

027.7
ศศ 243 ก
ร.3

การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

ของ

ศศิภา เหมทานนท์

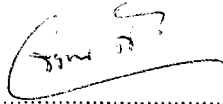
เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

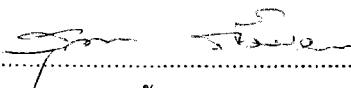
ตุลาคม 2541

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

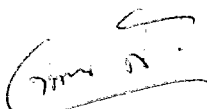
คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
การอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

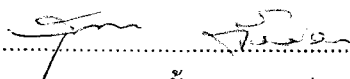
คณะกรรมการควบคุม

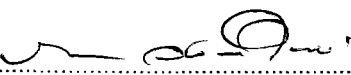

.....ประธาน
(ดร.จรรพวรรณ สกุลคุ)

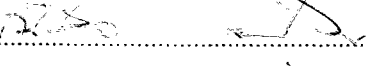

.....กรรมการ
(ดร.สุวพร ตั้งสมรพงษ์)

คณะกรรมการสอบ

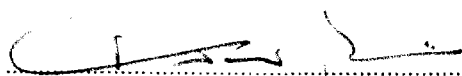

.....ประธาน
(ดร.จรรพวรรณ สกุลคุ)


.....กรรมการ
(ดร.สุวพร ตั้งสมรพงษ์)


..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่)


..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์เจลิยว พันธุ์สีดา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
วันที่ 5 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2541

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้
ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัย
จาก

ทุนพัฒนาบุคลากร ฝ่ายวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือและแนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร.จารุวรรณ สกุลคู และ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์ ที่ได้กรุณาเป็นประธานและกรรมการ ควบคุมปริญญานิพนธ์ และได้กรุณาให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ (คณบดีคณะศึกษาศาสตร์) และรองศาสตราจารย์เจลิยา พันธุ์สีดา (ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง) ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติม ในการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์เจลิยา พันธุ์สีดา (ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง) รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วรรณรัตน์ รองศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ หวังพานิช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดิลก ดิลกานนท์ และคุณนงลักษณ์ พจนารักษ์ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

ขอขอบคุณบุคลากรและนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับการทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ Mr.John M. Allen, Jr. คุณวรรณ H. Angell, คุณศรีสมร H.Tautscher ที่กรุณาให้การสนับสนุนทุนวิจัยด้วยดีตลอดมา นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.อนุสรณ์ น่องรู้ธ จ.สกุลคู อาจารย์สมกิจ กิจพูนวงศ์ คุณสายชล เหมทานนท์ คุณภาสพงศ์ สังฆสุวรรณ คุณอัญชลี สุตธรรม คุณพรศรี สุขสวัสดิ์ คุณปรีชา ศิริรัตน์ คุณสุรพงษ์ ทรงเดช คุณนรินทร์ ทินกร ณ อยุธยา คุณกฤษณา พาหุยุทธ์ คุณจำรูญ เลียบไย และเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท ปริญญาเอกสาขาการอุดมศึกษา ตลอดจนเพื่อน ๆ ร่วมงานทุกท่าน ที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมด ที่กรุณาให้กำลังใจ ช่วยสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือมาตลอด จึงทำให้งานวิจัยสำเร็จลงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ มารดา-บิดา ลูกขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอมอบเป็นสิ่งทดแทนพระคุณครูอาจารย์ ผู้ประสาทวิชา ตลอดจนผู้มีพระคุณต่อผู้วิจัยทุกท่าน

ศศิภา เหมทานนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	7
ความสำคัญของการวิจัย	8
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
สมมุติฐานของการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
ความหมายและงานบริการห้องสมุด	11
ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด	13
บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย	15
งานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	17
ด้านบริการวารสาร	21
ด้านบริการสิ่งพิมพ์	22
ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	22
ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
ลักษณะของแบบสอบถาม	31
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	32
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	36
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	117
ความมุ่งหมายของการวิจัย	117
วิธีดำเนินการวิจัย	117
การวิเคราะห์ข้อมูล	117
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	118
อภิปรายผล	123
ข้อเสนอแนะ	130
บรรณานุกรม	133
ภาคผนวก	140
ภาคผนวก ก หนังสือแนะนำและแบบสอบถาม	141
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและค่าอำนาจจำแนกเป็น รายชื่อ	154
ภาคผนวก ค ระเบียบการใช้ห่อสมุด	156
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	169
ประวัติย่อของผู้วิจัย	171

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนิสิตและบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ ..	29
2	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และ สถานภาพ	33
3	รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตและบุคลากรที่มีทัศน ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ	37
5	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มี ทัศนต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ	38
6	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มี ทัศนต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพ	39
7	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มี ทัศนต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ	41
8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มี ทัศนต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามสถานภาพ	42
9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรที่มีทัศนต่อการจัด บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ	43
10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรที่มีทัศนต่อการจัด บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตาม สถานภาพ	44
11	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตและบุคลากรที่มีทัศน ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อ	45
12	การเปรียบเทียบทัศนของนิสิตและบุคลากรโดยรวมต่อการจัดบริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด ..	50

ตาราง	หน้า
13 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตและบุคลากรเพศชายและเพศหญิงต่อการจัดบริการ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ ที่กำหนด	55
14 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด ..	61
15 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดบริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด ..	66
16 การเปรียบเทียบทักษะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก ต่อการจัดบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ ที่กำหนด	71
17 การเปรียบเทียบทักษะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข ต่อการจัดบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ ที่กำหนด	76
18 การเปรียบเทียบทักษะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ค ต่อการจัดบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ ที่กำหนด	80
19 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด	84
20 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตและบุคลากรเพศชายต่อการจัดบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด	85
21 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตและบุคลากรเพศหญิงต่อการจัดบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด	86
22 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะทันตแพทยศาสตร์ต่อการจัด บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและ รวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด	87
23 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะแพทยศาสตร์ต่อการจัด บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและ รวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด	88

[illegible]

ตาราง	หน้า
34 การเปรียบเทียบทักษะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ค ต่อการจัดบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด	99
35 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการวารสาร จำแนกตามสถานภาพ	100
36 การทดสอบความแตกต่างของทักษะนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการวารสาร จำแนกตามสถานภาพ	101
37 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการสิ่งพิมพ์ จำแนกตามสถานภาพ	102
38 การทดสอบความแตกต่างของทักษะนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการสิ่งพิมพ์ จำแนกตามสถานภาพ	103
39 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการส่งเสริมการใช้ บริการ จำแนกตามสถานภาพ	104
40 การทดสอบความแตกต่างของทักษะนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการส่งเสริม การใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	105
41 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา จำแนกตามสถานภาพ	106
42 การทดสอบความแตกต่างของทักษะนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา จำแนกตามสถานภาพ	107
43 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตาม สถานภาพ	108

ตาราง	หน้า
44 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน จำแนก ตามสถานภาพ	109
45 การเปรียบเทียบทัศนคติของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดบริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามสถานภาพ	110
46 การเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการวารสาร จำแนกตามสถานภาพ	111
47 การเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการสิ่งพิมพ์ จำแนกตามสถานภาพ ...	111
48 การเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ จำแนก ตามสถานภาพ	112
49 การเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา จำแนกตาม สถานภาพ	112
50 การเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพ	113
51 ความถี่ของคำตอบเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านต่าง ๆ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้านและรวม 4 ด้าน จากแบบสอบถามปลายเปิด	113

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคของข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งได้รับผลกระทบมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ และด้วยความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองการปกครอง ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ทางสังคมขึ้น ประเทศไทยจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อสร้างศักยภาพให้สามารถอยู่ในประชาคมโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี และสังคมส่วนรวมมีความสุข การกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งจะนำมาใช้ในระหว่างพุทธศักราช 2540 - 2544 จึงมีเป้าหมายที่จะพัฒนาคุณภาพและสมรรถนะของคนให้เป็นคนดี มีคุณธรรม มีสุขภาพ พลานามัยที่ดี และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ย่อมต้องอาศัยการศึกษามาเป็นกลไกในการพัฒนาคน (พล.อ.ชวลิต ยงใจยุทธ. 2539 : คำนำ) การศึกษานับเป็นรากฐาน และกระบวนการที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความสามารถเต็มตามศักยภาพ มีพัฒนาการที่สมดุลทั้งปัญญา จิตใจ ร่างกาย และสังคม เพื่อเสริมสร้างการพัฒนาและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ กระบวนการศึกษา จึงมีผู้เรียนเป็นเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2539 : 4 - 5) สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ภาระหน้าที่หลักของสถาบันอุดมศึกษา คือ การผลิตคนที่มีความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมสมบูรณ์ ทั้งด้านวิชาชีพชั้นสูง เพื่อสนองความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน การค้นคว้าวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ ด้านบริการทางวิชาการแก่สังคมตลอดจนด้านเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม จึงเป็นที่ยอมรับว่าบทบาทสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาก็คือ การเป็นผู้นำในด้านความเป็นเลิศทางวิชาการ (Academic Excellence) ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงมีภารกิจหลักที่สำคัญ คือ การสอนวิชาการและวิชาชีพเพื่อสนองความต้องการกำลังคนของสังคม การวิจัยค้นคว้าเพื่อสนองความก้าวหน้าทางวิชาการ บริการทางวิชาการแก่สังคม ถ่ายทอดวัฒนธรรม และปลูกฝังความเป็นพลเมืองดี (วิจิตร ศรีสอาน. 2518 : 11) อย่างไรก็ตามสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรที่สำคัญในการที่จะเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงสังคม ซึ่งต้องรับผิดชอบ ทั้งด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ (ชมพันธุ์ ฤกษ์ขจร ณ อุรุยา. 2539 : 5) จะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ และทิศทางในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่สังคมโลกาภิวัตน์อย่างมีศักยภาพ การกำหนดวิสัยทัศน์ของสังคมไทยในมุมมองของนักพัฒนาหลักสูตร คือ เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ มุ่งพัฒนาคนให้เต็มศักยภาพและรู้เท่าทันโลก (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2539 : 4) ไม่เคยมียุคใดสมัยใดที่การศึกษาจะได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางเท่าปัจจุบันนี้ ฉะนั้นการศึกษาในระดับอุดมศึกษา นอกจาก

ผู้เรียนจะมุ่งศึกษาแสวงหาความรู้จากผู้สอนแล้ว ยังจะต้องค้นคว้าด้วยตนเองจากตำรา เอกสารต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้นด้วย และให้การศึกษาตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ (วิจิตร ศรีสอ้าน. 2539 : 12)

ปัจจัยที่จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการนั้น ประกอบด้วย การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีผลงานทางวิชาการเพื่อให้บริการแก่สังคม อัตราส่วนระหว่างอาจารย์กับนักศึกษามีความเหมาะสม สัดส่วนคุณวุฒิของอาจารย์อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน มีการประเมินผลการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ต้องมีคุณภาพและปริมาณที่น่าพอใจ ที่สำคัญมหาวิทยาลัยจะต้องมีการปรับปรุงอุปกรณ์การเรียนการสอนให้สอดคล้องกับหลักสูตรและความก้าวหน้าทางวิชาการที่นับวันแต่จะเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว

ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งสำคัญในการให้ความรู้ในฐานะเป็นสื่อกลางระหว่างบุคคลกับวัสดุความรู้ ช่วยให้อาจารย์และนักศึกษาสามารถพัฒนาตัวเองได้ (พจน์ สะเพียรชัย. 2532 : 19) หากมีเอกสารวัสดุเพียงพอ มีผลงานวิจัยที่สมบูรณ์แบบ มีความเป็นเลิศในการให้บริการ มีความเป็นเลิศในเชิงรุก ห้องสมุดก็จะมียุทธศาสตร์ที่สำคัญมากในการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการแก่ชุมชนของมหาวิทยาลัย นับได้ว่าเป็นหัวใจของสถาบันการศึกษา ช่วยให้สถาบันนั้น ๆ มีวัสดุและความรู้ทุกชนิดในยุคข่าวสาร เพราะห้องสมุดเป็นศูนย์กลางวิชาการและบริการเทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อประกอบการเรียนการสอน การวิจัย การส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ เช่น ตำรา วารสาร นิตยสาร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ในสาขาวิชาต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีสื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น แถบบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ โปสเตอร์ ภาพฉีก โมโครฟิล์ม โมโครฟิช แผนที่สไลด์ เป็นจำนวนมาก (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2539 ก : 9 - 10) ห้องสมุดในปัจจุบันจึงมิใช่เป็นสถานที่ที่มีทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นหนังสือเท่านั้น หากแต่ยังมีทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอื่น ๆ ที่สามารถให้ประโยชน์ทางการศึกษาได้ ตลอดจนฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถค้นคว้าคอมพิวเตอร์ (พวา พันธุ์เมฆา. 2535 : 2) ซึ่งเป็นแหล่งสะสม และรวบรวมความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของการค้นคว้าหาความรู้ของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาทุกฝ่าย ความมีคุณภาพของห้องสมุดจะขึ้นอยู่กับ การมีเนื้อหาสาระทางวิชาการที่บรรจุอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และวิธีการอื่น ๆ ที่ครบครันตามหลักสูตรที่เปิดสอนเป็นอย่างดี การมีเนื้อหาสาระทางวิชาการครอบคลุมถึงความก้าวหน้าทางวิชาการด้านต่าง ๆ อย่างพร้อมมูลพร้อมที่จะให้มาศึกษาได้ มีความทันสมัย สามารถสนองตอบความต้องการในการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดได้มีระบบการสืบค้น และบริการที่เอื้อต่อผู้ใช้ มีระบบการติดตาม ประเมิน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการใช้ห้องสมุดอยู่เป็นประจำ (วันชัย ศิริชนะ. 2540 : 14) การมีจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสืออ้างอิง และเอกสารอื่น ๆ เพียงพอและทันสมัย มีการให้บริการต่าง ๆ เอื้อต่อการค้นคว้า การวิจัยของคณาจารย์และนักศึกษา มีงบประมาณที่เพียงพอในการจัดซื้อหนังสือจากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ตามความต้องการของคณะหรือภาควิชา (อัจฉรา

วัฒนาณรงค์. 2539 : 7 - 8) ซึ่งคุณภาพของห้องสมุดจะเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะในการสอนแต่ละวิชาไม่ว่าในคณะใด จะต้องอาศัยหนังสือเป็นรากฐานการศึกษา และการค้นคว้าวิจัยทั้งสิ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงที่มีการสอนในมหาวิทยาลัย และความรู้ขั้นสูงทั่วไป ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดจึงมีหน้าที่จะต้องจัดหา และรวบรวมหนังสือ สิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ ให้นิสิตและอาจารย์ได้ใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าวิจัยอย่างเพียงพอ (Buck. 1964 : 4295)

ในฐานะที่ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศ จึงมีความสำคัญขึ้นเป็นทวีคูณ ความมีเอกภาพและอิสรภาพในการบริหารเป็นปัจจัยหลักอันจะนำมาซึ่งขีดความสามารถในการให้บริการสารสนเทศได้อย่างสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม ดังนั้น ห้องสมุดจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากแต่เดิมไปสู่บทบาทใหม่ดังนี้ (1) จากห้องสมุดเป็นศูนย์กลาง เปลี่ยนเป็นห้องสมุดสารสนเทศเป็นศูนย์กลาง (2) จากห้องสมุดในฐานะที่เป็นสถาบัน เปลี่ยนเป็นห้องสมุดในฐานะผู้จัดเตรียมสารสนเทศให้ (Information Provider) และอยู่ในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศที่มีหน้าที่จัดสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศทุกอย่างที่เกี่ยวข้องไว้บริการ (3) จากการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้งานในห้องสมุดเป็นระบบอัตโนมัติ เปลี่ยนเป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเข้าถึงสารสนเทศ และส่งสารสนเทศให้โดยไม่จำกัดแต่เพียงภายในห้องสมุดเท่านั้น (4) จากข่ายงานห้องสมุดเพื่อจัดหาสารสนเทศ เปลี่ยนเป็นข่ายงานที่กว้างขวางเพื่อจัดเตรียมสารสนเทศทุกรูปแบบไว้บริการ (สุพรรณ ส่องแสงจันทร์. 2539 : 37 - 47) การจัดบริการของห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนตามศักยภาพของเทคโนโลยี เพราะห้องสมุดนั้นเป็นหัวใจของการศึกษาในยุคใหม่ ห้องสมุดเป็นกิจกรรมและบริการที่สามารถจัดให้มีได้ทั้งระบบการศึกษาปกติ และระบบการศึกษานอกระบบ การเรียนการสอนยุคใหม่ หอสมุดหรือห้องสมุดได้เข้ามามีบทบาทอย่างมาก ซึ่งระบบหอสมุดที่มีประสิทธิภาพไม่ได้ดูที่ความใหญ่เพียงอย่างเดียว แต่จะดูกันที่บริการด้วย

หอสมุดจึงต้องแสดงให้เห็นถึงบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าแก่การลงทุน เช่น (1) เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด (2) เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีระบบสารสนเทศก้าวหน้าเพียงใด มีเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เกรดอะไบบ้าง มีศักยภาพแค่ไหนเพื่อรองรับการวิจัย และค้นคว้า มีการวางระบบสายใยแก้วเพื่อวางระบบการติดต่อส่งสารกันภายในมหาวิทยาลัย (3) มีระบบจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เทคโนโลยีแบบซีดี-รอม (CD-ROM) จะทำให้ข้อมูลสามารถจัดเก็บได้ในระบบที่สะดวก และราคาประหยัดสามารถเลือกหา และส่งต่อกันได้มากขึ้น (4) มีบริการส่งหนังสือให้มีประสิทธิภาพที่เรียกว่าการแลกเปลี่ยนหนังสือระหว่างห้องสมุด เช่น มีการส่งสารไปยังห้องสมุดที่ใกล้เคียง ที่มีหนังสือเล่มที่ผู้ใช้บริการต้องการ แล้วขอยืมหนังสือผ่านต่อกัน (5) มีการเชื่อมโยงส่งสารกันในระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Network) สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งเชื่อมโยงได้ทั่วโลกผ่านระบบทางด่วนข้อมูล เพื่อบริการส่งสารทางการศึกษาสะดวกรวดเร็ว (6) เป็นระบบการค้นคว้า และเรียนรู้ที่ไม่ถูกจำกัดด้วยเวลา และสถานที่แหล่งข้อมูล

สามารถกระจายตัวเองในการจัดเก็บ และกระจายกันผลิต แต่ประสานข้อมูลตามแหล่งต่าง ๆ แล้วเชื่อมโยงส่งต่อแก่กัน มีการวางระบบจัดค้น และเรียกข้อมูลที่สามารถค้นหาข้ามแหล่งได้รวดเร็ว แบ่งกันทำงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูลแก่กัน มีการวางระบบการค้นคว้าให้มีมาตรฐาน สามารถใช้ร่วมกันได้ทั่วโลก ฉะนั้น ระบบการทำงานไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการให้บริการ หรือการผลิตพัฒนาองค์ความรู้เพื่อให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสใช้สอยได้มาก ๆ ต้องเน้นความคล่องตัวในการให้บริการ หรือการทำงานให้มาก ทั้งนี้ระบบห้องสมุดเป็นระบบให้บริการต้องมีปลายทางการให้บริการในทุกชุมชน ในแบบศูนย์บริการวิชาการ (Academic Service Center) ซึ่งสถาบันบริการเช่นนี้จะต้องกระจายการให้บริการไปให้ใกล้กับผู้รับบริการให้มากที่สุด (ประกอบ คูปรัตน์. 2539 : 12 - 27) อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดควรมีบริการที่กว้างขวางยืดหยุ่นสอดคล้องกับระบบการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นด้วย เช่น การเปิดให้เร็วขึ้นในตอนเช้า และปิดช้าลงในตอนเย็น หรือตอนกลางคืน (พนม พงษ์ไพบูลย์. 2539 : 6)

นอกจากนี้การให้บริการที่ดี ต้องแสดงออกของความเต็มใจและกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ แม้ว่าผู้ใช้บริการจะไม่ได้รับคำตอบ หรือข้อมูลที่ต้องการกลับไป แต่ก็จะมีความประทับใจในการบริการ นั้น ๆ การบริการที่ดีซึ่งเป็นหัวใจของห้องสมุด จึงเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดโดยทางอ้อม ห้องสมุดก็เช่นเดียวกับห้างสรรพสินค้าหรือศูนย์การค้า ที่ต้องพยายามเสนอสนองและจัดหารูปแบบใหม่ ๆ ของการจัดบริการเพื่อดึงดูดลูกค้าประจำ และผู้ที่สัญจรผ่านไปมาให้เกิดความสนใจ กระตือรือร้นอยากเข้าไปใช้บริการต่าง ๆ ที่ห้างหรือศูนย์การค้าจัดขึ้น ขอมเสียเงินเพียงเพื่อให้ได้สินค้าที่พึงพอใจกลับไป หรือแวะเวียนกลับมาอีกครั้ง เพราะความพึงพอใจในการจัดบริการ สำหรับการจัดบริการวัสดุสารสนเทศของห้องสมุด นอกจากจะจัดเป็นกลุ่มหนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง วารสาร โสตทัศนวัสดุ เอกสารอื่น ๆ ได้แก่ จุลสาร กฤตภาค ยังจัดให้บริการข้อมูลจากวัสดุสารสนเทศในลักษณะที่เป็นเฉพาะกลุ่มตามเนื้อหาหรือตามลักษณะสิ่งพิมพ์ โดยอาจจัดแยกไว้บนชั้นไม่ปนกับวัสดุสารสนเทศที่กล่าวมาแล้ว หรืออาจจัดบริการแยกไว้ตามห้อง แต่ละห้องมีป้ายชื่อกลุ่มระบุไว้ จะจัดแยกออกจากหนังสือ หรือเอกสาร การที่ห้องสมุดจะจัดบริการเฉพาะมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุดนั้น ๆ โดยปกติบริการหลักของห้องสมุดไม่ว่าจะมีขนาดเล็ก หรือขนาดใหญ่ มีบริการที่เหมือนกัน คือ บริการการอ่าน บริการสืบค้นสารสนเทศหรือบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า บริการให้ยืมวัสดุ สารสนเทศ (ยุพดี จารุทรัพย์. 2539 : 31 - 34)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นแหล่งวิชาการที่สำคัญ รวบรวมความรู้ทุกประเภท เพื่อช่วยให้นิสิตรู้จักพัฒนา ความรู้ ความคิด มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น สำนักเลขานุการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดและวิเคราะห์สนเทศ ฝ่ายบริการ ฝ่ายวารสาร ฝ่ายโสตทัศนศึกษา และหอสมุดวิทยาเขต (หนังสือทบทวมหาวิทยาลัย ที่ ทม 0202/8066 ลงวันที่ 20 เมษายน 2530 และหนังสือทบทวมหาวิทยาลัย ที่ ทม 0202/33259 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2530) ปัจจุบันสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลาง การบริการข่าวสารความรู้ต่าง ๆ

แก่ชุมชนในมหาวิทยาลัย และเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาของชาติ โดยเน้นสาขาวิชาการศึกษา และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ส่งเสริมการค้นคว้างานวิจัยของมหาวิทยาลัย ตามยุคสมัยของโลกที่เปลี่ยนแปลงเป็นยุคข่าวสารไร้พรมแดน ตลอดจนช่วยให้การค้นคว้าด้วยความรวดเร็วตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ดังเช่น บริการยืม-คืน สิ่งพิมพ์ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการหนังสือสำรอง บริการหนังสือจอง บริการถ่ายสำเนาเอกสารและสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด หรือสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด บริการโสตทัศนวัสดุพร้อมอุปกรณ์ บริการยืมโสตทัศนวัสดุจากหน่วยงานอื่น บริการห้องเรียน บริการห้องประชุม บริการสถานที่จัดนิทรรศการ บริการห้องค้นคว้าสำหรับอาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด บริการให้คำปรึกษา และช่วยค้นคว้า บริการข่าวสารทันสมัย บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ บริการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ บริการฝึกงานให้นักศึกษา บริการให้บุคคลภายนอกเข้าใช้ห้องสมุด (อัญชลี อำนาจธรรม. 2538 : 28 – 29) และการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดด้วยระบบคอมพิวเตอร์ OPAC (Online Public Access Catalog) ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถค้นหารายการหนังสือภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ได้สะดวกง่ายดายยิ่งขึ้น (ดวงกมล อุ่นจิตติ. 2540 : 2) ในทางปฏิบัติสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์ และไม่อาจตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประสบปัญหาการใช้บริการห้องสมุดหลายประการ จากการสัมภาษณ์พบว่า

ด้านบริการวารสาร หนังสือพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และการค้นหาหนังสือพิมพ์รายวันเพื่อนำมาอ้างอิงไม่ได้รับความสะดวก เพราะไม่ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการ วารสารฉบับใหม่ ๆ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ การนำออกเผยแพร่ล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ บางฉบับไม่มีให้บริการ การจัดเก็บวารสารบนชั้นไม่ตรงกับหมายเลขที่กำกับ จึงทำให้เสียเวลาในการค้นหา และวารสารที่นำมาศึกษาค้นคว้าแล้วไม่ได้จัดเก็บไว้ที่ชั้นวารสาร วารสารภาษาไทยสาขาวิชาต่าง ๆ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ วารสารฉบับล่วงเวลามีให้ยืมน้อยฉบับ ไม่สะดวกในการขอใช้บริการ ตลอดจนไม่ทราบวิธีค้นหาบทความ และใช้เวลามากสำหรับการค้นหา (อนงค์ เทียนยิ่งตระกูล, ธเนศ แม้นอินทร์ และเดือนเพ็ญ ตั้งวงศ์วราชัย นิสิตระดับปริญญาตรี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิภา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2540)

ด้านบริการสิ่งพิมพ์ หนังสือเล่มที่ต้องการไม่มีให้บริการ หนังสือบางเล่มอยู่ในสภาพชำรุด เก่าไม่มีข้อมูลที่ทันสมัย เช่น หนังสือที่ให้ความบันเทิง นวนิยาย หนังสือเด็ก การเรียงหนังสือสลับที่ไม่ตรงกับหมวดหมู่ บางครั้งไม่พบหนังสือบนชั้น บัตรรายการเรียงไม่ถูกต้อง การค้นหาหนังสือจากฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด อุปกรณ์การให้บริการ คือ คอมพิวเตอร์ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ต้องใช้เวลานานในการค้นหาเนื่องจากขาดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ในฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดไม่มีข้อมูลรายละเอียดของหนังสือ การค้นหาข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด

พบรายชื่อหนังสือที่ต้องการแต่ไม่พบหนังสือบนชั้น การหาหัวเรื่องไม่ตรงกับความต้องการ เครือข่าย การใช้บริการจากฐานข้อมูลไม่สามารถติดต่อกับห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ และไม่ได้ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ นอกจากนี้การค้นหาลิงก์พืชมพ์รัฐบาลก็ประสบปัญหา เช่น ลิงก์พืชมพ์รัฐบาลเก่า ล้าสมัยไม่พบลิงก์พืชมพ์รัฐบาลที่ต้องการในห้องสมุด การเรียงลิ่งพืชมพ์รัฐบาลยาก แก่การค้นหา ปรินทูปัญญาสิทธิของสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ การให้ยืม หนังสือ สำนักหอสมุดกลางให้สิทธิอาจารย์ยืมหนังสือใหม่ในระยะเวลาสั้น ทำให้ผู้ใช้บริการรายอื่น ไม่สามารถยืมหนังสือเล่มที่ต้องการได้ ประกอบกับจำนวนลิ่งพืชมพ์มีให้ยิมน้อย ผู้ที่ลืมนำบัตรสมาชิก มาก็ไม่สามารถยืมหนังสือได้ การจัดเก็บหนังสือมีเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการ (ณรงค์ แยมประดิษฐ์, บุษกร อำไพ และวนิดา จิตประไพ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิกา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2540)

ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ หนังสืออ้างอิงสาขาวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการ เก่า ล้าสมัย ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการจากหนังสืออ้างอิง จุลสาร และกฤตภาค ไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีเนื้อหาไม่ทันสมัย ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่ามีการยืมระหว่าง ห้องสมุด การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลซีดี-รอม (CD-ROM) ไม่ตรงตามความต้องการ เพราะรายชื่อที่ได้จากการสืบค้นมักจะไม่พบหนังสือในห้องสมุด ขาดการ ประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอย บรรณานุกรมปรินทูปัญญาสิทธิ ในปีปัจจุบันจากฐานข้อมูล ออกให้บริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก (นรินทร์ ทินกร ณ อยุธยา และเสถียร อักษรชู ข้าราชการสังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิกา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2540)

ด้านบริการโสตทัศนศึกษา วิดีทัศน์แต่ละสาขาวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื้อหา สารไม่ทันสมัย เทปคาสเส็ทมีคุณภาพต่ำ สไลด์ มีเนื้อหาไม่ทันสมัย ขาดการประชาสัมพันธ์ โสตทัศนศึกษาใหม่ ๆ ขั้นตอนในการขอใช้บริการโสตทัศนศึกษา ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว (ธวัชชัย ผดุงตาล และอัญชลี มุลิกมาศ ข้าราชการสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิกา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2540)

จากการสัมภาษณ์ (เจลิยา พันธุ์สีดา ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิกา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2540) ให้ความเห็นโดยสรุปว่าอุปกรณ์ การให้บริการ เช่น จำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นฐานข้อมูลไม่เพียงพอต่อจำนวนของผู้ใช้ บริการ เนื่องจากขาดงบประมาณ ขาดบรรณารักษ์ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีจึง ไม่สามารถจัดทำฐานข้อมูลให้ครบถ้วน หนังสืออ้างอิงยังไม่เพียงพอ เช่น หนังสือสาขาวิชาต่าง ๆ

มีน้อย หนังสือชำรุด โดยเฉพาะหนังสือภาษาไทย ตลอดจนการซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุดไม่ทันต่อการให้บริการ สำหรับปัญหาหนังสือหาไม่พบ เนื่องมาจากการนำหนังสือเข้าชั้นไม่ทัน เพราะขาดบุคลากรที่มีความชำนาญ วารสารบางสาขาไม่ครบถ้วน ปัญหาของบัตรประจำตัวนิสิต ซึ่งควรจะใช้ได้กับทุกงาน เช่น นำบัตรประจำตัวนิสิตไปใช้กับงานของห้องสมุด หรือใช้เป็นบัตรแทนในการยืมหนังสือ ผู้ใช้บริการบางรายไม่เคารพกฎ ระเบียบในการเข้าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเพ็ญแข ประจันปัจฉินิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) เกี่ยวกับความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านบริการของมหาวิทยาลัย พบว่าในด้านการบริการจากหอสมุด นิสิตมีความต้องการการบริการสูงสุด ในด้านการจัดหาสื่อและสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยไว้สำหรับบริการ การจัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองในหอสมุด และการปรับระบบการใช้บัตรห้องสมุดที่ทันสมัย

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นสาเหตุสำคัญ ที่ทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงภาระหน้าที่ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่เป็นหน่วยบริการทางวิชาการที่จะช่วยเสริมสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนให้บรรลุถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากร ของสำนักหอสมุดกลาง มีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผลจากการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ และจะเป็นข้อมูลในการเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อปรับปรุงการจัดบริการ และวิธีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้านคือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน และเป็นรายข้อกับเกณฑ์ 3.00 ซึ่งผู้วิจัยกำหนด โดยจำแนกตามเพศ และสถานภาพ
3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน โดยจำแนกตามสถานภาพ

ความสำคัญของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการวางแผนจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้แก่นิสิต และบุคลากรได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตและบุคลากรซึ่งเป็นผู้รับบริการห้องสมุด
2. เป็นข้อมูลในการเสนอแนะต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการได้อย่างถูกต้อง

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ที่กำลังศึกษาคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะพลศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ และบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วย ข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข ข้าราชการสาย ค ประจำปีการศึกษา 2540 รวมทั้งสิ้น 10,442 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของนิสิตและบุคลากร ซึ่งมีดังนี้
 - 3.1.1 เพศ จำแนกเป็น เพศชายและเพศหญิง
 - 3.1.2 สถานภาพการเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีตามคณะที่ศึกษา และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ
 - 3.1.3 สถานภาพของบุคลากร จำแนกเป็น ข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 4 ด้าน คือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริการห้องสมุด หมายถึงการที่บุคคลได้ใช้หนังสือ วัสดุต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดหา มา เพื่อช่วยเสริมสร้างให้ผู้ใช้อห้องสมุดได้รับความสะดวกในการศึกษา ค้นคว้า แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านบริการวารสาร หมายถึง การให้บริการ การอ่าน การศึกษาค้นคว้าวิจัย บริการยืม-คืน และบริการสำเนาหน้าสารบัญ

1.2 ด้านบริการสิ่งพิมพ์ หมายถึง บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป บริการยืม-คืน ปรินต์มานิพนธ์ บริการยืม-คืนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) จัดหนังสือเข้าชั้น รับจอง หนังสือ การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์

1.3 ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ หมายถึง บริการให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการ ค้นคว้า และการใช้ห้องสมุด นำชมห้องสมุด บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด บริการหนังสืออ้างอิง บริการจุลสาร กฤตภาค บริการสืบค้นฐานข้อมูลบทคัดย่อปรินต์มานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จาก ฐานข้อมูลซีดี-รอม (CD-ROM) 3 ฐาน คือ (1) บทคัดย่อปรินต์มานิพนธ์ระดับปริญญาเอกของ มหาวิทยาลัยในต่างประเทศ (DAO) (2) บรรณานุกรม บทคัดย่อ ของบทความวารสารทางการ ศึกษาของต่างประเทศ (ERIC) (3) บรรณานุกรม บทคัดย่อ บทความ และหนังสือทางด้าน จิตวิทยา (Psychlit)

1.4 ด้านบริการโสตทัศนศึกษา หมายถึง การบริการโสตทัศนอุปกรณ์ โสตทัศนวัสดุ เครื่องมือ และวัสดุทุกชนิดที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน และการผลิตสื่อการสอน

2. ห้องสมุด หมายถึง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ปัญหาการใช้บริการ หมายถึง อุปสรรค และความไม่สะดวกที่ผู้ใช้ประสบในการใช้ บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. ทศนะ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็น ที่บุคคลมีต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือ สิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งในทางดี หรือ ไม่ดี ชอบ หรือ ไม่ชอบ พอใจ หรือ ไม่พอใจ เห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วยในวิจัยนี้ หมายถึง ความคิดเห็นของนิสิตและบุคลากรที่มีต่อการจัดบริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5. นิสิต หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะ แพทยศาสตร์ คณะพลศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ ที่ลงทะเบียน เรียนปีการศึกษา 2540 ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

6. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ได้รับบรรจุและแต่งตั้งเข้ารับราชการในมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ (กฎทบวงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2519) อันประกอบด้วย

6.1 ข้าราชการสาย ก เป็นข้าราชการที่มีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์

6.2 ข้าราชการสาย ข เป็นข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่วิจัย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ นโยบายและแผน และพยาบาล ฯลฯ

6.3 ข้าราชการสาย ค เป็นข้าราชการที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหาร และธุรการ ได้แก่ ผู้อำนวยการสถาบันหรือสำนัก ผู้อำนวยการกอง เลขานุการคณะ หัวหน้ากอง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด ฯลฯ

