

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาควิทยาศาสตร์
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวธัญชา พุทธธรรม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2545
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

025.5

ฐ 199ค

8.3

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาควิชา
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

15 พ.ย. 2545

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวธัญชา พุทธธรรม

๕



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2545

h 152605

ธนัชชา พุทธธรรม. (2545). ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี
ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิต
ระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งห้าด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร
และด้านสื่อสารสนเทศ และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามเพศ
วิชาเอก ระดับชั้น อาชีพและความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ปี
วิชาเอกการบัญชีและวิชาเอกการตลาด ปีการศึกษา 2545 จำนวน 268 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ค่า t (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน
แบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้
การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด

ผลการวิจัย พบว่า

① ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิต ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร
ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

② ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ
ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ระหว่างนิสิตชายและหญิง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

③ ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ
ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ระหว่างนิสิตวิชาเอกการบัญชีและวิชาเอกการตลาด
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

④ ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ
ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ระหว่างนิสิตระดับชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 แตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร
ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ระหว่างนิสิตที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .01 ส่วนด้านทรัพยากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร
ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ของนิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกัน
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางด้านอาคารสถานที่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

SATISFACTION WITH THE CENTRAL LIBRARY SERVICE AS PERCEIVED BY TWILIGHT
UNDERGRADUATE STUDENTS OF BUSINESS ADMINISTRATION, FACULTY OF
SOCIAL SCIENCE, SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
MISS THANATCHA PHUTTHATHAM

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
October 2002

Thanatcha Phutthatham. (2002). *Satisfaction with the Central Library Service as Perceived by Twilight Undergraduate Students of Business Administration, Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University*. Master's Project, M.Ed. (Business Administration).
Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Advisor : Assoc.Prof. Dr. Boonchird Pinyoanuntapong

The purposes of this study were to: investigate the satisfaction with the Central Library service as perceived by twilight undergraduate students of Business Administration, faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University on five aspects, namely, building, collection, service, library staff, and information technology; compare the student satisfaction by sex, major, year, occupation, and usage frequency.

The sample comprised 268 twilight undergraduate students of 2002 academic year. A rating-scale questionnaire concerning satisfaction with the Central Library service was administered and then the data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, One - Way Analysis of Variance and multiple comparison by using Least Significant Difference.

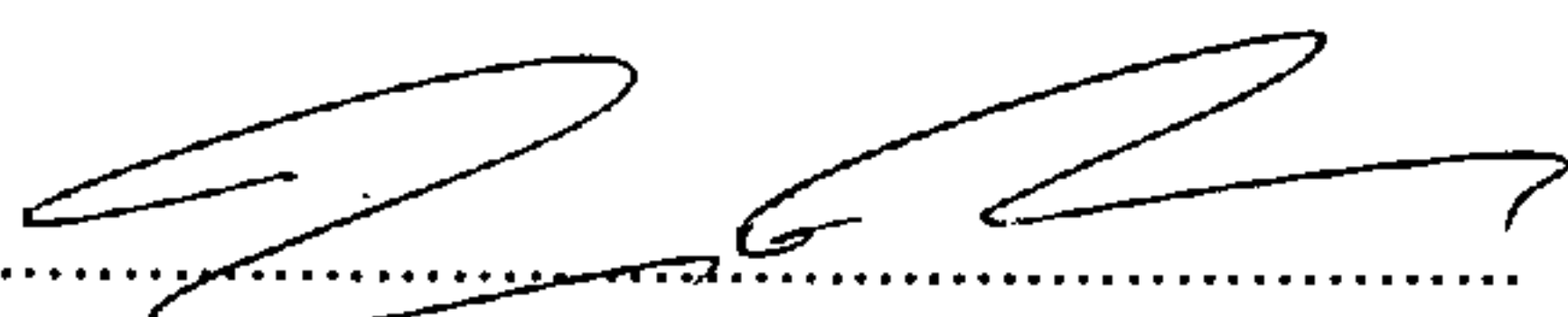
The findings were as follows.

1. Student satisfaction with the Central Library service on the five aspects i.e. building, collection, service, library staff, information technology, and as a whole was at the moderate level.
2. When compared the student satisfaction with the Central Library service on the five aspects and as a whole it was found that:
 - 2.1 The student satisfaction was not significantly different among students with different sex (male and female).
 - 2.2 The student satisfaction was not significantly different among students with different major (Accounting and Marketing).
 - 2.3 The student satisfaction was not significantly different among students with different year (third year and fourth year).
 - 2.4 The student satisfaction in four aspects, except with the collection, and as a whole was significantly different at .01 level among students with different occupation.
 - 2.5 The student satisfaction in four aspects, except with the building, and as a whole was significantly different at .05 level among students with different occupation.

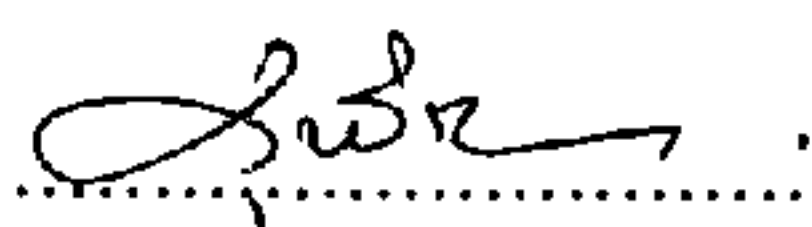
สารนิพนธ์นี้ได้รับทุนสนับสนุน จำนวน 10,000 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)
จากงบประมาณ เงินรายได้ ปีการศึกษา 2545 ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

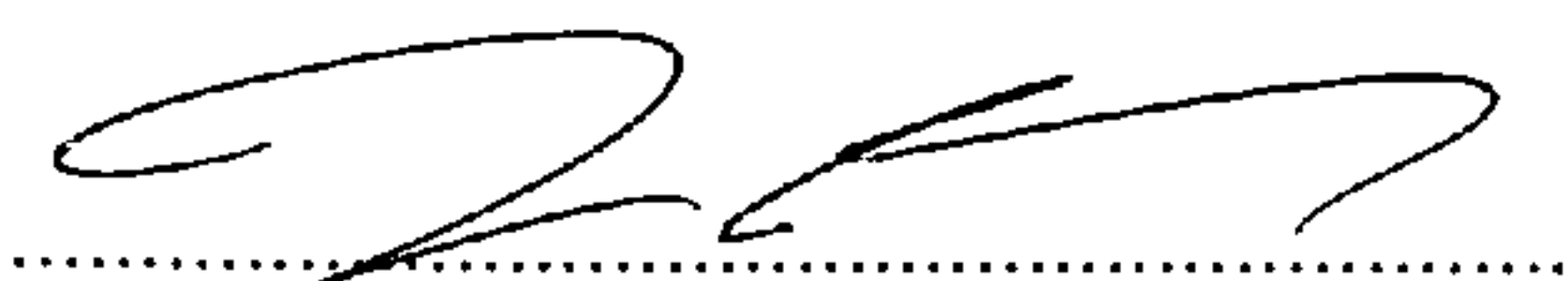
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ปัญญาอนันตพงษ์)

