ่งแผนการดำเนินงานเป็น 5 ระยะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541-2546 ประกอบด้วยระบบต่าง ๆ จำนวน 8 ระบบ คือ ระบบควบคุมการเข้าออกอัตโนมัติ ระบบควบคุมการจ่ายไฟหลักของอาคาร ระบบควบคุมเครื่องปรับอากาศ ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์ดับเพลิง ระบบป้องกันการโจรกรรม ระบบลิฟต์ ระบบประปาและระบบควบคุมการรดน้ำต้นไม้ ระบบกล้องวงจรปิด

นอกจากนี้ในภาคการศึกษาที่ 2 ปี พ.ศ. 2541 หอสมุดดำเนินการจัดตั้ง SALI Center หรือ Self Access Learning and International Center ตามแนวคิดของท่านอธิการบดีในขณะนั้น คือรศ. ดร. สมณฑา พรหมบุญ เพื่อให้บริการนิสิตที่ศูนย์องครักษ์ นับเป็นการดำเนินงานในระยะที่ 1 โดยหอสมุดจัดให้บริการในรูปแบบดังนี้

1. บริการอินเทอร์เน็ตด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 2 เครื่อง ณ บริเวณชั้น 3
2. บริการ Easy English ด้วยเครื่องเล่นเทปบันทึกเสียงจำนวน 6 เครื่อง ณ บริเวณชั้น 1

3. บริการข่าวสาร CNN ด้วยโทรทัศน์ที่รับโอนมาจากห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตปทุมวัน จำนวน 1 ชุด ณ บริเวณ ชั้น 1

ปี พ.ศ. 2542 หอสมุดได้รับโอนเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 14 เครื่อง จากกองกิจการนิสิต พร้อมเครื่องพิมพ์ 2 เครื่อง หอสมุดจึงเห็นสมควรดำเนินการปรับปรุงพื้นที่บริเวณชั้น 2 ให้สามารถจุผู้ใช้บริการได้ประมาณ 20 ที่นั่ง รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาบริการ SALI Center ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย ดึงดูดและสนับสนุนหรือส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการใช้สื่อประสม ซึ่งผู้ใช้สามารถมีส่วนร่วม หรือโต้ตอบบทเรียนได้ รูปแบบการบริการจึงขยายกว้างขึ้นดังนี้

1. บริการอินเทอร์เน็ตด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 14 เครื่อง
2. บริการการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยใช้สื่อการศึกษาต่าง ๆ เช่น ซีดีรอม บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เทปคาสเซต วีดิทัศน์ และ วีซีดี เป็นต้น
3. บริการกฤตภาคหรือ News Clipping on CD-ROM

ปี พ.ศ. 2543 หอสมุดเพิ่มช่องทางการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดผ่านทางอินเทอร์เน็ตมาใช้เสริมในการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC: Online Public Access Catalog) เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นฐานข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ตลอดจนขยายพื้นที่ให้บริการชั้น 4 เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชา
วิทยาศาสตร์สุขภาพ การแพทย์ และการพยาบาล

ปี พ.ศ. 2544 ขยายพื้นที่ให้บริการชั้น 5 เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่ม
สาขาวิชาศึกษาทั่วไป ศึกษาศาสตร์ และสังคมศาสตร์

ปี พ.ศ. 2545 ปรับปรุงระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดผ่าน
อินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยเปลี่ยนจากเว็บแพ็คเกจ (WEBPAC) เป็นไอแพ็คเกจ (IPAC) เป็น
ช่องทางให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลห้องสมุดผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถเรียกดูข้อมูลรายการที่ตนเอง
ยืมออกและจองหนังสือผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง และในปีเดียวกันนั้นเอง ภาควิชา
คณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ ขอใช้พื้นที่ของอาคารหอสมุด เพื่อปรับปรุงเป็นห้องปฏิบัติการ
คอมพิวเตอร์สำหรับการสอนวิชาคอมพิวเตอร์พื้นฐาน พร้อมกับทางสำนักวิชาศึกษาทั่วไปขอใช้
พื้นที่ของอาคารหอสมุด เพื่อปรับปรุงเป็นห้องปฏิบัติการทางภาษาสำหรับสอนวิชาภาษาอังกฤษ
พื้นฐาน โดยปรับปรุงพื้นที่ส่วนหนึ่งของบริเวณห้องอ่านหนังสือนอกเวลาอัตโนมัติให้เป็น
ห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์จำนวน 100 ที่นั่ง และห้องปฏิบัติการทางภาษาจำนวน 40 ที่นั่ง
รวมทั้งหมด 140 ที่นั่ง พร้อมทั้งจัดซื้อโปรแกรมจัดการชั้นเรียนแบบ Interactive และโปรแกรมจอง
ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อบริหารและจัดการห้องปฏิบัติการ เช่น นิสิตสามารถจองใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วย
ตนเองเป็นต้น นอกจากนี้ยังขยายบริการ SALI Center เดิมให้เป็นเคาน์เตอร์บริการยืมชั้น 2

ปี พ.ศ. 2546 เพิ่มระบบงานหนังสือสำรอง (Reserve Book Room) เพื่อให้หอสมุดได้
ขยายขอบเขตการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติโดยเพิ่มบริการหนังสือสำรองอย่างเต็มรูปแบบ ผู้ใช้
สามารถสืบค้นได้ทั้งจากชื่ออาจารย์ผู้สอนและชื่อรายวิชาที่เปิดสอน สามารถใช้บริการได้สะดวก
รวดเร็วมากขึ้น พร้อมกันนี้ได้เปิดเคาน์เตอร์บริการที่ชั้น 1 เพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบ
คำถามและการศึกษาค้นคว้า และปรับปรุงพื้นที่ส่วนเคาน์เตอร์บริการบริเวณ ชั้น 2 เปิดให้บริการ
ห้องสมุดภาพและเสียง เพื่อรับชมและรับฟังสื่อทัศนวัสดุของหอสมุดได้ตามอัธยาศัย

ปี พ.ศ. 2547 หอสมุดได้เพิ่มระบบงานควบคุมวารสาร (Serial Control Module) และ
ระบบฐานข้อมูลและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 2 ส่วนงานเป็นส่วน
ขยายการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ โดยในระบบแรกทำให้ลดกำลังคนในการทำงานกับ
สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในด้านการบอกรับใหม่ การต่ออายุการเป็นสมาชิก การทวงถาม ตลอดจน
กระบวนการนำมาเย็บและรวมเล่ม ส่วนในระบบที่ 2 เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูล
ทั้งแบบที่เป็นตัวอักษรและรูปภาพในรูปเอกสารฉบับเต็ม

ปี พ.ศ. 2548 ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกของอาคารหอสมุด โดยปรับปรุงทางเข้า
หอสมุด เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ และเพื่อเพิ่มเนื้อที่สำหรับจอดรถ

ปี พ.ศ. 2550 หอสมุดได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูเกียรติให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต
ต้นแบบจากสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ต่อมาในเดือนพฤศจิกายน สำนักหอสมุดกลาง และ
หอสมุด ได้รวมฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของทั้ง 2 แห่งเป็นฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวก
ให้กับผู้ใช้บริการในการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง

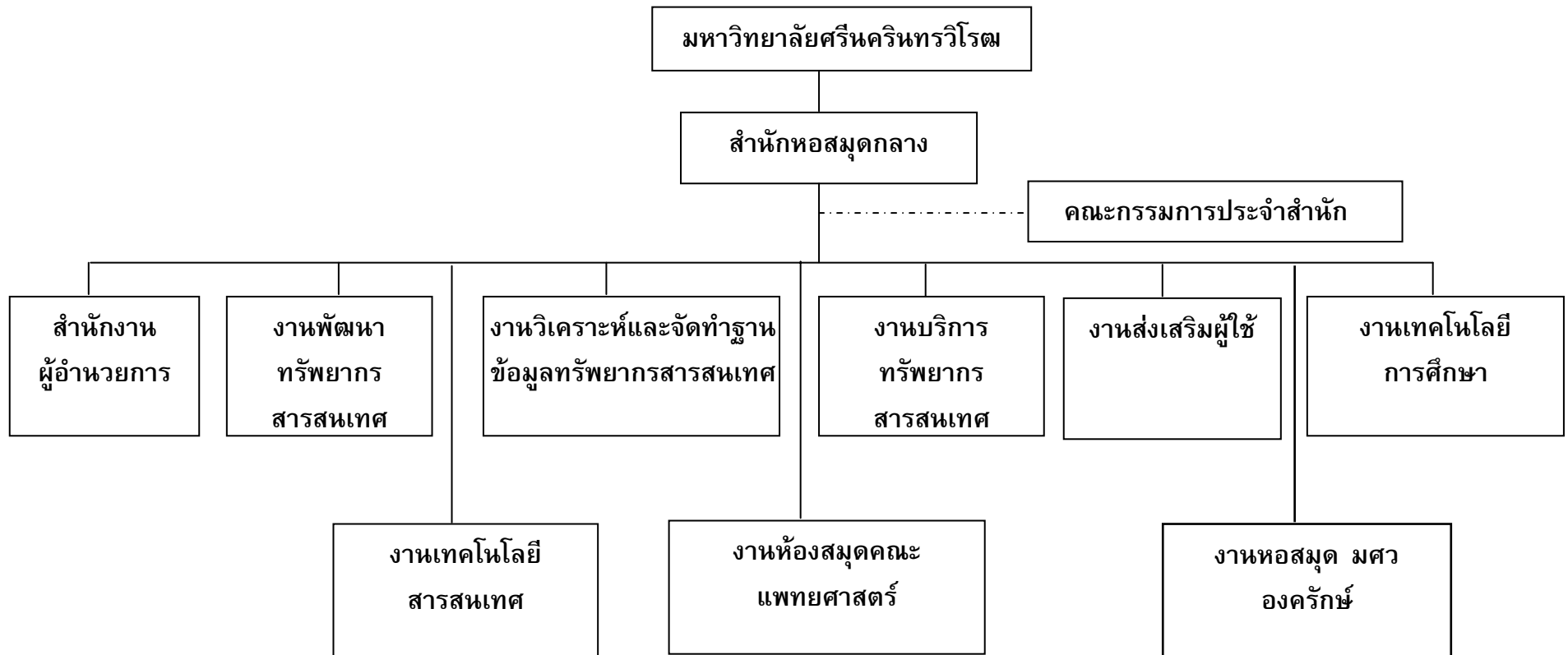
ปี พ.ศ. 2551 หอสมุดได้รับรางวัลรางวัลชนะเลิศ "20 Best @ SET Corner 2008 : Investment Hub" ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

โครงสร้างของหน่วยงานและการบริหารงาน

หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ เป็นหน่วยงานขยายของสำนักหอสมุดกลาง มีฐานะเทียบเท่ากับหน่วยงานระดับงานในสำนักหอสมุดกลาง ส่วนตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดคือ ผู้ช่วยผู้อำนวยการหอสมุด มศว องครักษ์ การดำเนินงานบริหารจัดการภายในหอสมุดสรุปโดยย่อดังนี้

1. หอสมุดเป็นผู้วางนโยบายและแผนแม่บท ตลอดจนรายละเอียดการขอตั้งงบประมาณและครุภัณฑ์ต่าง ๆ
2. หอสมุดเป็นผู้ดูแลและบริหารระบบงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในหอสมุด
3. หอสมุดเป็นผู้ดูแลและจัดการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและงานฐานข้อมูลของหอสมุด และเตรียมตัวเล่มก่อนออกให้บริการ
4. หอสมุดเป็นผู้วางนโยบายและดำเนินงานบริการสารสนเทศ ส่งเสริมการใช้บริการตลอดจนฝึกอบรมเพื่อเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
5. หอสมุดเป็นผู้ดำเนินงานด้านงานธุรการ งานบุคคล งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ และครุภัณฑ์ งานประชาสัมพันธ์ งานสถิติ และงานฝึกอบรม
6. สำนักหอสมุดกลางเป็นผู้จัดสรรงบประมาณให้กับหอสมุด

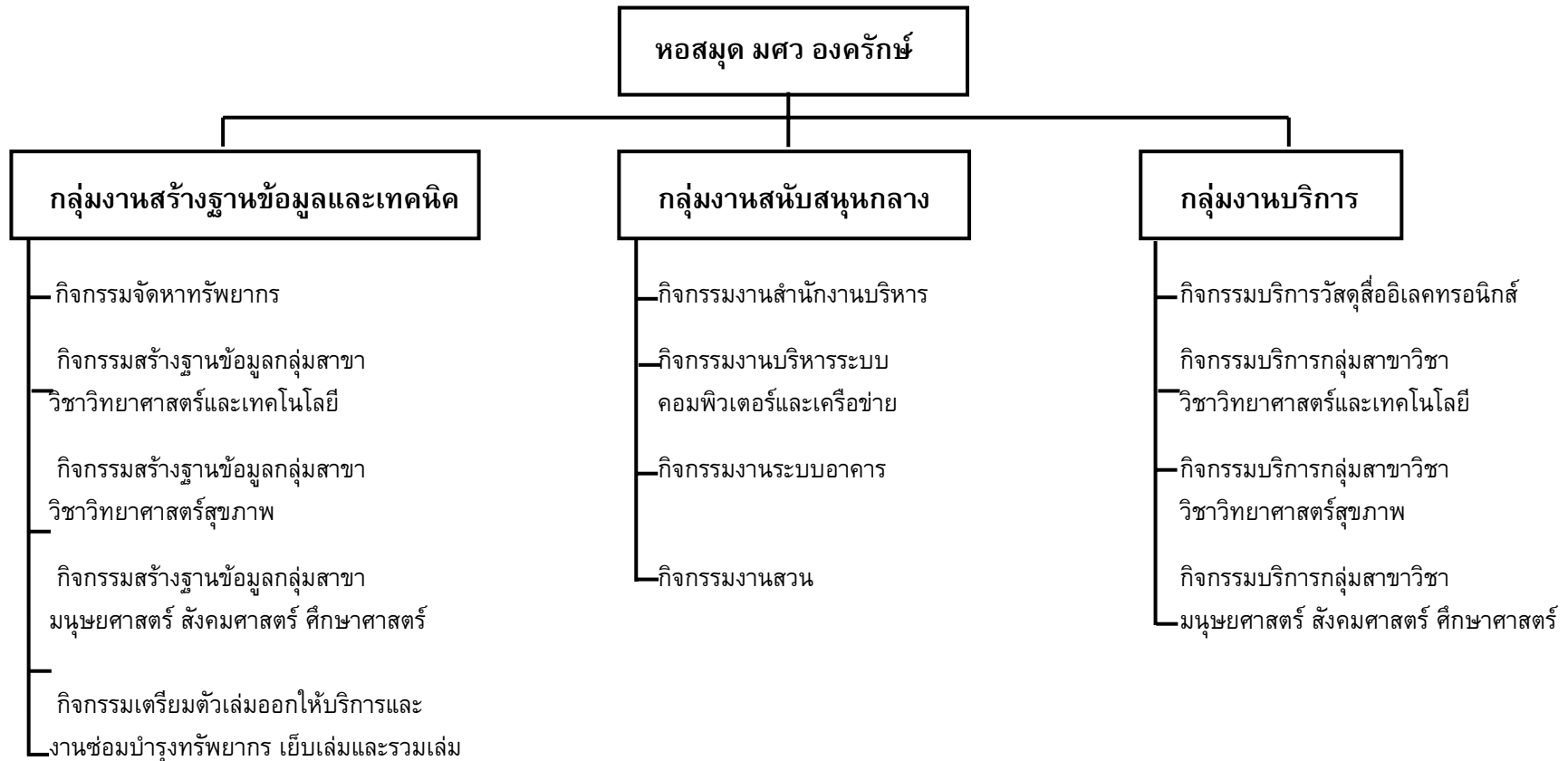
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

ที่มา: หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์. (2551). รายงานประจำปี 2551. ออนไลน์.

โครงสร้างระบบการปฏิบัติงาน



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างระบบการปฏิบัติงาน

ที่มา: หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ. (2551). รายงานประจำปี 2551. ออนไลน์.

สภาพทางกายภาพของหอสมุด

หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ มีที่ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 107 คลอง 16 ถนนรังสิต-นครนายก (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 305) ตำบลศรีะกระบือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 26120 โทร. 02-6495421-2, 037-322615, และ 02-6495000 ต่อ 1250-1258, โทรสาร 02-6495421 URL: <http://oklib.swu.ac.th> E-mail : oklib@swu.ac.th ซึ่งมีลักษณะเป็นอาคารขนาดใหญ่ 7 ชั้น มีพื้นที่รวมทั้งหมดประมาณ 10,000 ตารางเมตร เป็นพื้นที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศประมาณ 2,572 ตารางเมตร และพื้นที่ใช้สอยอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ พื้นที่นั่งอ่านประมาณ 3,600 ตารางเมตร มีที่นั่งอ่านสำหรับผู้ใช้ประมาณ 1,054 ที่นั่ง ห้องประชุมประมาณ 1,400 ตารางเมตร พื้นที่ปฏิบัติงานของบุคลากรประมาณ 1,900 ตารางเมตร ลานเอนกประสงค์รวมพื้นที่ทางเดิน 528 ตารางเมตร นอกจากนี้ยังมีบริเวณโดยรอบเป็นพื้นที่สีเขียวขนาด 3 ไร่ครึ่ง ประกอบด้วยพื้นที่จอดรถ และสวนป่าพฤกษศาสตร์ โดยหอสมุดเปิดให้บริการในส่วน of ชั้นต่าง ๆ ดังนี้

ชั้น 1 สำนักงานบริหาร งานสร้างฐานข้อมูล มุมบริการหนังสือพิมพ์ มุมบริการรับชมข่าวสาร บริการหนังสือสำรอง บริการตอบคำถาม บริการถ่ายเอกสาร บริการคืนวัสดุสิ่งพิมพ์และพื้นที่สำหรับนั่งอ่านตลอด 24 ชั่วโมง บริการสืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศ มุมความรู้ตลาดทุน และเป็นบริเวณที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย

ชั้น 2 บริการ SALI Center เปิดบริการตั้งแต่เวลา 09.00 - 20.00 น. โดยเน้นให้นิสิตสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองโดยการใช้สื่อผสมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ สื่อประสมที่จัดเตรียมไว้บริการ เช่น ซีดีรอมเพื่อการศึกษา ซีดีรอมที่แปลงมาจากแถบวีดิทัศน์ ซีดีรอมที่มาพร้อมกับวารสาร เครื่องเล่นพร้อมเทปตลับ เครื่องเล่นพร้อมแถบวีดิทัศน์ นอกจากนี้ยังจัดส่วนหนึ่งเป็นห้องอ่านหนังสือนอกเวลาอัตโนมัติ ซึ่งเปิดบริการตั้งแต่เวลา 18.00 - 20.00 น. และจัดเป็นบริเวณที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย

ชั้น 3 บริการทรัพยากรสารสนเทศกลุ่มสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งสิ่งพิมพ์พิเศษ เช่น โครงการ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม คู่มือสาขาวิชาต่าง ๆ คู่มือหลักสูตร และคู่มือศึกษาต่อ

ชั้น 4 บริการทรัพยากรสารสนเทศกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เช่น แพทยศาสตร์ เกษตรศาสตร์ วิทยาศาสตร์การกีฬา พยาบาลศาสตร์ สหเวชศาสตร์ รวมทั้งนวนิยายตลอดจนบริการพิเศษ เช่น บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และบริการไมโครฟิช

ชั้น 5 บริการทรัพยากรสารสนเทศสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ รวมทั้งปริญาณิพนธ์ฉบับที่พิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน และหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลาตลอดจนบริการพิเศษ เช่น บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และบริการห้องฝึกปฏิบัติการพิมพ์ดีด

ชั้น 6 บริการสิ่งพิมพ์เก่าและสิ่งพิมพ์มีสถิติการใช้น้อย โดยให้บริการในระบบชั้นปิด

ชั้น 7 บริการปริณิญาณิพนธ์ฉบับพิมพ์ตั้งแต่ก่อนปีพิมพ์ 2539 และให้บริการในระบบชั้นปิด

นอกจากนี้ทางหอสมุดได้นำระบบอาคารอัตโนมัติ (BAS: Building Automation System) มาใช้ในการบริหารจัดการอาคาร ซึ่งประกอบด้วยระบบต่าง ๆ ดังนี้

1. ระบบควบคุมการเข้า-ออกอัตโนมัติ โดยใช้บัตรความถี่ระยะใกล้ (Proximity card)
2. ระบบควบคุมการจ่ายไฟหลักของอาคาร (Main electric control unit) เพื่อตรวจสอบกระแสไฟฟ้า และควบคุมไฟฟ้าส่องสว่างให้ปิด-เปิดตามเวลาที่กำหนด
3. ระบบควบคุมเครื่องปรับอากาศ (Air conditioning) เพื่อควบคุมอุณหภูมิ ตรวจสอบความผิดปกติของการทำงาน รวมถึงการกำหนดให้ปิด-เปิดตามเวลาที่กำหนด เป็นการประหยัดพลังงานอีกทางหนึ่ง
4. ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์ดับเพลิง โดยติดตั้งถังแก๊สขนาดเล็กตามจุดสำคัญต่าง ๆ ภายในอาคาร เมื่อเกิดเพลิงไหม้ที่มีระดับอุณหภูมิสูงถึงขีดที่กำหนด ระบบจะปล่อยแก๊สออกมาดับไฟทันที พร้อมสัญญาณเตือนภัย
5. ระบบป้องกันการโจรกรรม เมื่อมีผู้บุกรุกเข้ามา โดยจะส่งสัญญาณเตือนภายในอาคารและส่งสัญญาณเตือนไปยังหมายเลขโทรศัพท์ของห้องพักเจ้าหน้าที่เพื่อแจ้งเหตุ
6. ระบบลิฟต์ ควบคุมและตรวจสอบการทำงานของระบบลิฟต์ เมื่อมีเหตุขัดข้อง สัญญาณจะร้องเตือนทันทีที่ตรวจพบว่าลิฟต์ทำงานผิดปกติ หรือมีผู้ติดอยู่ในลิฟต์และติดค้างอยู่ที่ชั้นไหน
7. ระบบประปาและระบบควบคุมการรดน้ำต้นไม้ ควบคุมและตรวจสอบการทำงานของระบบประปาภายในอาคาร รวมถึงการตั้งเวลาของสปริงเกอร์รดน้ำต้นไม้ภายนอกอาคาร
8. ระบบกล้องวงจรปิด โดยติดตั้งกล้องวงจรปิดตามมุมอับต่าง ๆ บริเวณชั้น 1-7 เพื่อดูแลความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ

ทรัพยากรสารสนเทศ

หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ มีทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งสิ้น 354,187 รายการ (หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์. 2551: ออนไลน์) ประกอบด้วย หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ปริณิญาณิพนธ์ โครงการงาน จุลสาร คู่มือการศึกษาต่อ ไมโครฟิล์ม มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) หนังสือหายาก รวมทั้งโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ มีการจัดหมวดหมู่หนังสือด้วยระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (LC: Library of Congress Classification System) และระบบหอสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน (NLM: National Library of Medicine) รวมทั้งใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติโปรแกรมฮอไรซอน (Horizon Sunrise 7.3) ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

บุคลากร

จำนวนบุคลากรหอสมุดประจำปีงบประมาณ 2552 มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 24 อัตรา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 1 สรุปจำนวนบุคลากรหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2552

ตำแหน่ง	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน ชั่วคราว	รวม
บรรณารักษ์	2	3	3	8
นักเอกสารสนเทศ		1		1
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา		1		1
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1	1		2
ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์		1		1
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร		6	3	9
นายช่างเทคนิค		1		1
นักการภารโรง			1	1
รวมทั้งหมด	3	14	7	24

ที่มา: หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ. (2551). รายงานประจำปี 2551. ออนไลน์.

นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีพนักงานทำความสะอาด จำนวน 5 คน ซึ่งว่าจ้างจาก บริษัทเอกชน

ระเบียบการใช้บริการหอสมุด

หอสมุดกำหนดระเบียบในการใช้บริการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เวลาเปิด-ปิดบริการ

บริการห้องสมุด เคาน์เตอร์บริการชั้น 1,3,4,5

ช่วงเปิดภาค ปีการศึกษา เปิดบริการให้ยืมทุกวันตั้งแต่เวลา 09.00 - 18.00 น.

เปิดบริการพิเศษช่วงสอบ เปิดบริการให้ยืมทุกวันตั้งแต่เวลา 09.00 - 20.00 น.

ช่วงปิดภาคการศึกษา เปิดบริการจันทร์-ศุกร์ตั้งแต่เวลา 09.00 - 17.00 น.

เสาร์ - อาทิตย์ ปิดบริการ

งดบริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์

บริการ SALI Center ชั้น 2

ช่วงเปิดภาคเรียน เปิดบริการทุกวันตั้งแต่เวลา 09.00 - 20.00 น.

ช่วงปิดภาคการศึกษา เปิดบริการจันทร์-ศุกร์ตั้งแต่เวลา 09.00 - 17.00 น.