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ทักษะของนิสิตและบุคลากรเพศชายและเพศหญิงต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกับเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกับเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ทักษะของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกับเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ทักษะของข้าราชการสาย ก ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกับเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ทักษะของข้าราชการสาย ข ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกับเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ทักษะของข้าราชการสาย ค ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกับเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
7. ทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกัน
8. ทักษะของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกัน
9. ทักษะของบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลกับสาระสำคัญตามลำดับ คือ ความหมายและงานบริการห้องสมุด ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย งานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 4 ด้าน คือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ ด้านบริการ โสตทัศนศึกษา

ความหมายและงานบริการห้องสมุด

“บริการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2538 : 463) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ หรือใช้บริการ สำหรับงานบริการห้องสมุดนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

จารุวรรณ สินธุโสภณ (2527 : 279) ให้ความหมายและขอบเขตของงานบริการในห้องที่ถือว่เป็นเขตปฏิบัติการห้องสมุดได้เข้าถึงข้อมูล ได้ใช้ทรัพยากรของห้องสมุด ได้รับการชักนำหรือช่วยเหลือ โดยมีทรัพยากรห้องสมุดเป็นสื่อและไม่มีข้อจำกัดว่าทรัพยากรนั้นจะอยู่ที่ใดหรือไม่มีข้อจำกัดว่าบุคคลที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลหรือทรัพยากรต่าง ๆ นั้น จะมาที่ห้องสมุดเองหรือไม่จัดได้ว่าเป็นการให้บริการของห้องสมุด สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2521 : 56) ให้ความเห็นว่าบริการห้องสมุด คือ งานห้องสมุดที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เริ่มจากการสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้ผู้คนสนใจเข้าใช้ห้องสมุด จัดสถานที่ให้สวยงามมีระเบียบ จัดชั้นหนังสือเป็นระเบียบ หนังสือไม่ฉีกขาด และมีการจัดบริการต่าง ๆ อาทิ งานบริการจ่าย-รับ บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า บริการแนะนำการอ่าน บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด จวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์ (2522 : 160) กล่าวว่า บริการห้องสมุด คือ การให้บุคคลได้ใช้หนังสือและวัสดุต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดหาเพื่อประโยชน์แก่การศึกษาค้นคว้าและบันเทิงใจ และธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2525 : 111) อธิบายว่า บริการห้องสมุด หมายถึง การจัดบริการและหาวิธีต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและชักจูงให้บุคคลมาใช้บริการ เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ความเพลิดเพลินจากหนังสือและโสตทัศนวัสดุทุกประเภทที่มีอยู่ในห้องสมุด

เฉลิมศักดิ์ ชูปวา (2534 : 7 - 11) กล่าวว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้จัดบริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ห้องสมุดแต่ละแห่งจะจัดบริการประเภทใดบ้างมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบาย วัตถุประสงค์ และลักษณะการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยนั้น โดยทั่วไปบริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัด ได้แก่ บริการจ่าย-รับ

หรือบริการให้ยืม (Circulation Service) หมายถึง การให้ใช้ ให้ยืมหนังสือและวัสดุห้องสมุด บางประเภทที่ห้องสมุดกำหนดไว้ให้ยืมได้ บริการนี้เป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดทุกแห่งจะต้องจัด บริการไว้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการนำหนังสือไปใช้นอกห้องสมุด ตามเวลาที่กำหนดให้ยืมโดยห้องสมุดจะกำหนดระเบียบการยืม-ส่ง และทำหลักฐานการยืมไว้ บริการหนังสือสำรอง (Reserve Book Services) ห้องสมุดบางแห่งเรียกว่า หนังสือสงวน หรือ บริการหนังสือยืมพิเศษชั่วคราว โดยให้ยืมในระยะเวลาอันสั้น หรือจะให้ยืมอ่านเฉพาะภายใน ห้องสมุด ทั้งนี้ เพื่อให้หนังสือ หรือนักศึกษาได้มีโอกาสได้อ่านโดยทั่วถึงกัน บริการอ้างอิงและ สารสนเทศ (Reference and Information Service) เป็นบริการที่ช่วยเหลือให้คำตอบในเรื่องทั่วไป และช่วยในการค้นคว้าเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่มรวมทั้งมีระบบการจัดเก็บ และรวบรวมข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ตลอดจนจัดทำคู่มือที่ให้ความสะดวกเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ห้องสมุด บริการสอน การใช้ห้องสมุด (Library Instruction Service) มุ่งให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักใช้ห้องสมุดได้อย่างกว้างขวาง ใช้ทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างถูกต้องเต็มที่ และ คຸ້ມคำ สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เช่น ทำเอกสารประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด จัดทำคู่มือแนะนำห้องสมุด จัดนิทรรศการ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน บริการด้านบรรณานุกรม (Bibliographical Service) ได้แก่ การรวบรวมรายชื่อหนังสือวัสดุการอ่าน เช่น การทำบรรณานุกรม เฉพาะวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่ต้องการได้ อย่างรวดเร็ว บริการช่วยหารายละเอียดบรรณานุกรม ในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการทราบแต่ไม่สามารถ ค้นหาเองได้ เป็นงานของห้องสมุดอย่างหนึ่งที่จัดบริการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ บริการจัดทำสาระสังเขป (Abstracting Service) คือ การย่อเรื่องของหนังสือ สิ่งพิมพ์ หรือวัสดุ สารนิเทศอื่น ๆ พร้อมทั้งให้รายละเอียดทางบรรณานุกรม บริการจัดทำดัชนี (Indexing Service) การจัดทำดัชนีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดให้ค้นหาบทความ หรือเรื่องที่ตนต้องการได้ อย่างรวดเร็ว เช่น ดัชนีหนังสือ ดัชนีวารสาร ดัชนีหนังสือพิมพ์ บริการแปล (Translation Service) ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดบริการแปลไว้ บริการนี้จะมีเฉพาะบางห้องสมุดเท่านั้น บริการแนะนำ การอ่าน (Reader Advisory Service) เป็นบริการที่สำคัญยิ่งในการที่ห้องสมุดจะจัดขึ้น เพื่อส่งเสริม การอ่านและพัฒนานิสัยรักการอ่าน ทั้งยังเป็นการชักจูงให้นักศึกษาเข้าห้องสมุด และใช้เวลา ว่างให้เป็นประโยชน์ การแนะนำการอ่านนี้อาจจะกระทำแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่ม โดยหอสมุดจะต้องทราบความสนใจ ความต้องการสนิยม และความสามารถในการอ่านของผู้ใช้ ในการให้บริการนี้จะรวบรวมรายชื่อหนังสือที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ นอกจากนี้ห้องสมุด ยังอาจจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมบริการแนะนำการอ่านได้อีกหลายวิธี เช่น การเล่าเรื่องจากหนังสือ การวิจารณ์หนังสือ การจัดอภิปราย ปาฐกถา และการสนทนาเรื่องหนังสือ บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด (Interlibrary Loan) เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุดอื่น บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด (Handbook or Guide to the Library) เนื้อหาประกอบด้วยเวลาทำงานของห้องสมุด ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุด

ประเภทของวัสดุห้องสมุด วิธีใช้บริการยืมและส่งคืน รวมทั้งกำหนดเวลา ยืม และวิธีใช้บัตรรายการ และบริการถ่ายเอกสาร (Photocopying Service) เป็นบริการที่จำเป็นสำหรับห้องสมุด เพราะช่วยประหยัดเวลาในการคัดลอก ในกรณีที่ห้องสมุดไม่อนุญาตให้นำหนังสือบางเล่มหรือสิ่งพิมพ์บางประเภทออกนอกห้องสมุด ช่วยลดความสูญเสียของห้องสมุดอันเนื่องมาจากผู้ใช้บริการฉีก กรีด สิ่งพิมพ์ และการถ่ายเอกสาร สามารถให้รายละเอียดต่าง ๆ ได้เกือบครบถ้วนเช่นเดียวกับต้นฉบับเดิม เป็นต้น งานบริการเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ใช้ห้องสมุด เพราะงานบริการเป็นปัจจัยส่งเสริมความเข้าใจและเป็นประตูแรกที่ผู้ใช้จะเกิดความอบอุ่น มั่นคง เชื่อมั่นในการเข้าใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องคำนึงเสมอว่าต้องให้บริการกับผู้อื่นให้ได้รับความสะดวกสบาย ความพอใจ และความประทับใจในการบริการ มีบริการที่จับใจ มีกฎข้อบังคับ ระเบียบน้อยที่สุด สะดวกสบายที่สุด โดยการบริการห้องสมุดจะต้องยึดถือหลักดังนี้ สร้างความประทับใจในการบริการ (Attract) สร้างความสนใจ (Interest) สร้างความต้องการและความปรารถนาของผู้ใช้ที่จะเข้ามาใช้ (Desire) และให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการทันที (Action)

กล่าวโดยสรุปบริการห้องสมุด หมายถึงบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก และสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างเต็มที่และให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการมากที่สุด จัดบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มีประสิทธิภาพที่สุด ทั้งนี้การบริการแก่ผู้ใช้เป็นหัวใจของงานห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยถือว่าการเข้าใช้บริการของห้องสมุดเป็นส่วนสำคัญและมีคุณค่าที่สุดในการส่งเสริมการเรียนการสอนการค้นคว้าและการวิจัย ตลอดจนการศึกษาต่อเนื่องของนิสิต เพื่อให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีความพร้อมในการจัดเก็บ รวบรวม และเผยแพร่ทรัพยากรทางปัญญาอย่างกว้างขวางและจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด

ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญยิ่งขึ้นทุกขณะต่อการศึกษาทุกระดับ โดยเฉพาะอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับ “สร้างความรู้” ด้วยการผลิตงานวิจัย ไม่เป็นเพียงแต่การถ่ายทอดความรู้แก่เยาวชน เช่น การศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา กอปรกับปรัชญาการศึกษาในปัจจุบันเน้นกระบวนการเรียนการสอนมากกว่าเนื้อหา เน้นการสอนให้คิดและศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ด้วยเหตุหลักสองประการนี้ ทำให้ห้องสมุดกลายเป็นหัวใจของอุดมศึกษาในฐานะที่เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ ความคิดของผู้รู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ สิ่งที่ทำทลายความสามารถของบรรณารักษ์คือ ทำอย่างไรจึงจะให้ห้องสมุดเป็นแหล่งสรรพวิทยาที่สมบูรณ์ที่สุดและในขณะเดียวกันก็ให้บริการแก่ผู้ใช้ได้กว้างขวางสะดวกรวดเร็วที่สุด (สุภาภรณ์ พรพิศณุกิจจา. 2536 : 10; อ้างอิงมาจาก คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. 2530)

ห้องสมุดเป็นมากกว่าแหล่งเก็บรวบรวมหนังสือและวัสดุอื่น ๆ เพราะหนังสือและวัสดุต่าง ๆ เหล่านั้น ได้รับการจัดระบบไว้อย่างดียิ่งสำหรับการเข้าใจ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือที่เขาต้องการได้เบอร์นฮาร์ดท์ (Bernhardt. 1979 : 77) ซึ่ง รุย (Rui. 1994 : 139 - 141) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นศูนย์เอกสารและข้อมูลในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น บริการปรึกษาข้อมูล การค้นหาข้อมูล เป็นต้น (ม.ล.เบญจลักษณ์ นวรัตน์. 2537 : 12; อ้างอิงมาจาก บุญถาวร หงสกุล. 2530 : 28) กล่าวว่างานบริการห้องสมุดเป็นงานรากฐานของสังคม ห้องสมุดจะมีประโยชน์ก็เมื่อมีบริการที่ดี และมีการจัดระบบที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

โลกปัจจุบันอยู่ในยุคที่เรียกว่ายุคข่าวสาร (Information Age) เพราะในแต่ละวันมี ข่าวสาร หรือสารนิเทศแพร่กระจายออกมามากมายและรวดเร็ว หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ทั้ง ของรัฐและเอกชน ตลอดจน บุคคลจำเป็นต้องใช้ สารนิเทศอยู่ตลอดเวลา แต่จะเป็นสารนิเทศ ด้านใด มีความลึกซึ้งเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงานหรือบุคคลนั้น ๆ สำหรับในสถาบันการศึกษา วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย จะเห็นว่านักเรียน นิสิตนักศึกษา ครู อาจารย์ และนักวิจัย ต่างต้องการใช้สารนิเทศเพื่อการเรียน การสอน และการวิจัยค้นคว้าอยู่ตลอดเวลา สถาบันการศึกษาทุกแห่งจึงจำเป็นต้องจัดสร้างสถานที่เก็บสารนิเทศที่เรียกว่า ห้องสมุด หรือ ศูนย์สารนิเทศ เพื่อรวบรวมสารนิเทศต่าง ๆ ในรูปแบบหลากหลายไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ ทั้งนี้ ห้องสมุดมีความสำคัญอยู่หลายประการ คือ ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทั้งหลายในโลก เอาไว้ ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ทุกคนสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างเสรีตามความสนใจ ห้องสมุด ช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า ห้องสมุดช่วยส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็น ประโยชน์ และห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ (พวา พันธุ์เมฆา. 2535 : 2 - 3) ซึ่ง ลมูล รัตตากร (2530 : 14 - 17) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของห้องสมุดสถาบันการศึกษา ประมวลได้ดังนี้ ห้องสมุดเป็นที่รวมแห่งวิทยาการต่าง ๆ ที่อาจารย์ผู้สอน และนิสิตนักศึกษาเข้ามา ค้นคว้าหาความรู้ทุกแขนงวิชาที่มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษานี้ เป็นที่ที่ทุกคนจะเลือก อ่านหนังสือ และค้นคว้าหาความรู้ต่าง ๆ ได้โดยอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคล ช่วยให้ผู้ใช้ ห้องสมุดพอใจที่จะอ่านหนังสือ โดยไม่รู้จักจบสิ้น ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุด มีนิสัยรักการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ช่วยให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็น ประโยชน์ และจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับรู้ในสมบัติสาธารณะ รู้จักใช้และระวังรักษาอย่างถูกต้อง

จารุวรรณ ลินธุโสภณ (2527 : 285 - 288) ได้กล่าวถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ทุกประเภทซึ่งจัดได้เป็น 2 ลักษณะ คือ บริการที่จัดขึ้นโดยมีการติดต่อโดยตรงระหว่างผู้ใช้ ห้องสมุดเฉพาะรายหรือเป็นกลุ่มกับบุคลากรห้องสมุด การให้ยืมทรัพยากร การช่วยค้นคว้า การ เล่าเรื่องจากหนังสืออีกลักษณะหนึ่งก็คือบริการที่จัดขึ้นเพื่อผู้ใช้ห้องสมุดทั่วไป โดยอาจไม่มีความ จำเป็นต้องมีการติดต่อกันโดยตรงระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับบุคลากรของห้องสมุดเลยก็ได้ เช่น การจัดทำคู่มือแสดงวิธีใช้ห้องสมุด การจัดวางทรัพยากรบนชั้นเปิดให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรเหล่านั้น อย่างเสรี เป็นต้น ซึ่งหากมองอย่างผิวเผินก็อาจไม่นับว่าเป็นบริการ แต่เป็นส่วนของงานก็ได้

อย่างไรก็ดี ทั้งหมดนี้รวมอยู่ในคำว่า บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งสิ้น วัตถุประสงค์ของการจัดบริการของห้องสมุดทั้งสองลักษณะนี้ มีที่สำคัญคือ กระตุ้นให้สนใจการอ่านและการแสวงหาความรู้ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอย่างเสรี รายงานให้ทราบถึงเรื่องทรัพยากรที่ห้องสมุดมีอยู่ และส่งเสริมการค้นคว้า ส่วน สุธติลักษณ์ อำพันวงศ์ (2521 : 1 - 2) สรุปวัตถุประสงค์ที่เป็นหลักสำคัญของการจัดให้บริการเพื่อการศึกษา (Education) เพื่อข่าวสาร (Information) เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research) เพื่อจรรโลงใจ (Inspiration) และเพื่อนันทนาการ (Recreation) เพราะฉะนั้นผู้ใช้บริการห้องสมุดจะได้รับประโยชน์จากการเข้าใช้บริการห้องสมุด ตลอดจนได้รับข้อมูลข่าวสารจากทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ และช่วยให้มีนิสัยรักการอ่านด้วย

บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีความสำคัญและมีบทบาทที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน ตลอดจนการวิจัย ดังที่ ผ่องพรรณ แยมแซไซ (2536 : 7) ได้กล่าวว่าการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้นห้องสมุดเป็นแหล่งข้อมูลที่จะบริการผู้เรียน ให้แสวงหาความรู้และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จากตำราเอกสารต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ห้องสมุดจึงเปรียบเสมือนหัวใจของระบบการศึกษา และเป็นแหล่งกลางบริการทางวิชาการอย่างกว้างขวาง เป็นแหล่งรวบรวมข้อสนเทศ อีกทั้งยังสนับสนุนงานด้านการสอน การวิจัย การให้บริการชุมชนและการรักษาศิลปวัฒนธรรม อันเป็นภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยอีกด้วย ฉะนั้นบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงต้องมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ ได้แก่ จัดหาหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ และโสตทัศนวัสดุ ทุกชนิดที่จะสนองต่อความต้องการของอาจารย์ และนักศึกษาทุกระดับที่มีการเปิดสอนในมหาวิทยาลัย รวมทั้งส่งเสริมความรู้ใหม่ และการวิจัยของคณาจารย์ ตลอดจนมีหนังสือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม และความบันเทิงเพื่อเพิ่มพูนสติปัญญา จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่อย่างมีระเบียบแบบแผน นำออกใช้ได้สะดวก โดยจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการ พร้อมทั้งมีระบบการจ่าย-รับ ที่รวดเร็วให้แก่ ผู้ใช้ห้องสมุด สอดคล้องกับโรเจอร์สและเวเบอร์ (Rogers and Weber. 1971 : 3) ห้องสมุดมีบทบาทให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด แต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่มในด้านการใช้หนังสือ สิ่งพิมพ์ และวัสดุอื่น ๆ ตลอดจนสอนวิธีการใช้ห้องสมุด และในกรณีที่ห้องสมุด ไม่มีหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการก็ยังสามารถยืมจากห้องสมุดอื่นให้ นอกจากนั้นลาลีย์ (Lyle. 1974 : 9) เจลล์แบรนท์ (Fjallbrant. 1990) และฮันนาบัส (Hannabus. 1987 : 122 - 127) มีความเห็นสอดคล้องกันว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งทรัพยากรทางปัญญาของสังคม และเป็นสถาบันทางการศึกษาด้วย จึงควรให้บริการแก่บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ที่ต้องการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเป็นการพัฒนาการศึกษาของชุมชนนั้น ๆ ให้เจริญขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้รู้ถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการที่มีอยู่ในห้องสมุดรวมทั้งแหล่งข้อมูลภายนอก เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สอนความต้องการของผู้ใช้โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การตอบคำถามตลอดจนความเพียงพอของทรัพยากร ดังนั้นผู้ใช้ห้องสมุด และบริการห้องสมุดจึงเป็นหัวใจหลักของห้องสมุด เนื่องจาก

ผู้ใช้ห้องสมุด และผู้ใช้บริการ จะเป็นปัจจัยในการประเมินการทำงานของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินของผู้ใช้ จะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการประเมินการทำงานของห้องสมุด เพราะสามารถบอกถึงปริมาณสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด ประเภทของสิ่งพิมพ์ บอกถึงภาพพจน์ของห้องสมุดในความคิดของผู้ใช้ และทำให้ทราบถึงอุปสรรคในการพัฒนาห้องสมุด

ทบวงมหาวิทยาลัย (2529 : 6 - 7) ได้กล่าวถึงบริการของห้องสมุดว่าจะต้องมุ่งส่งเสริมและให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทรัพยากรห้องสมุดทุกประเภท จะต้องหาวิธีการและเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวัสดุอุปกรณ์ของห้องสมุดมากที่สุด เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น ห้องสมุดจะต้องมีการประเมินคุณภาพของบริการด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยหาทางปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ ห้องสมุดจะต้องมีบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ทั้งในด้านการรวบรวมบรรณานุกรม และการสอนผู้ใช้ให้รู้จักอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงวิชาต่าง ๆ รวมทั้งการจัดให้มีบริการแก่ผู้ใช้อย่างกว้างขวางที่สุด เพื่อสามารถที่จะส่งเสริมสนับสนุน หน้าที่หลักของมหาวิทยาลัยซึ่ง ได้แก่ การสอน การวิจัย การให้บริการแก่สังคม การถ่ายทอดวัฒนธรรมให้สามารถได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง ใช้บริการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการห้องสมุด วาณี ฐานวงศ์ศานติ (2540) กล่าวถึงคุณค่าของงานบริการห้องสมุดว่าอยู่ที่มาตรฐานของงานบริการคือ ทรัพยากร ได้แก่ วัสดุสารนิเทศทุกประเภทที่ห้องสมุดเลือกจัดให้บริการ ทั้งวัสดุตีพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพิจารณาตามความเหมาะสมกับผู้ใช้ทั้งคุณภาพ และจำนวนให้เพียงพอสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้งานบริการสามารถดำเนินไปได้อย่างดี ห้องสมุดต้องพิจารณาประเภทผู้ใช้ทุกระดับ ทั้งวัยวุฒิ และความรู้ นอกจากผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกประจำของห้องสมุดแล้ว ควรพิจารณาสมาชิกในชุมชนทั่วไปด้วย ผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นผู้กำหนดให้ห้องสมุดจัดวิธีบริการได้อย่างเหมาะสม วิธีบริการเป็นการจัดบริการให้ได้ประสิทธิภาพ ตามประเภทของทรัพยากรสารนิเทศ เช่น บริการประเภทรับบริการประเภทรุก

บริการประเภทรับเป็นบริการที่ห้องสมุดทุกประเภทจัดให้ผู้ที่ต้องการข้อมูลเข้ามาเลือกใช้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารนิเทศที่จัดไว้เป็นระบบ พร้อมบริการคู่มือการใช้หรือจัดบริการพิเศษต่าง ๆ ช่วยให้ผู้เลือกใช้ได้สะดวกรวดเร็ว บริการประเภทรุก เป็นบริการที่ห้องสมุดต้องจัดบริการสำหรับบุคคลที่ไม่สามารถเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด ด้วยการจัดบริการสนองความสนใจ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นมีโอกาสใช้ทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุด หรือบุคลากรที่ยังไม่เข้าใจงานห้องสมุดดีพอ ต้องหาวิธีชักจูงให้สนใจเข้าใช้บริการ ด้วยวิธีการเข้าถึงตัวเป็นการบริการแบบรุก เช่น จัดทำรายการทรัพยากรสารนิเทศ เสนอถึงตัวเป็นระยะสม่ำเสมอ จัดทำข่าวสารหรือจดหมายข่าวในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ จัดทำสำเนาหน้าสารบัญวารสาร หรือหนังสือใหม่ จัดทำบรรณนิทัศน์ หนังสือ และสื่อโสตทัศน์ จัดทำบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา มีการเวียนเอกสาร ข่าวโฆษณา

แผ่นปลิว เพื่อให้เลือกเสนอสำหรับจัดหา หรือเลือกใช้ศึกษา บริการทางโทรศัพท์ แจกข่าว หรือ ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ บริการระบบเครือข่ายสายตรง (Online) เป็นการกระจายสารสนเทศได้ ทั้งถึง เพราะฉะนั้นการจัดบริการของห้องสมุด ต้องมีการปรับเปลี่ยนตามสภาพทรัพยากรสารสนเทศ ให้ทันสมัย ด้วยวิธีการดังกล่าว ให้บริการที่คุ้มค่า หรือประโยชน์ที่ควรได้รับอย่างคุ้มค่า เลือกวิธี บริการต่างๆ นำมาปรับปรุงใช้เป็นระบบงานบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ต้องพัฒนางานให้ ทันสมัย ต้องเข้าใจว่าผู้ใช้ต้องการอะไร มีความสามารถระดับไหน เพื่อวิเคราะห์จัดวิธีบริการให้ตรงกับคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ ตลอดจนความรู้ ความเข้าใจ เทคนิค วิธีพัฒนางานเพื่อให้งานดำเนิน ไปอย่างสะดวก อำนาจประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้มากที่สุด ฉะนั้นงานบริการของห้องสมุดเป็นงานประจำที่ ห้องสมุดต้องจัดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก และสนองความต้องการของผู้ใช้งานบริการเป็นหน้าที่ หลักของห้องสมุดเพื่อรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาอย่างเหมาะสม นำมาให้บริการด้วย วิธีการต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์สูงสุด เช่น บริการยืม-คืน ที่พัฒนาตามระบบเทคโนโลยี ที่ทันสมัย หรือบริการส่งเสริมช่วยการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอย่างเสรี มีทรัพยากรสารสนเทศที่ ทันสมัย มีคุณภาพ และปริมาณเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ วิธีบริการที่พัฒนาให้เป็นปัจจุบันด้วย ระบบเครือข่ายต่างๆ ประกอบด้วย บุคลากรที่ให้บริการมีคุณสมบัติที่เหมาะสมทางวิชาการ มีมนุษยสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทั้งวัยวุฒิและความรู้ ไลน์ (Line. 1991 : 127) ได้จำแนกการประเมินประสิทธิภาพของงานบริการไว้ 3 ประการคือ (1) ประสิทธิภาพของนโยบาย การยืม (2) ประสิทธิภาพทางเทคนิคของระบบ และ (3) ประสิทธิภาพในการบริหาร

งานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติและวัตถุประสงค์

เจลิเยว พันธุ์สีดา (2538 : 59 - 62) ได้เรียบเรียงประวัติของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไว้ดังนี้ สำนักหอสมุดกลาง พัฒนามาจากห้องสมุดโรงเรียน ฝึกหัดครูชั้นสูง ถนนประสานมิตร โดยเริ่มตั้งครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2497 ณ ตึก 3 ห้อง 323 ซึ่งมีขนาดของพื้นที่เพียง 1 ห้องเรียน ประมาณ 10 X 12 ตารางเมตรเท่านั้น จึงเป็นเพียง ห้องเก็บหนังสือไว้ในตู้กระจก มีกุญแจใส่เรียบร้อย มีอาจารย์ที่ทำหน้าที่รักษาหนังสือถือกุญแจตัว ไม่มีโต๊ะนั่งอ่านในห้อง ผู้ใดประสงค์จะได้หนังสือไปอ่านต้องมายืมออกไปอ่านนอกห้อง ต่อมา โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูงแห่งนี้ได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา ซึ่งเป็นวิทยาลัย แห่งแรกในประเทศไทยที่ให้ปริญญาทางการศึกษา ระหว่างนั้นรัฐบาลไทยได้เซ็นสัญญาความช่วยเหลือ จากรัฐบาลอเมริกัน โดยรัฐบาลอเมริกันจะให้ความช่วยเหลือในด้านการเงินและด้านวิชาการ และ มอบหมายให้มหาวิทยาลัยอินเดียนา ที่บлумิงตันเป็นผู้ดำเนินการตามสัญญา ในสัญญาดังกล่าว ระบุว่า ให้มีการจัดตั้งห้องสมุดที่มีคุณภาพสูง เพื่อสนับสนุนโปรแกรมทางวิชาการของวิทยาลัย วิชาการศึกษา ในระยะเริ่มแรกนั้นทางรัฐบาลอเมริกันได้จัดส่งหัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

มาช่วยปรับปรุงห้องสมุดคือ มิสมาร์กาเรต อี. รุฟส์วอลด์ (Miss Margaret E. Rufsvold) ต่อมา ดร. มาเรีย เหล่าสุนทร สำเร็จการศึกษามาจากมหาวิทยาลัยอินเดียนา ซึ่งมาช่วยจัดห้องสมุดอีกท่านหนึ่ง สำหรับด้านอาคารสถานที่นั้นในสัญญาระบุว่ารัฐบาลไทยต้องเป็นผู้จัดสร้าง ดังนั้นระหว่างปี พ.ศ. 2498 - 2500 วิทยาลัยวิชาการศึกษาจึงได้ดำเนินการออกแบบ และสร้างอาคารห้องสมุดขึ้นเป็นอาคารเอกเทศแห่งแรกในประเทศไทย ด้วยเงินบำรุงการศึกษาและสาธารณสุข (กศส.) ในวงเงินประมาณ 19 ล้านบาท อาคารห้องสมุดหลังนี้มีผู้ร่วมออกแบบหลายคน ฝ่ายอเมริกันมี มิสมาร์กาเรต อี. รุฟส์วอลด์ (Miss Margaret E. Rufsvold) และ ดร.พอล ซีเกอร์ส (Dr. Paul Seagers) แห่งมหาวิทยาลัยอินเดียนา ส่วนฝ่ายไทยมีอาจารย์เจนจิต กุลชลบุตร และผู้เชี่ยวชาญจากกรมอาชีวศึกษา ตัวอาคารเป็นตึกโคงใหญ่ทอดตามตะวัน มีชั้นลอย 2 ชั้นทางด้านทิศเหนือมีพื้นที่ 912 ตารางเมตร เก็บหนังสือได้ประมาณ 100,000 เล่ม ครุภัณฑ์ห้องสมุดหลายอย่าง สั่งจากประเทศสหรัฐอเมริกา เช่น ชั้นหนังสือทำด้วยเหล็ก ตู้สำหรับเก็บโสตทัศนวัสดุ โดยเฉพาะอาคารห้องสมุดหลังนี้นับว่าเป็นหอสมุดสถาบันการศึกษาแห่งแรกในประเทศไทย ที่ติดตั้งเครื่องปรับอากาศทั้งหลัง มีครุภัณฑ์และวัสดุการศึกษาที่เหมาะสมที่สุดของประเทศและประเทศในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในสมัยนั้น หอสมุดให้บริการระบบชั้นเปิดได้เมื่อเดือน ธันวาคม 2500 ระหว่างที่วิทยาลัยวิชาการศึกษาดำเนินการก่อสร้างอาคารห้องสมุดอยู่นั้น ทางรัฐบาลอเมริกันได้ให้การสนับสนุนด้านบุคลากรควบคู่กันไปโดยมอบทุน USAID (ทุน USOM ในสมัยนั้น) ให้แก่อาจารย์ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหอสมุด 3 คนไปศึกษาต่อระดับปริญญาโทสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ เพื่อให้กลับมาพัฒนาหอสมุดสมัยใหม่ให้ได้มาตรฐานสืบไป วิทยาลัยวิชาการศึกษา ขยายรับนิสิตเพิ่มขึ้นทุกปี มีการพัฒนาการเรียนการสอนเพิ่มขึ้นหลายวิชาและมีการสอนถึงระดับปริญญาโท หอสมุดจึงเติบโตอย่างรวดเร็ว ระยะเวลาเพียง 10 กว่าปี เท่านั้น พื้นที่หอสมุดที่สร้างไว้สำหรับเก็บหนังสือ ประมาณ 100,000 เล่ม ก็ไม่สามารถรองรับหนังสือและเอกสารที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้ ดังนั้นวิทยาลัยวิชาการศึกษาจึงต้องสร้างอาคารหลังใหม่ขึ้นอีกหลังด้วยเงินงบประมาณ 4 ล้านบาท เป็นอาคารตึก 4 ชั้น ติดกับอาคารเดิมทางด้านทิศตะวันออก และรื้อฝาออกเพื่อเชื่อมอาคารให้ติดต่อกันรวมพื้นที่ทั้งสองอาคารเป็น 3,898 ตารางเมตร อาคาร 4 ชั้นหลังนี้เปิดใช้และให้บริการเมื่อเดือน พฤษภาคม 2515 ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2517 วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัย ได้รับพระราชทานนามจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวองค์ปัจจุบัน พร้อมกับความหมายมาด้วยว่า มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มะ-หา-วิด-ทะ-ยา-โล-สี-นะ-คะ-ริน-วิ-โรฒ) มหาวิทยาลัยที่เจริญเป็นศรีสง่าแก่มหานคร เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับการยกฐานะแล้ว หอสมุดกลางก็ได้รับการยกฐานะให้เป็นสำนักทางวิชาการเทียบเท่าคณะต่าง ๆ ที่ทำการสอนอยู่ในมหาวิทยาลัย และได้ชื่อใหม่ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2517 ว่า สำนักหอสมุดกลาง เมื่อได้เป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ต่อมา มีการขยายการเรียนการสอนออกไปหลายคณะวิชา บางคณะก็ขยายหลักสูตรสูงขึ้นจนถึงระดับปริญญาเอก ทำให้อาคารสำนักหอสมุดกลางที่มีอยู่เดิมซึ่งคิดว่าใหญ่โตมากแล้วคับแคบไม่ได้

สัดส่วนกับจำนวนผู้ใช้ และหนังสือที่เพิ่มขึ้น มหาวิทยาลัยได้พิจารณาแล้วพบว่า สำนักหอสมุดกลาง แออัดไปด้วยผู้ใช้ หนังสือและเอกสาร ซึ่งเพิ่มขึ้นในปริมาณที่มากทุกปี ดังนั้นในปี พ.ศ. 2528 สำนักหอสมุดกลาง ขอเสนองบประมาณเพื่อสร้างอาคารหลังใหม่ขึ้น และรัฐบาลได้อนุมัติเงิน จำนวน 60 ล้านบาทให้ดำเนินการสร้างในปีถัดมา คือ พ.ศ. 2529 ในปีเดียวกันนี้เอง สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีได้เสด็จมาทรงพระอักษรสาขาพัฒนศึกษาศาสตร์ ในระดับปริญญาเอก ฉะนั้นในวโรกาสอันเป็นมิ่งมงคลนี้ทางมหาวิทยาลัยจึงได้ทูลขอพระราชทาน พระนามาภิไธยของพระองค์ท่านมาจารึกเป็นชื่ออาคารสำนักหอสมุดกลาง ว่า อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ นอกจากพระองค์ท่านจะพระราชทานพระนามของพระองค์ท่านมาเป็น ชื่ออาคารแล้ว ยังทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินทรงวางศิลาฤกษ์เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2530 อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ได้เริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2529 ใช้เวลาก่อสร้างประมาณ 3 ปีเศษ ก็สร้างสำเร็จเรียบร้อย เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2532 เป็นอาคาร 7 ชั้น มีพื้นที่ประมาณ 10,200 ตารางเมตร เก็บหนังสือได้ประมาณ 300,000 เล่ม มีที่นั่งอ่านหนังสือได้ประมาณ 1,200 ที่นั่ง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสำนักทางวิชาการที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับบทบาทของมหาวิทยาลัยและพร้อมที่จะ สนองนโยบายของมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนการเรียน การสอน ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าของ คณาจารย์และนิสิตทุกระดับการศึกษา เพื่อให้ทันต่อการพัฒนา และความก้าวหน้าของวิทยาการใน ยุคโลกาภิวัตน์ สำนักหอสมุดกลาง จึงกำหนดนโยบายการดำเนินงานในช่วงแผนพัฒนามระดับ อุดมศึกษาระยะที่ 8 ไว้ดังนี้ (1) มุ่งเน้นการบริการแก่อาจารย์และนิสิตทุกระดับปริญญาตรีและ บัณฑิตศึกษา เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่กับงานห้องสมุด และให้ บุคลากรสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนางานห้องสมุดให้บรรลุเป้าหมาย (2) มุ่งเน้นการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้การดำเนินงานและบริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในทุกงาน เช่น งานวิเคราะห์สนเทศ งานวารสารและงานบริการ (3) มุ่งเน้นการจัดฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง ตลอดจนสร้างฐานข้อมูลใหม่ ๆ เพื่อบริการให้แก่ผู้ใช้ เช่น ฐานข้อมูล ปริญญาานิพนธ์ ฐานข้อมูลโสตทัศนศึกษา และ มัลติมีเดีย (Multimedia) (4) มุ่งเน้นการส่งเสริม ให้มีการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการเรียนการสอน การวิจัยและการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอย่างกว้างขวาง โดยร่วมมือกับห้องสมุดของสถาบันอื่น ทั้งในและนอกประเทศ และระบบสารสนเทศแห่งชาติ (5) มุ่งให้บริการสื่อสมัยใหม่ในฝ่ายโสต ทัศนศึกษาดังต่อไปนี้ มีจานรับดาวเทียมขนาด 10.5 ฟุต สามารถรับรายการจากดาวเทียมมากกว่า 8 ดวง มีโทรทัศน์ให้บริการตามจุดต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการทุกวัน เป็นสมาชิก ไอบีซี เคเบิลทีวี สามารถรับสัญญาณได้ 6 ช่อง มีเครื่องเล่นเลเซอร์ดิสก์ (Laser Disc) พร้อม ภาพยนตร์คลาสสิก ซึ่งได้คัดเลือกจากแผ่นดิสก์ ภาพยนตร์ใหม่ที่น่าสนใจ ดนตรีคลาสสิก และ อุปกรณ์รวมกันแล้วไม่ต่ำกว่า 160 ชื่อเรื่อง มีเครื่องเล่นคอมแพคดิสก์ (Compact Disc)

