

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์

ของ

ชมพูนุช วิวัฒน์ชัยกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม 2550

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์

ของ

ชมพูนุช วิวัฒน์ชัยกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่ง
ประเทศไทย ของ ชมพูนุช วิวัฒน์ชัยกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์พูนสุข)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ภัคกร สกลรักษ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2550

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยการสนับสนุน และความกรุณาจาก ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อีกทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์ และ อาจารย์ภัคกร สกลรัตน์ ที่สละเวลาให้คำแนะนำ ความรู้ ความคิดเห็น ที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัยด้วยความเมตตาตลอดมา ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อใจ มติชนวิรุฬห์ หัวหน้าห้องสมุดมารวยที่ให้ความอนุเคราะห์ ตลอดจนความสะดวกอย่างดียิ่ง ในการให้ข้อมูลและการจัดเก็บแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้ซึ่งให้ชีวิต ความรัก อบรมสั่งสอน และให้กำลังใจมาโดยตลอด ตลอดจนเพื่อนๆ MBA การตลาด รุ่น 7 ที่ให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยนี้ทุกท่าน ซึ่งมีส่วนให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชา คุณบิดา มารดา และบูรพคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

ชมพูนุช วิวัฒน์ชัยกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง	1-2
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมุติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความหมายของความพึงพอใจ.....	9
ความหมายของการบริการ.....	14
ความหมายของพฤติกรรม.....	24
ประวัติความเป็นมาของห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย...	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	43
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล.....	44
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย	117
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	122
อภิปรายผล	125
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	130
ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป.....	132
บรรณานุกรม	133
ภาคผนวก.....	138
ประวัติย่อผู้ทำวิจัย	153

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	51
2 จำนวนและร้อยละของลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย(จัดกลุ่มใหม่)	55
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ด้านการให้บริการ.....	58
4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	63
5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอ ของทรัพยากร จำแนกตามเพศ.....	64
6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	65
7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ.....	66
8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ จำแนกตามเพศ.....	66
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	68
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอ ของทรัพยากร จำแนกตามอายุ.....	69
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	70
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ.....	71

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ จำแนกตามอายุ	72
14 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันทนาการกับอายุโดยใช้สถิติ ANOVA	72
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอ ของทรัพยากรจำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	76
18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	77
19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	79
21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของ ทรัพยากร จำแนกตามอาชีพ.....	80
22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	81
23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ.....	82
24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ จำแนกตามอาชีพ.....	83

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ.....	84
26 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการให้บริการกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ โดยใช้สถิติ ANOVA.....	85
27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอ ของทรัพยากร จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ.....	86
28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ด้านความรับผิดชอบต่อ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ.....	87
29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ.....	88
30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ.....	89
31 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันทนาการกับวัตถุประสงค์ในการใช้ บริการ โดยใช้สถิติ ANOVA	90
32 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ จำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ.....	92
33 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการให้บริการกับวันที่เข้าใช้บริการ โดยใช้สถิติ ANOVA	92
34 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอ ของทรัพยากร จำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ.....	94
35 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ด้านความรับผิดชอบต่อ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามวันที่เข้าใช้ บริการ.....	95

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ.....	96
37 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการสันทนาการจำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ.....	97
38 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ.....	98
39 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการให้บริการกับช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการโดยใช้สถิติ ANOVA	99
40 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร จำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ.....	100
41 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากรกับช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการโดยใช้สถิติ ANOVA	100
42 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ.....	102
43 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ.....	103
44 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ.....	104
45 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ.....	105
46 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการให้บริการกับระยะเวลาที่เข้าใช้บริการโดยใช้สถิติ ANOVA	106
47 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ.....	107

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
48 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากรกับระยะเวลา ที่เข้าใช้บริการโดยใช้สถิติ ANOVA	107
49 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตาม ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ.....	109
50 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทาง กายภาพจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ.....	110
51 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันตนาการ สันตนาการจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	111
52 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	113

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย
---	--------------------------------

7

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ

ของ

ชมพูนุช วิวัฒน์ชัยกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม 2550

ชมพูนุช วิวัฒน์ชัยกุล .(2550) . ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์

แห่งประเทศไทย สารนิพนธ์ บธม.(การตลาด).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อการศึกษา ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาถึงข้อมูลของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด

มารวยในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดมารวย วันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการในด้านการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และ ด้านกิจกรรมสันทนาการ โดยทำการศึกษาจากผู้เข้าใช้บริการจำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ วันที่เข้าใช้บริการมากที่สุดคือวันเสาร์ ช่วงเวลา12.01-16.00น. ช่วงระยะเวลาในการเข้าใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมง

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ของห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

LIBRARY USER'S SATISFACTION TOWARD THE MARUEY KNOWLEDGE AND
RESOURCE CENTER OF THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND

AN ABSTRACT
BY
CHOMPUNUCH VIVATCHAIKUL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration degree in Marketing
at Srinakharinwirot University
May 2007

Chompunuch Vivatchaikul. (2007), *A study of Library users satisfaction toward The Maruey Knowledge and Resource Center of The Stock Exchange of Thailand*. Master Project, MBA. (Marketing). Bangkok: Graduate School Srinakarinwirot University. Advisor: Dr. Warangkana Adisornprasert

The purpose of the research is to study library users satisfaction toward The Maruey Knowledge and Resource Center of The Stock Exchange of Thailand which are classified according to the gender, age, education level, occupation, objective in using library service, day in using library service, time in using library service and period duration as well as to compare the satisfaction level of the library users in terms of service, sufficient resource, responsibility, ability, and Personality of the library staff, physical surrounding and activities.

This study is exploratory research with a sample size of 385 library users. Instrument used for collecting data is questionnaire. Statistical data are analyzed by using descriptive statistic such as percentage, mean score and standard deviation. Inferential statistics are analyzed by using Independent Sample t-test, One Way Analysis of Variance, Scheffe method the data is analyzed by SPSS (Statistical Package for the Social Science) for Windows

The research results revealed that:

1. Most of Maruey Knowledge and Resource Center users are female age 21 to 30 years, had earned a bachelor degree, employee. The objective in using library service is to read books. They usually visit library on Saturday between 12.00-16.00 and stay more than 2 hours.
2. Library users with different gender, age, education, occupation have no affected on satisfaction level of Maruey Knowledge and Resource Center
3. Library users with different objective, day, time period, period duration have affected on satisfaction level of Maruey Knowledge and Resource Center at statistically significant level 0.05

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ห้องสมุดเป็นแหล่งการศึกษาอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Education) โดยให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาความรู้ ความสนใจ เพื่อส่งเสริมให้แต่ละบุคคลเกิดการเรียนรู้ทางสติปัญญา และใฝ่หาความรู้ เพื่อให้ทันต่อโลกในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ให้เข้าใจถึงข้อมูล อย่างลึกซึ้ง (อัมพร บัณศรี 2521 : 1)

ดังนั้นหากเราเปรียบโลกใบนี้คือ ห้องสมุดขนาดใหญ่ที่เรารู้เท่าใดก็ไม่มีวันสิ้นสุด ชีวิตของแต่ละคนก็เปรียบเสมือนหนังสือแต่ละเล่มที่แต่ละคนออกแบบชีวิตตนเอง และบันทึกไว้ในรูปแบบต่างๆ ถ้าความหมายของห้องสมุดคืออาคารสถานที่ ห้องสมุดย่อมไม่มีสิ่งมีชีวิต หากเป็นการอุปมาเสมือนว่าห้องสมุดนั้นมีชีวิตคือ เป็นห้องสมุดที่มีความเคลื่อนไหวและมีผู้ใช้บริการตลอดเวลา ดังเช่นปัจจุบันการบริการข้อมูลออนไลน์โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ดังที่มีผู้ให้ความหมายของห้องสมุดมีชีวิตไว้ว่า เป็นห้องสมุดที่มีหนังสือที่ทันสมัยหลากหลายรูปแบบ และมีการจัดเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับเพื่อการศึกษาค้นคว้าเพื่อมุ่งใจให้ผู้ได้ประโยชน์จากห้องสมุดอย่างสูงสุด (น้ำทิพย์ วิภาวิน 2548 : 27,33)

อย่างห้องสมุดมีชีวิต(Living Library) เป็น ห้องสมุดที่ให้บริการวัสดุที่หลากหลาย ในรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย และมีคุณค่าต่อผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป เป็นห้องสมุดที่สามารถดำเนินงานและให้บริการกับสมาชิกตลอด 24 ชั่วโมง หมายถึงให้บริการกับสมาชิกอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา ห้องสมุดมีชีวิตมีหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ที่อยู่ในรูปแบบของภาพและเสียง โดยมีการผสมผสานอย่างลงตัว รวมทั้งอาคารสถานที่ที่ดูสดใส และบรรยากาศเอื้อต่อความมีชีวิตชีวาให้กับภายในห้องสมุด คือ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และได้รับประโยชน์จากบริการต่างๆของห้องสมุด ทั้งในรูปแบบของอาหารสมองและอาหารใจ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สนับสนุนให้สมาชิกในสังคมได้ศึกษาค้นคว้า ใฝ่หาความรู้ด้วยตนเองอย่างเพลิดเพลินอย่างมีความสุข โดยให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดำเนินงานบนระบบฐานข้อมูลออนไลน์ที่สามารถให้บริการสารสนเทศในหลายสาขา โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารนิเทศได้ ตามความต้องการในทันที ตลอดเวลา และทุกสถานที่ (น้ำทิพย์ วิภาวิน 2548 : 27,33)

ห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นห้องสมุดสำหรับประชาชน ในรูปแบบของห้องสมุดมีชีวิต (Living Library) ที่พร้อมให้บริการแก่กลุ่มคนทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งให้บริการครอบคลุมในทุกอรรถรสเพื่อการเรียนรู้ ส่งเสริม และเสริมสร้างประสบการณ์ ช่วยเปิดโลกทัศน์ของผู้

เข้าใช้บริการให้กว้างขวางขึ้น โดยผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ และ สื่อโสตทัศนวัสดุ ต่างๆในรูปแบบ DVD VCD และ CD-ROM เพื่อรองรับและให้บริการแก่ผู้ที่เข้าใช้บริการอย่างทั่วถึง และสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ โดยผ่านทางมุมสนทนาการ ที่เป็นมุมผ่อนคลาย ด้วยการฟังเพลง และมุมลับสมองกับ เกมประลองความคิด ทั้งหมดกลมหล่อม หนากรุก และสแครบเบิ้ล เป็นต้น

ห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้เปิดให้บริการในช่วงเย็นถึงค่ำ คือ เวลา 24.00 น. ในวันศุกร์-เสาร์ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่เป็นกลุ่มคนวัยทำงาน ให้สะดวกในการเข้าใช้บริการ เพื่อศึกษาและค้นคว้าข้อมูลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งถือว่าห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นห้องสมุดเปิด แห่งแรกที่ให้บริการในเวลากลางคืน

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงผลของ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” เพื่อนำผลที่ได้จากการทำวิจัยมาพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการให้มากที่สุด และสามารถพัฒนาและปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้อง ตรงตามกับความต้องการของผู้ใช้บริการในครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในด้านการให้บริการ ความเพียงพอของทรัพยากรที่ให้บริการ ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดมารวย และ ด้านการจัดกิจกรรมสันทนการ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดย จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลของการศึกษา จะเป็นข้อมูลและเป็นประโยชน์แก่ห้องสมุดมารวยในด้านต่างๆดังนี้

ผู้บริหาร สามารถนำผลของการวิจัย ด้านการให้บริการ มาปรับปรุง และพัฒนารูปแบบของการบริการให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

หัวหน้าห้องสมุด สามารถนำผลของการวิจัย ด้านความเพียงพอของทรัพยากร มาปรับปรุง และหาทรัพยากรให้เพียงพอ ไว้รองรับแก่ผู้เข้าใช้บริการ

เจ้าหน้าที่ห้องสมุด สามารถนำผลของการวิจัย ในด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มาวิเคราะห์ถึงสาเหตุและปัญหาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีศักยภาพที่ดียิ่งขึ้น

หัวหน้าห้องสมุด สามารถนำผลของการวิจัย ด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดมารวย มาเป็นประโยชน์และเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อม ภายในห้องสมุดให้มีความสะดวกแก่ผู้ให้บริการมากขึ้น

หัวหน้าห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถนำผลของการวิจัย ด้านการจัดกิจกรรมสันทนการ มาเป็นประโยชน์เพื่อสร้างสรรค์แหล่งความรู้ในรูปแบบใหม่ ให้มีประสิทธิภาพ ที่ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจ ในครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะระดับความพึงพอใจ ของ ผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ต่อการให้บริการใน 5 ด้านดังนี้ คือ ด้านการให้บริการ ความเพียงพอของ ทรัพยากร ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลักษณะทาง กายภาพของห้องสมุด และ ด้านการจัดกิจกรรมสันทนาการ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย จำนวน 385 คน โดยเป็นการสุ่มตัวอย่าง (Convenience Sampling) โดยแจก แบบสอบถามแก่ผู้ที่เข้าใช้บริการ ห้องสมุดมารวยในขณะเวลาเปิดทำการ โดยจะทำการกระจายการ แจกแบบสอบถามให้ครอบคลุมทุกวันและทุกช่วงเวลา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 15 ปี

1.2.2 15-20 ปี

1.2.3 21-30 ปี

1.2.4 31-40 ปี

1.2.5 41-50 ปี

1.2.6 ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาปัจจุบัน

1.3.1 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือ ต่ำกว่า

1.3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.

1.3.3 อนุปริญญา ปวส.

1.3.4ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ

- 1.4.1 นักเรียน
- 1.4.2 นิสิต นักศึกษา
- 1.4.3 รับราชการ รัฐวิสาหกิจ
- 1.4.4 พนักงานบริษัทเอกชน
- 1.4.5 พนักงานบริษัทจดทะเบียน
- 1.4.6 พนักงานบริษัทหลักทรัพย์

1.5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

- 1.5.1 เพื่อค้นคว้าหาเอกสาร และ ข้อมูล
- 1.5.2 หามุมอ่านหนังสือ
- 1.5.3 ใช้บริการอินเทอร์เน็ต
- 1.5.4 นัดประชุม นัดทำรายงาน
- 1.5.5 ใช้บริการส่วนของร้านขายหนังสือ ร้านกาแฟ
- 1.5.6 ใช้บริการมุมสันตนาการ เช่น มุมฉายภาพยนตร์ มุมฟังเพลง

1.6 วันที่เข้าใช้บริการ

- 1.6.1 วันจันทร์- วันพฤหัสบดี
- 1.6.2 วันศุกร์
- 1.6.3 วันเสาร์
- 1.6.4 วันอาทิตย์
- 1.6.5 วันนักขัตฤกษ์

1.7 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

- 1.7.1 8.30 น. ถึง 12.00 น.
- 1.7.2 12.01น ถึง 16.00 น.
- 1.7.3 16.01น. ถึง 20.00 น.
- 1.7.4 20.01น. ถึง 24.00 น.

1.8 ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ

- 1.8.1 น้อยกว่า 30 นาที
- 1.8.2 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง
- 1.8.3 1 ชั่วโมง ถึง 2 ชั่วโมง
- 1.8.4 มากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
มารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 5 ด้านดังนี้

- 2.1 ด้านการให้บริการ
- 2.2 ด้านความเพียงพอของทรัพยากร
- 2.3 ด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4 ด้านลักษณะทางกายภาพ
- 2.5 ด้านกิจกรรมสันทนาการ

นิยามศัพท์

การศึกษาครั้งนี้ได้นิยามศัพท์ที่ใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อกำหนดความหมายในการทำ
ความเข้าใจร่วมกันดังนี้ ด้านการให้บริการ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบต่อ
ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกิจกรรม
สันทนาการ

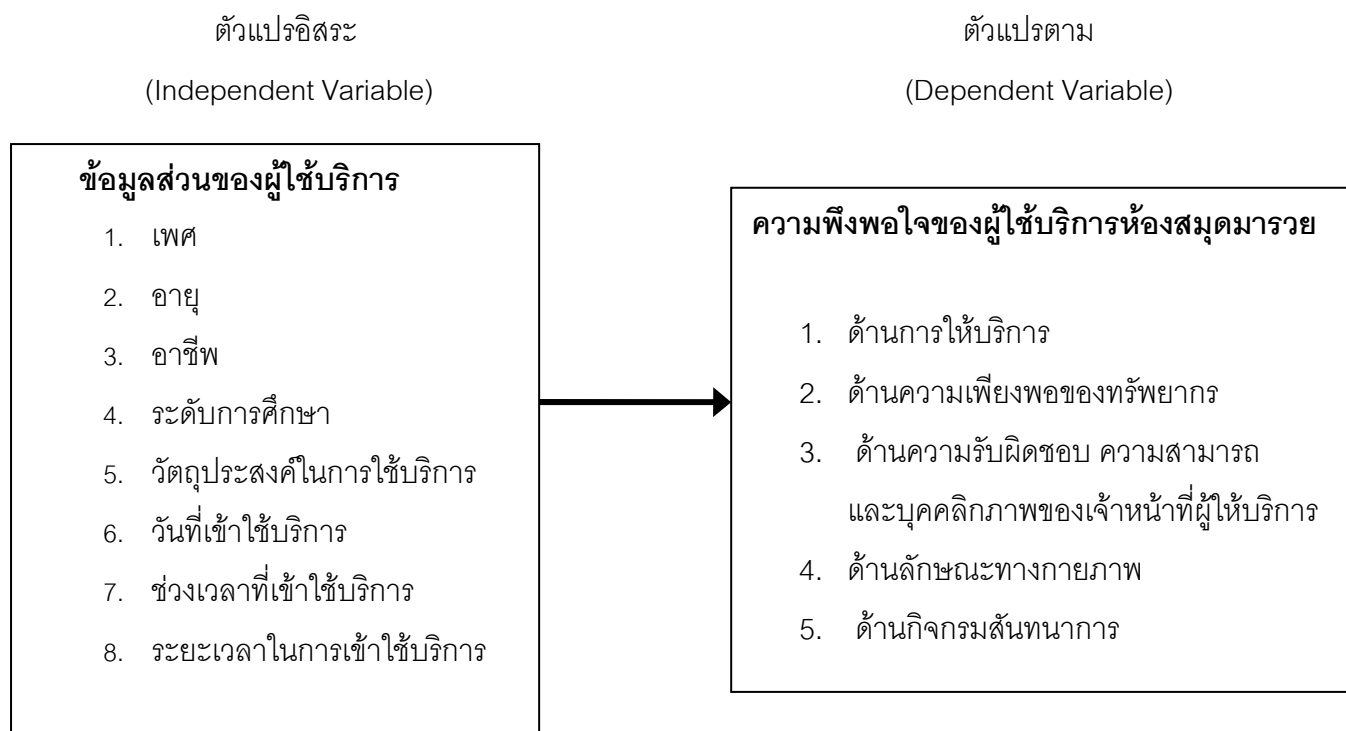
1.ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ตลอดจนปฏิกิริยาตอบสนองของ
ผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยใน

- 1.1 ด้านการให้บริการ หมายถึง การบริการด้านระบบสืบค้นข้อมูลสารสนเทศที่
ทันสมัย และรวดเร็ว โดยผ่านระบบของ OPAC, Internet Trading , Wi-Fi
- 1.2 ด้านความเพียงพอของทรัพยากรที่ให้บริการ หมายถึง การที่มีสารนิเทศที่
เพียงพอแก่ผู้เข้าใช้บริการ ทั้งหนังสือ วารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ
- 1.3 ด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานที่เอาใจใส่กับผู้ใช้บริการ ในด้านการตอบคำถามแก่ผู้ให้บริการ
และชี้แนะในการสืบค้นข้อมูล เพื่อความรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ
- 1.4 ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สถานที่ของห้องสมุด มีแสงสว่างเพียงพอ
ในการอ่านหนังสือ ห้องน้ำสะอาด อุณหภูมิภายในห้องสมุด การบริการที่นั่งอ่านหนังสือ
- 1.5 ด้านกิจกรรมสันทนาการ หมายถึง กิจกรรมสันทนาการที่ทางห้องสมุดมีไว้บริการ
เพื่อ ส่งเสริม และเสริมสร้างประสบการณ์ช่วยเปิดโลกทัศน์ของผู้เข้าใช้บริการให้กว้างขึ้น เช่น มุมดูหนัง
ฟังเพลง มุมฉายภาพยนตร์ มุมลับสมองกับเกมส์ประลองความคิด เช่น สแครบเบิ้ล หมากฮุก

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่ง
ประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



สมมุติฐานในการทำวิจัย

1. เพศ ของผู้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน
2. อายุ ของผู้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน
3. ระดับการศึกษา ของผู้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน
4. อาชีพ ของผู้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน
5. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ของผู้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน
6. วันที่เข้าใช้บริการ ของผู้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

7. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

8. ระยะเวลาในการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาและค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์
4. ประวัติและความเป็นมาเกี่ยวกับห้องสมุดมารวยของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

วอลแมน (Wolman 1973:384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก(Feeling) มีความสุขเมื่อคนรับได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