เสาร์ - อาทิตย์ ปิดบริการ

งดบริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์

2. ระเบียบการยืม-คืน หอสมุดกำหนดระเบียบไว้ดังตาราง

ตาราง 2 ระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

ประเภทของทรัพยากร	ประเภทสมาชิก	ระยะเวลาในการยืม (วัน)	จำนวนรายการยืม (รายการ)
หนังสือทั่วไป	อาจารย์	90	30
	ข้าราชการเกษียณอายุ	60	6
	นิสิตปริญญาโท	30	30
	นิสิตปริญญาตรี	14	20
	ข้าราชการ/พนักงาน	14	10 (ยกเว้นพนักงานชั่วคราวยืมได้ 5 รายการ)
	ผู้ใ้ภายนอก	6 ชั่วโมง	10
ปฏิญานพันธ์/โครงการ/มอก.	ผู้ใ้ทุกประเภท	30 (ยกเว้นผู้ใ้ภายนอกยืมได้ 6 ชม.	
วารสาร	ผู้ใ้ทุกประเภท (ยกเว้นผู้ใ้ภายนอก)	1	
หนังสือสำรอง/สื่อโสตทัศนวัสดุ/จุลสาร		3	
หนังสืออ้างอิง		เฉพาะถ่ายเอกสารภายใน 1 วัน ***กรณีจำเป็น***	
หนังสือรวมรายชื่อเว็บไซต์(ชั้น 2)		3 ชั่วโมง	
แผ่นภาพยนตร์แผ่นเพลง		3 ชั่วโมง	
หุฟัง		3 ชั่วโมง	
หมายเหตุ	<u>ภาคฤดูร้อน</u> อาจารย์ผู้สอนยืมได้ไม่จำกัดจำนวน ส่งคืนก่อนเปิดภาคการศึกษา		
<u>อัตราค่าปรับ</u> : สิ่งพิมพ์ทุกประเภท 5 บาท/เล่ม/วัน เฉพาะแผ่นภาพยนตร์ หุฟังยืมได้ 3 ชั่วโมง และหนังสือสำรองที่ยืมได้รายชั่วโมง หากเกินกำหนดส่งจะต้องจ่ายค่าปรับชั่วโมงละ 5 บาท			

การจัดบริการของหอสมุด

บริการของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ มีดังต่อไปนี้

1. บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ (Check Out) เป็นบริการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้ตามระยะเวลาที่ห้องสมุดกำหนดไว้ หอสมุดจัดให้มีเคาน์เตอร์บริการยืมประจำทุกชั้น

2. บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ (Check In) หอสมุดกำหนดการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพียงจุดเดียว คือตู้รับคืนหนังสือบริเวณชั้น 1 โดยผู้ใช้สามารถส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง ยกเว้นทรัพยากรประเภทสื่อโสตทัศนวัสดุ ผู้ใช้สามารถคืนได้ที่เคาน์เตอร์บริการทุกชั้น ซึ่งในการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศนั้นทางหอสมุดจะดำเนินการ 2 รูปแบบ คือ

2.1 การรับคืนแบบ Bookdrop เป็นการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศก่อนเวลา 09.00 น. หรือเวลาเปิดให้บริการ

2.2 การรับคืนแบบ Standard เป็นการรับคืนหนังสือตามปกติ โดยมีการเช็คคืนทุก ๆ 1 ชั่วโมง

3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service) เป็นบริการที่ทางหอสมุดร่วมมือกับทางห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเพื่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน โดยผู้ใช้สามารถติดต่อขอแบบฟอร์มการยืมได้จากเคาน์เตอร์บริการยืมทุกชั้น

4. บริการยืมระหว่างวิทยาเขต (Intercampus Loan Service) เป็นบริการที่ทางหอสมุดร่วมมือกับทางสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน โดยผู้ใช้สามารถติดต่อขอแบบฟอร์มการยืมได้จากเคาน์เตอร์บริการยืมทุกชั้น

5. บริการวารสาร ปัจจุบันหอสมุดให้บริการวารสารแยกตามสาขาวิชา จัดเก็บแบบชั้นเปิด ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถหยิบตัวเล่มที่ต้องการมายืมไว้ในครอบครองได้เป็นระยะเวลา 1 วัน ส่วนวารสารฉบับล่วงเวลาที่มิใช่พิมพ์เก่า หอสมุดจัดเก็บไว้ที่ชั้น 6 ซึ่งเป็นแบบชั้นปิด ผู้ใช้สามารถติดต่อเคาน์เตอร์บริการยืมเพื่อขอใช้วารสารเล่มที่ต้องการได้

6. บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Books) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) และฐานข้อมูลออนไลน์ (Reference Databases) โดยผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลผ่านจากหน้าจอไอแพด และเว็บไซต์ของห้องสมุด

7. บริการหนังสือที่มีสถิติการใช้น้อย หอสมุดจัดเก็บหนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยไว้ที่บริเวณชั้น 6 ซึ่งมีลักษณะเป็นชั้นปิด ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการได้ทุกเคาน์เตอร์บริการยืม โดยจดยรายละเอียดของเลขเรียกหนังสือหนังสือมาให้งานหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์เพื่อค้นหาตัวเล่มให้

8. บริการหนังสือพิมพ์ ปัจจุบันหอสมุดให้บริการหนังสือพิมพ์รายวันฉบับปัจจุบันและย้อนหลัง 3 วัน ณ บริเวณห้องโถงชั้น 1 และจัดเก็บฉบับล่วงเวลาที่ชั้น 5 และ 6

9. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เป็นบริการสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรม ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการอยู่ในหอสมุดผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง

10. บริการหนังสือสำรอง (Short Loan หรือ Book Reserve) เป็นบริการที่อาจารย์ ผู้สอนสั่งสำรองหนังสือไว้เพื่อให้หนังสือได้ยืมอ่านประกอบในรายวิชาต่าง ๆ ในระยะเวลาสั้นกว่า หนังสือทั่วไป คือ เพียง 3 วัน โดยผู้ใช้สามารถติดต่อขอยืมได้ที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 1

11. บริการจอง (Make Request) เป็นบริการที่หอสมุดจัดไว้เพื่อให้ผู้ใช้บริการแจ้ง ความจำนงค์ในการจองหนังสือหรือวัสดุที่มีผู้ใช้นคนอื่นยืมออกไป ผู้ใช้บริการสามารถจองผ่านหน้าจอ ไอแพคซึ่งจะมีระยะเวลาในการจอง 1 เดือน เมื่อหอสมุดได้รับคืนจะเก็บไว้ที่เคาน์เตอร์ยืมตามลำดับ เลขเรียกหนังสือเป็นเวลา 7 วัน เพื่อรอผู้จองมารับไป

12. บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว (View Your Record) เป็นบริการตรวจสอบข้อมูล การเป็นสมาชิก การยืม ค่าปรับ หนังสือจอง ภาระหนี้สินต่างๆ ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลผ่าน ทางหน้าจอไอแพคได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนสามารถแก้ไขเลขพิน (Pin) และอีเมล (E-mail) ได้ด้วยตนเอง

13. บริการต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Renew) ผู้ใช้บริการสามารถต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้ด้วยตนเองโดยผ่านทาง หน้าจอไอแพค เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ที่ยังต้องการใช้หนังสือหรือวัสดุนั้น ๆ โดยให้สิทธิในการต่ออายุการยืมได้อีก 1 ครั้ง

14. บริการคู่มือการใช้บริการห้องสมุด (Guides and Instruction) เป็นบริการสำหรับ ช่วยในการสืบค้น รวบรวมข้อมูล เอกสาร คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการ รวมถึงการใช้บริการของ หอสมุด ผู้ใช้บริการสามารถเปิดอ่านเอกสารได้ตลอด 24 ชั่วโมง

15. บริการ SALI Center ประกอบด้วย บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 40 ที่นั่ง เพื่อฝึกทักษะทางคอมพิวเตอร์และสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต บริการห้องปฏิบัติการทาง ภาษา จำนวน 38 ที่นั่ง เพื่อฝึกฝนภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ เยอรมัน ฝรั่งเศส สเปน รวมทั้งฝึกทักษะทางคอมพิวเตอร์และสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังให้บริการยืม-คืน โสตทัศนวัสดุ บริการหุ้ฟ้งเพื่อการฝึกภาษา โดยผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ภายใน บริเวณชั้น 2

16. บริการห้องอ่านหนังสือนอกเวลาอัตโนมัติ หอสมุดเปิดให้บริการห้องอ่านหนังสือ นอกเวลาอัตโนมัติ ตั้งแต่เวลา 18.00 - 20.00 น. ซึ่งผู้ใช้งานจะต้องทาบบัตรสมาชิกทุกครั้งที่ใช้ บริการ

17. บริการห้องสมุดภาพยนตร์ หอสมุดจัดบริการแผ่นภาพยนตร์และสารคดี พร้อม โทรทัศน์และเครื่องเล่นจำนวน 19 เครื่อง โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ภายในบริเวณชั้น 2 เพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ

18. บริการห้องสมุดเสียง หอสมุดจัดบริการรับฟังสื่อประเภทเสียง จำนวน 10 สถานี ทั่วประเทศเคาน์เตอร์บริการชั้น 2 ให้ผู้ใช้สามารถรับฟังเพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ
19. บริการพิมพ์ผลงาน หอสมุดจัดบริการรับพิมพ์ผลงานจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องปฏิบัติการทางภาษา ผู้ใช้สามารถส่งพิมพ์ผลงานจากเครื่องที่ใช้อยู่ และมารับงานที่ส่งได้ที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 2 อัตราค่าบริการแผ่นละ 2 บาท
20. บริการสแกนงาน หอสมุดจัดบริการรับสแกนงานต่าง ๆ ผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 2 อัตราค่าบริการแผ่นละ 10 บาท
21. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยให้บริการตอบคำถามและช่วยสืบค้นสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงชี้แนะแหล่งข้อมูลภายนอกแก่ผู้ใช้ในกรณีที่ไม่มีสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการในหอสมุด ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ทุกเคาน์เตอร์บริการ
22. บริการตอบคำถามออนไลน์ (Reference Desk Online) ห้องสมุดเปิดบริการถาม-ตอบผ่านทางออนไลน์ด้วยโปรแกรม MSN ภายใต้อินทราเน็ต username oklib@swu.ac.th เพื่อตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามข้อมูลของห้องสมุด สอบถามวิธีการค้นคว้าเอกสารประกอบการทำรายงาน วิจัย วิทยานิพนธ์ ฯลฯ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตั้งแต่เวลา 09.00-12.00 น. ทุกวันจันทร์ - วันศุกร์
23. บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Circulation Services) เป็นการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด การให้บริการตอบคำถามอ้างอิง การสอนการสืบค้นโอแพ็กและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนให้คำแนะนำเรื่องงานบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น การจอง การยืมต่อ การตรวจสอบภาระหนี้สิน เป็นต้น นอกจากนี้ยังรับชำระค่าปรับ รับแจ้งหนังสือหาย พร้อมดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทันที รับคืนหนังสือของสำนักหอสมุดกลาง และบริการหนังสือที่ผู้ใช้สั่งจองโดยผ่านทางบริการจอง - ยืมนอกเวลาทำการ (TeleCirc) ทั้งนี้มีบรรณารักษ์รับผิดชอบประจำโครงการ จำนวน 2 คน หมุนเวียนไปตามคณะต่าง ๆ ในช่วงเวลา 12.00-13.00 น. ตั้งแต่ วันจันทร์ - วันศุกร์
24. บริการมุมความรู้ตลาดทุน (Set Corner) หอสมุดจัดให้บริการมุมความรู้ตลาดทุน บริเวณห้องโถงชั้น 1 ของอาคารหอสมุด ให้บริการหนังสือ วารสาร และคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลตลาดทุน ซึ่งมุมความรู้ตลาดทุนเป็นส่วนหนึ่งของความร่วมมือในโครงการ University Networking ระหว่างตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
25. บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless Access Point) หอสมุดจัดบริการมุมอินเทอร์เน็ตไร้สาย ซึ่งผู้ใช้สามารถใช้บริการได้โดยติดต่อลงทะเบียนใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์ชั้น 1, 2 และ 3
26. บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room) หอสมุดจัดบริการห้องประชุมกลุ่มย่อยภายในบริเวณชั้น 4 และชั้น 5 ผู้ใช้บริการสามารถยืมใช้ได้เป็นเวลา 2 ชั่วโมง

27. บริการนำชมห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกใหม่ ได้รู้จักห้องสมุดในทุก ๆ ชั้นบริการ หรือผู้ใช้ที่ต้องการศึกษาดูงานห้องสมุด โดยผู้ที่ต้องการใช้บริการ สามารถแจ้งความจำนงค์ได้ทุกเคาน์เตอร์บริการ

28. บริการฝึกอบรมการสืบค้นโอแพ็ก การใช้งานข้อมูลออนไลน์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและใช้ประโยชน์จากบริการที่ห้องสมุดมีอยู่อย่างคุ้มค่า ผู้ที่ต้องการใช้บริการสามารถขอรับบริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการทุกชั้น โดยจัดกลุ่มและนัดวันเวลาที่ต้องการ พร้อมทั้งแจ้งความจำนงค์ในเรื่องที่ต้องการให้จัดอบรม

29. บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ต้องการถ่ายสำเนาจากหนังสือ เอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ โดยจัดให้บริการ ณ บริเวณห้องโถงชั้น 1 ดำเนินการโดยบริษัทเอกชน

30. บริการจัดฉายภาพยนตร์ หอสมุดจัดฉายภาพยนตร์ภายในบริเวณห้องโถงชั้น 1 ตั้งแต่วันที่ 18.30 น. ของทุกวันพุธ

31. บริการจัดปฐมนิเทศนิสิตใหม่ (For First Year) คือการจัดปฐมนิเทศสำหรับสมาชิกแรกเข้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิตชั้นปีที่ 1 ซึ่งประกอบด้วยบริการศึกษาดูงาน สอนการใช้และนำชมห้องสมุด ผู้ใช้ที่ต้องการใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการทุกชั้น โดยจัดกลุ่มและนัดวัน-เวลาที่ต้องการ พร้อมกับแจ้งความจำนงค์ในเรื่องที่ต้องการให้จัดอบรม

32. บริการจองหนังสือล่วงหน้าและขอยืมนอกเวลาทำการปกติ เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถมายืมหนังสือได้ในเวลาทำการปกติของห้องสมุด สามารถติดต่อให้ห้องสมุดเก็บหนังสือที่ต้องการไว้ให้ โดยส่งรายละเอียดของหนังสือที่ต้องการยืมทางโทรสาร หรือผ่านทางอีเมล และมารับหนังสือที่จองไว้ได้ที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 2 ตั้งแต่วันที่ 18.00 – 20.00 น.

33. บริการจองใช้คอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการสามารถจองใช้คอมพิวเตอร์ได้ที่เครื่องจองบริเวณชั้น 2 หรือจองผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง

34. บริการส่งสำเนาบทความ (Delivery Article) เป็นบริการที่ห้องสมุดอำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีความต้องการสำเนาบทความวารสารที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุด ผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ทุกเคาน์เตอร์บริการ หรือผ่านทางอีเมลห้องสมุด (oklib@swu.ac.th) เมื่อได้รับคำขอทางหอสมุดจะดำเนินการสแกนบทความที่ต้องการและแนบไฟล์ส่งให้ผู้ใช้ผ่านทางอีเมล โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ

35. บริการสำเนาสารบัญวารสารส่งทางอีเมล (Current Contents) เป็นบริการถ่ายสำเนาสารบัญวารสารชื่อภาษาต่างประเทศฉบับปัจจุบันส่งให้อาจารย์ผ่านทางอีเมล

36. บริการแนะนำรูปแบบบรรณานุกรม (Reference Styles) เป็นบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ประกอบการทำรายงาน งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ โดยจัดเรียงตามลำดับประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ

37. บริการจัดซื้อหนังสือส่วนตัวตามความต้องการ (Shopping Cart) หอสมุดได้รวบรวมร้านค้าหนังสือระบบออนไลน์ไว้ที่หน้าเว็บไซต์ของหอสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกในการเลือกซื้อหนังสือตามต้องการ

38. บริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง (Stillout Notice) เป็นบริการที่หอสมุดแจ้งเตือนเมื่อผู้ใช้บริการค้างส่งทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดทุกประเภท โดยติดประกาศที่หอสมุด คณะ หอพักนิสิต และโรงอาหาร นอกจากนี้ยังทวงถามผ่านทางอีเมล โทรศัพท์ และเอสเอ็มเอส (SMS)

39. บริการรายชื่อหนังสือใหม่บนไอแพ็ค เป็นบริการรายชื่อหนังสือใหม่ที่อยู่ในฐานข้อมูลห้องสมุด ซึ่งจะรวบรวมทุกเดือน ผู้ใช้สามารถตรวจสอบได้จากไอแพ็ค

40. บริการจุลสารออนไลน์ เป็นบริการที่ให้ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นและเปิดอ่านจุลสารฉบับเต็ม (Fulltext) ผ่านทางไอแพ็คของหอสมุด

41. บริการสาระสังเขปออนไลน์ เป็นบริการที่ให้ผู้ใช้งานสามารถอ่านบทคัดย่อโครงการและบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นการช่วยให้ผู้ใช้ได้ทราบเนื้อหาย่อ ๆ ของโครงการ และวิทยานิพนธ์เล่มนั้น ๆ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจก่อนจะไปหยิบตัวเล่มมายืม

42. บริการพื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการและป้ายประชาสัมพันธ์ หอสมุดมีบริการให้ผู้ใช้งานขอยืมสถานที่เพื่อการจัดนิทรรศการ นอกจากนี้ยังมีบริการให้ยืมป้ายประชาสัมพันธ์ในการจัดนิทรรศการอีกด้วย

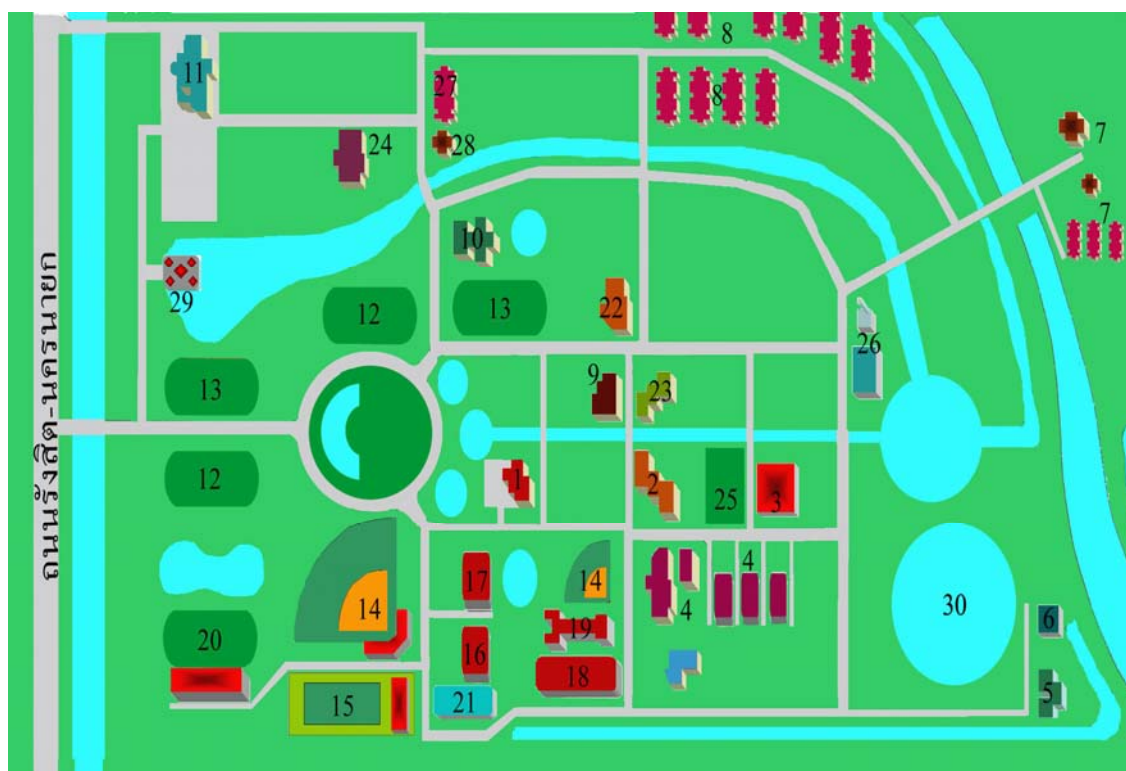
43. บริการดรชนีวารสารภาษาไทย หอสมุดจัดทำเครื่องมือช่วยค้นสำหรับดรชนีวารสารภาษาไทย ซึ่งผู้ใช้งานสามารถสืบค้นดรชนีวารสารได้จากหน้าไอแพ็ค

44. บริการผู้เยี่ยมชม เป็นบริการที่เปิดโอกาสให้ผู้เยี่ยมชมที่อยู่บริเวณชุมชนรอบ ๆ มหาวิทยาลัย และในเขตพื้นที่จังหวัดใกล้เคียงเข้ามาใช้บริการห้องสมุดโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้บริการ ซึ่งการเข้าใช้บริการนั้นทางหอสมุดจะจัดปฐมนิเทศการเข้าใช้ห้องสมุดให้กับทุกคนที่เข้ามาใช้บริการครั้งแรก พร้อมทั้งกำหนดเลขสมาชิกผู้เยี่ยมชมให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อนำมาติดต่อในการเข้าใช้บริการครั้งต่อไป

คณะวิชาและหน่วยงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ

นอกจากหอสมุดแล้วยังมีคณะวิชาและหน่วยงานอื่น ๆ ที่ดำเนินการ ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ดังต่อไปนี้

1. คณะวิศวกรรมศาสตร์
2. คณะเภสัชศาสตร์
3. คณะพยาบาลศาสตร์
4. คณะสหเวชศาสตร์
5. คณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา)
6. โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
7. กองอำนวยการ
8. สำนักงานบริหารกิจการหอพัก ซึ่งมีหน้าที่จัดการบริหาร ดูแลหอพักนิสิต จำนวน 10 อาคาร ซึ่งหอพักนิสิตมีกำหนดการเปิดหอพักเวลา 05.00 น. และปิดเวลา 22.00 น.
9. สำนักคอมพิวเตอร์ (องค์กรฯ)
10. สำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา (องค์กรฯ)
11. กองกิจการนิสิต (องค์กรฯ)



1. อาคารอำนวยการ	11. ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพฯ	21. อาคารฝึกปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ
2. อาคารเรียนรวม	12. สนามรักบี้	22. คณะสหเวชศาสตร์
3. โรงอาหาร	13. สนามฟุตบอล	23. อาคารปฏิบัติการ อเนกประสงค์ของวิชาพื้นฐาน
4. คณะวิศวกรรมศาสตร์	14. สนามซอฟท์บอล	24. คณะพยาบาลศาสตร์
5. โรงผลิตน้ำประปา	15. สนามยิงธนู	25. สนามเทนนิส
6. สถานีไฟฟ้าย่อย	16. อาคารกีฬา 1	26. อาคารเตาเผาขยะและโรง บำบัดน้ำเสีย
7. อาคารชุดพักอาศัยอาจารย์ และข้าราชการ	17. อาคารกีฬา 2	27. หอพักนิสิตแพทย์
8. หอพักนิสิต	18. อาคารกีฬา 3	28. อาคารหอพักแพทย์
9. อาคารหอสมุด	19. อาคารศูนย์กีฬาสรินทร	29. หอพระ
10. คณะเภสัชศาสตร์	20. สนามกีฬากลาง	30. บ่อน้ำดิบผลิตน้ำประปา

ภาพประกอบ 2 แผนผังบริเวณ มศว องค์กรักษ์

ที่มา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์. ฝ่ายพัฒนาสถานที่และสิ่งแวดล้อม.
(2551). แผนผังบริเวณ มศว องค์กรักษ์. ออนไลน์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

ปัจจุบันมีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด ความพึงพอใจในการใช้บริการ ความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้บริการไว้ คือ

วี (Wei. 1994: Online) วิจัยเรื่องการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ซานตา ครุซ ของอาจารย์ และนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 136 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการสอน บริการที่อาจารย์ใช้มากที่สุดคือ บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด และบริการยืม-คืนหนังสือ ทั้งนี้อาจารย์มีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการห้องค้นคว้า ส่วนบริการที่ต้องการให้มีในอนาคตได้แก่บริการเตือนหนังสือค้างส่ง ส่วนนิสิตใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาค้นหาบทความ และทำรายงานวิจัยมากที่สุด บริการที่นิสิตใช้มากที่สุดคือ บริการยืม-คืนหนังสือ นิสิตมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนหนังสือ และทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด บริการที่นิสิตต้องการในอนาคตคือ บริการค้นหาบทความ หัวข้องานวิจัยเฉพาะด้าน การสอนการใช้ฐานข้อมูลและแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการแจ้งเตือนหนังสือค้างส่ง และต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในตอนค่ำและวันเสาร์-อาทิตย์

ต่อมาในปี ค.ศ. 1996 นิยอนเซนกา (Niyonsenga. 1996: Online) ศึกษาการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติรวันดา โดยสอบถามจากผู้ซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์ จำนวน 218 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้ การใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในด้านเวลาที่เปิดให้บริการ การเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุด ความช่วยเหลือของบุคลากรห้องสมุด ระยะเวลาในการยืม นโยบายการให้ยืมหนังสือ ความพอเพียงของทรัพยากร การบริการวารสารและบริการโสตทัศนวัสดุ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจที่ต่ำของผู้ใช้ห้องสมุดแห่งนี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปัญหาต่าง ๆ เกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม การขาดทักษะการให้บริการตอบคำถาม ห้องสมุดขาดการบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอ ความต้องการการให้บริการยืม-คืนหนังสืออย่างเป็นระบบ ความต้องการในการใช้วารสารตลอดจนการขาดตารางหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรห้องสมุด เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักวิจัยเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนิสิต ทั้งนี้เพราะการได้รับสิทธิพิเศษจากทางห้องสมุด

ในปี ค.ศ. 1998 แอนดาลีบบและซิมมอนส์ (Andaleeb; & Simmonds. 1998: Online) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่งในเมืองเอรี (Erie) รัฐเพนซิลเวเนีย ได้แก่ ห้องสมุดวิทยาลัยเบห์เรนด (Behrend College Library) ห้องสมุดแนชแห่งมหาวิทยาลัยแกนนอน

(Nash Library of Gannon University) และห้องสมุดแฮมเมอร์มิลล์แห่งวิทยาลัยเมซีเฮิร์ส (Hammermill Library of Mercyhurst College) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นิสิตที่ลงทะเบียนเรียนทั้งภาคฤดูร้อน ฤดูใบไม้ผลิ และฤดูใบไม้ร่วงของปี 1996 จำนวน 188 คน โดยใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า นิสิตให้ความสำคัญกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนมากและหลากหลายประเภทที่ให้บริการในห้องสมุด ความเพียงพอของทรัพยากร บุคลิกและพฤติกรรมของผู้ให้บริการมีผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในห้องสมุด และผู้ใช้อยู่ต้องการบริการที่มีคุณภาพสูง ซึ่งไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ให้บริการเท่านั้น ยังขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอีกด้วย

ต่อมาในปี ค.ศ. 2000 รัสตอมแฟรมและควอลลส์ (Rustomfram; & Qualls. 2000: Online) วิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเมมฟิส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 1,404 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาร้อยละ 77 มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดและอาคารสถานที่ในระดับมาก 2) นักศึกษาร้อยละ 73 มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ และการแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้าในระดับปานกลาง 3) นักศึกษาร้อยละ 70 ต้องการให้เพิ่มบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ให้สืบค้นได้ทั้งภายในห้องสมุดและภายนอกมหาวิทยาลัย

ถัดมา 1 ปี รีตและแทนเนอร์ (Reed; & Tanner. 2001: 229-233) ศึกษาความต้องการสารสนเทศและบริการห้องสมุดของคณาจารย์สาขาศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเท็กซัส (TTU: Texas Tech University) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการห้องสมุดของคณาจารย์สาขาศิลปกรรมศาสตร์ แหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่คณาจารย์ใช้ รวมถึงแหล่งสารสนเทศที่แนะนำให้นิสิตเข้าถึง รูปแบบของสารสนเทศที่ใช้เพื่อการสอนและการประเมินคุณค่าของทรัพยากรห้องสมุดที่จัดให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมคณาจารย์เข้าใช้ห้องสมุดทุกสัปดาห์และทุกเดือน บริการห้องสมุดที่คณาจารย์ใช้มากที่สุดคือ บริการสารสนเทศด่วน รองลงมาคือ บริการหนังสือสารอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด ตามลำดับ บริการที่คณาจารย์ไม่ใช้มากที่สุดคือ งานฐานข้อมูลวารสาร รองลงมาคือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ ตามลำดับ แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส เทค รองลงมาคือ ห้องสมุดส่วนตัว และจากเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ในส่วนรูปแบบของสารสนเทศ คณาจารย์ระบุว่าสารสนเทศภาษาต่างประเทศมีความสำคัญต่อการทำงานวิจัยมาก นอกจากนี้ยังมีความเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดทุกรูปแบบมีความสำคัญต่อการสอนและการทำวิจัย

ในปีเดียวกัน ฮิลเลอร์ (Hiller. 2001: 605-625) วิจัยเรื่องการประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ และการดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยวอชิงตัน (University of Washington) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ และการดำเนินงานของห้องสมุด และข้อมูลในด้านการเข้าใช้บริการ สิทธิพิเศษต่างๆ รวมถึงความสำคัญของห้องสมุดที่มีต่อผู้บริการในกลุ่มผู้ใช้ที่หลากหลายและแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการระดับปริญญาตรีและปริญญาโท เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลพบว่า การวิจัยนี้เป็นโครงการระยะยาว มีการวางแผนการและเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1992 โดยการปรับเปลี่ยนแบบสอบถามไปบ้างในแต่ละครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด มีการนำผลการวิจัยไปเทียบกับ LIBQUAL+ เพื่อให้การประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้องและสมบูรณ์ เนื่องจากการวิจัยนี้ทำในกลุ่มนักศึกษาหลากหลายสาขาวิชา จึงมีความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนในบางเรื่อง ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้ ผู้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับสูง ควรเพิ่มรูปแบบการใช้งานแบบทางไกลและพัฒนาทรัพยากรที่อยู่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ สร้างความรู้สึกที่ว่าห้องสมุดเป็นสถานที่สำหรับนักศึกษาให้ต่อเนื่อง และเพิ่มทางเลือกที่ซับซ้อนขึ้นในการสืบค้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน เช่น เพื่อการสอน เพื่อการศึกษา เพื่อการวิจัย

ในปี ค.ศ. 2003 ลาพิตัส (Lapidus. 2003: 237-244) วิจัยเรื่องการบริการห้องสมุดสำหรับนิสิตสาขาเภสัชศาสตร์และสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาลัยเภสัชศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพแห่งรัฐแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts College of Pharmacy and Health Sciences: MCPHS) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ทั้งทางด้านการบริการ การแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นิสิตจำนวน 211 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นิสิตเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเข้าใช้ห้องสมุดคือ เพื่อการศึกษาค้นคว้า และเพื่อเช็คอีเมล รองลงมาคือ เพื่อพิมพ์งาน เพื่อการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพื่อพบปะเพื่อนฝูง และใช้คอมพิวเตอร์เพื่อความบันเทิง ตามลำดับ ส่วนใหญ่นิสิตเข้าใช้เว็บไซต์ของห้องสมุดเป็นประจำและใช้วารสารที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือฐานข้อมูลวิจัย ในด้านระบบงานของห้องสมุดหรือคำแนะนำในการเข้าใช้หรือการใช้งานคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานเพื่อการสืบค้นสารสนเทศได้เป็นอย่างดี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด นิสิตส่วนใหญ่เข้าใช้งานในส่วนของหนังสืออ้างอิงและบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า ในด้านของที่นั่งอ่าน สภาพภูมิทัศน์ และแสงสว่างอยู่ในเกณฑ์ดี ในด้านของการบริการของห้องสมุด นิสิตส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการเพื่อสอบถามบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากนิสิต เช่น ต้องการหนังสือในสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และศิลปศาสตร์ มากขึ้น ต้องการฐานข้อมูลออนไลน์ ต้องการวารสารทั้งแบบฉบับพิมพ์และออนไลน์ ต้องการห้องประชุมกลุ่มย่อย และต้องการให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ

การศึกษางานวิจัยในต่างประเทศสรุปได้ว่า เป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการบริการ การใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจงานด้านบริการเป็นหลัก โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้ห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม

งานวิจัยในประเทศ

ปัจจุบันยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการของหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ แต่มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 5 เรื่อง และวิทยาเขตอื่น ๆ จำนวน 2 เรื่อง ดังต่อไปนี้

อัญชลี อำนาจธรรม และคณะ (2534: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้และบุคลากรห้องสมุดต่อ "อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ" มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ ข้าราชการ และนิสิต จำนวน 1,200 คน ผลการวิจัยพบว่า ในการเข้าใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีวัตถุประสงค์เดียวกันคือ เพื่อค้นคว้าและยืมหนังสือเป็นประการสำคัญที่สุด ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมห้องสมุดโดยเฉลี่ยในระดับมากเกี่ยวกับเรื่องของการตกแต่ง ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารทั้งภายนอกและภายใน เช่น บริเวณรอบ ๆ นอกอาคาร บริเวณฝ่ายสื่อโสตทัศนศึกษา บริเวณรับ-จ่าย บริเวณชั้น 3, 4, 5 และ 6 เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ใช้ห้องสมุดได้เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหรือโต๊ะ-เก้าอี้ โดยเฉพาะโต๊ะอ่านหนังสือเฉพาะบุคคล ส่วนบริเวณที่นั่งฟังเทปบันทึกเสียงชั้น 1 ผู้ใช้เสนอแนะให้ห้องสมุดเพิ่มที่นั่งฟังเทปบันทึกเสียงพร้อมทั้งหูฟัง และจัดทำป้ายแนะนำการใช้เครื่องให้ชัดเจน สำหรับบริเวณรับฝากของ ผู้ใช้ห้องสมุดเสนอแนะให้ขยายที่รับฝากของหรือเพิ่มชั้นวางของ รวมทั้งดูแลให้เป็นระเบียบและปลอดภัย ในส่วนของบุคลากรห้องสมุด ส่วนใหญ่บุคลากรมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของห้องสมุดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสภาพแวดล้อมที่พึงพอใจมากคือ เรื่องห้องประชุม/ห้องสัมมนา ลิฟต์/บันได ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ เนื้อที่ใช้สอยและแสงสว่างในบริเวณที่ทำงาน นอกจากนี้บุคลากรห้องสมุดได้เสนอแนะให้มีการทำความสะอาดบริเวณลาดฟ้าอย่างสม่ำเสมอ และจัดบริเวณลาดฟ้าให้เป็นระเบียบสวยงาม มีความร่มรื่นสำหรับเป็นที่พักผ่อนของบุคลากร

ต่อมาในปี พ.ศ. 2540 เชิดชาติ พุกพูน (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการในการใช้บริการโสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 621 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนิสิตมีความต้องการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนศึกษาที่คล้ายคลึงกัน คือ ต้องการโสตทัศนวัสดุในระดับมากได้แก่ เทปวีดิทัศน์แบบวีเอชเอส (VHS) และสไลด์ อาจารย์และนิสิตส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าฝ่ายโสตทัศนศึกษามีสื่อการเรียนการสอนอะไรไว้

ให้บริการซึ่งเป็นปัญหาระดับมาก รองลงมาคือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนการสอนและเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นโสตทัศนวัสดุมีน้อย ทั้งนี้อาจารย์และนิสิตเสนอแนะให้จัดหาโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ให้มากขึ้น ตลอดจนใช้วิธีการเผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ที่มีให้บริการ พร้อมทั้งเชิญชวนให้อาจารย์และนิสิตได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ คัดเลือกและจัดหาโสตทัศนวัสดุเพื่อให้สอดคล้องกับวิชาที่สอน

ถัดมา 1 ปี ศศิปา เหมทานนท์ (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ รวมทั้งบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมทั้งสิ้น 630 คน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตและบุคลากรมีทัศนะต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทั้ง 4 ด้าน คือด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังเสนอแนะความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านบริการวารสาร เสนอแนะให้เพิ่มรายการวารสารหรือนิตยสารที่ให้ความบันเทิงและทันต่อเหตุการณ์ ด้านบริการสิ่งพิมพ์ เสนอแนะให้เพิ่มหนังสือใหม่ให้ทันสมัย ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล ด้านบริการโสตทัศนศึกษา เสนอแนะให้เพิ่มอุปกรณ์และปรับปรุงให้ทันสมัย ส่วนด้านอื่น ๆ เสนอแนะให้ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยและเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์

หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2545 ธนัชชา พุทธธรรม (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ ชั้นปีที่ 3 และ 4 จำนวน 268 คน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านสื่อสารสนเทศ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

และในปี พ.ศ. 2548 ลักษณ์า คมขำ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2-4 และสูงกว่า และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาทุกชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2548 รวมทั้งหมด 375 คน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการถ่ายเอกสาร และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการ โดยรวมในแต่ละด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง พร้อมทั้งได้เสนอแนะความคิดเห็นใน

ด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับสืบค้นข้อมูล และจัดหาหนังสือที่หลากหลายและทันสมัย ด้านการบริการวารสารเสนอแนะให้เพิ่มรายการวารสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ เสนอแนะให้จัดหาวีซีดีที่ทันสมัย ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านการบริการถ่ายเอกสาร เสนอแนะให้มีบริการถ่ายเอกสารทุกชั้น และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการ เสนอแนะให้จัดหาหนังสืออ้างอิงทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่ทันสมัย

ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตอื่น ๆ มีเพียง 2 เรื่อง คือ งานวิจัยของ เฉลิมศักดิ์ ชุบวา (2534:

บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท และอาจารย์จำนวน 379 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง โอกาสที่เข้าใช้มากที่สุดคือ วันราชการ จุดมุ่งหมายในการใช้บริการของนิสิตปริญญาตรี คือ เพื่ออ่านหนังสือทั่วไป แต่นิสิตปริญญาโทมีจุดมุ่งหมายเพื่ออ่านปริยฐานิพนธ์และเอกสารวิจัย ส่วนอาจารย์มีจุดมุ่งหมายเพื่ออ่านวารสารและนิตยสารใหม่ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ส่งคืนทรัพยากรห้องสมุด ที่ยืมตรงตามกำหนดเวลา การค้นหาทรัพยากรห้องสมุดใช้วิธีค้นจากบัตรรายการหรือดัชนี ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรห้องสมุดได้เป็นส่วนมาก บริการที่ผู้ใช้เคยใช้บริการมากที่สุดคือ บริการยืมหนังสือทั่วไป สำหรับทรัพยากรห้องสมุดนั้นผู้ใช้มีปัญหาการใช้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านของความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด ผู้ใช้ต้องการให้เพิ่มเนื้อที่ห้องสมุด เพิ่มโต๊ะ-เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ ตกแต่งสถานที่ให้สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย เพิ่มจำนวนหนังสืออ้างอิง เพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร และจัดบริการรวบรวมบรรณานุกรมเพื่อการค้นคว้าวิจัยตามลำดับ

และในปี พ.ศ. 2535 วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ (2535 : 30-34) ศึกษาปัญหาการใช้ห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ จำนวน 204 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อเตรียมการสอนมากที่สุด ส่วนมากมาใช้บริการเมื่อมีเวลาว่างจากงานประจำ บริการที่ใช้มาก คือ บริการยืม-คืนหนังสือ ในด้านทรัพยากร อาจารย์ทุกคนใช้หนังสือวิชาการภาษาอังกฤษเป็นส่วนมาก อาจารย์มีปัญหาการใช้ห้องสมุดอยู่ในระดับมาก คือ หนังสือวิชาการภาษาอังกฤษมีน้อย การหาวารสารวิชาการบนชั้น ส่วนในด้านของสถานที่ อาจารย์ส่วนมากต้องการให้มีห้องเฉพาะสำหรับการค้นคว้า นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังเสนอแนะให้ห้องสมุดปรับปรุงในด้านต่าง ๆ คือ การจัดหาหนังสือวิชาการ และวารสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้ตรงกับหลักสูตร บริการที่ควรปรับปรุงคือการยืมระหว่างห้องสมุดและการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ห้องสมุดควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศและปรับปรุงห้องน้ำ จำนวนที่นั่งอ่าน และมีการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากกว่าเดิม

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดของห้องสมุดอื่น ๆ ได้แก่ งานวิจัยของสุกัญญา แป้นสุขเย็น (2543: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบเหตุผลและศึกษาปัญหาการใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะอื่น ๆ ของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยคือ นิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 270 คน ผลการวิจัยพบว่า ด้านสภาพการใช้บริการ นิสิตเรียนรู้วิธีการค้นหาสารสนเทศจากการปฐมนิเทศ นิสิตใหม่มากที่สุด สำหรับห้องสมุดอื่น ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นอกเหนือจากห้องสมุดคณะ เภสัชศาสตร์แล้ว นิสิตจะไปใช้หอสมุดกลางเป็นอันดับ 1 ความถี่ในการเข้าใช้ 1-4 ครั้ง/สัปดาห์ นิสิต มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เพื่อค้นคว้าประกอบการ เขียนรายงาน ด้านปัญหาการใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ นิสิตมีปัญหาการใช้ในระดับปานกลาง 5 ข้อแรกคือ หนังสือที่นิสิตใช้กันมากมีจำนวนน้อยเล่ม หนังสือตำราภาษาไทยในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ไม่เพียงพอ หนังสือตำราภาษาไทยในสาขาเภสัชศาสตร์มีไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ศึกษา บทเรียนสำเร็จรูปในศูนย์สื่อการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning Resource Center for Self Study) มีน้อยไม่เพียงพอ และวารสารยืมออกนอกห้องสมุดไม่ได้

ต่อมาในปี 2546 วาทีณี เขมมาโรทัย (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้บริการหอสมุด กองทัพอากาศของนายทหารนักเรียนและนายทหารนักศึกษาในสถาบันต่าง ๆ ของกองทัพอากาศ จุดมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหา ความต้องการใช้บริการหอสมุด กองทัพอากาศ และเหตุผลที่ไม่เข้าใช้หรือเข้าใช้หอสมุดกองทัพอากาศน้อย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัย คือ นายทหารนักเรียนและนายทหารนักศึกษาที่ได้เข้ารับการศึกษานในสถาบันต่าง ๆ ของ กองทัพอากาศจำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นายทหารนักเรียนและนายทหารนักศึกษามีจุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าและทำ รายงานมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อยืม-คืนหนังสือ เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการทำวิจัยหรือ วิทยานิพนธ์ เพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้ ตามลำดับ ในด้านการใช้วัสดุสารสนเทศ ส่วนใหญ่ใช้วัสดุ สารสนเทศประเภทเอกสารวิจัยและวิทยานิพนธ์ รองลงมาคือ หนังสือความรู้ทั่วไปภาษาไทย บริการ ส่วนใหญ่ใช้มากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ รองลงมาคือบริการเอกสารวิจัยและวิทยานิพนธ์ เมื่อ พบปัญหาในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า รองลงมาคือ ศึกษาค้นคว้าและแก้ปัญหาด้วยตนเอง นายทหารนักเรียนและนายทหารนักศึกษามีปัญหาในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่ามีปัญหาในเรื่องจำนวนเล่มหนังสือที่ให้ยืมน้อยไม่เพียงพอกับความ ต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือน้อยเกินไป และวารสารใหม่อกให้บริการ ล่าช้า ในด้านความต้องการใช้บริการ ส่วนใหญ่ มีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ หอสมุดมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้มีบริการข่าวสารทันสมัย ต้องการให้หอสมุดเปิดให้บริการ ในวันเสาร์และอาทิตย์ และต้องการให้ขยายเวลาในการเปิด-ปิดหอสมุด ส่วนในด้านของเหตุผลที่ไม่

เข้าใช้และเข้าใช้บริการหอสมุดของนายทหารฯ คือ ไม่มีเวลามาหอสมุด เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ติดตามเหตุการณ์ข่าวสารข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศอื่น

ในปีเดียวกันนี้ยังมีงานวิจัยของสิริกัญญา พัฒนาภูทอง (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อลักษณะองค์ประกอบด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับมาก นอกจากนี้มีความพึงพอใจในการใช้บริการของหอสมุดกลางโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน และบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า

ต่อมาในปี พ.ศ. 2547 พัทธ พิพิธกุล (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาศาสนาบัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ อาจารย์ประจำ จำนวน 80 คน และนักศึกษา จำนวน 325 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ในด้านสภาพการใช้บริการ อาจารย์ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อเตรียมการสอนในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมและเพื่อติดตามข่าวสารด้านการบินให้ทันต่อเหตุการณ์ และพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด เพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนตามที่ได้รับคำแนะนำ รองลงมาคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าและทำรายงาน เพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้ อาจารย์และนักศึกษามีวิธีการค้นหาสารสนเทศโดยเดินดูตามชั้นหนังสือมากที่สุด รองลงมาคือ สอบถามจากบรรณารักษ์ และให้เพื่อนร่วมงานช่วยหาให้ อาจารย์และนักศึกษาเรียนรู้การใช้โอแพ็กจากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดจากสถานศึกษาที่เคยศึกษาหรือสถานที่ทำงานเดิม ช่วงเวลาที่อาจารย์และนักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดคือ ช่วงระหว่างวัน เมื่อไม่มีชั่วโมงสอน และช่วงพักกลางวัน เมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ อาจารย์ส่วนใหญ่มีวิธีการแก้ปัญหาโดยสอบถามจากผู้ร่วมงานหรือผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ รองลงมาคือ สอบถามจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ส่วนนักศึกษาใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยการสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ออกจากห้องสมุดเพราะไม่ทราบจะแก้ปัญหาอย่างไร ในด้านปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อาจารย์มีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยทรัพยากรที่มีปริมาณการใช้ในระดับมากที่สุดคือ หนังสือตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ รองลงมาคือ หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิน และเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ส่วนนักศึกษามีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในระดับมากที่สุดคือ หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการบิน รองลงมาคือ เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ด้านปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาที่อยู่ในระดับมากของอาจารย์คือ หนังสือวิชาการภาษาไทย

มีน้อย รองลงมาคือ บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าตอบคำถามได้ไม่ตรงความต้องการ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอกับการใช้ ส่วนนักศึกษาพบว่าปัญหาที่อยู่ในระดับมากคือ จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย รองลงมาคือ จำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการเรียนในสาขามีน้อย และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้ ในด้านความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดพบว่าอาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการบินในประเทศเพิ่มเติมมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ และต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง ส่วนนักศึกษามีความต้องการบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ และต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภายในประเทศ

นอกจากนี้ในปีเดียวกันยังมีงานวิจัยของจิตติมา ผดุงวงศ์เดช (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 565 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ระดับมากในด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุ ส่วนด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และในปี พ.ศ. 2549 รัตนภรณ์ แดนน (2549: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องการใช้และความต้องการบริการสารสนเทศจากสำนักบรรณสารสนเทศเพื่อผลิตผลงานวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จุดมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อศึกษาปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและความต้องการบริการสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ อาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 194 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์ใช้ในระดับมากคือ หนังสือตำราภาษาไทย รองลงมาคือ หนังสือตำราภาษาต่างประเทศและวารสารวิชาการภาษาไทย ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการใช้ในระดับน้อย ในด้านการบริการสารสนเทศ อาจารย์มีความต้องการอยู่ในระดับมากคือ บริการรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักบรรณสารสนเทศบนเว็บ รองลงมาคือ บริการเวียนหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ และบริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องตามความต้องการของอาจารย์ นอกจากนี้อาจารย์ได้เสนอแนะความต้องการบริการสารสนเทศเพิ่มเติมคือ ต้องการให้เพิ่มจำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และต้องการให้สำนักบรรณสารสนเทศขยายเวลาเปิดบริการ

การศึกษางานวิจัยในประเทศสรุปได้ว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดในด้านการใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ปัญหาในการใช้บริการ และความต้องการบริการห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสำรวจงานด้านบริการเป็นหลัก โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มผู้ใช้ในหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม

อย่างไรก็ตามจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยในต่างประเทศและงานวิจัยในประเทศ อาจสรุปได้ว่า มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด สภาพการใช้ห้องสมุด รวมทั้งความพึงพอใจความคิดเห็น และความต้องการบริการห้องสมุดอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสภาพห้องสมุดแต่ละแห่ง ตลอดจนผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีลักษณะแตกต่างกัน จึงทำให้การศึกษาในด้านนี้ยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับห้องสมุด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2-4 ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 1,585 คน

ตาราง 3 แสดงจำนวนประชากรโดยแบ่งตามระดับชั้นปีและคณะวิชา

คณะวิชา	จำนวนประชากร						
	ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		รวม
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
พลศึกษา (วิชาเอก วิทยาศาสตร์การกีฬา)	38	15	23	15	20	13	124
พยาบาลศาสตร์	6	89	-	89	7	44	235
เภสัชศาสตร์	22	79	15	59	23	51	249
วิศวกรรมศาสตร์	176	110	130	100	183	101	800
สหเวชศาสตร์	14	50	4	57	9	43	177
รวม	256	343	172	320	242	252	1,585

ที่มา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กองบริการการศึกษา. (2551). สรุปจำนวนนิสิตระดับปริญญาตรีปีการศึกษา 2551. หน้า 6.

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2-4 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่สุ่มมาจากประชากรโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตาม คณะวิชา ระดับชั้นปี และเพศ ตามสัดส่วน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 607-610) ที่กำหนดไว้ 310 คน

ตาราง 4 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามชั้นปีและคณะวิชา จำแนกตามเพศ

คณะวิชา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง						
		รวม	ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4	
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
คณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา)	124	45	12	6	9	6	7	5
พยาบาลศาสตร์	235	54	3	20	-	20	3	8
เภสัชศาสตร์	249	54	8	14	5	12	5	10
วิศวกรรมศาสตร์	800	157	28	28	23	22	28	28
สหเวชศาสตร์	177	50	5	14	2	16	3	10
รวม	1,585	360	56	82	39	76	46	61

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามสภาพการใช้ ความพึงพอใจ และความต้องการในการใช้บริการ ของนิสิตระดับปริญญาตรี ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการห้องสมุดระดับอุดมศึกษา ตลอดจนงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการและหลักเกณฑ์การสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษามาจากข้อ 1-2 มาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชา ความถี่ในการเข้าใช้บริการ เป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ลักษณะการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่ค้นได้ วิธีการเรียนรู้การใช้ iPac โดยใช้แบบสอบถามให้ผู้ตอบตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 การใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และประเภทของบริการที่ใช้ โดยใช้แบบสอบถามให้ผู้ตอบตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 4 ปัญหาใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับของปัญหาในการใช้บริการหอสมุดทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านบริการและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้แบบสอบถามให้ผู้ตอบตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 5 ความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับความต้องการในการใช้บริการหอสมุด โดยใช้แบบสอบถามให้ผู้ตอบตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และความชัดเจนในคำถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในเรื่องของข้อคำถามให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

4.1 ปรับเปลี่ยนถ้อยคำในแบบสอบถามของข้อคำถาม เรื่อง จุดมุ่งหมาย จาก เพื่อศึกษาค้นคว้าและทำรายงาน มาเป็น เพื่อศึกษาค้นคว้า ทำรายงานและวิจัย ข้อคำถามด้าน ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ จาก สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มาเป็น สื่อโสตทัศนวัสดุ ข้อคำถามด้าน ประเภทบริการที่ใช้ จากบริการยืม-คืนทรัพยากร แก่ไขเป็น บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ แก่ไขเป็น ใช้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ใช้หนังสือเก่าที่มีสถิติการใช้น้อย แก่ไขเป็น ใช้บริการหนังสือเก่าที่มีสถิติการใช้น้อย ยืมหนังสือสำรอง แก่ไขเป็น ใช้บริการยืมหนังสือสำรอง จอหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต แก่ไขเป็น ใช้บริการจอหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต ตรวจสอบ ข้อมูลส่วนตัว การยืม ค่าปรับ แก่ไขเป็น ใช้บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว การยืม ค่าปรับ ยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต แก่ไขเป็น ใช้บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต สอบถาม ข้อมูลทาง Online แก่ไขเป็น ใช้บริการสอบถามข้อมูลทาง Online ใช้อินเทอร์เน็ตไร้สาย แก่ไขเป็น ใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ส่งสำเนาบทความตวรรษที่วารสารผ่านอีเมล แก่ไขเป็น ส่งสำเนา บทความตวรรษที่วารสารผ่าน E-mail และดูรายชื่อหนังสือใหม่บนไอแพด แก่ไขเป็น ดูรายชื่อหนังสือ ใหม่บน iPac

4.2 แก่ไขรูปแบบของตารางแบบสอบถามเพื่อเพิ่มเนื้อที่ของข้อคำถามให้จบภายใน บรรทัดเดียวกันและลดจำนวนหน้าของแบบสอบถามให้น้อยลง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 146 ข้อ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความตรงของเนื้อหา เพื่อหาค่าความตรงของแบบสอบถาม พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถาม มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว ได้แก่

5.1 คุณภาวณา เขมะรัตน์ บรรณารักษ์ระดับ 8 หัวหน้างานบริการ สำนักบรรณสาร การพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

5.2 คุณสุประภา ศรีทอง บรรณารักษ์ระดับ 6 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5.3 คุณพรพิมล แสนเสนห์ บรรณารักษ์ระดับ 6 ผู้ช่วยผู้อำนวยการหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

6. นำแบบสอบถามหาค่าความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไปจำนวน 138 ข้อ มาปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับสำนวนภาษา ความชัดเจนของ ข้อคำถาม เพิ่มข้อคำถามเพื่อให้ครอบคลุมและตัดข้อคำถามที่มีลักษณะซ้ำซ้อนออกไปตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 8 ข้อ จึงได้ข้อคำถามในตอนต้นที่ 1 ตอนต้นที่ 2 ตอนต้นที่ 3 ตอนต้นที่ 4 ตอนต้นที่ 5 จำนวน 138 ข้อ ดังนี้

6.1 ข้อคำถามตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เดิมมี 4 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ยังคงได้ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 4 ข้อ

6.2 ข้อคำถามตอนที่ 2 ลักษณะการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ เดิมมีข้อคำถาม 23 ข้อ เมื่อหาค่าความสอดคล้อง ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.6 ขึ้นไป ได้ข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ตัดออกไป

6.3 ข้อคำถามตอนที่ 3 การให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ เดิมมีข้อคำถาม 54 ข้อ เมื่อหาค่าความสอดคล้อง ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.6 ขึ้นไป ได้ข้อคำถามจำนวน 33 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ตัดออกไป

6.4 ข้อคำถามตอนที่ 4 ปัญหาในการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ เดิมมีข้อคำถาม 50 ข้อ เมื่อหาค่าความสอดคล้อง ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.6 ขึ้นไป ผู้เชี่ยวชาญให้เพิ่มเติมข้อคำถามเป็นจำนวน 71 ข้อ

6.5 ข้อคำถามตอนที่ 5 ความต้องการในการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ เดิมมีข้อคำถาม 14 ข้อ เมื่อหาค่าความสอดคล้อง ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.6 ขึ้นไป ได้ข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือผู้เชี่ยวชาญให้ตัดออกไป

7. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อีกครั้งหนึ่ง และได้รับการเห็นชอบให้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนิสิตระดับปริญญาตรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทั้ง 40 ฉบับ ในระหว่างวันที่ 25 – 30 สิงหาคม 2551 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 7 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 40 ฉบับ จากนั้นนำมาคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach α -Coefficient) และตั้งค่าความเที่ยงไว้ว่ามีค่า 0.75 โดยแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ซึ่งถือว่ามีความเที่ยงสูงและเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงคณบดีคณะต่าง ๆ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ

2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ตั้งแต่วันที่ 1-30 กันยายน 2551 รวมระยะเวลาที่แจกแบบสอบถามจำนวน 1 เดือน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ชุด

3. แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 400 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จำนวน 40 ชุด ดังนั้นจึงเหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 360 ชุด ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 607-610) ที่กำหนดไว้ 310 คน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาป้อนลงในโปรแกรมสำเร็จรูป

SPSS/PC++ จนครบทุกฉบับ

2. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ใช้ค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง

2.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ตอนที่ 3 การใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ตอนที่ 5 ความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่เป็นข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนคำตอบในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
ระดับมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

โดยวิเคราะห์เป็นภาพรวม รายด้านและรายข้อ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ 5 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีการใช้บริการ ประสบปัญหาในการใช้บริการ และมีความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีการใช้บริการ ประสบปัญหาในการใช้บริการ และมีความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า มีการใช้บริการ ประสบปัญหาในการใช้บริการ และมีความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า มีการใช้บริการ ประสบปัญหาในการใช้บริการ และมีความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีการใช้บริการ ประสบปัญหาในการใช้บริการ และมีความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ในระดับน้อยที่สุด

2.3 ใช้ค่าสถิติ t-test แบบ Independent วิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการ ปัญหาในการใช้บริการ และความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ

2.4 ใช้ค่าสถิติ F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการ ปัญหาในการใช้บริการ และความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ โดยจำแนกตามตัวแปรระดับชั้นปี และคณะวิชา หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
a	คือ	สัญลักษณ์กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยที่มี b กำกับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
b	คือ	สัญลักษณ์กำกับค่าเฉลี่ยที่มีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยที่มี a กำกับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
พล.	คือ	นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา)
พบ.	คือ	นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์
ภ.	คือ	นิสิตคณะเภสัชศาสตร์
วศ.	คือ	นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์
สว.	คือ	นิสิตคณะสหเวชศาสตร์

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ลักษณะการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี
3. ปริมาณการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี และเปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดจำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา
 - 3.1 ปริมาณการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผล ดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

สถานภาพ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชั้นปีที่ศึกษา						
1.1 ชั้นปีที่ 2	56	15.6	82	22.8	138	38.4
1.2 ชั้นปีที่ 3	39	10.8	76	21.1	115	31.9
1.3 ชั้นปีที่ 4	46	12.8	81	16.9	107	29.7
รวม	141	39.2	219	60.8	360	100.0
2. คณะวิชา						
2.1 คณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา)	28	7.8	17	4.7	45	12.5
2.2 คณะพยาบาลศาสตร์	6	1.7	48	13.3	54	15.0
2.3 คณะเภสัชศาสตร์	18	5.0	36	10.0	54	15.0
2.4 คณะวิศวกรรมศาสตร์	79	21.9	78	21.7	157	43.6
2.5 คณะสหเวชศาสตร์	10	2.8	40	11.1	50	13.9
รวม	141	39.2	219	60.8	360	100.0
3. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ						
3.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	0	0	0	0	0	0
3.1 3 ครั้ง/สัปดาห์	107	29.7	156	43.3	263	73.1
3.2 มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	32	8.9	57	15.8	89	24.7
3.3 ทุกวัน	2	0.6	6	1.7	8	2.2
รวม	141	39.2	219	60.8	360	100.0

จากตาราง 5 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตเพศหญิง (ร้อยละ 60.8) ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 38.4) สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 43.6) และมีความถี่ในการเข้าใช้บริการ 3 ครั้ง/สัปดาห์ (ร้อยละ 73.1)

2. ลักษณะการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ของนิสิตระดับปริญญาตรี ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 ลักษณะการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ของนิสิตระดับปริญญาตรี