มีเพลงให้บริการมากกว่า 270 แผ่น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ยุบรวมวิทยาเขตในส่วนกลางแล้ว แต่สำนักหอสมุดกลางยังให้บริการอยู่ตามที่ตั้งต่าง ๆ อีก คือที่ปทุมวัน พลศึกษา บางเขน วชิรพยาบาล และองครักษ์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2539 ข : 1 - 3) ได้กำหนดนโยบายไว้ในแผน การศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ว่ามหาวิทยาลัย มุ่งผลิตบัณฑิต ที่มีคุณภาพ ดังนั้น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ของระบบที่ส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิต ฉะนั้นการจัดระบบของห้องสมุดจึงควรเป็นไปในลักษณะ ที่เอื้ออำนวยสนับสนุนและส่งเสริมระบบการสื่อสารความรู้ (การเรียนรู้การสอน) ในมหาวิทยาลัย โดยจัดทรัพยากรวิชาการและทรัพยากรบุคคลให้พร้อมมูล และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรเหล่านั้น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้โดยการนำเทคนิค และเทคโนโลยี สมัยใหม่เข้ามาช่วยจัดการ โดยนัยดังกล่าวลักษณะโครงสร้างของระบบห้องสมุด จึงควรมีรูปแบบ หนึ่ง แม้ว่าไม่อาจวัดได้อย่างชัดเจนว่าห้องสมุดมีส่วนหรือส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิตมากน้อย เพียงไร แต่ก็เป็นที่ยอมรับกันว่าระบบการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ปัจจุบันจะดำเนินไปอย่าง มีประสิทธิภาพไม่ได้เลย หากมหาวิทยาลัยนั้นขาดห้องสมุดที่ดี และมีความพร้อม ด้วยเหตุนี้ ทุกมหาวิทยาลัยจึงเร่งรีบพัฒนาห้องสมุดให้ได้มาตรฐาน เพื่อตอบสนองเป้าหมายการดำเนินงาน ของมหาวิทยาลัยของตน และให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ต่อไปนี้ คือ เพื่อจัดเป็นศูนย์วิชาการใน รูปของศูนย์บริการเอกสาร และศูนย์บริการเทคโนโลยีทางการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัยทุกรูปแบบ เพื่อสามารถให้บริการทั้งด้านการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัยของอาจารย์ ข้าราชการ และนิสิตทุกระดับ เพื่อนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนา ศักยภาพการดำเนินงานและการให้บริการ เพื่อสร้างและผลิตสื่อความรู้ประเภทสื่อทัศนศึกษา เพื่อบริการ และตอบสนองการเรียน การสอนของอาจารย์ ข้าราชการ และนิสิตทุกระดับ เพื่อ รวบรวมเอกสาร และงานวิจัยทุกชนิดที่เกี่ยวกับการศึกษาของประเทศไทย (Thai Educational Documents Center) สำหรับไว้ใช้เพื่อการศึกษาและการวิจัยทางการศึกษา เพื่อสร้างและผลิต เครื่องมือ อีกทั้งจัดหาวิธีการและกระบวนการวิธีดำเนินงาน เพื่อใช้ในการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ และข้อเสนอแนะสำหรับบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อฝึกอบรมและให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดแก่นักบริหาร และรัฐวิสาหกิจทั่วไป และร่วมมือกับภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในการฝึกงานให้แก่บัณฑิตบรรณารักษ์ เพื่อดำเนินการ ร่วมมือกับห้องสมุดวิทยาเขต และห้องสมุดของสถาบันอื่น ทั้งในและนอกประเทศรวมทั้งหน่วยงาน ต่าง ๆ ในเรื่องการทำงาน การแลกเปลี่ยน และการจัดให้มีวัสดุการศึกษาระหว่างห้องสมุด เพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับระบบสารสนเทศแห่งชาติในการให้บริการข่าวสารและข้อเสนอแนะต่าง ๆ งานบริการห้องสมุด ของสถาบันอุดมศึกษาทั่วไป ได้ให้บริการแก่นิสิตในด้านต่าง ๆ ขึ้น อยู่กับวัตถุประสงค์และนโยบายของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา

งานบริการห้องสมุด 4 ด้าน คือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านบริการวารสาร

บริการวารสารให้บริการการอ่าน การศึกษาค้นคว้าและวิจัย จากวารสารวิชาการ หนังสือพิมพ์ นิตยสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ให้บริการวารสารฉบับปัจจุบันในระบบ ชั้นเปิด ผู้ใช้สามารถหยิบและค้นคว้าด้วยตนเอง โดยจัดวางวารสารไว้บนชั้นวารสารปัจจุบัน ให้บริการวารสารล่วงหน้าทั้งที่เป็นเล่มปลีก และฉบับเย็บเล่มในระบบชั้นปิด จัดหาวารสารดรรชนี และสาระสังเขป ในรูปของหนังสือเพื่อเป็นคู่มือช่วยในการค้นคว้าให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบริการสำเนาหน้าสารบัญ วารสารภาษาต่างประเทศ จัดหาคู่มือประเภทรวมรายชื่อวารสารที่มีอยู่ในห้องสมุดอื่น ๆ บริการให้ยืมวารสารและหนังสือทั้งบริการให้ยืมอ่าน หรือใช้ภายในห้องสมุด บริการให้ยืมวารสาร หนังสือพิมพ์ล่วงหน้าออกนอกห้องสมุด บริการช่วยการค้นคว้า แนะนำแหล่งค้นคว้าจากคู่มือต่าง ๆ และจากดรรชนีวารสารทั้งที่เป็นรูปเล่มและจากบัตรดรรชนี บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยการถ่ายสำเนาบทความ วารสารให้สถาบันอื่นที่ติดต่อหรือทำหนังสือขอมา บริการมุมวารสารใหม่ภาษาต่างประเทศ จัดทำรายชื่อวารสารฉบับปัจจุบันที่มีในสำนักหอสมุดกลาง เพื่อผู้ใช้ และเผยแพร่ไปยังห้องสมุดอื่น ๆ บริการให้บุคคลภายนอกเข้าร่วมใช้วารสาร และหนังสือพิมพ์ บริการฝึกงานด้านวารสาร หนังสือพิมพ์แก่นิสิตนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ จากสถาบันต่าง ๆ โดยจัดหาวารสาร หนังสือพิมพ์ที่ต้องคำนึงถึงบุคคลภายนอกเหล่านี้กำหนดนโยบายในการจัดหาวารสาร หนังสือพิมพ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ จัดหาวารสารให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย จัดหาวารสารที่มีคุณภาพทางวิชาการ จัดหาวารสารแต่ละสาขาวิชาให้ได้สัดส่วนสมดุลกัน จัดหาวารสารโดยคำนึงถึงความเหมาะสม และคุณค่าของงบประมาณ ตลอดจนความเหมาะสมของเวลา และแรงงานของบุคลากร ให้ความสำคัญในการจัดหาวารสารวิชาการก่อน จึงจะพิจารณาจัดหา นิตยสารเพื่อความบันเทิงในลำดับต่อมา

สำหรับระบบการจัดเก็บวารสาร สำนักหอสมุดกลาง มีวิธีจัดเก็บ และให้บริการวารสารฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลาที่แตกต่างกันออกไป คือ ระบบการจัดเก็บวารสารฉบับปัจจุบันวารสารฉบับปัจจุบันเก็บบนชั้นเปิด โดยจัดเรียงตามลำดับเลขหมวดหมู่ ตามสัญลักษณ์ประจำวารสารที่กำหนด ผู้ใช้สามารถหยิบอ่านหรือค้นคว้าด้วยตนเองได้ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ แต่ไม่อนุญาตให้มีการยืมออกนอกห้องสมุด ระบบการจัดเก็บวารสารล่วงหน้า ทั้งฉบับปลีกและฉบับเย็บเล่ม จะจัดเก็บไว้ในระบบชั้นปิด (Closed Shelf) โดยจัดเรียงวารสารตามลำดับอักษรของชื่อวารสาร จำแนกเป็นวารสารภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ ระบบนี้ผู้ใช้ต้องแจ้งความจำนงค์ขอใช้จากเจ้าหน้าที่ ไม่อนุญาตให้ผู้ใช้หยิบหรือค้นด้วยตนเอง เหตุผลที่ต้องจัดเป็นระบบชั้นปิดเนื่องจากคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้ ผู้ใช้วารสารจะได้ตัวเล่มวารสารทุกครั้งที่ใช้บริการ โดยมี

เจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ และเพื่อความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บวารสารและชั้นวารสารให้พร้อมที่จะบริการ (อัญชลี อำนาจธรรม. 2538 : 31 - 35)

2. ด้านบริการสิ่งพิมพ์

จัดบริการการอ่าน การศึกษาค้นคว้าจากหนังสือทั่วไป ทั้งหนังสือภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ หมวด 000 - 900 โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. ให้บริการยืม-คืน หนังสือทั่วไปทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ หมวด 000-900
2. ให้บริการยืม-คืน หนังสือทั่วไป สิ่งพิมพ์รัฐบาลด้วยระบบชั้นเปิด รับจองหนังสือ จัดหนังสือเข้าชั้น
3. ให้บริการยืม-คืน วิทยานิพนธ์ด้วยระบบชั้นเปิด บริการยืม-คืน วิทยานิพนธ์ฉบับอ้างอิง และหนังสือสำรอง (Reserve Books) ด้วยระบบชั้นปิด เปิดบริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดแบบออนไลน์ (เจลิยว พันธุ์สีดา. 2540 : คำนำ)

3. ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ

สำนักหอสมุดกลาง จัดบริการการศึกษาค้นคว้า ให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการค้นคว้า และการใช้ห้องสมุด นำชมห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด ได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง บริการจุลสาร กฤตภาค และคู่มือการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลซีดี-รอม (CD-ROM) ซึ่งรวบรวมบทความย่อวิทยานิพนธ์ ระดับวิทยานิพนธ์ และบทความวารสารต่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลบทความย่อวิทยานิพนธ์ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งยังอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้ใช้จากหน่วยงานอื่น ๆ โดยจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด สำหรับผู้ใช้ที่มีความต้องการใช้ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2540 ค : 2 - 3)

4. ด้านบริการโสตทัศนศึกษา

บริการต่าง ๆ ของโสตทัศนศึกษา จำแนกได้ ดังต่อไปนี้ บริการยืมโสตทัศนวัสดุจากภายนอก โดยติดต่อขอยืมโสตทัศนวัสดุจากสถานทูต หน่วยงานราชการ และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อให้อาจารย์ผู้ต้องการใช้ในการสอน บริการฉายเทปวีดิทัศน์ ภาพยนตร์ โดยจัดโปรแกรมฉายเทปวีดิทัศน์หรือภาพยนตร์ ทั้งประเภทบันเทิงคดี และสารคดีบริเวณห้องโถง หรือในห้องโสตทัศนฯ รวมทั้งบริการโทรทัศน์ถ่ายทอดรายการที่น่าสนใจตามโอกาส บริการที่นั่งฟังเทปเสียง โดยจัดที่นั่งฟังเทปส่วนบุคคลพร้อมอุปกรณ์การฟังระบบสเตอริโอ บริการนี้ต่อเนื่องจากโครงการเพิ่มพูนทักษะภาษาที่ 2 ซึ่งได้จัดหาเทปเสียงภาษาต่างประเทศ เช่น ชุดเทปภาษาอังกฤษตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ รวมทั้งเทปฝึกภาษาญี่ปุ่น

ฝรั่งเศส พร้อมบทภาพยนตร์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเทพปกรณัมทางวิชาการ เพลง ดนตรี ทั้งไทย และสากลไว้บริการ ผู้ใช้สามารถขอใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่เพื่อฟังเทปที่นำมาเองได้ด้วย บริการเทปวีดิทัศน์ เป็นรายบุคคล และกลุ่มย่อย บริการนี้เป็นบริการค่อนข้างใหม่ ได้ชุดอุปกรณ์สำหรับบริการเพื่อให้ ผู้ใช้สามารถขอเทปวีดิทัศน์ที่ฝ่ายโสตทัศนศึกษามีอยู่ เช่นเดียวกับบริการเทปเสียง บริการตลอด เวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ บริการแนะนำ ส่งเสริม และให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการใช้สื่อโสตทัศน รวมทั้งบริการห้องและอุปกรณ์สำหรับชมภาพยนตร์ โสตทัศนวัสดุ จัดทำหนังสือรวมรายชื่อ โสตทัศนวัสดุ แยกตามประเภท บริการถ่ายสำเนาเทปเสียง เทปวีดิทัศน์ สไลด์ บริการรายชื่อสื่อ โสตทัศนของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น บริการสถานที่ ได้แก่ การจัดเตรียมห้องโสตทัศน การจัด อำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งโสตทัศนอุปกรณ์แก่คณาจารย์และหรือบุคลากรผู้ต้องการใช้สื่อ โสตทัศนในการสอน บริการจองโสตทัศนวัสดุ ฝ่ายโสตทัศนศึกษารับรองโสตทัศนวัสดุ เพื่อ ประกันว่าผู้ใช้จะได้โสตทัศนวัสดุในวัน และเวลาที่ต้องการ โดยขอจองไว้ก่อน และหรือขอจองใช้ โสตทัศนวัสดุต่อจากผู้อื่น (วีระ สุภากิจ. 2535 : 21 - 22)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศที่เกี่ยวกับการจัดบริการของห้องสมุด มีดังนี้ ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดของ University of Northern Colorado ไพชล (Peischl. 1979 : 2328 - A) พบว่าบริการที่นักศึกษาใช้มากที่สุด คือ บริการยืมวัสดุสิ่งพิมพ์ บริการตอบ คำถามช่วยค้นคว้า ซึ่งเบอร์เนอร์ (Bauner. 1979 : 6379-A) ได้วิจัยเรื่อง การใช้ห้องสมุดและ ความคิดเห็นของนักศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยเซาเทิร์นอิลลินอยส์ - คาร์บอนเดล พบว่า (1) การใช้วัสดุห้องสมุดภายในห้องสมุดกับการยืม และจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการศึกษา ภายใน ห้องสมุดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2) การใช้ห้องสมุดกับระดับชั้นปี หรือคณะที่ เรียนมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (3) นักศึกษาที่มีผลการเรียนไม่ดี ใช้วัสดุห้อง สมุดมากกว่านักศึกษาที่เรียนดี (4) ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของนักศึกษา คือ การเพิ่ม จำนวนวัสดุในห้องสมุด และปัญหาที่รองลงมาคือ ปัญหาสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และบริการ ของห้องสมุด ในกรณีเดียวกันนี้สอดคล้องกับเคอร์นาแกน และคนอื่น ๆ (Kernaghan and others. 1979 : 214 - 225) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการห้องสมุด กับความถี่ในการใช้ ห้องสมุดของนักศึกษาแพทย์ จากสถาบันทางการแพทย์ 5 แห่ง ในภาคตะวันตกของสหรัฐอเมริกา พบว่าความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดจะเพิ่มขึ้นตามปริมาณของหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และ โสตทัศนวัสดุ ความทันสมัยของทรัพยากรห้องสมุด ความช่วยเหลือของบุคลากรห้องสมุดจำนวน ที่นั่งอ่านหนังสือ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ภายในห้องสมุด

นอกจากนี้อชูร์ (Ashoor. 1979 : 4567-A) ได้วิจัยเรื่องทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อ การใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุด ในมหาวิทยาลัยสามแห่งของประเทศซาอุดีอาระเบียคือ มหาวิทยาลัยปิโตรเลียม และมินอร์รัลส์ มหาวิทยาลัยริยาดห์ มหาวิทยาลัยคิงอับดุลอาซิซ พบว่า

(1) อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยปริยาดห์ มหาวิทยาลัยคิงอับดุลอาซิซ มีความเห็นว่า ทรัพยากรห้องสมุดกับบริการห้องสมุดไม่เพียงพอที่จะสนองความต้องการ (2) อาจารย์และ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยปริยาดห์ มหาวิทยาลัยคิงอับดุลอาซิซ คิดว่าห้องสมุดต้องประสบปัญหา หลายอย่าง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้ผู้ใช้ไม่พอใจในทรัพยากรห้องสมุดและการบริการ ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขาดประสิทธิภาพของงานเทคนิค งานบริการผู้อ่าน และการ ประชาสัมพันธ์ (3) ทศนคติของอาจารย์ต่อความเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด และบริการ ตลอดจนระดับการมีส่วนร่วมในการสร้างทรัพยากร และการใช้ทรัพยากรห้องสมุดนั้นเกี่ยวข้องกับ ตัวแปรวุฒิ อย่างไรก็ดีจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยของต่างประเทศที่เกี่ยวกับการจัดบริการ ห้องสมุดนั้นมีน้อยมาก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุด ความต้องการใช้บริการ ทศนคติของผู้ใช้ห้องสมุด และปัญหาการใช้บริการ สำหรับการศึกษางานวิจัยในประเทศพบว่า

ความต้องการใช้บริการหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน วรณิภา รพีพัฒนา (2532 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยสรุปได้ว่าบริการที่ นิสิตใช้มากคือ บริการถ่ายเอกสาร บริการจ่าย-รับ บริการที่นิสิตให้ห้องสมุดจัดเพิ่มคือ จัดซื้อ หนังสือตามคำแนะนำ บริการฉายเทปโทรทัศน์เรื่องที่นำเสนอ บริการจัดนิทรรศการเรื่องราวใหม่ ๆ ที่กำลังเป็นที่สนใจ ขยายเวลาเปิดบริการ จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด ปัญหาที่นิสิตประสบมากได้แก่ จำนวนสิ่งพิมพ์ของหนังสือสำรอง และหนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขาวิชามีน้อย ระยะเวลาที่ให้ยืม หนังสือสำรองสั้นไป หนังสือทั่วไปชื่อเรื่องที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หรือมีน้อยฉบับ หนังสือใหม่ นำออกบริการช้า เครื่องปรับอากาศไม่เย็น และมีพัดลมไม่เพียงพอในบริเวณชั้นสอง รูปแบบและ วิธีการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ยังไม่สามารถทำให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีอะไรบ้าง ซึ่ง สอดคล้องกับ จารุณี วรณสิทธิ์ (2539 : 80 - 81) ได้วิจัยเรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุด ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าในการค้นหาข้อมูล สิ่งพิมพ์ในสำนักหอสมุด นิสิต ส่วนใหญ่ค้นหาได้บางครั้ง หนังสือที่ต้องการมีผู้ยืมไปคิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาหนังสือใน สำนักหอสมุด มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอแก่ความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 70.2 หนังสือมีสภาพเก่า ลำสมัย สอดรับกับห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อุไรวรรณ พะมณี (2534 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจ และความต้องการของอาจารย์ และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดคณะ พบว่าปัญหาการใช้ห้องสมุดคือ หนังสือ ทั่วไปอยู่ในสภาพเก่า และชำรุด เนื้อหาไม่ทันสมัย หนังสืออ้างอิงมีเนื้อหาไม่ทันสมัย วารสารฉบับ ใหม่จัดบริการล่าช้ามาก เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นฐานข้อมูลมีจำนวนน้อยและนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เสนอแนะให้สำนักหอสมุด ไม่ควรจำกัดจำนวนหนังสือที่ใหยืม

✱ จารุณี วรณสิทธิ์ (2539 : 80 - 81) ควรไปจำกัดเวลากำหนดส่งคืน บริการตอบคำถาม บริการสืบค้นข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ ควรมีบรรณารักษ์นั่งประจำโต๊ะตลอดเวลา สำนักหอสมุดควรมีบริการแนะนำการใช้หอสมุด ผู้ใช้บริการมีปัญหาาคคือ หนังสือด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ มีน้อยไม่เพียงพอแก่ความต้องการของนิสิต หนังสือบางเล่มเก่า ชำรุด ดังนั้นควรจัด

หาหนังสือเฉลี่ยแต่ละสาขาให้ใกล้เคียงกัน และจัดหาหนังสือใหม่ ๆ เพื่อบริการผู้ใช้ สำหรับหนังสือวิชาการทั่วไป ตำราเรียน วารสาร เอกสารประกอบการสอน มีไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต วิทยานิพนธ์ปัจจุบันไม่มีบริการบนชั้น ระบบจัดเก็บหนังสือและเครื่องมือช่วยค้น นิสิตประสบปัญหามากคือ มีชื่อหนังสือในบัตรรายการ แต่ไม่มีหนังสือบนชั้น การจัดเก็บหนังสือบนชั้นสับสน ผิดหมวดหมู่เช่นเดียวกับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปัญหาที่นักศึกษาพบอยู่ในระดับมาก คือ หนังสือที่ต้องการมีน้อยฉบับ จีราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538 : บทคัดย่อ) หนังสือที่ต้องการมีบัตรรายการแต่หาตัวเล่มไม่พบ หนังสือที่ต้องการมีผู้อื่นยืมไป เครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย สำหรับปัญหาในการใช้บริการที่นักศึกษามีปัญหาอยู่ในระดับน้อยคือ บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอม (CD-ROM) บริการฐานข้อมูลต่างประเทศ (Tiac) บริการนำชมห้องสมุด และบริการรับฝากของหน้าห้องสมุด ทรัพยากรห้องสมุดที่นักศึกษาต้องการอยู่ในระดับมาก คือ หนังสือทั่วไป ภาษาไทย หนังสือภาษาไทย วารสารภาษาไทย บริการที่นักศึกษามีความต้องการ บริการยืม-รับคืน หนังสือ บริการถ่ายเอกสาร อยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามนักศึกษามีความต้องการใช้บัตรรายการเป็นเครื่องมืออยู่ในระดับมากด้วย ดังนั้น ผ่องพรรณ แยมแซไซ (2536 : ก - ค) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาก็ใช้บัตรรายการเป็นเครื่องมือช่วยค้นมากที่สุด เมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุดนักศึกษาแก้ปัญหาโดยการถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมากที่สุด ส่วนในด้านการใช้ทรัพยากรห้องสมุดนักศึกษาใช้หนังสือตำราภาษาไทยมากที่สุด รองลงมาคือวิทยานิพนธ์ สำหรับวารสาร นักศึกษาใช้วารสารภาษาไทยมากกว่า วารสารต่างประเทศ และใช้เทปกลับมากกว่าโสตทัศนวัสดุประเภทอื่น ๆ ในด้านการใช้บริการของสำนักหอสมุด ปรากฏว่านักศึกษาใช้บริการให้ยืม และรับคืนหนังสือมากที่สุด

จากการศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ ของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชนิดดา โกวิทวที (2530 : บทคัดย่อ) สรุปว่าการค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการไม่พบ สิ่งพิมพ์ที่ใช้มากคือ หนังสือทั่วไปภาษาไทย สาขาส่งพิมพ์ที่ใช้มาก คือ ภาษาและวรรณคดี นอกจากนี้ยังพบว่าฐานะชั้นปี และสาขาวิชาที่นิสิตเลือกเรียนเป็นวิชาเอก มีส่วนทำให้นิสิตใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน บริการที่นิสิตต้องการมากคือ บริการถ่ายเอกสาร บริการจ่าย-รับ บริการที่นิสิตให้ห้องสมุดจัดเพิ่มขึ้น คือ มุมสบายสำหรับนั่งอ่านหนังสือ บริการโสตทัศนวัสดุ ที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการจัดทำสาระสังเขป บริการจัดทำกฤตภาค ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่นิสิตต้องการมากคือ พจนานุกรม หนังสือทั่วไปภาษาไทย นวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ วารสารเพื่อความบันเทิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย สาขาของสิ่งพิมพ์ที่นิสิตต้องการมาก คือ ภาษาและวรรณคดี ความรู้ทั่วไป สำหรับปัญหาที่นิสิตประสบมากคือ มีผู้อื่นยืมหนังสือทั่วไป และหนังสืออ่านนอกเวลาไปอ่านก่อน การรถ่ายเอกสารนาน และที่นั่งอ่านหนังสือมีน้อย สำหรับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบปัญหา และความต้องการในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คือ การค้นเรื่องที่ ต้องการจากห้องสมุด จุฑาทิพย์ โอสนานนท์ (2532 : บทคัดย่อ) นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บัตรรายการ

ซึ่งปรากฏว่าค้นได้บ้างไม่ได้บ้าง บริการที่ใช้ระดับมาก คือ บริการยืม-คืน วัสดุการอ่านที่ใช้ระดับมาก คือหนังสือทั่วไปภาษาไทย วารสารเพื่อความบันเทิงภาษาไทย และหนังสือพิมพ์ภาษาไทย ปัญหาในการใช้ห้องสมุดนักศึกษาประสบในระดับมาก ได้แก่ จำนวนหนังสือสำรอง และเอกสารที่ให้ยืมน้อยไป หนังสือทั่วไปที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หนังสือที่ต้องการมีรายชื่อในบัตรรายการแต่หาเล่มไม่พบ จำนวนหนังสือสำรองเอกสาร หนังสือทั่วไป นวนิยาย และเรื่องสั้นมีน้อยไม่เพียงพอ กับความต้องการ ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสำรองสั้นไป ปัญหาในด้านจำนวนที่ให้จองหนังสือ น้อยไป การค้นหาหนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ และวารสารหาอ่านได้ยาก อีกทั้งมีปัญหาในด้านไม่ให้ยืมวารสารออกนอกห้องสมุดด้วย สำหรับบริการที่นักศึกษาต้องการในระดับมาก คือ บริการยืม-คืน บริการหนังสือสำรอง บริการถ่ายเอกสาร วัสดุการอ่านที่นักศึกษาต้องการระดับมากคือ หนังสือทั่วไปภาษาไทย วารสารเพื่อความบันเทิงภาษาไทย หนังสืออ้างอิงภาษาไทย และวารสารวิชาการภาษาไทย ซึ่งอัญชลี อำนางธรรม (2538 : 98) ได้วิจัยเรื่องการใช้วารสารต่างประเทศในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่าปัจจัยที่ทำให้การใช้วารสารต่างประเทศน้อยเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่นิยมอ่านหนังสือ หรือค้นคว้าบทความจากวารสารวิชาการภาษาไทยมากกว่าภาษาต่างประเทศ

นอกจากนี้ ม.ล.เบญจลักษณ์ นวรัตน์ (2537 : บทคัดย่อ) พบว่านักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน เฉพาะด้านบริการหนังสือ และสิ่งพิมพ์ทั่วไป นักศึกษาเห็นด้วยมาก และมีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน การเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจแต่ละสถานภาพ ที่มีต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสือ และสิ่งพิมพ์ทั่วไป และด้านบริการวารสาร และเอกสารแตกต่างกัน โดยด้านบริการหนังสือ และสิ่งพิมพ์ทั่วไปแตกต่างกัน ด้านบริการวารสาร และเอกสารแตกต่างกันระหว่างนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก กับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อย กับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ และรวม 5 ด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้การเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจแต่ละสถานภาพที่มีต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างกันโดยแตกต่างกัน ระหว่างนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมปานกลาง กับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดส่วนด้านอื่น ๆ และรวม 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอิทธิราภรณ์ มณีย้อย (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง สภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลวิจัยพบว่านิสิตที่มาใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สิ่งพิมพ์ที่ขอยืมมากที่สุด คือ ปรินต์งานพิมพ์ ข้อที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ จำนวนสิ่งพิมพ์ที่กำหนดให้ยืม 3 เล่ม/คนนั้นน้อยเกินไป และเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และนิสิตต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงหรือ

จัดบริการเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการในสถาบันที่ตนศึกษาอยู่ และในสถาบันอื่น รวมทั้งเรื่องของระเบียบการยืมในระดับมาก สำหรับในห้องสมุดของตนนิสิตต้องการให้มีบัญชีรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ของแต่ละสถาบันไว้ ส่วนความต้องการ ในการไปใช้บริการที่สถาบันอื่นนั้น นิสิตต้องการยืมสิ่งพิมพ์ในช่วงนอกเวลาราชการได้ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการให้บริการในห้องสมุดของตน และในสถาบันอื่นพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น จากการศึกษาความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย เพ็ญแข ประจันปัจจนิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540 : 86) พบว่าในด้านความต้องการการบริการจากหอสมุดกลางโดยรวมนั้น มีระดับสูงสุด สำหรับในรายละเอียดของความต้องการการบริการนั้น ความต้องการด้านการบริการ (Service) ของหอสมุดจะอยู่ในระดับมากที่สุด เช่น การปรับระบบการให้บัตรให้ทันสมัย การปรับระบบแอร์ในห้องสมุด การปรับระบบการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย การจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยไว้สำหรับให้บริการ ปรับสถานที่ให้มีความสะดวกสบาย ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ยืมหนังสือ การปรับรวมถึงการขยายเวลาปิด-เปิดหอสมุด ทั้งนี้ เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2533 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้กลุ่มใหญ่ คือ นักศึกษาปริญญาโทที่มาใช้บริการซีดี-รอม เพื่อวัตถุประสงค์ในการวิจัย ฐานข้อมูลที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ MEDLIN, ERIC และDAO ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่พึงพอใจในการใช้บริการซีดี-รอม และผลการสืบค้นในระดับมาก โดยทั่วไปแล้วผู้ใช้ไม่มีปัญหาในการใช้บริการซีดี-รอม แต่ประสบปัญหาในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ จากแหล่งข้อมูลทั้งในประเทศ และต่างประเทศในระดับปานกลาง รวมทั้งพึงพอใจจะใช้บริการซีดี-รอม มากกว่าการค้นข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ และ กรรณิการ์ ลินพิศาล (2536 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ผลกระทบของระบบ OPAC ต่อผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าอาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาโทใช้ฐานข้อมูลภาษาต่างประเทศมากที่สุด ส่วนบุคคลภายนอก และนักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้ฐานข้อมูลภาษาไทยมากที่สุด เหตุผลสำคัญในการใช้คอมพิวเตอร์ คือ ความรวดเร็วกว่าการค้นด้วยมือจากบัตรรายการ สาเหตุสำคัญที่สุดของผู้ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาหนังสือ คือ ไม่ทราบว่าจะค้นอย่างไร ปัญหาที่พบในการค้นหาหนังสือของระบบOPAC นักศึกษา ข้าราชการ และบุคคลภายนอกเห็นสอดคล้องต้องกันเป็นปัญหาอันดับแรกคือ ค้นหารายชื่อหนังสือได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้และบุคลากรห้องสมุดต่อ “อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ” มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร อัญชลี อำนางธรรม และคนอื่น ๆ (2534 : 72) พบว่าบริเวณที่นั่งฟังเทปบันทึกเสียงที่ชั้นหนึ่ง ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังเสนอแนะให้ห้องสมุดเพิ่มที่นั่งฟังเทปบันทึกเสียงพร้อมหูฟัง และจัดทำป้ายแนะนำการใช้เครื่องให้ชัดเจน ผู้ใช้ห้องสมุดกลุ่มอื่นๆ มีโอกาสใช้บริการฟังเทปบันทึกเสียงได้น้อยกว่า อุปกรณ์ที่ให้บริการมีจำนวนค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ใช้ทั้งหมดของห้องสมุด ซึ่งบริเวณที่นั่งให้บริการหูฟังตั้งอยู่ที่ทางสัญจร ระหว่างห้องเรียน และห้อง

สัมมนาไม่เป็นสัดส่วน ทำให้ผู้ใช้บริการขาดสมาธิ ผู้ใช้บริการที่พบปัญหาจึงเสนอแนะให้ห้องสมุด
 เพิ่มที่นั่งฟังเทป และอุปกรณ์ในการนั่งฟัง สอดคล้องกับ เชิดชาติ พุกพูน (2540 : 56 – 58)
 ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการการใช้บริการโสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนัก
 หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่าอาจารย์และนิสิตไม่ทราบว่าฝ่าย
 โสตทัศนศึกษามีสื่อการเรียนการสอนอะไรไว้ให้บริการเป็นปัญหาสำคัญมาก การประชาสัมพันธ์
 ให้ข่าวสารสนเทศเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนน้อยไป ปัญหาด้านการขอใช้บริการที่มีผลต่อการใช้
 บริการมาก คือ เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นโสตทัศนศึกษามีน้อย ดังนั้นนิสิตมีข้อเสนอแนะให้จัดหา
 โสตทัศนวัสดุ และโสตทัศนอุปกรณ์ให้เพียงพอกับความต้องการของอาจารย์และนิสิต ตลอดจนควร
 จัดหาวิธีการเผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับโสตทัศนวัสดุโสตทัศนอุปกรณ์ที่มีไว้บริการ เชิญชวนให้
 อาจารย์และนิสิตได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ เลือกจัดหาโสตทัศนวัสดุ เพื่อให้สอดคล้องกับวิชา
 ที่สอน และ อัครเดช อุดมชัชวาล (2539 : บทคัดย่อ) พบว่าคณาจารย์มีปัจจัยที่มีผลต่อการ
 สื่อโสตทัศนในสำนักหอสมุดกลาง ด้านประชาสัมพันธ์สูงสุด ส่วนนิสิตมีปัจจัยที่มีผลต่อการ
 สื่อโสตทัศน สำนักหอสมุดกลาง ด้านบุคลากรสูงสุด