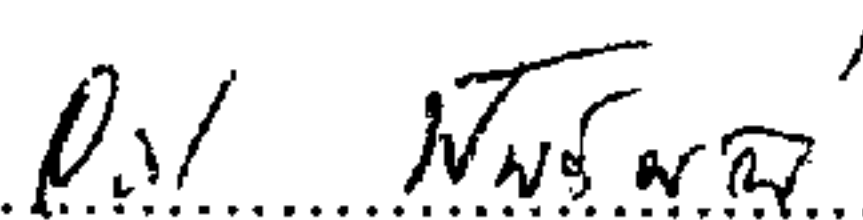
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียร ลิมไทย)

คณะกรรมการสอบ


(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ปัญญาอนันตพงษ์)

ประธาน

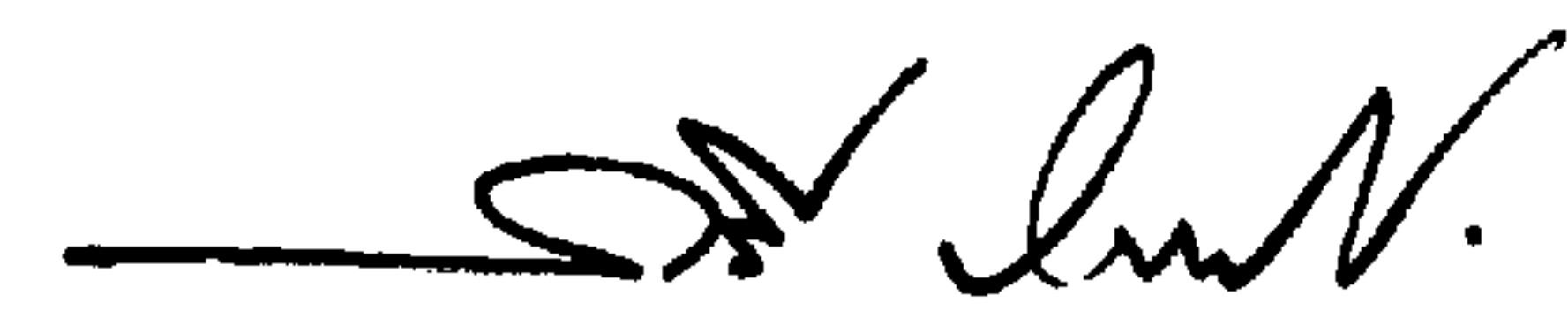

(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธมณี)

กรรมการ


(อาจารย์รัฐ สาเรือง)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่...4...เดือน ตุลาคม พ.ศ.2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณีและ อาจารย์รัฐ สาเรือง กรรมการควบคุมสอบสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดจนแก้ไข ข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อย สมบูรณ์ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณภาควิชาบริหารธุรกิจ ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยเพื่อทำสารนิพนธ์

ขอขอบคุณนิสิตระดับปริญญาตรี ภาควิชาบริหารธุรกิจ และวิชาเอกการบัญชีและวิชาเอกการตลาด ชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียน วิชาเอกธุรกิจศึกษา รุ่น 5 ภาควิชา ที่ให้กำลังใจเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บุรพคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดจนประสาท วิทยาการความรู้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ธัญชา พุทธธรรม

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานของการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6 7
ความหมายและงานบริการห้องสมุด.....	6 7
ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด.....	7 8
บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	8 9
งานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	9 9
ประวัติและวัตถุประสงค์ <i>สำนักหอสมุดกลาง</i>	9 9
การแบ่งส่วนราชการ.....	11
ระเบียบการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง.....	12 10
ข้อปฏิบัติในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง.....	13 11
อาคารสถานที่.....	14 15
การให้บริการในแต่ละชั้น <i>11</i>	14 11
บริการของสำนักหอสมุดกลาง <i>12</i>	15
การจัดชั้นหนังสือและวารสาร.....	17
วัตถุประสงค์และโครงสร้างหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต.....	18
ความหมายของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ <i>13</i>	18
วัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ <i>13</i>	19
วิธีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ <i>13</i>	19
ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ <i>14</i>	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง <i>14</i>	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย..... <i>17</i>	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... <i>17</i>	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... <i>15</i>	29
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... <i>19</i>	31
การจัดกระทำข้อมูล..... <i>19</i>	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... <i>20</i>	32

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21 35
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34 35
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	21 36
		21
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	27 53
	ความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	27 53
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	29 55
	อภิปรายผล.....	30 58
	ข้อเสนอแนะ.....	32 61
		33
	บรรณานุกรม.....	64
	ภาคผนวก.....	34 67
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	82

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนิสิตปริญญาตรี ภาคสมทบ.....	29
2	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ วิชาเอก ระดับชั้น อาชีพ และ ความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง.....	36
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางของนิสิต โดยรวมและรายด้าน.....	37
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางของนิสิต ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ.....	38
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางของนิสิต ด้านทรัพยากร โดยรวมและรายข้อ.....	39
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางของนิสิต ด้านการบริการ โดยรวมและรายข้อ.....	40
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางของนิสิต ด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้อ.....	41
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางของนิสิต ด้านสื่อสารสนเทศ โดยรวมและรายข้อ.....	42
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	43
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวิชาเอก.....	44
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับชั้น.....	45
12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	46
13	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ.....	47
14	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านทรัพยากร จำแนกตามอาชีพ.....	48
15	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ.....	48
16	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านสื่อสารสนเทศ จำแนกตามอาชีพ.....	49
17	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	49
18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง.....	50

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง.....	51

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาในปัจจุบันนี้ มุ่งให้ผู้เรียนได้มีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากที่อื่น ๆ มาประกอบความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในชั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัย ย่อมถือว่าแนวการศึกษาดังกล่าวมีสำคัญมากกว่าการเรียนในชั้นโดยการฟังคำบรรยายจากอาจารย์ผู้สอนแต่อย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอที่จะรอบรู้ในวิทยาการด้านต่าง ๆ ซึ่งกำลังเจริญรุดหน้าไปในปัจจุบันนี้ได้ ผู้เรียนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติม โดยการเข้ามาใช้ห้องสมุดทั้งในและนอกเวลาเรียนค้นคว้าหาความรู้เพิ่มขึ้นจากห้องสมุดอันเป็นที่รวมแหล่งวิทยาการต่าง ๆ (ลมูล รัตตากร. 2529 : 14) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในฐานะที่เป็นแหล่งเก็บหนังสือสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ และโสตทัศนวัสดุ จึงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญมากต่อการส่งเสริมการศึกษา การค้นคว้าและการวิจัยของนักศึกษาและอาจารย์ในมหาวิทยาลัย และเป็นสถานที่สำหรับทุกคนที่เข้ามาในห้องสมุดให้มีส่วนในการศึกษา ส่งเสริมความรู้ ศิลปและวัฒนธรรม ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดจึงเป็นจักรกลในการสอนเป็นสถานที่ซึ่งนักศึกษาจะใช้ศึกษาหลังจากการศึกษาในห้องเรียนโดยมีบรรณารักษ์ทำหน้าที่เป็นอาจารย์แนะแนวและช่วยเหลือนักศึกษาในการค้นคว้าและวิจัย (สายสุดา คชเสนี. 2521 : 2)