ลักษณะการใช้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. จุดมุ่งหมายในการเข้าใช้หอสมุด มศว องค์กรฯ			
1.1 เพื่อยืม-คืนวัสดุห้องสมุด	4.23	0.92	มาก
1.2 เพื่อศึกษาค้นคว้า ทำรายงานและวิจัย	3.93	0.90	มาก
1.3 เพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้	3.53	0.83	มาก
1.4 เพื่อความบันเทิงและการพักผ่อน	3.20	1.04	ปานกลาง
1.5 เพื่อศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมประกอบการเรียน ตามที่ผู้สอนแนะนำ	3.73	0.87	มาก
1.6 เพื่อหามุมสงบในการอ่านหนังสือเตรียมตัวสอบ	3.30	1.08	ปานกลาง
1.7 เพื่อติดตามข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.00	1.01	ปานกลาง
1.8 เพื่อการใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลผ่าน อินเทอร์เน็ต	3.04	1.14	ปานกลาง
2. วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ			
2.1 สืบค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (iPac) ที่ ให้บริการในห้องสมุด	3.97	0.98	มาก
2.2 ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ห้องสมุด	3.04	0.96	ปานกลาง
2.3 เดินดูตามชั้นเก็บหนังสือ/วารสาร	3.45	0.90	ปานกลาง
2.4 ให้เพื่อนช่วยค้น	3.02	1.02	ปานกลาง
2.5 ดูจากชั้นแสดงหนังสือใหม่	2.94	0.98	ปานกลาง
3. ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่ค้นหาได้ในรอบปี	3.57	0.59	มาก
4. การเรียนรู้วิธีการใช้ iPac			
4.1 ศึกษาจากบทเรียนช่วยสอนหน้า Home page หอสมุด (iPac Tutorial)	2.88	1.05	ปานกลาง
4.2 ศึกษาจากเอกสารเผยแพร่ออนไลน์ “แนะนำ การสืบค้น iPac”	3.21	0.97	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ลักษณะการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. การเรียนรู้วิธีการใช้ iPac (ต่อ)			
4.3 ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ห้องสมุด	3.16	0.93	ปานกลาง
4.4 จากการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	3.13	1.04	ปานกลาง
4.5 จากการเรียนวิชาทักษะการรู้สารสนเทศ (LIS 101)	3.86	0.90	มาก
4.6 จากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดเมื่อตอนเรียน ระดับมัธยมศึกษา	3.01	0.92	ปานกลาง
4.7 ให้เพื่อนช่วยแนะนำ	3.04	0.99	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า นิสิตมีจุดมุ่งหมายในการใช้บริการหอสมุดอยู่ในระดับมาก 4 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อยืม-คืนวัสดุห้องสมุด ($\bar{X} = 4.23$) เพื่อศึกษาค้นคว้า ทำรายงานและวิจัย ($\bar{X} = 3.93$) เพื่อศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมประกอบการเรียนตามที่คุณสอนแนะนำ ($\bar{X} = 3.73$) เพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้ ($\bar{X} = 3.53$)

ด้านวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่านิสิตใช้วิธีการค้นหาในระดับมากเพียงข้อเดียว คือ สืบค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (iPac) ที่ให้บริการในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.97$)

ด้านปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่ค้นหาได้ในรอบปี พบว่านิสิตสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$)

ด้านการเรียนรู้วิธีการใช้ iPac พบว่า นิสิตเรียนรู้วิธีการใช้ iPac ในระดับมากเพียงข้อเดียว คือ จากการเรียนวิชาทักษะการรู้สารสนเทศ (LIS 101) ($\bar{X} = 3.86$)

3. ปริมาณการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี และการเปรียบเทียบตามตัวแปร เพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา

3.1 ปริมาณการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี ปรากฏผลดังตาราง 7

ตาราง 7 ปริมาณการให้บริการหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี

ปริมาณการให้บริการหอสมุด มศว องครักษ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้			
1.1 หนังสือตำราวิชาการภาษาไทย	3.70	1.24	มาก
1.2 หนังสือตำราวิชาการภาษาอังกฤษ	3.23	1.09	ปานกลาง
1.3 หนังสืออ้างอิงภาษาไทย	2.99	1.04	ปานกลาง
1.4 หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษ	2.87	1.05	ปานกลาง
1.5 วารสารวิชาการภาษาไทย	3.15	1.14	ปานกลาง
1.6 วารสารวิชาการภาษาอังกฤษ	2.84	1.05	ปานกลาง
1.7 หนังสือพิมพ์ภาษาไทย	3.29	1.08	ปานกลาง
1.8 นวนิยายและเรื่องสั้น	3.02	1.14	ปานกลาง
1.9 เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์	3.11	1.13	ปานกลาง
1.10 โครงการวิศวกรรมศาสตร์	2.54	1.33	ปานกลาง
1.11 สื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดี เทป วีดิทัศน์	2.56	1.13	ปานกลาง
1.12 ฐานข้อมูลออนไลน์	2.86	1.12	ปานกลาง
รวม	3.01	0.70	ปานกลาง
2. ประเภทบริการที่ใช้			
2.1 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	3.97	1.04	มาก
2.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด	2.25	1.16	น้อย
2.3 บริการยืมระหว่างวิทยาเขต	2.01	1.05	น้อย
2.4 บริการหนังสือเก่า (Old Book) ที่มีสถิติใช้น้อย	2.12	1.03	น้อย
2.5 สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (IPAC)	3.78	1.07	มาก
2.6 บริการยืมหนังสือสำรอง	2.50	1.11	ปานกลาง
2.7 บริการจองหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต	2.89	1.25	ปานกลาง
2.8 บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวการยืม ค่าปรับ	3.44	1.18	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. ประเภทบริการที่ใช้ (ต่อ)			
2.9 บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Renew)	3.38	1.27	ปานกลาง
2.10 บริการอินเทอร์เน็ตในส่วน SALI Center	3.06	1.17	ปานกลาง
2.11 บริการห้องอ่านหนังสือนอกเวลาอัตโนมัติ	2.78	1.09	ปานกลาง
2.12 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.45	1.04	น้อย
2.13 บริการสอบถามข้อมูลทาง Online (MSN)	2.13	1.10	น้อย
2.14 บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Circulation)	2.23	1.11	น้อย
2.15 บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless)	3.30	1.28	ปานกลาง
2.16 บริการนำชมห้องสมุด	2.04	1.03	น้อย
2.17 บริการจองหนังสือล่วงหน้าและขอยืมนอกเวลาทำการปกติ	2.19	1.19	น้อย
2.18 ส่งสำเนาบทความหรือวารสารผ่าน E-mail	1.90	1.03	น้อย
2.19 ดูรายชื่อหนังสือใหม่บน iPac	2.19	1.15	น้อย
2.20 อ่านจุลสารออนไลน์	2.02	1.07	น้อย
2.21 อ่านสาระสังเขปออนไลน์ของปริทัศน์นิพนธ์ สารนิพนธ์ และโครงการงาน	2.26	1.19	น้อย
รวม	2.61	0.72	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	2.76	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า นิสิตมีปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์ โดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$)

เมื่อพิจารณาปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์ เป็นรายด้านและรายข้อปรากฏผลดังนี้

ด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมมีการใช้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการใช้ในระดับมากเพียงข้อเดียว คือ หนังสือตำราวิชาการภาษาไทย ($\bar{X} = 3.70$) ส่วนที่ใช้ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป 5 รายการแรก ได้แก่ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย ($\bar{X} = 3.29$) หนังสือตำราวิชาการภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 3.23$)

วารสารวิชาการภาษาไทย ($\bar{X} = 3.15$) เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ($\bar{X} = 3.11$) และนวนิยายและเรื่องสั้น ($\bar{X} = 3.02$)

ด้านประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมมีการใช้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการใช้ในระดับมาก 2 อันดับ ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.97$) และสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (iPac) ($\bar{X} = 3.78$) ส่วนที่ใช้ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป 4 รายการแรก ได้แก่ บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวการยืม ค่าปรับ ($\bar{X} = 3.44$) บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Renew) ($\bar{X} = 3.38$) บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) ($\bar{X} = 3.30$) และบริการอินเทอร์เน็ตในส่วน SALI Center ($\bar{X} = 3.06$)

3.2 เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามเพศ ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ

ปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้					
1.1 หนังสือตำราวิชาการภาษาไทย	3.82	1.23	3.63	1.25	1.42
1.2 หนังสือตำราวิชาการภาษาอังกฤษ	3.32	1.04	3.17	1.12	1.24
1.3 หนังสืออ้างอิงภาษาไทย	2.95	1.01	3.01	1.05	-0.53
1.4 หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษ	2.90	1.00	2.85	1.09	0.41
1.5 วารสารวิชาการภาษาไทย	3.39	1.08	2.99	1.16	3.28*
1.6 วารสารวิชาการภาษาอังกฤษ	3.03	1.01	2.72	1.07	2.72*
1.7 หนังสือพิมพ์ภาษาไทย	3.38	1.09	3.24	1.08	1.15
1.8 นวนิยายและเรื่องสั้น	2.88	1.07	3.11	1.17	-1.92
1.9 เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์	3.26	1.10	3.02	1.14	1.96
1.10 โครงการงานวิศวกรรมศาสตร์	2.81	1.31	2.37	1.31	3.06*
1.11 สื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดี เทป วีดิทัศน์	2.55	1.07	2.56	1.16	-0.07
1.12 ฐานข้อมูลออนไลน์	2.87	1.08	2.86	1.15	0.02
รวม	3.10	0.67	2.96	0.71	1.77

ตาราง 8 (ต่อ)

ปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
2. ประเภทบริการที่ใช้					
2.1 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	3.94	1.02	4.00	1.05	-0.53
2.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด	2.40	1.13	2.16	1.18	1.90
2.3 บริการยืมระหว่างวิทยาเขต	2.14	1.04	1.93	1.06	1.85
2.4 บริการหนังสือเก่า (Old Book) ที่มีสถิติใช้น้อย	2.34	1.05	1.98	0.99	3.31*
2.5 สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (IPAC)	3.79	1.05	3.77	1.09	0.13
2.6 บริการยืมหนังสือสำรอง	2.65	1.06	2.41	1.13	1.97*
2.7 บริการจองหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต	3.13	1.20	2.74	1.25	3.00*
2.8 บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวการยืมค่าปรับ	3.43	1.10	3.45	1.22	-0.12
2.9 บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Renew)	3.45	1.18	3.33	1.33	0.85
2.10 บริการอินเทอร์เน็ตในส่วน SALI Center	3.05	1.15	3.06	1.18	-0.11
2.11 บริการห้องอ่านหนังสือนอกเวลาอัตโนมัติ	2.88	1.02	2.71	1.14	1.45
2.12 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.65	1.01	2.33	1.04	2.85*
2.13 บริการสอบถามข้อมูลทาง Online (MSN)	2.18	1.10	2.10	1.10	0.71
2.14 บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Circulation)	2.32	1.08	2.17	1.13	1.26
2.15 บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless)	3.22	1.23	3.36	1.31	-0.99
2.16 บริการนำชมห้องสมุด	2.19	1.11	1.95	0.97	2.12*
2.17 บริการจองหนังสือล่วงหน้าและขอยืมนอกเวลาทำการปกติ	2.33	1.23	2.10	1.15	1.77
2.18 ส่งสำเนาบทความวารสารผ่าน E-mail	2.05	1.10	1.80	0.96	2.28*
2.19 ดูรายชื่อหนังสือใหม่บน iPac	2.19	1.16	2.19	1.15	-0.00
2.20 อ่านจุลสารออนไลน์	2.18	1.14	1.91	1.01	2.39*

ตาราง 8 (ต่อ)

ปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
2. ประเภทบริการที่ใช้ (ต่อ)					
2.21 อ่านสาระสังเขปออนไลน์ของ					
ปฏิญญาพันธบัตร สารนิพนธ์ และโครงการงาน	2.40	1.15	2.17	1.21	1.84
รวม	2.71	0.73	2.55	0.71	2.01*
รวมทั้งหมด	2.85	0.66	2.70	0.64	2.12*

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 8 แสดงว่า นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ เป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏผลดังนี้

ด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมมีการใช้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้ นิสิตชายมีการใช้มากกว่านิสิตหญิงในเรื่องวารสารวิชาการภาษาไทย วารสารวิชาการภาษาอังกฤษ และโครงการวิศวกรรมศาสตร์

ด้านประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมนิสิตชายมีการใช้มากกว่านิสิตหญิง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้ นิสิตชายมีการใช้มากกว่านิสิตหญิงในเรื่อง บริการหนังสือเก่า (Old Book) ที่มีสถิติใช้น้อย บริการยืมหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการนำชมห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวกวารสารผ่าน E-mail และอ่านจุลสารออนไลน์

3.3 เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม ระดับชั้นปี ปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของ
นิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม ระดับชั้นปี

ปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์		ระดับชั้นปี			F
		ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	
1. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้					
1.1 หนังสือตำราวิชาการภาษาไทย	$\bar{X}$	3.50	3.83	3.81	2.93
1.2 หนังสือตำราวิชาการภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	3.07 ^b	3.08 ^b	3.60 ^a	9.02*
1.3 หนังสืออ้างอิงภาษาไทย	$\bar{X}$	3.01	2.73 ^b	3.23 ^a	6.81*
1.4 หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	2.81 ^b	2.62 ^b	3.22 ^a	10.06*
1.5 วารสารวิชาการภาษาไทย	$\bar{X}$	3.01	3.11	3.36	2.78
1.6 วารสารวิชาการภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	2.69 ^b	2.62 ^b	3.28 ^a	14.35*
1.7 หนังสือพิมพ์ภาษาไทย	$\bar{X}$	3.22	3.32	3.36	0.61
1.8 นวนิยายและเรื่องสั้น	$\bar{X}$	3.04	2.96	3.07	0.31
1.9 เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์/ สารนิพนธ์	$\bar{X}$	2.78 ^b	2.81 ^b	3.87 ^a	42.47*
1.10 โครงการวิศวกรรมศาสตร์	$\bar{X}$	2.41 ^b	2.33 ^b	2.94 ^a	7.25*
1.11 สื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดี เทป วีดิทัศน์	$\bar{X}$	2.78 ^a	2.10 ^b	2.77 ^a	15.43*
1.12 ฐานข้อมูลออนไลน์	$\bar{X}$	2.95 ^a	2.53 ^b	3.11 ^a	8.46*
รวม	$\bar{X}$	2.94 ^b	2.84 ^b	3.30 ^a	14.73*
2. ประเภทบริการที่ใช้					
2.1 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	3.73 ^b	4.11 ^a	4.13 ^a	6.20*
2.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด	$\bar{X}$	2.21	2.03 ^b	2.54 ^a	5.56*
2.3 บริการยืมระหว่างวิทยาเขต	$\bar{X}$	2.02	1.77 ^b	2.26 ^a	6.11*
2.4 บริการหนังสือเก่า (Old Book) ที่มี สถิติใช้น้อย	$\bar{X}$	2.06 ^b	1.81 ^b	2.53 ^a	15.16*
2.5 สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด (IPAC)	$\bar{X}$	3.52 ^b	3.77 ^b	4.11 ^a	9.59*

ตาราง 9 (ต่อ)

ปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ	ระดับชั้นปี			F
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	
2. ประเภทบริการที่ใช้ (ต่อ)				
2.6 บริการยืมหนังสือสำรอง	$\bar{X}$ 2.49	2.28 ^b	2.77 ^a	5.53*
2.7 บริการจองหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$ 2.72 ^b	2.78 ^b	3.22 ^a	5.62*
2.8 บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว การยืม ค่าปรับ	$\bar{X}$ 3.15 ^b	3.50	3.75 ^a	8.29*
2.9 บริการยืมหนังสือต่อผ่านทาง อินเทอร์เน็ต (Renew)	$\bar{X}$ 3.11 ^b	3.36	3.75 ^a	7.93*
2.10 บริการอินเทอร์เน็ตในส่วน SALI Center	$\bar{X}$ 3.23 ^a	2.70 ^b	3.22 ^a	8.49*
2.11 บริการห้องอ่านหนังสือนอกเวลา อัตโนมัติ	$\bar{X}$ 2.83 ^a	2.43 ^b	3.08 ^a	10.50*
2.12 บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า	$\bar{X}$ 2.46	2.17 ^b	2.75 ^a	9.13*
2.13 บริการสอบถามข้อมูลทาง Online (MSN)	$\bar{X}$ 2.20 ^a	1.77 ^b	2.45 ^a	11.68*
2.14 บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Circulation)	$\bar{X}$ 2.12 ^b	2.05 ^b	2.55 ^a	6.83*
2.15 บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless)	$\bar{X}$ 3.20 ^b	3.09 ^b	3.67 ^a	6.83*
2.16 บริการนำชมห้องสมุด	$\bar{X}$ 2.16 ^a	1.73 ^b	2.23 ^a	8.33*
2.17 บริการจองหนังสือล่วงหน้าและขอ ยืมนอกเวลาทำการปกติ	$\bar{X}$ 2.30 ^a	1.90 ^b	2.36 ^a	5.02*
2.18 ส่งสำเนาบทความวารสาร ผ่าน E-mail	$\bar{X}$ 2.01 ^a	1.58 ^b	2.08 ^a	8.43*
2.19 ดูรายชื่อหนังสือใหม่บน iPac	$\bar{X}$ 2.23	1.89 ^b	2.47 ^a	7.44*
2.20 อ่านจุลสารออนไลน์	$\bar{X}$ 2.14 ^a	1.69 ^b	2.22 ^a	8.46*

ตาราง 9 (ต่อ)

ปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์	ระดับชั้นปี			F	
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4		
2. ประเภทบริการที่ใช้ (ต่อ)					
2.21 อ่านสาระสังเขปออนไลน์ของ					
ปริญญาโท สารนิพนธ์ และ					
โครงการงาน	$\bar{X}$	2.21 ^b	1.82 ^b		2.80 ^a
รวม	$\bar{X}$	2.58 ^b	2.39 ^b	2.90 ^a	15.37*
รวมทั้งหมด	$\bar{X}$	2.71 ^b	2.55 ^b	3.05 ^a	18.42*

$$F_{(0.5; df 2, 357)} = 3.02$$

จากตาราง 9 แสดงว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์ เป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏผลดังนี้

ด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมนิสิตชั้นปีที่ 4 มีการใช้มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นิสิตชั้นปีที่ 4 ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ในหัวข้อ เอกสารงานวิจัย ปริญญาโท/ปริญญาตรี

ด้านประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมนิสิตชั้นปีที่ 4 มีการใช้มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นิสิตชั้นปีที่ 3 และ 4 ใช้บริการหอสมุดมากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 ในหัวข้อ บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ

นิสิตชั้นปีที่ 4 ใช้บริการหอสมุดมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ในหัวข้อ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (iPac)

3.4 เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม คณะวิชา ปรากฏผลดังตาราง 10

สำหรับชื่อคณะวิชา ผู้วิจัยจะใช้ตัวย่อ พล. แทน นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอก
วิทยาศาสตร์การกีฬา) พบ. แทน นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ ภ. แทน นิสิตคณะเภสัชศาสตร์ วศ.
แทน นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ สว. แทน นิสิตคณะสหเวชศาสตร์

ตาราง 10 เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของ
นิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม คณะวิชา

ปริมาณการใช้บริการหอสมุด	คณะวิชา					F
	พล.	พบ.	ภ.	วศ.	สว.	
1. ประเภทของทรัพยากร						
สารสนเทศที่ใช้						
1.1 หนังสือตำราวิชาการ						
ภาษาไทย	$\bar{X}$ 3.42	3.78	3.44	3.80	3.82	1.58
1.2 หนังสือตำราวิชาการ						
ภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$ 3.04	2.65 ^b	3.06	3.42	3.62 ^a	7.85*
1.3 หนังสืออ้างอิงภาษาไทย	$\bar{X}$ 3.04	3.22	2.81	2.96	2.94	1.16
1.4 หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$ 3.04	2.67	2.72	2.89	3.06	1.50
1.5 วารสารวิชาการภาษาไทย	$\bar{X}$ 3.11	3.09	2.94	3.36	2.80	3.00
1.6 วารสารวิชาการ						
ภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$ 3.11 ^a	2.52 ^b	2.65	2.97	2.74	3.29*
1.7 หนังสือพิมพ์ภาษาไทย	$\bar{X}$ 3.60 ^a	3.37	3.31	3.09 ^b	3.56	3.21*
1.8 นวนิยายและเรื่องสั้น	$\bar{X}$ 2.89	3.02	3.02	2.95	3.38	1.56
1.9 เอกสารงานวิจัย ปริญญา						
นิพนธ์/สารนิพนธ์	$\bar{X}$ 3.80 ^a	3.09	2.50 ^b	3.31	2.56	14.16*
1.10 โครงการงานวิศวกรรมศาสตร์	$\bar{X}$ 2.11	1.98	1.81	3.43 ^a	1.54 ^b	50.18*
1.11 สื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น						
ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดี เทป						
วีดิทัศน์	$\bar{X}$ 2.89 ^a	2.41	2.59	2.69	1.98 ^b	5.29*
1.12 ฐานข้อมูลออนไลน์	$\bar{X}$ 2.91	3.11	2.78	2.84	2.72	0.98
รวม	$\bar{X}$ 3.08	2.91	2.80 ^b	3.14 ^a	2.89	3.42*

ตาราง 10 (ต่อ)

ปริมาณการใช้บริการหอสมุด		คณะวิชา					F
		พล.	พป.	ภ.	วศ.	สว.	
2. ประเภทบริการที่ใช้							
2.1 บริการยืม-คืนทรัพยากร							
สารสนเทศ	$\bar{X}$	3.76	4.28 ^a	3.69 ^b	3.97	4.14	3.10*
2.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด	$\bar{X}$	2.31	2.35	1.81 ^b	2.42 ^a	2.04	3.36*
2.3 บริการยืมระหว่างวิทยาเขต	$\bar{X}$	1.96	1.96	1.87	2.25 ^a	1.52 ^b	5.36*
2.4 บริการหนังสือเก่า (Old Book) ที่มีสถิติใช้น้อย	$\bar{X}$	2.31	2.06	1.85	2.42 ^a	1.36 ^b	13.00*
2.5 สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ							
ห้องสมุด (IPAC)	$\bar{X}$	3.40	4.09	3.74	3.78	3.80	2.63
2.6 บริการยืมหนังสือสำรอง	$\bar{X}$	2.69 ^a	2.65	2.15	2.67	2.04 ^b	5.21*
2.7 บริการจองหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	2.36 ^b	2.76	2.72	3.32 ^a	2.36	10.31*
2.8 บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว การยืม ค่าปรับ	$\bar{X}$	2.96 ^b	3.65 ^a	3.11	3.63	3.42	4.60*
2.9 บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Renew)	$\bar{X}$	2.49 ^b	3.57	3.17	3.71 ^a	3.14	10.33*
2.10 บริการอินเทอร์เน็ตในส่วน SALI Center	$\bar{X}$	2.89	3.09	3.09	2.97	3.40	1.54
2.11 บริการห้องอ่านหนังสือนอกเวลาอัตโนมัติ	$\bar{X}$	2.71	2.98	2.83	2.84	2.36	2.54
2.12 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	$\bar{X}$	2.64 ^a	2.52	2.15	2.64	1.94 ^b	6.32*
2.13 บริการสอบถามข้อมูลทาง Online (MSN)	$\bar{X}$	2.18	2.33	1.87	2.24	1.84	2.50
2.14 บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Circulation)	$\bar{X}$	1.96	2.54 ^a	1.85	2.52	1.64 ^b	10.44*
2.15 บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless)	$\bar{X}$	2.91 ^b	3.80 ^a	2.98	3.32	3.40	4.15*

ตาราง 10 (ต่อ)

ปริมาณการใช้บริการหอสมุด		คณะวิชา					F
		พล.	พป.	ภ.	วศ.	สว.	
2. ประเภทบริการที่ใช้ (ต่อ)							
2.16 บริการนำชมห้องสมุด	$\bar{X}$	2.44 ^a	2.11	1.74	2.15	1.62 ^b	5.71*
2.17 บริการจองหนังสือ ล่วงหน้าและขอยืมนอก เวลาทำการปกติ	$\bar{X}$	2.22	2.37	2.02	2.31	1.78	2.50
2.18 ส่งสำเนาบทความ ดรรชนีวารสารผ่าน E-mail	$\bar{X}$	2.09 ^a	2.04	1.65	2.06	1.34 ^b	6.46*
2.19 ดูรายชื่อหนังสือใหม่บน iPac	$\bar{X}$	2.13	2.44	1.83	2.25	2.18	2.11
2.20 อ่านจุลสารออนไลน์	$\bar{X}$	2.16	2.19 ^a	1.76	2.13	1.62 ^b	3.57*
2.21 อ่านสาระสังเขปออนไลน์ ของปริญญานิพนธ์ สารนิพนธ์ และ โครงการงาน	$\bar{X}$	2.60 ^a	2.37	1.69 ^b	2.50	1.70	9.37*
รวม	$\bar{X}$	2.53	2.77 ^a	2.36	2.77	2.32 ^b	6.77*
รวมทั้งหมด	$\bar{X}$	2.73	2.82	2.52 ^b	2.90 ^a	2.53	5.79*

$$F_{(0.5; df 4, 355)} = 3.02$$

จากตาราง 10 แสดงว่านิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์ เป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏผลดังนี้

ด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์มีการใช้มากกว่านิสิตคณะเภสัชศาสตร์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นิสิตคณะสหเวชศาสตร์ ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ในหัวข้อ หนังสือตำราวิชาการ ภาษาอังกฤษ มากกว่า นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์

นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ในหัวข้อ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย มากกว่า นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์

นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ในหัวข้อ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ มากกว่า นิสิตคณะเภสัชศาสตร์

ด้านประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์มีการใช้มากกว่านิสิตคณะสหเวชศาสตร์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ ใช้บริการหอสมุด ในหัวข้อ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ มากกว่า นิสิตคณะเภสัชศาสตร์

นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ ใช้บริการหอสมุด ในหัวข้อ บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว การยืม ค่าปรับ และบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มากกว่า นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา)

นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ ใช้บริการหอสมุด ในหัวข้อ บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Renew) มากกว่า นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา)

4. ปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ
ของนิสิตระดับปริญญาตรี และเปรียบเทียบตามตัวแปร เพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา

4.1 ปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ของนิสิต
ระดับปริญญาตรี ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 ปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ของนิสิตระดับ
ปริญญาตรี

ปัญหาในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
<u>หนังสือในห้องสมุด</u>			
1. หนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีจำนวนน้อย	3.28	0.86	ปานกลาง
2. หนังสือตำราวิชาการที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงตามความต้องการ	2.88	0.88	ปานกลาง
3. หนังสือตำราวิชาการที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่มีความหลากหลาย	2.77	0.87	ปานกลาง
4. เนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนค่อนข้างล้าสมัย	3.03	0.90	ปานกลาง
5. หนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุดมีสภาพเก่า ชำรุด / เสียหาย	2.74	0.82	ปานกลาง
6. หนังสือใหม่ออกให้บริการล่าช้า	2.96	0.88	ปานกลาง
7. หนังสือสารคดีที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีจำนวนน้อย	2.72	0.82	ปานกลาง
8. หนังสือบันเทิงคดีที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีจำนวนน้อย	2.73	0.85	ปานกลาง
9. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นค่อนข้างหายาก	2.65	0.87	ปานกลาง
10. สถานะของหนังสือเป็น On Shelf แต่หาตัวเล่มไม่พบ	2.91	0.97	ปานกลาง
รวมปัญหาหนังสือในห้องสมุด	2.87	0.63	ปานกลาง
<u>วารสาร</u>			
11. วารสารวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีน้อยชื่อเรื่อง	3.02	0.88	ปานกลาง
12. วารสารทั่วไปที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีน้อยชื่อเรื่อง	2.77	0.87	ปานกลาง
13. วารสารฉบับล่วงเวลามีสภาพเก่า ชำรุด/เสียหาย	2.65	0.84	ปานกลาง
14. วารสารเล่มใหม่ออกให้บริการล่าช้า	2.83	0.87	ปานกลาง
15. ข้อมูลใน iPac กับแหล่งจัดเก็บตัวเล่มบนชั้นไม่สัมพันธ์กัน	2.59	0.83	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>วารสาร (ต่อ)</u>			
16. การจัดเรียงวารสารบนชั้นไม่ตรงตามป้ายชื่อที่ติดไว้ทำให้ค้นหายาก	2.61	0.88	ปานกลาง
17. ไม่ทราบวิธีการค้นหาวารสารจากชั้นที่จัดเก็บ	2.65	0.93	ปานกลาง
รวมปัญหาวารสาร	2.73	0.68	ปานกลาง
<u>หนังสือพิมพ์</u>			
18. หนังสือพิมพ์แต่ละชื่อเรื่องที่ให้บริการภายในห้องสมุดมีจำนวนน้อยฉบับ (copy)	2.91	0.93	ปานกลาง
19. หนังสือพิมพ์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีชื่อเรื่องไม่หลากหลาย (ปัจจุบันมีให้บริการ 9 ชื่อเรื่อง คือ มติชน สยามรัฐ ข่าวสด กรุงเทพธุรกิจ ผู้จัดการรายวัน โพสต์ทูเดย์ คมชัดลึก แนวหน้า ซอคเกอร์)	2.72	0.95	ปานกลาง
20. ไม่ทราบแหล่งจัดเก็บหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า	2.74	0.90	ปานกลาง
รวมปัญหาหนังสือพิมพ์	2.79	0.76	ปานกลาง
<u>สื่อโสตทัศนวัสดุ</u>			
21. จำนวนของโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้	2.77	0.84	ปานกลาง
22. เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ	2.68	0.82	ปานกลาง
23. เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่มีความหลากหลาย	2.68	0.84	ปานกลาง
24. เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่ทันสมัย	2.75	0.85	ปานกลาง
25. โสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการบางประเภท เช่น แผ่นภาพยนตร์ ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้	2.97	1.00	ปานกลาง
26. การจัดเรียงสื่อโสตทัศนวัสดุบนชั้นมีความสับสน ทำให้ค้นหาค่อนข้างยาก	2.67	0.83	ปานกลาง
รวมปัญหาสื่อโสตทัศนวัสดุ	2.75	0.73	ปานกลาง
<u>ฐานข้อมูลออนไลน์</u>			
27. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงกับสาขาวิชาที่นักเรียน	3.03	1.78	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ฐานข้อมูลออนไลน์ (ต่อ)</u>			
28. ขาดทักษะในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	2.91	0.89	ปานกลาง
29. ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ทำให้ไม่สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้	2.90	0.91	ปานกลาง
รวมปัญหาฐานข้อมูลออนไลน์	2.94	0.93	ปานกลาง
รวมปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ	2.81	0.58	ปานกลาง
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด</u>			
<u>อาคาร/สถานที่</u>			
30. ห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากที่พัก ทำให้ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	2.61	1.05	ปานกลาง
31. แสงสว่างบริเวณชั้นหนังสือไม่เพียงพอ	2.54	1.39	ปานกลาง
32. แสงสว่างบริเวณที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ	2.44	0.93	น้อย
33. อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นเกินไป	3.08	1.05	ปานกลาง
34. จำนวนที่นั่งอ่านแต่ละชั้นไม่เพียงพอ	2.39	0.91	น้อย
35. ภายในห้องสมุดไม่มีป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจน	2.49	0.90	น้อย
36. มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้คนอื่น ๆ หรือภายในห้องสมุด	2.52	0.93	ปานกลาง
37. ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่น	2.41	1.04	น้อย
รวมปัญหาอาคาร/สถานที่	2.56	.071	ปานกลาง
<u>ครุภัณฑ์</u>			
38. จำนวนโต๊ะ/เก้าอี้ที่นั่งอ่านในแต่ละชั้นไม่เพียงพอ	2.36	1.00	น้อย
39. ปริมาณหนังสือที่จัดเรียงบนชั้นแน่นเกินไป	2.61	0.85	ปานกลาง
40. ชั้นวางวารสารล่วงเวลาหรือวารสารเย็บเล่มมีจำนวนน้อยทำให้ตัวเล่มต้องเรียงกันอย่างแออัด	2.68	0.87	ปานกลาง
41. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ	3.39	1.14	ปานกลาง
42. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในสวนบริการ SALI Center มีสมรรถนะต่ำ	3.37	1.13	ปานกลาง
43. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล iPac ในสวนบริการชั้น 3-5 มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้	3.00	0.94	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ครุภัณฑ์ (ต่อ)</u>			
44. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้	3.13	0.97	ปานกลาง
45. เครื่องเล่นสื่อโสตทัศนมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ	2.82	0.89	ปานกลาง
รวมปัญหาครุภัณฑ์	2.92	0.70	ปานกลาง
รวมปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด	2.74	0.61	ปานกลาง
<u>ด้านบุคลากร</u>			
46. บุคลากรไม่ตรงต่อเวลาในการเปิดให้บริการ	2.26	0.88	น้อย
47. บุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.35	0.94	น้อย
48. บุคลากรขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	2.39	0.92	น้อย
49. บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบคำถาม	2.22	0.85	น้อย
50. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ	2.35	0.89	น้อย
51. บุคลากรตอบคำถามได้ไม่ตรงตามความต้องการ	2.24	0.85	น้อย
52. บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายวิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ	2.21	0.84	น้อย
รวมปัญหาด้านบุคลากร	2.29	0.78	น้อย
<u>ด้านบริการและการเข้าถึง</u>			
<u>ด้านบริการ</u>			
53. การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความล่าช้า	2.41	0.96	น้อย
54. การให้บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศมีความล่าช้า	2.32	0.98	น้อย
55. ขั้นตอนการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความยุ่งยาก	2.31	0.91	น้อย
56. ขั้นตอนการคืนทรัพยากรสารสนเทศมีความยุ่งยาก	2.26	0.93	น้อย
57. การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (หอสมุดองค์กร - ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ) มีความล่าช้า	2.69	0.89	ปานกลาง
58. การให้บริการยืมระหว่างวิทยาเขต (หอสมุดองค์กร - สำนักหอสมุดกลาง) มีความล่าช้า	2.68	0.89	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านบริการ (ต่อ)</u>			
59. การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่เก็บในชั้นปิด (ชั้น 6-7) มีความล่าช้า	2.61	0.85	ปานกลาง
60. ระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศน้อยเกินไป (ปัจจุบันยืมได้ไม่เกิน 14 วัน)	2.70	1.02	ปานกลาง
61. จำนวนรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมน้อยเกินไปไม่เพียงพอกับความต้องการ (ปัจจุบันให้ยืมได้ครั้งละ 20 รายการ)	2.37	1.06	น้อย
62. ค่าปรับหนังสือเกินกำหนดสูงเกินไป (ค่าปรับ 5 บาท/เล่ม/วัน)	3.02	1.11	ปานกลาง
63. เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 1, 3-5 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 18.00 น.)	3.05	1.00	ปานกลาง
64. เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 2 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 20.00 น.)	2.89	0.94	ปานกลาง
65. บริการถ่ายเอกสารมีความล่าช้า	2.71	0.91	ปานกลาง
66. จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless Access Point) มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการใช้	2.99	0.94	ปานกลาง
รวมปัญหาด้านบริการ	2.64	0.66	ปานกลาง
<u>ด้านการเข้าถึง</u>			
67. ขาดทักษะในการสืบค้น iPac	2.59	0.93	ปานกลาง
68. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้หาหนังสือค่อนข้างยาก ไม่สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่ม	2.64	0.88	ปานกลาง
69. เมื่อสืบค้นได้ข้อมูลเลขเรียกหนังสือจาก iPac แล้วไปหาตัวเล่มที่ชั้นไม่พบ	2.74	0.91	ปานกลาง
70. วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ภายในห้องสมุดมีการจัดเก็บขึ้นชั้นล่าช้า ทำให้ไม่สามารถค้นหาจากชั้นได้	2.63	0.87	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านการเข้าถึง (ต่อ)</u>			
71. หนังสือและวารสารที่ผู้ใช้นำมาส่งคืนในแต่ละวันมีการนำขึ้นชั้นให้บริการล่าช้า	2.61	0.89	ปานกลาง
รวมปัญหาด้านการเข้าถึง	2.64	0.75	ปานกลาง
รวมปัญหาด้านบริการและการเข้าถึง	2.64	0.65	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	2.70	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่านิสิตมีปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$)

เมื่อพิจารณาปัญหาการให้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ แต่ละด้านพบว่านิสิตมีปัญหาในระดับปานกลางเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดที่มีค่าเฉลี่ยระดับตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไปจำนวน 10 ข้อ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ ($\bar{X} = 3.39$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีสมรรถนะต่ำ ($\bar{X} = 3.37$) หนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีจำนวนน้อย ($\bar{X} = 3.28$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้ ($\bar{X} = 3.13$) เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 1, 3-5 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 18.00 น.) ($\bar{X} = 3.05$) เนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนค่อนข้างล้าสมัย ($\bar{X} = 3.03$) ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ท่านเรียน ($\bar{X} = 3.03$) วารสารวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีน้อยชื่อเรื่อง ($\bar{X} = 3.02$) ค่าปรับหนังสือเกินกำหนดสูงเกินไป (ค่าปรับ 5 บาท/เล่ม/วัน) ($\bar{X} = 3.02$) และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล IPAC ในส่วนบริการชั้น 3 – 5 มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการใช้ ($\bar{X} = 3.00$)

4.2 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามเพศ ปรากฏผลดังตาราง 12

ตาราง 12 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของ
นิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามเพศ

ปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
หนังสือในห้องสมุด					
1. หนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีจำนวนน้อย	3.31	0.87	3.26	0.86	0.48
2. หนังสือตำราวิชาการที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงตามความต้องการ	2.83	0.92	2.92	0.86	-0.91
3. หนังสือตำราวิชาการที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่มีความหลากหลาย	2.73	0.96	2.80	0.80	-0.70
4. เนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนค่อนข้างล้าสมัย	2.98	0.96	3.05	0.86	-0.78
5. หนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุดมีสภาพเก่าชำรุด / เสียหาย	2.64	0.83	2.80	0.80	-1.83
6. หนังสือใหม่ออกให้บริการล่าช้า	2.91	0.85	2.99	0.90	-0.80
7. หนังสือสารคดีที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีจำนวนน้อย	2.67	0.89	2.75	0.77	-0.90
8. หนังสือบันเทิงคดีที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีจำนวนน้อย	2.69	0.85	2.76	0.85	-0.76
9. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นค่อนข้างหายาก	2.74	0.93	2.59	0.83	1.53
10. สถานะของหนังสือเป็น On Shelf แต่หาตัวเล่มไม่พบ	2.96	0.97	2.87	0.97	0.92
รวมปัญหาหนังสือในห้องสมุด	2.85	0.68	2.88	0.59	-0.50
วารสาร					
11. วารสารวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีน้อยชื่อเรื่อง	3.11	0.89	2.96	0.87	1.56

ตาราง 12 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>วารสาร (ต่อ)</u>					
12. วารสารทั่วไปที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีน้อย ชื่อเรื่อง	2.82	0.95	2.74	0.82	0.83
13. วารสารฉบับล่วงเวลามีสภาพเก่า ชำรุด/ เสียหาย	2.65	0.87	2.65	0.82	-0.08
14. วารสารเล่มใหม่ออกให้บริการล่าช้า	3.01	0.87	2.70	0.85	3.36*
15. ข้อมูลใน iPac กับแหล่งจัดเก็บตัวเล่มบนชั้นไม่ สัมพันธ์กัน	2.72	0.83	2.51	0.83	2.37*
16. การจัดเรียงวารสารบนชั้นไม่ตรงตามป้ายชื่อที่ ติดไว้ทำให้ค้นหายาก	2.68	0.85	2.57	0.89	1.17
17. ไม่ทราบวิธีการค้นหาวารสารจากชั้นที่จัดเก็บ	2.76	0.92	2.58	0.94	1.74
รวมปัญหาวารสาร	2.82	0.69	2.67	0.67	2.01*
<u>หนังสือพิมพ์</u>					
18. หนังสือพิมพ์แต่ละชื่อเรื่องที่ให้บริการภายใน ห้องสมุดมีจำนวนน้อยฉบับ (copy)	2.96	0.94	2.88	0.92	0.88
19. หนังสือพิมพ์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีชื่อเรื่อง ไม่หลากหลาย (ปัจจุบันมีให้บริการ 9 ชื่อเรื่อง คือ มติชน สยามรัฐ ข่าวสด กรุงเทพธุรกิจ ผู้จัดการรายวัน โพสต์ทูเดย์ คมชัดลึก แนวหน้า ซอคเกอร์)	2.81	1.03	2.67	0.89	1.39
20. ไม่ทราบแหล่งจัดเก็บหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า	2.73	0.86	2.75	0.91	-0.24
รวมปัญหาหนังสือพิมพ์	2.83	0.77	2.77	0.75	0.84
<u>สื่อโสตทัศนวัสดุ</u>					
21. จำนวนของโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการไม่ เพียงพอกับการใช้	2.77	0.85	2.77	0.83	0.02
22. เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่ตรง ตามความต้องการ	2.71	0.85	2.65	0.80	0.64
23. เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่มี ความหลากหลาย	2.72	0.85	2.66	0.84	0.72

ตาราง 12 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>สื่อโสตทัศนวัสดุ (ต่อ)</u>					
24. เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่ทันสมัย	2.78	0.88	2.73	0.83	0.59
25. โสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการบางประเภท เช่น แผ่นภาพยนตร์ ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้	2.93	0.95	2.99	1.04	-0.57
26. การจัดเรียงสื่อโสตทัศนวัสดุบนชั้นมีความสับสน ทำให้ค้นหาค่อนข้างยาก	2.70	0.83	2.65	0.83	0.55
รวมปัญหาสื่อโสตทัศนวัสดุ	2.77	0.75	2.74	0.73	0.35
<u>ฐานข้อมูลออนไลน์</u>					
27. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ท่านเรียน	3.00	0.84	3.04	2.19	-0.21
28. ขาดทักษะในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	2.99	0.89	2.85	0.90	1.37
29. ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ทำให้ไม่สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้	2.99	0.91	2.84	0.90	1.57
รวมปัญหาฐานข้อมูลออนไลน์	2.99	0.79	2.91	1.01	0.81
รวมปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ	2.84	0.63	2.79	0.55	0.72
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด</u>					
<u>อาคาร/สถานที่</u>					
30. ห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากที่พัก ทำให้ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	2.60	1.16	2.63	0.98	-0.25
31. แสงสว่างบริเวณชั้นหนังสือไม่เพียงพอ	2.52	1.05	2.55	1.57	-0.23
32. แสงสว่างบริเวณที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ	2.48	1.01	2.42	0.88	0.60
33. อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นเกินไป	2.99	1.01	3.14	1.07	-1.38
34. จำนวนที่นั่งอ่านแต่ละชั้นไม่เพียงพอ	2.37	1.01	2.40	0.85	-0.28
35. ภายในห้องสมุดไม่มีป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจน	2.58	1.02	2.43	0.81	1.45
36. มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้อื่น ๆ หรือภายในห้องสมุด	2.53	0.96	2.52	0.91	0.16
37. ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่น	2.62	1.12	2.26	0.96	3.13*

ตาราง 12 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>อาคาร/สถานที่ (ต่อ)</u>					
รวมปัญหาอาคาร/สถานที่	2.59	0.83	2.54	0.62	0.52
<u>ครุภัณฑ์</u>					
38. จำนวนโต๊ะ/เก้าอี้ที่นั่งอ่านในแต่ละชั้นไม่เพียงพอ	2.33	1.15	2.38	0.90	-0.46
39. ปริมาณหนังสือที่จัดเรียงบนชั้นแน่นเกินไป	2.79	0.93	2.50	0.77	3.29*
40. ชั้นวางวารสารล่วงเวลาหรือวารสารเย็บเล่มมีจำนวนน้อยทำให้ตัวเล่มต้องเรียงกันอย่างไม่แออัด	2.84	0.94	2.58	0.81	2.89*
41. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ	3.49	1.18	3.33	1.11	1.27
42. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีสมรรถนะต่ำ	3.46	1.13	3.32	1.12	1.20
43. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการใช้	3.04	0.98	2.98	0.92	0.57
44. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการใช้	3.21	1.00	3.09	0.95	1.14
45. เครื่องเล่นสื่อโสตทัศนมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ กับความต้องการ	2.72	0.89	2.89	0.89	-1.81
รวมปัญหาครุภัณฑ์	2.98	0.77	2.88	0.65	1.35
รวมปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด	2.79	0.70	2.71	0.55	1.04
<u>ด้านบุคลากร</u>					
46. บุคลากรไม่ตรงต่อเวลาในการเปิดให้บริการ	2.34	0.94	2.21	0.84	1.37
47. บุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.45	1.06	2.29	0.85	1.57
48. บุคลากรขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	2.40	0.97	2.38	0.89	0.18

ตาราง 12 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านบุคลากร (ต่อ)					
49. บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	2.33	0.98	2.15	0.74	1.86
50. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ	2.48	0.99	2.26	0.81	2.11*
51. บุคลากรตอบคำถามได้ไม่ตรงตามความต้องการ	2.36	0.91	2.16	0.80	2.20*
52. บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายวิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ	2.30	0.92	2.15	0.79	1.57
รวมปัญหาด้านบุคลากร	2.38	0.86	2.23	0.73	1.79
ด้านบริการและการเข้าถึง					
ด้านบริการ					
53. การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความล่าช้า	2.47	1.07	2.37	0.87	0.95
54. การให้บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศมีความล่าช้า	2.35	1.10	2.30	0.90	0.52
55. ขั้นตอนการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความยุ่งยาก	2.32	1.00	2.31	0.85	0.09
56. ขั้นตอนการคืนทรัพยากรสารสนเทศมีความยุ่งยาก	2.28	1.01	2.26	0.88	0.20
57. การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (หอสมุดองครักษ์ - ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ) มีความล่าช้า	2.83	0.92	2.59	0.87	2.46*
58. การให้บริการยืมระหว่างวิทยาเขต (หอสมุดองครักษ์ – สำนักหอสมุดกลาง) มีความล่าช้า	2.79	0.86	2.61	0.91	1.83
59. การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่เก็บในชั้นปิด (ชั้น 6-7) มีความล่าช้า	2.75	0.84	2.52	0.84	2.55*
60. ระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศน้อยเกินไป (ปัจจุบันยืมได้ไม่เกิน 14 วัน)	2.76	0.99	2.66	1.03	0.92

ตาราง 12 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านบริการ (ต่อ)</u>					
61. จำนวนรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืม น้อยเกินไปไม่เพียงพอกับความต้องการ (ปัจจุบันให้ยืมได้ครั้งละ 20 รายการ)	2.33	1.14	2.39	1.00	-0.47
62. ค่าปรับหนังสือเกินกำหนดสูงเกินไป (ค่าปรับ 5 บาท/เล่ม/วัน)	2.96	1.07	3.05	1.14	-0.81
63. เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 1, 3-5 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการ เวลา 09.00 – 18.00 น.)	3.11	1.01	3.01	1.00	0.86
64. เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 2 ไม่มี ความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 20.00 น.)	3.03	0.90	2.81	0.95	2.22*
65. บริการถ่ายเอกสารมีความล่าช้า	2.74	0.89	2.69	0.92	0.44
66. จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless Access Point) มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับ การใช้	2.96	0.94	3.01	0.94	-0.44
รวมปัญหาด้านบริการ	2.69	0.73	2.61	0.62	1.06
<u>ด้านการเข้าถึง</u>					
67. ขาดทักษะในการสืบค้น iPac	2.72	0.97	2.50	0.90	2.25*
68. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้หาหนังสือค่อนข้างยาก ไม่สะดวกใน การเข้าถึงตัวเล่ม	2.79	0.87	2.54	0.88	2.66*
69. เมื่อสืบค้นได้ข้อมูลเลขเรียกหนังสือจาก iPac แล้วไปหาตัวเล่มที่ชั้นไม่พบ	2.79	0.86	2.71	0.94	0.85
70. วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ภายในห้องสมุดมีการ จัดเก็บขึ้นชั้นล่าช้า ทำให้ไม่สามารถค้นหากจาก ชั้นได้	2.62	0.85	2.63	0.89	-0.06
71. หนังสือและวารสารที่ผู้นำมาส่งคืนในแต่ละ วันมีการนำขึ้นชั้นให้บริการล่าช้า	2.57	0.92	2.64	0.88	-0.74

ตาราง 12 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านการเข้าถึง (ต่อ)</u>					
รวมปัญหาด้านการเข้าถึง	2.70	0.78	2.60	0.74	1.18
รวมปัญหาด้านบริการและการเข้าถึง	2.69	0.71	2.61	0.61	1.14
รวมทั้งหมด	2.74	0.62	2.67	0.50	1.16

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 12 แสดงว่านิสิตที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์ เป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏผลดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมมีปัญหาในการใช้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้ นิสิตชายมีปัญหาในการใช้มากกว่านิสิตหญิงในเรื่อง วารสารเล่มใหม่ ออกให้บริการล่าช้า และข้อมูลใน iPac กับแหล่งจัดเก็บตัวเล่มบนชั้นไม่สัมพันธ์กัน

ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด โดยรวมมีปัญหาในการใช้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้ นิสิตชายมีปัญหาในการใช้มากกว่านิสิตหญิงในเรื่อง ห้องนั่งเล่น มีกลิ่น ปริมาณหนังสือที่จัดเรียงบนชั้นแน่นเกินไป และชั้นวางวารสารล่วงหน้าหรือวารสารเย็บเล่มมีจำนวนน้อยทำให้ตัวเล่มต้องเรียงกันอย่างแออัด

ด้านบุคลากร โดยรวมมีปัญหาในการใช้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้ นิสิตชายมีปัญหาในการใช้มากกว่านิสิตหญิงในเรื่อง จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ และบุคลากรตอบคำถามได้ไม่ตรงตามความต้องการ

ด้านบริการและการเข้าถึง โดยรวมมีปัญหาในการใช้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้ นิสิตชายมีปัญหาในการใช้มากกว่านิสิตหญิงในเรื่อง การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (หอสมุด มศว องครักษ์-ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ) มีความล่าช้า การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่เก็บในชั้นปิด (ชั้น 6-7) มีความล่าช้า เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 2 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00-20.00 น.) ขาดทักษะในการสืบค้น iPac และการจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมวดหมู่ LC ทำให้หาหนังสือค่อนข้างยากไม่สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่ม

4.3 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม ระดับชั้นปี ปรากฏผลดังตาราง 13

ตาราง 13 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของ
นิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม ระดับชั้นปี

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับชั้นปี			F	
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4		
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
หนังสือในห้องสมุด					
1. หนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีจำนวนน้อย	$\bar{X}$	3.19 ^b	3.19 ^b	3.49 ^a	4.54*
2. หนังสือตำราวิชาการที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงตามความต้องการ	$\bar{X}$	2.89	2.72 ^b	3.05 ^a	3.83*
3. หนังสือตำราวิชาการที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่มีความหลากหลาย	$\bar{X}$	2.78	2.68	2.86	1.23
4. เนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนค่อนข้างล้าสมัย	$\bar{X}$	2.90 ^b	3.00	3.22 ^a	3.85*
5. หนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุดมีสภาพเก่า ชำรุด / เสียหาย	$\bar{X}$	2.70	2.61 ^b	2.92 ^a	4.17*
6. หนังสือใหม่ออกให้บริการล่าช้า	$\bar{X}$	2.81 ^b	2.90 ^b	3.22 ^a	6.87*
7. หนังสือสารคดีที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีจำนวนน้อย	$\bar{X}$	2.70	2.62	2.85	2.33
8. หนังสือบันเทิงคดีที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีจำนวนน้อย	$\bar{X}$	2.69	2.67	2.85	1.53
9. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นค่อนข้างหายาก	$\bar{X}$	2.67	2.59	2.69	0.41
10. สถานะของหนังสือเป็น On Shelf แต่หาตัวเล่มไม่พบ	$\bar{X}$	2.86	2.84	3.03	1.22
รวมปัญหาหนังสือในห้องสมุด	$\bar{X}$	2.82	2.78 ^b	3.02 ^a	4.57*

ตาราง 13 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับชั้นปี			F	
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4		
วารสาร (ต่อ)					
11. วารสารวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมี น้อยชื่อเรื่อง	$\bar{X}$	2.99 ^b	2.77 ^b	3.32 ^a	11.67*
12. วารสารทั่วไปที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุด มีน้อยชื่อเรื่อง	$\bar{X}$	2.75	2.58 ^b	2.99 ^a	6.28*
13. วารสารฉบับล่วงเวลามีสภาพเก่า ชำรุด/ เสียหาย	$\bar{X}$	2.60 ^b	2.50 ^b	2.87 ^a	5.78*
14. วารสารเล่มใหม่ออกให้บริการล่าช้า	$\bar{X}$	2.68 ^b	2.74 ^b	3.10 ^a	8.21*
15. ข้อมูลใน iPac กับแหล่งจัดเก็บตัวเล่ม บนชั้นไม่สัมพันธ์กัน	$\bar{X}$	2.60	2.51	2.67	1.03
16. การจัดเรียงวารสารบนชั้นไม่ตรงตาม ป้ายชื่อที่ติดไว้ทำให้ค้นหายาก	$\bar{X}$	2.57	2.52	2.78	2.70
17. ไม่ทราบวิธีการค้นหาวารสารจากชั้นที่ จัดเก็บ	$\bar{X}$	2.64	2.59	2.73	0.61
รวมปัญหาวารสาร	$\bar{X}$	2.69 ^b	2.60 ^b	2.92 ^a	6.78*
หนังสือพิมพ์					
18. หนังสือพิมพ์แต่ละชื่อเรื่องที่ให้บริการ ภายในห้องสมุดมีจำนวนน้อยฉบับ (copy)	$\bar{X}$	2.90	2.70 ^b	3.16 ^a	7.16*
19. หนังสือพิมพ์ที่ให้บริการในห้องสมุดมี ชื่อเรื่องไม่หลากหลาย (ปัจจุบันมี ให้บริการ 9 ชื่อเรื่อง คือ มติชน สยามรัฐ ข่าวสด กรุงเทพธุรกิจ ผู้จัดการรายวัน โพสต์ทูเดย์ คมชัดลึก แนวหน้า ซอคเกอร์)	$\bar{X}$	2.70	2.58 ^b	2.91 ^a	3.37*
20. ไม่ทราบแหล่งจัดเก็บหนังสือพิมพ์ ล่วงหน้า	$\bar{X}$	2.76	2.64	2.83	1.25
รวมปัญหาหนังสือพิมพ์	$\bar{X}$	2.79	2.64 ^b	2.97 ^a	5.25*

ตาราง 13 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ		ระดับชั้นปี			F
		ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	
<u>สื่อโสตทัศนวัสดุ</u>					
21. จำนวนของโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้	$\bar{X}$	2.86 ^a	2.56 ^b	2.89 ^a	5.79*
22. เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ	$\bar{X}$	2.73	2.52 ^b	2.77 ^a	3.04*
23. เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่มีความหลากหลาย	$\bar{X}$	2.70	2.56	2.80	2.42
24. เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่ทันสมัย	$\bar{X}$	2.77	2.57 ^b	2.91 ^a	4.38*
25. โสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการบางประเภท เช่น แผ่นภาพยนตร์ ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้	$\bar{X}$	2.91	2.83 ^b	3.18 ^a	3.62*
26. การจัดเรียงสื่อโสตทัศนวัสดุบนชั้นมีความสับสน ทำให้ค้นหาค่อนข้างยาก	$\bar{X}$	2.72	2.53	2.77	2.59
รวมปัญหาสื่อโสตทัศนวัสดุ	$\bar{X}$	2.78	2.60 ^b	2.88 ^a	4.55*
<u>ฐานข้อมูลออนไลน์</u>					
27. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ท่านเรียน	$\bar{X}$	3.14	2.87	3.04	0.75
28. ขาดทักษะในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	$\bar{X}$	2.84	2.83	3.07	2.46
29. ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ทำให้ไม่สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้	$\bar{X}$	2.87	2.72 ^b	3.13 ^a	5.94*
รวมปัญหาฐานข้อมูลออนไลน์	$\bar{X}$	2.95	2.81	3.08	2.33
รวมปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	2.79	2.69 ^b	2.97 ^a	6.76*
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด</u>					
<u>อาคาร/สถานที่</u>					
30. ห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากที่พัก ทำให้ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	$\bar{X}$	2.63	2.50	2.71	1.09
31. แสงสว่างบริเวณชั้นหนังสือไม่เพียงพอ	$\bar{X}$	2.51	2.58	2.53	0.09

ตาราง 13 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ		ระดับชั้นปี			F
		ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	
<u>อาคาร/สถานที่ (ต่อ)</u>					
32. แสงสว่างบริเวณที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ	$\bar{X}$	2.47	2.34	2.52	1.18
33. อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นเกินไป	$\bar{X}$	2.87 ^b	3.36 ^a	3.06	7.07*
34. จำนวนที่นั่งอ่านแต่ละชั้นไม่เพียงพอ	$\bar{X}$	2.48	2.29	2.37	1.39
35. ภายในห้องสมุดไม่มีป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจน	$\bar{X}$	2.54	2.29 ^b	2.64 ^a	4.87*
36. มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้คนอื่น ๆ หรือภายในห้องสมุด	$\bar{X}$	2.51	2.36 ^b	2.72 ^a	4.37*
37. ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่น	$\bar{X}$	2.51 ^a	2.21 ^b	2.49	3.06*
รวมปัญหาอาคาร/สถานที่	$\bar{X}$	2.56	2.49	2.63	1.09
<u>ครุภัณฑ์</u>					
38. จำนวนโต๊ะ/เก้าอี้ที่นั่งอ่านในแต่ละชั้นไม่เพียงพอ	$\bar{X}$	2.41	2.18	2.49	2.82
39. ปริมาณหนังสือที่จัดเรียงบนชั้นแน่นเกินไป	$\bar{X}$	2.72 ^a	2.46 ^b	2.64	3.02*
40. ชั้นวางวารสารล่วงเวลาหรือวารสารเย็บเล่มมีจำนวนน้อยทำให้ตัวเล่มต้องเรียงกันอย่างแออัด	$\bar{X}$	2.73	2.57	2.73	1.27
41. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ	$\bar{X}$	3.28	3.42	3.52	1.46
42. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีสมรรถนะต่ำ	$\bar{X}$	3.34	3.32	3.47	0.55
43. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้	$\bar{X}$	3.11	2.86	3.01	2.18
44. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้	$\bar{X}$	3.20	3.03	3.16	1.10