ทั้งนี้อาจกล่าวโดยสรุปว่า บริการห้องสมุด สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นสิ่ง
 สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งตลอดจนการให้บริการเป็นหัวใจของงานห้องสมุด เพราะฉะนั้นควรจัด
 บริการให้มีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของนิสิตและบุคลากรให้มากที่สุด เพื่อดึงดูดให้นิสิต
 และบุคลากรเข้าใช้บริการมากขึ้น เช่น บริการห้องสมุดนั้นไม่ว่าจะเป็นบริการวารสาร บริการ
 สิ่งพิมพ์ บริการส่งเสริมการใช้บริการ บริการโสตทัศนศึกษา ต่างก็มีผลต่อการใช้บริการทั้งสิ้น
 เพราะเป็นการช่วยเสริมให้ผู้เข้าห้องสมุดรู้จัก เข้าใจ และใช้ห้องสมุดได้ถูกวิธียิ่งขึ้น อันจะส่งผล
 ต่อเนื่องทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองประสบความสำเร็จตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และ
 ได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ในการจัดบริการของสำนักหอสมุดยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งในความเป็นจริงและ
 จากสาระที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสามารถยืนยันได้ว่าการจัดบริการเป็นหัวใจของงานห้องสมุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการ จัดตามลำดับ ดังนี้คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 10,442 คน ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาประจำปีการศึกษา 2540 จำนวน 8,968 คน และบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำปีการศึกษา 2540 จำนวน 1,474 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2540 จำนวน 530 คน และบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำปีการศึกษา 2540 จำนวน 100 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 630 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) รายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนิสิตและบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ

นิสิตและบุคลากร		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นิสิตระดับปริญญาตรี	คณะทันตแพทยศาสตร์	88	6
	คณะแพทยศาสตร์	415	24
	คณะพลศึกษา	854	50
	คณะมนุษยศาสตร์	867	51
	คณะวิทยาศาสตร์	1,415	83
	คณะศิลปกรรมศาสตร์	409	24
	คณะศึกษาศาสตร์	1,569	92
	คณะสังคมศาสตร์	595	35
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	ภาคปกติ	1,319	80
	ภาคพิเศษ	1,437	85

ตาราง 1 (ต่อ)

นิสิตและบุคลากร		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
บุคลากร	ข้าราชการสาย ก	1,130	65
	ข้าราชการสาย ข	106	15
	ข้าราชการสาย ค	238	20
รวม		10,442	630

ที่มา : บุคลากร : กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2540 ก

นิสิต : กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2540 ข

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีหลักการต่าง ๆ จากตำราหรือแนวความคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องสมุดประกอบการสอบถามในเรื่องการบริการห้องสมุดจากบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ ตามวิธีของไลเคิร์ต (Likert, 1932 : 1 - 55)
3. ศึกษารูปแบบสอบถามจากงานวิจัยของ ม.ล.เบญจลักษณ์ นวรัตน์ (2537 : 123 - 131) จีราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538 : 106 - 122) อธิภรณ์ มณีโยย (2538 : 68 - 76) อัครเดช อุดมชัชวาล (2539 : 101 - 116) เพ็ญแข ประจณปัจจนิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540 : 92 - 102) และเชิดชาติ พุกพูน (2540 : 81 - 88)
4. ประมวลเนื้อหาสาระให้ครอบคลุมขอบข่ายที่เกี่ยวกับการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา มีข้อคำถามจำนวน 52 ข้อ โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ห้าระดับ ตามแบบของไลเคิร์ต (Likert) และในตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่อบริการแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ตลอดจนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนดไว้
5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ท่าน เพื่อตรวจพิจารณาแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา และมีความเที่ยงตรง

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเสนอต่อ คณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท ตรวจสอบอีกครั้ง

7. นำแบบสอบถามที่บกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้กับนิสิตและ บุคลากรที่ใช้ห้องสมุดจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984 : 161)

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการสารสนเทศศึกษา มีข้อคำถาม 52 ข้อ โดยจัดทำเป็น แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ห้าระดับ ตามแบบของไลเคิร์ต (Likert) และ ในตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่อการจัดบริการแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ตลอดจนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนดไว้

การให้คะแนนของแต่ละข้อในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน ของตัวเลือก ตั้งแต่ 1 ถึง 5 ตามความหมายดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เหมาะสมในระดับมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เหมาะสมในระดับมาก
- คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เหมาะสมในระดับปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เหมาะสมในระดับน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เหมาะสมในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เหมาะสมในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เหมาะสมในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เหมาะสมในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในด้านเนื้อหาความเข้าใจ และการใช้
ภาษาโดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจ
และแก้ไขปรับปรุงข้อความให้ชัดเจน และครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษามากยิ่งขึ้น
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับนิสิตและบุคลากร
ที่ใช้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 40 คน หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามโดยใช้ที-เทสต์
(t-test) ซึ่งได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 2.12 กับ 7.01
3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient)
ของครอนบาค (Cronbach, 1984 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถาม
ถึงกลุ่มตัวอย่างทางคณะที่ศึกษา และรวบรวมแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างส่งคืนผู้วิจัยโดยวิธีเดียวกัน
ตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามด้วยตนเอง

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 630 ฉบับ ได้รับคืนมาร้อยละ 100
และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และสถานภาพ

ตัวแปรและสถานภาพ		จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
เพศ	ชาย	239	37.9
	หญิง	391	62.1
สถานภาพ นิตินระดับปริญญาตรี	คณะทันตแพทยศาสตร์	6	1.6
	คณะแพทยศาสตร์	24	6.6
	คณะพลศึกษา	50	13.7
	คณะมนุษยศาสตร์	51	14.0
	คณะวิทยาศาสตร์	83	22.7
	คณะศิลปกรรมศาสตร์	24	6.6
	คณะศึกษาศาสตร์	92	25.2
	คณะสังคมศาสตร์	35	9.6
นิตินระดับบัณฑิตศึกษา	ภาคปกติ	80	48.5
	ภาคพิเศษ	85	51.5
บุคลากร	ข้าราชการสาย ก	65	65.0
	ข้าราชการสาย ข	15	15.0
	ข้าราชการสาย ค	20	20.0

ตาราง 3 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

สถานภาพ		เพศชาย		เพศหญิง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นิตินระดับปริญญาตรี	คณะทันตแพทยศาสตร์	3	50.0	3	50.0
	คณะแพทยศาสตร์	11	45.8	13	54.2
	คณะพลศึกษา	30	60.0	20	40.0
	คณะมนุษยศาสตร์	12	23.5	39	76.5
	คณะวิทยาศาสตร์	23	27.7	60	72.3
	คณะศิลปกรรมศาสตร์	13	54.2	11	45.8
	คณะศึกษาศาสตร์	31	33.7	61	66.3
	คณะสังคมศาสตร์	8	22.9	27	77.1

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ		เพศชาย		เพศหญิง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	ภาคปกติ	35	43.8	45	56.3
	ภาคพิเศษ	39	45.9	46	54.1
บุคลากร	ข้าราชการสาย ก	26	40.0	39	60.0
	ข้าราชการสาย ข	4	26.7	11	73.3
	ข้าราชการสาย ค	4	20.0	16	80.0

เมื่อได้รับข้อมูลมาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูล ดังนี้
 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบและเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่
 สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาทัศนคติของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน และเป็นรายข้อคือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้านและเป็นรายข้อกับเกณฑ์ 3.00 ซึ่งเป็นค่ากลางของมาตรวัด โดยใช้ที-เทสต์ (t-test) (Ferguson. 1981 : 180) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่าการจัดบริการมีความเหมาะสม ผู้วิจัยจะพิจารณานำเสนอเป็นแนวทางในการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่าการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในประเด็นนั้นยังไม่เหมาะสม ผู้วิจัยจะพิจารณาสรุปเป็นข้อปัญหาแล้ว ศึกษาทฤษฎีการบริหารจัดการ รวมทั้งความคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง จากแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ สำหรับข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ถือว่ามีความเหมาะสมปานกลาง ผู้วิจัยจะพิจารณา

เสนอเป็นแนวทางในการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งนี้ โดยมีข้อเสนอแนะที่อาจจะช่วยส่งเสริมให้การจัดบริการ เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

3. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากร ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน และเป็นรายข้อ จำแนกตามเพศ สถานภาพการเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยใช้ที-เทสต์ (t-test) (Ferguson. 1981 : 178) สถานภาพการเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีตามคณะที่ศึกษา และสถานภาพของบุคลากรโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) (Ferguson. 1981 : 190, 299) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe') (Ferguson. 1981 : 308)

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เอสพีเอสเอส-เอ็กซ์ (SPSS-X : Statistical Package for Social Sciences Version X)

ส่วนการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้วิธีแจกแจงความถี่และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
 - 1.2 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ที-เทสต์ (t-test) (Ferguson. 1981 : 178)
3. ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) (Ferguson. 1981 : 190, 299)
4. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม
 - 4.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) (Cronbach. 1984 : 161)
 - 4.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ที-เทสต์ (t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (Ferguson. 1981 : 180)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
p	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการเสนอค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน คือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา ดังแสดงในตาราง 4-11

ตอนที่ 2 เป็นการเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน และเป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยใช้ที-เทสต์ (t-test) จำแนกตามเพศ สถานภาพการเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีตามคณะที่ศึกษา สถานภาพการเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ และสถานภาพของบุคลากร จำแนกเป็นข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข ข้าราชการสาย ค ดังแสดงในตาราง 12-34

ตอนที่ 3 เป็นการเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน จำแนกตามสถานภาพการเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีตามคณะที่ศึกษา สถานภาพการเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ และสถานภาพของบุคลากร จำแนกเป็นข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข

ข้าราชการสาย ค สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างด้วยที-เทสต์ (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') ดังแสดงในตาราง 35-50

ตอนที่ 4 เป็นการเสนอจำนวนคำตอบเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่าง ๆ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้านรวม 4 ด้าน โดยวิธีการแจกแจงความถี่ จากแบบสอบถามปลายเปิด และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงบรรยาย ดังแสดงในตาราง 51

ตอนที่ 1 การเสนอค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานในทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้าน และรวม 4 ด้าน และเป็นรายข้อ ดังแสดงในตาราง 4-11

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตและบุคลากรที่มีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ

ด้านที่	ข้อความ	เพศชาย (N = 239)		เพศหญิง (N = 391)	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	ด้านบริการวารสาร	3.28	0.56	3.20	0.51
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.36	0.54	3.25	0.52
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.35	0.57	3.25	0.54
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.10	0.65	3.01	0.60
รวมทุกด้าน		3.28	0.51	3.18	0.46

จากตาราง 4 แสดงว่า นิสิตและบุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, $S = 0.51$) และ ($\bar{X} = 3.18$, $S = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตและบุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในแต่ละด้านว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01-3.36$, $S = 0.51-0.65$)

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ

ด้านที่	ข้อความ	เพศชาย (N = 131)		เพศหญิง (N = 234)	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	ด้านบริการวารสาร	3.30	0.54	3.24	0.53
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.40	0.53	3.30	0.50
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.38	0.54	3.34	0.53
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.11	0.69	3.06	0.61
รวมทุกด้าน		3.30	0.51	3.23	0.46

จากตาราง 5 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, $S = 0.51$) และ ($\bar{X} = 3.23$, $S = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีเพศชายและเพศหญิงว่ามีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในแต่ละด้านว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06-3.40$, $S = 0.50-0.69$)

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีทัศนคติต่อการจัดการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพ

ด้านที่	ข้อความ	คณะทันตแพทย์		คณะ แพทยศาสตร์		คณะ พลศึกษา		คณะ มนุษยศาสตร์		คณะ วิทยาศาสตร์		คณะศิลปกรรม		คณะ ศึกษาศาสตร์		คณะ สังคมศาสตร์	
		ค่าเฉลี่ย	S	ค่าเฉลี่ย	S	ค่าเฉลี่ย	S	ค่าเฉลี่ย	S	ค่าเฉลี่ย	S	ค่าเฉลี่ย	S	ค่าเฉลี่ย	S	ค่าเฉลี่ย	S
1	ด้านบริการวารสาร	2.93	0.32	3.30	0.46	3.52	0.58	3.13	0.47	3.16	0.50	3.19	0.66	3.38	0.50	3.11	0.49
2	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.01	0.22	3.35	0.45	3.59	0.57	3.13	0.49	3.23	0.45	3.22	0.53	3.49	0.53	3.20	0.43
3	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.11	0.13	3.35	0.55	3.60	0.61	3.19	0.49	3.32	0.45	3.28	0.48	3.43	0.60	3.24	0.38
4	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	2.68	0.33	2.96	0.59	3.31	0.77	2.93	0.52	2.97	0.57	3.12	0.65	3.26	0.68	2.87	0.47
รวมทุกด้าน		2.93	0.18	3.24	0.45	3.50	0.52	3.09	0.41	3.17	0.42	3.20	0.53	3.39	0.51	3.10	0.34

จากตาราง 6 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีทัศนעותต่อการจัดการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93-3.39$, $S = 0.18-0.53$) ยกเว้นนิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา มีทัศนעותต่อการจัดการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, $S = 0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา มีทัศนעותต่อการจัดการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการวารสาร ($\bar{X} = 3.52$, $S = 0.58$) ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.59$, $S = 0.57$) และด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.60$, $S = 0.61$) ว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ

ด้านที่	ข้อความ	เพศชาย (N = 74)		เพศหญิง (N = 91)	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	ด้านบริการวารสาร	3.26	0.59	3.08	0.49
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.33	0.57	3.14	0.50
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.31	0.63	3.05	0.54
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.08	0.62	2.83	0.59
รวมทุกด้าน		3.25	0.53	3.03	0.44

จากตาราง 7 แสดงว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, $S = 0.53$) และ ($\bar{X} = 3.03$, $S = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในแต่ละด้านว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83-3.33$, $S = 0.49-0.63$)

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีทักษะ
ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านที่	ข้อความ	ภาคปกติ (N = 80)		ภาคพิเศษ (N = 85)	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	ด้านบริการวารสาร	3.07	0.49	3.26	0.58
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.11	0.46	3.33	0.59
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.08	0.50	3.25	0.66
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	2.87	0.57	3.02	0.65
รวมทุกด้าน		3.03	0.40	3.21	0.55

จากตาราง 8 แสดงว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษมีทักษะต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$, $S = 0.40$) และ ($\bar{X} = 3.21$, $S = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษมีทักษะต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในแต่ละด้านว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87-3.33$, $S = 0.46-0.66$)

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรที่มีทัศนคติต่อการจัดบริการ
ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ

ด้านที่	ข้อความ	เพศชาย (N = 34)		เพศหญิง (N = 66)	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	ด้านบริการวารสาร	3.23	0.56	3.24	0.48
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.31	0.50	3.22	0.56
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.29	0.51	3.20	0.49
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.10	0.62	3.07	0.51
รวมทุกด้าน		3.23	0.48	3.18	0.45

จากตาราง 9 แสดงว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อการจัดบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, $S = 0.48$) และ ($\bar{X} = 3.18$, $S = 0.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ในแต่ละด้านว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07-3.31$, $S =$
 $0.48-0.62$)

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรที่มีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านที่	ข้อความ	ข้าราชการสาย ก (N = 65)		ข้าราชการสาย ข (N = 15)		ข้าราชการสาย ค (N = 20)	
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	ด้านบริการวารสาร	3.29	0.51	3.21	0.43	3.11	0.56
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.31	0.53	3.24	0.27	3.05	0.69
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.27	0.45	3.22	0.41	3.09	0.69
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.16	0.52	2.89	0.44	2.96	0.65
รวมทุกด้าน		3.26	0.43	3.14	0.25	3.05	0.61

จากตาราง 10 แสดงว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค มีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26-3.05$, $S = 0.43-0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค มีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในแต่ละด้านว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89-3.31$, $S = 0.27-0.69$)

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตและบุคลากรที่มีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อ

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตและบุคลากร (N = 630)		ระดับ
		$\bar{X}$	S	
	ด้านบริการวารสาร			
1.	ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.58	0.74	มาก
2.	ความหลากหลายของวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.30	0.76	ปานกลาง
3.	จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.30	0.94	ปานกลาง
4.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.45	0.76	ปานกลาง
5.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.20	0.79	ปานกลาง
6.	การบริการสำเนาหน้าสารบัญของวารสารสะดวกต่อการค้นคว้า	3.24	0.83	ปานกลาง
7.	ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว	3.12	0.89	ปานกลาง
8.	การเรียงวารสารในห้องสมุดเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา	3.39	0.90	ปานกลาง
9.	การขอรับบริการวารสารฉบับย้อนหลังสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า	3.37	0.86	ปานกลาง
10.	จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด	2.96	0.97	ปานกลาง
11.	จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล	2.51	0.96	ปานกลาง
12.	ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.39	0.96	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตและบุคลากร (N = 630)		ระดับ
		$\bar{X}$	S	
13.	จำนวนหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.38	0.88	ปานกลาง
14.	การให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังของห้องสมุด	3.35	0.84	ปานกลาง
	ด้านบริการสิ่งพิมพ์			
15.	ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือ	4.12	0.81	มาก
16.	การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป	3.92	0.76	มาก
17.	หนังสือที่ห้องสมุดมีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย	3.18	0.86	ปานกลาง
18.	จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด 000-900 ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.34	0.82	ปานกลาง
19.	จำนวนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.12	0.80	ปานกลาง
20.	จำนวนปฏิญานิพนธ์ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า	3.20	0.83	ปานกลาง
21.	หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามี่ปริมาณเพียงพอ	2.82	0.96	ปานกลาง
22.	หนังสือที่ท่านยืมออกนอกห้องสมุดมีสภาพสมบูรณ์	3.14	0.83	ปานกลาง
23.	จำนวนหนังสือและปฏิญานิพนธ์ที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด	3.32	0.79	ปานกลาง
24.	การจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	2.92	0.95	ปานกลาง
25.	การจัดเรียงหนังสือบนชั้น มีการจัดเรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสืออย่างถูกต้องง่ายแก่การค้นหา	3.29	0.86	ปานกลาง
26.	ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.59	0.91	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตและบุคลากร (N = 630)		ระดับ
		$\bar{X}$	S	
27.	จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลหนังสือ และปริญญาานิพนธ์	2.78	1.02	ปานกลาง
28.	การให้บริการปริญญาานิพนธ์ด้วยการบริการตนเอง	3.41	0.78	ปานกลาง
29.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการหนังสืออ้างอิงที่มีไว้บริการมีเนื้อหาสาระทันสมัย	3.24	0.72	ปานกลาง
30.	จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า	2.96	0.88	ปานกลาง
31.	การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	3.14	0.82	ปานกลาง
32.	การให้บริการหนังสืออ้างอิงด้วยการบริการตนเอง สะดวกต่อการค้นหา	3.28	0.77	ปานกลาง
33.	การบริการนำชมห้องสมุดช่วยให้ท่านสามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น	3.40	0.97	ปานกลาง
34.	บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุด ทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น	3.60	0.91	มาก
35.	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด	3.43	0.90	ปานกลาง
36.	ระยะเวลาการยืมจุลสาร กฤตภาค และคู่มือมหาวิทยาลัย	3.13	0.81	ปานกลาง
37.	การจัดเก็บจุลสาร กฤตภาค บทคัดย่อและคู่มือมหาวิทยาลัย เป็นระเบียบง่ายแก่การค้นหา	3.24	0.79	ปานกลาง
38.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูล ซีดี-รอม	3.32	0.89	ปานกลาง
39.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลบทคัดย่อปริญญาานิพนธ์	3.29	0.88	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตและบุคลากร (N = 630)		ระดับ
		$\bar{X}$	S	
	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา			
40.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.14	0.84	ปานกลาง
41.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ			
	สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า	3.13	0.80	ปานกลาง
42.	จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด	2.90	0.85	ปานกลาง
43.	ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอก			
	ห้องสมุด	2.86	0.88	ปานกลาง
44.	โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ใน			
	ปัจจุบัน มีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย	2.98	0.79	ปานกลาง
45.	การขอใช้บริการโสตทัศนศึกษามีความสะดวก			
	รวดเร็ว	3.28	0.82	ปานกลาง
46.	ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคล ที่ห้องสมุด			
	มีให้บริการ	3.10	0.79	ปานกลาง
47.	ชุดศึกษาคอมพิวเตอร์รายบุคคล ที่ห้องสมุด			
	มีให้บริการ	2.96	0.81	ปานกลาง
48.	ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้			
	บริการ	3.03	0.81	ปานกลาง
49.	ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคล ที่ห้องสมุด			
	มีให้บริการ	3.07	0.81	ปานกลาง
50.	การให้บริการสัญญาณภาพจากสถานีโทรทัศน์			
	และเคเบิลทีวี	3.15	0.87	ปานกลาง
51.	สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา	3.03	0.89	ปานกลาง
52.	เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล			
	โสตทัศนศึกษา	2.96	0.86	ปานกลาง
รวม		3.21	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า นิสิตและบุคลากรโดยรวมมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, $S = 0.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตและบุคลากรมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เกือบทุกข้อ ยกเว้น ข้อที่ 1 ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ($\bar{X} = 3.58$, $S = 0.74$) ข้อที่ 15 ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือทั่วไป ($\bar{X} = 4.12$, $S = 0.81$) ข้อที่ 16 การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป ($\bar{X} = 3.92$, $S = 0.76$) ข้อที่ 26 ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา ($\bar{X} = 3.59$, $S = 0.91$) และข้อที่ 34 บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุดทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น ($\bar{X} = 3.60$, $S = 0.91$) ที่เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก

ตอนที่ 2 เป็นการเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน และเป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยใช้ที-เทสต์ (t-test) จำแนกตามเพศ และสถานภาพ ดังแสดงในตาราง 12 - 34

ตาราง 12 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรโดยรวมต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตและบุคลากร (N = 630)		t	p
		$\bar{X}$	S		
	ด้านบริการวารสาร				
1.	ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.58	0.74	19.68	.001
2.	ความหลากหลายของวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.30	0.76	10.02	.001
3.	จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.00	0.94	0.00	.999
4.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.45	0.76	14.68	.001
5.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.20	0.79	6.51	.001
6.	การบริการสำเนาข่าวสารของวารสารสะดวกต่อการค้นคว้า	3.24	0.83	7.18	.001
7.	ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว	3.12	0.89	3.48	.001
8.	การเรียงวารสารในห้องสมุดเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา	3.39	0.90	10.82	.001
9.	การขอรับบริการวารสารฉบับย้อนหลังสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า	3.37	0.86	10.84	.001
10.	จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด	2.96	0.97	-.94	.345
11.	จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล	2.51	0.96	-12.98	.001

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตและบุคลากร (N = 630)		t	p
		$\bar{X}$	s		
12.	ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์ สะดวกต่อการค้นหา	3.39	0.96	10.21	.001
13.	จำนวนหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ ห้องสมุดมีไว้ บริการ	3.38	0.88	10.83	.001
14.	การให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังของ ห้องสมุด ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.35	0.84	10.45	.001
15.	ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้ บริการในการยืม-คืนหนังสือ	4.12	0.81	34.47	.001
16.	การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป	3.92	0.76	30.20	.001
17.	หนังสือที่ห้องสมุดมีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย	3.18	0.86	5.18	.001
18.	จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด 000- 900 ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.34	0.82	11.38	.001
19.	จำนวนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.12	0.80	3.66	.001
20.	จำนวนปริญญานิพนธ์ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อ การศึกษาค้นคว้า	3.20	0.83	6.13	.001
21.	หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้า มีปริมาณเพียงพอ	2.82	0.95	-4.70	.001
22.	หนังสือที่ท่านยืมออกนอกห้องสมุดมีสภาพ สมบูรณ์	3.14	0.83	4.33	.001
23.	จำนวนหนังสือและปริญญานิพนธ์ที่ให้ยืมออก นอกห้องสมุด	3.32	0.79	10.35	.001
24.	การจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	2.92	0.95	-2.01	.045
25.	การจัดเรียงหนังสือบนชั้นมีการจัดเรียงตามลำดับ เลขเรียกหนังสืออย่างถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	3.29	0.86	8.35	.001
26.	ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ สะดวกต่อการค้นหา	3.59	0.91	16.17	.001

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตและบุคลากร (N = 630)		t	p
		$\bar{X}$	S		
27.	จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูล หนังสือ และปริญญานิพนธ์	2.78	1.02	-5.38	.001
28.	การให้บริการปริญญานิพนธ์ด้วยการบริการ ตนเอง	3.41	0.78	13.21	.001
29.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ หนังสืออ้างอิงที่มีไว้บริการมีเนื้อหาสาระ ทันสมัย	3.24	0.72	8.44	.001
30.	จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษา ค้นคว้า	2.96	0.88	-1.22	.224
31.	การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อ การค้นหา	3.14	0.82	4.16	.001
32.	การให้บริการหนังสืออ้างอิงด้วยการบริการ ตนเอง สะดวกต่อการค้นหา	3.28	0.77	9.27	.001
33.	การบริการนำชมห้องสมุดช่วยให้ท่านสามารถใช้ บริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น	3.40	0.97	10.40	.001
34.	บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุด ทำให้ท่าน สามารถค้นหาหนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว มากขึ้น	3.60	0.91	16.37	.001
35.	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการยืม-คืน หนังสือระหว่างห้องสมุด	3.43	0.90	12.03	.001
36.	ระยะเวลาการยืมจุลสาร กฤตภาค และคู่มือ มหาวิทยาลัย	3.13	0.81	4.19	.001
37.	การจัดเก็บจุลสาร กฤตภาค บทคัดย่อและคู่มือ มหาวิทยาลัย เป็นระเบียบง่ายแก่การค้นหา	3.24	0.79	7.70	.001
38.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จาก ฐานข้อมูล ซีดี-รอม	3.32	0.89	8.89	.001
39.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จาก ฐานข้อมูลบทคัดย่อปริญญานิพนธ์	3.29	0.88	8.14	.001

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตและบุคลากร (N = 630)		t	p
		$\bar{X}$	S		
	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา				
40.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.14	0.84	4.11	.001
41.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ				
	สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า	3.13	0.80	4.01	.001
42.	จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ยืมออกนอกห้องสมุด	2.90	0.85	-2.90	.004
43.	ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอก				
	ห้องสมุด	2.86	0.88	-4.04	.001
44.	โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ใน				
	ปัจจุบัน มีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย	2.98	0.79	-.71	.480
45.	การขอใช้บริการโสตทัศนศึกษามีความสะดวก				
	รวดเร็ว	3.28	0.82	8.44	.001
46.	ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคล ที่ห้องสมุดมี				
	ให้บริการ	3.10	0.79	3.07	.002
47.	ชุดศึกษาคอมพิวเตอร์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมี				
	ให้บริการ	2.96	0.81	-1.33	.185
48.	ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้				
	บริการ	3.03	0.81	0.84	.403
49.	ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคล ที่ห้องสมุด				
	มีให้บริการ	3.07	0.81	2.17	.030
50.	การให้บริการสัญญาณภาพจากสถานีโทรทัศน์				
	และเคเบิลทีวี	3.15	0.87	4.42	.001
51.	สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา	3.03	0.89	0.94	.346
52.	เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล				
	โสตทัศนศึกษา	2.96	0.86	-1.21	.228
รวม		3.21	0.48	11.05	.001

จากตาราง 12 แสดงว่า นิสิตและบุคลากรโดยรวมมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเกือบทุกข้อแตกต่างจากเกณฑ์ ยกเว้นข้อที่ 3 จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 10 จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด ข้อที่ 30 จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า ข้อที่ 44 โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย ข้อที่ 47 ชุดศึกษาคอมแพคดิสก์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 48 ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 51 สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา และข้อที่ 52 เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษาที่ไม่แตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 13 การเปรียบเทียบทัศนคติและบุคลิกภาพเพศชายและเพศหญิงต่อการจัดการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อ กับเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อที่	ข้อความ	เพศชาย (N= 239)				เพศหญิง (N = 391)			
		$\bar{X}$	S	t	p	$\bar{X}$	S	t	p
ด้านบริการวารสาร									
1.	ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.67	0.72	14.40	.001	3.52	0.74	13.87	.001
2.	ความหลากหลายของวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.33	0.81	6.33	.001	3.29	0.73	7.76	.001
3.	จำนวนวารสารในสาขาที่นักศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.05	1.01	0.77	.442	2.97	0.90	-.68	.499
4.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.49	0.74	10.09	.001	3.42	0.77	10.79	.001
5.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.28	0.83	5.29	.001	3.16	0.76	4.06	.001
6.	การบริการสำเนาข่าวสารบัญชีของวารสารสะดวกต่อการค้นคว้า	3.28	0.88	4.99	.001	3.21	0.80	4.17	.001
7.	ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว	3.08	0.93	1.39	.166	3.15	0.87	3.37	.001
8.	การเรียงวารสารในห้องสมุดเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา	3.49	0.91	8.27	.001	3.33	0.90	7.29	.001
9.	การขอรับบริการวารสารฉบับย้อนหลังสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า	3.39	0.87	6.90	.001	3.36	0.86	8.35	.001
10.	จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด	3.05	0.98	0.79	.430	2.91	0.96	-1.84	.066
11.	จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล	2.56	1.00	-6.81	.001	2.48	0.92	-11.24	.001
12.	ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.47	0.97	7.44	.001	3.35	0.96	7.14	.001

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	เพศชาย (N= 239)				เพศหญิง (N = 391)			
		$\bar{X}$	S	t	p	$\bar{X}$	S	t	p
13.	จำนวนหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.37	0.93	6.13	.001	3.38	0.84	9.01	.001
14.	การให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังของห้องสมุด	3.37	0.81	7.07	.001	3.33	0.85	7.75	.001
15.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์								
	ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืน	4.15	0.87	20.39	.001	4.10	0.78	27.93	.001
	หนังสือ								
16.	การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป	3.97	0.77	19.51	.001	3.88	0.76	23.10	.001
17.	หนังสือที่ห้องสมุดมีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย	3.18	0.90	3.10	.002	3.18	0.84	4.16	.001
18.	จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด 000-900 ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.46	0.81	8.77	.001	3.31	0.81	7.62	.001
19.	จำนวนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.16	0.82	3.00	.003	3.09	0.80	2.92	.023
20.	จำนวนทรัพยากรนิพนธ์ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า	3.30	0.83	5.53	.001	3.15	0.83	3.47	.001
21.	หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามี่ปริมาณเพียงพอ	2.89	1.01	-1.67	.096	2.78	0.91	-4.78	.001
22.	หนังสือที่ท่านยืมออกนอกห้องสมุดมีสภาพสมบูรณ์	3.23	0.81	4.29	.001	3.09	0.83	2.19	.029
23.	จำนวนหนังสือและทรัพยากรนิพนธ์ที่ห้ยืมออกนอกห้องสมุด	3.44	0.79	8.65	.001	3.25	0.78	6.44	.001

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	เพศชาย (N = 239)				เพศหญิง (N = 391)			
		$\bar{X}$	S	t	p	$\bar{X}$	S	t	p
24.	การจัดหนังสือขึ้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	3.02	0.97	0.33	.739	2.86	0.94	-2.85	.005
25.	การจัดเรียงหนังสือบนชั้น มีการจัดเรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสือ อย่างถูกต้องง่ายแก่การค้นหา	3.38	0.90	6.48	.001	3.23	0.84	5.49	.001
26.	ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.69	0.92	11.67	.001	3.53	0.91	11.46	.001
27.	จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลหนังสือ และปริิญาณิพนธ์	2.85	1.10	-2.18	.030	2.74	0.97	-5.27	.001
28.	การให้บริการปริิญาณิพนธ์ด้วยการบริการตนเอง	3.48	0.79	9.36	.001	3.37	0.77	9.44	.001
29.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.30	0.75	6.25	.001	3.21	0.71	5.81	.001
30.	หนังสืออ้างอิงที่มีไว้บริการมีเนื้อหาสาระทันสมัย	3.00	0.98	0.07	.947	2.93	0.82	-1.73	.085
31.	จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า	3.26	0.83	4.90	.001	3.06	0.81	1.44	.152
32.	การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา								
33.	การให้บริการหนังสืออ้างอิงด้วยการบริการตนเอง สะดวกต่อการค้นหา	3.32	0.78	6.28	.001	3.26	0.76	6.84	.001
34.	การบริการนำชมห้องสมุดช่วยให้ท่านสามารถใช้บริการของห้องสมุด ได้ดีขึ้น	3.41	0.95	6.72	.001	3.40	0.99	7.95	.001
	บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุด ทำให้ท่านสามารถค้นหา หนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น	3.62	0.89	10.84	.001	3.58	0.93	12.33	.001

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	เพศชาย (N= 239)				เพศหญิง (N = 391)			
		$\bar{X}$	S	t	p	$\bar{X}$	S	t	p
35.	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด	3.46	0.91	7.85	.001	3.41	0.90	9.12	.001
36.	ระยะเวลาการยืมจุลสาร ฤดูกาล และคู่มือมหาวิทยาลัย	3.24	0.83	4.55	.001	3.07	0.79	1.72	.086
37.	การจัดเก็บจุลสาร ฤดูกาล บทความและคู่มือมหาวิทยาลัย เป็นระเบียบง่ายแก่การค้นห	3.33	0.81	6.18	.001	3.19	0.77	4.91	.001
38.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูล ซีดี-รอม	3.39	0.90	6.75	.001	3.29	0.88	6.01	.001
39.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลบทคัดย่อ ปริญญานิพนธ์	3.35	0.94	5.78	.001	3.25	0.84	5.77	.001
40.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.23	0.91	3.98	.001	3.08	0.79	1.97	.049
41.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการสอดคล้องกับเนื้อหา วิชาที่ศึกษาค้นคว้า	3.24	0.85	4.41	.001	3.06	0.75	1.48	.140
42.	จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ออกนอกห้องสมุด	2.95	0.89	-.80	.425	2.87	0.83	-3.13	.002
43.	ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอกห้องสมุด	2.93	0.93	-1.18	.238	2.82	0.84	-4.32	.001
44.	โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน มีสภาพสมบูรณ์ และทันสมัย	3.04	0.84	0.96	.490	2.94	0.75	-1.54	.124

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	เพศชาย (N= 239)				เพศหญิง (N = 391)			
		$\bar{X}$	S	t	p	$\bar{X}$	S	t	p
45.	การขอใช้บริการโสตทัศนศึกษาที่มีความสะดวกรวดเร็ว	3.29	0.81	5.53	.001	3.27	0.82	6.39	.001
46.	ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	3.13	0.81	2.54	.012	3.07	0.78	1.89	.060
47.	ชุดศึกษาคอมแพคดิสก์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	3.00	0.83	-.08	.938	2.94	0.80	-1.65	.100
48.	ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	3.07	0.85	1.29	.197	3.00	0.78	0.00	.999
49.	ชุดศึกษาเทปปริทัศน์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	3.11	0.82	2.04	.042	3.05	0.80	1.14	.254
50.	การให้บริการสัญญาณภาพจากสถานีโทรทัศน์และเคเบิลทีวี	3.17	0.92	2.88	.004	3.14	0.84	3.35	.001
51.	สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา	3.08	0.93	1.39	.166	3.00	0.86	0.06	.953
52.	เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา	3.05	0.94	0.89	.372	2.90	0.80	-2.47	.014
รวม		3.27	0.51	8.15	.001	3.18	0.46	7.61	.001

จากตาราง 13 แสดงว่า นิสิตและบุคลากรเพศชายโดยรวมมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเกือบทุกข้อแตกต่างจากเกณฑ์ ยกเว้นข้อที่ 3 จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 7 ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว ข้อที่ 10 จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด ข้อที่ 21 หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามีปริมาณเพียงพอ ข้อที่ 24 การจัดหนังสือชั้นชั้นรวดเร็วสะดวกต่อการค้นหา ข้อที่ 30 จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า ข้อที่ 42 จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด ข้อที่ 43 ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอกห้องสมุด ข้อที่ 44 โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย ข้อที่ 47 ชุดศึกษาคอมแพคดิสก์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 48 ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 51 สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา และข้อที่ 52 เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา ที่ไม่แตกต่างจากเกณฑ์