ห้องสมุดเป็นสถานที่ดำเนินการในลักษณะเป็นการให้บริการแก่สังคมโดยใช้ผลิตผลซึ่งบันทึกความเจริญของงานทางปัญญาของมนุษยชาติ ในรูปของสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ การจัดบริการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้ห้องสมุดมีสถานะทัดเทียมกับสถาบันอื่น ๆ ซึ่งทำหน้าที่ให้ความประเทืองปัญญา และสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเห็นคุณค่าของการไปห้องสมุด ทัดเทียมกับการไปฟังธรรม ฟังปฐกถา ไปทัศนศึกษาหรือชมการแสดงทางศิลปะหรือวัฒนธรรมสังคมที่เห็นความสำคัญของการเสาะแสวงหาความรู้ การใช้เวลาว่างหรือการพักผ่อนที่มีสารประโยชน์จึงให้การสนับสนุนกิจการของห้องสมุด (จารุวรรณ สินธุโสภณ. 2527 : 1)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่ให้บริการทางวิชาการ ประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง อาคารห้องสมุดและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเข้าใช้บริการ ประการที่สอง ทรัพยากรห้องสมุดที่มีคุณค่า ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ และมีการจัดไว้อย่างเป็นระบบสะดวกในการค้นหาสิ่งที่ต้องการ และประการสุดท้ายบุคลากรที่เหมาะสม โดยเฉพาะบรรณารักษ์ที่มีความรักและศรัทธาในวิชาชีพห้องสมุดเพื่อทำหน้าที่ให้บริการผู้ใช้ด้วยความมั่นใจและอย่างกระตือรือร้น (ผกายวรรณ เจียมเจริญ. 2532 : 46) ห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีชุมทรัพย์ทางปัญญามากมายมหาศาล การที่ผู้ใช้ห้องสมุดจะได้ข่าวสารและข้อมูลตามต้องการนั้น ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ บริการที่ดีของห้องสมุดนั้น ควรมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ มีทรัพยากรห้องสมุดตรงความต้องการของผู้ใช้ การจัดห้องสมุดต้องสะอาด สวยงาม มีบรรยากาศน่าเข้าไปศึกษาค้นคว้า มีเครื่องมือช่วยค้นที่ดีและเหมาะสมไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้อย่างเพียงพอ และที่สำคัญที่สุด ต้องมีเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อผู้มาใช้บริการทุกคน การให้บริการ

ห้องสมุดที่ตึ้นนั้น สิ่งทีควรระลึถึงไว้เสมอ คือต้องให้บริการทีถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ฌับไว และเหมาะสมกับ ผู้ใช้ (บุญศรี ไพรัตน์. 2532 : 51)

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นแหล่งวิชาการทีรวบรวมความรู้ทุกประเภท เพื่อช่วยให้ นิสิตรู้จักพัฒนาความรู้ความคิด รวมทั้งสำนักหอสมุดกลางยังเป็นศูนย์กลางในการบริการข่าวสาร ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ แก่ชุมชนในมหาวิทยาลัย และเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาของชาติ โดยเน้นสาขาวิชาการ ศึกษาและสาขาวิชาทีเกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยมี บริการต่าง ๆ มากมาย เช่น บริการยืม-คืนหนังสือ บริการหนังสือสารอง บริการจองหนังสือ บริการถ่าย เอกสาร เป็นต้น (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2543ข : 3) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตระหนักถึง ความสำคัญของห้องสมุดทีมีต่อการเรียนการสอน การวิจัยและการศึกษาค้นคว้าอื่น ๆ อย่างไรก็ตามแม้ว่า ห้องสมุดเป็นหัวใจและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการศึกษา แต่ในสภาพความเป็นจริง สำนักหอสมุดกลางยัง ประสบปัญหาในการใช้ห้องสมุดหลายประการ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ บริการสำนักหอสมุดกลางนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) ชั้น ปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 วิชาเอกการบัญชีและวิชาเอกการตลาด จำนวน 100 คน ซึ่งมีการเรียนการสอนในเวลา นอกราชการ พบว่า มีปัญหาเรื่องบริการ ได้แก่ จำนวนเก้าอี้โต๊ะไม่พอ พื้นที่ห้องสมุดคับแคบไม่เพียงพอ ชั้น วางหนังสือมีฝุ่นสกปรก ห้องน้ำไม่สะอาดมีกลิ่นเหม็น บางพื้นที่ความเย็นของแอร์ไม่ทั่วถึง มีเสียงรบกวนจาก ภายนอกจำนวนหนังสือมีน้อยไม่เพียงพอครบถ้วนหนังสือชำรุดและไม่ตรงกับความต้องการเครื่อง คอมพิวเตอร์เสียบ่อยไม่มีประสิทธิภาพ หนังสือหายากและ ล้าสมัย หนังสือที่ต้องการมีผู้อื่นยืมไป จำนวนวาร สารหนังสืออ้างอิง หนังสือพิมพ์มีน้อยไม่เพียงพอ จำนวนบุคลากรมีจำนวนน้อย เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้ม และไม่คอยสนใจให้บริการ จำนวนเงินค่าปรับหนังสือมีราคาแพง การยืมคืนหนังสือใช้เวลานาน และบริเวณที จัดวางคอมพิวเตอร์บางพื้นที่แสงสว่างไม่เพียงพอ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตระดับ ปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการของห้องสมุดให้ดำเนินไปด้วยดีและเป็นข้อมูลใน การเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยในการปรับปรุงวิธีบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อ พัฒนาสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้เป็นแหล่งวิชาการทีสมบูรณ์ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและ แยกเป็น ห้า ด้านได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากรและ ด้านสื่อสารสนเทศ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตาม เพศ วิชาเอก ระดับชั้น อาชีพและความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาควิทยาศาสตร์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาการบริการสำนักหอสมุดกลางให้มีประสิทธิภาพและส่งผลให้สำนักหอสมุดกลางมีความก้าวหน้าเป็นแหล่งความรู้ที่ทันสมัยต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ภาควิทยาศาสตร์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 วิชาเอกการบัญชี และวิชาเอกการตลาด ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 747 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ภาควิทยาศาสตร์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 วิชาเอก การบัญชีและวิชาเอกการตลาด ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2545 ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified-Random Sampling) โดยใช้ตารางของยามานะ (อุทุมพร จามรมาน. 2530 : 30) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 268 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 เพศ แบ่งเป็น

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 วิชาเอก แบ่งเป็น

3.1.2.1 การบัญชี

3.1.2.2 การตลาด

3.1.3 ระดับชั้น แบ่งเป็น

3.1.3.1 ปีที่ 3

3.1.3.2 ปีที่ 4

3.1.4 อาชีพ แบ่งเป็น

3.1.4.1 พนักงานบริษัทเอกชน

3.1.4.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3.1.4.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