ตาราง 13 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับชั้นปี			F	
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4		
<u>ครุภัณฑ์ (ต่อ)</u>					
45. เครื่องเล่นสื่อโสตทัศนมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ	$\bar{X}$	2.94	2.72	2.78	2.13
รวมปัญหาครุภัณฑ์	$\bar{X}$	2.97	2.82	2.97	1.78
รวมปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด	$\bar{X}$	2.76	2.66	2.80	1.78
<u>ด้านบุคลากร</u>					
46. บุคลากรไม่ตรงต่อเวลาในการเปิดให้บริการ	$\bar{X}$	2.36 ^a	2.07 ^b	2.34	4.08*
47. บุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	$\bar{X}$	2.45	2.19	2.40	2.58
48. บุคลากรขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	$\bar{X}$	2.48	2.26	2.40	1.78
49. บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบคำถาม	$\bar{X}$	2.28	2.07	2.29	2.58
50. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ	$\bar{X}$	2.47 ^a	2.13 ^b	2.42 ^a	5.25*
51. บุคลากรตอบคำถามได้ไม่ตรงตามความต้องการ	$\bar{X}$	2.37 ^a	2.06 ^b	2.25	4.25*
52. บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายวิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ	$\bar{X}$	2.32 ^a	1.99 ^b	2.30 ^a	5.76*
รวมปัญหาด้านบุคลากร	$\bar{X}$	2.39 ^a	2.11 ^b	2.34	4.46*
<u>ด้านบริการและการเข้าถึง</u>					
<u>ด้านบริการ</u>					
53. การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความล่าช้า	$\bar{X}$	2.50 ^a	2.18 ^b	2.52 ^a	4.70*
54. การให้บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศมีความล่าช้า	$\bar{X}$	2.43 ^a	2.01 ^b	2.51 ^a	9.03*
55. ขั้นตอนการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความยุ่งยาก	$\bar{X}$	2.42 ^a	2.03 ^b	2.49 ^a	8.92*

ตาราง 13 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับชั้นปี			F	
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4		
<u>ด้านบริการ (ต่อ)</u>					
56. ขั้นตอนการคืนทรัพยากรสารสนเทศมีความยุ่งยาก	$\bar{X}$ 2.36 ^a	2.00 ^b	2.42 ^a	7.12*	
57. การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (หอสมุดองค์กร – ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ) มีความล่าช้า	$\bar{X}$ 2.72	2.51 ^b	2.83 ^a	3.71*	
58. การให้บริการยืมระหว่างวิทยาเขต (หอสมุดองค์กร – สำนักหอสมุดกลาง) มีความล่าช้า	$\bar{X}$ 2.64	2.59	2.82	2.05	
59. การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่เก็บในชั้นปิด (ชั้น 6-7) มีความล่าช้า	$\bar{X}$ 2.68	2.52	2.62	1.12	
60. ระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศน้อยเกินไป (ปัจจุบันยืมได้ไม่เกิน 14 วัน)	$\bar{X}$ 2.66	2.77	2.66	0.48	
61. จำนวนรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมน้อยเกินไปไม่เพียงพอกับความต้องการ (ปัจจุบันให้ยืมได้ครั้งละ 20 รายการ)	$\bar{X}$ 2.37	2.17 ^b	2.58 ^a	4.33*	
62. ค่าปรับหนังสือเกินกำหนดสูงเกินไป (ค่าปรับ 5 บาท/เล่ม/วัน)	$\bar{X}$ 2.88	3.11	3.09	1.78	
63. เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 1, 3-5 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 18.00 น.)	$\bar{X}$ 2.92	3.10	3.17	2.03	
64. เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 2 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 20.00 น.)	$\bar{X}$ 2.73 ^b	2.93	3.07 ^a	4.03*	
65. บริการถ่ายเอกสารมีความล่าช้า	$\bar{X}$ 2.70	2.57 ^b	2.88 ^a	3.33*	

ตาราง 13 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับชั้นปี			F	
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4		
<u>ด้านบริการ (ต่อ)</u>					
66. จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless Access Point) มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้	$\bar{X}$ 2.91	3.03	3.06	0.81	
รวมปัญหาด้านบริการ	$\bar{X}$ 2.64	2.54 ^b	2.77 ^a	3.37*	
<u>ด้านการเข้าถึง</u>					
67. ขาดทักษะในการสืบค้น iPac	$\bar{X}$ 2.63	2.48	2.64	1.13	
68. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้หาหนังสือค่อนข้างยาก ไม่สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่ม	$\bar{X}$ 2.66	2.53	2.74	1.59	
69. เมื่อสืบค้นได้ข้อมูลเลขเรียกหนังสือจาก iPac แล้วไปหาตัวเล่มที่ชั้นไม่พบ	$\bar{X}$ 2.69	2.71	2.85	1.06	
70. วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ภายในห้องสมุด มีการจัดเก็บขึ้นชั้นล่าช้า ทำให้ไม่สามารถค้นหาจากชั้นได้	$\bar{X}$ 2.67	2.48	2.73	2.64	
71. หนังสือและวารสารที่ผู้ใช้นำมาส่งคืนใน แต่ละวันมีการนำขึ้นชั้นให้บริการล่าช้า	$\bar{X}$ 2.65	2.47	2.71	2.26	
รวมปัญหาด้านการเข้าถึง	$\bar{X}$ 2.66	2.53	2.73	2.04	
รวมปัญหาด้านบริการและการเข้าถึง	$\bar{X}$ 2.64	2.54 ^b	2.76 ^a	3.25*	
รวมปัญหาทั้งหมด	$\bar{X}$ 2.71	2.58 ^b	2.81 ^a	4.94*	

$$F_{(0.5; df 2, 357)} = 3.02$$

จากตาราง 13 แสดงว่านิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ เป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏผลดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมนิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหาในการใช้มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหาในการใช้มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ในหัวข้อ หนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีจำนวนน้อย หนังสือใหม่ออกให้บริการล่าช้า วารสารวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีน้อยซื้อเรื่อง วารสารเล่มใหม่ออกให้บริการล่าช้า

นิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหาในการใช้มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 3 ในหัวข้อ หนังสือตำราวิชาการที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงตามความต้องการ หนังสือพิมพ์แต่ละชื่อเรื่องที่ให้บริการภายในห้องสมุดมีจำนวนน้อยฉบับ (copy) โสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการบางประเภท เช่น แผ่นภาพยนตร์ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้ และไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ทำให้ไม่สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้

นิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหาในการใช้มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 ในหัวข้อ เนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนค่อนข้างล้าสมัย

ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด โดยรวมมีปัญหาในการใช้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นิสิตชั้นปีที่ 3 มีปัญหาในการใช้มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 ในหัวข้อ อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นเกินไป

ด้านบริการและการเข้าถึง โดยรวมนิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหาในการใช้มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหาในการใช้มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 ในหัวข้อ เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 2 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 20.00 น.)

4.4 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม คณะวิชา ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของ
นิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม คณะวิชา

ปัญหาในการใช้บริการ		คณะวิชา					F
		พล.	พป.	ภ.	วศ.	สว.	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ							
หนังสือในห้องสมุด							
1. หนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีจำนวนน้อย	$\bar{X}$	3.22	3.30	3.28	3.24	3.42	0.46
2. หนังสือตำราวิชาการที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงตามความต้องการ	$\bar{X}$	2.96	2.83	2.89	2.85	2.96	0.26
3. หนังสือตำราวิชาการที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่มีความหลากหลาย	$\bar{X}$	2.64	2.76	2.70	2.83	2.80	0.50
4. เนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนค่อนข้างล้าสมัย	$\bar{X}$	3.04	3.13	2.94	2.89 ^b	3.40 ^a	3.42*
5. หนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุดมีสภาพเก่า ชำรุด / เสียหาย	$\bar{X}$	2.87	2.81	2.67	2.68	2.78	0.72
6. หนังสือใหม่ออกให้บริการล่าช้า	$\bar{X}$	3.00	3.07	2.76	2.92	3.16	1.70
7. หนังสือสารคดีที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีจำนวนน้อย	$\bar{X}$	2.80	2.78	2.67	2.68	2.74	0.32
8. หนังสือบันเทิงคดีที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีจำนวนน้อย	$\bar{X}$	2.93	2.69	2.67	2.64	2.94	1.94
9. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นค่อนข้างหายาก	$\bar{X}$	2.64	2.56	2.63	2.75	2.48	1.11
10. สถานะของหนังสือเป็น On Shelf แต่หาตัวเล่มไม่พบ	$\bar{X}$	2.93	2.80	2.96	2.87	3.04	0.51
รวมปัญหาหนังสือในห้องสมุด	$\bar{X}$	2.90	2.87	2.82	2.84	2.97	0.58

ตาราง 14 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ		คณะวิชา					F
		พล.	พป.	ภ.	วศ.	สว.	
<u>วารสาร</u>							
11. วารสารวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีน้อยชื่อเรื่อง	$\bar{X}$	3.16	2.94	2.89	3.04	3.04	0.69
12. วารสารทั่วไปที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีน้อยชื่อเรื่อง	$\bar{X}$	2.96	2.70	2.74	2.73	2.82	0.74
13. วารสารฉบับล่วงเวลามีสภาพเก่า ชำรุด/เสียหาย	$\bar{X}$	2.78	2.63	2.56	2.65	2.66	0.44
14. วารสารเล่มใหม่ออกให้บริการล่าช้า	$\bar{X}$	2.96	2.69	2.61	2.96	2.68	2.70
15. ข้อมูลใน iPac กับแหล่งจัดเก็บตัวเล่มบนชั้นไม่สัมพันธ์กัน	$\bar{X}$	2.73 ^a	2.48	2.37 ^b	2.73 ^a	2.42	3.14*
16. การจัดเรียงวารสารบนชั้นไม่ตรงตามป้ายชื่อที่ติดไว้ทำให้ค้นหายาก	$\bar{X}$	2.76	2.48	2.41	2.71	2.54	1.97
17. ไม่ทราบวิธีการค้นหาวารสารจากชั้นที่จัดเก็บ	$\bar{X}$	2.84	2.48	2.70	2.71	2.42	1.94
รวมปัญหาวารสาร	$\bar{X}$	2.88	2.63	2.61	2.79	2.65	1.74
<u>หนังสือพิมพ์</u>							
18. หนังสือพิมพ์แต่ละชื่อเรื่องที่ให้บริการภายในห้องสมุดมีจำนวนน้อยฉบับ (copy)	$\bar{X}$	2.84	2.98	2.91	2.81	3.22	2.02
19. หนังสือพิมพ์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีชื่อเรื่องไม่หลากหลาย (ปัจจุบันมีให้บริการ 9 ชื่อเรื่อง คือ มติชน สยามรัฐ ข่าวสด กรุงเทพธุรกิจ ผู้จัดการรายวัน โพสต์ทูเดย์ คมชัดลึก แนวหน้า ซอคเกอร์)	$\bar{X}$	2.93	2.72	2.57	2.65	2.92	1.68

ตาราง 14 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	คณะวิชา					F	
	พล.	พป.	ภ.	วศ.	สว.		
<u>หนังสือพิมพ์ (ต่อ)</u>							
20. ไม่ทราบแหล่งจัดเก็บหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า	$\bar{X}$	2.96	2.69	2.63	2.64	3.06	3.00
รวมปัญหาหนังสือพิมพ์	$\bar{X}$	2.91	2.80	2.70	2.70	3.07	2.74
<u>สื่อโสตทัศนวัสดุ</u>							
21. จำนวนของโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้	$\bar{X}$	2.80	2.78	2.81	2.77	2.70	0.14
22. เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ	$\bar{X}$	2.91	2.61	2.61	2.68	2.60	1.21
23. เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่มีความหลากหลาย	$\bar{X}$	2.78	2.56	2.61	2.69	2.78	0.72
24. เนื้อหาของโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่ทันสมัย	$\bar{X}$	2.91	2.61	2.57	2.78	2.82	1.49
25. โสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการบางประเภท เช่น แผ่นภาพยนตร์ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้	$\bar{X}$	2.93	2.76 ^b	2.93	2.92	3.42 ^a	3.36*
26. การจัดเรียงสื่อโสตทัศนวัสดุบนชั้นมีความสับสน ทำให้ค้นหาค่อนข้างยาก	$\bar{X}$	2.73	2.63	2.56	2.70	2.68	0.43
รวมปัญหาสื่อโสตทัศนวัสดุ	$\bar{X}$	2.84	2.66	2.68	2.76	2.83	0.68
<u>ฐานข้อมูลออนไลน์</u>							
27. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ทํานเรียน	$\bar{X}$	2.96	2.89	2.89	2.99	3.48	1.00
28. ขาดทักษะในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	$\bar{X}$	2.96	2.76	2.85	3.03	2.70	1.83

ตาราง 14 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	คณะวิชา					F	
	พล.	พป.	ภ.	วศ.	สว.		
<u>ฐานข้อมูลออนไลน์ (ต่อ)</u>							
29. ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ทำให้ไม่สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้	$\bar{X}$	2.89	2.78	2.98	3.02	2.58	2.64
รวมปัญหาฐานข้อมูลออนไลน์	$\bar{X}$	2.93	2.81	2.91	3.01	2.92	0.53
<u>รวมปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ</u>							
สารสนเทศ	$\bar{X}$	2.89	2.75	2.74	2.81	2.87	0.69
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด</u>							
<u>อาคาร/สถานที่</u>							
30. ห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากที่พักให้ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	$\bar{X}$	2.82	2.74	2.72	2.44	2.72	2.01
31. แสงสว่างบริเวณชั้นหนังสือไม่เพียงพอ	$\bar{X}$	2.64	2.85	2.72	2.43	2.26	1.76
32. แสงสว่างบริเวณที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ	$\bar{X}$	2.60	2.31	2.66	2.43	2.26	1.87
33. อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นเกินไป	$\bar{X}$	2.80 ^b	3.02	3.19	2.97	3.64 ^a	5.26*
34. จำนวนที่นั่งอ่านแต่ละชั้นไม่เพียงพอ	$\bar{X}$	2.58	2.22	2.67	2.34	2.22	2.76
35. ภายในห้องสมุดไม่มีป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจน	$\bar{X}$	2.64	2.39	2.48	2.50	2.46	0.52
36. มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้คนอื่น ๆ หรือภายในห้องสมุด	$\bar{X}$	2.64	2.35	2.56	2.61	2.28	1.91
37. ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่น	$\bar{X}$	2.44	2.11 ^b	2.33	2.61 ^a	2.12	3.73*
รวมปัญหาอาคาร/สถานที่	$\bar{X}$	2.65	2.50	2.67	2.54	2.50	0.70
<u>ครุภัณฑ์</u>							
38. จำนวนโต๊ะ/เก้าอี้ที่นั่งอ่านในแต่ละชั้นไม่เพียงพอ	$\bar{X}$	2.56	2.33	2.50	2.30	2.22	1.06

ตาราง 14 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	คณะวิชา					F	
	พล.	พป.	ภ.	วศ.	สว.		
ครุภัณฑ์							
39. ปริมาณหนังสือที่จัดเรียงบนชั้นแน่นเกินไป	$\bar{X}$	2.76 ^a	2.37	2.54	2.83 ^a	2.16 ^b	8.27*
40. ชั้นวางวารสารล่วงเวลาหรือวารสารเย็บเล่มมีจำนวนน้อยทำให้ตัวเล่มต้องเรียงกันอย่างแออัด	$\bar{X}$	2.76	2.44	2.65	2.84 ^a	2.40 ^b	3.84*
41. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ	$\bar{X}$	2.93 ^b	3.20	3.43	3.64 ^a	3.22	4.45*
42. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีสมรรถนะต่ำ	$\bar{X}$	3.09	3.09	3.37	3.53	3.44	2.38
43. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการใช้	$\bar{X}$	2.71 ^b	3.04	2.94	3.18 ^a	2.72	3.73*
44. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการใช้	$\bar{X}$	2.96	2.94	3.17	3.27	3.02	1.92
45. เครื่องเล่นสื่อโสตทัศนมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ	$\bar{X}$	2.67	2.83	2.85	2.82	2.92	0.51
รวมปัญหาครุภัณฑ์	$\bar{X}$	2.80	2.78	2.93	3.05	2.76	2.92
รวมปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด	$\bar{X}$	2.73	2.64	2.80	2.80	2.63	1.23
ด้านบุคลากร							
46. บุคลากรไม่ตรงต่อเวลาในการเปิดให้บริการ	$\bar{X}$	2.49	2.17	2.13	2.33	2.08	2.00

ตาราง 14 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	คณะวิชา					F	
	พล.	พป.	ภ.	วศ.	สว.		
ด้านบุคลากร (ต่อ)							
47. บุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	$\bar{X}$	2.69	2.28	2.28	2.33	2.28	1.71
48. บุคลากรขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	$\bar{X}$	2.73	2.30	2.33	2.32	2.44	2.06
49. บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบคำถาม	$\bar{X}$	2.49 ^a	2.06	2.15	2.30	1.96 ^b	3.35*
50. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ	$\bar{X}$	2.60	2.22	2.24	2.39	2.24	1.65
51. บุคลากรตอบคำถามได้ไม่ตรงตามความต้องการ	$\bar{X}$	2.56 ^a	2.07 ^b	2.09	2.30	2.08	3.18*
52. บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายวิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ	$\bar{X}$	2.40	2.00	2.11	2.31	2.06	2.54
รวมปัญหาด้านบุคลากร	$\bar{X}$	2.57	2.16	2.19	2.32	2.16	2.43
ด้านบริการและการเข้าถึง							
ด้านบริการ							
53. การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความล่าช้า	$\bar{X}$	2.71	2.24	2.43	2.33	2.52	1.99
54. การให้บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศมีความล่าช้า	$\bar{X}$	2.53	2.24	2.33	2.31	2.24	0.71
55. ขั้นตอนการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความยุ่งยาก	$\bar{X}$	2.56	2.17	2.39	2.28	2.28	1.30
56. ขั้นตอนการคืนทรัพยากรสารสนเทศมีความยุ่งยาก	$\bar{X}$	2.44	2.13	2.24	2.26	2.28	0.71

ตาราง 14 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	คณะวิชา					F	
	พล.	พป.	ภ.	วศ.	สว.		
<u>ด้านบริการ (ต่อ)</u>							
58. การให้บริการยืมระหว่างวิทยาเขต (หอสมุดองค์กร – สำนักหอสมุดกลาง) มีความล่าช้า	$\bar{X}$	2.58	2.56	2.57	2.80	2.66	1.27
59. การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่เก็บในชั้นปิด (ชั้น 6-7) มีความล่าช้า	$\bar{X}$	2.56	2.41	2.59	2.76	2.44	2.57
60. ระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศน้อยเกินไป (ปัจจุบันยืมได้ไม่เกิน 14 วัน)	$\bar{X}$	2.62	2.56	2.52	2.83	2.70	1.40
61. จำนวนรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมน้อยเกินไป ไม่เพียงพอกับความต้องการ (ปัจจุบันให้ยืมได้ครั้งละ 20 รายการ)	$\bar{X}$	2.53	2.30	2.33	2.31	2.52	0.74
62. ค่าปรับหนังสือเกินกำหนดสูงเกินไป (ค่าปรับ 5 บาท/เล่ม/วัน)	$\bar{X}$	2.89	2.83	2.94	3.02	3.40	2.07
63. เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 1, 3-5 ไม่มีความเหมาะสม(ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 18.00 น.)	$\bar{X}$	2.96	2.94	3.19	3.01	3.22	0.91
64. เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 2 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 20.00 น.)	$\bar{X}$	2.82	2.74	3.04	2.90	2.94	0.78
65. บริการถ่ายเอกสารมีความล่าช้า	$\bar{X}$	2.91	2.65	2.67	2.68	2.76	0.73

ตาราง 14 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ		คณะวิชา					F
		พล.	พป.	ภ.	วศ.	สว.	
<u>ด้านบริการ (ต่อ)</u>							
66. จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless Access Point) มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการใช้	$\bar{X}$	3.00	2.89	2.91	2.96	3.28	1.49
รวมปัญหาด้านบริการ	$\bar{X}$	2.70	2.51	2.63	2.66	2.70	0.73
<u>ด้านการเข้าถึง</u>							
67. ขาดทักษะในการสืบค้น iPac	$\bar{X}$	2.82	2.33	2.59	2.59	2.62	1.74
68. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้หาหนังสือค่อนข้างยาก ไม่สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่ม	$\bar{X}$	2.78 ^a	2.37 ^b	2.67	2.76	2.42	3.11*
69. เมื่อสืบค้นได้ข้อมูลเลขเรียกหนังสือจาก iPac แล้วไปหาตัวเล่มที่ชั้นไม่พบ	$\bar{X}$	2.71	2.44	2.70	2.82	2.90	2.19
70. วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ภายในห้องสมุดมีการจัดเก็บขึ้นชั้นล่าช้า ทำให้ไม่สามารถค้นหาจากชั้นได้	$\bar{X}$	2.78	2.52	2.61	2.62	2.64	0.55
71. หนังสือและวารสารที่ผู้ใช้นำมาส่งคืนในแต่ละวันมีการนำขึ้นชั้นให้บริการล่าช้า	$\bar{X}$	2.71	2.54	2.52	2.61	2.72	0.56
รวมปัญหาด้านการเข้าถึง	$\bar{X}$	2.76	2.44	2.62	2.68	2.66	1.36
รวมปัญหาด้านบริการและการเข้าถึง	$\bar{X}$	2.71	2.49	2.62	2.67	2.69	0.97
รวมปัญหาทั้งหมด	$\bar{X}$	2.77	2.60	2.67	2.72	2.70	0.75

$$F_{(0.5; df 4, 355)} = 3.02$$

จากตาราง 14 แสดงว่านิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์ เป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏผลดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมมีปัญหาในการใช้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นิสิตคณะสหเวชศาสตร์ มีปัญหาในการใช้มากกว่า นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในหัวข้อเนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนค่อนข้างล้าสมัย

นิสิตคณะสหเวชศาสตร์ มีปัญหาในการใช้มากกว่า นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ ในหัวข้อโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการบางประเภท เช่น แผ่นภาพยนตร์ ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้

ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด โดยรวมมีปัญหาในการใช้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นิสิตคณะสหเวชศาสตร์ มีปัญหาในการใช้มากกว่า นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) ในหัวข้อ อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นเกินไป

นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีปัญหาในการใช้มากกว่า นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) ในหัวข้อ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการใช้

5. ความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
ของนิสิตระดับปริญญาตรี และเปรียบเทียบตามตัวแปร เพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา

5.1 ความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
ของนิสิตระดับปริญญาตรี ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 ความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิต
ระดับปริญญาตรี

ความต้องการในการใช้บริการ หอสมุด มศว องครักษ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ต้องการให้มีบริการรวบรวมรายชื่อบรรณานุกรมหนังสือ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ทํานศึกษา	3.73	0.87	มาก
2. ต้องการให้มีบริการสำเนาหน้าสารบัญวารสารวิชาการ ฉบับปัจจุบันส่งผ่านทาง E-mail	3.49	0.88	ปานกลาง
3. ต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้าง ส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS	3.51	0.92	มาก
4. ต้องการให้เพิ่มชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตในส่วนบริการ SALI Center	3.44	0.97	ปานกลาง
5. ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล ในส่วนบริการ SALI Center	3.60	0.93	มาก
6. ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล ในส่วนบริการชั้น 3-5	3.41	0.96	ปานกลาง
7. ต้องการให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 เป็นเครื่องใหม่ที่มี สมรรถนะดี	3.72	0.97	มาก
8. ต้องการให้มีบทความวิชาการภาษาไทยที่เป็นเอกสาร ฉบับเต็มที่ค้นได้ผ่าน iPac	3.72	0.93	มาก
9. ต้องการให้บอกรับหนังสือพิมพ์เดลินิวส์เป็นฉบับพิมพ์ (ปัจจุบันสามารถอ่านฉบับออนไลน์ผ่านทาง อินเทอร์เน็ตได้)	3.34	1.12	ปานกลาง
รวม	3.55	0.70	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่านิสิตมีความต้องการในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความต้องการในการใช้บริการ หอสมุด มศว องค์กรฯ ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อตามลำดับดังนี้ ต้องการให้มีบริการรวบรวมรายชื่อ บรรณานุกรมหนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ท่านศึกษา ($\bar{X} = 3.73$) ต้องการให้เปลี่ยน คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 เป็นเครื่องใหม่ที่มีสมรรถนะดี ($\bar{X} = 3.72$) ต้องการให้มีบทความวารสารวิชาการภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับเต็มที่ค้นได้ผ่าน iPac ($\bar{X} = 3.72$) ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center ($\bar{X} = 3.60$) และต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการชั้น 3-5 ($\bar{X} = 3.41$)

5.2 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ ปรากฏผลดังตาราง 16

ตาราง 16 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ

ความต้องการในการใช้บริการ หอสมุด มศว องค์กรฯ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ต้องการให้มีบริการรวบรวมรายชื่อบรรณานุกรม หนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ท่านศึกษา	3.64	0.84	3.78	0.88	-1.53
2. ต้องการให้มีบริการสำเนาหน้าสารบัญ วารสารวิชาการฉบับปัจจุบันส่งผ่านทาง E-mail	3.44	0.86	3.53	0.89	-0.90
3. ต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและทวงถาม หนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS	3.36	0.90	3.60	0.92	-2.40*
4. ต้องการให้เพิ่มชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตในส่วน บริการ SALI Center	3.31	0.91	3.53	1.01	-2.12*
5. ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น ข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center	3.59	0.85	3.60	0.98	-0.15
6. ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น ข้อมูลในส่วนบริการชั้น 3-5	3.33	0.99	3.45	0.94	-1.14
7. ต้องการให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้น ข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 เป็นเครื่อง ใหม่ที่มีสมรรถนะดี	3.71	0.96	3.73	0.98	-0.20

ตาราง 16 (ต่อ)

ความต้องการในการใช้บริการ หอสมุด มศว องค์กรฯ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
8. ต้องการให้มีบทความวิชาการภาษาไทยที่เป็น เอกสารฉบับเต็มที่ค้นได้ผ่าน iPac	3.76	0.89	3.69	0.96	0.64
9. ต้องการให้บอกรับหนังสือพิมพ์เดลินิวส์เป็น ฉบับพิมพ์ (ปัจจุบันสามารถอ่านฉบับออนไลน์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้)	3.32	1.19	3.35	1.08	-0.23
รวมทั้งหมด	3.50	0.69	3.58	0.71	-1.18

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 16 แสดงว่า นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความต้องการในการใช้บริการหอสมุด โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ เป็นรายข้อ ปรากฏผลดังนี้

นิสิตหญิงมีความต้องการในการใช้มากกว่านิสิตชายในเรื่อง ต้องการให้มีบริการแจ้ง เตือนและทวงถามหนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS และต้องการให้เพิ่มชั่วโมงการใช้ อินเทอร์เน็ตในส่วนบริการ SALI Center

5.3 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
องค์กรฯ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม ระดับชั้นปี ปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
องค์กรฯ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม ระดับชั้นปี