ส่วนนิสิตและบุคลากรเพศหญิงโดยรวมมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เกือบทุกข้อแตกต่างจากเกณฑ์ ยกเว้นข้อที่ 3 จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 10 จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด ข้อที่ 30 จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า ข้อที่ 31 การจัดหนังสืออ้างอิงชั้นชั้นรวดเร็วสะดวกต่อการค้นหา ข้อที่ 36 ระยะเวลาการยืมจุลสาร กฤตภาค และคู่มือมหาวิทยาลัย ข้อที่ 41 จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า ข้อที่ 44 โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย ข้อที่ 46 ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 47 ชุดศึกษาคอมแพคดิสก์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 48 ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 49 ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ และข้อที่ 51 สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษาที่ไม่แตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 14 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตระดับ ปริญญาตรี (N = 365)		t	p
		$\bar{X}$	S		
	ด้านบริการวารสาร				
1.	ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.51	0.73	13.22	.001
2.	ความหลากหลายของวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.28	0.73	7.35	.001
3.	จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	2.98	0.93	-.51	.613
4.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.42	0.76	10.46	.001
5.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.23	0.76	5.81	.001
6.	การบริการสำเนาหน้าสารบัญของวารสารสะดวกต่อการค้นคว้า	3.30	0.84	6.74	.001
7.	ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว	3.15	0.92	3.01	.003
8.	การเรียงวารสารในห้องสมุดเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา	3.42	0.95	8.40	.001
9.	การขอรับบริการวารสารฉบับย้อนหลังสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า	3.44	0.88	9.67	.001
10.	จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด	2.98	0.99	-.37	.710
11.	จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล	2.56	0.97	-8.59	.001
12.	ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.53	0.93	10.98	.001
13.	จำนวนหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.44	0.86	9.73	.001

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตระดับ ปริญญาตรี (N = 365)		t	p
		$\bar{X}$	S		
14.	การให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังของ ห้องสมุด	3.42	0.83	9.67	.001
15.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์				
15.	ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้ บริการในการยืม-คืนหนังสือ	4.18	0.80	28.08	.001
16.	การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป	3.93	0.74	23.93	.001
17.	หนังสือที่ห้องสมุดมีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย	3.24	0.88	5.10	.001
18.	จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด 000- 900 ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.43	0.82	10.30	.001
19.	จำนวนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.12	0.80	2.76	.006
20.	จำนวนปฏิญานิพนธ์ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อ การศึกษาค้นคว้า	3.25	0.84	5.62	.001
21.	หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามี ปริมาณเพียงพอ	2.87	0.98	-2.62	.009
22.	หนังสือที่ท่านยืมออกนอกห้องสมุดมีสภาพ สมบูรณ์	3.11	0.84	2.51	.013
23.	จำนวนหนังสือและปฏิญานิพนธ์ที่ให้ยืมออก นอกห้องสมุด	3.30	0.75	7.65	.001
24.	การจัดหนังสือชั้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	2.99	0.94	-.17	.867
25.	การจัดเรียงหนังสือบนชั้น มีการจัดเรียงตามลำดับ เลขเรียกหนังสืออย่างถูกต้องง่ายแก่การค้นหา	3.32	0.87	6.96	.001
26.	ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สะดวก ต่อการค้นหา	3.74	0.85	16.65	.001
27.	จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลหนังสือ และปฏิญานิพนธ์	2.86	1.05	-2.50	.013

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อ ที่	ข้อความ	นิสิตระดับ ปริญญาตรี (N = 365)		t	p
		$\bar{X}$	s		
28.	การให้บริการปริญญาบัตรด้วยการบริการตนเอง	3.38	0.71	10.22	.001
29.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ				
29.	หนังสืออ้างอิงที่มีไว้บริการมีเนื้อหาสาระทันสมัย	3.32	0.70	8.59	.001
30.	จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า	3.03	0.85	0.72	.463
31.	การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	3.25	0.80	6.05	.001
32.	การให้บริการหนังสืออ้างอิงด้วยการบริการตนเอง				
32.	สะดวกต่อการค้นหา	3.33	0.75	8.32	.001
33.	การบริการนำชมห้องสมุดช่วยให้ท่านสามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น	3.52	0.89	11.20	.001
34.	บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุด ทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น	3.69	0.86	15.44	.001
35.	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด	3.52	0.88	11.24	.001
36.	ระยะเวลาการยืมจุลสาร กฤตภาค และคู่มือมหาวิทยาลัย	3.15	0.84	3.47	.001
37.	การจัดเก็บจุลสาร กฤตภาค บทคัดย่อและคู่มือมหาวิทยาลัย เป็นระเบียบง่ายแก่การค้นหา	3.30	0.78	7.33	.001
38.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูล ซีดี-รอม	3.44	0.88	9.66	.001
39.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลบทคัดย่อปริญญาบัตร	3.36	0.86	7.99	.001

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตระดับ ปริญญาตรี (N = 365)		t	p
		$\bar{X}$	S		
	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา				
40.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.17	0.89	3.58	.001
41.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า	3.21	0.81	4.88	.001
42.	จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ใหยืมออกนอกห้องสมุด	2.94	0.88	-1.25	.211
43.	ระยะเวลาในการใหยืมโสตทัศนวัสดุออกนอก ห้องสมุด	2.89	0.90	-2.31	.022
44.	โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน มีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย	2.97	0.86	-.73	.464
45.	การขอใช้บริการโสตทัศนศึกษามีความสะดวก รวดเร็ว	3.28	0.86	6.36	.001
46.	ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้ บริการ	3.16	0.80	3.93	.001
47.	ชุดศึกษาคอมพิวเตอร์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้ บริการ	3.01	0.86	0.12	.903
48.	ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	3.09	0.81	2.06	.040
49.	ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้ บริการ	3.11	0.88	2.45	.015
50.	การให้บริการสัญญาณภาพจากสถานีโทรทัศน์และ เคเบิลทีวี	3.21	0.90	4.39	.001
51.	สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา	3.05	0.91	0.97	.331
52.	เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา	2.97	0.85	-.68	.498
รวม		3.26	0.48	10.19	.001

จากตาราง 14 แสดงว่า นิติระดับปริญญาตรีโดยรวมมีทักษะต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเกือบทุกข้อแตกต่างจากเกณฑ์ ยกเว้นข้อที่ 3 จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 10 จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด ข้อที่ 24 การจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา ข้อที่ 30 จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า ข้อที่ 42 จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด ข้อที่ 44 โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน มีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย ข้อที่ 47 ชุดศึกษาคอมแพคดิสก์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 51 สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา และข้อที่ 52 เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา ที่ไม่แตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 15 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา (N = 165)		t	p
		$\bar{X}$	s		
	ด้านบริการวารสาร				
1.	ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.65	0.78	10.80	.001
2.	ความหลากหลายของวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.35	0.82	5.39	.001
3.	จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.06	0.97	0.80	.425
4.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.44	0.81	6.98	.001
5.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.15	0.84	2.22	.028
6.	การบริการสำเนาหน้าสารบัญของวารสารสะดวกต่อการค้นคว้า	3.15	0.82	2.28	.024
7.	ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว	2.97	0.90	-.43	.666
8.	การเรียงวารสารในห้องสมุดเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา	3.36	0.83	5.60	.001
9.	การขอรับบริการวารสารฉบับย้อนหลังสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า	3.28	0.85	4.24	.001
10.	จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด	2.92	1.03	-.98	.327
11.	จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล	2.33	0.97	-8.91	.001
12.	ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.10	1.04	1.19	.234
13.	จำนวนหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.30	0.92	4.23	.001
14.	การให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังของห้องสมุด	3.24	0.86	3.55	.001

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา (N = 165)		t	p
		$\bar{X}$	s		
	ด้านบริการสิ่งพิมพ์				
15.	ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือ	4.03	0.87	15.17	.001
16.	การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป	3.86	0.83	13.39	.001
17.	หนังสือที่ห้องสมุดมีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย	3.04	0.80	0.68	.496
18.	จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด 000-900 ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.24	0.81	3.83	.001
19.	จำนวนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.10	0.82	1.62	.107
20.	จำนวนปฏิญานิพนธ์ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า	3.16	0.83	2.43	.016
21.	หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามี่ปริมาณเพียงพอ	2.78	0.88	-3.17	.002
22.	หนังสือที่ท่านยืมออกนอกห้องสมุดมีสภาพสมบูรณ์	3.18	0.86	2.62	.010
23.	จำนวนหนังสือและปฏิญานิพนธ์ที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด	3.40	0.84	6.12	.001
24.	การจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	2.82	1.00	-2.35	.020
25.	การจัดเรียงหนังสือบนชั้น มีการจัดเรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสืออย่างถูกต้องง่ายแก่การค้นหา	3.35	0.85	5.33	.001
26.	ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.34	1.03	4.22	.001
27.	จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลหนังสือและปฏิญานิพนธ์	2.60	1.00	-5.22	.001
28.	การให้บริการปฏิญานิพนธ์ด้วยการบริการตนเอง	3.44	0.87	6.52	.001
	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ				
29.	หนังสืออ้างอิงที่มีไว้บริการมีเนื้อหาสาระทันสมัย	3.13	0.75	2.30	.023

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา (N = 165)		t	p
		$\bar{X}$	S		
30.	จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า	2.91	0.94	-1.25	.217
31.	การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	2.96	0.85	-.55	.582
32.	การให้บริการหนังสืออ้างอิงด้วยการบริการตนเอง สะดวกต่อการค้นหา	3.25	0.82	3.97	.001
33.	การบริการนำชมห้องสมุดช่วยให้ท่านสามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น	3.17	1.14	1.91	.058
34.	บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุด ทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น	3.41	1.05	4.98	.001
35.	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด	3.28	1.00	3.59	.001
36.	ระยะเวลาการยืมจุลสาร กฤตภาค และคู่มือมหาวิทยาลัย	3.07	0.83	1.04	.302
37.	การจัดเก็บจุลสาร กฤตภาค บทคัดย่อและคู่มือมหาวิทยาลัย เป็นระเบียบง่ายแก่การค้นหา	3.13	0.87	1.96	.052
38.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูล ซีดี-รอม	3.08	0.98	1.04	.301
39.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลบทคัดย่อปริญญาณิพนธ์ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.16	0.95	2.13	.035
40.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.03	0.79	0.49	.624
41.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า	2.98	0.78	-.30	.766
42.	จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด	2.77	0.81	-3.66	.001

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	นิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา (N = 165)		t	p
		$\bar{X}$	S		
43.	ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอกห้องสมุด	2.73	0.85	-4.03	.001
44.	โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย	2.98	0.68	-.35	.730
45.	การขอใช้บริการโสตทัศนศึกษามีความสะดวกรวดเร็ว	3.15	0.82	2.38	.018
46.	ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	2.97	0.82	-.48	.633
47.	ชุดศึกษาคอมพิวเตอร์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	2.81	0.75	-3.24	.001
48.	ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	2.89	0.83	-1.68	.095
49.	ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	2.97	0.72	-.54	.589
50.	การให้บริการสัญญาณภาพจากสถานีโทรทัศน์และเคเบิลทีวี	3.03	0.87	0.45	.653
51.	สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา	3.04	0.86	0.54	.589
52.	เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา	2.92	0.89	-1.23	.221
รวม		3.12	0.49	3.24	.001

จากตาราง 15 แสดงว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยรวมมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเกือบทุกข้อแตกต่างจากเกณฑ์ ยกเว้น ข้อที่ 3 จำนวนวารสารในสาขาที่นักศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 7 ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว ข้อที่ 10 จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด ข้อที่ 12 ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา ข้อที่ 17 หนังสือที่ห้องสมุดมีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย ข้อที่ 19 จำนวนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) ที่ห้องสมุด

มีไว้บริการ ข้อที่ 30 จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า ข้อที่ 31 การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา ข้อที่ 33 การบริการนำชมห้องสมุดช่วยให้ท่านสามารถใช้บริการของสำนักหอสมุดได้ดีขึ้น ข้อที่ 36 ระยะเวลาการยืมจุลสาร กฤตภาค และคู่มือมหาวิทยาลัย ข้อที่ 37 การจัดเก็บจุลสาร กฤตภาค บทคัดย่อ และคู่มือมหาวิทยาลัยเป็นระเบียบและง่ายแก่การค้นหา ข้อที่ 38 การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูล ซีดี-รอม ข้อที่ 40 จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 41 จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า ข้อที่ 44 โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน มีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย ข้อที่ 46 ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 48 ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 49 ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 50 การให้บริการสัญญาณภาพจากสถานีโทรทัศน์และเคเบิลทีวี ข้อที่ 51 สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา และข้อที่ 52 เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา ที่ไม่แตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 16 การเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อที่	ข้อความ	ข้าราชการ สาย ก (N = 65)		t	p
		$\bar{X}$	s		
	ด้านบริการวารสาร				
1.	ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.72	0.63	9.32	.001
2.	ความหลากหลายของวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.42	0.79	4.25	.001
3.	จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.06	0.95	0.52	.603
4.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.54	0.69	6.32	.001
5.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.18	0.90	1.65	.103
6.	การบริการสำเนาหนังสือของวารสารสะดวกต่อการค้นคว้า	3.22	0.78	2.22	.030
7.	ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว	3.32	0.66	3.97	.001
8.	การเรียงวารสารในห้องสมุดเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา	3.37	0.80	3.71	.001
9.	การขอรับบริการวารสารฉบับย้อนหลังสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า	3.35	0.67	4.25	.001
10.	จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด	3.08	0.84	0.74	.460
11.	จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล	2.71	0.88	-2.68	.009
12.	ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.35	0.86	3.33	.001
13.	จำนวนหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.31	0.87	2.87	.006
14.	การให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังของห้องสมุด	3.32	0.66	3.92	.001

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ข้าราชการ สาย ก (N = 65)		t	p
		$\bar{X}$	S		
	ด้านบริการสิ่งพิมพ์				
15.	ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือ	4.14	0.71	13.03	.001
16.	การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป	4.05	0.67	12.56	.001
17.	หนังสือที่ห้องสมุดมีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย	3.28	0.93	2.41	.019
18.	จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด 000-900 ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.45	0.77	4.66	.001
19.	จำนวนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.32	0.75	3.46	.001
20.	จำนวนปฏิญานิพนธ์ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า	3.15	0.76	1.64	.105
21.	หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามีปริมาณเพียงพอ	2.82	0.97	-1.54	.128
22.	หนังสือที่ท่านยืมออกนอกห้องสมุดมีสภาพสมบูรณ์	3.29	0.72	3.26	.002
23.	จำนวนหนังสือและปฏิญานิพนธ์ที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด	3.34	0.83	3.27	.002
24.	การจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	2.86	0.92	-1.22	.228
25.	การจัดเรียงหนังสือบนชั้น มีการจัดเรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสืออย่างถูกต้องง่ายแก่การค้นหา	3.08	0.84	0.74	.460
26.	ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.47	0.85	4.42	.001
27.	จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลหนังสือและปฏิญานิพนธ์	2.83	0.95	-1.44	.154
28.	การให้บริการปฏิญานิพนธ์ด้วยการบริการตนเอง	3.48	0.73	5.26	.001
	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ				
29.	หนังสืออ้างอิงที่มีไว้บริการมีเนื้อหาสาระทันสมัย	3.28	0.78	2.86	.006

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ข้าราชการ สาย ก (N = 65)		t	p
		$\bar{X}$	S		
30.	จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า	2.80	0.83	-1.94	.057
31.	การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	3.05	0.78	0.48	.635
32.	การให้บริการหนังสืออ้างอิงด้วยการบริการตนเอง สะดวกต่อการค้นหา	3.31	0.64	3.90	.001
33.	การบริการนำชมห้องสมุดช่วยให้ท่านสามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น	3.38	0.90	3.46	.001
34.	บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุด ทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น	3.58	0.77	6.13	.001
35.	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด	3.32	0.69	3.79	.001
36.	ระยะเวลาการยืมจุลสาร กฤตภาค และคู่มือมหาวิทยาลัย	3.23	0.63	2.95	.004
37.	การจัดเก็บจุลสาร กฤตภาค บทคัดย่อและคู่มือมหาวิทยาลัย เป็นระเบียบง่ายแก่การค้นหา	3.32	0.62	4.23	.001
38.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูล ซีดี-รอม	3.29	0.63	3.74	.001
39.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลบทคัดย่อปริญาณิพนธ์ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.25	0.75	2.64	.010
40.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.29	0.66	3.60	.001
41.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า	3.17	0.68	2.02	.047
42.	จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด	3.12	0.72	1.38	.172

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ข้าราชการ สาย ก (N = 65)		t	p
		$\bar{X}$	S		
43.	ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอกห้องสมุด	3.11	0.79	1.09	.278
44.	โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย	3.11	0.66	1.31	.196
45.	การขอใช้บริการโสตทัศนศึกษามีความสะดวกรวดเร็ว	3.51	0.62	6.65	.001
46.	ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	3.14	0.63	1.76	.083
47.	ชุดศึกษาคอมแพคดิสก์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	3.14	0.63	1.76	.083
48.	ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	3.09	0.81	0.92	.359
49.	ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	3.15	0.71	1.74	.086
50.	การให้บริการสัญญาณภาพจากสถานีโทรทัศน์และเคเบิลทีวี	3.20	0.75	2.14	.036
51.	สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา	3.00	0.83	0.00	1.00
52.	เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา	3.02	0.87	0.14	.888
รวม		3.26	0.43	4.82	.001

จากตาราง 16 แสดงว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก โดยรวมมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเกือบทุกข้อแตกต่างจากเกณฑ์ ยกเว้นข้อที่ 3 จำนวนวารสารในสาขาที่ทันศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 5 จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 10 จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด ข้อที่ 20 จำนวนปริญญานิพนธ์ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า ข้อที่ 21 หนังสือในสาขาวิชาที่ทันต้องการศึกษาค้นคว้ามี่ปริมาณเพียงพอ ข้อที่ 24 การจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา ข้อที่ 25 การจัดเรียงหนังสือบนชั้น มีการจัดเรียงตามลำดับเลขเรียก

หนังสืออย่างถูกต้องง่ายแก่การค้นหา ข้อที่ 27 จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลหนังสือ และปริญญานิพนธ์ ข้อที่ 31 การจัดหนังสืออ้างอิงชั้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา ข้อที่ 42 จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้อืมออกนอกห้องสมุด ข้อที่ 43 ระยะเวลาในการให้อืมโสตทัศนวัสดุ ออกนอกห้องสมุด ข้อที่ 44 โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน มีสภาพสมบูรณ์ และทันสมัย ข้อที่ 46 ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 47 ชุดศึกษาคอมแพคดิสก์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 48 ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 49 ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ข้อที่ 51 สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา และข้อที่ 52 เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา ที่ ไม่แตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 17 การเปรียบเทียบทัศนะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อที่	ข้อความ	ข้าราชการ สาย ข (N = 15)		t	p
		$\bar{X}$	s		
	ด้านบริการวารสาร				
1.	ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.60	0.74	3.15	.007
2.	ความหลากหลายของวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.13	0.64	0.81	.433
3.	จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	2.93	0.88	-.29	.774
4.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.60	0.63	3.67	.003
5.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.47	0.64	2.82	.014
6.	การบริการสำเนาหน้าสารบัญของวารสารสะดวกต่อการค้นคว้า	3.20	0.94	0.82	.424
7.	ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว	3.40	0.91	1.70	.111
8.	การเรียงวารสารในห้องสมุดเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา	3.20	0.78	1.00	.334
9.	การขอรับบริการวารสารฉบับย้อนหลังสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า	3.20	0.78	1.00	.334
10.	จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด	2.87	0.64	-.81	.433
11.	จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล	2.27	0.70	-4.04	.001
12.	ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.53	0.74	2.78	.015
13.	จำนวนหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.27	0.80	1.29	.217
14.	การให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังของห้องสมุด	3.27	0.96	1.07	.301

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ข้าราชการ สาย ข (N = 15)		t	p
		$\bar{X}$	S		
	ด้านบริการสิ่งพิมพ์				
15.	ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือ	4.00	0.85	4.58	.001
16.	การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป	4.00	0.66	5.92	.001
17.	หนังสือที่ห้องสมุดมีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย	2.93	0.59	-.43	.670
18.	จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด 000-900 ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.33	0.62	2.09	.055
19.	จำนวนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.00	0.66	0.00	.999
20.	จำนวนปฏิญานิพนธ์ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า	3.07	0.88	0.29	.774
21.	หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามี่ปริมาณเพียงพอ	2.67	0.72	-1.78	.096
22.	หนังสือที่ท่านยืมออกนอกห้องสมุดมีสภาพสมบูรณ์	3.13	0.64	0.81	.433
23.	จำนวนหนังสือและปฏิญานิพนธ์ที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด	3.27	0.59	1.74	.104
24.	การจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	2.93	0.80	-.32	.751
25.	การจัดเรียงหนังสือบนชั้น มีการจัดเรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสืออย่างถูกต้องง่ายแก่การค้นหา	3.27	0.70	1.47	.164
26.	ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.80	0.68	4.58	.001
27.	จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลหนังสือและปฏิญานิพนธ์	2.73	0.80	-1.29	.217
28.	การให้บริการปฏิญานิพนธ์ด้วยการบริการตนเอง	3.47	1.13	1.61	.131
	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ				
29.	หนังสืออ้างอิงที่มีไว้บริการมีเนื้อหาสาระทันสมัย	3.00	0.54	0.00	.999

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ข้าราชการ สาย ข (N = 15)		t	p
		$\bar{X}$	S		
30.	จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า	2.67	0.72	-1.78	.096
31.	การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	3.07	0.70	0.37	.719
32.	การให้บริการหนังสืออ้างอิงด้วยการบริการตนเอง สะดวกต่อการค้นหา	2.93	0.96	-.28	.792
33.	การบริการนำชมห้องสมุดช่วยให้ท่านสามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น	3.40	0.74	2.10	.054
34.	บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุด ทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น	3.53	0.64	3.23	.006
35.	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด	3.93	0.70	5.14	.001
36.	ระยะเวลาการยืมจุลสาร กฤตภาค และคู่มือมหาวิทยาลัย	3.13	0.64	0.81	.443
37.	การจัดเก็บจุลสาร กฤตภาค บทคัดย่อและคู่มือมหาวิทยาลัย เป็นระเบียบง่ายแก่การค้นหา	2.87	0.83	-.62	.546
38.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูล ซีดี-รอม	3.20	1.01	0.76	.458
39.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลบทคัดย่อปริญยานิพนธ์ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.47	0.83	2.17	.048
40.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.07	0.70	0.37	.719
41.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า	2.73	0.70	-1.47	.164
42.	จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด	2.80	0.68	-1.15	.271
43.	ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอกห้องสมุด	2.67	0.62	-2.09	.055

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ข้าราชการ สาย ข (N = 15)		t	p
		$\bar{X}$	S		
44.	โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน มีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย	2.73	0.70	-1.47	.164
45.	การขอใช้บริการโสตทัศนศึกษามีความสะดวก รวดเร็ว	3.40	0.74	2.10	.054
46.	ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคล ที่ห้องสมุดมี ให้บริการ	2.80	0.68	-1.15	.271
47.	ชุดศึกษาคอมพิวเตอร์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้ บริการ	2.87	0.52	-1.00	.334
48.	ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	2.80	0.56	-1.38	.189
49.	ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้ บริการ	2.87	0.56	-1.00	.334
50.	การให้บริการสัญญาณภาพจากสถานีโทรทัศน์และ เคเบิลทีวี	3.13	0.83	0.62	.546
51.	สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา	2.87	0.83	-.62	.546
52.	เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา	2.80	0.86	-.90	.384
รวม		3.14	0.25	2.13	.025

จากตาราง 17 แสดงว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข โดยรวมมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเกือบทุกข้อไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ยกเว้นข้อที่ 1 ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 4 จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 5 จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 11 จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล ข้อที่ 12 ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา ข้อที่ 15 ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือ ข้อที่ 16 การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป ข้อที่ 26 ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา ข้อที่ 34 บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุด ทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น ข้อที่ 35 ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด ที่แตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 18 การเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ค ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อที่	ข้อความ	ข้าราชการ สาย ค (N = 20)		t	p
		$\bar{X}$	S		
	ด้านบริการวารสาร				
1.	ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.70	0.66	4.77	.001
2.	ความหลากหลายของวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.10	0.64	0.70	.494
3.	จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	2.80	0.89	-1.00	.330
4.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.60	0.68	3.94	.001
5.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.10	0.64	0.70	.494
6.	การบริการสำเนาหน้าสารบัญของวารสารสะดวกต่อการค้นคว้า	3.05	0.89	0.25	.804
7.	ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว	3.15	0.81	0.83	.419
8.	การเรียงวารสารในห้องสมุดเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา	3.25	0.91	1.23	.234
9.	การขอรับบริการวารสารฉบับย้อนหลังสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า	3.05	1.23	0.18	.858
10.	จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด	2.70	0.80	-1.67	.110
11.	จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล	2.45	0.76	-3.24	.004
12.	ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.25	0.85	1.31	.204
13.	จำนวนหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.25	0.97	1.16	.262
14.	การให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังของห้องสมุด	3.05	1.00	0.22	.825

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ข้าราชการ สาย ค (N = 20)		t	p
		$\bar{X}$	S		
	ด้านบริการสิ่งพิมพ์				
15.	ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือ	3.90	0.91	4.41	.001
16.	การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป	3.65	0.88	3.32	.004
17.	หนังสือที่ห้องสมุดมีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย	3.10	0.79	0.57	.577
18.	จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด 000-900 ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	3.05	0.83	0.27	.789
19.	จำนวนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ	2.70	0.98	-1.37	.186
20.	จำนวนปฏิญานิพนธ์ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า	3.05	0.95	0.24	.815
21.	หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามี่ปริมาณเพียงพอ	2.50	1.00	-2.24	.038
22.	หนังสือที่ท่านยืมออกนอกห้องสมุดมีสภาพสมบูรณ์	3.00	0.86	0.00	.999
23.	จำนวนหนังสือและปฏิญานิพนธ์ที่ให้อืมออกนอกห้องสมุด	3.15	0.99	0.68	.505
24.	การจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	2.75	1.02	-1.10	.287
25.	การจัดเรียงหนังสือบนชั้น มีการจัดเรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสืออย่างถูกต้องง่ายแก่การค้นหา	2.90	0.91	-.49	.629
26.	ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา	3.25	0.91	1.23	.234
27.	จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลหนังสือและปฏิญานิพนธ์	2.70	0.98	-1.37	.186
28.	การให้บริการปฏิญานิพนธ์ด้วยการบริการตนเอง	3.40	1.00	1.80	.088
29.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการหนังสืออ้างอิงที่มีไว้บริการมีเนื้อหาสาระทันสมัย	2.95	0.83	-.27	.789

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ข้าราชการ สาย ค (N = 20)		t	p
		$\bar{X}$	S		
30.	จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า	2.70	1.08	-1.24	.230
31.	การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	2.80	1.01	-.89	.385
32.	การให้บริการหนังสืออ้างอิงด้วยการบริการตนเอง สะดวกต่อการค้นหา	2.95	0.83	-.27	.789
33.	การบริการนำชมห้องสมุดช่วยให้ท่านสามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น	3.25	1.07	1.04	.309
34.	บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุด ทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น	3.45	1.10	1.83	.083
35.	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด	3.15	0.99	0.68	.505
36.	ระยะเวลาการยืมจุลสาร กฤตภาค และคู่มือมหาวิทยาลัย	3.05	0.61	0.37	.716
37.	การจัดเก็บจุลสาร กฤตภาค บทคัดย่อและคู่มือมหาวิทยาลัย เป็นระเบียบง่ายแก่การค้นหา	3.16	0.67	1.00	.330
38.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูล ซีดี-รอม	3.20	0.89	1.00	.330
39.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลบทคัดย่อปริญยานิพนธ์ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.00	1.03	0.00	.999
40.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ	3.05	0.95	0.24	.815
41.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า	3.05	0.95	0.24	.815
42.	จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด	2.60	1.05	-1.71	.104
43.	ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอกห้องสมุด	2.65	0.81	-1.93	.069

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ข้าราชการ สาย ค (N = 20)		t	p
		$\bar{X}$	S		
44.	โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน มีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย	2.90	0.79	-.57	.577
45.	การขอใช้บริการโสตทัศนศึกษามีความสะดวก รวดเร็ว	3.30	0.73	1.83	.083
46.	ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคล ที่ห้องสมุด มีให้บริการ	3.00	0.86	0.00	.999
47.	ชุดศึกษาคอมพิวเตอร์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้ บริการ	2.75	0.91	-1.23	.234
48.	ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้บริการ	3.00	0.56	0.00	.999
49.	ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้ บริการ	3.00	0.56	0.00	.999
50.	การให้บริการสัญญาณภาพจากสถานีโทรทัศน์และ เคเบิลทีวี	3.10	0.91	0.49	.629
51.	สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา	3.00	0.86	0.00	.999
52.	เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา	3.05	0.76	0.29	.772
รวม		3.05	0.61	0.38	.709

จากตาราง 18 แสดงว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ค โดยรวมมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่แตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเกือบทุกข้อไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ยกเว้นข้อที่ 1 ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 4 จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ข้อที่ 11 จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล ข้อที่ 15 ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือ ข้อที่ 16 การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป และข้อที่ 21 หนังสือในสาขาวิชาที่ทันตการศึกษาค้นคว้ามีปริมาณเพียงพอ ที่แตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 19 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	นิสิตและบุคลากร (N = 630)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.23	0.53	10.97	.001
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.29	0.53	13.81	.001
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.29	0.55	13.10	.001
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.04	0.62	1.79	.073
รวมทุกด้าน		3.21	0.48	11.05	.001

จากตาราง 19 แสดงว่า ทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการที่นิสิตและบุคลากรเห็นว่าแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริการโสตทัศนศึกษาไม่แตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 20 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรเพศชายต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	นิสิตและบุคลากรเพศชาย (N = 239)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.28	0.56	7.73	.001
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.36	0.54	10.35	.001
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.35	0.57	9.51	.001
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.10	0.65	2.38	.018
รวมทุกด้าน		3.27	0.51	8.15	.001

จากตาราง 20 แสดงว่า ทัศนะของนิสิตและบุคลากรเพศชายต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรเพศหญิงต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	นิสิตและบุคลากรเพศหญิง (N = 391)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.20	0.51	7.85	.001
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.25	0.52	9.47	.001
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.25	0.54	9.18	.001
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.01	0.60	0.33	.745
รวมทุกด้าน		3.18	0.46	7.61	.001

จากตาราง 21 แสดงว่า ทัศนะของนิสิตและบุคลากรเพศหญิงต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ ที่นิสิตและบุคลากรเพศหญิงเห็นว่าแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริการโสตทัศนศึกษาไม่แตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 22 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะทันตแพทยศาสตร์ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	คณะทันตแพทยศาสตร์ (N = 6)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	2.93	0.32	-.55	.604
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.01	0.22	0.14	.892
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.11	0.13	2.17	.082
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	2.68	0.33	-2.39	.062
รวมทุกด้าน		2.93	0.18	-.95	.385

จากตาราง 22 แสดงว่า ทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะทันตแพทยศาสตร์ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีคณะทันตแพทยศาสตร์ ไม่เห็นว่าด้านใดแตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 23 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะแพทยศาสตร์ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	คณะแพทยศาสตร์ (N = 24)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.30	0.46	3.20	.001
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.35	0.45	3.83	.001
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.35	0.55	3.12	.005
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	2.96	0.59	-.29	.773
รวมทุกด้าน		3.24	0.45	2.58	.017

จากตาราง 23 แสดงว่า ทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะแพทยศาสตร์ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการที่นิสิตระดับปริญญาตรีคณะแพทยศาสตร์เห็นว่าแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริการโสตทัศนศึกษาไม่แตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 24 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษาต่อการจัดบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่
กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	คณะพลศึกษา (N = 50)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.52	0.58	6.30	.001
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.59	0.57	7.41	.001
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.60	0.61	6.93	.001
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.31	0.77	2.87	.006
รวมทุกด้าน		3.50	0.52	6.79	.001

จากตาราง 24 แสดงว่า ทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษาต่อการจัดบริการ
ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์ และ
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
เช่นกัน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	คณะมนุษยศาสตร์ (N = 51)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.13	0.47	1.92	.061
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.13	0.49	1.97	.054
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.19	0.49	2.82	.007
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	2.93	0.52	-.99	.327
รวมทุกด้าน		3.09	0.41	1.65	.106

จากตาราง 25 แสดงว่า ทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา ที่นิสิตระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์เห็นว่าไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ส่วนด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	คณะวิทยาศาสตร์ (N = 83)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.16	0.50	2.99	.004
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.23	0.45	4.61	.001
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.32	0.46	6.34	.001
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	2.97	0.57	-.41	.680
รวมทุกด้าน		3.17	0.42	3.61	.001

จากตาราง 26 แสดงว่า ทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ ที่นิสิตระดับปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์เห็นว่าแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริการโสตทัศนศึกษาไม่แตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 27 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะศิลปกรรมศาสตร์ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	คณะศิลปกรรมศาสตร์ (N = 24)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.19	0.66	1.41	.171
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.22	0.53	2.05	.052
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.28	0.48	2.88	.008
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.12	0.65	0.89	.382
รวมทุกด้าน		3.20	0.53	1.87	.074

จากตาราง 27 แสดงว่า ทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะศิลปกรรมศาสตร์ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา ที่นิสิตระดับปริญญาตรีคณะศิลปกรรมศาสตร์เห็นว่าไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ส่วนด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะศึกษาศาสตร์ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	คณะศึกษาศาสตร์ (N = 92)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.38	0.50	7.15	.001
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.49	0.53	8.94	.001
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.43	0.60	6.98	.001
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.26	0.68	3.72	.001
รวมทุกด้าน		3.39	0.51	7.29	.001

จากตาราง 28 แสดงว่า ทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะศึกษาศาสตร์ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 29 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะสังคมศาสตร์ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	คณะสังคมศาสตร์ (N = 35)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.11	0.49	1.29	.207
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.20	0.43	2.75	.009
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.24	0.38	3.81	.001
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	2.87	0.47	-1.67	.104
รวมทุกด้าน		3.10	0.34	1.78	.085

จากตาราง 29 แสดงว่า ทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะสังคมศาสตร์ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวารสาร ด้านบริการโสตทัศนศึกษา ไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ส่วนด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ ที่นิสิตระดับปริญญาตรีคณะสังคมศาสตร์เห็นว่าแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	ภาคปกติ (N = 80)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.07	0.49	1.21	.228
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.11	0.46	2.10	.039
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.08	0.50	1.44	.155
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	2.87	0.57	-2.11	.038
รวมทุกด้าน		3.03	0.40	0.67	.502