3.1.4.4 นิสิตภาคสมทบ

3.1.5 ความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง แบ่งเป็น

3.1.5.1 1 ครั้ง/สัปดาห์

3.1.5.2 2-3 ครั้ง/สัปดาห์

3.1.5.3 4-5 ครั้ง/สัปดาห์

3.1.5.4 มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือพอใจ ของนิสิตที่ มาใช้บริการสำนักหอสมุดกลางเพื่อต้องการใช้ห้องสมุดให้เป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้าและสามารถให้บริการ แก่ผู้ใช้ได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่ออาคารสภาพแวดล้อม บรรยากาศในการใช้บริการ และครุภัณฑ์ของสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ สถานที่ตั้ง แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียงรบกวน ความสะอาดภายในพื้นที่สำนักหอสมุด จำนวนที่นั่งโต๊ะ-เก้าอี้ และความสะอาดห้องน้ำ

1.2 ด้านทรัพยากร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อทรัพยากรของสำนักหอสมุด กลาง ได้แก่ ความเพียงพอของทรัพยากร สภาพของทรัพยากร ความทันสมัยของทรัพยากร ตรงต่อความ ต้องการของผู้ใช้บริการ ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากร เช่น หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง หนังสือ สารรอง วารสาร หนังสือพิมพ์ คอมพิวเตอร์ โต้ตอบ เป็นต้น

1.3 ด้านการบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพและ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการโอแพ็ก (OPAC) บริการถ่ายเอกสาร บริการจัดหนังสือชั้นชั้น บริการให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า บริการหนังสือสารรอง บริการรับฝากของ บริการตรวจทางเข้า-ออก

1.4 ด้านบุคลากร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออกของ บุคลากรที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่สำนักหอสมุดกลางซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในการให้บริการ ได้แก่ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น ความรับผิดชอบของบุคลากร

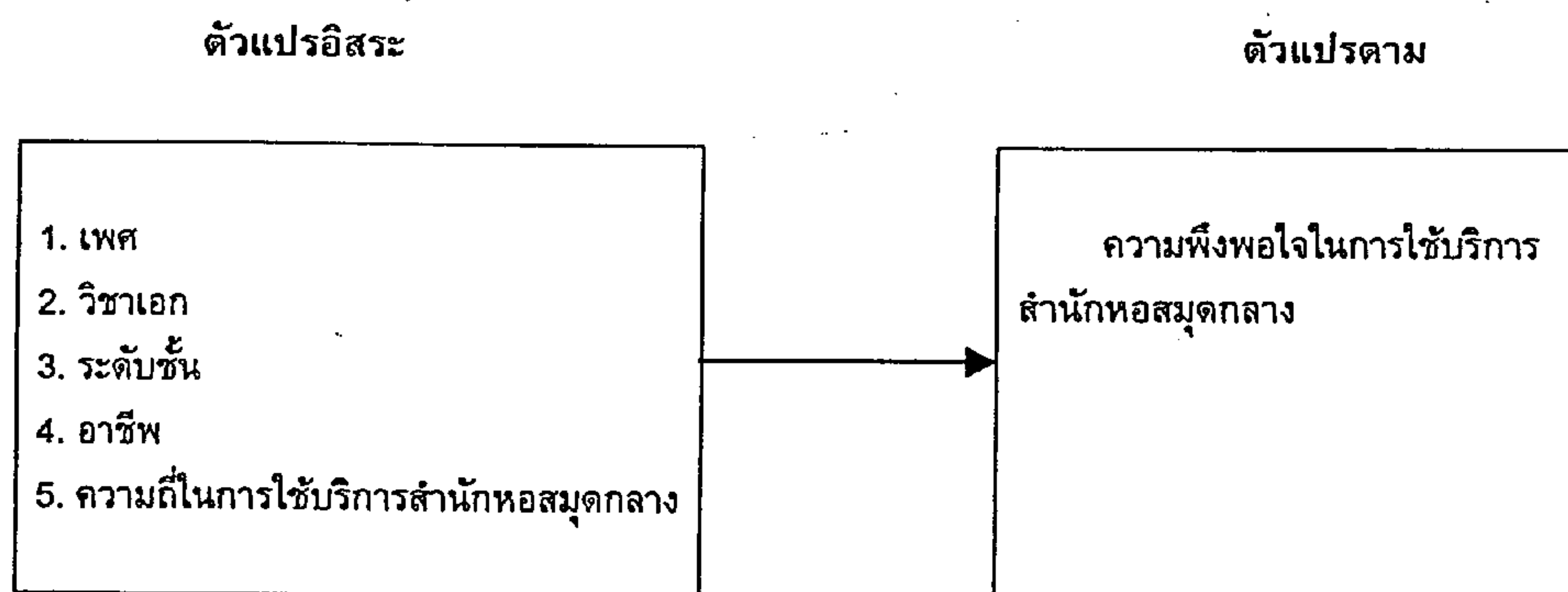
1.5 ด้านสื่อสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของสื่อ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งนำมาใช้สำหรับการจัดหา ประมวลผล จัดเก็บและการ เผยแพร่สารสนเทศในรูปของเสียง ภาพ ตัวอักษร และตัวเลข โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม ในที่นี้ หมายถึง เทคโนโลยีที่นำมาใช้สำหรับให้บริการต่าง ๆ ในงานบริการตอบคำถาม ได้แก่ ฐานข้อมูล OPAC ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม (CD-ROM) ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

(Internet) โดยการใช้ SALI Center บริการฟังเทปเสียง บริการดูเทปวีดิทัศน์ แผ่นวีดิทัศน์ (Video CD, DVD, Laser Disc) และรายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม (UBC) บริการทั้งเป็นกลุ่มและบุคคล

2. สำนักหอสมุดกลาง หมายถึง ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. นิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ประกอบด้วย 2 วิชาเอก คือ วิชาเอกการบัญชี และวิชาเอกการตลาด มีจำนวนหน่วยกิตไม่น้อยกว่า 85 หน่วยกิต รับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาชั้นอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ที่มีการจัดการเรียนการสอนนอกเวลาราชการปีการศึกษาหนึ่งแบ่งออกเป็น 3 ภาคการศึกษา คือ ภาคต้น ภาคปลาย และภาคฤดูร้อน มีเวลาเรียนไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์สำหรับภาคฤดูร้อนมีระยะเวลาเรียนและจำนวนหน่วยกิตที่มีสัดส่วนเทียบเคียงกันได้กับภาคการศึกษาปกติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานของการวิจัย

1. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางแตกต่างกัน
2. นิสิตที่วิชาเอกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางแตกต่างกัน
3. นิสิตที่ระดับชั้นต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางแตกต่างกัน
4. นิสิตที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางแตกต่างกัน
5. นิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1/ ความหมายและงานบริการห้องสมุด
- 2/ ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด
3. บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย
4. งานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 4.1 ประวัติและวัตถุประสงค์
 - 4.2 การแบ่งส่วนราชการ
 - 4.3 ระเบียบการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง
 - 4.4 ข้อปฏิบัติในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง
 - 4.5 อาคารสถานที่
 - 4.6 การให้บริการในแต่ละชั้น
 - 4.7 บริการของสำนักหอสมุดกลาง
 - 4.8 การจัดชั้นหนังสือและวารสาร
5. วัตถุประสงค์และโครงสร้างหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกการบัญชีและวิชาเอกการตลาด
- 6./ ความหมายของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 7./ วัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 8/ วิธีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 9./ ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 10./ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและงานบริการห้องสมุด

คำว่า “บริการ” มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

วิจิตร อาวะกุล (2521 : 56) การบริการ คือ การให้การต้อนรับช่วยเหลืออย่างจริงใจ เต็มใจ สร้างความประทับใจ พอใจให้แก่ผู้มาติดต่อ ทำให้ผู้มาติดต่ออยากมาติดต่ออีก เป็นการแสดงความเอื้อเฟื้อ ความกรุณา ความเอาใจใส่ในตัวผู้มาติดต่อพยายามช่วยเหลือให้ได้รับความสะดวกแม้บางอย่างจะมีใช้หน้าที่โดยตรงแต่ก็ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะสามารถช่วยเหลือได้

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2521 : 80) งานบริการ คือ งานห้องสมุดที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเริ่มจากการสร้างบรรยากาศให้เชิญชวนผู้คนให้สนใจเข้าใช้ห้องสมุด การจัดสถานที่ให้สวยงามมีระเบียบ การตกแต่งห้องสมุด ด้วยดอกไม้ ไม้ประดับ หรือ เฟอร์นิเจอร์ ให้ดูสดชื่น ชั้นหนังสือเป็นระเบียบ หนังสือไม่ฉีกขาด และมีการจัดบริการด้านต่าง ๆ อาทิ งานบริการจ่าย-รับ บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการอ่านบริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด และบริการจัดทำรายชื่อหนังสือประกอบรายวิชาต่าง ๆ

คาร์เตอร์ วี. กู๊ด (Carter V. Good) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของคำว่า บริการไว้ว่า งานใด ๆ ก็ตาม ที่กระทำเพื่อผลประโยชน์ของบุคคลอื่น ไม่ว่าจะโดยความเต็มใจโดยการขอร้อง หรือกระทำให้เพื่อประโยชน์ของสังคมใดทางหนึ่งเหล่านี้ถือเป็นงานบริการทั้งสิ้น

มาร์ตี บลูมเบิร์ก (Marty Bloomberg) กล่าวว่างานบริการห้องสมุด คือ การปฏิบัติงานใด ๆ ของห้องสมุดที่กระทำให้หรือติดต่อเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ใช้ถือเป็นงานบริการทั้งสิ้น งานที่ถือเป็นงานบริการ คือ บริการจ่าย-รับ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การยืมระหว่างห้องสมุด การดูแลรักษาวัสดุห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ และบริการหนังสือจอง

กล่าวโดยสรุปบริการห้องสมุด หมายถึง บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก และสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างเต็มที่และให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการมากที่สุด/จัดบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มีประสิทธิภาพที่สุด ทั้งนี้การบริการแก่ผู้ใช้เป็นหัวใจของงานห้องสมุดโดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยถือว่า การเข้าใช้บริการของห้องสมุดเป็นส่วนสำคัญและมีคุณค่าที่สุดในการส่งเสริมการเรียนการสอนการค้นคว้าและการวิจัย ตลอดจนการศึกษาต่อเนื่องของนิสิตเพื่อให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีความพร้อมในการจัดเก็บรวบรวม และเผยแพร่ทรัพยากรทางปัญญาอย่างกว้างขวางและจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นสถานที่ดำเนินกิจการในลักษณะเป็นการให้บริการแก่สังคมโดยใช้ผลิตผลซึ่งบันทึกความเจริญงอกงามทางปัญญาของมนุษยชาติ ในรูปของสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ การจัดบริการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้ห้องสมุดมีสถานะทัดเทียมกับสถาบันอื่น ๆ ซึ่งทำหน้าที่ให้ความรู้ ประเทืองปัญญาและสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเห็นคุณค่าของการไปห้องสมุด ทัดเทียมกับการไปฟังธรรม ฟังปาฐกถา ไปทัศนศึกษา หรือชมการแสดงทางศิลปะหรือวัฒนธรรมสังคมที่เห็นความสำคัญของการแสวงหาความรู้ การใช้เวลาว่างหรือการพักผ่อนที่มีสารประโยชน์

งานบริการห้องสมุดมีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นหน่วยงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากสามารถสร้างภาพพจน์ ที่ดีให้แก่ห้องสมุดและสร้างความนิยมชมชอบจากผู้ใช้บริการได้ การให้บริการที่ดีจะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาห้องสมุดให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความมั่นคง สำหรับห้องสมุดที่ไม่สามารถจัดบริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพได้ ก็อาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการพัฒนาห้องสมุดอาจไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควรงานบริการห้องสมุดจะมีบทบาทสำคัญยิ่งที่เดียวต่อการเรียนการสอนจะบังเกิดผลที่พึงประสงค์ก็ขึ้นอยู่กับการจัดบริการห้องสมุด ซึ่งบรรณารักษ์ ผู้รับผิดชอบงานบริการจะหาวิธีการมาใช้เพื่อใช้หนังสือ สถานที่ ครุภัณฑ์ห้องสมุดได้ถูกใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ทั้งนี้เนื่องจากการใช้บริการห้องสมุดมีส่วนช่วยให้การเรียน การสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น งานบริการห้องสมุดจะช่วยในด้านการประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อ จัดหาวัสดุห้องสมุด เช่น หนังสือ โสตทัศนวัสดุของบุคคลจำนวนมาก เช่น อาจารย์ นักศึกษา ประชาชนทั่ว ๆ ไป ให้สามารถนำเงินที่จะจัดซื้อสิ่งพิมพ์เพื่อหาความรู้ เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการของตนไปใช้สอยในด้านอื่นได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ จะนำเสนอความรู้ที่แต่ละบุคคลต้องการให้ห้องสมุดจัดสรรให้ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ เป็นอุดมคติของบรรณารักษ์ทุกคนที่กำหนดไว้ในใจ และตระหนักในอาชีพของตนอยู่แล้วว่า งานบริการ คือ หัวใจห้องสมุด ไม่ว่าสิ่งพิมพ์หรือโสตทัศนวัสดุชนิดต่าง ๆ เหล่านั้น จะมีราคาสูงเพียงใดเพื่อจัดหามาให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3.2 งานส่งเสริมการใช้บริการ ดำเนินการให้คำปรึกษา / แนะนำวิธีการค้นคว้าและการใช้