วูม (นวลฉวี รัตนาศุ 2543:52 : อ้างอิงจาก Vroom 1953 : 328 Work and Motivation) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจ ในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะที่ดีด้านบวกจะแสดงให้เห็น สภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

นิวส์ คูเมอร์ (ยุคลธร เขตุนพงษ์ 2544:13 ; อ้างอิงจากNewcumer1995 unpagd) กล่าวว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองของความ ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler 2000 : 33-36) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับ ความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ ตามที่เห็นหรือเข้าใจ(Product's Perceived Performance) กับการคาดหวังของลูกค้า (Expectation) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องต้องพยายามสร้างความ

พึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม(ValueAdded)โดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ โดยการยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม

ไวท์ (ธรรมา ชาติาธิพัฒน์ .2545 ; อ้างอิงจาก White 1965: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุข ความสบาย ที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกาย เป็นความสุข ความสบาย ที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็นในกิจกรรม

กู๊ด (สุวัฒนา ใบเจริญ.2540 ; อ้างอิงจาก Good. 1973 :13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ทำอยู่

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (ณรงค์ อุดมศรีผล. 2542 ; อ้างอิงจาก ดิเรก ฤกษ์ห่วย. 2540: 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติ ต่อสิ่งนั้น

หลุย จำปาเทศ (พิเศษ รวมทรัพย์ 2538 :6 ; อ้างอิงจาก หลุย จำปาเทศ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาอาจจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิก (ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ 2538 : 8 อ้างอิงจากTiffin และ Maccormic n.d.) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (BasicNeed) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ(Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

เชลลี่ (พิเศษ รวมทรัพย์ 2538 : 6 ; อ้างอิงจาก Shelly n.d.) ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกด้านอื่นๆ

วอลส์ไตน์ (ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก Wallcstein n.d.) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากคำนิยามข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่มนุษย์คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับการตอบสนอง จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ จะเกิดความไม่พึงพอใจ

1.2 การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ

ฟิทซ์ เกอราลด์ และดูเรนท (วันเพ็ญ แทมสุชี 2542 : 6 อ้างอิงจาก Fitzgerald and Durant n.d) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการบริการ ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้การส่งมอบบริการที่แท้จริง ในการประเมินผลอาจจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคนได้รับ และเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมถึงการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

โฮป (ชนะ กล้าชิงชัย 2541 : 5 ; อ้างอิงจาก นิคม สะอาดเยี่ยม 2539 : 11)

มีความเห็นว่า ความพึงพอใจต่อการบริการนั้นเป็นผลรวมของสภาพการณ์ด้านจิตวิทยา ด้านกายภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสาเหตุให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ

มิลเลท (สุวัฒนา ไบเจริญ 2540 : 33-34 ; อ้างอิงจาก Millet 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progress Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 34-25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้านคือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำเป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การบริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบสุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป
3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูฐานะยศศักดิ์

้วยวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงานและการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการบริการต่อผู้มาใช้บริการ ด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้ใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินมีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

จากที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่าการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการสามารถวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้าน ความสะอาดของสถานที่ ความรวดเร็ว และความถูกต้องแม่นยำของเจ้าหน้าที่พนักงานผู้ให้บริการข้อมูล ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

1.3 การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายหลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือ ขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็น วิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะสนใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดย

วิธีการสังเกตจาก พฤติกรรมทั้งก่อนและหลังจากการได้รับบริการ เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 47) กล่าวว่าวิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถทำได้ด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้

1. ระบบการติเตียน และข้อเสนอแนะ (Complain and Suggestion system)

เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้า เกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ หรือการบริการของบริษัท ทางที่ธุรกิจส่วนใหญ่นิยมมาใช้ คือ กล่องรับความคิดเห็นจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการ

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Surveys) ใน

กรณีนี้จะเป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าโดย

2.1 การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อตัวผลิตภัณฑ์หรือการบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่ใจ พอใจ พอใจอย่างยิ่ง

2.2 การถามลูกค้าที่ได้รับ ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่

2.3 การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้บริการ เสนอแนะประเด็นที่ควรแก้ไขปัญหา เรียกว่า การวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า

2.4 การถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่างๆ ของการบริการ หรือตัวผลิตภัณฑ์ วิธีนี้ช่วยให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของผลิตภัณฑ์

2.5 เป็นการสำรวจความตั้งใจในการซื้อหรือใช้บริการซ้ำของลูกค้า

3. การเลือกซื้อหรือบริการโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย (Guess Shopping) วิธีนี้

เชิญบุคคลที่คาดว่า จะเป็นผู้มาซื้อหรือใช้บริการ ที่มีศักยภาพให้ ทำการวิเคราะห์จุดแข็ง และจุดอ่อนของตัวสินค้าหรือการรับบริการ พร้อมทั้งระบุปัญหาที่เกิดขึ้น

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ สามารถวัดได้หลายวิธี โดยขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม รวมทั้งเป้าหมายของผู้วัดในครั้งนั้น ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ จะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในตัวสินค้า หรือการบริการ

การวิจัยในครั้งนี้ ทางผู้จัดทำได้เลือกใช้แบบสอบถามในการถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย โดยทำการวัดในรูปแบบของการให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด

2. แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

เกศินี กลั่นบุศย์ (2540 : 23) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้ใช้บริการซึ่งจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์(2541:334) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขาย และสนองความพึงพอใจ แก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (อ้างใน ชัยพล เขมปัญญาอนุรักษ์. 2544) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

วราพรรณ สันทัดสนะโชค (2540 : 21) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถ อำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 202-203) ได้กล่าวถึงการบริการ ว่า เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ “การบริการ” จึงแตกต่างต่างจาก “สินค้า” อย่างมากโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับบริโศคหรือการใช้งาน และเวลาของการใช้งาน

เพอร์รีอต์และเจอร์รอมด์ (Perreault & Jeromc 1996 : 277) กล่าวว่า การบริการ เป็นการกระทำจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เมื่อไรก็ตามที่คุณให้บริการแก่ลูกค้า ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการอาจเป็นประสบการณ์ ความทรงจำ การบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้ เราไม่สามารถถือการบริการเอาไว้ได้ และลูกค้าก็ยากที่จะคาดเดาว่า จะได้รับอะไรจากการบริการ ผลิตภัณฑ์หลายอย่างจำเป็นต้องมีการบริการควบคู่กันไป เช่น การเติมน้ำมันและจ่ายค่าน้ำมัน ด้วยบัตรเครดิต หรือการบริการส่งพืชชำถึงบ้าน เป็นต้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการ คือ การกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบ ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

2.2 หลักการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2537 : 146) กล่าวว่า การให้บริการควร ประกอบด้วย 5 ประการ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงาน นั้นๆด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ครบวงจรของการให้บริการ ในกรณีที่งานบริการนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดขึ้นนั้นต้องมอบให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าบริการที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 303 - 304) กล่าวถึง หลักการให้บริการ ไว้ว่า

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ใช้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดให้ต้องจัดขึ้นเพื่อให้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมากอย่างเห็นชัดเจน

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการต้องไม่มากเกินไปกว่าบริการที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกและไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

วิเชียร ชันธหัตถ์ (อภิญาพร มาลีวรรณ.2540 : 29 ; อ้างอิงจากวิเชียร ชันธหัตถ์. 2536) ได้กล่าวว่าหลักการปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ไว้ดังนี้

1. สถานที่สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม
2. เตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้าน
3. ตรงต่อเวลา
4. ความกระตือรือร้นที่จะบริการ ยิ้ม ทักทาย
5. สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน

6. บริการความสะดวกแก่ลูกค้า
7. ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย
8. เมื่อมีงานแทรกเข้ามาระหว่างปฏิบัติงาน ต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่าใครจะ
ผู้ให้บริการแทนตน
9. เมื่อมีผู้ให้บริการเข้ามาให้บริการพร้อมกัน ให้หมายเลขตามลำดับก่อนหลัง
และส่งความอาทรถึงผู้ให้บริการที่กำลังรออยู่โดยส่ง รอยยิ้มหรือทักทาย เพื่อแสดงว่ายินดีบริการ
10. กรณีเกิดปัญหาขัดแย้งกับผู้ให้บริการ ถ้าไม่สามารถ แก้ไขปัญหานั้นได้ ด้วย
ตนเอง ให้นำเข้าพบหัวหน้าหรือพยายามชักจูงไปยังห้องอื่น เพื่อแสดงภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

2.3 ลักษณะเฉพาะของการบริการ

เพทาย แก้วประสิทธิ์ (2539 : 5-10) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือไม่อาจกำหนด
ความต้องการที่แน่นอน ได้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการ
หรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในการใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการ
คาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่ใช่ตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือความ
พึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่า ที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือ
ปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 335-336) การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4
ลักษณะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์ของการตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)
การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาททั้งห้าไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อ ดังนั้นปัญหา
การขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมของกิจการ เช่น พนักงานขาย การจัดโฆษณาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่
จะได้รับจากการบริการมากกว่าตัวสินค้า (การบริการ)
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability)
ในการตลาดการ หมายถึง การขาย คือ การขายตรง (Direct Sale) ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถ
ขายในตลาดหลายแห่งได้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นขอบเขตดำเนินการของกิจการ การบริการจึงมี
ลักษณะของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงาน

3. ไม่แน่นอน (Variability)

ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่า ผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability Fluctuating and Demand)

การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ถ้าความต้องการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือการบริการไม่ทันหรือไม่มีผู้ให้บริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงาน หรือองค์กร เป็นกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ส่งต่อไปยังผู้รับ ส่วนการให้บริการสาธารณะ หรือ Public Service ถือได้ว่าเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริการ และเป็นบริการที่หน่วยงานหรือองค์กรถือเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องจัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ

เวบเบอร์ (Weber .1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Lra Studio กล่าวคือ เป็นการบริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีการชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ลูซี่ กิลเบิร์ต และ เบิร์กเฮด (Lucy Gilbert and Brikhead 1977:988) ได้อธิบายว่า การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร (Input) ซึ่งได้แก่ บุคคล อุปกรณ์ ค่าใช้จ่าย สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรม หรือกระบวนการ(Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการใช้ทรัพยากร ผลิต (Output) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังใช้ทรัพยากร และความคิดเห็น (Opinion) ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ

วีมา (Vema : 1980) ให้ข้อสรุปว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นกระบวนการบริหารที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยมีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า สู่กระบวนการผลิต และได้ผลิตเป็นกระบวนการบริการ โดยกระบวนการดังกล่าวต้องเป็นไปตามแผนที่กำหนด และต้องมีการประเมินผล เพื่อให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหว และเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้กล่าวถึง กระบวนการสาธารณะว่า เป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรรัฐบาล บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นสิ่งที่ประชาชนหลีกเลี่ยงไม่ได้ และนับวันการให้บริการของรัฐบาลจะเพิ่มพูนความสำคัญมากยิ่งขึ้น

มิลเลต (Millet 1954: 937-939) ให้ข้อสรุปว่า คุณค่าของการบริการสาธารณะทุกประเภท คือ การให้บริการซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) ยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกชนชั้น เชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพึงพอใจ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Continuous Service) คือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและอย่างรวดเร็วและต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ความเพียงพอในเวลาที่เหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของประชาชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย (Progress Service) เป็นการบริการที่ทันสมัยและมีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาใช้ในการบริการ

2.5 คุณภาพของการบริการ (Quality of Service)

คอตเลอร์ (Kotler 2000: 438) กล่าวถึง คุณภาพบริการว่า ในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ไซทิม (Zeithaml, 1988:35-38) เครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL หรือ RATER มีตัวกำหนด 5 ประการ เพื่อบ่งชี้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการที่มาใช้บริการซ้ำอีกด้วยคุณภาพบริการที่ดีตลอดไป ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Reliability) การบริการจะต้องถูกต้องแม่นยำเหมาะสมสม่ำเสมอและบริการทุกครั้งต้องได้ผลดีเช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นที่พึงได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ (Assurance) โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับว่ามีความปลอดภัย ความสุภาพน่าเชื่อถือ ความเป็นมิตร ความสะอาด ความประณีตในสายตาของผู้รับบริการ ความซื่อสัตย์น่าไว้วางใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงความมีชื่อเสียง เป็นต้น
3. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Tangibles) การบริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ จะทำให้ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ เช่น ความใหญ่โตหรูหราของสถานที่ มีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย การให้ข้อมูลในการรักษา การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อ และความมีอัธยาศัยไมตรี
4. การให้ความสำคัญ (Empathy) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการ รู้จักและจำผู้รับบริการได้ และพฤติกรรมของผู้ที่ให้บริการ ที่มีต่อผู้รับบริการ ต้องแสดงออกด้วยความเอาใจใส่ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสารที่ดี
5. การตอบสนองต่อผู้บริการ (Responsibility) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

2.6 ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix)

วีระพงษ์ เฉลิฉัตรรัตน์ (2539 : 172) กล่าวว่า ส่วนประกอบทางการบริการ คือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการใดๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้นๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาลูกค้าได้ (ตามแนวคิดในเรื่องส่วนประกอบทางการตลาด (Marketing mix) สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆดังนี้

1. กลุ่มปัจจัยมีผลก่อนการรับบริการ (Pre-service Factors หรือ Pre-deliver Factors) ได้แก่
 - 1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
 - 1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท (Creditability of Company)

1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)

1.4 ความแปลกใหม่ของการบริการ (Creativity of service)

กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการนี้จะทำให้ผู้ซื้อ ผู้รับบริการเกิดความคาดหวังถึงสิ่งที่ได้รับเมื่อซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการนี้อาจมาจากพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทั้งจากสื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-Service Factors หรือ During Delivery Factors) ได้แก่

2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)

2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนบริการ (Correctness)

2.3 กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)

2.4 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexity)

2.5 ความปราณีตบรรจง และความพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)

2.6 ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)

2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ หรือ องค์การ

(Competence)

กลุ่มที่มีผลขณะรับบริการนี้ ผู้วิจัยเรียกอีกชื่อว่า จุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุดที่ผู้รับบริการสามารถตัดสินว่า สิ่งที่น่าคาดหวังไว้จากการเปิดรับข่าวสารนั้นๆ ได้ต่ำกว่า สูงกว่า หรือเท่ากับความคาดหวัง ซึ่งจะเห็นว่ากลุ่มที่มีผลขณะรับบริการนี้ส่วนใหญ่ ได้มาจากการเปิดรับข่าวสารจากพนักงานขาย พนักงานบริการ

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว(Post-Service Factors หรือ Pre-Delivery Factors) ได้แก่

3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า ก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)

3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Consistency of Service)

3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ(Consistency of Service Quality)

3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complain Handing)

3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ชอบบริการนั้น (Cost Effectiveness) หลังจากลูกค้าได้รับบริการจนครบถ้วนแล้วกลุ่มที่มีผลหลังการรับบริการแล้วจะเป็นจุดที่จะเกิดการตัดสินใจ

ของผู้รับบริการ โดยรวมแล้วสิ่งที่ได้รับกับความคาดหวังจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงหรือต่ำอย่างไร

เสรี วงศ์มณฑา (2542 : 18-22) กล่าวถึงหลักของการบริการ โดยใช้เครื่องมือทางการตลาด 8 P's เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ประกอบด้วย

1. Product ผลิตภัณฑ์ คือตัวสินค้าและการบริการ ที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการ
2. Price ราคา ตัวกำหนดราคาของสินค้าที่จำหน่าย หรือการบริการที่มอบให้แก่ลูกค้า และเป็นราคาที่ลูกค้ายอมรับว่าเหมาะสม
3. Place การจัดจำหน่าย เพื่อกระจายสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
4. Promotion การส่งเสริมการตลาด เพื่อพยายามทำให้สินค้า และการบริการ เป็นที่น่าสนใจ และ ส่งผลแก่ลูกค้า ให้เกิดพฤติกรรมซื้อหรือใช้บริการ
5. Packaging การบรรจุภัณฑ์เป็นส่วนย่อยของตัวสินค้า(Product) ประกอบด้วย ฉลาก ชื่อ โลโก้ เป็นต้น
6. People พนักงานฝึกอบรมให้แก่พนักงานขายเพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูลรายละเอียดในตัวสินค้า และการบริการ
7. Power อำนาจการสร้างอำนาจและสร้างความสัมพันธ์ของผู้บริหารระดับสูง
8. Public Relations การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดี แก่ตัวสินค้า และการบริการ เพื่อสร้าง Value Addedให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า

2.7 ปัจจัยสำคัญของการบริการ

Parasuraman และ คณະ (1985:44) ได้ทำการ Focus interview เพื่อศึกษาสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยเลือกตัวอย่างจากผู้ที่ใช้บริการจากธุรกิจ 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ ธุรกิจซ่อมบำรุง ผลการศึกษาพบว่า เกณฑ์ของลูกค้าที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ หรือเรียกว่า ตัวกำหนดคุณภาพการบริการ (Determinants of Service Quality) ประกอบด้วย 10 ประการ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดและการให้บริการที่ตรงเวลา ตามที่ระบุ

2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย

3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีความรู้และทักษะ เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อนเกินไป

5. อริยาบัย (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ และการให้การต้อนรับที่เหมาะสมมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียงขององค์กร ความซื่อสัตย์ และคุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) หมายถึง การปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัย

9. การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ

การประกอบธุรกิจบริการให้ประสบความสำเร็จ จะต้องสามารถนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดแก่ลูกค้า ได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง กล่าวคือ จะต้องสามารถสนองตอบต่อความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ได้ในระดับเดียวกันหรือในระดับที่สูงกว่า ที่ลูกค้าคาดหวัง

อเดย์ และแอนด์เดอร์เซน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2539 : 350 อ้างอิงจาก Aday and Anderson) ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้บริโภค ต่อกันให้บริการจะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะธุรกิจ ซึ่งไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจสายการบิน ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง , ธุรกิจการบริการอาหาร ผู้รับบริการต้องการการต้อนรับที่ดี อาหารอร่อย ความรวดเร็ว สถานที่ สะอาด เป็นต้น สิ่งที่ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ มีดังนี้ ความสะดวกที่รับบริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอย ความเป็นระเบียบของหน่วยงานบริการ และลักษณะของสถานที่ให้บริการ

1. การประสานงานของการบริการ(Coordination) ได้แก่ การได้รับบริการทั้งหมด ความต้องการ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ เป็นต้น
2. อภัยภัย และความสนใจต่อผู้บริการ(Courtesy) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกน่าเลื่อมใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ และ ความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการรับบริการกฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ

อัลเบรช (Albrecht 1987) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยสำคัญของการบริการที่ดีแก่ผู้ให้บริการว่าควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ที่เรียกว่า สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (Service Triangle ST) ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยมด้านเท่า โดยภายในบรรจุวงกลมซึ่งเสมือน ผู้ให้บริการหากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้

หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายบริการ คือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ คือ การจัดการ หรือการบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งการบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ทั้ง 3 ด้าน คือ

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy) คือ แนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าได้ดี กลยุทธ์ด้านบริการควรจะเป็นกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง (Customer-driven Strategy)
2. ระบบงาน (System) คือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์การตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ดีที่สุดมีความคล่องตัวสูง(Customer Friendly System)
3. พนักงาน (Staff) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุกระดับความรับผิดชอบ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตส์การทำงานให้มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี (Service-Conscious)

สุนิรันด จันทวิเศษ (2539 : 17) คุณลักษณะ 7 ประการแห่งบริการที่ดี เนื่องจากยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ มีการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม และเทคโนโลยีมากมาย ทำให้วงการธุรกิจต่างๆ เติบโตและแข่งขันกันมากขึ้น การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดีซึ่งประกอบด้วย

S = Smiling & Sympathy คือ การยิ้มแย้มเอาใจเขา ใส่ใจเขา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือการแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Volunteerness Manner คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะการบริการ จะให้บริการมากกว่า ที่คาดหวังเสมอ

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดมารวย ความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการพึงจะได้รับในด้านการให้บริการ ความเพียงพอของทรัพยากร ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ ด้านกิจกรรมสันตนาการ

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

3.1 ความหมายของพฤติกรรม

การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มีการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมไว้หลายทฤษฎี ความหมายพฤติกรรมได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ พฤติกรรม ” ไว้มากมาย ดังนี้

พจนานุกรมลองแมน (Longman) ได้ให้คำจำกัดความว่า พฤติกรรมเป็นการกระทำหรือการตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่างๆ ที่เป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมายและสามารถสังเกตเห็นได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 15) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ เช่น การเดิน การพูด การคิด ความรู้สึก ความสนใจ