จากตาราง 30 แสดงว่า ทัศนะของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวารสาร ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ ที่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ เห็นว่าไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ส่วนด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 การเปรียบเทียบทัศนคติของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	ภาคพิเศษ (N = 85)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.26	0.58	4.09	.001
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.33	0.59	5.20	.001
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.25	0.66	3.43	.001
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.02	0.65	0.24	.809
รวมทุกด้าน		3.21	0.56	3.54	.001

จากตาราง 31 แสดงว่า ทัศนคติของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ ที่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ เห็นว่าแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริการโสตทัศนศึกษาไม่แตกต่างจากเกณฑ์

ตาราง 32 การเปรียบเทียบทัศนะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	ข้าราชการสาย ก (N = 65)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.28	0.51	4.51	.001
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.31	0.53	4.73	.001
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.27	0.45	4.94	.001
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	3.16	0.52	2.43	.018
รวมทุกด้าน		3.26	0.43	4.82	.001

จากตาราง 32 แสดงว่า ทัศนะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ตาราง 33 การเปรียบเทียบทัศนะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	ข้าราชการสาย ข (N = 15)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.21	0.43	1.89	.080
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.24	0.27	3.43	.004
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.22	0.41	2.12	.052
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	2.89	0.44	-.99	.340
รวมทุกด้าน		3.14	0.25	2.13	.052

จากตาราง 33 แสดงว่า ทัศนะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวารสาร ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข เห็นว่าไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ส่วนด้านบริการสิ่งพิมพ์ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 การเปรียบเทียบทักษะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ค ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนด

ด้านที่	ข้อความ	ข้าราชการสาย ค (N = 20)		t	p
		$\bar{X}$	S		
1.	ด้านบริการวารสาร	3.11	0.56	0.85	.404
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.05	0.69	0.35	.730
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.09	0.69	0.57	.578
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	2.96	0.65	-.29	.774
รวมทุกด้าน		3.05	0.61	0.38	.709

จากตาราง 34 แสดงว่า ทักษะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ค ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ค ไม่เห็นว่าด้านใดแตกต่างจากเกณฑ์

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน จำแนกตามสถานภาพสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างด้วยที-เทสต์ (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe) ดังแสดงใน ตาราง 35-50

ตาราง 35 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการวารสาร จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	7	7.84	1.12	4.24*
ภายในกลุ่ม	357	94.23	0.26	
รวม	364	102.07		

จากตาราง 35 แสดงว่า ทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการวารสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ (Scheffe) ดังแสดงใน ตาราง 36

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างของทัศนะนั้นิสิตรระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการวารสาร จำแนกตามสถานภาพ

กลุ่มตัวอย่าง	— X	ทันต แพทย ศาสตร์	สังคม ศาสตร์	มนุษย ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์	ศิลป กรรม ศาสตร์	แพทย ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	พล ศึกษา
		2.93	3.12	3.13	3.16	3.19	3.30	3.38	3.52
ทันตแพทยศาสตร์	2.93								
สังคมศาสตร์	3.12								
มนุษยศาสตร์	3.13								
วิทยาศาสตร์	3.16								
ศิลปกรรมศาสตร์	3.19								
แพทยศาสตร์	3.30								
ศึกษาศาสตร์	3.38								
พลศึกษา	3.52			*	*				

จากตาราง 36 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา กับ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ และนิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา กับ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์ มีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 37 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการสิ่งพิมพ์ จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	7	10.19	1.46	5.98*
ภายในกลุ่ม	357	86.91	0.24	
รวม	364	97.10		

จากตาราง 37 แสดงว่า ทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการสิ่งพิมพ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) ดังแสดงในตาราง

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการสิ่งพิมพ์ จำแนกตามสถานภาพ

กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	ทันต แพทย ศาสตร์	มนุษย ศาสตร์	สังคม ศาสตร์	ศิลป กรรม ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์	แพทย ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	พล ศึกษา
		3.01	3.13	3.20	3.22	3.23	3.35	3.49	3.59
ทันตแพทยศาสตร์	3.01								
มนุษยศาสตร์	3.13								
สังคมศาสตร์	3.20								
ศิลปกรรมศาสตร์	3.22								
วิทยาศาสตร์	3.23								
แพทยศาสตร์	3.35								
ศึกษาศาสตร์	3.49		*						
พลศึกษา	3.59		*			*			

จากตาราง 38 แสดงว่า ทัศนคติระดับปริญญาตรีคณะศึกษาศาสตร์ กับ ทัศนคติระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ ทัศนคติระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา กับ ทัศนคติระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ และทัศนคติระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา กับ ทัศนคติระดับปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์ มีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการสิ่งพิมพ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 39 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	7	5.87	0.84	3.10*
ภายในกลุ่ม	357	96.72	0.27	
รวม	364	102.60		

จากตาราง 39 แสดงว่า ทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ดังแสดงในตาราง 40

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

กลุ่มตัวอย่าง	— X	ทันต แพทย ศาสตร์	มนุษย ศาสตร์	สังคม ศาสตร์	ศิลป กรรม ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์	แพทย ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	พล ศึกษา
		3.11	3.19	3.24	3.28	3.32	3.35	3.43	3.60
ทันตแพทยศาสตร์	3.11								
มนุษยศาสตร์	3.19								
สังคมศาสตร์	3.24								
ศิลปกรรมศาสตร์	3.28								
วิทยาศาสตร์	3.32								
แพทยศาสตร์	3.35								
ศึกษาศาสตร์	3.43								
พลศึกษา	3.60	*							

จากตาราง 40 แสดงว่า ทัศนคติระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา กับ ทัศนคติระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ มีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 41 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	7	10.79	1.54	4.01*
ภายในกลุ่ม	357	137.23	0.38	
รวม	364	148.02		

จากตาราง 41 แสดงว่า ทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) ดังแสดงในตาราง 42

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา จำแนกตามสถานภาพ

กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	ทันต แพทย์ ศาสตร์	แพทย์ ศาสตร์	พล ศึกษา	มนุษย ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์	ศิลป กรรม ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	สังคม ศาสตร์
		2.68	2.96	3.31	2.93	2.97	3.12	3.26	2.87
ทันตแพทยศาสตร์	2.68								
แพทยศาสตร์	2.96								
พลศึกษา	3.31								
มนุษยศาสตร์	2.93								
วิทยาศาสตร์	2.97								
ศิลปกรรมศาสตร์	3.12								
ศึกษาศาสตร์	3.26								
สังคมศาสตร์	2.87								

จากตาราง 42 แสดงว่า ไม่มีทัศนคติระดับปริญญาตรีคู่ใดมีทัศนคติต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา แตกต่างกัน

ตาราง 43 การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	7	8.25	1.18	5.57*
ภายในกลุ่ม	357	75.56	0.21	
รวม	364	83.81		

จากตาราง 43 แสดงว่า ทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ดังแสดงในตาราง 44

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติระดับปริญญาตรีต่อการจัดการบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพ

กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	ทันต แพทย ศาสตร์	มนุษย ศาสตร์	สังคม ศาสตร์	วิทยา ศาสตร์	ศิลป กรรม ศาสตร์	แพทย ศาสตร์	ศึกษา ศาสตร์	พล ศึกษา
		2.93	3.09	3.10	3.17	3.20	3.24	3.39	3.50
ทันตแพทยศาสตร์	2.93								
มนุษยศาสตร์	3.09								
สังคมศาสตร์	3.10								
วิทยาศาสตร์	3.17								
ศิลปกรรมศาสตร์	3.20								
แพทยศาสตร์	3.24								
ศึกษาศาสตร์	3.39								
พลศึกษา	3.50		*	*	*				

จากตาราง 44 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา กับ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา กับ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะสังคมศาสตร์ และนิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา กับ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์ มีทัศนคติต่อการจัดการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 45 การเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านที่	ข้อความ	ภาคปกติ (N = 80)		ภาคพิเศษ (N = 85)		t
		$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
1.	ด้านบริการวารสาร	3.07	0.49	3.26	0.58	-2.28*
2.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	3.11	0.46	3.33	0.59	-2.71*
3.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	3.08	0.50	3.25	0.67	-1.83
4.	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	2.87	0.57	3.02	0.63	-1.59
รวม		3.03	0.40	3.21	0.56	-2.44*

จากตาราง 45 แสดงว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติกับ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ มีทัศนะต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ กับ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ มีทัศนะต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 46 การเปรียบเทียบทัศนะของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการวารสาร จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	0.48	0.24	0.94
ภายในกลุ่ม	97	24.91	0.26	
รวม	99	25.39		

จากตาราง 46 แสดงว่า ทัศนะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการวารสาร ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 47 การเปรียบเทียบทัศนะของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการสิ่งพิมพ์ จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	1.01	0.51	1.76
ภายในกลุ่ม	97	27.97	0.29	
รวม	99	28.98		

จากตาราง 47 แสดงว่า ทัศนะของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 48 การเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	0.53	0.27	1.07
ภายในกลุ่ม	97	24.21	0.25	
รวม	99	24.74		

จากตาราง 48 แสดงว่า ทัศนคติของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 49 การเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	1.25	0.62	2.15
ภายในกลุ่ม	97	28.14	0.29	
รวม	99	29.38		

จากตาราง 49 แสดงว่า ทัศนคติของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการโสตทัศนศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 50 การเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	0.70	0.35	1.71
ภายในกลุ่ม	97	19.82	0.20	
รวม	99	20.52		

จากตาราง 50 แสดงว่า ทัศนคติของบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การเสนอจำนวนคำตอบเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านต่าง ๆ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้านรวม 4 ด้าน โดยวิธีการแจกแจงความถี่ จากแบบสอบถามปลายเปิด และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงบรรยายเพื่อใช้ประกอบในการอภิปราย

จากแบบสอบถาม ปรากฏว่านิสิตและบุคลากรได้ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านต่าง ๆ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้านรวม 4 ด้าน ซึ่งมีผู้ตอบข้อความจำนวน 262 ฉบับ จากทั้งหมด 630 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 41.59 โดยผู้วิจัยได้จัดลำดับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านต่าง ๆ แล้วแจ้งเป็นความถี่ของคำตอบ ซึ่งสรุปสาระได้ดังแสดงในตาราง 51

ตาราง 51 ความถี่ของคำตอบเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านต่าง ๆ ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้านและรวม 4 ด้าน จากแบบสอบถามปลายเปิด

ลำดับที่	ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านต่าง ๆ	ความถี่ของคำตอบ
	ด้านบริการวารสาร	
1.	เพิ่มปริมาณวารสาร นิตยสารที่ให้ความบันเทิง และทันต่อเหตุการณ์เสมอ	62
2.	ควรปรับปรุงการให้บริการ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	28

ตาราง 51 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านต่าง ๆ	ความถี่ ของ คำตอบ
3.	เพิ่มวารสารเฉพาะสาขาวิชา	24
4.	เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	19
5.	เพิ่มปริมาณวารสารภาษาต่างประเทศ	15
6.	จัดให้มีตรชนีวารสารให้ทันต่อเหตุการณ์	15
7.	เพิ่มจำนวนวารสารให้มีมากกว่า 1 ชุด	13
8.	ขยายระยะเวลาในการให้ยืมวารสารล่วงหน้า	13
9.	ปรับปรุงการจัดวางวารสารบนชั้น	11
10.	เพิ่มรายชื่อหนังสือพิมพ์ และจำนวนเล่มมากกว่า 1 ชุด	9
11.	ควบคุมผู้ใช้ไม่ให้ส่งเสียงดัง	7
12.	เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2
	ด้านบริการสิ่งพิมพ์	
1.	เพิ่มหนังสือใหม่ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	29
2.	ควรจัดหนังสือขึ้นชั้นวันละหลายรอบและจัดเรียงให้ถูกต้องตามเลขหมู่	28
3.	เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	26
4.	เพิ่มจำนวนหนังสือในสาขาวิชาใหม่	22
5.	ให้เพิ่มปริมาณหนังสือ	19
6.	ปรับระบบการยืม-คืน ให้เหมาะสม	12
7.	ซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุดให้มีสภาพดี	12
8.	เพิ่มปริมาณปริญญานิพนธ์ให้มีมากกว่า 1 ชุด	12
9.	ค่าปรับแพงเกินไป	3
10.	ให้เพิ่มจำนวนหนังสือต่างประเทศ	2
	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ	
1.	เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	23
2.	เพิ่มปริมาณหนังสือและสิ่งพิมพ์ทุกประเภท	18
3.	จัดบริการให้ความสะดวกรวดเร็วขึ้น	12
4.	ให้เพิ่มบริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ (Online)	12
5.	ปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	9
6.	จัดนำชมห้องสมุดและแนะนำการใช้ห้องสมุด	8
7.	ควรจัดชั้นหนังสือขึ้นชั้นวันละหลายรอบ	7

ตาราง 51 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านต่าง ๆ	ความถี่ ของ คำตอบ
8.	แนะนำการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอม (CD-ROM)	6
9.	ขยายเวลาในการยืม	5
10.	ควรจัดกฤตภาคและจุลสารให้หาง่าย	5
	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา	
1.	เพิ่มอุปกรณ์และควรปรับปรุงให้ทันสมัย	78
2.	ขยายพื้นที่ให้บริการ	34
3.	เพิ่มปริมาณโสตทัศนศึกษาให้มากขึ้น	15
4.	เพิ่มวิดิทัศน์ด้านบันเทิง	13
5.	ขยายเวลาในการให้ยืม	11
6.	ปรับปรุงการให้บริการ	7
7.	ควรมีคอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง	7
8.	เพิ่มโสตทัศนศึกษาเฉพาะสาขาวิชา	3
9.	ปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	2
	อื่น ๆ	
1.	ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย และเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์	32
2.	ปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์ มารยาทของเจ้าหน้าที่ และบรรณารักษ์	22
3.	เพิ่มที่นั่งอ่าน	14
4.	ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น	12
5.	ควรเข้มงวดผู้ใช้ที่คุ้ยกันเสียงดัง	10
6.	ให้มีบริการอินเทอร์เน็ต (Internet)	7
7.	ปรับปรุงลิฟท์ให้หยุดชั้นคู่และชั้นคี่	5
8.	ติดเครื่องปรับอากาศทุกชั้น	5
9.	ขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด	4
10.	ปรับปรุงบริการรับฝากของ	2

จากตาราง 51 แสดงว่า ด้านบริการวารสาร นิสิตและบุคลากรเสนอแนะให้เพิ่มปริมาณวารสารและนิตยสารที่ให้ความบันเทิงและทันต่อเหตุการณ์ ($f = 62$) ปรับปรุงการให้บริการ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ($f = 28$) เพิ่มวารสารเฉพาะสาขาวิชา ($f = 24$) เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล ($f = 19$) และเพิ่มปริมาณวารสารภาษาต่างประเทศ ($f = 15$)

ด้านบริการสิ่งพิมพ์ นิสิตและบุคลากรเสนอแนะให้เพิ่มหนังสือใหม่ให้ทันสมัย ($f = 29$) ควรจัดหนังสือขึ้นชั้นวันละหลายรอบ และจัดเรียงให้ถูกต้องตามเลขหมู่ ($f = 28$) เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล ($f = 26$) เพิ่มจำนวนหนังสือในสาขาวิชาใหม่ ($f = 22$) เพิ่มปริมาณหนังสือ ($f = 19$) และปรับระบบการยืม-คืนให้เหมาะสม ($f = 12$)

ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ นิสิตและบุคลากรเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล ($f = 23$) เพิ่มปริมาณหนังสือและสิ่งพิมพ์ทุกประเภท ($f = 18$) จัดบริการให้ความสะดวกรวดเร็วขึ้น ($f = 12$) และให้เพิ่มบริการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ โดยการออนไลน์ (Online) ($f = 12$)

ด้านบริการโสตทัศนศึกษา นิสิตและบุคลากรเสนอแนะให้เพิ่มอุปกรณ์และควรปรับปรุงให้ทันสมัย ($f = 78$) ขยายพื้นที่ให้บริการ ($f = 34$) เพิ่มปริมาณโสตทัศนศึกษาให้มากขึ้น ($f = 15$) และเพิ่มวิดิทัศน์ด้านบันเทิง ($f = 13$)

ส่วนด้านอื่น ๆ ที่นิสิตและบุคลากรเสนอแนะเพิ่มเติมได้ข้อสรุปคือ ให้ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย และเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ ($f = 32$) ปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์ มารยาทของเจ้าหน้าที่ และบรรณารักษ์ ($f = 22$) เพิ่มที่นั่งอ่าน ($f = 14$) ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ($f = 12$) ควรเข้มงวดผู้ใช้ที่คุกคามเสียงดัง ($f = 10$) และให้มีบริการอินเทอร์เน็ต (Internet) ($f = 7$)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทักษะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้านคือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษาและเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดจำแนกตามเพศ และสถานภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2540 จำนวน 530 คน และบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติหน้าที่ ประจำปีการศึกษา 2540 จำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น 630 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชากรที่เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่กำลังศึกษาประจำปีการศึกษา 2540 จำนวน 8,968 คน และบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำปีการศึกษา 2540 จำนวน 1,474 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามทักษะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา จำนวน 52 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating) ทำระดับตามแบบของไลเคิร์ต (Likert) และในตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลมาสรุปและใช้ในการอภิปรายผลและเป็นข้อเสนอแนะในการวางแผนปรับปรุงการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9734 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แบบสอบถามแจกไปทั้งหมด 630 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาร้อยละ 100 และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ศึกษาทักษะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้านคือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการ

สิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. เปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน และเป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยใช้ที-เทสต์ (t-test) จำแนกตามเพศ สถานภาพการเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ตามคณะที่ศึกษา สถานภาพการเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ และสถานภาพของบุคลากร จำแนกเป็นข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข ข้าราชการสาย ค

3. เปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน จำแนกตามสถานภาพการเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีตามคณะที่ศึกษา สถานภาพการเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติ ภาคพิเศษ และสถานภาพของบุคลากรจำแนกเป็นข้าราชการสาย ก ข้าราชการสาย ข ข้าราชการสาย ค สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างด้วยที-เทสต์ (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

4. สรุปความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่าง ๆ เพิ่มเติมจากแบบสอบถาม ปลายเปิดเกี่ยวกับทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยจัดประเภทและแจกแจงความถี่ของคำตอบและเสนอผลในเชิงบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ในการวิจัยได้นำเสนอ ดังนี้

1. ศึกษาทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้านและเป็นรายข้อ ตามความมุ่งหมายและสมมุติฐานของการวิจัยมีดังนี้

1.1 ทัศนะของนิสิตและบุคลากรเพศชายและเพศหญิงต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

1.2 ทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีเพศชายและเพศหญิงต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แต่ละด้านโดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

1.3 ทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี เห็นว่ามีความ

เหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ ที่นิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา เห็นว่าเหมาะสมในระดับมาก

1.4 ทศนะของนิตระดับบัณฑิตศึกษาเพศชายและเพศหญิงต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

1.5 ทศนะของนิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

1.6 ทศนะของบุคลากรเพศชายและเพศหญิงต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

1.7 ทศนะของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบทศนะของนิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน และเป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนดโดยจำแนกตามเพศ และสถานภาพ ดังนี้

2.1 ทศนะของนิตและบุคลากรเพศชายและเพศหญิงต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ในข้อที่ 1 ยกเว้นด้านบริการโสตทัศนศึกษา ที่นิตและบุคลากรเพศหญิงเห็นว่าไม่แตกต่างจากเกณฑ์

2.2 นิตระดับปริญญาตรีคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ส่วนนิตระดับปริญญาตรีคณะแพทยศาสตร์ คณะพลศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการโสตทัศนศึกษา ที่นิตระดับปริญญาตรีคณะแพทยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะพลศึกษา เห็นว่าไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ส่วนนิตระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ เห็นว่าด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการที่แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิตระดับปริญญาตรีคณะสังคมศาสตร์ เห็นว่าด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการที่แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 นิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ เห็นว่าโดยรวมไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ส่วนนิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ เห็นว่าโดยรวมแตกต่างจากเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวารสาร ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการที่นิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ยกเว้น ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการโสตทัศนศึกษาที่นิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ มีความคิดเห็นแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ มีความคิดเห็นว่าด้าน บริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านบริการโสตทัศนศึกษา ไม่แตกต่างจากเกณฑ์

2.4 บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก เห็นว่าโดยรวมแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข และบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ค เห็นว่าโดยรวมไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ยกเว้นบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข ที่เห็นว่าด้านบริการ โสตทัศนศึกษาไม่แตกต่างจากเกณฑ์

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรเพศชายและเพศหญิงต่อการจัด บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด พบว่า

2.5 นิสิตและบุคลากรเพศชายมีความคิดเห็นแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ ยกเว้นเรื่อง จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุด จัดไว้บริการ ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออก นอกห้องสมุด หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามามีปริมาณเพียงพอ การจัดหนังสือ ขึ้นชั้นรวดเร็วสะดวกต่อการค้นหา จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า จำนวน โสตทัศนวัสดุออกนอกห้องสมุด ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอกห้องสมุด โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย ชุดศึกษา คอมแพคดิสก์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษาและเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา ที่ไม่แตกต่าง จากเกณฑ์

นิสิตและบุคลากรเพศหญิงมีความคิดเห็นแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ ยกเว้นเรื่อง จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุด จัดไว้บริการ จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ ท่านศึกษาค้นคว้า การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้นรวดเร็วสะดวกต่อการค้นหา ระยะเวลาการยืม จุลสารกฤตภาค และคู่มือมหาวิทยาลัย จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการสอดคล้อง กับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีสภาพสมบูรณ์ และทันสมัย ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ชุดศึกษาคอมแพคดิสก์ราย บุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ชุดศึกษาเทป วิดีทัศน์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ และสถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา ที่ไม่แตกต่างจาก เกณฑ์

2.6 นิสิตระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ในข้อที่ 2 ยกเว้นเรื่อง จำนวน วารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอก ห้องสมุด การจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็วสะดวกต่อการค้นหา จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่

ท่านศึกษาค้นคว้า จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้อืมออกนอกห้องสมุด โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย ชุดศึกษาคอมแพคดิสก์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา และเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา ที่ไม่แตกต่างจากเกณฑ์

2.7 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ในข้อที่ 3 ยกเว้นเรื่องจำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว จำนวนวารสารที่อนุญาตให้อืมออกนอกห้องสมุด ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา หนังสือที่ห้องสมุดมีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย จำนวนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้นรวดเร็วสะดวกต่อการค้นหา การบริการนำชมห้องสมุดช่วยให้ท่านสามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น ระยะเวลาการยืมจุลสารกฤตภาคและคู่มือมหาวิทยาลัย การจัดเก็บจุลสาร กฤตภาค บทคัดย่อ และคู่มือมหาวิทยาลัยเป็นระเบียบง่ายแก่การค้นหา การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลซีดี-รอม จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ การให้บริการสัญญาณภาพจากสถานีโทรทัศน์และเคเบิลทีวี สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา และเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา ที่ไม่แตกต่างจากเกณฑ์

2.8 บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก มีความคิดเห็นแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ในข้อที่ 4 ยกเว้นเรื่อง จำนวนวารสารในสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้าในห้องสมุดจัดไว้บริการ จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ จำนวนวารสารที่อนุญาตให้อืมออกนอกห้องสมุด จำนวนปริญยานิพนธ์ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามี่ปริมาณเพียงพอ การจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็วสะดวกต่อการค้นหา การจัดเรียงหนังสือบนชั้นมีการจัดเรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสืออย่างถูกต้องง่ายแก่การค้นหา จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลหนังสือและปริญยานิพนธ์ การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้นรวดเร็วสะดวกต่อการค้นหา จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้อืมออกนอกห้องสมุด ระยะเวลาในการให้อืมโสตทัศนวัสดุออกนอกห้องสมุด โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ชุดศึกษาคอมแพคดิสก์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ

สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา และเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษาที่ไม่แตกต่างจากเกณฑ์

2.9 บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข มีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากเกณฑ์เกือบทุกข้อ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ในข้อที่ 5 ยกเว้นเรื่องความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือ การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุดทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุดที่แตกต่างจากเกณฑ์

2.10 บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ค มีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากเกณฑ์เกือบทุกข้อ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ในข้อที่ 6 ยกเว้นเรื่องความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือ การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป และหนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามีปริมาณเพียงพอที่แตกต่างจากเกณฑ์

3. เปรียบเทียบทักษะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน จำแนกตามสถานภาพ ดังนี้

ด้านบริการวารสาร นิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ด้านบริการสิ่งพิมพ์ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะศึกษาศาสตร์กับคณะมนุษยศาสตร์ คณะพลศึกษากับคณะมนุษยศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา และคณะมนุษยศาสตร์ มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ด้านบริการโสตทัศนศึกษา นิสิตระดับปริญญาตรีมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า ไม่มีคู่ใดแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้าน พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา กับคณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติ กับภาคพิเศษ มีความเห็นต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก สาย ข และสาย ค มีความเห็นต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้านคือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา และเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด จำแนกตามเพศ และสถานภาพ ผู้วิจัยได้นำเสนอดังต่อไปนี้

1.1 จากการศึกษาทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน และเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและบุคลากรเพศชายและหญิง ต่างก็เห็นว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและบุคลากรเพศชายและหญิง เข้าใช้ห้องสมุดด้วยจุดมุ่งหมายเดียวกัน การจัดให้บริการก็เป็นไปในลักษณะที่เป็นประจำสม่ำเสมอก็คือ จำนวนคอมพิวเตอร์มีปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หนังสือ วารสาร และเอกสารอื่น ๆ ไม่ทันสมัยอาจเนื่องมาจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสบปัญหาด้านงบประมาณ จึงไม่สามารถจัดหาหนังสือ วารสาร นิตยสาร และคอมพิวเตอร์ได้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบกับขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีก็เป็นได้ ซึ่งสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นแหล่งวิทยาการที่สำคัญของการเรียนการสอน ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญเอาใจใส่เป็นพิเศษ โดยจัดหาคอมพิวเตอร์ หนังสือและเอกสารต่าง ๆ มาไว้ให้บริการ โดยให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาสาระของแต่ละวิชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูจิตร์ รินทะวงศ์ (2541 : 158) ที่ศึกษาการประเมินหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาอาหารและโภชนาการสายวิชาคหกรรมศาสตร์ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พุทธศักราช 2534 ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ห้องสมุดควรจัดซื้อตำราเรียนที่ทันสมัยเพิ่มเติม ดังที่ วันชัย ศิริชนะ (2540 : 14) กล่าวว่า การมีจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสืออ้างอิง และเอกสารอื่น ๆ เพียงพอและทันสมัยมีการให้บริการต่าง ๆ เอื้อต่อการค้นคว้าการวิจัยของคณาจารย์และนักศึกษา มีงบประมาณที่เพียงพอในการจัดซื้อหนังสือตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

เปรียบเทียบทักษะของนิสิตและบุคลากรเพศชายและหญิงต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ในข้อที่ 1 ยกเว้นด้านบริการโสตทัศนศึกษา นิสิตและบุคลากรเพศหญิงต่างก็เห็นว่าไม่แตกต่างจากเกณฑ์ อาจเนื่องมาจากนิสิตและบุคลากรเพศชายและหญิงมีความเท่าเทียมกันในการเข้าใช้ห้องสมุดด้วยจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน ทั้งวัยวุฒิและความรู้ แต่เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการค้นคว้าในการทำรายงาน ใช้ตำราเรียน อ่านตำราวารสาร และนิตยสาร เอกสารของตน หรือใช้บริการอื่น ๆ ตามความสนใจ ดังที่ธาดาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์ (2525 : 111) ได้กล่าวถึงบริการห้องสมุดจะต้องอำนวยความสะดวกและชักจูงให้บุคคลมาใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ความเพลิดเพลินจากหนังสือและโสตทัศนวัสดุ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างอาจจะไม่ค่อยมีโอกาสได้ใช้บริการด้านนี้ และมีประสบการณ์ในการใช้บริการน้อยหรือไม่ได้ใช้เลยก็เป็นได้ จึงอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าไม่แตกต่างจากเกณฑ์ นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตและบุคลากรเพศชายและหญิงต่างก็เห็นว่าแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ นิสิตและบุคลากรเพศชายเห็นว่าการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยังไม่เหมาะสม ได้แก่ เรื่องจำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้ามีปริมาณเพียงพอ การจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็วสะดวกต่อการค้นหา จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลหนังสือและปริญญาณิพนธ์ ส่วนนิสิตและบุคลากรเพศหญิงเห็นว่า เรื่องจำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอกห้องสมุด และเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา ยังไม่เหมาะสม อาจจะเป็นเพราะสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสำนักทางวิชาการที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับบทบาทของมหาวิทยาลัย และพร้อมที่จะสนองนโยบายของมหาวิทยาลัย ในการสนับสนุนการเรียนการสอน ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าของคณาจารย์และนิสิตระดับบัณฑิต (เจลีเยว พันธุ์สิตา. 2538 : 59 - 62) ที่เพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อย ๆ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ซึ่งอาจจะมีข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ บุคลากรทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ จากการวิจัยพบว่า เรื่องห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือ และการให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป นิสิตและบุคลากรเพศชายและหญิงเห็นว่าเหมาะสมมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างได้รับการตอบสนองต่อความต้องการอย่างรวดเร็วจึงเห็นว่าเหมาะสมมาก

1.2 ทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านเหมาะสมในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษาต่างก็เห็นว่าเหมาะสมในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่านิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษามีการเรียนภาคปฏิบัติมากกว่า และสามารถไปใช้บริการได้จากหอสมุดคณะพลศึกษา

(มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตพลศึกษา เดิม) จึงอาจมีการเปรียบเทียบและอาจจะได้รับความประทับใจในการใช้บริการทั้ง 3 ด้านนี้ จึงส่งผลให้เป็นเช่นนี้ ทั้งที่โดยปกติแล้วอาจจะไม่ค่อยเข้าใช้บริการก็เป็นได้ ซึ่งสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มุ่งเน้นบริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (อัจฉรา วัฒนานรงค์. 2539 : 7 - 8) ซึ่งคุณภาพของห้องสมุดจะเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะในการสอนแต่ละวิชาไม่ว่าในคณะใด จะต้องอาศัยหนังสือเป็นรากฐานการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยทั้งสิ้น เพื่อให้ทันต่อการพัฒนาและความก้าวหน้าของวิทยาการในยุคโลกาภิวัตน์ (เจลิยา พันธุ์สีดา. 2540 : คำนำ) ดังนั้นการจัดให้บริการด้านบริการสิ่งพิมพ์ เป็นการให้บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด 000-900 การให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นบริการพื้นฐาน เช่น การบริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป บริการจัดหนังสือชั้นชั้น จัดเรียงหนังสือบนชั้น บริการต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้นิสิตและบุคลากรสามารถค้นคว้าด้วยตนเองได้อย่างกว้างขวางตรงตามความต้องการ จึงทำให้นิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษาเห็นด้วยว่าเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งผลของการวิจัยนี้คล้ายกับงานวิจัยของจิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538 : บทคัดย่อ) และ ม.ล.เบญจลักษณ์ นวรัตน์ (2537 : บทคัดย่อ) มีความเห็นสอดคล้องกัน เรื่องด้านบริการหนังสือที่นักศึกษาเห็นด้วยมาก ทั้งนี้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด และได้กำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญแข ประจันปัจฉนิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540 : 86) ที่ศึกษาความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านบริการของมหาวิทยาลัย พบว่า ในด้านความต้องการบริการจากหอสมุดกลางโดยรวมนั้น มีระดับสูงที่สุด นอกจากนี้เมื่อศึกษารายละเอียด พบว่า นิสิตต้องการให้ห้องสมุดปรับระบบการใช้บัตรให้ทันสมัย และปรับระบบการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย สำหรับด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษาเห็นด้วยว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเป็นการจัดบริการการศึกษาค้นคว้า เช่น ให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการค้นคว้า การใช้ห้องสมุด การนำชม บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งการนำชมห้องสมุดจะทำให้ นิสิตและบุคลากรรู้จักวิธีค้นหาหนังสือได้ถูกเล่ม ตรงตามความต้องการ ดังที่ รุย (Rui. 1994 : 139 - 141) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นศูนย์เอกสารและข้อมูลในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น บริการปรึกษาข้อมูล การค้นหาข้อมูล ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ ต่างก็เห็นว่าทั้ง 4 ด้านเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ สามารถใช้หนังสือ เช่น วิทยาศาสตร์ เคมี ฟิสิกส์ คณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย และตำราอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันได้ ในขณะที่คณะมนุษยศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ ก็สามารถใช้นี้หนังสือภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศาสตร์

และวารสารวิชาการต่าง ๆ ประกอบการเรียนการค้นคว้า ทำรายงานที่เกี่ยวข้องด้วยกันได้เช่นกัน ซึ่งบริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดให้บริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรีทุก ๆ คนอย่างเต็มกำลังความสามารถโดยไม่จำกัดว่าจะอยู่คณะใด จึงอาจจะทำให้มีผลสัมฤทธิ์ในการศึกษา การใช้บริการก็เป็นไปตามความคาดหวัง สามารถใช้บริการได้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการตามวัตถุประสงค์

เปรียบเทียบทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า โดยรวมการจัดบริการไม่แตกต่างจากเกณฑ์ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีคณะแพทยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ โดยรวมการจัดบริการ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการโสตทัศนศึกษา ที่นิสิตระดับปริญญาตรีคณะแพทยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ เห็นว่าไม่แตกต่างจากเกณฑ์ กล่าวคือ การจัดบริการด้านนี้เหมาะสม อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับการตามความต้องการ ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ เห็นว่าด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ การจัดบริการด้านนี้ยังไม่เหมาะสม อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจจะหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ไม่ตรงตามความต้องการ และนิสิตระดับปริญญาตรีคณะสังคมศาสตร์ เห็นว่าด้านบริการสิ่งพิมพ์แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากหนังสือมีเนื้อหาไม่ทันสมัย หนังสือมีสภาพชำรุด การจัดเรียงหนังสือไม่ตรงตามเลขหมู่ ทำให้หาหนังสือไม่พบ จึงอาจจะเห็นว่าบริการด้านนี้ยังไม่เหมาะสมก็เป็นได้ ซึ่งได้เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างก็พบว่าด้านบริการวารสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแตกต่างกันระหว่างนิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแตกต่างกันระหว่างนิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษา และคณะมนุษยศาสตร์ ส่วนด้านบริการโสตทัศนศึกษา ไม่แตกต่างกัน แต่โดยรวมทุกด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแตกต่างกันระหว่างนิสิตระดับปริญญาตรีคณะพลศึกษากับคณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ กับคณะวิทยาศาสตร์ นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีต่างก็เห็นว่าแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยังไม่เหมาะสม ได้แก่เรื่อง จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามีปริมาณเพียงพอ ซึ่งผลการวิจัยนี้ใกล้เคียงกับงานวิจัยของวรรณภา รพีพัฒนา (2532 : บทคัดย่อ) อุไรวรรณ พะมณี (2534 : บทคัดย่อ) จีราพรณ สวัสดิพงษ์ (2538 : 97) และจารุณีย์ วรรณสิทธิ์ (2539 : 80 - 81) พบว่า หนังสือสาขามีน้อย หนังสือวิชาการทั่วไป ตำราเรียนเอกสารประกอบการสอนมีไม่เพียงพอกับความต้องการ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นฐานข้อมูลมี