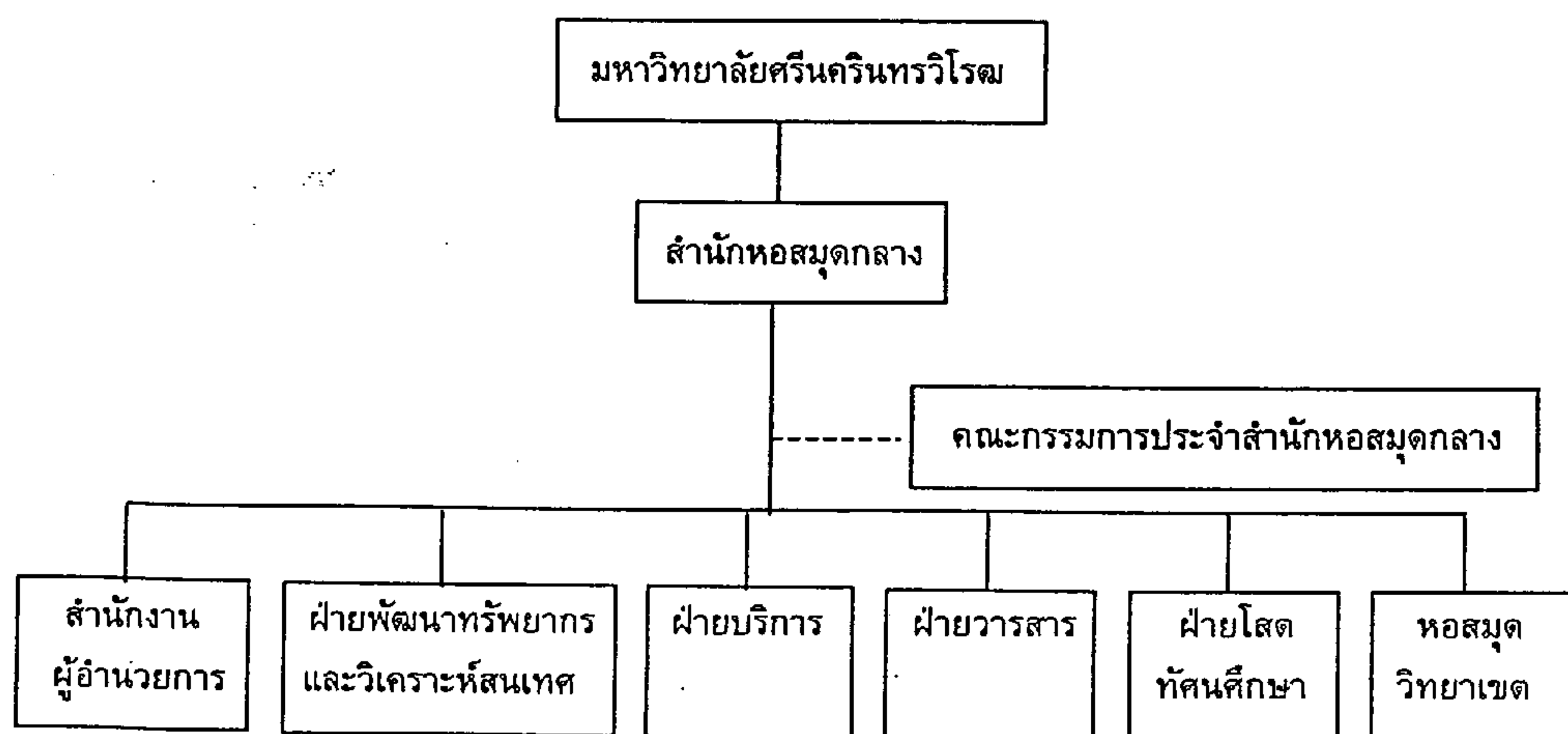
หอสมุด นำชมหอสมุด บริการยืม – คืนระหว่างห้องสมุด บริการหนังสืออ้างอิง จุลสารและกฤตภาค บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

4. ฝ่ายวารสาร จัดทำบรรณานุกรมวารสารภาษาไทย ให้บริการวารสารหนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

5. ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ดำเนินการคัดเลือก จัดซื้อ จัดหาและบริการสื่อการเรียนการสอน เช่น ภาพยนตร์ สไลด์ เทปวีดิทัศน์ เทปเสียง แผ่นวีดิทัศน์ระบบเลเซอร์ แผ่นเสียง แผ่นซีดี ไมโครฟิล์ม แผนที่ ภาพนิ่ง บริการห้องโสตทัศน หอประชุมพร้อมโสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อใช้ในการเรียนการสอน การอบรม สัมมนาให้คำปรึกษาแนะนำการใช้โสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ บริการศูนย์การเรียนรู้นานาชาติด้วยตนเอง (Self-Access Learning and International Center) บริการทำสำเนาโสตทัศนอุปกรณ์เพื่อการศึกษาและดำเนินการให้บริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ

6. หอสมุดวิทยาเขต / ห้องสมุดสาขาที่ วชิรพยาบาลและองครักษ์ ดำเนินงานหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ จังหวัดนครนายกและห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล

การแบ่งส่วนราชการ



4.3 ระเบียบการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลางกำหนดระเบียบในการใช้บริการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้
(มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2543)

เวลาเปิดบริการของสำนักหอสมุดกลาง

ภาคเรียนปกติ

จันทร์ – ศุกร์ 8.00 – 20.30 น.

เสาร์ – อาทิตย์ 9.00 – 19.00 น.

ภาคเรียนฤดูร้อน

จันทร์ – ศุกร์ 8.00 – 20.30 น.

เสาร์ – อาทิตย์ 9.00 – 19.00 น.

ระหว่างปิดภาคเรียน

จันทร์ – ศุกร์

8.00 – 16.00 น.

เสาร์ – อาทิตย์

วันนักขัตฤกษ์ปิดบริการ

ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ จะปิดประกาศล่วงหน้าที่น่าหอสมุด

4.4 ข้อปฏิบัติในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

1. ต้องแต่งกายสุภาพและแสดงบัตรหอสมุดหรือบัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดต่อเจ้าหน้าที่ ณ บริเวณทางเข้า
2. เมื่อจะเข้าหอสมุด ต้องฝากกระเป๋าใส่หนังสือ แฟ้มเอกสาร ยาม ถุงกระดาษ หรือหีบห่อ ไว้กับเจ้าหน้าที่รับฝากของหน้าทางขึ้น เจ้าหน้าที่จะจ่ายป้ายเลขฝากจองให้ไว้เป็นหลักฐานเพื่อมาขอรับคืนสิ่งของที่ฝากไว้
3. ห้ามนำอาหารขนม และเครื่องดื่มเข้าไปในบริเวณหอสมุด
4. ผู้อยู่ในบริเวณหอสมุดจะต้องสำรวมกิริยาจาไม่ส่งเสียงดังและกระทำการใดให้เป็นที่รบกวนผู้อื่น
5. ห้ามสูบบุหรี่ สิ่งเสพติดใด ๆ ภายในบริเวณหอสมุด
6. ห้ามทำสกปรกภายในหอสมุด
7. ห้ามนำของมีคมเข้าไปในหอสมุด
8. การตัด ฉีก สิ่งพิมพ์ของหอสมุด ถือว่าเป็นการทำลายทรัพย์สินของทางราชการผู้กระทำจะต้องได้รับการพิจารณาโทษ และอาจต้องรับผิดชอบทางอาญาด้วย
9. ห้ามใช้เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดในหอสมุด
10. ห้ามใช้เครื่องประดับที่ส่งเสียงดัง
11. ผู้ใช้หอสมุดจะต้องไม่นำหนังสือ สิ่งพิมพ์ และสื่อทัศนวัสดุออกนอกหอสมุดโดยไม่ได้ยืมตามระเบียบ ผู้ที่จงใจฝ่าฝืนจะต้องได้รับการพิจารณาโทษ และอาจต้องรับผิดชอบทางอาญาด้วย
12. หอสมุดจะไม่รับฝากสิ่งของมีค่า และจะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหาย หรือความเสียหายของสิ่งของมีค่าที่ผู้ใช้บริการลืมทิ้งไว้ในหอสมุด
13. เมื่อจะออกจากหอสมุดต้องยินยอมให้เจ้าหน้าที่ตรวจกระเป๋าถือ สิ่งพิมพ์ หรือวัสดุอื่นใดที่นำไปด้วยทุกครั้ง