ซูดา จิตพิทักษ์ (2525:2) กล่าวว่า พฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคลนั้นไม่ได้รวมเฉพาะสิ่งที่แสดงปรากฏออกมาภายนอกเท่านั้นแต่ยังรวมถึงสิ่งที่อยู่ภายในใจของบุคคลซึ่งคนภายนอกไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง เช่น ค่านิยม (Value) ที่ยึดถือเป็นหลักในการประเมินสิ่งต่างๆ ทศนคติหรือเจตคติที่เขามีต่อสิ่งต่างๆ ความคิดเห็น (Opinion) ความเชื่อ (Belief) รสนิยม (Taste) และสภาพจิตใจที่ถือว่าเป็นบุคคลิกภาพของบุคคลนั้น

ชัยพร วิชชายุทธ (2523) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึงการกระทำของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้นผู้กระทำจะทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว ไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม การพูด การเดิน การกระพริบตา การได้ยิน การเข้าใจ การรู้สึกโกรธ การคิด ต่างเป็นพฤติกรรมทั้งนั้น

สรุปความหมายของพฤติกรรม หมายถึง การกระทำการตอบสนองต่อสถานการณ์หนึ่งหรือสิ่งกระตุ้นต่างๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปโดยมีจุดหมายและเป็นไปอย่างใคร่ครวญหรือเป็นไปอย่างไมใคร่ครวญ โดยมีความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติและปัจจัยตัวอื่นๆ เป็นตัวก่อให้เกิดแสดงออกมาโดยที่บุคคลอื่นๆ ที่อยู่รอบๆ สามารถสังเกต การกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม

3.2 ประเภทของพฤติกรรม

ด้อย ชุมสาย (2508 : 123) ได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ชนิด เช่นเดียวกับ สุชา จันทรเฒ และ สุรางค์ จันทรเฒ (2507:1) ดังนี้

1. พฤติกรรมที่ติดมาแต่กำเนิด (Unlearned Behavior) หมายถึงพฤติกรรมที่อินทรีย์ทำได้เองโดยที่อินทรีย์มิได้มีโอกาสเรียนรู้มาก่อนเลยพฤติกรรมติดมาแต่กำเนิดอาจเกิดขึ้นหลังจากกำเนิดอินทรีย์ก็ได้เพราะฉะนั้นบางทีจึงเป็นที่สงสัยว่า อาจไม่ใช่เป็นพฤติกรรมติดตัวมาแต่กำเนิด อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมที่ติดตัวมาแต่กำเนิดได้เกิดขึ้น หลังจากอินทรีย์เกิดขึ้นแล้วซึ่ง มักจะหลีกเลี่ยงประสิทธิผลของการเรียนรู้ไม่ได้

2. พฤติกรรมที่เป็นผลของการเรียนรู้ (Learned Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่อินทรีย์ทำขึ้นหลังจากที่ได้มีการเรียนรู้ หรือเลียนแบบจากบุคคลอื่นในสังคม พฤติกรรมประเภทนี้อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า พฤติกรรมทางสังคม

สมจินต์ สุพรรณทัศน์ (2529 : 98) ก็ได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท

1. พฤติกรรมภายในหรือพฤติกรรมปกปิด (Covert Behavior) คือ การกระทำหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นตัวบุคคล ซึ่งสมองจะทำหน้าที่รวบรวมและสั่งการ มีทั้งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ การเต้นของหัวใจ การบีบตัวของลำไส้ และที่เป็นนามธรรม ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ซึ่งมีอยู่ในสมองของคนที่สามารถ สังเกตเห็นได้

2. พฤติกรรมภายนอกหรือพฤติกรรมเปิดเผย (Overt Behavior) คือ ปฏิบัติการของบุคคล หรือ กิจกรรมของบุคคลที่ปรากฏออกมาให้บุคคลอื่นเห็นได้ทั้งทางวาจา การกระทำ ท่าทางต่างๆ เช่นการพูด การหัวเราะ การกินอาหาร การรักษาความสะอาด การปลูกต้นไม้ พฤติกรรมภายนอกเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ ในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นๆ และเป็นสาเหตุในการอนุเคราะห์โลกหรืออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

3.3 องค์ประกอบพฤติกรรม

ครอนบาค (Cronbach1972: 14) อธิบายว่า พฤติกรรมของคนเรามีกองค์ประกอบอยู่ 7 ประการ คือ

1. ความมุ่งหมาย(Goal)เป็นความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรม คนเราต้องทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างก็ให้ความพอใจ หรือสนองความต้องการได้ทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างก็ต้องใช้เวลานาน จึงจะสามารถบรรลุผลสมความต้องการ คนเราจะมีความต้องการหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน และมักจะต้องเลือกสนองความต้องการที่รีบด่วนก่อน สอนองความต้องการที่ห่างออกไป
2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ หรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ คนเราสามารถสนองตอบต่อความต้องการได้หมดทุกอย่าง ซึ่งความต้องการบางอย่างอาจอยู่นอกเหนือความสามารถก็ตาม
3. สถานการณ์(Situation)เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ ต้องพิจารณาสถานการณ์เสียก่อนแล้วตัดสินใจเลือกวิธีที่คาดว่าจะได้รับความพึงพอใจ มากที่สุด
4. การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่คนเราจะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป ควรพิจารณาสถานการณ์เสียก่อน แล้วตัดสินใจเลือกวิธีที่คาดว่าจะได้ความพอใจมากที่สุด
5. การตอบสนอง (Response) เป็นการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย
6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา(Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลกระทำนั้น ผลที่ได้รับอาจเป็นไปตามที่คาดคิดไว้ (Confirm) หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหมาย (Contradict) ก็ได้
7. ปฏิกริยาต่อความคาดหวัง(Reaction to Thwarting) หากคนเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ เขาประสบกับความผิดหวัง ในกรณีเช่นนี้เขาอาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานะเสียใหม่และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่อีกครั้ง

3.4 สิ่งกำหนดพฤติกรรม

จากความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การแสดงออกของพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์จะต้องมีสิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้การแสดงออกด้านพฤติกรรมของมนุษย์แต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป ดังนั้นการเข้าใจถึงสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ก็จะทำให้เข้าใจในพฤติกรรมของมนุษย์ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ไว้มากมาย ดังต่อไปนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 6) ได้กล่าวว่า ทศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากทำพฤติกรรมนั้นๆแล้วเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมหรือการปฏิบัติของมนุษย์

กาญจนา คำสุวรรณ และนิตยา เสาร์มณี (2521 : 25) ได้กล่าวว่า วิวัฒนาการและพฤติกรรมเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนและสัตว์ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยถ้าพฤติกรรมใดที่แสดงออกแล้วสามารถที่จะปรับตัวได้น้อยกว่า พฤติกรรมนั้นก็จะสูญสลายไป

นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับพฤติกรรม โดยมีหลักใหญ่ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมทุกอย่างต้องมีเหตุผลเป็นลักษณะความคิดแบบวิทยาศาสตร์ว่าไม่มีปรากฏการณ์ใดเกิดขึ้นโดยปราศจากสาเหตุ อินทรีย์จะแสดงการตอบสนองเป็นพฤติกรรมอะไรออกมา ก็ต้องมีสิ่งเร้ากระตุ้นอยู่เสมอ สิ่งเร้าที่มากระตุ้นนั้นทำให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งอาจจะเห็นได้ชัดเจนโดยรู้สึกตัว หรืออาจจะมองเห็นไม่ชัดเจน แรงจูงใจ มี 2 ลักษณะ แรงจูงใจที่เป็นสิ่งเร้าที่สามารถทำให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมาได้ เรียกว่าแรงจูงใจขับพลัน (Aroused Motive) เช่น เวลาเราหิว เราก็เดินไปหาอาหารกิน และแรงจูงใจที่ไม่ทำให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมาทันที เรียกว่า แรงจูงใจสะสม การเก็บสะสมเอาไว้โดยบางครั้งการแสดงพฤติกรรมครั้งหนึ่งๆ นอกจากจะมีแรงจูงใจขับพลันแล้ว ยังอาจมีแรงจูงใจแอบแฝงปนออกมาด้วย เช่น การทำอะไรไม่สมเหตุผล

2. สาเหตุที่เหมือนกัน อาจแสดงพฤติกรรมที่เหมือนกัน เช่น เวลาเราเห็นคนร้องไห้ เรา ยังบอกไม่ได้ว่า เขาร้องไห้เพราะดีใจ เสียใจ หรือตื่นเต้น

3. สาเหตุที่แตกต่างกัน อาจแสดงพฤติกรรมที่ต่างกัน ดังคำที่ว่าต่างจิตต่างใจ เช่น ไปดูหนังเรื่องเดียวกัน ออกมามีทัศนคติไม่เหมือนกัน

4. พฤติกรรมต่างๆ ที่สะสมกันมานานจนเป็นนิสัยหรือทศนคติ ถ้าจะเปลี่ยนแปลง ลักษณะนิสัยเหล่านี้ ก็ต้องใช้เวลานานเกือบจะเท่ากับระยะเวลาของการสะสมนิสัย ขึ้นอยู่กับ ช่วงเวลาในการสะสมนิสัย วัยของบุคคล และถ้าเรามีวิธีการที่ดีในการเปลี่ยนแปลงก็อาจช่วยย่นเวลาให้สั้นลง

จรรยา สุวรรณทัต และคณะ (2521 : 37) ได้กล่าวว่า การพัฒนาพฤติกรรม ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ลักษณะทางพันธุกรรมที่ได้รับมรดกตกทอดมาจากบิดามารดา
2. สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงเสมอของบุคคล
3. ช่วงชีวิตซึ่งเป็นระดับการพัฒนาของบุคคลตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบันโดย

เป็นผลมาจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและประสบการณ์ต่างๆในอดีต

ฉะนั้น ปัจจัยทั้งสามนี้จะส่งอิทธิพลร่วมกัน โดยพันธุกรรมจะกำหนดระดับการพัฒนาของมนุษย์เพื่อให้มนุษย์มีศักยภาพ(Potentiality)ที่แตกต่างกันตั้งแต่กำเนิดแต่การที่บุคคลจะสามารถพัฒนาไปได้ถึงขีดสูงสุดของตนได้หรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

ซูดา จิตพิทักษ์ (2526 : 58-77) กล่าวว่า สิ่งกำหนดพฤติกรรมมนุษย์มีหลายประการ ซึ่งอาจจะแยกได้ 2 ประเภท คือ

1. ลักษณะนิสัยส่วนตัว ได้แก่

- 1.1 ความเชื่อ หมายถึง การที่บุคคลคิดถึงอะไรก็ได้ในแง่ของข้อเท็จจริงซึ่งไม่จำเป็นต้องถูกหรือผิดเสมอไป ความเชื่ออาจมาโดยการเห็น การบอกเล่า การอ่าน รวมทั้งการคิดขึ้นมา

- 1.2 ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่คนนิยมยึดถือเป็นประจำเป็นสิ่งที่ช่วยตัดสินใจในการเลือก

- 1.3 ทศคติ หรือ เจตคติ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ ทศคติเป็นแนวโน้มหรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม และถือว่าทศคติมีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมในสังคม

- 1.4 บุคลิกภาพ เป็นสิ่งกำหนดว่าบุคคลหนึ่งจะทำอะไร ถ้าเขาตกอยู่ในสถานการณ์หนึ่ง เป็นสิ่งบ่งบอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์นั้นๆ

2. กระบวนการอื่นๆทางสังคม ได้แก่

- 2.1 สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object) และความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมลักษณะนิสัยของบุคคลสื่อถึงความเชื่อ ค่านิยม ทศคติ บุคลิกภาพ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม แต่พฤติกรรมจะเกิดขึ้นยังไม่ได้ถ้าไม่มีสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยภายในบุคคล ได้แก่ การสะสมความรู้ประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ที่เคยได้รับ หรืออาจรับจากภายนอก อาทิ จากข่าวสาร คำบอกเล่าของบุคคล เป็นต้น

- 2.2 สถานการณ์ (Situation) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคล และไม่ใช่บุคคล ซึ่งอยู่ในสภาวะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

3.5 พฤติกรรมมนุษย์

บลูม (Bloom 1975 : 65-197) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมว่า เป็นกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำอาจจะเป็นสิ่งที่สังเกตได้หรือไม่ได้ และพฤติกรรมดังกล่าวนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. พฤติกรรมด้านความรู้ ความคิด(Cognitive Domain) พฤติกรรมด้านนี้มีขั้นตอนของความสามารถด้านความรู้ การใช้ความคิด และพัฒนาการด้านสติปัญญา เป็นสิ่งเกี่ยวกับการรับรู้ และแสดงพฤติกรรมทางความรู้ออกมา สรุปได้ว่าพฤติกรรมด้านนี้บอกให้ทราบว่า ใครรู้หรือไม่รู้มากน้อยเพียงใด จำแนกไว้ตามลำดับ 6 ขั้นตอน คือ

1.1 ความรู้ (Knowledge) ความสามารถในการที่จะระลึกได้ถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เคยประสบมาโดยที่เรื่องราวนั้นอาจได้มาจากที่ใดก็ได้

1.2 ความเข้าใจ(Comprehension) เป็นขั้นตอนต่อจากความรู้ เมื่อรู้ก็สามารถแปลความหรือคาดหมายได้ หรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทศนะใหม่เพื่อให้กว้างไกลไปจากข้อเท็จจริง

1.3 การนำความรู้ไปใช้ (Application) การที่บุคคลสามารถนำเอาความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องราวต่างๆ ที่ตนมีอยู่เดิมไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้นๆ ได้

1.4 การวิเคราะห์ (Analysis) ความสามารถในการนำหลักการ กฎเกณฑ์ และวิธีดำเนินการต่างๆ ของเรื่องที่มีประสบการณ์หรือสิ่งที่รู้มาแล้วไปใช้ในการแก้ปัญหาสถานการณ์ใหม่

1.5 การประเมิน (Evaluation) เป็นขั้นที่บุคคลสามารถตัดสินใจตีราคา โดยอาศัยเกณฑ์และมาตรฐานที่วางไว้

2. พฤติกรรมด้านทัศนคติ ค่านิยม ความรู้สึกชอบ (Affective Domain) พฤติกรรมด้านนี้ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ ค่านิยมต่างๆ การเปลี่ยนค่านิยม เป็นพฤติกรรมที่ยากต่อการมองเห็น หรือเข้าใจ เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของคน ซึ่งต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการจัดพฤติกรรม การเกิดพฤติกรรมแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

2.1 ขั้นการรับรู้หรือการให้ความสนใจ (Receiving or Attending)

2.1.1 ความตระหนัก (Awareness) เป็นพฤติกรรมขั้นแรกของAffective Domain เป็นขั้นที่บุคคลได้ถูกคิดหรือเกิดขึ้นในความรู้สึกว่ามีสิ่งหนึ่งเหตุการณ์หนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสภาวะจิตใจ

2.1.2 ความยินดี หรือ เต็มใจรับรู้ (Willing to Receive) เป็นความเต็มใจพึงพอใจต่อสิ่งเร้ามากระตุ้นและให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้น

2.1.3 การเลือกรับหรือเลือกให้ความสนใจ (Controlled or Selected Attention) เป็นขั้นที่บุคคลนั้นจะเลือกรับหรือเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งที่เขาชอบหรือนำความพอใจมาให้

2.2 ขั้นการตอบสนอง (Responding) เป็นพฤติกรรมที่พัฒนาต่อจากขั้นการรับรู้ กล่าวคือ เมื่อเกิดการรับรู้แล้ว บุคคลจะเริ่มมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า โดยแยกเป็นกระบวนการย่อยๆ ดังนี้

2.2.1 การยินยอมในการตอบสนอง (Acquiescence Responding) เป็นการทำเพราะความเชื่อฟังหรือคล้อยตามหรือทำตามคำแนะนำโดยมีความรู้สึกต่อต้านน้อย

2.2.2 ความเต็มใจที่จะตอบสนอง (Willing in Respect) เป็นการอาสาสมัครที่จะทำโดยมิได้เกิดจากความเกรงกลัว หรือ ความเกรงใจ เป็นเพราะตั้งใจทำด้วยตนเอง

2.2.3 ความพอใจในการตอบสนอง (Satisfaction in Respond) เป็นการตอบสนองที่ประกอบด้วยอารมณ์ หรือความรู้สึกพอใจ ยินดี สนุกสนาน

2.3 ขั้นการสร้างคุณค่าหรือการเกิดค่านิยม (Value) เป็นขั้นที่บุคคลมองเห็นค่าวัตถุปรากฏการณ์ และพฤติกรรม ด้วยตัวเขาเอง ซึ่งรวมถึงการเอากฎเกณฑ์ทางสังคมมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าของสิ่งต่างๆ สิ่ง que บุคคลแสดงออกจะมีลักษณะคงเส้นคงวา ซึ่งเป็นคุณลักษณะของความเชื่อ หรือทัศนคติที่ควบคุมพฤติกรรมบุคคลหรือการตอบสนองจะเป็นไปตามค่านิยมที่เขายึดถือ ขั้นของการเกิดคุณค่าแยกเป็น 3 ระดับ คือ

2.3.1 การยอมรับค่านิยม (Acceptance of a Value) เป็นการที่บุคคลเห็นด้วยและยอมรับในความเชื่อ ทัศนคติ หรือค่านิยมด้วยการกระทำอย่างคงเส้นคงวา

2.3.2 ความชอบในค่านิยม (Preference of a Value) เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความนิยมใน ค่านิยมด้วยการแสดงความต้องการ และการยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขายอมรับในค่านิยม

2.3.3 การยึดมั่นในค่านิยม (Commitment) บุคคลจะแสดงอย่างชัดเจนว่าเขายึดถือค่านิยมสิ่งใด มีแรงจูงใจที่จะแสดงออกถึงการสนับสนุนช่วยเหลือทำด้วยความศรัทธาเชื่อมั่นตลอดจนปฏิเสธที่จะกระทำในสิ่งที่ขัดแย้งกับความเชื่อนั้น

2.4 การจัดระบบคุณค่า (Organization) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นขั้นที่บุคคลมีค่านิยมหลายอย่าง บุคคลจึงต้องพิจารณาความสัมพันธ์ของค่านิยมเหล่านั้น โดยจัดลำดับความสำคัญของค่านิยม เป็นการจัดระบบของค่านิยม และพัฒนาระบบไปทีละน้อยจนอาจกลายเป็นค่านิยมใหม่ขึ้นมา ระดับการจัดระบบแยกเป็น 2 ระดับ คือ

2.4.1 การสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยม (Conceptualization of a Value) จะเริ่มตั้งแต่ขั้นการสร้างความเข้าใจในคุณค่าของสิ่งต่างๆ ด้วยการเข้าร่วมกลุ่มอภิปรายเปรียบเทียบ ซึ่งเป็นความพยายามที่มองเห็นความสัมพันธ์ของค่านิยมที่ยึดถืออยู่

2.4.2 การจัดระบบค่านิยม (Organization of Value System) เป็นการสร้างแบบแผนหรือกฎเกณฑ์ตามสิ่งที่บุคคลจัดระบบขึ้น ซึ่งการจัดระบบค่านิยมนี้ออกมาในลักษณะของการพัฒนาปรัชญาแห่งชีวิต หรือการเกิดอุดมการณ์ในความคิดของบุคคล

2.5 การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ (Characterization by a Value) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นการพัฒนาถึงขั้นของการประพฤติปฏิบัติของบุคคลตามระบบค่านิยมที่เขายึดถือ มีการแสดงออกมาในรูปแบบคงเส้นคงวา และเป็นอัตโนมิติโดยมิได้มีอารมณ์มาเกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ระดับ

2.5.1 การวางทั่วไปหรือสรุปค่านิยม (Generalized Set) คือ การแสดงออกซึ่ง ความแน่นอนของความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมที่ตนมี

2.5.2 แสดงลักษณะตามค่านิยม (Characterization) เป็นพฤติกรรมขั้นสูงสุดของพฤติกรรมด้าน Affective Domain ที่แสดงให้เห็นหรือสังเกตได้โดยบุคคลอื่น การแสดงลักษณะนี้ค่อนข้างจะถาวร ถือเป็นการสร้างลักษณะที่รวมเอาทุกสิ่งทุกอย่าง มาเป็นจุดใหญ่ที่สำคัญของลักษณะนิสัยที่สมบูรณ์ เช่น การมีปรัชญาชีวิต การมีเหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นต้น

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ พฤติกรรมด้านนี้เมื่อแสดงออกมาสามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านนี้ ต้องอาศัยระยะเวลาการตัดสินใจหลายขั้นตอน

3.6 ธรรมชาติของพฤติกรรม

การที่จะเข้าใจพฤติกรรมของคน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงลักษณะของธรรมชาติของพฤติกรรม (สมจิตต์ สุพรรณ 2526 : 106) ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมต้องมีสาเหตุ พฤติกรรมต่างๆไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมภายใน พฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมปกติ พฤติกรรมผิดปกติ ล้วนแต่ต้องมีสาเหตุที่เป็นตัวผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างหนึ่ง เช่น บุคคลรับประทานอาหาร อาจมีสาเหตุมาจากความหิว หรือความอยาก