จำนวนน้อย นิสิตระดับปริญญาตรียังต้องการให้ขยายเวลาในการยืมอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา จาก การวิจัยพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีเห็นด้วยว่าการบริการนำชมห้องสมุดช่วยให้ท่านสามารถใช้ บริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น และบริการแนะนำค้นคว้าของห้องสมุดทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือ ที่ท่านต้องการได้รวดเร็วมากขึ้นเหมาะสมมาก ดังนั้นสำนักหอสมุดกลางจึงควรเน้นความสำคัญ ของการให้บริการที่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้ และควรจัดดำเนินการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นิสิตระดับปริญญาตรีเห็นว่าเหมาะสมมาก ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างได้รับความรู้เพิ่มเติมและค้นคว้าหนังสือได้ตรงตามความต้องการ และสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลได้ จึงเห็นว่าเหมาะสมมากก็เป็นได้

1.3 ทศนะของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านเหมาะสมในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะอยู่ใน สิ่งแวดล้อมเดียวกัน การใช้บริการห้องสมุดก็เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน แต่ก็มี จุดมุ่งหมายเดียวกันในการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการศึกษา จึงมีความจำเป็นในการ ศึกษาค้นคว้าเพื่อทำรายงานตามที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอน อาจทำให้ต้องเข้าใช้บริการ ห้องสมุดเป็นบางครั้งบางคราว หรืออาจจะไม่ค่อยเข้าใช้บริการก็เป็นได้ เพราะสามารถไปใช้ ห้องสมุดจากสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ได้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยปานกลางต่อการจัดการบริการ

เปรียบเทียบทศนะของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดการบริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ โดยรวม เห็นว่าไม่แตกต่างจากเกณฑ์ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ โดยรวมแตกต่างจากเกณฑ์ อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน เรียนสาขาวิชาที่แตกต่างกัน แม้จะมีระยะเวลาใน การศึกษาแตกต่างกัน แต่ก็มีจุดมุ่งหมายเดียวกันในการเข้าใช้ห้องสมุด การบริการก็เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอเท่าเทียมกัน แต่ในขณะเดียวกันนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ มีเวลาจำกัดในการ เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนจึงต้องรีบเร่งให้ทันเวลา หรืออาจจะไม่เข้าใช้ห้องสมุด เลยก็เป็นได้จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีทศนะแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการ สิ่งพิมพ์ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติ เห็นว่าแตกต่างจากเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ยังไม่เหมาะสม อาจเนื่องมาจากจำนวนคอมพิวเตอร์ หนังสือมี เนื้อหาไม่ทันสมัย หนังสือเล่มที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด การเรียงหนังสือสลับที่ไม่ตรงหมวดหมู่ อุปกรณ์การให้บริการมีไม่เพียงพอ ปรียุณานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ไม่เพียงพอต่อความ ต้องการ การให้ยืมหนังสือให้สิทธิอาจารย์ยืมหนังสือใหม่ในระยะเวลาสั้น ทำให้ผู้ใช้บริการรายอื่น ไม่สามารถยืมได้ ปรับระบบการยืม-คืนให้เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญแข ประจัน ปัจจณี และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540 : 86) ที่ศึกษาความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านบริการของมหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตต้องการให้ห้องสมุด ปรับปรุงระบบการยืม-คืนให้ทันสมัยและปรับระบบการสืบค้นให้ทันสมัย ระยะเวลาในการยืม โสตทัศนศึกษาออกนอกห้องสมุด การขอใช้บริการโสตทัศนศึกษามีความสะดวกรวดเร็ว การจัด

หนังสือขึ้นชั้น นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว อาจเป็นเพราะการจัดหนังสือขึ้นชั้นล่าช้าสลับที่ไม่ตรงกับหมวดหมู่ จึงทำให้ไม่พบหนังสือ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ สายัน จันทรา (2541 : 98) ได้เสนอแนะให้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรพิจารณาในเรื่องการจัดหนังสือเข้าชั้นโดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการจัดชั้นหนังสือในแต่ละวันให้มากยิ่งขึ้น และบ่อยครั้งมากยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำชั้นหนังสือในแต่ละชั้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ในแต่ละชั้นควรมีการประสานงานกันในเรื่องการจัดเก็บหนังสือระหว่างชั้น และ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ เห็นว่าด้านบริการวารสาร และด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ แตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือยังไม่เหมาะสม อาจเนื่องจากการเข้าใช้บริการ ในช่วงเวลาที่ต่างกัน ได้รับบริการเท่าเทียมกันหรืออาจจะแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าเครือข่ายการใช้บริการฐานข้อมูลไม่สามารถติดต่อกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่นได้ ไม่รู้วิธีการใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด จึงทำให้หาหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ไม่พบ ไม่ได้รับความสะดวกจากบริการซีดี-รอม (CD-ROM) เนื่องจากปิดให้บริการก่อนเวลาที่นิสิตระดับบัณฑิต ภาคพิเศษ จะมาถึง วารสารให้ความบันเทิงไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้เห็นว่าการจัดบริการด้านนี้ยังไม่เหมาะสมก็เป็นได้ ซึ่งได้เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างก็พบว่า ด้านบริการวารสาร และด้านบริการสิ่งพิมพ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแตกต่างกันระหว่างนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ กับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา เห็นว่าแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยังไม่เหมาะสม ได้แก่ เรื่องการจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็วสะดวกต่อการค้นหา จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอกห้องสมุด ชุดศึกษา คอมแพคดิสก์รายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ และชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคลที่ห้องสมุดมีให้บริการ

1.4 ทักษะของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้าน เหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก มีความรับผิดชอบในการสอนการวิจัยหรือการบริหารวิชาการ จึงมีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อประสิทธิภาพและต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองจากตำราและเอกสารต่าง ๆ ข้าราชการสาย ข มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ มีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถกว้างขวางและทันสมัย และข้าราชการสาย ค มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ มีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ ซึ่งบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดบริการให้แก่ทุกคนอย่างเต็มกำลังความสามารถโดยไม่จำกัดว่าจะเป็นบุคลากรสายใด ดังที่ ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์ (2522 : 160) กล่าวว่า บริการห้องสมุดคือการให้บุคคลได้ใช้หนังสือและวัสดุต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดหาเพื่อประโยชน์แก่การศึกษาค้นคว้าและบันเทิงใจ จึงอาจจะทำให้กลุ่ม

ตัวอย่างเห็นว่าเหมาะสมปานกลาง เนื่องจากอยู่ในสิ่งแวดล้อมเดียวกัน สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงตามความต้องการ

เปรียบเทียบทัศนะของบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก เห็นว่าโดยรวมแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะว่าหนังสือและเอกสารตำรามีเนื้อหาไม่ทันสมัย จำนวนวารสารในสาขาวิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการ กล่าวคือบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก มีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อประสิทธิภาพในการสอนโดยเฉพาะการค้นคว้าแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ให้กับนิสิต อีกทั้งต้องผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ ซึ่งอาจารย์มีปัญหาจากการมีตำราและเอกสารเพื่อการวิจัยไม่เพียงพอ (ศรีสุพรรณ ภิรมย์ทอง. 2541 : 83; อ้างอิงมาจาก Green Wald and others. 1996 : 361 – 396) ดังนั้นบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ก ต้องกระตือรือร้นสูงกว่าบุคลากรอื่น จำนวนโสตทัศนศึกษาที่หยิบมออกนอกห้องสมุดไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทั้งที่โดยปกติแล้วอาจจะไม่ค่อยเข้าใช้บริการก็เป็นได้ จึงเห็นด้วยว่ายังไม่เหมาะสม ส่วนข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค เห็นว่าโดยรวมไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ยกเว้นด้านบริการโสตทัศนศึกษาที่ข้าราชการสาย ข เห็นว่าไม่แตกต่างจากเกณฑ์ อาจจะเพียงแต่ใช้บริการเพื่อความเพลิดเพลินหรือหาความรู้เพิ่มเติม จึงเห็นด้วยว่าเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรมีจุดมุ่งหมายในการใช้บริการแตกต่างกัน กล่าวคือบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข ต้องสร้างงานวิจัยเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน เนื่องจากในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้นนั้นตามระเบียบของการเลื่อนตำแหน่งจะต้องมีผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์อย่างอื่นในระดับเท่าเทียมกันมาประกอบ (ศรีสุพรรณ ภิรมย์ทอง. 2541 : 85) ซึ่งอาจเป็นไปด้วยเหตุผลเดียวกันคือ บุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข ต้องกระตือรือร้นในการค้นคว้าหนังสือ ตำรา เช่นเดียวกัน ทั้งนี้การเข้าใช้ห้องสมุดแต่ละครั้งนั้นบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข มุ่งมาค้นคว้าเอกสารตำราเป็นส่วนใหญ่ การเข้าใช้ห้องสมุดก็เป็นไปตามคาดหมาย สามารถให้บริการได้ครอบคลุมเนื้อหาสาระที่ต้องการและตรงตามวัตถุประสงค์ และบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ค จำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพ ซึ่งอาจเป็นไปได้ด้วยเหตุผลเดียวกัน เพราะฉะนั้นการใช้บริการห้องสมุดด้วยจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ทั้งนี้การจัดให้บริการก็เป็นไปตามลักษณะที่เป็นประจำสม่ำเสมอ ดังนั้นทัศนะของกลุ่มตัวอย่างจึงไม่แตกต่างกัน ดังที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2539 ข : 1 – 3) ห้องสมุดสามารถให้บริการทั้งด้านการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าและการวิจัยของอาจารย์ ข้าราชการ เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ โดยห้องสมุดได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยทุกชนิดไว้บริการ เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการสาย ก เห็นว่าแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยังไม่เหมาะสม ได้แก่ เรื่องจำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้ามามีปริมาณเพียงพอ จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษา

ค้นคว้า ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอกห้องสมุด ซึ่งผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ พะมณี (2534 : บทคัดย่อ) พบว่า จำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นฐานข้อมูลไม่เพียงพอต่อจำนวนของผู้ใช้บริการ ส่วนข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค เห็นว่าไม่แตกต่างจากเกณฑ์ อาจเป็นเพราะว่า ได้รับความประทับใจจากการเข้าใช้บริการ จึงเห็นด้วยว่าการจัดบริการเหมาะสม อย่างไรก็ตามสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงควรเน้นความสำคัญของการให้บริการที่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ต้องสร้างความทันสมัยขึ้นด้วยการสื่อสารแบบใหม่ ๆ เพื่อเป็นห้องสมุดในระบบอัตโนมัติ (Automated Library) หรือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อศักยภาพของการให้บริการ จากการวิจัย พบว่า ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการในการยืม-คืนหนังสือ การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุดทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุดที่นิสิตและบุคลากรเห็นว่าเหมาะสมมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างได้รับความสะดวก รวดเร็ว ดังที่วณิฐา ปวงศ์สานติ (2540) กล่าวถึงคุณค่าของงานบริการห้องสมุดอยู่ที่มาตรฐานของงานบริการคือ ทรัพยากร ได้แก่ วัสดุสารนิเทศทุกประเภทที่ห้องสมุดเลือกจัดให้บริการ ต้องพิจารณาตามความเหมาะสมกับผู้ใช้ทั้งคุณภาพและจำนวนให้เพียงพอ สนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้งานบริการสามารถดำเนินไปได้อย่างดี ฉะนั้นงานบริการของห้องสมุดต้องอำนวยความสะดวก และรวบรวมทรัพยากรสารนิเทศที่สรรหาอย่างเหมาะสม นำมาให้บริการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์สูงสุด บุคลากรที่ให้บริการต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมทางด้านวิชาการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้ เพราะผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันทั้งวัยวุฒิและความรู้ ดังนั้นสำนักหอสมุดกลางต้องปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพ และปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์มารยาทของเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 4 ด้านคือ ด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ด้านบริการวารสาร นิสิตและบุคลากรมีทัศนะว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ดังนั้นสำนักหอสมุดกลางจึงควรเพิ่มปริมาณวารสารวิชาการที่ทันสมัย โดยให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาสาระของแต่ละสาขาวิชา ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในระดับสถาบันอุดมศึกษา ควรจัด

หานิตยสารที่ให้ความบันเทิงมาไว้ให้บริการ ตลอดจนขยายระยะเวลาในการให้ยืมวารสารล่วงหน้า ทั้งนี้ต้องปรับปรุงการจัดวางวารสารบนชั้นให้รวดเร็ว เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ รวมทั้งเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล นอกจากนี้สำนักหอสมุดกลางควรปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตลอดจนควรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดจะต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ และบุคลากรทุกคนจะต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ ขณะเดียวกันต้องควบคุมผู้ใช้บริการไม่ให้ส่งเสียงดัง โดยจัดหาห้องสำหรับพูดคุยถกเถียงกันได้

1.2 ด้านบริการสิ่งพิมพ์ นิสิตและบุคลากรมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ดังนั้นสำนักหอสมุดกลางจึงควรเพิ่มปริมาณหนังสือใหม่ให้ทันสมัยมาไว้ให้บริการ โดยให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาสาระของแต่ละสาขาวิชาควรเพิ่มปริมาณปริิณญาณิพนธ์ให้เพียงพอ เพื่อให้ นิสิตและบุคลากรได้รับความรู้อย่างทั่วถึง หนังสือที่ชำรุดควรนำไปซ่อมแซม ควรจัดหนังสือขึ้นชั้นวันละหลายรอบ เพื่อความคล่องตัวและทำให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ทรัพยากรห้องสมุดได้ทั่วถึง สะดวก รวดเร็วต่อการค้นหา เช่น การนำหนังสือที่ผู้ยืมมาคืนแล้ววางขึ้นชั้นอย่างถูกต้องตามหมวดหมู่ ทั้งนี้คนทำงานห้องสมุด ตั้งแต่บรรณารักษ์ลงไปจนถึงพนักงานยืม-คืน จำเป็นต้องมีความรักหนังสือ รู้จักหนังสือ รู้จักพิจารณา รู้จักสัมผัสหนังสือและต้องมีความรักที่จะถ่ายทอดความรู้สึกที่ดีของหนังสือให้ผู้มาใช้บริการทราบได้ ควรปรับปรุงการยืม-คืนให้เหมาะสม และถ้าหากจัดระบบให้ดีก็สามารถทำให้บริการของห้องสมุดรวดเร็วขึ้น ผู้ยืมใช้เวลาในการยืม-คืนสั้นลง รวมทั้งต้องเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล

1.3 ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ นิสิตและบุคลากรมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ดังนั้นสำนักหอสมุดกลางจึงควรเพิ่มปริมาณหนังสือและสิ่งพิมพ์ทุกประเภทอย่างเหมาะสมและเพียงพอสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนมาไว้ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดต่อการศึกษาของผู้ใช้บริการ ต้องปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น การใช้ทรัพยากรประหยัด คุ่มค่า สะดวก และรวดเร็ว เพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุด ควรเพิ่มการแนะนำการใช้ห้องสมุดและนำชมห้องสมุด เพื่อให้ นิสิตและบุคลากรได้รับความรู้ด้านการใช้ห้องสมุดอย่างทั่วถึงและตรงตามความต้องการ มีบริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบเครือข่ายอัตโนมัติ (Online) เพื่อประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีความเป็นเลิศได้มาตรฐานสากล ตลอดจนควรปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ทำหน้าที่บริการต้องทำตัวเป็นนักขายบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในกระบวนการบริการที่มีความเป็นเลิศ

1.4 ด้านบริการโสตทัศนศึกษา นิสิตและบุคลากรมีทัศนคติว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ดังนั้นสำนักหอสมุดกลางจึงควรเพิ่มปริมาณและอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาให้ทันสมัยสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนมาไว้ให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของนิสิตและบุคลากรในยุคของข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ควรขยายเวลาในการยืมอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา ปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างทั่วถึง และการให้บริการที่มี

คุณภาพคล่องตัวยิ่งขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงขยายพื้นที่ในการให้บริการ ต้องมีความเหมาะสมและได้มาตรฐาน การตกแต่งภายในต้องดึงดูดใจให้ผู้ที่มีความอยากรจะเข้าไปใช้บริการสอดทัศนศึกษา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษารูปแบบการประกันคุณภาพของห้องสมุด
- 2.2 ควรศึกษารูปแบบการจัดบริการของห้องสมุด
- 2.3 ควรศึกษารูปแบบการจัดฝึกอบรมด้านบริการแก่บุคลากรของห้องสมุด
- 2.4 ศึกษาแผนการดำเนินงานด้านพัฒนาบุคลากรของห้องสมุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

"กฎหมาย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519)," ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 39 ตอนที่ 93.

11 มกราคม 2519.

กรณีการ ลินพิศาล. ผลกระทบของระบบ OPAC ต่อผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย
เชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8
(พ.ศ.2540 - 2544). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,
2539.

จารุณีย์ วรรณสิทธิ์. การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539. อุดลำนนา.

จารุวรรณ ลินสุโขณ. หลักการบริหารและจัดการห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ประเมษฐ์การพิมพ์,
2527.

จิราพรรณ สวัสดิพงษ์. รายงานการวิจัยเรื่องการใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี.
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.

จุฑาทิพย์ ไธสนานนท์. ปัญหาในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ศูนย์รังสิต. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
อุดลำนนา.

จวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์. การจัดและการบริหารงานด้านห้องสมุด . มหาสารคาม :
สำนักหอสมุดกลางและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม, 2522.

เฉลิมศักดิ์ ชูปวา. รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการ
ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . มหาสารคาม :
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.

เจลิยว พันธุ์สีดา. "คำนำ," ใน เครือข่ายบัวศรีระบบสารสนเทศห้องสมุดอัตโนมัติ : คู่มือ
การสืบค้นข้อมูล. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
2540.

_____. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิภา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2540.

เจลิยว พันธุ์สีดา. "แลไปข้างหน้า : สำนักหอสมุดกลางในยุคโลกาภิวัตน์," ใน 46 ปี มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. หน้า 59 - 62. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
2538.

- ชนิดดา ไกรทวที. ความต้องการของนิสิตอักษรศาสตร์ในการใช้บริการห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อัดสำเนา.
- ชมพันธุ์ ภูษธร ณ อยู่ธยา. "การจัดระบบการอุดมศึกษาของไทย : ที่น่าจะเป็น," การอุดมศึกษา. 5 ; มกราคม 2539.
- ชาลิต ยงใจยุทธ, พล.อ. "คำนำ," ใน แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 - 2544). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2539.
- ชูจิตร รินทะวงศ์. การประเมินหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาอาหารและโภชนาการสายวิชาคหกรรมศาสตร์ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พุทธศักราช 2534 ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541. อัดสำเนา.
- เชิดชาติ พุกพูน. รายงานวิจัยการศึกษาความต้องการการให้บริการโสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ : ฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.
- ณรงค์ แยมประดิษฐ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิกา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2540.
- ดวงกมล อุ่นจิตติ. "ความเป็นมา," ใน เครือข่ายบัวศรีระบบสารสนเทศห้องสมุดอัตโนมัติ : คู่มือการสืบค้นข้อมูล. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.
- เดือนเพ็ญ ตั้งวงศ์ราชชัย เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิกา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2540.
- ธเนศ แม้นอินทร์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิกา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2540.
- ธวัชชัย ผดุงตาล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิกา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2540.
- ธาดาศักดิ์ วิชรปรีชาพงษ์. หลักการบรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2525.
- ธีราภรณ์ มณีย้อย. สภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยของรัฐ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.
- นรินทร์ ทินกร ณ อยู่ธยา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิกา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2540.

- บุษกร อำไพ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิกา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2540.
- เบญจลักษณ์ นวรัตน์, ม.ล. ทักษะและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- ประกอบ บุรัตน์. "ปฏิรูประบบห้องสมุดไทยสู่ยุคไฮเทค," วารสารครุศาสตร์. 25 (1) : 12 - 27 ; กรกฎาคม - กันยายน 2539.
- เปี่ยมสุข ท่งกาวิ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ชีต-รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533. อัดสำเนา.
- ผ่องพรรณ แยมแซไซ. ความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ณ ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536. อัดสำเนา.
- พจน์ สะเพียรชัย. "ห้องสมุดกับความเป็นเลิศทางวิชาการ," ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. หน้า 17 - 20. กรุงเทพฯ : คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2538.
- พนม พงษ์ไพบูลย์. "เงื่อนไข 10 ประการเพื่อพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน," บรรณศาสตร์. 11 (1) : 1 - 6 ; มิถุนายน 2539.
- พวา พันธุ์เมฆา. สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า. กรุงเทพฯ : กรุงเทพฯ, 2535.
- เพ็ญแข ประจันปัจฉิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์. รายงานการวิจัยเรื่องความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.
- มหาวิทยาลัย, ทบวง. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529. กรุงเทพฯ : กองวิชาการ สำนักงานปลัดทบวง ทบวงมหาวิทยาลัย, 2529.
- _____. หนังสือที่ ทม 0202/8066 เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ. ลงวันที่ 20 เมษายน 2530.
- _____. หนังสือที่ ทม 0202/33259 เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสำนักหอสมุดกลาง. ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2530.
- ยุพดี จารุทรัพย์. "แนวคิดการให้บริการวัสดุสารสนเทศในห้องสมุดขนาดใหญ่," บรรณสาร มศก.ท. 11 (1) : 31 - 34 ; เมษายน - กันยายน 2539.
- ลมุล รัตดากร. การใช้ห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2530.

- วนิดา จิตประไพ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิกา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2540.
- วรรณภา รพีพัฒนา. ความต้องการใช้บริการหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. อัดสำเนา.
- วันชัย ศิริชนะ. "การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา," ใน การประชุมทางวิชาการ เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา. หน้า 4 - 17. กรุงเทพฯ : ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.
- วณีย์ ฐานวงษ์ตานติ. เอกสารประกอบคำสอนวิชา 202431 การจัดและบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2540.
- วิจิตร ศรีสอาน. "บทนำโดยศาสตราจารย์ดร.วิจิตร ศรีสอาน," ใน ศึกษิตแห่งศตวรรษที่ 21 : แนวคิดปฏิรูปการศึกษาไทย. หน้า 12 - 13. กรุงเทพฯ : ชัดเชสมิเดีย, 2539.
- _____. หลักการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2518.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. "กระบวนทัศน์ใหม่ในนวัตกรรมหลักสูตร," การอุดมศึกษา. 14 ; มกราคม 2539.
- วีระ สุภากิจ. คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายโสตทัศนศึกษา : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535.
- ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย. คู่มือการประกันคุณภาพทางวิชาการมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการวิชาการ, 2539. ก.
- _____. โครงการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 (พ.ศ.2540 - 2544). กรุงเทพฯ : กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2539. ข.
- _____. บัญชีถือจ่ายเงินเดือนข้าราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540. ก.
- _____. สรุปจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2540. กรุงเทพฯ : กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540. ข.
- _____. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540. ค.
- ศรีสุพรรณ ภิมรย์ทอง. ปัญหาและความต้องการในการทำงานวิจัยของอาจารย์และผู้ช่วยวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541. อัดสำเนา.

- สายัน จันทรา. สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541. อัดสำเนา.
- สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. "ห้องสมุดและการจัดการเทคโนโลยี," บรรณศาสตร์. 11 (1) : 37 - 47 ; มิถุนายน 2539.
- สุภาภรณ์ พรพิศณุกิจจา. การวิเคราะห์การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536. อัดสำเนา.
- เสถียร อักษรชู เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิภา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2540.
- อนงค์ เทียนยิ่งตระกูล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิภา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2540.
- อัครเดช อุดมชัชวาล. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สื่อโสตทัศนในสำนักหอสมุดกลาง ของอาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.
- อัจฉรา วัฒนานรงค์. รายงานการวิจัยเรื่องการควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : แผนกวิชาการอุดมศึกษา ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2539.
- อัญชลี มุลิกมาศ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ศศิภา เหมทานนท์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2540.
- อัญชลี อำนาจธรรม. รายงานการวิจัยเรื่องการใช้วารสารต่างประเทศในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538.
- อัญชลี อำนาจธรรม และคนอื่น ๆ. รายงานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้และบุคลากรห้องสมุดต่อ 'อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร'. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534.
- อุไรวรรณ พะมณี. ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการให้บริการห้องสมุดของคณะ. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534. อัดสำเนา.
- Ashoor, Mohammed-Saleh Jamil. "A Survey of User's Attitudes Toward the Resources and Services of Three University Libraries in Saudi Arabia," Dissertation Abstracts International. 39 : 4567 - A; February, 1979.

- Buck, Paul. "A Credo Reconsidered," Library Journal. 89(19) : 4295 ; November, 1964.
- Bauner, Ruth Elizabeth. "Library Use and the Perceptions of Student Library Users at Southern Illinois University Carbondale," Dissertation Abstract International. 40 : 6379 - A ; May, 1979.
- Bernhardt, Frances Simonsen. Introduction to Library Technical Services. New York : Wilson, 1979.
- Cronbach, Lee J. Essential of Psychological Testing. 4th ed. New York : Harper, 1984.
- Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 5th ed. Tokyo : McGraw-Hill, 1981.
- Fjallbrant, Nancy. "Why User Education and How Can Information Technology Help," IFLA Journal. 16 : 405 - 413 ; November, 1990.
- Hannabus, Stuart. "The Importance of User Studies," Library Review. 26 : 122 - 127 ; Summer, 1987.
- Kernaghan, John A. and others. "The Influences of Traditional Services on Library Use," College & Research Libraries. 40(3) : 214 - 225 ; May, 1979.
- Likert, R.A. "Technique for the Measurement of Attitudes," Arch. Psychological. 1932.
- Line, Maurice B. Academic Library Management. London : Library Association, 1991.
- Lyle, Guy R. The Administration of the College Library. 4th ed. New York : H.W. Wilson, 1974.
- Peischl, Thomas Michael. "A User Study of a University Library System : An Investigation of the Perceived Needs of a University Library's Patrons," Dissertation Abstracts International. 40 : 2328 - A ; November, 1979.
- Rogers, Rutherford D. and David C. Weber. University Library Administration. New York : H.W. Wilson 1971.
- Rui, Chen. "The Special Libraries and Information Services in China," Special Libraries. 85(3) : 139 - 141 ; Summer, 1994.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือแนะนำและแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 คลองเตย

กุมภาพันธ์ 2541

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน บุคลากร นิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ด้วยข้าพเจ้า นางศศิภา เหมทานนท์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 สังกัด
สำนักงานเลขาธิการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังศึกษาต่อระดับ
ปริญญาโท (ภาคพิเศษ) วิชาเอกการอุดมศึกษา ณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
และขณะนี้ได้รับอนุมัติให้ทำวิจัย เรื่อง “การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต ซึ่ง
ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง การจัดบริการของสำนัก
หอสมุดกลางให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการนี้ดิฉันเห็นว่าท่าน เป็นผู้หนึ่งซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่จะนำไปสู่การสรุปผลการวิจัยครั้งนี้
ถูกต้องสมบูรณ์ตามความเป็นจริง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความกรุณาของท่านในการตอบแบบสอบถาม
ทุกข้อตามข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและจะไม่กระทบกระเทือนต่อ
ผู้ใดทั้งสิ้น ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อจากท่าน
และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางศศิภา เหมทานนท์)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถาม

เรื่อง

การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการนี้ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแยกเป็น 4 ด้านคือ

1. ด้านบริการวารสาร
2. ด้านบริการสิ่งพิมพ์
3. ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ
4. ด้านบริการโสตทัศนศึกษา

ในตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้าน เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่อบริการแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ตลอดจนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนดไว้

คำตอบของท่านแต่ละฉบับ จะเป็นความลับโดยมุ่งใช้เพื่อการรวบรวม และวิเคราะห์เป็นผลสรุปออกมาให้ได้ตรงกับความจริงที่สุด ดังนั้น จึงใคร่ขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุดแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบกับตัวท่าน หรือหน่วยงานของท่าน จะเป็นประโยชน์เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถาม

เรื่อง

การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะได้ดังนี้

1. บริการห้องสมุด หมายถึง การที่บุคคลได้ใช้หนังสือ วัสดุต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดหา มา เพื่อช่วยเสริมสร้างให้ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวกในการศึกษา ค้นคว้า แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านบริการวารสาร หมายถึง การให้บริการ การอ่าน การศึกษาค้นคว้าวิจัย บริการยืม-คืน และบริการสำเนาข่าวสารบัญชี

1.2 ด้านบริการสิ่งพิมพ์ หมายถึง บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป บริการยืม-คืนปริยฐานิพนธ์ บริการยืม-คืนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) จัดหนังสือเข้าชั้น รับจองหนังสือ การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์

1.3 ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ หมายถึง บริการให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการค้นคว้า และการใช้ห้องสมุด นำชมห้องสมุด บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด บริการหนังสืออ้างอิง บริการจุลสาร กฤตภาค บริการสืบค้นฐานข้อมูลบทคัดย่อปริยฐานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลซีดี-รอม (CD-ROM) 3 ฐาน คือ (1) บทคัดย่อปริยฐานิพนธ์ระดับปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ (DAO) (2) บรรณานุกรม บทคัดย่อ ของบทความวารสารทางการศึกษาของต่างประเทศ (ERIC)

(3) บรรณานุกรม บทคัดย่อ บทความ และหนังสือทางด้านจิตวิทยา (Psyclit)

1.4 ด้านบริการโสตทัศนศึกษา หมายถึง การบริการโสตทัศนอุปกรณ์ โสตทัศนวัสดุ เครื่องมือ วัสดุทุกชนิดที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน และการผลิตสื่อการสอน

2. ห้องสมุด หมายถึง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ปัญหาการใช้บริการ หมายถึง อุปสรรค และความไม่สะดวกที่ผู้ใช้ประสบในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. ทัศนะ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็น ที่บุคคลมีต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือ สิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งในทางดี หรือ ไม่ดี ชอบ หรือ ไม่ชอบ พอใจ หรือ ไม่พอใจ เห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วยในวินิจฉัยนี้ หมายถึง ความคิดเห็นของนิสิตและบุคลากรที่มีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5. นิสิต หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2540 ซึ่งงานวิจัยนี้ หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะพลศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ ที่ลงทะเบียนเรียนปีการศึกษา 2540

6. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ได้รับบรรจุและแต่งตั้งเข้ารับราชการในมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ (กฎทบวงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2519) อันประกอบด้วย

6.1 ข้าราชการสาย ก เป็นข้าราชการที่มีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์

6.2 ข้าราชการสาย ข เป็นข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่วิจัย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน และพยาบาล ฯลฯ

6.3 ข้าราชการสาย ค เป็นข้าราชการที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหาร และธุรการ ได้แก่ ผู้อำนวยการสถาบันหรือสำนัก ผู้อำนวยการกอง เลขานุการคณะ หัวหน้ากอง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด ฯลฯ

ตอนที่ 1

รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความซึ่งตรงกับรายละเอียดส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. สถานภาพ

2.1 นิติระดับปริญญาตรี

- ☐ คณะทันตแพทยศาสตร์
☐ คณะแพทยศาสตร์
☐ คณะพลศึกษา
☐ คณะมนุษยศาสตร์
☐ คณะวิทยาศาสตร์
☐ คณะศิลปกรรมศาสตร์
☐ คณะศึกษาศาสตร์
☐ คณะสังคมศาสตร์

2.2 นิติระดับบัณฑิตศึกษา

- ☐ ภาคปกติ
☐ ภาคพิเศษ

2.3 บุคลากร

- ☐ ข้าราชการสาย ก
☐ ข้าราชการสาย ข
☐ ข้าราชการสาย ค

ตอนที่ 2

ทักษะเกี่ยวกับการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง

แบบสอบถามความคิดเห็น จำนวน 52 ข้อ โดยแยกเป็น 4 ด้านคือ ด้านบริการวารสาร
ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา

ในตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้าน เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดง
ความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่อการจัดบริการแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ตลอดจนความ
คิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนดไว้

โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับ
ระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักความคิดเห็น ดังนี้

- | | |
|---------|--|
| คะแนน 5 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะเกี่ยวกับการจัดบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด |
| คะแนน 4 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะเกี่ยวกับการจัดบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เหมาะสมอยู่ในระดับมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะเกี่ยวกับการจัดบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง |
| คะแนน 2 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะเกี่ยวกับการจัดบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เหมาะสมอยู่ในระดับน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะเกี่ยวกับการจัดบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ข้อที่	การจัดบริการ	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	ด้านบริการวารสาร					
1.	ความหลากหลายของวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ					
2.	ความหลากหลายของวารสารภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ					
3.	จำนวนวารสารในสาขาที่ท่านศึกษาค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ					
4.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาไทยที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ					
5.	จำนวนวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ					
6.	การบริการสำเนาหนังสือของวารสารสะดวกต่อการค้นคว้า					
7.	ห้องสมุดให้บริการวารสารฉบับใหม่อย่างรวดเร็ว					
8.	การเรียงวารสารในห้องสมุดเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา					
9.	การขอรับบริการวารสารฉบับย้อนหลังสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า					
10.	จำนวนวารสารที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด					
11.	จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการในการสืบค้นข้อมูล					
12.	ขั้นตอนการสืบค้นดัชนีวารสารด้วยคอมพิวเตอร์สะดวกต่อการค้นหา					
13.	จำนวนหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ ห้องสมุดมีไว้บริการ					
14.	การให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังของห้องสมุด					

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่อต้านบริการวารสาร

ข้อที่	การจัดบริการ	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
15.	ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ห้องสมุดกำหนดให้ใช้บัตรประจำตัวของผู้ใช้ บริการในการยืม-คืนหนังสือ					
16.	การให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป					
17.	หนังสือที่ห้องสมุดมีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย					
18.	จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด 000- 900 ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ					
19.	จำนวนหนังสือสำรอง (Reserve Book Service) ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ					
20.	จำนวนปฏิญานิพนธ์ที่ให้บริการมีเพียงพอ ต่อการศึกษาค้นคว้า					
21.	หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านต้องการศึกษาค้นคว้า มีปริมาณเพียงพอ					
22.	หนังสือที่ท่านยืมออกนอกห้องสมุดมีสภาพ สมบูรณ์					
23.	จำนวนหนังสือและปฏิญานิพนธ์ที่ให้ยืม ออกนอกห้องสมุด					
24.	การจัดหนังสือขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการ ค้นหา					

ข้อที่	การจัดบริการ	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
25.	การจัดเรียงหนังสือบนชั้น มีการจัดเรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสืออย่างถูกต้องง่ายแก่การค้นหา					
26.	ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ สะดวกต่อการค้นหา					
27.	จำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลหนังสือ และปริญญานิพนธ์					
28.	การให้บริการปริญญานิพนธ์ด้วยการบริการตนเอง					

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่อด้านบริการสิ่งพิมพ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อที่	การจัดบริการ	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
29.	ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการหนังสืออ้างอิงที่มีไว้บริการมีเนื้อหาสาระทันสมัย					
30.	จำนวนหนังสืออ้างอิงตามสาขาวิชาที่ท่านศึกษาค้นคว้า					
31.	การจัดหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้นรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา					