ผู้มีสิทธิเข้าใช้บริการและยืมวัสดุสารนิเทศของสำนักหอสมุดกลาง

1. ผู้มีสิทธิเข้าใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ คณาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้างนิสิตของมหาวิทยาลัยและสมาชิกสมทบ
2. ผู้มีสิทธิยืมวัสดุของสำนักหอสมุดกลาง คือ บุคคลในข้อ 1. สำหรับนิสิตต้องมีหลักฐานการลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนนั้น ๆ ไปแสดง
3. จำนวนวัสดุที่ยืมได้ และระยะเวลาการยืม
 - 3.1 นิสิตระดับปริญญาตรี ยืมครอบครองได้ครั้งละไม่เกิน 6 ชิ้น นาน 14 วัน
 - 3.2 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ยืมครอบครองได้ครั้งละไม่เกินครั้งละ 12 ชิ้น นาน 14 วัน
 - 3.3 อาจารย์ ยืมครอบครองได้ไม่เกิน 15 ชิ้น นาน 60 วัน
 - 3.4 นักเรียนสาธิต ยืมครอบครองได้ไม่เกิน 3 ชิ้น นาน 14 วัน

7. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการที่จัดหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่มีจำนวนน้อยในหอสมุดแต่ผู้ต้องการใช้มากไว้สำหรับให้บริการโดยทั่วถึงกัน โดยหนังสือสำรองจะให้บริการอยู่ที่ชั้น 4 ที่เดียวกับเคาน์เตอร์บริการยืม – คืนปริญญาบัตร ระเบียบการให้บริการหนังสือสำรองมีดังนี้

7.1 ยืมอ่านภายในหอสมุด

7.1.1 ยืมได้ตั้งแต่เวลา 8.00 – 20.05 น.

7.1.2 ยืมอ่านได้ครั้งละ 3 เล่ม นาน 1 ชั่วโมง

7.2 ยืมอ่านนอกหอสมุด

7.2.1 ยืมได้ครั้งละ 3 เล่ม/วัน

7.2.2 ภาคปกติยืมได้เวลา 15.00 - 20.15 น. และส่งคืนวันรุ่งขึ้นก่อนเวลา 19.00 น.

7.2.3 ภาคพิเศษยืมได้เวลา 17.00 - 20.15 น. และส่งคืนวันรุ่งขึ้นก่อนเวลา 17.00 น.

7.2.4 วันเสาร์และวันอาทิตย์ยืมได้เวลา 13.00 - 18.45 น.

7.2.5 ส่งหนังสือสำรองเกินกำหนดปรับชั่วโมงละ 5 บาท/เล่ม วันละ 30 บาท/เล่ม

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

9. บริการโสตทัศนวัสดุพร้อมอุปกรณ์ เป็นบริการยืม – คืนโสตทัศนวัสดุ เช่น ภาพยนตร์ สไลด์ เทปวิดีโอ แผ่นวีดิทัศน์ระบบเลเซอร์ แผ่นเสียง แผ่นซีดี เทปเสียง ไมโครฟิล์ม แผนที่ ภาพฉีก เป็นต้น บริการห้องประชุมและสัมมนา การจัดนิทรรศการ บริการห้องเรียนเพื่อใช้สื่อประกอบการสอนโดยจัดให้บริการอยู่ที่ชั้น 1

10. บริการศูนย์การเรียนรู้นานาชาติด้วยตนเอง เป็นศูนย์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการจำนวน 22 เครื่องโดยจัดให้บริการอยู่ที่ชั้น 1 ผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ใช้บริการเท่านั้น ต้องแสดงบัตรก่อนเข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ครั้งละไม่เกิน 1.30 ชั่วโมง และห้ามผู้บริภกรนำแผ่นซีดี หรือแผ่นดิสก์เกิดเข้ามาใช้ ให้ใช้แผ่นที่ทางหอสมุดจัดไว้ให้เท่านั้น และมีเวลาเปิดทำการดังนี้

วันจันทร์ – วันพฤหัสบดี เวลา 8.00 – 16.00 น.

วันศุกร์ เวลา 8.00 – 19.00 น.

วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 9.00 – 17.30 น.

11. บริการข่าวสารทันสมัย เป็นบริการที่หอสมุดจัดทำขึ้นเมื่อมีสารนิเทศใหม่ ๆ เข้ามาในหอสมุด เช่น จัดทำรายชื่อนหนังสือใหม่ บริการหน้าสารบัญ บริการหนังสือใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบว่าหอสมุดมีสารนิเทศใหม่อะไรบ้าง โดยจะจัดแสดงหนังสือใหม่ไว้ที่ชั้น 2 ด้านข้างเคาน์เตอร์บริการให้คำปรึกษาและช่วยการค้นคว้า

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

12.1 ฐานข้อมูล DAO เป็นฐานข้อมูลบทคัดย่อปริญญาบัตรระดับปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ

แต่ละคนจะต้องหมุนเวียนมาให้บริการในส่วนอื่น ๆ ประมาณคนละ 2 ชั่วโมง ได้แก่บริการยืม – คืน บริการรับฝากของ บริการทางเข้า – ออก

วารสาร

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

5. วัตถุประสงค์และโครงสร้างหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกการบัญชีและวิชาเอกการตลาด

วัตถุประสงค์

เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมธุรกิจในปัจจุบันและให้บัณฑิตสามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพที่ตรงกับความต้องการ ของธุรกิจอุตสาหกรรมอีกทั้งเป็นพื้นฐานสำคัญในการวางแผนและการพัฒนาประเทศต่อไป

โครงสร้างหลักสูตรและรายวิชา

โครงสร้างหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) วิชาเอกการบัญชีและวิชาเอกการตลาด ประกอบด้วยวิชาต่อไปนี้