2. สาเหตุอย่างเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องนำไปสู่พฤติกรรมเดียวกันได้ ซึ่งจะเห็นได้จากการที่พยาบาลฉีดวัคซีนให้กลุ่มเด็กนักเรียน บางคนอาจร้องด้วยความเจ็บปวด บางคนมองดูเข็มฉีดยาเฉยๆ บางคนยิ้มเวลาถูกเข็มแทง หรือบางคนเบือนหน้าหนี เป็นต้น

3. พฤติกรรมที่ต่างกันอาจมาจากสาเหตุเดียวกันได้ เช่น ความขี้เกียจทำงานบางคนชอบนั่งหลับตา บางคนชอบเล่นไฟ ดูดนตรี บางคนชอบนอน ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้มีสาเหตุเดียวกัน คือเกียจคร้านในการทำงาน

4. พฤติกรรมหนึ่งอาจมีหลายสาเหตุ เช่น การที่บุคคลไปรับประทานอาหารตามภัตตาคารแพงๆ อาจมีสาเหตุหลายอย่าง เช่นมีความหิว ชอบฟังเพลงขณะกิน ชอบการบริการที่ดี ชอบให้คนอื่นมองว่าตนมีรสนิยมสูง เป็นต้น

ข้อยี่ดื้อ หรือธรรมชาติของพฤติกรรม ทั้ง 4 ประการดังกล่าวย่อมทำให้ผู้ศึกษาพฤติกรรมเข้าใจ พื้นฐานของพฤติกรรมดียิ่งขึ้น และทราบถึงสาเหตุการแสดงพฤติกรรมซึ่งผู้ศึกษาจำเป็นต้องศึกษาอย่างลึกซึ้งถึงองค์ประกอบและ ปัจจัยอะไรที่เป็นสาเหตุให้คนแสดงพฤติกรรม

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็น การแสดงออกภายใน หรือ ภายนอกสามารถส่งผลถึงความพึงพอใจของมนุษย์ ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้าน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการ

4. ประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับห้องสมุดมารวย ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ประวัติห้องสมุดมารวย

ห้องสมุดมารวยจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2518 ในนาม “ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศ ด้านตลาดเงิน ตลาดทุน และสาขาที่เกี่ยวข้อง ก่อนจะปรับปรุงรูปแบบใหม่ และเปลี่ยนชื่อเป็น “ห้องสมุดมารวย” ในปี พ.ศ. 2547 เพื่อเป็นเกียรติแด่ ดร. มารวย ผดุงสิทธิ์ กรรมการและผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์ คนที่ 5

ห้องสมุดมารวย (คำขวัญ)

เติมความรู้ เติมความสนุก ทุกอรรถรสแห่งการเรียนรู้

ตราสัญลักษณ์

ใช้ตราสัญลักษณ์ เดียวกันกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Modern Library เพื่อคนรุ่นใหม่

ตามแนวคิดของ (คุณ กิตติรัตน์ ณ ระนอง) กรรมการและผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ต้องการสร้างห้องสมุดที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ เพื่อให้เป็นทางเลือกสำหรับประชาชนทั่วไป ได้เพลิดเพลินกับการหาความรู้ เป็นสถานที่สำหรับใช้เวลาว่างที่ได้ประโยชน์ทั้งความรู้และความบันเทิง

ห้องสมุดมารวย จึงได้รับการสร้างสรรค์ขึ้นให้เป็นมิติใหม่ของห้องสมุดแบบ Modern Library ที่พร้อมสรรพ สามารถรองรับทุกความต้องการเรียนรู้อย่างมีสไตล์ ของคนรุ่นใหม่ ทุกเพศ ทุกวัย ด้วยดีไซน์การตกแต่ง แบบโมเดิร์น เน้นความโปร่ง โล่ง สบาย เพียบพร้อมด้วยอุปกรณ์สืบค้นข้อมูลสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตไร้สาย มุมนั่งทานการ ทั้งจอชมการถ่ายทอดสดมมนา การเสวนา การติดตามข่าวสาร มุมดูหนัง ฟังเพลง มุมเกมลับสมอง รวมทั้งร้านกาแฟ และร้านหนังสือ Settrade.com ให้เพลิดเพลินกับหนังสือเล่มโปรด และกาแฟหอมกรุ่นได้พร้อมกัน

ครบทุกอรรถรสแห่งการเรียนรู้

กว้างขวางด้วยพื้นที่ถึง 688 ตารางเมตร รองรับผู้ให้บริการได้ถึง 228 ที่นั่ง แบ่งเป็น 2 ชั้น ชั้นล่างจัดไว้สำหรับรองรับกิจกรรมต่างๆ เป็นห้องสมุดในบรรยากาศผ่อนคลายแบบ “กระซิบพูดคุยได้” สามารถนั่งอ่านหนังสือไปจิบกาแฟไปได้ ส่วนชั้นบนเป็นแบบ “มุมเงียบสบาย” จัดไว้สำหรับเป็นสถานที่ค้นคว้าหาความรู้อย่างแท้จริง

พร้อมสรรพด้วยความรู้ในหลากหลายรูปแบบ ทั้งหนังสือ วารสาร นิตยสาร สื่อโสตทัศนวัสดุ ทั้ง DVD , VCD , CD-ROM ซึ่งพร้อมให้บริการยืมหนังสือของห้องสมุด และ สะดวกสบายด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อ ระบบสืบค้นข้อมูล และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง Wi-Fi สำหรับคอมพิวเตอร์ เน็ตบุ๊กส่วนตัว ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในห้องสมุด

เพลิดเพลินกับมุมจัดกายภาพยนตร์ และถ่ายทอดสดรายการสำคัญผ่านโปรเจกเตอร์จอยักษ์ พร้อมมุมผ่อนคลาย ด้วยการฟังเพลง และมุมลับสมองกับเกมประลองความคิด ทั้งหมดกลมกล่อม หรรษา และ สดแถมเบิ้ล ซึ่งผู้ให้บริการสามารถเบิกอุปกรณ์ต่างๆมาเล่น เพื่อความเพลิดเพลิน ในบรรยากาศที่สบายของ ห้องสมุดมารวย

สถานที่ตั้งห้องสมุดมารวย

ชั้น 1-2 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 62 ถ.รัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ ติดกับศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

เวลาเปิด-ปิด

ห้องสมุดมารวยได้ขยายเวลาให้บริการตั้งแต่ 8.30 จนถึง 23.00 น. ทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ สำหรับวันศุกร์และเสาร์ ขยายเวลาให้บริการถึง 24.00 น. รองรับไลฟ์สไตล์ของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มคนวัยทำงาน ที่สามารถใช้บริการในช่วงเย็นถึงค่ำ ได้อย่างเต็มที่แบบไม่เคยมีห้องสมุดใด ที่ให้บริการในรูปแบบนี้ มาก่อน

เอกสารและทรัพยากร ของทางห้องสมุดมารวย

แบ่งทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดออกเป็น 3 ประเภท คือ

สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่

หนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาวิจัย เอกสารอบรมสัมมนา หนังสือพิมพ์ กฤตภาค วารสาร เอกสารสถาบันต่างประเทศ เอกสารเกี่ยวกับบริษัทจดทะเบียน เอกสารสถิติหลักทรัพย์ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และหนังสือเวียน รวมทั้งเอกสารสิ่งพิมพ์ของตลาดหลักทรัพย์

สื่อโสตทัศน์ ได้แก่

เทปวีดีทัศน์ เทปบันทึกเสียง ซีดี-รอม และจานแม่เหล็ก (Diskettes)

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

1. ระบบเผยแพร่สารสนเทศตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SETSMART) ประกอบด้วย ข้อมูลรายงานการซื้อขายหลักทรัพย์ เวลาซื้อขายข้อมูล การซื้อขายหลักทรัพย์ย้อนหลัง และข้อมูลบริษัทจดทะเบียน
2. ระบบข้อมูล BISNEWS เป็นข้อมูลเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจหลักทรัพย์ภายในและต่างประเทศรวมทั้งข่าวภายในและต่างประเทศ
3. ระบบข้อมูล NEWSCENTER เป็นข้อมูลข่าวจากทั่วโลกย้อนหลังจนถึงปัจจุบัน
- 4.ฐานข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาวิจัย เอกสารอบรมสัมมนา วารสาร เอกสารสถาบันต่างประเทศ เทปวีดีทัศน์ เทปบันทึกเสียง ซีดี-รอม และจานแม่เหล็ก (Diskettes)
5. ฐานข้อมูลซีดีรอม ABIINFORM , I-SIMS (Listed Companies Information)

การบริการของห้องสมุดมารวย มีดังต่อไปนี้

1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
2. บริการถ่ายเอกสาร
3. บริการพิมพ์ข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์
4. บริการดาวน์โหลดข้อมูลลงบการเงิน
5. รายงานการซื้อขายหลักทรัพย์ ย้อนหลัง
6. บริการสารสนเทศ ตามคำขอผ่านระบบ E-Mail ทางไปรษณีย์ หรือ โทรศัพท์
7. บริการดูหนัง ฟังเพลง และเล่นเกมส์
8. บริการเอกสารการอบรมสัมมนา เทปวิดีโอ และเทปบันทึกเสียง เกี่ยวกับการอบรมสัมมนาของตลาดหลักทรัพย์

การเข้าใช้ห้องสมุด และขั้นตอนการยืมทรัพยากรของห้องสมุด

ผู้สนใจทุกคน สามารถเข้าใช้บริการห้องสมุด โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมใดๆ ผู้ที่สามารถยืม ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ได้ต้องสมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด ดังนี้

1. พนักงานบริษัทจดทะเบียน/บริษัทสมาชิก ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กร นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์ สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด โดยแสดงความจำนงค์พร้อมเอกสารดังนี้

- 1.1 กรอกใบสมัครสมาชิกห้องสมุด
- 1.2 บัตรประจำตัวประชาชนพร้อมสำเนา
- 1.3 หนังสือรับรองการเป็นพนักงาน พร้อมสำเนาของผู้สมัครและของผู้รับรอง
- 1.4 ค่าประกันความเสียหาย 500 บาท
- 1.5 นักลงทุน นิสิต นักศึกษา และบุคคลทั่วไป สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด

บัตรทอง โดยแสดงความจำนงค์ พร้อมเอกสารดังนี้

- 1.6 กรอกใบสมัครสมาชิกห้องสมุด
- 1.7 บัตรประจำตัวประชาชนพร้อมสำเนา
- 1.8 หนังสือรับรองการเป็นพนักงาน นิสิต นักศึกษา พร้อมสำเนาของผู้สมัครและของผู้รับรอง
- 1.9 ค่าประกันความเสียหาย 1,500 บาท
- 1.10 ค่าบัตรสมาชิก 100 บาท

3. นักลงทุน นิสิต นักศึกษา และบุคคลทั่วไป สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด **บัตรเงิน** โดยแสดงความจำนง พร้อมเอกสารดังนี้

- 3.1 กรอกใบสมัครสมาชิกห้องสมุด
- 3.2 บัตรประจำตัวประชาชนพร้อมสำเนา
- 3.3 หนังสือรับรองการเป็นพนักงาน นักศึกษา พร้อมสำเนาของผู้สมัครและของผู้รับรอง
- 3.4 ค่าประกันความเสียหาย 300 บาท
- 3.5 ค่าสมาชิก 100 บาท

การขอยืมเทปวีดิทัศน์และเทปบันทึกเสียงการอบรมสัมมนาของตลาดหลักทรัพย์

สามารถติดต่อ ขอยืมได้ที่ห้องสมุด โดยเสียค่าบริการและค่ามัดจำการยืมเทป ดังนี้
 ค่าบริการและมัดจำเทปวีดิทัศน์ ม้วนละ 10/200 บาท และ ค่าบริการและมัดจำเทปบันทึกเสียง ม้วนละ 10/100 บาท

สำหรับผู้ที่ต้องการให้ห้องสมุดทำสำเนาและจัดส่งให้ทางไปรษณีย์ทางห้องสมุดคิดค่าบริการดังนี้

1. ค่าบริการถ่ายเอกสาร หน้าละ 1 บาท
 ค่าบริการสำเนาเทปวีดิทัศน์ ม้วนละ 100 บาท
 ค่าบริการสำเนาเทปบันทึกเสียง ม้วนละ 50 บาท
2. ค่าส่งเอกสารต่อทรัพยากรที่ขอ 1 รายการในอัตราดังนี้

การส่งทางพัสดุไปรษณีย์

จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าขนส่ง 15 บาท
 จำนวนเอกสาร 51-100 หน้า คิดค่าขนส่ง 30 บาท
 จำนวนเอกสาร 101-500 หน้า คิดค่าขนส่ง 50 บาท

การส่งพัสดุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าขนส่ง 55 บาท
 จำนวนเอกสาร 51-100 หน้า คิดค่าขนส่ง 70 บาท
 จำนวนเอกสาร 101-500 หน้า คิดค่าขนส่ง 85 บาท

สำหรับการจัดส่งเทปวีดิทัศน์ และเทปบันทึกเสียง คิดค่าส่งตามจริงรวมค่าบริการ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดรุณี ณ ลำปาง (2522 :บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจสภาพ และการใช้ห้องสมุด ธาราคารกลาง และ ธาราคารพาณิชยในประเท พบว่า พนักงานเทศหญิง เข้าใช้บริการมากกว่าเทศชาย โดยพนักงานส่วนใหญ่มิเวลาน้อย ใช้ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือไปอ่านที่บ้าน ชอบอ่านความรู้ทั่วไป และข้อมูลในการทำงาน ส่วนมากเลือกอ่านหนังสือภาษาไทย นิยมอ่านข้อมูลจากวารสาร ได้รับความช่วยเหลืออย่างดีจากบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด บริการที่ต้องการคือ รายชื่อหนังสือใหม่ และการจัดนิทรรศการหนังสือใหม่

กนกอร ศักดาเดช (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพการใช้บริการของหอสมุด แห่งชาติ พบว่า ในด้านสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเทศหญิง มากกว่า เทศชาย และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อายุ ระหว่าง 18-25 ปี เมื่อเปรียบเทียบระหว่างชาย-หญิง หนุ่มสาวใช้มากกว่าคนสูงอายุ และคนโสดใช้มากกว่าคนแต่งงานแล้ว ทั้งนี้เพราะหนุ่มสาวหรือคนโสด มีเวลารว่างในการเข้าหอสมุดมากกว่า เมื่อพิจารณาตามอาชีพ และระดับการศึกษา ผู้ใช้ส่วนใหญ่ เป็น นิสิต นักศึกษา มากกว่าอาชีพอื่น มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากระดับ ปริญญาตรีนั้น เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นให้ศึกษาค้นคว้าและเสาะแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ต้องหา ความรู้เพิ่มเติม ทั้งนี้ในสภาวะความเป็นจริงห้องสมุดแต่ละห้องสมุดทุกที่ทุกแห่งไม่สามารถจะจัด ทรัพยากรทุกเรื่อง ทุกชิ้นมาให้ผู้ใช้บริการตามความต้องการโดยครบถ้วน อัตราความถี่ในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 12.00-16.00 น. ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่ เป็นนิสิต นักศึกษา การใช้ห้องสมุด จึงต้องเป็นเวลาที่ว่างจากการเรียนในแต่ละวันของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันออกไป

ประพิศ นพประชา (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนของ สมาชิกห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สมาชิกห้องสมุดประชาชนทั้ง 10 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 371 คน พบว่า

1. สมาชิกห้องสมุด มีปัญหาการใช้ห้องประชาชน และสภาพโดยรวมทั่วไป ได้แก่ ด้านครุภัณฑ์ และโสตทัศนวัสดุ และด้านสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด อยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านระเบียบการ ใช้ห้องสมุด อยู่ในระดับพอใช้

2. สมาชิกห้องสมุด มีปัญหาการใช้ห้องสมุด อยู่ในระดับน้อยในด้านสภาพทั่วไป ด้านครุภัณฑ์โสตทัศนวัสดุ และในด้านสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดอยู่ในระดับดี ในด้านระเบียบการใช้ ห้องสมุด และด้านบุคคลากร อยู่ในระดับพอใช้

3. สมาชิกห้องสมุดเมื่อแบ่งแยกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความแตกต่างกัน พบปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนโดยรวมจึงแตกต่างกัน ปัญหาการใช้ห้องสมุดโดยรวมและด้านบุคลากรที่มาใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

4. สมาชิกห้องสมุดมีปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด ในเรื่องสภาพอากาศของห้องสมุดที่ร้อนอบอ้าว ห้องสมุดคับแคบเกินไป วันเวลาเปิดปิด ไม่เหมาะสมและเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการบริการ

ภทรัชย์ อยู่พะเนียด (2535) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดขอนแก่น ผลของการสำรวจพบว่า ทั้งเพศชาย หญิง ที่เป็นผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก ไปหาน้อยดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง ด้านความปลอดภัย และด้านความสะดวก

สุทธิ บัณมา (2535) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบบริการ ของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ผลของการสำรวจพบว่า ลูกค้าทั้งชายและหญิง มีความพึงพอใจมาก ในด้านของพนักงาน สถานที่ ความสะดวก และระยะเวลาการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้บริการห้องสมุด ในสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยสรุปว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดคือนักศึกษาปริญญาตรี สังกัดการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบกับวิชาการเรียนผู้ให้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และ ประสบปัญหาในระดับปานกลาง ในเรื่องที่ไม่ทราบวิธีการค้นฐานข้อมูล ไม่ทราบรายชื่อฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุด และไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลซีดีรอมที่ห้องสมุดมีให้บริการ

อนุพล ชมพูนุช (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมา 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สถานภาพการสมรส เป็นโสดมีจำนวนมาก อาชีพส่วนใหญ่ เป็นนักเรียน / นักศึกษา ผลการสำรวจส่วนใหญ่ไม่เคยมีปัญหาด้านอาชญากรรม สำหรับผู้ที่เคยจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับทรัพย์มากที่สุด รองลงมาคดี เกี่ยวกับชีวิตร่างกาย และคดีอื่นๆ และส่วนใหญ่แจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่วนผู้ที่ไม่ได้แจ้งความเหตุผล

เพราะตกลงกับคู่กรณีไม่ได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการพัฒนาสถานีดารวจเพื่อประชาชน

พรชัย สังข์วาลย์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการของโรงแรมโนเวล โลตัส กรุงเทพฯ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ 30-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานลูกจ้าง ลักษณะของการเข้าพักเพื่อทำธุรกิจส่วนตัว จุดประสงค์ของการใช้บริการเพื่อติดต่อธุรกิจ ผู้บริโภคส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมโนเวล โลตัส กรุงเทพฯ ในด้านสถานที่ มีระดับค่อนข้างพึงพอใจมาก ด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านส่วนผสมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน

บรรเลง สระมูล (2548: บทคัดย่อ) การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัย มีดังนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดจำนวน 2 ถึง 4 ครั้งต่อสัปดาห์ นักศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ เข้าใช้บริการห้องสมุด เพื่อยืม-คืน หนังสือ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการมากที่สุดในช่วง วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 12.01-13.00 น. ทรัพยากรที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ หนังสือทั่วไปภาษาไทย โครงการวิทยานิพนธ์ ส่วนสาเหตุที่เข้าใช้ห้องสมุดน้อย เป็นเพราะ ห้องสมุดไม่มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม และ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

เชาวลิต อะหมัด (2546: บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยมีดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอกที่เข้าใช้บริการ เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 21-30 ปี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก และมีสิทธิในการรักษาพยาบาลโดยสิทธิบัตรประกันสุขภาพ(30 บาทรักษาทุกโรค) ในด้านของความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาลเสนา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน คือ 1. ด้านความสะดวกในการมารับบริการในระดับปานกลาง 2. ด้านการประสานงานในการรับบริการในระดับมาก 3. ด้านความสนใจของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการมารับบริการในระดับมาก 5. ด้านคุณภาพของการบริการในระดับมาก 6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อมารับบริการรักษาพยาบาลในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคของผู้ป่วยนอกในการรับบริการของโรงพยาบาลเสนาในระดับปานกลาง แบ่งออกเป็น 5 ด้าน 1. ด้านการแพทย์ในระดับปานกลาง 2. ด้านการพยาบาลในระดับปานกลาง 3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในระดับปานกลาง 4. ด้านอาคารสถานที่ในระดับปานกลาง 5. ด้านยาและเวชภัณฑ์ ในระดับปานกลาง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกสุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการเพศชายและหญิงที่เข้าใช้บริการในห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของประชากรที่เข้าใช้บริการ จึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างสูตรต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2541 : 222-223)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ

n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม

Z แทน ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความมั่นใจ 95% (ระดับ 0.05)

e แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของประชากรที่จะสุ่ม (p) ได้ใช้ค่า p สูงสุดเท่ากับ 0.50 ต้องการระดับความมั่นใจ 95 % และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5 %

$$P = 0.50$$

$$Z = \text{ณ ระดับความมั่นใจ 95 \% ดังนั้น } Z = 1.96$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนที่พอจะยอมรับได้ 5 \% ดังนั้น } e = .05$$