ข้อที่	การจัดบริการ	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
32.	การให้บริการหนังสืออ้างอิงด้วยการบริการตนเอง สะดวกต่อการค้นหา					
33.	การบริการนำชมห้องสมุดช่วยให้ท่านสามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น					
34.	บริการแนะนำวิธีค้นคว้าของห้องสมุด ทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือที่ท่านต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น					
35.	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด					
36.	ระยะเวลาการยืมจุลสาร กฤตภาค และคู่มือมหาวิทยาลัย					
37.	การจัดเก็บจุลสาร กฤตภาค บทคัดย่อและคู่มือมหาวิทยาลัย เป็นระเบียบง่ายแก่การค้นหา					
38.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูล ซีดี-รอม					
39.	การบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์จากฐานข้อมูลบทคัดย่อปริญานิพนธ์					

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่อด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อที่	การจัดบริการ	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	ด้านบริการโสตทัศนศึกษา					
40.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ					
41.	จำนวนโสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า					
42.	จำนวนโสตทัศนวัสดุที่หิยมออกนอกห้องสมุด					
43.	ระยะเวลาในการให้ยืมโสตทัศนวัสดุออกนอก ห้องสมุด					
44.	โสตทัศนศึกษาที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ใน ปัจจุบัน มีสภาพสมบูรณ์และทันสมัย					
45.	การขอใช้บริการโสตทัศนศึกษามีความสะดวก รวดเร็ว					
46.	ชุดศึกษาโสตทัศนศึกษารายบุคคล ที่ห้องสมุด มีให้บริการ					
47.	ชุดศึกษาคอมพิวเตอร์รายบุคคล ที่ห้องสมุด มีให้บริการ					
48.	ชุดศึกษาเทปเสียงรายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้ บริการ					
49.	ชุดศึกษาเทปวีดิทัศน์รายบุคคล ที่ห้องสมุดมีให้ บริการ					
50.	การให้บริการสัญญาณภาพจากสถานีโทรทัศน์ และเคเบิลทีวี					
51.	สถานที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา					
52.	เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนศึกษา					

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาต่อต้านบริการสตรีทศึกษา

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม

[illegible]

โปรดตรวจทานว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามนี้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
และค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ในการวิจัยครั้งนี้ = 0.9734
2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1.	4.02	18.	4.30	35.	3.88
2.	4.63	19.	5.73	36.	5.36
3.	3.59	20.	4.39	37.	4.02
4.	3.28	21.	5.73	38.	5.06
5.	3.39	22.	4.65	39.	6.11
6.	2.12	23.	4.88	40.	4.67
7.	3.88	24.	3.91	41.	3.52
8.	7.01	25.	3.24	42.	5.96
9.	4.21	26.	5.24	43.	3.84
10.	3.28	27.	3.68	44.	4.33
11.	3.35	28.	4.33	45.	3.55
12.	3.83	29.	3.22	46.	4.57
13.	6.20	30.	4.16	47.	4.33
14.	4.33	31.	4.57	48.	3.46
15.	2.65	32.	4.70	49.	3.64
16.	4.37	33.	2.70	50.	3.19
17.	3.67	34.	6.86	51.	3.81
				52.	3.88

ภาคผนวก ค

ระเบียบการใช้หอสมุด



**ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ว่าด้วยการใช้หอสมุด พ.ศ. 2540**

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการใช้หอสมุด ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 15(1) และ (8) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2517 สภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงวางระเบียบว่าด้วยการใช้หอสมุดไว้ดังต่อไปนี้

- ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการใช้หอสมุด พ.ศ. 2540”
- ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป
- ข้อ 3 ให้ยกเลิก
 - (1) ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยสมาชิกสมทบของหอสมุด พ.ศ.2521
 - (2) ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการใช้หอสมุด พ.ศ.2521
 - (3) ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการใช้หอสมุด (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2525
 - (4) ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการใช้หอสมุด (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2530

บรรดาคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศอื่นใดในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

- ข้อ 4 เพื่อให้การดำเนินการของหอสมุดเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการให้จัดทำเป็นประกาศของมหาวิทยาลัย คือ
- ข้อ 5 การเก็บเงินค่าธรรมเนียม ค่าเช่าใช้ทรัพยากรหอสมุดชำรุดหรือสูญหาย ค่าประกันทรัพยากรหอสมุดหรือเงินอื่นใดที่สำนักหอสมุดเสนอให้มหาวิทยาลัยเรียกเก็บ ให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารเงินรายได้

- ข้อ 6 ในกรณีที่มีเหตุและความจำเป็น หรือเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มีอำนาจใช้ดุลยพินิจ ยกเว้น หรือเรียกเก็บเงินที่กำหนดไว้ในข้อ 5 ในอัตราที่ต่ำกว่าจำนวนที่กำหนดไว้เป็นกรณีเฉพาะรายได้
- ข้อ 7 ให้อธิการบดีรักษาการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจออกประกาศและวินิจฉัยตามระเบียบนี้ การวินิจฉัยของอธิการบดีให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ.2540

(ศาสตราจารย์เกษม สุวรรณกุล)
นายกสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เรื่อง การให้บริการหอสมุด

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 4 แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการใช้หอสมุด พ.ศ.2540 จึงออกประกาศเรื่องการให้บริการหอสมุด ไว้ดังต่อไปนี้

หมวดที่ 1

เวลาบริการ

- ข้อ 1. กำหนดเวลาให้และงดบริการ
- 1.1 ระหว่างเปิดภาคการศึกษา
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ให้บริการเวลา 08.00-19.30 น.
วันเสาร์และวันอาทิตย์ให้บริการเวลา 10.00-18.00 น.
 - 1.2 ระหว่างปิดภาคการศึกษาให้บริการเฉพาะวันและเวลาราชการ
 - 1.3 วันหยุดนักขัตฤกษ์งดบริการ

หมวดที่ 2

ผู้มีสิทธิใช้บริการหอสมุด

- ข้อ 2. บุคคลต่อไปนี้มีสิทธิใช้บริการ
- 2.1 คณาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 2.2 นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 2.3 นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 2.4 ข้าราชการและลูกจ้างมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 2.5 บุคคลภายนอกซึ่งมีบัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุด
 - 2.6 สมาชิกสมทบ

หมวดที่ 3

ผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรหอสมุด

- ข้อ 3. บุคคลต่อไปนี้ มีสิทธิยืมทรัพยากรหอสมุดคือ
- 3.1 คณาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 3.2 นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 3.3 ข้าราชการและลูกจ้างประจำมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 3.4 บุคคลอื่นที่ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดอนุญาต
 - 3.5 สมาชิกสมทบ

หมวดที่ 4

ประเภททรัพยากรหอสมุด

- ข้อ 4. หอสมุดแบ่งทรัพยากรหอสมุด เพื่อให้บริการ ดังนี้
- 4.1 วัสดุตีพิมพ์ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท
 - 4.1.1 หนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปที่ยืมออกนอกหอสมุดได้
 - 4.1.2 ปรินต์นิพนธ์ที่ยืมออกนอกหอสมุดได้
 - 4.1.3 หนังสือและสิ่งพิมพ์ที่ห้ามยืมออกนอกหอสมุด
 - 4.1.4 หนังสือสำรอง
 - 4.2 วัสดุไม่ตีพิมพ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท
 - 4.2.1 วัสดุไม่ตีพิมพ์ที่ยืมออกนอกหอสมุดได้
 - 4.2.2 วัสดุไม่ตีพิมพ์ที่ห้ามยืมออกนอกหอสมุด
- ข้อ 5. หนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปที่ยืมออกนอกหอสมุดได้ ได้แก่ หนังสือ ตำรา หนังสืออื่น ๆ และสิ่งพิมพ์ ซึ่งหอสมุดไม่ได้ระบุห้ามยืม
- ข้อ 6. ปรินต์นิพนธ์ที่ยืมออกนอกหอสมุดได้ ได้แก่ ปรินต์นิพนธ์ของนิสิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยกเว้นปรินต์นิพนธ์ที่เป็นฉบับอ้างอิง
- ข้อ 7. หนังสือและสิ่งพิมพ์ที่ห้ามยืมออกนอกหอสมุด ได้แก่ หนังสืออ้างอิง ทุกประเภท วารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน วารสารเย็บเล่ม หนังสือหายาก ตลอดจนหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่หอสมุดระบุห้ามยืม
- ข้อ 8. หนังสือสำรอง ได้แก่ หนังสือที่อาจารย์ผู้บรรยายแต่ละวิชาในมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ขอให้สำนักหอสมุดกลาง จัดสำรองไว้เป็นพิเศษ เพื่อให้ นิสิตในลักษณะวิชาใดวิชาหนึ่งใช้โดยเฉพาะ หรือเป็นหนังสือที่บรรณารักษ์ เห็นสมควรจัดสำรองไว้เพื่อให้ นิสิตได้ใช้อย่างทั่วถึง

- ข้อ 9. วัสดุไม่ตีพิมพ์ที่ยืมออกนอกหอสมุดได้ ได้แก่ ฟิล์มสตริป สไลด์ ภาพยนตร์ ภาพฉีก แผ่นใส แผ่นที่ เทปวีดิทัศน์ แผ่นวีดิทัศน์ แผ่นคอมแพ็คดิสก์ แผ่น C.D. ROM มัลติมีเดีย เทปเสียงและภาพโปสเตอร์
- ข้อ 10. วัสดุไม่ตีพิมพ์ที่ใช้เฉพาะในหอสมุด ได้แก่ แผ่นเสียง ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช และแผ่นบันทึกข้อมูล (Diskette) งานวิจัย โดยผู้อำนวยการ/หรือผู้ที่ได้รับ มอบหมายพิจารณาให้ยืมวัสดุในข้อนี้ ออกนอกหอสมุดได้ตามความเหมาะสม

หมวดที่ 5

การกำหนดเวลาและจำนวนทรัพยากรหอสมุดที่ยืมได้

- ข้อ 11. หนังสือและสิ่งพิมพ์ที่ยืมออกนอกหอสมุดได้ ตามข้อ 5 และ 6 มีกำหนดเวลายืมดังต่อไปนี้
- 11.1 คณาจารย์ มีสิทธิยืมหนังสือได้ไม่เกิน 15 เล่ม กำหนดเวลายืม 60 วัน
 - 11.2 ข้าราชการและลูกจ้างประจำของมหาวิทยาลัยมีสิทธิยืมหนังสือได้ไม่เกิน 6 เล่ม กำหนดเวลายืม 14 วัน
 - 11.3 นิสิตระดับปริญญาตรี มีสิทธิยืมหนังสือได้ไม่เกิน 6 เล่ม กำหนดเวลายืม 14 วัน
 - 11.4 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีสิทธิยืมหนังสือได้ไม่เกิน 12 เล่ม กำหนดเวลายืม 14 วัน
 - 11.5 สมาชิกสมทบ มีสิทธิยืมหนังสือได้ไม่เกิน 3 เล่ม กำหนดเวลายืม 14 วัน
 - 11.6 บุคคลอื่นที่ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางอนุญาต มีสิทธิยืมหนังสือได้ไม่เกิน 3 เล่ม กำหนดเวลายืม 14 วัน
- ข้อ 12. สิ่งพิมพ์ปริยญาพนธ์
- 12.1 คณาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ นิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีสิทธิยืมได้ โดยนับรวมกับจำนวนหนังสือทั่วไป กำหนดเวลายืม 7 วัน
- ข้อ 13. หนังสือสำรองและวารสาร
- 13.1 คณาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีสิทธิยืมออกได้หลังเวลา 15.00 น. และต้องนำส่งคืนภายในเวลา 09.00 น. ของวันรุ่งขึ้น กรณีที่ยืมวันศุกร์ให้ส่งคืนในวันจันทร์ โดยนับรวมกับจำนวนหนังสือทั่วไป
- ข้อ 14. วัสดุทัศนวัสดุ
- 14.1 คณาจารย์ ข้าราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีสิทธิยืมเทป วีดิทัศน์ ได้ 2 ตลับ แผ่นวีดิทัศน์ แผ่นคอมแพ็คดิสก์ ได้ 2 ตลับ/แผ่น

- แผ่น C.D. ROM มัลติมีเดีย ได้ 2 แผ่น ฟิล์มสตริป ภาพยนตร์ ได้ 2 ม้วน สไลด์ ได้ 2 ชื่อเรื่อง เทปเสียง ได้ 2 ตลับ กำหนด 3 วัน
- 14.2 คณาจารย์ ข้าราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีสิทธิยืมภาพฉีก 10 แผ่น แผ่นใส 5 แผ่น แผ่นที่ 3 แผ่น ภาพโปสเตอร์ 3 แผ่น กำหนด 10 วัน
- 14.3 นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีสิทธิยืมฟิล์มสตริป ภาพยนตร์ ได้ 2 ม้วน สไลด์ ได้ 2 ชื่อเรื่อง เทปเสียง ได้ 2 ตลับ เทปวีดิทัศน์ แผ่นคอมแพ็คดิสก์ แผ่นวีดิทัศน์ แผ่น C.D. ROM มัลติมีเดีย ได้ 1 แผ่น กำหนด 3 วัน
- 14.4 นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีสิทธิยืมภาพฉีก 10 แผ่น แผ่นใส 5 แผ่น แผ่นที่ 3 แผ่น ภาพโปสเตอร์ 3 แผ่น กำหนด 10 วัน

หมวด 6

การทำบัตรหอสมุดและการทำบัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุด

- ข้อ 15. ผู้เข้าใช้บริการและผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรหอสมุด จะต้องทำบัตรหอสมุด โดยให้ปฏิบัติดังนี้
- 15.1 คณาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้นำบัตรประจำตัวข้าราชการ บัตรประจำตัวลูกจ้างประจำ มายื่นความจำนงขอทำบัตรหอสมุด
- 15.2 นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้นำบัตรประจำตัวนิสิตพร้อมหลักฐานการลงทะเบียนมายื่นความจำนงเป็นสมาชิกหอสมุด
- 15.3 สมาชิกสมทบ ต้องยื่นความจำนงขอทำบัตรพร้อมนำหลักฐานต่อไปนี้มาทำบัตรหอสมุด คือ
- 15.3.1 รูปถ่ายหน้าตรงไม่สวมหมวก ขนาด 1 นิ้ว 2 รูป
- 15.3.2 บัตรประจำตัวและสำเนาทะเบียนบ้าน
- 15.3.3 ใบเสร็จค่าธรรมเนียมสำหรับสมาชิกสมทบ
- 15.4 บุคคลที่มีความจำนงเข้าใช้บริการหอสมุด ต้องยื่นความจำนงขอทำบัตรพร้อมนำหลักฐานต่อไปนี้มาทำบัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุด ดังนี้
- 15.4.1 รูปถ่ายหน้าตรง ไม่สวมหมวก ขนาด 1 นิ้ว 2 รูป
- 15.4.2 บัตรประจำตัว
- 15.4.3 ค่าธรรมเนียม 100 บาท

- ข้อ 16. อายุบัตรหอสมุด และบัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุด
- 16.1 บัตรหอสมุดของคณาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ หมดอายุเมื่อพ้นสภาพการเป็นข้าราชการ และลูกจ้างประจำ
 - 16.2 บัตรหอสมุดของนิสิต มีอายุ 1 ภาคการศึกษา
 - 16.3 บัตรหอสมุดของสมาชิกสมทบ มีอายุ 1 ปี
 - 16.4 บัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุด มีอายุ 1 ปี
 - 16.5 บัตรหอสมุดของบุคคลอื่นที่ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางอนุญาตให้มีสิทธิยืมทรัพยากรหอสมุด อายุของบัตรให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
- ข้อ 17. การต่ออายุบัตรหอสมุด และบัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุด
- 17.1 บัตรหอสมุดจะใช้ได้ตามอายุวันที่กำหนด เมื่อบัตรหมดอายุแล้วให้ผู้นำนับัตรเก่ามาต่ออายุใหม่
 - 17.2 นิสิตต้องต่ออายุบัตรทุกภาคการศึกษา พร้อมแสดงหลักฐานการลงทะเบียนประจำภาคการศึกษา
 - 17.3 นิสิตที่ไม่ได้ลงทะเบียนภาคเรียนฤดูร้อน และประสงค์จะยืมทรัพยากรหอสมุด ให้เสียค่าบำรุงหอสมุดตามที่กำหนดไว้
 - 17.4 สมาชิกสมทบต้องต่ออายุบัตรทุกปี พร้อมทั้งเสียค่าทำบัตรสมาชิกตามที่กำหนดไว้
 - 17.5 บุคคลภายนอกซึ่งมีบัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุด หากประสงค์จะเข้าใช้บริการที่หอสมุดต่อไป ต้องต่ออายุบัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดทุก 1 ปี
 - 17.6 เมื่อบัตรหอสมุดสูญหาย ให้รีบแจ้งหายทันที พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมในการทำบัตรใหม่ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

หมวดที่ 7

การยืม การจอง และการส่งคืนทรัพยากรหอสมุด

- ข้อ 18. การยืม การจอง และการส่งคืนทรัพยากรหอสมุด ให้ถือปฏิบัติดังนี้
- 18.1 การยืม ผู้ยืมต้องนำบัตรข้าราชการ บัตรประจำตัวลูกจ้างประจำ บัตรประจำตัวนิสิต หรือบัตรที่หอสมุดออกให้ของตนเองมายืมทุกครั้ง
 - 18.2 ห้ามผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของบัตรใช้บัตรผู้อื่น
 - 18.3 การยืมต่อ ผู้ยืมมีสิทธิยืมต่อได้อีก 1 ครั้ง โดยนำทรัพยากรที่ต้องการยืมต่อมาพร้อมกับบัตร เว้นแต่ในกรณีที่มีผู้จองทรัพยากรนั้นไว้ก่อนหน้าแล้ว ผู้ที่ยืมไม่สามารถยืมต่อได้

- 18.4 การจอง ถ้าทรัพยากรหอสมุดที่ต้องการใช้มีผู้ยืมออกไป ให้ผู้ยืมตรวจสอบด้วยตนเองที่ OPAC โดยผู้ใช้มีสิทธิจองได้ คนละ 2 เล่ม หากไม่มายืมภายใน 3 วัน ถือว่าสละสิทธิ์
- 18.5 การคืนทรัพยากรหอสมุดแต่ละประเภท ให้ส่งคืนเจ้าหน้าที่ตามจุดที่ยืมไป เฉพาะหนังสือทั่วไป และปริณิญาณิพนธ์เท่านั้น ที่สามารถคืนผ่านตู้รับคืนของหอสมุดได้นอกเวลาทำการของหอสมุด
- 18.6 กรณีส่งทรัพยากรหอสมุดเกินกำหนดให้ปรับตามประเภทของทรัพยากรหอสมุด ตามค่าธรรมเนียมที่กำหนด

หมวดที่ 8

วิธีปฏิบัติในการใช้บริการของหอสมุด

- ข้อ 19. การอ่านสิ่งพิมพ์ภายในหอสมุดนั้น ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และวิธีการดังต่อไปนี้
 - 19.1 การอ่านสิ่งพิมพ์ภายในหอสมุด จะต้องอ่าน ณ ที่ซึ่งจัดไว้ให้ หากนำหนังสือ วารสาร หรือหนังสืออ้างอิงไปถ่ายเอกสาร จะต้องนำกลับมาคืนยังที่เดิม
 - 19.2 ผู้ใช้สามารถหยิบหนังสือเล่มที่ต้องการจากชั้นได้เอง และเมื่ออ่านเสร็จแล้ว ให้นำไปวางที่ชั้นพักตามหมวดหมู่ของสิ่งพิมพ์

หมวดที่ 9

ข้อปฏิบัติในการใช้หอสมุด

- ข้อ 20. ต้องแต่งกายสุภาพและแสดงบัตรหอสมุดหรือบัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดต่อเจ้าหน้าที่ ณ บริเวณทางเข้า
- ข้อ 21. เมื่อจะเข้าหอสมุด ต้องฝากกระเป๋าใส่หนังสือ หรือเอกสาร แฟ้มเอกสาร ยามฉุกเฉิน หรือหีบห่อไว้กับเจ้าหน้าที่หอสมุดหน้าประตูทางเข้า เจ้าหน้าที่จะจ่ายป้ายเลขฝากของให้ไว้เป็นหลักฐานเพื่อมาขอรับคืนสิ่งของที่ฝากไว้
- ข้อ 22. ห้ามนำอาหาร ขนม และเครื่องดื่ม เข้าไปในบริเวณหอสมุด
- ข้อ 23. ผู้อยู่ในบริเวณหอสมุด จะต้องสำรวมกิริยาวาจา ไม่ส่งเสียงดังและกระทำการใดให้เป็นที่รบกวนผู้อื่น
- ข้อ 24. ห้ามสูบบุหรี่ สิ่งเสพติดใด ๆ ภายในบริเวณหอสมุด
- ข้อ 25. ห้ามทำสกปรกภายในบริเวณหอสมุด
- ข้อ 26. ห้ามนำของมีคมเข้าไปในหอสมุด

- ข้อ 27. การตัด ฉีก สิ่งพิมพ์ของหอสมุด ถือว่าเป็นการทำลายทรัพย์สินของทางราชการ ผู้กระทำจักต้องได้รับการพิจารณาโทษ ตามข้อ 33 หมวดที่ 10 แห่งประกาศนี้ และอาจต้องรับผิดชอบทางอาญาด้วย
- ข้อ 28. ห้ามใช้เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดในสำนักหอสมุดกลาง
- ข้อ 29. ห้ามใช้เครื่องประดับที่ส่งเสียงดัง
- ข้อ 30. ผู้ใช้หอสมุดจะต้องไม่นำหนังสือ สิ่งพิมพ์และวัตถุทัศนวัสดุออกนอกหอสมุด โดยมีได้ยืมตามระเบียบ ผู้ที่จงใจฝ่าฝืนจักต้องได้รับการพิจารณาโทษตามข้อ 33
- ข้อ 31. หอสมุดจะไม่รับฝากสิ่งของมีค่า และจะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหาย หรือเสียหายของสิ่งของมีค่าที่ผู้ใช้บริการลืมทิ้งไว้ในหอสมุด
- ข้อ 32. เมื่อจะออกจากหอสมุด ต้องยินยอมให้เจ้าหน้าที่ตรวจกระเป๋าถือ สิ่งพิมพ์ หรือวัตถุอื่นใด ที่นำออกไปด้วยทุกครั้ง

หมวดที่ 10

หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ใช้หอสมุดและผู้ยืมทรัพยากรหอสมุด

- ข้อ 33. ผู้ใช้บริการของหอสมุดทุกคน มีหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามประกาศนี้ หากฝ่าฝืน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มีอำนาจพิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้
- 33.1 ตักเตือน
- 33.2 เชิญให้ออกนอกบริเวณหอสมุด
- 33.3 ตัดสิทธิ์การใช้หอสมุด หรือเพิกถอนการเป็นสมาชิก
- 33.4 เสนอให้มีการพักการเรียน
- 33.5 เสนอให้มหาวิทยาลัยดำเนินคดีตามกฎหมาย
- ข้อ 34. ความรับผิดชอบของผู้ยืมทรัพยากรหอสมุด มีดังต่อไปนี้
- 34.1 ผู้ยืมต้องรับผิดชอบในการชำรุด เสียหาย หรือสูญหายของวัสดุที่ยืม ทุกกรณี นับตั้งแต่เวลาที่ยืมออกจากหอสมุด จนกระทั่งถึงเวลาส่งคืน เจ้าหน้าที่ และเป็นหน้าที่ของผู้ยืมที่จะต้องตรวจสอบสิ่งของที่ชำรุดเสียหายก่อนที่จะนำวัสดุที่ยืมออกจากหอสมุด
- 34.2 เมื่อมีการชำรุดเสียหายเกิดขึ้นกับวัสดุหอสมุด ผู้ยืมจะต้องชดเชยค่าเสียหายเพื่อการซ่อมแซมตามจำนวนเงินที่หอสมุดใช้จ่ายไปเพื่อการนั้น หากไม่สามารถซ่อมแซมได้จะต้องชดเชยโดยการซื้อในรายการที่เหมือนกัน หรือใหม่กว่าของเดิม
- 34.3 เมื่อมีการสูญหาย ผู้ยืมต้องชดเชยโดยการซื้อใหม่ในเรื่องเดียวกันและผู้แต่งคนเดียวกัน และในกรณีที่แจ้งหายภายหลังวันกำหนดส่ง ต้องชำระค่าปรับด้วย

34.4 วัสดุที่ชำรุดเสียหายตามข้อ 34.2 และสูญหายตามข้อ 34.3 ถ้าผู้ยืมไม่สามารถซื้อมาใช้ได้ ต้องชำระค่าเสียหายเป็น 2 เท่า ของราคาวัสดุนั้น หรือตามราคาประเมินของทางหอสมุด รวมกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับการสั่งซื้อ และเตรียมหนังสือเล่มนั้นเพื่อให้บริการด้วย เป็นเงินเล่มละ 50 บาท

ข้อ 35. ประกาศฉบับนี้ให้ใช้ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2541

(รองศาสตราจารย์สุมนtha พรหมบุญ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เรื่อง อัตราค่าบำรุงและค่าธรรมเนียมการใช้หอสมุด

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 5 แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการใช้หอสมุด พ.ศ.2540 และโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารเงินรายได้ ในการประชุมครั้งที่ 141 เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ.2540 จึงออกประกาศเรื่องอัตราค่าบำรุงและค่าธรรมเนียมการใช้หอสมุด ดังต่อไปนี้

1. ค่าบำรุงหอสมุด สำหรับนิสิตที่ไม่ได้ลงทะเบียนเรียนในภาคฤดูร้อน
 - 1.1 นิสิตระดับปริญญาตรี 100 บาท
 - 1.2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 200 บาท
2. ค่าธรรมเนียมทำบัตรสมาชิกสำหรับบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิกสมทบ
 - 2.1 ทำบัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุด 100 บาทต่อปี
 - 2.2 ทำบัตรสมาชิกใหม่กรณีบัตรสูญหาย 30 บาท
3. ค่าธรรมเนียมการให้บริการถ่ายสำเนาไมโครฟิล์ม
 - 3.1 ค่าถ่ายสำเนาเทปเสียง ตลับละ 10 บาท
 - 3.2 ค่าถ่ายสำเนาเทปวีดิทัศน์
 - ความยาวต่อเนื่อง E-120 ตลับละ 80 บาท
 - ความยาวต่อเนื่อง E-180 ตลับละ 100 บาท
 - ความยาวต่อเนื่อง นาทีละ 2 บาท แต่ไม่เกินตลับละ 200 บาท
 - 3.3 ค่าถ่ายทำ/ทำสำเนาสไลด์ (36 ภาพ) 400 บาท
4. ค่าธรรมเนียมสำหรับสมาชิกสมทบที่เป็นอดีตข้าราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 4.1 ค่าทำบัตรสมาชิก 50 บาท
 - 4.2 ค่าประกันทรัพยากรหอสมุด 3,000 บาท

ค่าประกันทรัพยากรหอสมุด จะคืนให้เมื่อพ้นจากการเป็นสมาชิกสมทบ ถ้าไม่มารับคืนหลังจากการหมดสภาพสมาชิกสมทบภายใน 6 เดือน ให้โอนเงินเข้าเป็นเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

5. ค่าธรรมเนียมการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป CD-ROM
 - 5.1 ค่าบันทึกข้อมูล แผ่นละ 100 บาท
 - 5.2 ค่ากระดาษพิมพ์ข้อมูล แผ่นละ 2 บาท
 - 5.3 ค่าสืบค้นข้อมูลบุคคลภายนอก ครั้งละ 50 บาท
6. ค่าธรรมเนียมสำหรับผู้ยืมที่ส่งทรัพยากรหอสมุดเกินกว่าเวลาที่กำหนด
 - 6.1 วัสดุพิมพ์ที่ระบุให้ยืมออกนอกหอสมุด วันละ 5 บาทต่อ 1 เล่ม
 - 6.2 หนังสือสำรองชั่วโมงละ 5 บาท และไม่เกินวันละ 30 บาทต่อ 1 เล่ม
 - 6.3 วัสดุไมติพิมพ์ที่ระบุให้ยืมออกนอกหอสมุดวันละ 5 บาท ต่อ 1 ชิ้น
 การนับเวลาในการปรับ ให้นับตั้งแต่วันถัดจากวันกำหนดส่ง แต่ไม่นับวันที่หอสมุด

ปิดบริการ

7. ให้ใช้ประกาศฉบับนี้ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2541

(รองศาสตราจารย์สุเมธ พรหมบุญ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ รองศาสตราจารย์ เฉลียว พันธุ์สีดา
 วุฒิการศึกษา อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์)
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
 สังกัด ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ชื่อ รองศาสตราจารย์ พวา พันธุ์เมฆา
 วุฒิการศึกษา กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์)
 ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
 สังกัด ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วรรณรัตน์
 วุฒิการศึกษา ค.ด. (การวัดผลและประเมินผลการศึกษา)
 ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
 สังกัด สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ หวังพานิช
 วุฒิการศึกษา ค.ม. (การวิจัยทางการศึกษา)
 ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
 สังกัด สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดิลก ดิลกานนท์
 วุฒิการศึกษา กศ.ด. (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร)
 ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
 สังกัด สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
6. ชื่อ นางสาวนงลักษณ์ พจนกรรักษ์
 วุฒิการศึกษา กศ.ม. (บริหารการศึกษา)
 ตำแหน่ง เลขานุการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 สังกัด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวศศิภา ชื่อสกุล เหมทานนท์

เกิดวันที่ 3 เดือนธันวาคม พุทธศักราช 2498

สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 2/433 รามอินทรา ท่าแร่ บางเขน กรุงเทพฯ 10220

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6

สถานที่ทำงานปัจจุบัน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2519 ปวช. (ภาษาต่างประเทศ)

จาก โรงเรียนสิริภิญโญ

พ.ศ. 2527 ป.กศ.สูง (บรรณารักษศาสตร์)

จาก วิทยาลัยครูจันทระเกษม

พ.ศ. 2530 กศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์)

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

พ.ศ. 2541 กศ.ม. (การอุดมศึกษา)

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ

ของ

ศศิภา เหมทานนท์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

ตุลาคม 2541

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทักษะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นรายด้านและรวม 4 ด้าน และเป็นรายข้อกับเกณฑ์ที่กำหนด คือด้านบริการวารสาร ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2540 จำนวน 530 คน และบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำปีการศึกษา 2540 จำนวน 100 คน ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ ตามแบบของไลเคิร์ท จำนวน 52 ข้อ ได้แบบสอบถามคืนคิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ที-เทสต์ (t-test) และ One Way ANOVA ซึ่งจะทำการทดสอบโดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé) ในกรณีพบว่ามีความสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ทักษะของนิสิตและบุคลากรต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตและบุคลากรเพศชายและเพศหญิงต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมนิสิตระดับปริญญาตรีคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มีทักษะไม่แตกต่างจากเกณฑ์ ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีคณะแพทยศาสตร์ คณะพลศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ มีทักษะแตกต่างจากเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การศึกษาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบริการสิ่งพิมพ์และด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มีทักษะแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. การเปรียบเทียบทักษะของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ มีทักษะไม่แตกต่างจากเกณฑ์ การพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านบริการโสตทัศนศึกษา นิสิตระดับบัณฑิต ภาคปกติ มีทักษะแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ มีทักษะต่อด้านบริการวารสาร และด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การเปรียบเทียบทักษะของข้าราชการสาย ก ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. การเปรียบเทียบทักษะของข้าราชการสาย ข ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างจากเกณฑ์

7. การเปรียบเทียบทักษะของข้าราชการสาย ค ต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างจากเกณฑ์

8. ทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีสถานภาพต่างกันต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ในด้านบริการวารสาร นิสิตคณะพลศึกษามีทักษะแตกต่างกับนิสิตคณะมนุษยศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์ ด้านบริการสิ่งพิมพ์นิสิตคณะศึกษาศาสตร์มีทักษะแตกต่างกับนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ นิสิตคณะพลศึกษามีทักษะแตกต่างกับนิสิตคณะมนุษยศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์ ในด้านบริการส่งเสริมการใช้บริการ นิสิตคณะพลศึกษามีทักษะแตกต่างกับนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ส่วนด้านบริการโสตทัศนศึกษาไม่พบว่านิสิตมีทักษะแตกต่างกัน

9. ทักษะของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีสถานภาพแตกต่างกันต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านบริการวารสารและด้านบริการสิ่งพิมพ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทักษะไม่แตกต่างกัน

10. ทักษะของบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันต่อการจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

**SERVICE MANAGEMENT AT SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY
CENTRAL LIBRARY**

AN ABSTRACT

BY

SASIPA HEMTANON

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master
of Education degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University
October 1998

This study investigated and compared the perceptions of students and university personnel toward the service management of the Central Library, Srinakharinwirot University by dimension and by item with the designated standards, and also compared the perceptions among students and university personnel with different backgrounds. These four dimensions were (a) Periodical Service, (b) Circulation Service, (c) Reference Service, and (d) Instructional Media Service. A sample of 530 students and 100 university personnel were randomly selected to participate in the study. The data collecting instrument was a 52-item questionnaire of a Likert scale format. The response rate was 100 per cent. Data analysis procedures included mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance, and the Scheffe method.

The results were as follows :

1. Students and university personnel considered the overall service management at the Central Library as moderately appropriate.
2. A Comparison of the entire sample's perceptions toward the overall service management at the Central Library with a pre-designated standard showed a statistical difference at .05 significant level.
3. When comparing the perceptions of undergraduate students toward the overall service management, it was found that there were differences among students in three faculties, Medicine, Science, and Education, but not in the other faculties. However, when studied by dimension, students in the Faculty of Humanities, Faculty of Arts, and Faculty of Social Sciences indicated different perceptions from the pre-designated criterion on the Periodical Service and the Circulation Service at the .05 significant level. There was no difference found among other groups and dimensions.
4. Graduate students' perceptions concerning overall service management of the Central Library did not differ from the pre-designated standards. However, when classified by dimension, the results showed that graduate students in the Daytime programs held different opinions from the standard on the dimensions of the Reference Service and the Instructional Media Service while graduate students' opinions in the twilight program were statistically different from the standards on the dimensions of the Periodical Service and the Circulation Service.
5. The faculty's perceptions to overall service management of the Central Library were significantly different from the pre-designated standard at .05 level.

6. Academic service staff's perceptions toward overall Central Library service management did not differ from the pre-designated standard.

7. There was no difference found on comparing administrative service staff's perceptions with the pre-designated standard.

8. Undergraduate students with different demographic status had different perceptions toward service management at the Central Library. Students in the Faculty of Physical Education held different perceptions from students in the Faculty of Humanities and the Faculty of Science on the Periodical Service while students in the Faculty of Education differed from students in the Faculty of Humanities and students in the Faculty of Physical Education differed from students in the Faculty of Humanities and the Faculty of Science on the Reference Service. On the Circulation Service, students in the Faculty of Physical Education differed significantly from students in the Faculty of Humanities. There was no significant difference found on perception toward the Instructional Media Service.

9. Graduate students in the Daytime program had different perceptions from students in the twilight program on the Periodical Service and the Reference Service but not on the other services.

10. There was no significant difference on perceptions toward overall Central Library service management found among university personnel with different status.