ความต้องการในการใช้บริการ	ระดับชั้นปี			F
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	
1. ต้องการให้มีบริการรวบรวมรายชื่อ บรรณานุกรมหนังสือที่เกี่ยวข้องกับ สาขาวิชาที่ท่านศึกษา	$\bar{X}$ 3.54 ^b	3.79	3.90 ^a	5.88*
2. ต้องการให้มีบริการสำเนาหน้าสารบัญ วารสารวิชาการฉบับปัจจุบันส่งผ่าน ทาง E-mail	$\bar{X}$ 3.38 ^b	3.37 ^b	3.77 ^a	7.77*
3. ต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและทวง ถามหนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS	$\bar{X}$ 3.42 ^b	3.43	3.70 ^a	3.48*
4. ต้องการให้เพิ่มชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ต ในส่วนบริการ SALI Center	$\bar{X}$ 3.44	3.39	3.50	0.37
5. ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ใน การสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center	$\bar{X}$ 3.54	3.51	3.77	2.58
6. ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ใน การสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการชั้น 3-5	$\bar{X}$ 3.36	3.32	3.55	1.81
7. ต้องการให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ใน การสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 เป็นเครื่องใหม่ที่มีสมรรถนะดี	$\bar{X}$ 3.57 ^b	3.79	3.85 ^a	3.07*
8. ต้องการให้มีบทความวิชาการภาษาไทย ที่เป็นเอกสารฉบับเต็มที่ค้นได้ผ่าน iPac	$\bar{X}$ 3.50 ^b	3.69 ^b	4.04 ^a	10.64*

ตาราง 17 (ต่อ)

ความต้องการในการใช้บริการ		ระดับชั้นปี			F
		ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	
9. ต้องการให้บอกรับหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ เป็นฉบับพิมพ์ (ปัจจุบันสามารถอ่าน ฉบับออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้)	$\bar{X}$	3.39	3.20	3.41	1.25
รวมทั้งหมด	$\bar{X}$	3.46 ^b	3.50 ^b	3.72 ^a	4.76*

$$F_{(0.5; df 2, 357)} = 3.02$$

จากตาราง 17 แสดงว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการหอสมุดโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์ เป็นรายข้อปรากฏผลดังนี้

นิสิตชั้นปีที่ 4 มีความต้องการในการใช้มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 ในหัวข้อ ต้องการให้มีบริการรวบรวมรายชื่อบรรณานุกรมหนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ท่านศึกษา ต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS และต้องการให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น3-5 เป็นเครื่องใหม่ที่มีสมรรถนะดี

นิสิตชั้นปีที่ 4 มีความต้องการในการใช้มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ในหัวข้อ ต้องการให้มีบริการสำเนาหน้าสารบัญวารสารวิชาการฉบับปัจจุบันส่งผ่านทาง E-mail และต้องการให้มีบทความวิชาการภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับเต็มที่ค้นได้ผ่าน iPac

5.4 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
องค์กรฯ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม คณะวิชา ปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
องค์กรฯ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม คณะวิชา

ความต้องการในการใช้บริการ	คณะวิชา					F	
	พล.	พป.	ภ.	วศ.	สว.		
1. ต้องการให้มีบริการรวบรวมรายชื่อบรรณานุกรมหนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ท่านศึกษา	$\bar{X}$	3.82	3.83	3.80	3.59	3.88	1.87
2. ต้องการให้มีบริการสำเนาหน้าสารบัญวารสารวิชาการฉบับปัจจุบันส่งผ่านทาง E-mail	$\bar{X}$	3.64	3.59	3.59	3.39	3.44	1.22
3. ต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS	$\bar{X}$	3.80 ^a	3.78 ^a	3.57	3.26 ^b	3.64	5.73*
4. ต้องการให้เพิ่มชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตในส่วนบริการ SALI Center	$\bar{X}$	3.73 ^a	3.72 ^a	3.48	3.16 ^b	3.74 ^a	7.07*
5. ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center	$\bar{X}$	3.82 ^a	3.78	3.59	3.41 ^b	3.80	3.51*
6. ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการชั้น 3-5	$\bar{X}$	3.69	3.81 ^a	3.30	3.23 ^b	3.38	5.14*
7. ต้องการให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 เป็นเครื่องใหม่ที่มีสมรรถนะดี	$\bar{X}$	3.69	3.93	3.69	3.59	3.98	2.24

ตาราง 18 (ต่อ)

ความต้องการในการใช้บริการ		คณะวิชา					F
		พล.	พบ.	ภ.	วศ.	สว.	
8. ต้องการให้มีบทความวิชาการ ภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับ เต็มที่ค้นได้ผ่าน iPac	$\bar{X}$	3.73	4.02 ^a	3.85	3.50 ^b	3.94	4.79*
9. ต้องการให้บอกรับหนังสือพิมพ์ เดลินิวส์เป็นฉบับพิมพ์ (ปัจจุบัน สามารถอ่านฉบับออนไลน์ผ่าน ทางอินเทอร์เน็ตได้)	$\bar{X}$	3.78	3.67	3.26	2.92 ^b	3.96 ^a	13.81*
รวมทั้งหมด	$\bar{X}$	3.75 ^a	3.79 ^a	3.57	3.34 ^b	3.75 ^a	7.67*

$$F_{(0.5; df 4, 355)} = 3.02$$

จากตาราง 18 แสดงว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการหอสมุดโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์ เป็นรายข้อปรากฏผลดังนี้

นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) และคณะพยาบาลศาสตร์ มีความต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS มากกว่า นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์

นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะสหเวชศาสตร์ มีความต้องการให้เพิ่มชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตในส่วนบริการ SALI Center มากกว่า นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์

นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) มีความต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มากกว่า นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์

นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ มีความต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการชั้น 3-5 และต้องการให้มีบทความวิชาการภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับเต็มที่ค้นได้ผ่าน iPac มากกว่า นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์

นิสิตคณะสหเวชศาสตร์ มีความต้องการให้บอกรับหนังสือพิมพ์เดลินิวส์เป็นฉบับพิมพ์ (ปัจจุบันสามารถอ่านฉบับออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้) มากกว่า นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการ ปัญหาในการใช้บริการและความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา
5. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี
6. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปี และคณะวิชา

สมมติฐานในการวิจัย

1. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่มีเพศต่างกัน มีปริมาณการบริการห้องสมุดแตกต่างกัน
2. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีปริมาณการบริการห้องสมุดแตกต่างกัน
3. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีปริมาณการบริการห้องสมุดแตกต่างกัน
4. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน
5. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน
6. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน

มีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน

7. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน

8. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน

9. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2-4 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 1,585 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2-4 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ที่สุ่มมาจากประชากรโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามคณะวิชา ระดับชั้นปี และเพศ ตามสัดส่วน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 607-610) ที่กำหนดไว้ 310 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชา ความถี่ในการเข้าใช้บริการ เป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ลักษณะการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่ค้นได้ วิธีการเรียนรู้การใช้ iPac ลักษณะการตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 การใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการประเภทต่าง ๆ ของหอสมุด ลักษณะการตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับของปัญหาในการใช้บริการหอสมุดทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านบริการและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ลักษณะการตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 5 ความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ข้อคำถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับความต้องการด้านต่าง ๆ ที่หอสมุดยังไม่มีให้บริการแก่นิสิต ลักษณะการตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1 – 30 กันยายน 2551 ได้รับแบบสอบถาม กลับคืนมาจำนวน 400 ชุด ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบพบว่า เหลือแบบสอบถามที่ สมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 360 ชุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC++ ดังนี้

5.1 ใช้ค่าร้อยละ วิเคราะห์ สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะวิชา วิชาเอก ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

5.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการ/ปริมาณ การใช้บริการหอสมุด ปัญหาในการใช้บริการหอสมุด และความต้องการในการใช้บริการหอสมุด โดยรวม รายด้าน และรายข้อ

5.3 ใช้ค่าสถิติ t-test แบบ Independent วิเคราะห์เปรียบเทียบปริมาณการให้บริการ หอสมุด ปัญหาในการใช้บริการหอสมุด และความต้องการในการใช้บริการหอสมุด ตามตัวแปรเพศ

5.4 ใช้ค่าสถิติ F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบปริมาณการให้บริการหอสมุด ปัญหา ในการใช้บริการหอสมุด และความต้องการในการใช้บริการหอสมุด ตามตัวแปรระดับชั้นปี และคณะวิชา หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ดำเนินการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. ลักษณะการให้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ จากการวิจัยพบว่านิสิตมีความถี่ในการ เข้าใช้บริการหอสมุด 3 ครั้ง/สัปดาห์ มีจุดมุ่งหมายในการใช้บริการหอสมุดในระดับมากคือ ใช้เพื่อยืม-คืนวัสดุห้องสมุด เพื่อศึกษาค้นคว้า ทำรายงานและวิจัย เพื่อศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ประกอบการเรียนตามที่ผู้สอนแนะนำ และเพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้ ส่วนด้านวิธีการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศพบว่านิสิตใช้ในระดับมากคือ วิธีสืบค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (iPac) ที่ให้บริการในห้องสมุด ด้านปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่ค้นได้ในรอบปี พบว่านิสิตสามารถ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ในระดับมาก และด้านการเรียนรู้การใช้ iPac พบว่านิสิตเรียนรู้ วิธีการใช้ iPac ในระดับมาก จากการเรียนวิชาทักษะการรู้สารสนเทศ (LIS 101)

2. ปริมาณการให้บริการหอสมุด ด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ พบว่า

นิสิตมีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในระดับมากเพียงข้อเดียว คือ หนังสือตำราวิชาการภาษาไทย ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป 5 อันดับ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย หนังสือตำราวิชาการภาษาอังกฤษ วารสารวิชาการภาษาไทย เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และนวนิยายและเรื่องสั้น ส่วนด้านประเภทบริการที่ใช้ พบว่านิสิตมีปริมาณการใช้ในระดับมาก 2 อันดับ ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (iPac) ส่วนบริการที่ใช้ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป 6 อันดับ ได้แก่ บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวการยืม ค่าปรับ บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Renew) บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการวารสารวิชาการในสาขาที่เรียน อ่านหนังสือพิมพ์ และบริการอินเทอร์เน็ตในส่วน SALI Center

3. เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามเพศ พบว่า นิสิตที่มีเพศต่างกันมีปริมาณการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตชายใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากกว่านิสิตหญิง ในหัวข้อ วารสารวิชาการภาษาไทย วารสารวิชาการภาษาอังกฤษ ส่วนด้านประเภทบริการที่ใช้ พบว่า นิสิตชายมีการใช้บริการหอสมุดมากกว่านิสิตหญิง ในหัวข้อ บริการจองหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต

4. เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมนิสิตชั้นปีที่ 4 มีการใช้มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของปริมาณการใช้บริการหอสมุดแต่ละด้านพบข้อที่มีการใช้แตกต่างกันที่เด่น ๆ มีดังนี้ นิสิตชั้นปีที่ 4 มีการใช้หนังสือตำราวิชาการภาษาอังกฤษ หนังสืออ้างอิงภาษาไทย หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษ วารสารวิชาการภาษาอังกฤษ และเอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ส่วนด้านประเภทบริการ พบข้อที่มีการใช้แตกต่างกันที่เด่น ๆ มีดังนี้ นิสิตชั้นปีที่ 4 มีการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (iPac) บริการจองหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว การยืม ค่าปรับ บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Renew) และบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3

5. เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามคณะวิชา พบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ เป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏผลดังนี้

ด้านประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์มีการใช้มากกว่านิสิตคณะเภสัชศาสตร์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นิสิตคณะสหเวชศาสตร์ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ในหัวข้อ หนังสือตำราวิชาการ ภาษาอังกฤษ มากกว่า นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์

นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ในหัวข้อ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย และเอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ มากกว่า นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์และนิสิตคณะเภสัชศาสตร์

ด้านประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์มีการใช้มากกว่านิสิตคณะสหเวชศาสตร์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ใช้บริการหอสมุด ในหัวข้อ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว การยืม ค่าปรับ และบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มากกว่า นิสิตคณะเภสัชศาสตร์ และนิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา)

นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ใช้บริการหอสมุด ในหัวข้อ บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Renew) มากกว่านิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา)

6. ปัญหาในการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี พบว่า นิสิตมีปัญหาในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดที่มีค่าเฉลี่ยระดับตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไปจำนวน 10 ข้อ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีสมรรถนะต่ำ หนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีจำนวนน้อย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้ เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 1, 3-5 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 18.00 น.) เนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนค่อนข้างล้าสมัย ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ท่านเรียน วารสารวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีน้อยชื่อเรื่อง ค่าปรับหนังสือเกินกำหนดสูงเกินไป (ค่าปรับ 5 บาท/เล่ม/วัน) และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3 – 5 มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้

7. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามเพศ พบว่า นิสิตที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัญหาในการใช้บริการหอสมุด พบว่าทุกด้านนิสิตมีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตชายมีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมากกว่า นิสิตหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อ วารสารเล่มใหม่ออกให้บริการล่าช้า และ เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 2 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00-20.00 น.)

8. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดแต่ละด้าน พบว่า โดยรวมนิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหาในการใช้มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหา มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ในเรื่องหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่เรียนมีจำนวนน้อย หนังสือตำราวิชาการที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงตามความต้องการ เนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่เรียนค่อนข้างล้าสมัย หนังสือใหม่ออกให้บริการล่าช้า วารสารวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีน้อยซื้อเรื่องวารสารเล่มใหม่ออกให้บริการล่าช้า หนังสือพิมพ์แต่ละชื่อเรื่องที่ให้บริการภายในห้องสมุดมีจำนวนน้อยฉบับ (copy) โสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการบางประเภท เช่น แผ่นภาพยนตร์ ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้ และไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ทำให้ไม่สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้

ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 3 มีปัญหา มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 ในหัวข้อ อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นเกินไป

ด้านบริการและการเข้าถึง พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหา มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 ในหัวข้อเวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 2 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 20.00 น.)

9. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามคณะวิชา พบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดแต่ละด้าน พบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดไม่แตกต่างกันเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของปัญหา พบความแตกต่าง ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า นิสิตคณะสหเวชศาสตร์มีปัญหาในเรื่องเนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่เรียนค่อนข้างล้าสมัย และโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการบางประเภท เช่น แผ่นภาพยนตร์ ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้ มากกว่านิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์และนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์

ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด พบว่า นิสิตคณะสหเวชศาสตร์ และนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์มีปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มากกว่านิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) ในหัวข้อ อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นเกินไป เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการใช้

10. ความต้องการในการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี พบว่า นิสิต

มีความต้องการในการใช้บริการหอสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความต้องการในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ คือ ต้องการให้มีบริการรวบรวมรายชื่อบรรณานุกรม หนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ทํานศึกษา ต้องการให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 เป็นเครื่องใหม่ที่มีสมรรถนะดี ต้องการให้มีบทความวารสารวิชาการ ภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับเต็มที่ได้ผ่าน iPac ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center และต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการชั้น 3-5

11. เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม เพศ พบว่า นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความต้องการในการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของความต้องการในการใช้บริการหอสมุด พบว่า นิสิตหญิงมีความต้องการในการใช้บริการหอสมุด มากกว่านิสิตชาย ในหัวข้อ ต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและทวงถาม หนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS และต้องการให้เพิ่มชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ต ในส่วนบริการ SALI Center

12. เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการหอสมุด โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 4 มีความต้องการ มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ในหัวข้อ ต้องการให้มีบริการรวบรวมรายชื่อบรรณานุกรมหนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ศึกษา ต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS ต้องการ ให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 เป็นเครื่องใหม่ที่มีสมรรถนะดี ต้องการให้มีบริการสำเนาหน้าสารบัญวารสารวิชาการฉบับปัจจุบันส่งผ่านทาง E-mail และต้องการให้มีบทความวารสารวิชาการภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับเต็มที่ได้ผ่าน iPac

13. เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม คณะวิชา พบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการหอสมุด โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการแตกต่างกันดังนี้

นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะสหเวชศาสตร์มีความต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS ต้องการให้เพิ่มชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตในส่วนบริการ SALI Center และ ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มากกว่า นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์

นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์มีความต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการชั้น 3-5 และต้องการให้มีบทความวิชาการภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับเต็ม ที่ค้นได้ผ่าน iPac มากกว่านิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์

นิสิตคณะสหเวชศาสตร์มีความต้องการให้บอกรับหนังสือพิมพ์เดลินิวส์เป็นฉบับพิมพ์ มากกว่านิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ลักษณะการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุด 3 ครั้ง/สัปดาห์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมทางกายภาพไม่เอื้อต่อการเข้าใช้บริการ เนื่องจากในช่วงระหว่างวันอากาศร้อน ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางมาห้องสมุด ประกอบกับอาคารหอสมุดตั้งอยู่ห่างไกลจากคณะต่าง ๆ พอดู และนิสิตที่พักอาศัยอยู่หอพักมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เมื่อเสร็จภารกิจส่วนตัวในตอนเช้าจะเตรียมตัวเข้าเรียนทันที ส่วนในช่วงเวลาระหว่างวัน นิสิตจะใช้เวลาอยู่ภายในอาคารเรียนหรือคณะมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริกัญญา พัฒนภูทอง (2546: 45) วิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหอสมุดกลางโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง/สัปดาห์ และงานวิจัยของจิตติมา ผดุงวงศ์เดช (2547: 59) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความถี่ในการใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์

1.1 ด้านจุดมุ่งหมายในการใช้บริการหอสมุด

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีจุดมุ่งหมายเพื่อยืม-คืนวัสดุห้องสมุด เพื่อศึกษาค้นคว้า ทำรายงานและวิจัย เพื่อศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมประกอบการเรียนตามที่คุณสอนแนะนำ และเพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะที่ตั้งของคณะต่าง ๆ อยู่ห่างไกลจากอาคารหอสมุด โอกาสที่นิสิตเข้ามาใช้ห้องสมุดมีน้อยจึงใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำกลับไปอ่านหรือศึกษาเพิ่มเติมที่หอพักเป็นหลัก และประกอบกับบริการยืม-คืนเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดที่จัดให้เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ (พวงผกา คงอุทัยกุล; และ เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง. 2548: 26) และนิสิตจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติมนอกเหนือจากเอกสารที่อาจารย์ผู้สอนใช้ประกอบการสอนในห้องเรียน เพื่อนำไปใช้ประกอบในการเรียนการสอนและการทำวิจัยหรือรายงานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี อำนาจธรรม (2534: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้และบุคลากรห้องสมุดต่อ "อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ" มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และวาทีณี เขมมาโรทัย (2546: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของนายทหารนักเรียนและนายทหารนักศึกษาในสถาบันต่าง ๆ ของ

กองทัพอากาศ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตนักศึกษามีจุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุด เพื่อศึกษาค้นคว้า และยืม-คืนหนังสือ ในขณะที่งานวิจัยของพัชร พิพิธกุล (2547: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การใช้บริการ และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาศาสนาบัณฑิตวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดเพื่อศึกษาค้นคว้า ประกอบการเรียนตามที่คุณสอนแนะนำ รองลงมาเพื่อศึกษาค้นคว้าและทำรายงาน และเพื่ออ่าน เพิ่มพูนความรู้

1.2 ด้านวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตใช้วิธีสืบค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (iPac) ที่ให้บริการในห้องสมุด เพราะทำให้สะดวกรวดเร็วในการค้นหาตัวเล่ม ประหยัดเวลาในการค้นหา อีกทั้งทางห้องสมุดได้มีการจัดปฐมนิเทศ/ฝึกอบรม iPac ให้กับนิสิตชั้นปีที่ 1 ของทุกคณะจึงทำให้ผู้ใช้เกิดความคุ้นเคยกับหน้าจอการสืบค้นและสามารถใช้งานได้

1.3 ด้านปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่ค้นได้ในรอบปี

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตได้ผ่านการปฐมนิเทศ/ฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ iPac มาตั้งแต่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 และเคยผ่านการเรียนวิชาทักษะการรู้สารสนเทศมาแล้วจึงทำให้เกิดทักษะในการสืบค้นข้อมูล iPac มีความรู้ความเข้าใจในการค้นหาสารสนเทศจากชั้นหนังสือที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุด

1.4 ด้านการเรียนรู้การใช้ iPac

จากผลการวิจัยพบว่านิสิตเรียนรู้วิธีการใช้ iPac จากการเรียนวิชาทักษะการรู้สารสนเทศ (LIS 101) ทั้งนี้เพราะทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้วิชานี้เป็นวิชาศึกษาทั่วไป ซึ่งนิสิตชั้นปีที่ 1 ของทุกคณะจะต้องลงทะเบียนเรียน

1.5 ปริมาณการใช้บริการห้องสมุด

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก เพียงข้อเดียว คือ หนังสือตำราวิชาการภาษาไทย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตจะต้องใช้ตำราวิชาการประกอบการเรียนการสอน ทำรายงานและวิจัยเพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ได้รับจากในห้องเรียนประกอบการเรียนตามที่คุณสอนแนะนำ และประกอบกับภาษาไทยนั้นเป็นภาษาที่อ่านแล้วเข้าใจง่าย นิสิตจึงใช้ตำราวิชาการภาษาไทยมากกว่าทรัพยากรประเภทอื่น ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป 5 อันดับ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย หนังสือตำราวิชาการภาษาอังกฤษ วารสารวิชาการภาษาไทย เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และนวนิยายและเรื่องสั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้ประกอบการทำรายงานหรือวิจัย ซึ่งข้อมูลในหนังสือพิมพ์หรือวารสารจะเป็นข้อมูลที่ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์

ด้านประเภทบริการที่ใช้ พบว่านิสิตมีปริมาณการใช้ในระดับมาก 2 อันดับ ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (iPac) ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะ บริการยืม-คืน เป็นบริการพื้นฐานที่สำคัญซึ่งห้องสมุดทุกแห่งจัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาทินี เขมมาโรทัย (2546: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของนายทหารนักเรียน และนายทหารนักศึกษาสถาบันต่าง ๆ ของกองทัพอากาศ และวี (Wei, 1994: Online) วิจัยเรื่อง *Science Library User Survey Report, University of California, Santa Cruz* ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด ส่วนบริการที่ใช้ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป 6 อันดับ ได้แก่ บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว การยืม ค่าปรับ บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย และบริการอินเทอร์เน็ตในส่วน SALI Center ซึ่งบริการเหล่านี้ ส่วนใหญ่เป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถทำได้ด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาถึงหอสมุด เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางและสามารถลดจำนวนค่าปรับของหนังสือเกินกำหนดส่งได้ในกรณีผู้ใช้อยู่ยังใช้หนังสือที่ยืมไปไม่เสร็จ และประกอบกับตัวอาคารหอสมุดตั้งอยู่ห่างไกลจากคณะที่เรียนทำให้นิสิตมาคืนด้วยตนเองลำบากหอสมุดจึงมีบริการเหล่านี้เพื่อให้นิสิตสามารถใช้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

2. เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามระดับชั้นปี จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 โดยนิสิตชั้นปีที่ 4 มีการใช้ หนังสือตำราวิชาการภาษาอังกฤษ หนังสืออ้างอิงภาษาไทย หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษ วารสารวิชาการภาษาอังกฤษ และเอกสารงานวิจัย ปริญญาโท/ปริญญาเอก มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตชั้นปีที่ 4 เป็นนิสิตที่ต้องศึกษาในวิชาที่เฉพาะทางมากขึ้น ประกอบกับนิสิตต้องทำรายงานเพื่อประกอบรายวิชาที่ศึกษาจึงมีความจำเป็นที่จะต้องค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ จากห้องสมุดเพื่อประกอบการทำรายงานและวิจัย ส่วนด้านประเภทบริการพบข้อที่มีการใช้แตกต่างกันที่สำคัญดังนี้ นิสิตชั้นปีที่ 4 มีการใช้มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ในหัวข้อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด บริการจองหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว การยืม ค่าปรับ บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต และบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตชั้นปีที่ 4 มีเวลาว่างจากการเรียน หรือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพน้อย จึงมีการใช้บริการดังกล่าวในระดับมาก เพราะบริการที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นบริการที่นิสิตสามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องเดินทางมาถึงหอสมุด เพียงแค่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้บริการเหล่านี้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา แป้นสุข (2543: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่านิสิตชั้นปีที่ 3-5 ใช้บริการห้องสมุดมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1-2

3. เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามคณะวิชา จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีปริมาณการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์ เป็นรายด้านและรายข้อปรากฏผลดังนี้

นิสิตคณะสหเวชศาสตร์ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ในหัวข้อ หนังสือตำราวิชาการภาษาอังกฤษ มากกว่า นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิชาที่นิสิตเรียนแตกต่างกัน ประกอบกับตำราที่เกี่ยวข้องกับวิชาต่าง ๆ ในคณะสหเวชศาสตร์ เช่น กายวิภาคศาสตร์ (Anatomy) ส่วนใหญ่เป็นตำราภาษาอังกฤษ

นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ในหัวข้อ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย และเอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ มากกว่า นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์และนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) ต้องการความรู้ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันและเพื่อติดตามความเคลื่อนไหวทางการกีฬา ประกอบกับหนังสือพิมพ์เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ข้อมูลทันสมัยที่สุด และค้นคว้าข้อมูลจากวิทยานิพนธ์สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาตามคำแนะนำของอาจารย์เพื่อนำมาทำรายงานประกอบในรายวิชาที่ศึกษา

นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ใช้บริการหอสมุด ในหัวข้อ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว การยืม ค่าปรับ และบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย มากกว่า นิสิตคณะเภสัชศาสตร์ และนิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์มีเวลาในการใช้บริการหอสมุดน้อยกว่านิสิตคณะอื่น ๆ เนื่องจากต้องฝึกประสบการณ์วิชาชีพนอกสถานที่ โอกาสที่จะมาใช้บริการห้องสมุดมีน้อย จึงจำเป็นต้องใช้บริการยืม-คืนหนังสือ เพื่อนำไปอ่านที่หอพัก ประกอบการเรียนและฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และใช้บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว การยืม ค่าปรับ ซึ่งเป็นบริการอัตโนมัติที่สามารถใช้ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาถึงหอสมุด เพียงแต่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถใช้บริการนี้ได้ และประกอบกับที่ตั้งของคณะพยาบาลอยู่ไกลจากห้องสมุดมากกว่าคณะเภสัชศาสตร์และคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) นิสิตจึงอยากยืมกลับไปใช้อ่าน ณ ที่พักมากกว่าที่จะนั่งอ่านในหอสมุด และเมื่อนิสิตยืมทรัพยากรมากก็ต้องคอยระวังไม่ให้เกินกำหนดส่ง เพราะจะถูกปรับจึงต้องใช้บริการตรวจสอบข้อมูลการยืมอยู่บ่อย ๆ

นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ใช้บริการหอสมุด ในหัวข้อ บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Renew) มากกว่า นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหนังสือที่ใช้ประกอบการเรียนทางด้านวิศวกรรมศาสตร์มีเนื้อหาที่อ่านยากต้องใช้เวลาในการอ่าน จึงทำให้นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ใช้หนังสือที่ยืมไปไม่เสร็จทันตามกำหนดส่ง จึงได้ทำการยืมต่อ เพื่อเป็นการลดปัญหาภาระหนี้สิน

4. ปัญหาในการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี พบว่านิสิตมีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบข้อปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย 3.00 ขึ้นไป ดังนี้ ด้านครุภัณฑ์ พบว่า นิสิตมีปัญหาในหัวข้อ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีสมรรถนะต่ำ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center และที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3 – 5 มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีอายุการใช้งานเกินกว่า 5 ปี จึงทำให้ประสิทธิภาพของเครื่องลดลงตามระยะเวลาการใช้งาน ดังนั้นห้องสมุดจึงควรจัดหาคอมพิวเตอร์มาทดแทนเครื่องเก่าที่มีสมรรถนะต่ำ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่านิสิตมีปัญหาในหัวข้อ หนังสือตำราวิชาการในสาขาที่เรียนมีจำนวนน้อย เนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่เรียนค่อนข้างล้าสมัย ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียน วารสารวิชาการในสาขาที่เรียนมีน้อยชื่อเรื่อง จำนวนหนังสือที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้ ซึ่งทางหอสมุดควรจัดหามาเพิ่ม หรือแนะนำให้ผู้ใช้บริการค้นหาและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นออนไลน์มากขึ้น ด้านบริการและการเข้าถึงพบว่านิสิตมีปัญหาในหัวข้อ เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 1, 3-5 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 18.00 น.) และค่าปรับหนังสือเกินกำหนดสูงเกินไป (ค่าปรับ 5 บาท/เล่ม/วัน)

5. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้านและรายข้อพบความแตกต่างดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหามากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ในเรื่อง หนังสือตำราวิชาการในสาขาที่เรียนมีจำนวนน้อย เนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่เรียนค่อนข้างล้าสมัย หนังสือใหม่ออกให้บริการล่าช้า วารสารวิชาการในสาขาที่เรียนมีน้อยชื่อเรื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตชั้นปีที่ 4 เป็นนิสิตที่เรียนอยู่ในปีสุดท้ายทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องใช้อย่างเร่งด่วน หนังสือตำราวิชาการ วารสารเพื่อประกอบการเรียน และการค้นคว้าทำรายงาน วิจัย จึงจำเป็นที่จะต้องมีความจำเป็นที่ตรงกับความต้องการ

ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหา มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ในหัวข้อ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีสมรรถนะต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีอายุการใช้งานเกินกว่า 5 ปี จึงทำให้ประสิทธิภาพของเครื่องลดลงตามระยะเวลาการใช้งาน ดังนั้นห้องสมุดจึงควรจัดหาคอมพิวเตอร์มาทดแทนเครื่องเก่าที่มีสมรรถนะต่ำ

ด้านบริการและการเข้าถึง พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 4 มีปัญหามากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 ในหัวข้อ เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 2 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 20.00 น.) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตชั้นปีที่ 4 เป็นนิสิตที่เรียนอยู่ในปีสุดท้ายทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใช้หอสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมจากที่ได้รับในห้องเรียน ประกอบกับ นิสิตบางคนจะต้องฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หรือมีเรียนตลอดทั้งวัน จึงอาจทำให้มาไม่ทันใช้บริการหอสมุดในช่วงเวลาดังกล่าว ซึ่งหอสมุดปิดให้บริการชั้น 3 – 5 ในเวลา 18.00 น. และเปิดให้บริการชั้น 2 เพียงชั้นเดียวในเวลา 18.00 – 20.00 น. ทำให้นิสิตไม่สามารถเข้าถึงตัวเล่มของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้

6. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตามคณะวิชา พบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกันนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 เมื่อพิจารณารายด้านพบความแตกต่างดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า นิสิตคณะสหเวชศาสตร์มีปัญหาในเรื่อง เนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนค่อนข้างล้าสมัย และสื่อทัศนวัสดุที่มีให้บริการบางประเภท เช่น แผ่นภาพยนตร์ ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้ มากกว่า นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ และนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในแต่ละสาขาวิชามีการเรียนการสอนในวิชาเฉพาะทาง และข้อมูลที่ใช้ประกอบในการเรียนการสอนจึงต้องมีความทันสมัย เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ในยุคปัจจุบัน และแผ่นภาพยนตร์ที่ห้องสมุดนำมาให้บริการนั้นมีจำนวนน้อย บางชื่อเรื่องมีเพียงแผ่นเดียว หากอนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุดได้จะทำให้ไม่เพียงพอในการใช้

ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด พบว่า นิสิตคณะสหเวชศาสตร์และนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์มีปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มากกว่า นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) ในหัวข้อ อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นเกินไป เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการใช้ ซึ่งห้องสมุดควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับความต้องการ และปรับเปลี่ยนเครื่องที่มีสมรรถนะดีแทนเครื่องเก่าที่มีสมรรถนะต่ำ

7. ความต้องการในการใช้บริการหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความต้องการในการใช้บริการหอสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความต้องการในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ คือ

- 1) ต้องการให้มีบริการรวบรวมรายชื่อบรรณานุกรมหนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ศึกษา

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตต้องการเพื่อความสะดวกในการค้นคว้าหาหนังสือในสาขาวิชาของตนเอง เพื่อประกอบการเรียน หรือการทำรายงานโดยไม่ต้องสืบค้นจากหน้า iPac ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมศักดิ์ ชุบวา (2534: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้

บริการห้องสมุดของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด ในหัวข้อ จัดบริการรวบรวมบรรณานุกรมเพื่อการค้นคว้าวิจัย 2) ต้องการให้มีบทความวารสารวิชาการภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับเต็มที่ค้นได้ผ่าน iPac เพื่อประหยัดเวลาในการค้นหาตัวเล่มสามารถได้เอกสารฉบับเต็มจากการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (iPac) โดยบางครั้งผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมาถึงห้องสมุด 3) ต้องการให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 เป็นเครื่องใหม่ที่มีสมรรถนะดี 4) ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center และ 5) ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการชั้น 3-5 ทั้งนี้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงแหล่งจัดเก็บหนังสือหรือค้นหาหนังสือที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

8. เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด ของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม ระดับชั้นปี จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 4 มีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด มากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 ในหัวข้อ 1) ต้องการให้มีบริการรวบรวมรายชื่อบรรณานุกรมหนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ทํานศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตต้องการความสะดวกในการค้นหาหนังสือในสาขาวิชาของตนเองเพื่อประกอบการเรียน หรือการทํารายงาน 2) ต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตแต่ละคนจะต้องฝึกประสบการณ์ในวิชาชีพของตนเองนอกสถานที่ จึงอาจทำให้อ่านหนังสือล่าช้าเพราะไม่ได้ตรวจสอบวันกำหนดส่ง ดังนั้นนิสิตชั้นปีที่ 4 จึงมีความต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS เพื่อเป็นการลดปัญหาเรื่องภาระหนี้สินที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชร พิพิฏกุล (2547: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาศาสนาบัณฑิตวิทยาลัย เจริญ ผลการวิจัย พบว่า อาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง 3) ต้องการให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 เป็นเครื่องใหม่ที่มีสมรรถนะดี ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดในหัวข้อ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ 4) ต้องการให้มีบริการสำเนาหน้าสารบัญวารสารวิชาการฉบับปัจจุบันส่งผ่านทาง E-mail และ 5) ต้องการให้มีบทความวิชาการภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับเต็มที่ค้นได้ผ่าน iPac ทั้งนี้เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องเดินทางมาถึงห้องสมุด

9. เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรี จำแนกตาม คณะวิชา จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะวิชาต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

การวิจัยข้อที่ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตคณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา) คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะสหเวชศาสตร์ มีความต้องการในการใช้บริการ หอสมุด มากกว่า นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ในหัวข้อต่อไปนี้ 1) ต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและ ทวงถามหนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตแต่ละคณะจะต้องฝึก ประสบการณ์ในวิชาชีพของตนเอง จึงอาจทำให้คืนหนังสือล่าช้าเพราะไม่ได้ตรวจสอบวันกำหนดส่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชร พิพิธกุล (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่า อาจารย์ต้องการให้ห้องสมุด เพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่ง 2) ต้องการให้เพิ่มชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตใน ส่วนบริการ SALI Center ซึ่งหอสมุดได้กำหนดชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตให้กับนิสิตทุกคนภาคเรียน ละ 90 ชั่วโมง และให้ใช้ได้ติดกันครั้ง 3 ชั่วโมง โดยนิสิตเป็นผู้บริหารจัดการจำนวนชั่วโมงที่ได้รับ เอง 3) ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center 4) ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการชั้น 3-5 ซึ่งสอดคล้องกับ ปัญหาในการใช้บริการหอสมุดในหัวข้อ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ ดังนั้นหอสมุดจึงควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ 5) ต้องการ ให้มีบทความวิชาการภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับเต็มที่สามารถค้นได้ผ่าน iPac 6) ต้องการให้บอกรับ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์เป็นฉบับพิมพ์ (ปัจจุบันสามารถอ่านฉบับออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตไม่สะดวกในการอ่านจากเครื่องคอมพิวเตอร์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

1.1 หอสมุดควรจัดรวบรวมบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่แต่ละสาขาวิชาประจำ แต่ละเดือนไว้ในหน้าเว็บไซต์หอสมุด

1.2 หอสมุดควรเพิ่มบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS นิสิตที่เป็นผู้ใช้บริการทุกคน

1.3 หอสมุดควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณในการจัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อทดแทน เครื่องเก่าที่มีสมรรถนะต่ำ เพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเพื่อเป็นการ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการกับหอสมุด

1.4 หอสมุดควรเพิ่มบริการบทความวิชาการภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับเต็มที่สามารถค้นได้ ผ่าน iPac ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการให้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของอาจารย์และบุคลากร เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาในการจัดบริการ ของหอสมุดให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาลักษณะการใช้และความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ
ของผู้ใช้บริการหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกอร ศักดาเดช. (2541). สภาพการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ. ปรินทิพนิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- การค้นคว้าและการเขียนรายงาน. (2549). พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. (2547). การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ทริปเพิล เซเวน มัลติเทค.
- จารุวรรณ สินธุโสภณ. (2527). หลักการบริหารและจัดการห้องสมุด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ปรเมษฐ์การพิมพ์.
- จินตนา เกษรบัวขาว. (2542). บริการของห้องสมุด. กาญจนบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- ฉวีวรรณ คูหาภินันท์. (2548, กรกฎาคม-ธันวาคม). การดำเนินงานบริการห้องสมุด. วารสารสารสนเทศ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา). 6 (2): 1-14.
- เฉลิมศักดิ์ ชูปวา. (2534). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- เชิดชาติ พุกพูน. (2540). รายงานวิจัยการศึกษาความต้องการการใช้บริการโสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตติมา ผดุงวงศ์เดช. (2547). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ปรินทิพนิพนธ์ ศศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธันชชา พุทธธรรม. (2545). ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต(ต่อเนื่อง 2 ปี)คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2520). บริการของห้องสมุด. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ วิทยาลัยครูพระนคร.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). การใช้ห้องสมุดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นิตยา ฟ้ารณห์. (2536). ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา : วัตถุประสงค์และลักษณะทั่วไป. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรเลง สระมูล. (2548). การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญถาวร หงสกุล. (2530). การบริการห้องสมุด. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญยืน จันทรวงศ์. (2546). ความรู้เรื่องสารสนเทศ. ใน สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า. หน้า 3. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผ่องพรรณ แยมไข. (2536). ความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ณ ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- พวงผกา คงอุทัยกุล; และ เทอดศักดิ์ ไม่ทำทอง. (2548). ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด. ใน ทักษะการรู้สารสนเทศ. หน้า 7-29. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชร พิพิธกุล. (2547). การใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กองบริการการศึกษา. (2551). สรุปจำนวนนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2551. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์. (2539). นครนายก: มหาวิทยาลัย.
- รัตนภรณ์ แดนน. (2549). การใช้และความต้องการบริการสารสนเทศจากสำนักบรรณสารสนเทศเพื่อผลิตผลงานวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ลมูล รัตตากร. (2539). การใช้ห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ลักษณ์ คมขำ. (2548). การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วาทินี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2535). รายงานวิจัยเรื่องปัญหาการใช้ห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน ปี 2533. ชลบุรี: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- . (2539). สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วาทินี เขมมาโรทัย. (2546). การใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของนายทหารนักเรียน และนายทหารนักศึกษาสถาบันต่าง ๆ ของกองทัพอากาศ. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*. 18(3): 8-11.
- ศศิภา เหมทานนท์. (2541). การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สรชัย พิตลบุตร; เสาวรส ใหญ่สว่าง; และ ปรีชา อัครเดชนุกร. (2549). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สายสุนีย์ คชเสนี. (2521). ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิริกัญญา พัฒนภุทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุกัญญา กุลนิตติ. (2549). ห้องสมุดและสารนิเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2543). พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ. (2551). รายงานประจำปี 2551. สืบค้นเมื่อ มกราคม 2551, จาก <http://oklib.swu.ac.th>
- อัญชลี อานาจรธรรม; และ คนอื่นๆ. (2534). รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้และบุคลากรห้องสมุดต่อ "อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ" มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุบล บุญชู. (2525). บริการของห้องสมุด. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ วิทยาลัยครูสวนดุสิต.

- Andaleeb, Syed Saad; & Patience, L. Simmonds. (1998 March). Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications. *College & Research Libraries*. 59: 156-167.
- Brophy, Peter. (2000). *The Academic Library*. London: Library Association.
- Evans, G Edward; Amodeo, Anthony J; & Carter, Thomas L. (1992). *Introduction to Library Public Services*. 5th ed. Englewood: Libraries Unlimited.
- Hiller, Steve. (2001). Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries. *Library Trends*. 49(4): 605-625.
- Krejcie, Robert V.; & Morgan, Daryle W. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities. *Journal of Educational and Psychological Measurement*. 30: 607-610.
- Lapidus, Mariana. (2003). Library Services for Pharmacy and Health Sciences Students: Results of a Survey. *The Journal of Academic Librarianship*. 29(4): 237-244.
- Niyonsenga, Theophile. (1996). Measures of Library Use and User Satisfaction with Academic Library Services. *Library & Information Science Research*. 18: 225-240.
- Reed, Bonnie; & Tanner, Donald R. (2001). Information Needs and Library Services for the Fine Arts Faculty. *The Journal of Academic Librarianship*. 27(3): 229-233.
- Rustomfram, Perveen; & Qualls, Jane. (2000). *A Library User Survey: What Undergraduate Students Think of Services at the University of Memphis Libraries*. Retrieved June 11, 2007, from http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/16/83/c9.pdf
- Wei, Wei. (1994). *Science Library User Survey Report, University of California, Santa Cruz*. Retrieved January 21, 2008, from http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2Sql/content_storage_01/0000019b/80/13/b5/34.pdf

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้บริการ ปัญหาในการใช้บริการ และความต้องการในการใช้บริการ หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ตลอดจนเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานภายในหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

ตอนที่ 3 การใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

ตอนที่ 5 ความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

องครักษ์

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศของท่าน

☐ ชาย

☐ หญิง

2. ชั้นปีที่ศึกษา

☐ ชั้นปีที่ 2

☐ ชั้นปีที่ 3

☐ ชั้นปีที่ 4

3. คณะวิชา

☐ คณะพลศึกษา (วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา)

☐ คณะพยาบาลศาสตร์

☐ คณะเภสัชศาสตร์

☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์

☐ คณะสหเวชศาสตร์

4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์

☐ 3 ครั้ง/สัปดาห์

☐ มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์

☐ ทุกวัน

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

คำชี้แจง ต่อไปนี้เป็นข้อความเกี่ยวกับการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์ ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่กำหนดให้ หรือในตาราง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ในรอบปีที่ผ่านมาการเข้าใช้หอสมุด มศว องครักษ์ ของท่านมีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้ต่าง ๆ เหล่านี้มากน้อยเพียงใด

จุดมุ่งหมายในการใช้	ระดับของเหตุผล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. เพื่อยืม-คืนวัสดุห้องสมุด.....					
2. เพื่อศึกษาค้นคว้า ทำรายงานและวิจัย.....					
3. เพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้.....					
4. เพื่อความบันเทิงและการพักผ่อน.....					
5. เพื่อศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมประกอบการเรียนตามที่ ผู้สอนแนะนำ.....					
6. เพื่อหามุมสงบในการอ่านหนังสือเตรียมตัวสอบ.....					
7. เพื่อติดตามข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน.....					
8. เพื่อการใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต..					

2. ท่านใช้วิธีการต่อไปนี้ เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจากห้องสมุด มากน้อยเพียงใด

วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับของการใช้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. สืบค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (iPac) ที่ให้บริการใน ห้องสมุด.....					
2. ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ห้องสมุด.....					
3. เดินดูตามชั้นเก็บหนังสือ / วารสาร.....					
4. ให้เพื่อนช่วยค้น.....					
5. ดูจากชั้นแสดงหนังสือใหม่.....					

3. ในรอบปีที่ผ่านมา เมื่อท่านมาค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจากหอสมุด มศว องค์กรฯ โดยรวมท่านค้นหาได้มากน้อยเพียงใด

☐ มากกว่าร้อยละ 90

☐ ร้อยละ 75-89

☐ ร้อยละ 56-74

☐ ร้อยละ 40-55

☐ น้อยกว่าร้อยละ 40

4. ท่านเรียนรู้วิธีการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ (iPac) ด้วยวิธีการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

วิธีการเรียนรู้การใช้ iPac	ระดับของการเรียนรู้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ศึกษาจากบทเรียนช่วยสอนหน้า Home page หอสมุด (iPacTutorial).....					
2. ศึกษาจากเอกสารเผยแพร่ออนไลน์ "แนะนำการสืบค้น iPac".....					
3. ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ห้องสมุด.....					
4. จากการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด.....					
5. จากการเรียนวิชาทักษะการรู้สารสนเทศ (LIS 101).....					
6. จากประสบการณ์การใช้ห้องสมุดเมื่อตอนเรียนระดับมัธยมศึกษา.....					
7. ให้เพื่อนช่วยแนะนำ.....					

ตอนที่ 3 การใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

1. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่อไปนี้ในหอสมุด มศว องครักษ์ มากน้อยเพียงใด

ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดที่ท่านใช้	ระดับของปริมาณการใช้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. หนังสือตำราวิชาการภาษาไทย.....					
2. หนังสือตำราวิชาการภาษาอังกฤษ.....					
3. หนังสืออ้างอิงภาษาไทย.....					
4. หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษ.....					
5. วารสารวิชาการภาษาไทย.....					
6. วารสารวิชาการภาษาอังกฤษ.....					
7. หนังสือพิมพ์ภาษาไทย.....					
9. นวนิยายและเรื่องสั้น.....					
10. เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์.....					
11. โครงการงานวิศวกรรมศาสตร์.....					
12. สื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดี เทป วีดิทัศน์.....					
13. ฐานข้อมูลออนไลน์.....					

2. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้ใช้บริการต่อไปนี้ของหอสมุด มศว องครักษ์ มากน้อยเพียงใด

ประเภทบริการในหอสมุด มศว องครักษ์	ระดับของปริมาณการใช้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ.....					
2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด.....					
3. บริการยืมระหว่างวิทยาเขต.....					
4. บริการหนังสือเก่า (Old Book) ที่มีสถิติการใช้น้อย.....					
5. สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (IPAC).....					

ประเภทบริการในหอสมุด มศว องครักษ์ (ต่อ)	ระดับของปริมาณการใช้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
6. บริการยืมหนังสือสำรอง.....					
7. บริการจองหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต.....					
8. บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว การยืม ค่าปรับ.....					
9. บริการยืมหนังสือต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Renew)...					
10. บริการอินเทอร์เน็ตในส่วน SALI Center.....					
11. บริการห้องอ่านหนังสือนอกเวลาอัตโนมัติ.....					
12. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....					
13. บริการสอบถามข้อมูลทาง Online (MSN).....					
14. บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Circulation).....					
15. บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless).....					
16. บริการนำชมห้องสมุด.....					
17. บริการจองหนังสือล่วงหน้าและขอยืมนอกเวลา ทำการปกติ.....					
18. ส่งสำเนาบทความหรือวารสารผ่าน E-mail.....					
19. ดูรายชื่อหนังสือใหม่บน iPac.....					
20. อ่านจุลสารออนไลน์.....					
21. อ่านสาระสังเขปออนไลน์ของปริทัศน์นิพนธ์ สารนิพนธ์ และโครงการ.....					

ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

คำชี้แจง ต่อไปนี้จะเป็นข้อความเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์ ขอให้ท่าน
กาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับปัญหาของท่าน

รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<u>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</u>					
หนังสือในห้องสมุด					
1. หนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีจำนวนน้อย					
2. หนังสือตำราวิชาการที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ ตรงตามความต้องการ.....					
3. หนังสือตำราวิชาการที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่มี ความหลากหลาย.....					
4. เนื้อหาของหนังสือตำราวิชาการในสาขาที่ท่านเรียน ค่อนข้างล้าสมัย.....					
5. หนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุดมีสภาพเก่า ชำรุด / เสียหาย.....					
6. หนังสือใหม่ออกให้บริการล่าช้า.....					
7. หนังสือสารคดีที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีจำนวนน้อย					
8. หนังสือบันเทิงคดีที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีจำนวน น้อย.....					
9. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นค่อนข้างหายาก.....					
10. สถานะของหนังสือเป็น On Shelf แต่หาตัวเล่ม ไม่พบ.....					
วารสาร					
11. วารสารวิชาการในสาขาที่ท่านเรียนมีน้อยชื่อเรื่อง...					
12. วารสารทั่วไปที่ให้บริการอยู่ในห้องสมุดมีน้อย ชื่อเรื่อง.....					
13. วารสารฉบับล่วงหน้ามีสภาพเก่า ชำรุด/เสียหาย.....					
14. วารสารเล่มใหม่ออกให้บริการล่าช้า.....					

รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
วารสาร (ต่อ)					
15. ข้อมูลใน iPac กับแหล่งจัดเก็บตัวเล่มบนชั้น ไม่สัมพันธ์กัน.....					
16. การจัดเรียงวารสารบนชั้นไม่ตรงตามป้ายชื่อที่ติดไว้ ทำให้ค้นหายาก.....					
17. ไม่ทราบวิธีการค้นหาวารสารจากชั้นที่จัดเก็บ.....					
หนังสือพิมพ์					
18. หนังสือพิมพ์แต่ละชื่อเรื่องที่ให้บริการภายใน ห้องสมุดมีจำนวนน้อยฉบับ (Copy).....					
19. หนังสือพิมพ์ที่ให้บริการภายในห้องสมุดมีชื่อเรื่องไม่ หลากหลาย (ปัจจุบันมีให้บริการ 9 ชื่อเรื่อง คือ มติชน สยามรัฐ ข่าวสด กรุงเทพธุรกิจ ผู้จัดการ รายวัน โพสต์ทูเดย์ คมชัดลึก แนวหน้า ซอคเกอร์)..					
20. ไม่ทราบแหล่งจัดเก็บหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า.....					
สื่อทัศนวัสดุ					
21. จำนวนของสื่อทัศนวัสดุที่ให้บริการไม่เพียงพอกับ การใช้.....					
22. เนื้อหาของสื่อทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่ตรงตาม ความต้องการ.....					
23. เนื้อหาของสื่อทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่มีความ หลากหลาย.....					
24. เนื้อหาของสื่อทัศนวัสดุที่มีให้บริการไม่ทันสมัย.....					
25. สื่อทัศนวัสดุที่มีให้บริการบางประเภท เช่น แผ่น ภาพยนตร์ไม่สามารถยืมออกไปใช้นอกห้องสมุดได้					
26. การจัดเรียงสื่อทัศนวัสดุบนชั้นมีความสับสน ทำให้ค้นหาค่อนข้างยาก.....					
ฐานข้อมูลออนไลน์					
27. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดไม่ ตรงกับสาขาวิชาที่ท่านเรียน.....					

รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ฐานข้อมูลออนไลน์ (ต่อ)					
28. ขาดทักษะในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์.....					
29. ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ทำให้ไม่สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้.....					
<u>ด้านสภาพแวดล้อมของหอสมุด</u>					
อาคาร/สถานที่					
30. ห้องสมุดตั้งอยู่ไกลจากที่พัก ทำให้ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ.....					
31. แสงสว่างบริเวณชั้นหนังสือไม่เพียงพอ.....					
32. แสงสว่างบริเวณที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ.....					
33. อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นเกินไป.....					
34. จำนวนที่นั่งอ่านแต่ละชั้นไม่เพียงพอ.....					
35. ภายในห้องสมุดไม่มีป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจน.....					
36. มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้คนอื่น ๆ หรือภายในห้องสมุด.....					
37. ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่น.....					
ครุภัณฑ์					
38. จำนวนโต๊ะ/เก้าอี้ที่นั่งอ่านในแต่ละชั้นไม่เพียงพอ.....					
39. ปริมาณหนังสือที่จัดเรียงบนชั้นแน่นเกินไป.....					
40. ชั้นวางวารสารล่วงเวลาหรือวารสารเย็บเล่มมีจำนวนน้อยทำให้ตัวเล่มวารสารต้องเรียงกันอย่างแออัด.....					
41. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น iPac มีสมรรถนะต่ำ.....					
42. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีสมรรถนะต่ำ.....					
43. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3 – 5 มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้.....					

รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ครูภัณฑ์ (ต่อ)					
44. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้.....					
45. เครื่องเล่นสื่อโสตทัศนมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ.....					
<u>ด้านบุคลากร</u>					
46. บุคลากรไม่ตรงต่อเวลาในการเปิดให้บริการ.....					
47. บุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ.....					
48. บุคลากรขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ.....					
49. บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบคำถาม.....					
50. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ.....					
51. บุคลากรตอบคำถามได้ไม่ตรงตามความต้องการ.....					
52. บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายวิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ.....					
<u>ด้านบริการและการเข้าถึง</u>					
ด้านบริการ					
53. การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความล่าช้า...					
54. การให้บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศมีความล่าช้า...					
55. ขั้นตอนการยืมทรัพยากรสารสนเทศมีความยุ่งยาก...					
56. ขั้นตอนการคืนทรัพยากรสารสนเทศมีความยุ่งยาก...					
57. การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (หอสมุดองค์กรฯ – ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ) มีความล่าช้า..					
58. การให้บริการยืมระหว่างวิทยาเขต (หอสมุดองค์กรฯ – สำนักหอสมุดกลาง) มีความล่าช้า.....					
59. การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่เก็บในชั้นปิด (ชั้น 6-7) มีความล่าช้า.....					

รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านบริการ (ต่อ)					
60. ระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศน้อยเกินไป (ปัจจุบันยืมได้ไม่เกิน 14 วัน).....					
61. จำนวนรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อความต้องการ (ปัจจุบันให้ยืมได้ครั้งละ 20 รายการ).....					
62. ค่าปรับหนังสือเกินกำหนดสูงเกินไป (ค่าปรับ 5 บาท/เล่ม/วัน).....					
63. เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 1, 3-5 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 18.00 น.).....					
64. เวลาเปิด-ปิดบริการในส่วนบริการชั้น 2 ไม่มีความเหมาะสม (ปัจจุบันเปิดให้บริการเวลา 09.00 – 20.00 น.).....					
65. บริการถ่ายเอกสารมีความล่าช้า.....					
66. จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless Access Point) มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการใช้.....					
ด้านการเข้าถึง					
67. ขาดทักษะในการสืบค้น iPac.....					
68. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้หาหนังสือค่อนข้างยาก ไม่สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่ม.....					
69. เมื่อสืบค้นได้ข้อมูลเลขเรียกหนังสือจาก iPac แล้วไปหาตัวเล่มที่ชั้นไม่พบ.....					
70. วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ภายในห้องสมุดมีการจัดเก็บขึ้นชั้นล่าช้า ทำให้ไม่สามารถค้นหาจากชั้นได้.....					
71. หนังสือและวารสารที่ผู้ใช้นำมาส่งคืนในแต่ละวันมีการนำขึ้นชั้นให้บริการล่าช้า.....					

2. นอกเหนือจากปัญหาในการใช้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ ที่กล่าวมา ท่านประสบปัญหาอื่น ๆ อะไรบ้าง โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ความต้องการในการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ
คำชี้แจง ต่อไปนี้จะเป็นข้อความเกี่ยวกับความต้องการบริการห้องสมุด ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย
 ✓ ลงในช่องว่าง ตามระดับความต้องการบริการห้องสมุดที่ท่านต้องการ

ความต้องการในการใช้บริการหอสมุด มศว องค์กรฯ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ต้องการให้มีบริการรวบรวมรายชื่อบรรณานุกรมหนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ท่านศึกษา.....					
2. ต้องการให้มีบริการสำเนาหน้าสารบัญวารสารวิชาการฉบับปัจจุบันส่งผ่านทาง E-mail.....					
3. ต้องการให้มีบริการแจ้งเตือนและทวงถามหนังสือค้างส่งผ่านทาง E-mail หรือ SMS.....					
4. ต้องการให้เพิ่มชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตในส่วนบริการ SALI Center.....					
5. ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการ SALI Center.....					
6. ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลในส่วนบริการชั้น 3-5.....					
7. ต้องการให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล iPac ในส่วนบริการชั้น 3-5 เป็นเครื่องใหม่ที่มีสมรรถนะดี.....					
8. ต้องการให้มีบทความวิชาการภาษาไทยที่เป็นเอกสารฉบับเต็มที่ค้นได้ผ่าน iPac.....					

ความต้องการในการใช้บริการหอสมุด มศว องครักษ์	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
9. ต้องการให้บอกรับหนังสือพิมพ์เดลินิวส์เป็นฉบับพิมพ์ (ปัจจุบันสามารถอ่านฉบับออนไลน์ผ่านทาง อินเทอร์เน็ตได้).....					

2. นอกเหนือจากที่กล่าวมา ท่านต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดในด้านอื่น ๆ อะไรบ้าง
โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางหทัยรัตน์ ชีรกุล
วันเดือนปีเกิด	15 กันยายน 2514
สถานที่เกิด	อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	28/63 ม.1 ตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 26120
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	บรรณารักษ์ ระดับ 6
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 26120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนฉวางรัชดาภิเษก
พ.ศ. 2537	ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) จากสถาบันราชภัฏภูเก็ต
พ.ศ. 2552	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