แทนค่าสูตร ดังนี้

$$n = \frac{(0.5)(1-.5)(1.96)^2}{(0.5)^2}$$

$$= 385$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก(Convenience Sampling) จำนวน 385 ตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้ที่เข้าใช้บริการ ห้องสมุดมารวยในขณะเวลาเปิดทำการ โดยจะกระจายการแจกแบบสอบถามให้ครอบคลุมทุกวันและทุกช่วงเวลา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามประเภทคำถามปลายปิด (Close-ended question) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และ ระยะเวลาในการใช้บริการ

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศหญิง และเพศชาย โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ลักษณะคำตอบเป็นแบบ Dichotomous คือ มีคำตอบให้เลือกเพียง 2 ข้อ

ข้อที่ 2 อายุ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ลักษณะคำตอบเป็นแบบ Mutichotomus คือ มีคำตอบให้เลือกหลายข้อ

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ลักษณะคำตอบเป็นแบบ Mutichotomus

ข้อที่ 4 อาชีพ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ลักษณะคำตอบเป็นแบบ Mutichotomus

ข้อที่ 5 วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการห้องสมุดมารวย ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ลักษณะคำตอบเป็นแบบ Mutichotomus

ข้อที่ 6 วันที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงอันดับ (Nominal Scale) ลักษณะคำตอบเป็นแบบ Mutichotomus

ข้อที่ 7 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ลักษณะคำตอบเป็นแบบ Mutichotomus

ข้อที่ 8 ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ลักษณะคำตอบเป็นแบบ Mutichotomus

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 43 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน

ด้านการให้บริการ 6 ข้อ

ด้านความเพียงพอของทรัพยากร 9 ข้อ

ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 10 ข้อ

ด้านลักษณะทางกายภาพ 14 ข้อ

ด้านกิจกรรมสันตนาการ 4 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

- | | | |
|---------|---------|------------------------------|
| คะแนน 5 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| คะแนน 4 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 2 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด(Open - ended questiion) เพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยในแต่ละด้าน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษารูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจาดำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา
2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้น มาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ใน 5 ด้าน ด้านการให้บริการ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกิจกรรมสันทนาการ
4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา(Content Validity)
6. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ที่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)
7. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างสมบูรณ์ เสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ขอความเห็นชอบเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือจากหัวหน้าห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยเก็บข้อมูล ผู้ใช้บริการที่ห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยแบ่งตามช่วงเวลา เช้า กลางวัน เย็น ตั้งแต่วันจันทร์ ถึง อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยเลือกช่วงเวลาในห้องสมุดมารวยเปิดทำการ
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนผู้บริการที่จะตอบแบบสอบถาม
4. สุ่มตัวอย่างผู้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science)
2. นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ มาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ คิดเป็นร้อยละ
3. นำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และแปลงความของข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ประเมินดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณช่องว่างระหว่างขั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด 2542 : 82) จะได้ช่วงความกว้างระดับละ 0.80 คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้นที่ต้องการแบ่ง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติแบบ Independent Sample t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้ Scheffe's Mutiple Contrast หรือวิธีทดสอบของ Fisher's เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง

5. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ พิจารณาใช้ตามความเหมาะสมของลักษณะการวัดข้อมูลในระดับต่างๆ และการพิสูจน์สมมติฐานของการวิจัยเป็นหลัก โดยแบ่งสถิติที่ใช้ออกเป็น 3 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

ใช้สูตร (อภินันท์ จันตะนี 2538 : 75)

$$P = \frac{f}{n} (100)$$

เมื่อ	p แทน	ร้อยละ หรือ % (percentage)
	f แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือ จำนวนประชากร

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$ แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$ แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 : 65)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum X)^2$ แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$ แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค

(Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2538 : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	S_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3.1 ค่า t – test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 : 178)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t –distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	$n_1 + n_2 - 2$

3.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน และเพื่อหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2541 : 236)

$$F = \frac{MS_s}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่พิจารณาใน F-distribution
	MS_s	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองระหว่างกลุ่มเมื่อ $df = k - 1$
	MS_w	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองระหว่างกลุ่ม เมื่อ $df = n - k$
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนคะแนนของทุกกลุ่มรวมกัน

ภายหลังการวิเคราะห์ความแปรปรวน หากพบว่า ค่า F มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้วิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) หรือวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณดังนี้

วิธีการทดสอบของ Scheffe (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2541 : 236)

$$CV_d = \sqrt{(k-1)(F^*)(MS_{within}) \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	F^*	แทน	ค่า F mเปิดตาราง (Critical Value)
	MS_{within}	แทน	ค่า Mean Square within Group ที่คำนวณไว้แล้วในการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	n_i	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
	n_j	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

วิธีการทดสอบ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2538 : 151)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ

$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$ แทน ค่า ที่เปิดจากตาราง (Critical Value)

α แทน ค่าระดับนัยสำคัญ (.05)

$n-k$ แทน ค่า df Within Group ที่คำนวณไว้แล้วในการวิเคราะห์ ความแปรปรวน

MSE แทน ค่า Mean Square within Group ที่คำนวณไว้แล้วในการวิเคราะห์ความแปรปรวน

n_i แทน จำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่มที่ 1

n_j แทน จำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ
ออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
การศึกษาค้นคว้า วิจัย ประเมินผลในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
การเข้าใช้บริการ ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์คำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย

วิเคราะห์โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วันในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ โดยการแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้าใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	187	48.6
หญิง	198	51.4
รวม	385	100
อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	9	2.3
15-20 ปี	76	19.7
21-30 ปี	194	50.4
31-40 ปี	69	17.9
41-50 ปี	28	7.3
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	9	2.3
รวม	385	100
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	10	2.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.	32	8.3
อนุปริญญา ปวส.	2	0.5
ปริญญาตรี	238	61.8
สูงกว่าปริญญาตรี	103	26.8
รวม	385	100

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
นักเรียน	32	8.30
นิสิต นักศึกษา	111	28.80
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	30	7.80
พนักงานบริษัทเอกชน	135	35.10
พนักงานบริษัทจดทะเบียน	30	7.80
พนักงานหลักทรัพย์	30	7.80
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน งานอิสระ	17	4.40
รวม	385	100
วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการห้องสมุดมารวย		
เพื่อค้นหาเอกสารและข้อมูล	49	12.7
ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	29	7.5
อ่านหนังสือ	198	51.4
นัดประชุม	3	0.8
นัดทำรายงาน	45	11.7
ใช้บริการมุมสันทนการ	14	3.6
ใช้บริการร้านขายหนังสือ	33	8.6
ใช้บริการร้านกาแฟ	14	3.6
รวม	385	100
วันที่ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย		
วันจันทร์ ถึง วันพฤหัสบดี	32	8.3
วันศุกร์	77	20
วันเสาร์	118	30.6
วันอาทิตย์	97	25.2
วันหยุดนักขัตฤกษ์	61	15.8
รวม	385	100

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย		
8.30 น. - 12.00 น.	69	17.9
12.01 น. - 16.00 น.	148	38.4
16.01 น.-20.00 น.	115	29.9
20.01 น. - 24.00 น.	53	13.8
รวม	385	100
ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย		
ต่ำกว่า 30 นาที	9	2.3
30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง	48	12.5
1 ชั่วโมงขึ้นไป ถึง 2 ชั่วโมง	87	22.6
มากกว่า 2 ชั่วโมง	241	62.6
รวม	385	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน

ด้านเพศ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6

ด้านอายุ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 21-30 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 อายุ 15-20 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 อายุ 31-40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 อายุ 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 อายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 2.3 และ อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มี การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 อนุปริญญา ปวส.จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 นิสิต นักศึกษา จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 นักเรียน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 รับราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 พนักงานบริษัทจดทะเบียน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน งานอิสระ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40

ด้านวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการ พบว่าผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 เพื่อค้นหาเอกสารและข้อมูลจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 เพื่อ นัดทำรายงาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 เพื่อใช้บริการร้านขายหนังสือ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ใช้บริการมุมสันทนการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ใช้บริการร้านกาแฟ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 นัดประชุม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ด้านวันที่เข้าใช้บริการ พบว่าผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในวันเสาร์ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 วันอาทิตย์ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 วันศุกร์ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20 วันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 วันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

ด้านช่วงเวลาเข้าใช้บริการ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01น.ถึง 16.00 น. จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ช่วงเวลา 16.01 น.ถึง 20.00น. จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ช่วงเวลา 8.30น. ถึง 12.00น. จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ช่วงเวลา 20.01น. ถึง 24.00น. จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

ด้านระยะเวลาในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลามากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 241 คนคิดเป็นร้อยละ 62.6 1 ชั่วโมงขึ้นไปถึง 2 ชั่วโมง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ต่ำกว่า30 นาที จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

เนื่องจากข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านอายุ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ และระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุด มีความแตกต่างทางด้านความถี่หรือจำนวนของกลุ่มตัวอย่างอยู่มาก ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลด้านดังกล่าวมาแบ่งชั้นจำนวนใหม่ เพื่อใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้าใช้บริการ (จัดกลุ่มใหม่) โดยจำแนกตามด้านอายุ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุด มีความแตกต่างทางด้านความถี่ของจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	85	22.1
21-30 ปี	194	50.4
31-40	69	17.9
41 ปีขึ้นไป	37	9.6
รวม	385	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	44	11.4
ปริญญาตรี	238	61.8
สูงกว่าปริญญาตรี	103	26.8
รวม	385	100
อาชีพ		
นักเรียน	32	8.30
นิสิต นักศึกษา	111	28.8
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	30	7.80
พนักงานบริษัทเอกชน	135	35.10
พนักงานบริษัทจดทะเบียน	30	7.80
พนักงานหลักทรัพย์ และอื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน งานอิสระ	47	12.20
รวม	385	100
วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการห้องสมุดมารวย		
เพื่อค้นหาเอกสารและข้อมูล	49	12.7
ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ใช้บริการมุมสันทนการ	43	11.2
อ่านหนังสือ	198	51.4
นัดประชุม นัดทำรายงาน	48	12.5

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้บริการร้านขายหนังสือ ร้านกาแฟ	47	12.2
รวม	385	100
ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย		
ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	57	14.8
1 ชั่วโมงขึ้นไป ถึง 2 ชั่วโมง	87	22.6
มากกว่า 2 ชั่วโมง	241	62.6
รวม	385	100

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย(จัดกลุ่มใหม่)ซึ่งใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ด้านอายุ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 21-30 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาคือช่วงอายุ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 ช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา คือ ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 นิสิต นักศึกษา จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 พนักงานบริษัทหลักทรัพย์และอื่นๆ ได้แก่แม่บ้าน งานอิสระ จำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 12.20นักเรียน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 รับราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 7.80 พนักงานบริษัทจดทะเบียน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80

ด้านวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 เพื่อค้นหาเอกสารและข้อมูลจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 เพื่อนัดประชุม นัดทำรายงาน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 เพื่อใช้บริการร้านขายหนังสือ ร้านกาแฟ จำนวน 47 คน

คิดเป็นร้อยละ 12.2 เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต ใช้บริการมุมสันทนากาาร จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

ด้านระยะเวลาในการใช้บริการห้องสมุดมารวย พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้เวลามากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 241 คนคิดเป็นร้อยละ 62.6 1ชั่วโมงขึ้นไป ถึง 2 ชั่วโมง จำนวน 87 คนคิดเป็นร้อยละ 22.6 ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกิจกรรมสันทนาการ

ตาราง 3 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการบริการทั้ง 5 ด้าน			
ด้านการให้บริการ	3.25	0.63	ปานกลาง
ด้านความเพียงพอของทรัพยากร	3.29	0.53	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.66	0.59	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.96	0.49	มาก
ด้านกิจกรรมสันทนาการ	3.44	0.67	มาก
ด้านบริการโดยรวม	3.52	0.58	มาก
ด้านการให้บริการ			
การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ โดยผ่านระบบ VTLS	3.26	0.84	ปานกลาง
การให้บริการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งภายนอก	3.17	0.80	ปานกลาง
การสืบค้นสารสนเทศและการบริการผ่านทาง website www.maruey.com	3.24	0.80	ปานกลาง
บริการระบบ Wi-Fi ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.22	0.91	ปานกลาง
บริการสื่อทัศนวัสดุ	3.38	0.87	ปานกลาง
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมารวย โดยผ่านทางโทรศัพท์	3.21	0.84	ปานกลาง
ด้านการให้บริการโดยรวม	3.25	0.84	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความ		
	$\bar{X}$	S.D.	พึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจของทรัพยากร			
ความหลากหลายของทรัพยากร (หนังสือ วารสาร สื่อทัศนวัสดุ)	3.78	0.85	มาก
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่พนักงาน	3.74	0.71	มาก
ความเพียงพอของหนังสือ วารสาร และสื่อทัศนศึกษา	3.54	0.76	มาก
ความเพียงพอของหนังสือออกใหม่	3.38	0.79	ปานกลาง
ความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้	2.60	0.97	น้อย
ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล	3.12	0.83	ปานกลาง
ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์สำหรับฉายภาพยนตร์	3.11	0.85	ปานกลาง
ความเพียงพอของเครื่องเล่นแผ่นเสียงพร้อมวิทยุเทป	3.10	0.88	ปานกลาง
จำนวนทรัพยากร (หนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุ) ที่ให้ยืมในแต่ละครั้ง	3.29	0.81	ปานกลาง
ด้านความเพียงพอของทรัพยากรโดยรวม	3.30	0.83	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.78	0.76	มาก
ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.74	0.80	มาก
ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.64	0.84	มาก
ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับบริการห้องสมุด	3.57	0.72	มาก
ความถูกต้องและความชัดเจนในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.59	0.74	มาก
ความเอาใจใส่ในการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.59	0.79	มาก
ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.65	0.76	มาก
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.78	0.75	มาก
ความกระตือรือร้นในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.65	0.80	มาก
ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหา	3.56	0.76	มาก
ด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม	3.66	0.77	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความ		
	$\bar{X}$	SD	พึงพอใจ
ด้านลักษณะทางกายภาพ			
วันเวลาเปิดปิดบริการ	4.49	0.65	มากที่สุด
ความสะอาดและความเป็นระเบียบของห้องสมุดมารวย	4.23	0.67	มากที่สุด
แสงสว่างภายในห้องสมุดมารวย	3.98	0.79	มาก
อุณหภูมิภายในห้องสมุดมารวย	3.81	0.88	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำภายในห้องสมุดมารวย	3.98	0.81	มาก
จำนวนจุดบริการของเจ้าหน้าที่ภายในห้องสมุดมารวย	3.81	0.77	มาก
การจัดเรียงหนังสือ วารสารบนชั้นวาง	3.71	0.80	มาก
การแจ้งรายชื่อ หนังสือ วารสารบนชั้นวาง	3.65	0.79	มาก
การตกแต่งสถานที่ภายในห้องสมุด	4.01	0.81	มาก
ความเป็นสัดส่วน เพื่อเป็นแหล่งพบปะพูดคุย หรือทำรายงาน	3.56	1.00	มาก
สถานที่ตั้งของห้องสมุดในการเดินทางเข้าถึง	4.19	0.74	มาก
ระบบรักษาความปลอดภัยของการเข้า-ออก	4.02	0.77	มาก
สถานที่ตั้งของรายขายหนังสือ Settrade.com	3.96	0.81	มาก
สถานที่ตั้งของร้านกาแฟ Settrade.com	4.04	0.79	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม	3.96	0.79	มาก
ด้านกิจกรรมสันทนาการ			
การบริการด้านมุมสันทนาการ เช่น มุมฉายภาพยนตร์ ฟังเพลง	3.50	0.78	มาก
การใช้อินเทอร์เน็ต			
การรับชมภาพยนตร์และฟังเพลง ส่วนตัวผ่านเครื่องเล่น โดยไม่จำกัดเวลา	3.47	0.82	มาก
รอบของการจัดฉายภาพยนตร์และถ่ายทอดสดรายการสำคัญ	3.40	0.70	ปานกลาง
การยืมอุปกรณ์ในการเล่นเกมส์ลับสมอง เช่น หมากล้อม Crossword	3.40	0.81	ปานกลาง
ด้านกิจกรรมสันทนาการโดยรวม	3.44	0.80	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านการบริการทั้ง 5 ด้าน ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย ด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉลี่ย 3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบริการสื่อทัศนวัสดุเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาการ การสัมมนา ข้อมูลบริษัทจดทะเบียน การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ การบริการผ่านทางwebsiteสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมารวย โดยผ่านทางโทรศัพท์ บริการระบบ Wi-Fi ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งภายนอก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉลี่ย 3.38,3.26,3.24,3.22,3.2, 3.17 ตามลำดับ

ด้านความเพียงพอของทรัพยากร พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย ด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉลี่ย 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความหลากหลายของทรัพยากร (หนังสือ วารสาร ทัศนวัสดุ) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่พนักงาน และความเพียงพอของหนังสือ วารสาร และทัศนศึกษา ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.78 ,3.74 และ 3.54 ตามลำดับ ความเพียงพอของหนังสือออกใหม่ จำนวนทรัพยากร (หนังสือ วารสารและทัศนวัสดุ) ที่ให้ยืมในแต่ละครั้ง ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์สำหรับฉายภาพยนตร์ ความเพียงพอของเครื่องเล่นแผ่นเสียงพร้อมวิทยุเทป ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางโดยเฉลี่ย 3.38 ,3.29, 3.12, 3.11 และ 3.10 ตามลำดับ ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้ ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยเฉลี่ย 2.60

ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความถูกต้องและความชัดเจนในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ในการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับบริการห้องสมุด ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหา ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.78, 3.74, 3.65, 3.64 ,3.59 ,3.57 และ 3.56 ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ตั้งของห้องสมุดในการเดินทางเข้าถึง สถานที่ตั้งของร้านกาแฟ Settrade.com ระบบรักษาความปลอดภัยการเข้า-ออก การตกแต่งสถานที่ภายในห้องสมุด แสงสว่างภายในห้องสมุดมารวย ความสะอาดของห้องน้ำภายในห้องสมุดมารวย สถานที่ตั้งของร้านขายหนังสือ Settrade.com อุณหภูมิภายในห้องสมุดมารวย จำนวนจุดบริการของเจ้าหน้าที่ภายในห้องสมุดมารวย การจัดเรียงหนังสือวารสารบนชั้นวาง การแจ้งรายชื่อหนังสือ วารสารบนชั้นวาง ความเป็นสัดส่วนเพื่อเป็นแหล่งพบปะพูดคุยหรือทำรายงาน ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 4.19, 4.04, 4.02, 4.01, 3.98, 3.96, 3.81, 3.71, 3.65 และ 3.56 ตามลำดับ วันเวลาเปิดปิดบริการ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของห้องสมุดมารวย ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉลี่ย 4.49 และ 4.23 ตามลำดับ

ด้านกิจกรรมสันทนาการ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การบริการด้านมุมสันทนาการ เช่น มุมฉายภาพยนตร์ฟังเพลง การใช้อินเทอร์เน็ต และการรับชมภาพยนตร์และฟังเพลง ส่วนตัวผ่านเครื่องเล่น โดยไม่จำกัดเวลา ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.50 และ 3.47 ตามลำดับ รอบของการจัดฉายภาพยนตร์และถ่ายทอดสดรายการสำคัญ การยืมอุปกรณ์ในการเล่นเกมส์ลับสมอง ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉลี่ย 3.40

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกิจกรรม สันทนาการ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ และระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ

สมมติฐานที่ 1 เพศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้สถิติที่นำมาใช้ในการทดสอบคือ Independent Sample t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ Probability (p) มีค่าน้อยกว่า .05

เพศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	ความพึงพอใจด้านการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	3.19	0.62	0.49	0.618
หญิง	3.30	0.64		

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ในด้านการให้บริการโดยใช้สถิติ t-test จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร แตกต่างกัน

ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	ความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากร			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	3.47	0.67	1.87	0.060
หญิง	3.58	0.52		

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยใช้สถิติ t-test จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากร มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

- H_0 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความ
 รับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความ
 รับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	3.68	0.59	0.68	0.494
หญิง	3.64	0.59		

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยใช้สถิติ t-test จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน
 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

- H_0 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทาง
 กายภาพ ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทาง
 กายภาพ แตกต่างกัน

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	3.93	0.47	1.19	0.234
หญิง	3.99	0.51		

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านลักษณะทางกายภาพโดยใช้สถิติ t-test จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริกาา์ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ แตกต่างกัน

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านกิจกรรมสันทนาการ โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันทนาการ			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	3.40	0.63	1.27	0.203
หญิง	3.48	0.70		

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านกิจกรรมสันตนาการโดยใช้สถิติ t-test จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกิจกรรมสันตนาการ มีค่าProbability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันตนาการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้สถิติที่นำมาใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ F-Prob มีค่าน้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Mutiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Scheffe's Mutiple Contrast เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05

อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจด้านการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.35	0.48	0.36	0.782
21 – 30 ปี	3.28	0.56		
31 – 40 ปี	3.26	0.64		
41 ปีขึ้นไป	3.18	0.59		