1. หมวดวิชาพื้นฐานทั่วไป	ไม่น้อยกว่า	16	หน่วยกิต
2. หมวดวิชาแกน	ไม่น้อยกว่า	33	หน่วยกิต
3. หมวดวิชาเอก	ไม่น้อยกว่า	33	หน่วยกิต
4. หมวดวิชาเลือกเสรี	ไม่น้อยกว่า	3	หน่วยกิต
จำนวนหน่วยกิตรวม	ไม่น้อยกว่า	85	หน่วยกิต

(คู่มือนิสิตระดับปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์. 2544)

6. ความหมายของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจหรือความพอใจในภาษาไทยที่ใช้กันโดยทั่ว ๆ ไปนั้นตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า (Satisfaction)

ความพึงพอใจ เป็นสภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงานในด้านความพึงพอใจว่าชอบมากหรือชอบน้อยเพียงใด (D'Elia. 1983) การชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่มีต่องาน (Davis. 1987) ความพึงพอใจนั้นเกิดจากการประเมินผลของบุคคล หรือจากประสบการณ์ของงาน (Lock. 1986)

ความหมายของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ ผลของการใช้บริการของผู้ใช้ที่ผู้ใช้เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจ หรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของบริการ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ทั้งในด้านการใช้ ความต้องการในการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ และความเหมาะสมของผู้ใช้ต่อไป จีรวรรณ ภักดีบุตร (2533 : 87)

อัลเลน (Allen. 1990 : 88-93) ได้สำรวจความต้องการในการฝึกอบรมการใช้ ซีดี-รอม ที่มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ (Illinois) วิทยาเขตเออานา (Urbana) ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้จำนวน 87 คน ที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้ ซีดี-รอม ต้องการให้มีการฝึกอบรมการใช้ ซีดี-รอม ในเรื่องกลวิธีการค้น ขั้นตอนการค้น การเชื่อมคำ การใช้เครื่องมือ และมีความต้องการจัดฝึกอบรมเฉพาะรายโดยใช้วิธีสาธิต ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้จำนวน 31 คน ที่มีประสบการณ์ในการใช้ ซีดี-รอม ยกเว้น ความต้องการในเรื่องการฝึกอบรมการใช้ฮาร์ดแวร์ของ ซีดี-รอม

สมิท (Smith. 1993 : 254-264) ศึกษาโดยการทดลองการใช้โทรสารในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการยืมระหว่างห้องสมุด และค้นคืนสารสนเทศในระยะห่างไกลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นศูนย์กลางของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐนิวยอร์กทั้ง 4 แห่ง เพื่อสำรวจความต้องการของผู้ใช้ เพื่อศึกษาประโยชน์ของวิธีการใช้โทรสารในงานห้องสมุด รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้โทรสารของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า วิธีการใช้โทรสารมีประสิทธิภาพและเป็นวิธีการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ สำหรับการเผยแพร่สารสนเทศของห้องสมุด ช่วยให้มีการยืมระหว่างห้องสมุดมากขึ้น และผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ตลอดเวลา นอกจากนี้บรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพราะการใช้โทรสารสามารถลดข้อจำกัดด้านเวลา และการสะกดคำศัพท์ที่ถูกต้องของผู้ใช้บริการได้มากกว่าวิธีการให้บริการทางโทรศัพท์

จากการที่ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการเรียนการสอน ตลอดจนการใช้ศึกษาค้นคว้าของนิสิตนักศึกษา ดังนั้น ห้องสมุดควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาควิทยาศาสตร์ จําแนกตามเพศ วิชาเอก และระดับชั้น วิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test และเปรียบเทียบ จําแนก ตามอาชีพและความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง วิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวน แบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสําคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธีกําลังสองนัยที่สุด (Least Significant Difference)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

- 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.2 ค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 35)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

- 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

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

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

- 2.1 ค่าความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด โดยใช้สูตรดังนี้
ความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 95)

$$IOC = \sum R / N$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ แทน ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r_{xy}) (บุญเชิด ภิญโญนันต์พงษ์. 2545 : 84)

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ N แทน จำนวนคนในกลุ่ม
 X แทน คะแนนของข้อคำถาม
 Y แทน คะแนนผลรวมของข้ออื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อ

2.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์

แอลฟา α - Coefficient ของครอนบัค (บุญเชิด ภิญโญนันต์พงษ์. 2545 : 131)

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

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
 n แทน จำนวนข้อแบบสอบถาม
 S_i^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
 S_x^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 166)

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

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

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม
โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)
(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 236)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่พิจารณาใน F-distribution
	MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่ม กรณีที่ค่า F มีนัยสำคัญ
ทางสถิติทำการเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Significant Difference)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาควิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาควิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การประเมินซึ่งแบ่งออกเป็นห้าระดับ

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง นิสิตมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง นิสิตมีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง นิสิตมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง นิสิตมีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนิสิต

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตโดยรวม

และแยกเป็นรายด้าน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตโดยรวม

และแยกเป็นรายด้านจำแนกตามเพศ วิชาเอก ระดับชั้น อาชีพและความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิต

การวิเคราะห์ตอนนี้นำมาวิเคราะห์ได้น่าจะแนบที่ได้จากแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามเพศ วิชาเอก ระดับชั้น อาชีพและความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ วิชาเอก ระดับชั้น อาชีพและความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	64	24.0
หญิง	203	76.0
รวม	267	100
2. วิชาเอก		
การบัญชี	114	42.7
การตลาด	153	57.3
รวม	267	100
3. ระดับชั้น		
ปีที่ 3	158	59.2
ปีที่ 4	109	40.8
รวม	267	100
4. อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	49	18.4
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	5.6
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2	0.7
นิสิตภาคสมทบ	201	75.3
รวม	267	100
5. ความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง		
1 ครั้ง/สัปดาห์	162	60.7
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	79	29.6
4-5 ครั้ง/สัปดาห์	22	8.2
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	4	1.5
รวม	267	100

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง	ค่าเฉลี่ย	พนักงาน บริษัทเอกชน $\bar{X} = 3.05$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.16$	นิสิต ภาคสมทบ $\bar{X} = 3.32$	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.75$
ด้านการบริการ					
พนักงานบริษัทเอกชน	3.05	-	0.11	0.27 **	0.70 **
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.16	-	-	0.16	0.59
นิสิตภาคสมทบ	3.32	-	-	-	0.43
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.75	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 14 พบว่า นิสิตภาคสมทบ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านการบริการแตกต่างกับพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนิสิตภาคสมทบ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน และนิสิตที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านการบริการแตกต่างกับพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนิสิตประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง	ค่าเฉลี่ย	พนักงาน บริษัทเอกชน $\bar{X} = 3.05$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.11$	นิสิต ภาคสมทบ $\bar{X} = 3.29$	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.83$
ด้านบุคลากร					
พนักงานบริษัทเอกชน	3.05	-	0.06	0.24 **	0.78 **
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.11	-	-	0.18	0.72
นิสิตภาคสมทบ	3.29	-	-	-	0.54
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.83	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