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านการให้บริการโดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริกาด้านการให้บริการ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร แตกต่างกัน

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านความพึงพอใจของทรัพยากร โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจด้านความพึงพอใจของทรัพยากร			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.35	0.48	0.73	0.531
21 – 30 ปี	3.27	0.55		
31 – 40 ปี	3.25	0.50		
41 ปีขึ้นไป	3.37	0.62		

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความพึงพอใจของทรัพยากร โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพึงพอใจของทรัพยากรมีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านความพึงพอใจของทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.70	0.63	0.35	0.788
21 – 30 ปี	3.63	0.58		
31 – 40 ปี	3.67	0.55		
41 ปีขึ้นไป	3.66	0.64		

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ในด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.01	0.50	0.85	0.464
21 – 30 ปี	3.97	0.46		
31 – 40 ปี	3.89	0.52		
41 ปีขึ้นไป	3.94	0.56		

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านลักษณะทางกายภาพโดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ แตกต่างกัน

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย ในด้านกิจกรรมสันทนการโดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันทนการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.62	0.66	3.37*	0.019
21 – 30 ปี	3.43	0.66		
31 – 40 ปี	3.30	0.66		
41 ปีขึ้นไป	3.34	0.68		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยใน
ด้านกิจกรรมสันทนการ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way
Analysis of Variance) จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกิจกรรมสันทนการ
มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่ง
หมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันทนการที่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's
Multiple Contrasts ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้าน
กิจกรรมสันทนการเป็นรายคู่โดยจำแนกตามอายุของผู้เข้าใช้บริการ

อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	3.62	3.43	3.30 3.34
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.62	-	0.19 (.180)	0.32 * (.034) 0.28 (.213)
21 – 30 ปี	3.43		-	0.13 (.602) 0.09 (.913)

ตาราง 14 (ต่อ)

		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
อายุ	$\bar{X}$	3.62	3.43	3.30	3.34
31 – 40 ปี	3.30			-	0.04 (.993)
41 ปีขึ้นไป	3.34				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกิจกรรมสันทนาการ จำแนกตามอายุของผู้เข้าใช้บริการเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี กับอายุ 31-40 ปี มีค่านัยสำคัญเท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความแตกต่างจากผู้ใช้บริการอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันทนาการมากกว่าผู้ให้บริการอายุ 31-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ F-Prob มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Scheffe's Multiple Contrast เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจด้านการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.08	0.63	1.547	0.214
ปริญญาตรี	3.31	0.58		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.29	0.61		

จากตาราง 15 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านการให้บริการโดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการมีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่าผู้เข้าใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากรแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร แตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากร			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.23	0.53	0.96	0.386
ปริญญาตรี	3.32	0.54		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.30	0.52		

จากตาราง 16 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเพียงพอของทรัพยากร มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.60	0.62	0.74	0.478
ปริญญาตรี	3.64	0.58		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.71	0.61		

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.96	0.51	0.13	0.987
ปริญญาตรี	3.97	0.49		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.95	0.49		

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ แตกต่างกัน

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านกิจกรรมสันตนาการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันตนาการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.46	0.63	0.58	0.563
ปริญญาตรี	3.48	0.67		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.38	0.59		

จากตาราง 19 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านกิจกรรมสันตนาการ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีด้านกิจกรรมสันตนาการ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันตนาการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 อาชีพ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ F-Prob มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Scheffe's Multiple Contrast เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05

อาชีพ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจด้านการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
นักเรียน	3.08	0.67	2.24	0.050
นิสิต นักศึกษา	3.08	0.67		
ราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.36	0.57		
พนักงานบริษัทเอกชน	3.36	0.63		
พนักงานบริษัทจดทะเบียน	3.15	0.64		
พนักงานบริษัทหลักทรัพย์และอื่นๆ	3.17	0.65		
ได้แก่ แม่บ้าน งานอิสระ				

จากตาราง 20 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านการให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามอาชีพ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพที่แตกต่างกันของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากรแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความพึงพอใจต่อความ
เพียงพอของทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความพึงพอใจต่อความ
เพียงพอของทรัพยากร แตกต่างกัน

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่ง
ประเทศไทย ในด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากร			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
นักเรียน	3.08	0.67	0.33	0.891
นิสิต นักศึกษา	3.08	0.67		
ราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.36	0.57		
พนักงานบริษัทเอกชน	3.36	0.63		
พนักงานบริษัทจดทะเบียน	3.15	0.64		
พนักงานบริษัทหลักทรัพย์	3.17	0.65		
และอื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน งานอิสระ				

จากตาราง 21 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยใน
ด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way
Analysis of Variance) จำแนกตามอาชีพ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเพียงพอ
ของทรัพยากร มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า
ผู้เข้าใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่ง
ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพที่แตกต่างกันของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย ด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

- H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
นักเรียน	3.08	0.67	0.11	0.998
นิสิต นักศึกษา	3.08	0.67		
ราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.36	0.57		
พนักงานบริษัทเอกชน	3.36	0.63		
พนักงานบริษัทจดทะเบียน	3.15	0.64		
พนักงานบริษัทหลักทรัพย์	3.17	0.65		
และอื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน งานอิสระ				

จากตาราง 22 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามอาชีพ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้

เข้าใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้าน ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพที่แตกต่างกันของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
นักเรียน	3.08	0.67	0.06	0.998
นิสิต นักศึกษา	3.08	0.67		
ราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.36	0.57		
พนักงานบริษัทเอกชน	3.36	0.63		
พนักงานบริษัทจดทะเบียน	3.15	0.64		
พนักงานบริษัทหลักทรัพย์และอื่นๆ	3.17	0.65		

จากตาราง 23 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามอาชีพ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านลักษณะทางกายภาพมีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพที่แตกต่างกันของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมสันทนาการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมสันทนาการ แตกต่างกัน

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านกิจกรรมสันทนาการ โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันทนาการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
นักเรียน	3.08	0.67	2.18	0.055
นิสิต นักศึกษา	3.08	0.67		
ราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.36	0.57		
พนักงานบริษัทเอกชน	3.36	0.63		
พนักงานบริษัทจดทะเบียน	3.15	0.64		
พนักงานบริษัทหลักทรัพย์และ อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน งานอิสระ	3.17	0.65		

จากตาราง 24 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในกิจกรรมสันทนาการโดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามอาชีพ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกิจกรรมสันทนาการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันทนาการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ F-Prob มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Scheffe's Multiple Contrast เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
เพื่อค้นหาเอกสาร ข้อมูล	3.32	0.67	2.75*	0.028
อ่านหนังสือ	3.30	0.58		
นัดประชุม นัดทำรายงาน	3.27	0.68		
ใช้บริการร้านขายหนังสือ	3.11	0.61		
ร้านกาแฟ				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านการให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of

Variance) จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's Multiple Contrasts ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 26

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้าน การให้บริการเป็นรายคู่โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	เพื่อค้นหาเอกสาร ข้อมูล	ใช้บริการอินเทอร์เน็ต มุมสันทนาการ	อ่านหนังสือ	นัดประชุม นัดทำ รายงาน	ใช้บริการร้านขายหนังสือ ร้านกาแฟ	
	$\overline{X}$	3.32	3.01	3.30	3.27	3.11
เพื่อค้นหาเอกสาร	3.32	-	0.31	0.02	0.05	0.21
ข้อมูล			(.212)	(1.00)	(.997)	(.606)
ใช้บริการ	3.01		-	0.29	0.26	0.11
อินเทอร์เน็ต				(.093)	(.388)	(.958)
ใช้บริการ มุมสันทนาการ						
อ่านหนังสือ	3.30			-	0.03	0.19*
					(.999)	(.046)
ใช้บริการร้านขาย หนังสือ ร้านกาแฟ	3.11					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของผู้เข้าใช้บริการเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านขายหนังสือ ร้านกาแฟ มีค่านัยสำคัญเท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่

มีวัตถุประสงค์ในการอ่านหนังสือ มีความแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการร้านขายหนังสือ ร้านกาแฟ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือ มีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการร้านขายหนังสือ ร้านกาแฟ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย ด้านความเพียงพอของทรัพยากรแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร แตกต่างกัน

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากร			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
เพื่อค้นหาเอกสาร ข้อมูล	3.22	0.54	0.90	0.460
ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.19	0.59		
ใช้บริการมุมสันทนการอ่านหนังสือ	3.33	0.49		
นัดประชุม นัดทำรายงาน	3.33	0.57		
ใช้บริการร้านขายหนังสือ	3.30	0.61		
ร้านกาแฟ				

จากตาราง 27 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความเพียงพอของทรัพยากรโดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเพียงพอของทรัพยากร มีค่า Probability (p) มากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับ

สมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
เพื่อค้นหาเอกสาร ข้อมูล	3.69	0.59	2.20	0.068
ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.48	0.59		
ใช้บริการมุมสันทนการอ่านหนังสือ	3.72	0.56		
นัดประชุม นัดทำรายงาน	3.60	0.64		
ใช้บริการร้านขายหนังสือ	3.55	0.62		
ร้านกาแฟ				

จากตาราง 28 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่า Probability (p) มากกว่า.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการต่างก็มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
เพื่อค้นหาเอกสาร ข้อมูล	3.97	0.47	0.77	0.540
ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.89	0.57		
ใช้บริการมุมสันทนการอ่านหนังสือ	3.99	0.49		
นัดประชุม นัดทำรายงาน	4.00	0.48		
ใช้บริการร้านขายหนังสือ	3.88	0.44		
ร้านกาแฟ				

จากตาราง 29 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านกายภาพ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการต่างก็มีความพึงพอใจด้านความลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ แตกต่างกัน

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านกิจกรรมสันทนาการ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันทนาการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
เพื่อค้นหาเอกสาร ข้อมูล	3.42	0.68	2.78*	0.026
ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.38	0.65		
ใช้บริการมุมสันทนาการ				
อ่านหนังสือ	3.54	0.68		
นัดประชุม นัดทำรายงาน	3.35	0.57		
ใช้บริการร้านขายหนังสือ	3.21	0.63		
ร้านกาแฟ				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านกิจกรรมสันทนาการโดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกิจกรรมสันทนาการ มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe's Multiple Contrasts ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 31

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านกิจกรรมสันทนาการเป็นรายคู่โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	เพื่อค้นหาเอกสารข้อมูล	ใช้บริการอินเทอร์เน็ตใช้บริการมุมสันทนาการ	อ่านหนังสือ	นัดประชุมนัดทำรายงาน	ใช้บริการร้านขายหนังสือ ร้านกาแฟ
$\bar{X}$	3.42	3.38	3.35	3.35	3.21
เพื่อค้นหาเอกสารข้อมูล	3.42	0.04 (.995)	0.07 (.992)	0.07 (.992)	0.21 (.808)
ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.38		0.03 (1.00)	0.03 (1.00)	0.17 (.808)
ใช้บริการมุมสันทนาการ					
อ่านหนังสือ	3.54			0.19 (.572)	0.33 * (.040)
นัดประชุมนัดทำรายงาน	3.35				0.14 (.682)
ใช้บริการร้านขายหนังสือร้านกาแฟ	3.21				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกิจกรรม
สันทนาการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของผู้เข้าใช้บริการเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ กับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ
ร้านขายหนังสือ ร้านกาแฟ มีค่านัยสำคัญเท่ากับ .040 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้เข้าใช้บริการที่
มีวัตถุประสงค์ในการอ่านหนังสือ มีความแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้าน
ขายหนังสือ ร้านกาแฟ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่าน
หนังสือ มีความพึงพอใจในด้านการกิจกรรมสันทนาการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการ
ร้านขายหนังสือ ร้านกาแฟ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 6 วันที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด
มารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว(One-Way
ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับ
ความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ F-Prob มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า
สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่
ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธี
ทดสอบแบบ Scheffe's Multiple Contrast เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วันที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการ
ให้บริการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วันที่เข้าใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้าน
การให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วันที่เข้าใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้าน
การให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ

วันที่เข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
วันจันทร์ ถึงวันพฤหัสบดี	3.31	0.81	2.48*	0.044
วันศุกร์	3.27	0.59		
วันเสาร์	3.28	0.64		
วันอาทิตย์	3.31	0.61		
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.02	0.54		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านการให้บริการโดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า วันที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe's Multiple Contrasts ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 33

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านการให้บริการเป็นรายคู่โดยจำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ

วันที่เข้าใช้บริการ	วันจันทร์ ถึง วันพฤหัสบดี	วันศุกร์	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์	
	$\overline{X}$	3.31	3.27	3.28	3.31	3.02
วันจันทร์ ถึง	3.31	-	0.04	0.03	0.00	0.29 *
วันพฤหัสบดี			(.985)	(1.00)	(1.00)	(.038)

ตาราง 33 (ต่อ)

วันที่เข้าใช้บริการ	วันจันทร์ ถึง วันพฤหัสบดี	วันศุกร์	วันเสาร์	วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์	
	$\overline{X}$	3.31	3.27	3.28	3.31	3.02
วันศุกร์	3.27		-	0.01 (1.00)	0.04 (.993)	0.25 (.257)
วันเสาร์	3.28			-	0.03 (.991)	0.26 (.131)
วันอาทิตย์	3.30				-	0.28 (.068)
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.02					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's พบว่า

ผู้เข้าใช้บริการในวันจันทร์ ถึงวันพฤหัสบดี กับ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า.05 หมายความว่าผู้ใช้บริการในวันจันทร์ ถึงวันพฤหัสบดี มีความแตกต่างจากผู้เข้าใช้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ใช้บริการในวันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดีมีความพึงพอใจด้านการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ0.29

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

วันที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากรแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วันที่เข้าใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วันที่เข้าใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร แตกต่างกัน

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านความพึงพอใจของทรัพยากร โดยจำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ

วันที่เข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านความพึงพอใจของทรัพยากร			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
วันจันทร์ ถึงวันพฤหัสบดี	3.28	0.49	1.31	0.264
วันศุกร์	3.35	0.55		
วันเสาร์	3.25	0.55		
วันอาทิตย์	3.37	0.52		
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.20	0.52		

จากตาราง 34 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความพึงพอใจของทรัพยากร โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพึงพอใจของทรัพยากร มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า วันที่เข้าใช้บริการต่างก็มีความพึงพอใจด้านความพึงพอใจของทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วันที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วันที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : วันที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ

วันที่เข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
วันจันทร์ ถึงวันพฤหัสบดี	3.59	0.63	2.87	0.071
วันศุกร์	3.68	0.59		
วันเสาร์	3.58	0.61		
วันอาทิตย์	3.81	0.53		
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.53	0.51		

จากตาราง 35 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า วันที่เข้าใช้บริการต่างก็มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วันที่เข้าใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วันที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วันที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยจำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ

วันที่เข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
วันจันทร์ ถึงวันพฤหัสบดี	3.82	0.46	1.66	0.158
วันศุกร์	4.03	0.53		
วันเสาร์	3.97	0.48		
วันอาทิตย์	4.00	0.49		
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.59	0.63		

จากตาราง 36 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่าวันที่เข้าใช้บริการต่างก็มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วันที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วันที่เข้าใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วันที่เข้าใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ แตกต่างกัน

ตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านกิจกรรมสันตนาการ โดยจำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ

วันที่เข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันตนาการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
วันจันทร์ ถึงวันพฤหัสบดี	3.26	0.65	2.21	0.066
วันศุกร์	3.37	0.71		
วันเสาร์	3.51	0.64		
วันอาทิตย์	3.54	0.67		
วันหยุดนักขัตฤกษ์	3.32	0.63		

จากตาราง 37 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านกิจกรรมสันตนาการ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามวันที่เข้าใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกิจกรรมสันตนาการ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่าวันที่เข้าใช้บริการต่างมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันตนาการ ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ F-Prob มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Scheffe's Multiple Contrast เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามช่วงเวลาเข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
8.30 -12.00 น.	3.33	0.63	3.88*	0.009
12.01 – 16.00 น.	3.29	0.58		
16.01 -20.00 น.	3.27	0.65		
20.01-24.00 น.	2.98	0.66		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการโดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามช่วงเวลาเข้าใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการมีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ช่วงเวลาเข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีScheffe's MultipleContrasts ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 39

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้าน
การให้บริการเป็นรายคู่โดยจำแนกตามช่วงเวลาเข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาเข้าใช้ บริการ		8.30-12.00 น.	12.01-16.00 น.	16.01-20.00 น.	20.01 -24.00 น.
	$\bar{X}$	3.33	3.29	3.27	2.98
8.30 -12.00	3.33	-	0.04 (.972)	0.06 (.928)	0.35 (.053)
12.01 -16.00	3.29		-	0.02 (.995)	0.31* (.025)
16.01 -20.00	3.27			-	0.29 (.056)
20.01-24.00	2.98				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ
จำแนกตามช่วงเวลาเข้าใช้บริการเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's พบว่า

ผู้ให้บริการในช่วงเวลา 12.01-16.00น.กับช่วงเวลา 20.01-24.00น. มีค่านัยสำคัญเท่ากับ
.025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ให้บริการในช่วงเวลา12.01-16.00น. มีความแตกต่างจาก
ผู้ให้บริการในช่วงเวลา 20.01 น.-24.00น.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ให้บริการใน
ช่วงเวลา 12.01-16.00น.มีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการในช่วงเวลา 20.01-
24.00น. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้าน
ความเพียงพอของทรัพยากรแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด
มารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด
มารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร แตกต่างกัน

ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยจำแนกตามช่วงเวลาเข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากร			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
8.30 -12.00 น.	3.43	0.52	3.06*	0.028
12.01 – 16.00 น.	3.32	0.50		
16.01 -20.00 น.	3.20	0.54		
20.01-24.00 น.	3.26	0.58		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามช่วงเวลาเข้าใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเพียงพอของทรัพยากร มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ช่วงเวลาเข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe's Multiple Contrasts ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 41

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความเพียงพอของทรัพยากรเป็นรายคู่โดยจำแนกตามช่วงเวลาเข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาเข้าใช้ บริการ	8.30-12.00	12.01-16.00	16.01-20.00	20.01 -24.00
$\bar{X}$	3.43	3.32	3.20	3.26
8.30 -12.00 น.	3.43	-	0.23 *	0.17
		(.492)	(.034)	(.373)
16.01 -20.00 น.	3.20		-	0.06
				(.800)

ตาราง 41(ต่อ)

ช่วงเวลาเข้าใช้ บริการ	8.30-12.00	12.01-16.00	16.01-20.00	20.01 -24.00
$\bar{X}$	3.43	3.32	3.20	3.26
20.01-24.00 น.	3.26			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเพียงพอของทรัพยากรโดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's พบว่าผู้ให้บริการในระยะเวลา 8.30 น.-12.00น.กับช่วงเวลาเข้าใช้บริการ 16.01-20.00น.มีค่านัยสำคัญเท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ให้บริการในระยะเวลา 8.30 น.-12.00น. มีความแตกต่างจากผู้ให้บริการในระยะเวลา 16.01-20.00 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้มาใช้บริการในระยะเวลา 8.30 น.-12.00 น. มีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของทรัพยากรมากกว่าผู้ให้บริการในระยะเวลา 16.01-20.00 น. โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ช่วงเวลาเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงเวลาเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามช่วงเวลาเข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
8.30 -12.00 น.	3.65	0.66	1.06	0.366
12.01 – 16.00 น.	3.72	0.58		
20.01-24.00 น.	3.60	0.55		

จากตาราง 42 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามเวลาที่เข้าใช้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ช่วงเวลาเข้าใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ช่วงเวลาเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงเวลาเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

ตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
8.30 -12.00 น.	3.95	0.59	0.21	0.883
12.01 – 16.00 น.	3.98	0.50		
20.01-24.00 น.	3.99	0.41		

จากตาราง 43 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามช่วงเวลาเข้าใช้บริการพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านลักษณะทางกายภาพมีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ช่วงเวลาเข้าใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ช่วงเวลาเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงเวลาเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการ แตกต่างกัน

ตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านกิจกรรมสันตนาการ โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันตนาการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
8.30 -12.00 น.	3.50	0.68	2.07	0.103
12.01 – 16.00 น.	3.51	0.65		
16.01 -20.00 น.	3.39	0.66		
20.01-24.00 น.	3.27	0.68		

จากตาราง 44 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านกิจกรรมสันตนาการ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามช่วงเวลาเข้าใช้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านกิจกรรมสันตนาการ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ช่วงเวลาเข้าใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันตนาการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 8 ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ F-Prob มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Scheffe's Multiple Contrast เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของห้องสมุดมารวย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของห้องสมุดมารวย แตกต่างกัน

ตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	3.04	0.68	6.45*	0.002
1 ชั่วโมงขึ้นไป - 2 ชั่วโมง	3.15	0.61		
มากกว่า 2 ชั่วโมง	3.33	0.61		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 45 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในการให้บริการโดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการมีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe's Multiple Contrasts ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 46

ตาราง 46 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้าน
การให้บริการเป็นรายคู่โดยจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ

ระยะเวลาที่เข้า ใช้บริการ		ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	1 ชั่วโมงขึ้นไป ถึง 2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง
	$\bar{X}$	3.04	3.15	3.33
ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	3.04	-	0.11 * (.030)	0.29 (.060)
1 ชั่วโมงขึ้นไป ถึง 2 ชั่วโมง	3.15		-	0.18 (.152)
มากกว่า 2 ชั่วโมง	3.33			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
ความพึงพอใจของทรัพยากรโดยจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's
พบว่า ระยะเวลาของผู้ใช้บริการ ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงกับ 1 ชั่วโมงขึ้นไปถึง 2 ชั่วโมง มีค่านัยสำคัญ
เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการต่ำกว่า 1 ชั่วโมง มีความแตกต่าง
จากผู้ให้บริการในระยะเวลา 1 ชั่วโมงขึ้นไปถึง 2 ชั่วโมงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย
ระยะเวลาของผู้ใช้บริการต่ำกว่า 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจด้านการให้บริการน้อยกว่าระยะเวลาของ
ผู้ให้บริการ 1 ชั่วโมงขึ้นไปถึง 2 ชั่วโมง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.11

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้าน
ความพึงพอใจของทรัพยากรแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความพึงพอใจ
ของทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความพึงพอใจ
ของทรัพยากร แตกต่างกัน

ตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากร			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	3.52	0.54	7.09*	0.001
1 ชั่วโมงขึ้นไป ถึง 2 ชั่วโมง	3.19	0.49		
มากกว่า 2 ชั่วโมง	3.28	0.53		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 47 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเพียงพอของทรัพยากรมีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe's Multiple Contrasts ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 48

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความเพียงพอของทรัพยากรเป็นรายคู่โดยจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ		ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	1 ชั่วโมงขึ้นไป ถึง 2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง
	$\bar{X}$	3.52	3.19	3.28
ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	3.52	-	0.33 * (.024)	0.24 * (.025)
1 ชั่วโมงขึ้นไป ถึง 2 ชั่วโมง	3.19		-	0.09 (.590)

ตาราง 48 (ต่อ)

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ	ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	1 ชั่วโมงขึ้นไป ถึง 2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง
	$\bar{X}$	3.52	3.19
มากกว่า 2 ชั่วโมง	3.28		-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเพียงพอของทรัพยากรจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's พบว่า

ระยะเวลาของผู้ใช้บริการต่ำกว่า 1 ชั่วโมง กับ 1 ชั่วโมงขึ้นไปถึง 2 ชั่วโมง มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าระยะเวลาที่เข้าใช้บริการต่ำกว่า 1 ชั่วโมง มีความแตกต่างจากผู้ใช้บริการในระยะเวลา 1 ชั่วโมงขึ้นไปถึง 2 ชั่วโมงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระยะเวลาที่เข้าใช้บริการต่ำกว่า 1 ชั่วโมง ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากรมากกว่าระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ 1 ชั่วโมงขึ้นไปถึง 2 ชั่วโมง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.33

ระยะเวลาของผู้ใช้บริการต่ำกว่า 1 ชั่วโมง กับ มากกว่า 2 ชั่วโมง มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการต่ำกว่า 1 ชั่วโมง มีความแตกต่างจากผู้ใช้บริการในระยะเวลา มากกว่า 2 ชั่วโมงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากรมากกว่าระยะเวลาที่เข้าใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.24

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	3.59	0.59	0.85	0.425
1 ชั่วโมงขึ้นไป ถึง 2 ชั่วโมง	3.61	0.49		
มากกว่า 2 ชั่วโมง	3.69	0.62		

จากตาราง 49 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยในด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ระยะเวลาที่ให้บริการของผู้เข้าใช้บริการต่างก็มีความพึงพอใจด้านกิจกรรมสนทนากัน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

ตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	3.92	0.51	1.90	0.151
1 ชั่วโมงขึ้นไป ถึง 2 ชั่วโมง	3.89	0.49		
มากกว่า 2 ชั่วโมง	4.00	0.49		

จากตาราง 50 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดมารวยในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้าน ลักษณะทางกายภาพมีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการของผู้เข้าใช้บริการต่างก็มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันทนาการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันทนาการ แตกต่างกัน

ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านกิจกรรมสันตนาการ โดยจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันตนาการ			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	3.31	0.68	2.43	0.089
1 ชั่วโมงขึ้นไป ถึง 2 ชั่วโมง	3.38	0.64		
มากกว่า 2 ชั่วโมง	3.50	0.67		

จากตาราง 51 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยใน ด้านกิจกรรมสันตนาการ โดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าใช้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน ด้าน กิจกรรมสันตนาการมีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่ง หมายความว่า ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการของผู้เข้าใช้บริการต่างก็มีความพึงพอใจด้านกิจกรรมสันตนา การ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์คำถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากการประมวลผลสามารถจำแนกเป็นด้านต่างๆดังนี้ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ซึ่งสามารถสรุปประเด็นข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ

ควรมีระบบตรวจเช็คหนังสือที่ถูกยืมจากทางเว็บไซต์มารวย ควรติดตั้งมุมบริการน้ำดื่มในชั้น 2 คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องควรสามารถเข้าสู่ website อื่นๆได้

2. ด้านความเพียงพอของทรัพยากร

ที่นั่งภายในห้องสมุดมีไม่เพียงพอสำหรับผู้เข้าใช้บริการ หนังสือภายในห้องสมุดยังไม่มีหลากหลายเพียงพอควรจัดให้มีหนังสือหลายๆสาขา ปลั๊กไฟสำหรับเสียบคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมีจำนวนจุดต่อที่น้อยเกินไป

3. ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ฝึกงานยังขาดความชำนาญในการให้บริการ

4. ด้านลักษณะทางกายภาพ

จำนวนตู้ฝากของน้อยเกินไปเนื่องจากในวันหยุดมีผู้เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก ร้านขายหนังสือควรขายเครื่องเขียนและควรมีการจัดทำโปรโมชั่นหนังสือที่จำหน่าย ห้องสมุดควรเปิดบริการถึงเที่ยงคืน ในทุกวันทำการ

5. ด้านกิจกรรมสันทนาการ

การชมภาพยนตร์ผ่านจอโปรเจคเตอร์ไม่ชัดเจน ควรจัดฉายผ่านทางทีวีจะช่วยให้ชัดเจนมากกว่า และควรเพิ่มรอบฉายภาพยนตร์ในวันปกติหรือในช่วงปิดเทอม เพราะช่วงปิดเทอมจะมีผู้เข้าใช้บริการจำนวนเพิ่มขึ้น

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 52 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1	เพศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด มารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน	
	เพศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด มารวยด้านการให้บริการแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	เพศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด มารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากรแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	เพศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด มารวยด้านความรับผิดชอบความสามารถและบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	เพศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด มารวยด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	เพศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด มารวยด้านกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2	อายุ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด มารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน	
	อายุ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด มารวยด้านการให้บริการแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	อายุ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด มารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากรแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	อายุ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด มารวยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	อายุ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด มารวยด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	อายุ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุด มารวยด้านกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 7	ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน	
	ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ห้องสมุดมารวยด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ห้องสมุดมารวยด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 8	ระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน	
	ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึง ใจในด้านการให้บริการแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึง พอใจในด้านความเพียงพอของทรัพยากรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึง พอใจในด้านความรับผิดชอบต่อความสามารถและบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึง พอใจในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึง พอใจในด้านกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน

n

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ต้องการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางแก่ห้องสมุดมารวย หัวหน้าห้องสมุดและเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดมารวยสามารถนำข้อมูลไปประกอบการวางแผนด้านการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในด้านการให้บริการ ความเพียงพอของทรัพยากรที่ให้บริการ ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดมารวย และ ด้านการจัดกิจกรรมสันทนการ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดย จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน
2. อายุ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน
3. ระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน
4. อาชีพ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

5. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

6. วันที่เข้าใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

7. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

8. ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1.การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการเพศชายและหญิงที่เข้าใช้บริการในห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของประชากรที่เข้าใช้บริการ โดยทำการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 385 ตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้ที่เข้าใช้บริการ ห้องสมุดมารวยในช่วงเวลาเปิดทำการ โดยกระจายการแจกแบบสอบถามให้ครอบคลุมทุกวันและทุกช่วงเวลา

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองทั้งหมด โดยลักษณะเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ลักษณะของคำถามเป็นปลายปิด (Close – ended Question) จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในด้านการให้บริการ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกิจกรรมสนทนา การ ในลักษณะของคำถามเป็นปลายปิด (Close – ended Question) จำนวน 43 ข้อ เป็นคำถามที่ให้ผู้เข้าใช้บริการแสดงถึงความพึงพอใจ (Likert Scale) โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended Question) ที่ให้ผู้เข้าใช้บริการเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อห้องสมุดมารวย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถามในเดือน พฤษภาคม 2549

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากตำราวิชาการ งานวิจัย อินเทอร์เน็ต วารสาร

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด โดยใช้วิธีตรวจสอบของแอลฟาครอบบัคซึ่งผลที่ได้มีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการให้บริการมีค่าความเชื่อมั่น 0.8382 ด้านความพึงพอใจของทรัพยากรมีค่าความเชื่อมั่น 0.8540 ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าความเชื่อมั่น 0.9277 ด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าความเชื่อมั่น 0.7909 ด้านกิจกรรมสันทนาการมีค่าความเชื่อมั่น 0.8929

2. นำแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 ชุด มาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยคอมพิวเตอร์สำหรับการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science)

3. นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ มาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ คิดเป็นร้อยละ

4. นำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยใน 5 ด้านดังนี้ ด้านการให้บริการ ด้านความพึงพอใจของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกิจกรรมสันทนาการ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และแปลความของข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ประเมินดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

5. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติแบบ Independent Sample t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้ Scheffe's Multiple Contrast หรือวิธีทดสอบของ Fisher's เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง

6. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน ในการวิเคราะห์ครั้งนี้สถิติที่นำมาใช้ในการทดสอบคือ Independent Sample t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือเพศชายและเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 อาชีพ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 วันที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีวันที่เข้าใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 8 ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่เข้าใช้บริการแตกต่างกัน

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย

ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 385 คน เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ วันที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวันเสาร์ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ 12.01-16.00 น. ระยะเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่มากกว่า 2 ชั่วโมง

2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย

ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
- 2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเพียงพอของทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
- 2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก
- 2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
- 2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกิจกรรมสันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานผู้เข้าใช้บริการที่เป็นลักษณะข้อมูลทั่วไป

สมมติฐานด้านข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ วันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยแตกต่างกัน โดยแยกสมมติฐานย่อย ออกเป็น 8 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านกิจกรรมสันทนาการ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านกิจกรรมสันทนาการ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านกิจกรรมสันทนาการผู้เข้าใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความพึงพอใจในด้านการกิจกรรมสันทนาการมากกว่า ผู้ใช้บริการอายุ 31-40 ปี

สมมติฐานข้อที่ 3 ระดับการศึกษาของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านกิจกรรมสันทนาการ พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านกิจกรรมสันทนาการ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านกิจกรรมสันทนาการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านการให้บริการผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาเอกสาร ข้อมูล มีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการร้านขายหนังสือ และร้านขายกาแฟ และ ด้านกิจกรรมสันทนาการผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการร้านขายหนังสือ ร้านกาแฟ

สมมติฐานข้อที่ 6 วันที่เข้าใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านกิจกรรมสันทนาการ วันที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านการให้บริการผู้ใช้บริการในวันจันทร์ถึงพฤหัสบดี มีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์

สมมติฐานข้อที่ 7 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านกิจกรรมสันทนาการ วันที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านการให้บริการผู้ใช้บริการช่วงเวลา 8.30น.-12.00น.

มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการมากกว่าผู้เข้าใช้บริการช่วงเวลา 20.01น.-24.00น. ด้านความพึงพอใจของทรัพยากร ผู้มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 น.-12.00 น. มีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากรมากกว่าผู้ให้บริการในช่วงเวลา 16.01-20.00 น.

สมมติฐานข้อที่ 8 ระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่างกัน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านกิจกรรมสันทนาการ วันที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านการให้บริการผู้เข้าใช้บริการที่ใช้ระยะเวลามากกว่า 2 ชั่วโมงมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการมากกว่าผู้เข้าใช้บริการที่ใช้ระยะเวลา 1 ชั่วโมงถึง 2 ชั่วโมง ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ผู้เข้าใช้บริการที่ใช้ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ชั่วโมงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้เข้าใช้บริการที่ใช้ระยะเวลา 1 ชั่วโมงขึ้นไปถึง 2 ชั่วโมงและมีความพึงพอใจมากกว่าผู้เข้าใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมงเช่นกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย สามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังนี้คือ

ผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 ถึง 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกอร ศักดาเดช (2541) ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ด้านสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาชีพ นิสิต นักศึกษา และพนักงานบริษัท ระดับการศึกษาปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่อยู่ในช่วงของวัยทำงานมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีและเป็นผู้ที่กำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท จึงมีความจำเป็นในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยเพื่อทำการค้นคว้าเอกสารและหาข้อมูล

ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ วันที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวันวันเสาร์ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ 12.01-16.00น. ระยะเวลาที่ใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมง สืบเนื่องมาจากช่วงวันเวลาดังกล่าวเป็นช่วงของวันหยุดสุดสัปดาห์จึงทำให้มีผู้เข้าใช้

บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรเลง สระมูล (2548) ศึกษาเรื่อง การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร ศักดาเดช (2541) ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพการใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่นิสิต นักศึกษา ใช้บริการมากที่สุดใน วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 12.00-16.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในช่วงของเวลาที่เข้าใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่ว่างจากการเรียนหนังสือ ซึ่งมีเวลาและสามารถค้นคว้าเอกสารข้อมูลเพิ่มเติมในห้องสมุดได้ จึงทำให้ช่วงเวลาดังกล่าวมีผู้เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก

จากการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านการให้บริการ ด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกิจกรรมสนับสนุนการการมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้คือ

ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง เนื่องมาจากห้องสมุดมารวยได้มีการพัฒนาระบบในการสืบค้นเอกสารและข้อมูลสำหรับผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดโดยผ่านระบบการสืบค้นข้อมูลแบบ VTLS เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลให้ง่ายและสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นแต่ยังมีบางส่วนของระบบที่ยังไม่สมบูรณ์ทำให้การสืบค้นข้อมูลของผู้ใช้งานเกิดปัญหาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สีปาน ทรัพย์ทอง (2531:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดขอนแก่นที่มีต่อบริการสืบค้นสารนิเทศโดยใช้ระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อผลการสืบค้นสารนิเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG ซึ่งอำนวยความสะดวกต่อการค้นหาเอกสารและข้อมูล

ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของทรัพยากรโดยรวมในระดับปานกลาง เนื่องมาจาก ห้องสมุดมารวยมีจำนวนหนังสือออกใหม่ และหนังสือที่ให้ยืมในแต่ละครั้งอยู่ในจำนวนที่น้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ พะมณี (2535: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจกับการบริการด้านความเพียงพอของทรัพยากรมากที่สุดโดยเฉพาะด้านของจำนวนหนังสือออกใหม่ และจำนวนหนังสือที่ให้ยืมในแต่ละครั้ง ทั้งนี้เนื่องจาก

ห้องสมุดของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์เป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีผู้เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้นทางห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีจำนวนหนังสือที่เพียงพอเพื่อรองรับผู้เข้าใช้บริการและยืม

ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก เนื่องจาก ทางห้องสมุดมารวยได้ฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่พนักงานให้เป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อผู้เข้าใช้บริการ และมีความรู้ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ อเดย์ และแอนด์เดอร์เซน (Aday and Andersen) กล่าวว่า ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีอัธยาศัย และให้ความสนใจต่อผู้เข้ารับบริการ บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส มีมนุษยสัมพันธ์ และเอาใจใส่ผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา และสอดคล้องกับแนวคิดของซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 34-25) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีต้อง ให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ ให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่เข้าใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ให้ผู้เข้าใช้บริการรอนาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิเชียร ชันธหัตถ์ (อภิญาพร มาลีวรรณ.2540:29;อ้างอิงจากวิเชียรชันธหัตถ์.2536) ได้กล่าวถึงหลักการปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ดังนี้ เตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้านก่อนการบริการตรงต่อเวลามีความกระตือรือร้น ยิ้มทักทาย อัธยาศัยดีและสามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก เนื่องจาก ห้องสมุดมารวยตั้งอยู่บนพื้นที่ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้รับการดูแล จากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง และมีพื้นที่กว้างรอบอาคารสำหรับสถานที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 34-25) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ สามารถศึกษาได้จาก แหล่งสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมต่างๆของแหล่งบริการ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน สถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น ทั้งนี้มีสาเหตุมาจาก ผู้เข้าใช้บริการมองในแง่ความสะดวก ความสบาย และ ความปลอดภัย เป็นสำคัญ

ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกิจกรรมสนทนากาการ โดยรวมในระดับมาก เนื่องจาก สโลแกนของทางห้องสมุดมารวยคือ “เติมความรู้ เติมความสนุก ทุกอรรถรสแห่งการเรียนรู้” ดังนั้น กิจกรรมสนทนากาการจึงเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มอรรถรสในการเรียนรู้ ช่วยเสริมสร้างพัฒนาทักษะ

และช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดให้กับผู้เข้าใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของเพทาย แก้วประสิทธิ์ (2539 : 5-10) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการว่า งานบริการสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันในหลายๆด้านโดยไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไร เช่น ต้องการอุปกรณ์เสริมทักษะ ต้องการความบันเทิง ความสนุกสนาน เป็นต้น ทั้งนี้ทางห้องสมุดได้จัดอุปกรณ์สันทนาการไว้คอยให้บริการเพื่อเสริมสร้างพัฒนาทักษะในยามว่างของผู้เข้าใช้บริการ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าใช้บริการ

อายุของผู้เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านกิจกรรมสันทนาการแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของกาญจนา คำสุวรรณ และนิตยา เสาร์มณี (2521:25) กล่าวถึงหลักพฤติกรรมว่า พฤติกรรมของคนจะถูกเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงอายุ ซึ่งช่วงอายุที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติความชอบพอต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากช่วงอายุน้อยมีประสบการณ์ที่น้อยกว่าสนใจและให้การตอบรับต่อสิ่งใหม่ๆได้มากกว่าช่วงอายุมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากช่วงอายุมากจะเคยผ่านประสบการณ์มามากกว่า จึงสนใจและให้การตอบรับต่อสิ่งใหม่น้อยกว่า

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทศนียา เชิดสูงเนิน (2543:บทคัดย่อ) ศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้บริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เข้าใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบกับวิชาการเรียนมีความพึงพอใจมากกว่าผู้เข้าใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้เข้าใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบกับวิชาการเรียนได้รับความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โดยใช้บริการผ่านฐานข้อมูลซีดีรอม ในขณะที่ผู้เข้าใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือ อาจจะยังไม่ได้รับการบริการในด้านของการสืบค้นข้อมูลผ่านฐานข้อมูลซีดีรอม

วันที่เข้าใช้บริการ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกอร ศักดาเดช (2541 :บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพการให้บริการของ

หอสมุดแห่งชาติ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า วันที่เข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เข้าใช้บริการในช่วงวันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจด้านการให้บริการมากกว่าในวันหยุดสุดสัปดาห์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในวันจันทร์-ศุกร์มีผู้เข้าใช้บริการจำนวนไม่มาก เจ้าหน้าที่พนักงานจึงดูแลผู้เข้าใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ในขณะที่วันหยุดสุดสัปดาห์ มีผู้เข้าใช้บริการจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลไม่ทั่วถึง

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของบรรเลง สระมูล (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการในช่วงเวลาบ่ายถึงเย็นเป็นต้นไปมีความพึงพอใจด้านการให้บริการมากกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการในช่วงเวลาเที่ยงหรือเวลาพักกลางวัน มีผู้เข้าใช้บริการจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่พนักงานดูแลอย่างไม่ทั่วถึงและสอดคล้องกับแนวคิดของครอนบัค (Cronbach 1972:14) ที่ว่าพฤติกรรมของคนต้องมีความพร้อม ซึ่งความพร้อมหมายถึง ช่วงเวลาที่ผู้เข้าใช้บริการเลือกที่จะเข้ารับบริการในสถานที่นั้น

ระยะเวลาเข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดร.ณิ ญ ลำปาง (2522 :บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจสภาพและการใช้ห้องสมุดธนาคารกลาง และ ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เข้าใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเข้าใช้บริการมากกว่ามีความพึงพอใจด้านการให้บริการมากกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่ยาวนานกว่าจะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการ เพราะผู้เข้าใช้บริการสามารถใช้บริการได้ในทุกด้านอย่างทั่วถึง ในขณะที่ผู้เข้าใช้บริการมีระยะเวลาในการใช้บริการน้อย อาจจะยังไม่สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างทั่วถึง และสอดคล้องกับแนวคิดของครอนบัค (Cronbach 1972:14) ที่ว่าพฤติกรรมของคนต้องมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งจุดมุ่งหมายหมายถึง สาเหตุที่เข้าใช้บริการ ทั้งนี้ระยะเวลาจะเป็นตัวชี้บอกถึงความสำคัญของจุดมุ่งหมาย เช่น จุดมุ่งหมายเพื่อการค้นคว้าเอกสารและข้อมูลผู้ให้บริการจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนานกว่าการให้บริการกิจกรรมสันทนาการ

ระยะเวลาเข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านความเพียงพอของทรัพยากรแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรเลง สระมูล (2548: บทคัดย่อ) การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลซึ่งผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาในการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เข้าใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเข้าใช้บริการมากกว่ามีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของทรัพยากรมากกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่ยาวนานกว่าจะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการเพราะทรัพยากร (หนังสือ วารสาร) ภายในห้องสมุด มีจำนวนมากและมีความหลากหลาย ซึ่งผู้ที่เข้าใช้บริการเป็นเวลานานจะสามารถค้นคว้าเอกสาร และข้อมูลได้มากกว่า ในขณะที่ผู้เข้าใช้บริการมีระยะเวลาในการใช้บริการน้อย อาจจะยังไม่สามารถค้นคว้าเอกสาร ข้อมูลได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ วันที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวันวันเสาร์ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ 12.01-16.00 น. ระยะเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่มากกว่า 2 ชั่วโมง ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของทางห้องสมุดมารวยควรเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอกับผู้เข้าใช้บริการโดยเฉพาะในวันเสาร์ซึ่งเป็นช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ที่มีผู้เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก และผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เวลามากกว่า 2 ชั่วโมง ทางห้องสมุดจึงควรมอบความสะดวกสบายแก่ผู้เข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งวัน เช่น ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ ความเพียงพอของจำนวนหนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศนวัสดุ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้เข้าใช้บริการ

2. จากผลการวิจัยด้านการให้บริการ พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงบริการด้านระบบ Wi-Fi ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วมากขึ้น เนื่องจาก ผู้เข้าใช้บริการบางท่านนำคอมพิวเตอร์ส่วนตัวเข้ามาใช้งานภายในห้องสมุด ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ สำหรับผู้เข้าใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาเอกสารและข้อมูล โดยค้นหาผ่านระบบ VTLS ยังมีความสับสนในการใช้งาน เนื่องจากขาดคำชี้แจงถึงวิธีการใช้ ดังนั้นทางห้องสมุดมารวยควรมีคำชี้แจงและอธิบายถึงระบบการใช้งานของ VTLS ขึ้น เพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง

3. จากผลการวิจัยด้านความพึงพอใจของทรัพยากร พบว่าผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ด้านของจำนวนโต๊ะเก้าอี้ ดังนั้นทางห้องสมุดควรพิจารณาเพิ่มจำนวนโต๊ะและเก้าอี้เพื่อรองรับผู้เข้าใช้บริการให้เพียงพอในทุกวันทำการ โดยเฉพาะวันเสาร์ เนื่องจากมีผู้เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก

4. จากผลการวิจัยด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้เข้าใช้บริการเกิดความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก หัวหน้าห้องสมุดควรรักษาระดับการให้บริการในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ และควรอบรมพนักงานเพิ่มเติมในด้านการตอบข้อซักถามของผู้เข้าใช้บริการ โดยจัดฝึกอบรมในทุกๆ 3 เดือน ทั้งพนักงานประจำและพนักงานงานฝึกหัด

5. จากผลการวิจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้เข้าใช้บริการเกิดความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ผู้เข้าใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดในด้านของวันเวลาเปิดปิดทำการ ซึ่งเนื่องมาจากทางห้องสมุดมียุจุดเด่นในด้านของสถานที่ตั้งที่เดินทางเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกและเวลาปิดทำการซึ่งแตกต่างจากห้องสมุดโดยทั่วไปและ โดยปิดทำการในเวลา 24.00 น. สำหรับผู้เข้าใช้บริการบางท่านมีความต้องการให้ทางห้องสมุดเปิดบริการตั้งแต่ 7.00 น เป็นต้นไป สำหรับผู้เข้าใช้บริการที่มีเวลาว่างในช่วงเช้า เช่น ผู้เข้าใช้บริการที่มีอาชีพ รับงานอิสระ หรือ นิสิต นักศึกษา เป็นต้น สำหรับการวางตำแหน่งของโต๊ะเก้าอี้ ผู้เข้าใช้บริการได้ให้คำแนะนำว่า ไม่ควรจัดวางขวางทางเดินบริเวณทางขึ้นลงบันไดระหว่างชั้น 1 และ ชั้น 2 เนื่องจากเป็นการรบกวนสมาธิของผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือ

6. ด้านกิจกรรมสันทนการ ผู้เข้าใช้บริการเกิดความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยผู้เข้าใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปีให้ความสนใจในด้านของกิจกรรมสันทนการมากที่สุดโดยมีข้อเสนอแนะถึงการจัดฉายภาพยนตร์ว่าต้องการให้จัดฉายภาพยนตร์ผ่านทางจอทีวีมากกว่าจอโปรเจคเตอร์ เนื่องจากบางมุมมีแสงเข้าผ่านตัวจอโปรเจคเตอร์ทำให้ขาดอรรถรสในการชมภาพยนตร์ และควรเพิ่มรอบของการจัดฉายภาพยนตร์ให้มีในวันธรรมดา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดเปิด ของภาคเอกชน เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยมาพัฒนาด้านการบริการของทางห้องสมุดมารวย เพื่อรองรับความต้องการของผู้เข้าใช้บริการได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้มีแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดมารวยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง “ด้านความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมารวย” โดยทำการศึกษาทุกๆ 4 เดือน ซึ่งผลวิจัยดังกล่าวทางเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมารวยสามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีรูปแบบใหม่ และตอบสนองผู้เข้าบริการได้อย่างเต็มที่มากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกอร ศักดาเดช.(2541).สภาพการใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ.ปริญญาโท ศศ.ม
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กมล ชุทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม.(2516).หลักการบริการ.กรุงเทพฯ : บริษัทผดุงวิทยา
จำกัด.
- กัณย์ สุทธารมณ.(2546).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมรอยัล
ไคมอน จังหวัดเพชรบุรี.สารนิพนธ์ กศม.(ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา คำสุวรรณ.(2521).การจดจำของมนุษย์.กรุงเทพฯ : บริษัทสมิต.
- กานดา พูนลาภทวี.(2539).สถิติเพื่อการวิจัย.พิมพ์ครั้งที่1.กรุงเทพฯ : พิสิกซ์ เซ็นเตอร์.
- กุลธนา พงศธร.(2517). *Comparative public administration*.กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์.
- จรรยา สุวรรณทัต.(2521).ครอบครัวศึกษาและแนวทางการใช้เพื่อสร้างคุณภาพชีวิต.คห
เศรษฐศาสตร์ปีที่21.
- จรรยา โชคสุชาติ.(2546).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานซีพีเทลเซ็นทรัล
หัวหินรีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.สารนิพนธ์ กศม.(ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- จตุรงค์ พโยมรัตน์.(2546).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกร
ไทย จำกัด(มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร.สารนิพนธ์ กศม.
(ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์.(2538).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี ศึกษาท่าม่วง จ.กาญจนบุรี. คณะ
พัฒนาสังคม.กรุงเทพฯ :ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- ชัยพร วิชัยยุทธ.(2523).การวิจัยเชิงจิตวิทยา.กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชูดา จิตพิทักษ์.(2526).พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น.กรุงเทพฯ : สารมวลชน.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ.(2541).เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.พิมพ์ครั้งที่7.กรุงเทพฯ : ศูนย์
หนังสือจุฬา.
- ดุริณี ณ ลำปาง.(2522).การสำรวจสภาพ และการใช้ห้องสมุดธนาคารกลาง และธนาคาร
พาณิชย์วิทยานิพนธ์กรุงเทพฯ : บรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ตุ้ม ชุมสาย.(2504).จิตวิทยาและพฤติกรรมในชีวิตประจำวัน.กรุงเทพฯ : พระนคร.
- ทัศนียา เชิดสูงเนิน.(2543).ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลที่ดีรวมของผู้ใช้ใน
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.วิทยานิพนธ์ ค.ม.(บรรณารักษศาสตร์).กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์.(2535).พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด.กรุงเทพฯ:บริษัทโรงพิมพ์ไทย
วัฒนาพานิชจำกัด .
-(2525) การตลาด สำหรับนักบริหาร.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เอเชียเพรส.
- ธัญชา พุทธธรรม.(2544).ความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี
ภาคสมทบ คณะสังคมศาสตร์.สารนิพนธ์ กศม.(การวัดผลการศึกษา).กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- นวลฉวี รัตตสุข.(2543).ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ใน
โรงพยาบาลศิริราช.ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม(สุขศึกษา) .กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ..
- นิคม สะอาดเยี่ยม.(2539).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาซีคอนแอนด์.ภาคนิพนธ์.กรุงเทพฯ:ภาค
นิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน.(2548).ห้องสมุดมีชีวิต.กรุงเทพฯ :กรุงเทพฯรุ่งโรจน์อินเตอร์กรุ๊ป.
-(2548).การบริหารห้องสมุดยุคใหม่.กรุงเทพฯ :เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์ .
- บุญชม ศรีสะอาด.(2535).การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่6.กรุงเทพฯ:สุวีริยาสาส์น.
- ประพิศ นพประชา.(2541).ปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนของสมาชิกห้องสมุด กลุ่ม
ตัวอย่างได้แก่ สมาชิกห้องสมุดประชาชนทั้ง 10 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี.
วิทยานิพนธ์ ค.ม (บรรณารักษศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ.(2534).พฤติกรรมศาสตร์.กรุงเทพฯ :ศูนย์หนังสือจุฬา.
- ปลายฝัน สุขรมย์.(2535).สร้างบริการให้เป็นเลิศ.กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- แพรวพรรณ ทูลธรรม.(2546).ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี.สารนิพนธ์ กศม.(ธุรกิจศึกษา)
กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ลมนุ รัตตากร.(2507).การใช้ห้องสมุด.พิมพ์ครั้งที่7.กรุงเทพฯ:สมาคมห้องสมุดแห่ง
ประเทศไทย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2539). คุณภาพในงานบริการ .กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์.และคณะ. (2539).พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.

.....(2541).การวิจัยธุรกิจ.กรุงเทพฯ : เอเอ็น การพิมพ์.

สมจินต์ สุพรรณ.(2525).ประชากรกับคุณภาพชีวิต.ภาควิชาสุขศึกษา.กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยมหิดล.

สาโรช ไสยสมบัติ.(2534).ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน

มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด.ปริญญาโท.กศ.ม.

มหาสารคาม:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุทธิ ปันมา.(2535).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย

สาขาภาพพิมพ์.ศศ.ม(บริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม

สุนา อยู่โพธิ์.(2544).ตลาดบริการ.กรุงเทพฯ : บ.บีโกเฟอร์ส จำกัด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์.(2540).เกร็ดการบริหาร.กรุงเทพฯ:บุ๊คแบงก์.

สุวัฒนา ใบเจริญ.(2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน

สาขาขอนแก่นวิทยานิพนธ์ ศศ.ม(จิตวิทยาการศึกษา) .กรุงเทพฯ :บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เสรี วงศ์มณฑา.(2542).พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุลและคณะ.(2546).ตลาดบริการ.กรุงเทพฯ:เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น

อัมพร นามเหลา.(2542).ห้องสมุดประชาชน.กรุงเทพฯ : โปรแกรมิวิชา

บรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สถาบันราชภัฏนครราชสีมา

อิมจิตร เลิศพงษ์สมบัติ.(2545).ห้องสมุดกับการเรียนรู้.กรุงเทพฯ:ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

หลุย จำปาเทศ.(2533).Encounting Psychology.กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์.

Cronbach.(1972).*The Dependability of Behaviour measurement* .Theory of generalization for scores And profiles : Wiley

Day and Anderson.(1975).*Development of Induce to Medical Care*.Michigan : Ann Arbon Health Administration Press.

Fitzgerald and Durant.(1980).*Citizen Evalution and Urban Management* : Service delivery in an Era Of Protest : Public Administration Review

Good,Carter V.(1973).*Dictionary of Education*.New York : The Memillan Company

Kotler,Philip.(1993) *Marketing Analysis,Planning,Inplementation and Control*.New Jersey.Pentice Hall Inc. Millet,John D.(1954) .*Management In the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York : Mc Graw-Hill Book Company.Inc

Parasuraman , A,VA.Zeithaml and L.Berry.(1985)" Aconceptual Madel of Service Quality And Its Implications For Research,"*Journal of Marketing*" 49 (February 1985)

Perreault and Jerome.(1999).*Basic Marketing*.Aglobal Managerial approach:

Shelly.Maynard W.(1975).*Responding to Social Change*.Pensylvania : Dowden, Hutchison Press.

Tiffin and Maccormic.(1965).*Industrial Phychology Engie wood Cliff*.New Jersey Prentice-Hall.

Vroom,W.H.(1964).*The Theory of Social and Economic Organization,Trans by Motivation*. New York : Mc-Graw Hill.

White,P.B.(1993).*Organization Behaviour* .Englewood : Prentice-Hall.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.(2549) www.set.or.th

ห้องสมุดมารวย.(2549).www.maruey.com

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

แบบสอบถามชุดนี้เรียบเรียงขึ้นเพื่อประกอบการวิจัย โดยเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสภาพความเป็น
จริงของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ

1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 15 ปี
- ☐ 15 - 20 ปี
- ☐ 21 - 30 ปี
- ☐ 31 - 40 ปี
- ☐ 41 - 50 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาปัจจุบัน

- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช
- ☐ อนุปริญญา / ปวส
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพใด

- ☐ นักเรียน
- ☐ นิสิต / นักศึกษา
- ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
- ☐ พนักงานบริษัทจดทะเบียน
- ☐ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

5. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการห้องสมุดมารวย (เลือกเพียงข้อเดียว)

- ☐ เพื่อค้นหาเอกสารและข้อมูล
- ☐ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต
- ☐ อ่านหนังสือ
- ☐ นัดประชุม
- ☐ นัดทำรายงาน
- ☐ ใช้บริการของมุมสันตนาการ เช่น ชมภาพยนตร์ ฟังเพลง
- ☐ ใช้บริการของร้านขายหนังสือ
- ☐ ใช้บริการของร้านขายกาแฟ
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

6. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดมารวยวันใด (เลือกเพียงข้อเดียว)

- ☐ วันจันทร์- วันพฤหัสบดี
- ☐ วันศุกร์
- ☐ วันเสาร์
- ☐ วันอาทิตย์
- ☐ วันหยุดนักขัตฤกษ์

7. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดมารวยในช่วงเวลาใด (เลือกเพียงข้อเดียว)

- ☐ 8.30 น. – 12.00 น.
- ☐ 12.01 น. – 16.00 น.
- ☐ 16.01 น. – 20.00 น.
- ☐ 20.01น. – 24.00 น.

8. ท่านใช้บริการภายในห้องสมุดมารวยในแต่ละครั้งนานเท่าใด (เลือกเพียงข้อเดียว)

- ☐ น้อยกว่า 30 นาที
- ☐ 30 นาที – 1 ชั่วโมง
- ☐ 1 ชั่วโมง – 2 ชั่วโมง
- ☐ มากกว่า 2 ชั่วโมง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ความพึงใจต่อห้องสมุดมารวย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านการให้บริการ การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ โดยผ่านระบบ VTLS					
2.	การให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก แหล่งภายนอก เช่น BISNEWS, NEWSCENTER, Internet Trading					
3.	การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ และการบริการผ่านทาง website www.maruey.com					
4.	บริการระบบ Wi-Fi ในการ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต					
5.	บริการสื่อทัศนวัสดุ เช่น DVD, VCD และ CD-ROM เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาการ, การสัมมนา, ข้อมูลบริษัท จดทะเบียน เป็นต้น					
6.	สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจาก เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมารวย โดย ผ่านทางโทรศัพท์					

ข้อที่	ความพึงใจต่อห้องสมุดมารวย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้าน ความพึงพอใจของ ทรัพยากร ความหลากหลายขอทรัพยากร (หนังสือ วารสาร วัสดุทัศนวัสดุ)					
2.	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ พนักงาน					
3.	ความพึงพอใจของหนังสือ วารสาร และ วัสดุทัศนวัสดุ					
4.	ความพึงพอใจของหนังสือออก ใหม่					
5.	ความพึงพอใจของโต๊ะ เก้าอี้					
6.	ความพึงพอใจของคอมพิวเตอร์ สำหรับสืบค้นข้อมูล					
7.	ความพึงพอใจของคอมพิวเตอร์ สำหรับฉายภาพยนตร์					
8.	ความพึงพอใจของเครื่องเล่น แผ่นเสียง พร้อมวิทยุเทป					
9.	จำนวนทรัพยากร (หนังสือ, วารสาร และวัสดุทัศนวัสดุ) ที่ ให้ยืมในแต่ละครั้ง					

ข้อที่	ความพึงใจต่อห้องสมุดมารวย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้กิริยาจาที่สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับท่าน					
4.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรอบรู้ในเรื่องที่ท่านรับบริการ					
5.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการได้ถูกต้องชัดเจน					
6.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ในการ ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว					
7.	ความเสมอภาคในการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยมีความเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
10.	ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหา					

ข้อที่	ความพึงใจต่อห้องสมุดมารวย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านลักษณะทางกายภาพ วันเวลา เปิด-ปิดบริการ จันทร์ - พฤหัสบดี เวลา 8.30 -23.00น. ศุกร์ - เสาร์ เวลา 8.30 -24.00น. อาทิตย์ และนักชัตฤกษ์ เวลา 8.30 -23.00 น.					
2.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของ ห้องสมุดมารวย					
3.	แสงสว่างภายในห้องสมุดมารวย					
4.	อุณหภูมิภายในห้องสมุดมารวย					
5.	ความสะอาดของห้องน้ำภายในห้องสมุดมารวย					
6.	จำนวนจุดบริการของเจ้าหน้าที่ภายใน ห้องสมุดมารวย					
7.	การจัดเรียงหนังสือ วารสารบนชั้นวาง					
8.	การแจ้งรายชื่อ หนังสือ วารสารบนชั้นวาง					
9.	การตกแต่งสถานที่ภายในห้องสมุด					
10.	ความเป็นสัดส่วน เพื่อเป็นแหล่งพบปะ พูดคุย หรือทำรายงาน					
11.	สถานที่ตั้งของห้องสมุดในการเดินทาง เข้าถึง					
12.	ระบบรักษาความปลอดภัยของการ เข้า-ออก					
13.	สถานที่ตั้งของร้านขายหนังสือ Settrade.com					
14.	สถานที่ตั้งของร้านกาแฟ Settrade.com					

ข้อที่	ความพึงใจต่อห้องสมุดมารวย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านกิจกรรมสันตนาการ การบริการด้านมุมสันตนาการ เช่น มุมฉายภาพยนตร์ / ฟังเพลง / การใช้อินเทอร์เน็ต					
2.	การรับชมภาพยนตร์ และฟังเพลง ส่วนตัวผ่านเครื่องเล่น โดยไม่จำกัดเวลา					
3.	รอบของการจัดฉายภาพยนตร์ และถ่ายทอดสดรายการสำคัญผ่านโปรเจกเตอร์จอยักษ์ ในทุกวันศุกร์ เวลา 18.00 น. วันเสาร์ - วันอาทิตย์ และ วันนักชดถุักษ์ เวลา 15.00 น.					
4.	การยืมอุปกรณ์ในการเล่นเกมส์ลับสมอง เช่น หมากล้อม / Crossword / หมากรุก					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการห้องสมุด

2. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ด้านการให้บริการ

ด้านความเพียงพอของทรัพยากร

ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านกิจกรรมสันทนาการ

อื่นๆ

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิชา โกมลทัต	คณาจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์	คณาจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ - ชื่อสกุล	นางสาวชมพูนุช วิวัฒน์ชัยกุล
วันเดือนปีเกิด	27 กรกฎาคม 2522
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	83 เจริญผลอพาร์ทเมนต์ ถ.บรรทัดทอง รongเมือง เขตปทุมวัน กทม. 10330
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ตำแหน่ง Business Executive บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) เลขที่ 75/88-91 ชั้น 34 อาคารโอเชียนทาวเวอร์ 2 สุขุมวิท 19 (ซอยวัฒนา) คลองเตยเหนือ วัฒนา กทม. 10330
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	มัธยมปลาย จากโรงเรียนมาแตร์เดอีวิทยาลัย
พ.ศ. 2544	นิเทศศาสตร์ สาขาโฆษณา จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) การตลาด จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