

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ขั้นตอนซึ่งในขั้นตอนที่ 1 ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกโดยสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงกับอาจารย์ บุคลากร นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศเป็นประจำทุกวัน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1, 2 และขั้นตอนที่ 2 ใช้แบบสอบถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 มีผลการวิจัย ดังนี้

#### 1. สภาพปัญหา อุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1.1. สถานภาพทั่วไป ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำนวน 44 คนส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจำนวน 40 คน อาจารย์ จำนวน 2 คน บุคลากร จำนวน 2 คน

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศพบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ เข้าใช้เพื่ออ่านหนังสือทั่วไป มากกว่าร้อยละ 50 (ร้อยละ 52.3) รองลงมา เข้าใช้หอสมุดเพื่อค้นคว้าข้อมูล ทำรายงานและ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจมากกว่าร้อยละ 30 (ร้อยละ 31.8) การอ่านหนังสือเพื่อประกอบการเรียนหรือแม้แต่เพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในบทเรียน รวมถึงเพื่อทำการบ้าน น้อยกว่าร้อยละ 20 (ร้อยละ 15.9) ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้หอสมุดพบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ เข้าใช้โดยเฉลี่ย 1 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์ มากกว่าร้อยละ 40 (ร้อยละ 43.2) รองลงมา เข้าใช้สัปดาห์ละครั้งมากกว่าร้อยละ 30 (ร้อยละ 34.1) และ เข้าใช้ เดือนละครั้ง มากกว่าร้อยละ 20 (ร้อยละ 22.4) ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการหอสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการหอสมุด ช่วงเวลา 12.00 น.- 13.00 น. มากกว่าร้อยละ 40 (ร้อยละ43.2) รองลงมาเข้าใช้บริการหอสมุดช่วงเวลา 07.30 น. – 12.00 น.) มากกว่าร้อยละ 30 (ร้อยละ 34.1) และ เข้าใช้บริการหอสมุด ช่วงเวลา 13.00 น. – 16.30 น.น้อยกว่าร้อยละ 20 (ร้อยละ 15.9)

ประเภทการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ใช้บริการยืม – คืน หนังสือ มากกว่า ร้อยละ 50 (ร้อยละ 59.0) รองลงมาการใช้บริการห้องนั่งอ่านหนังสือ น้อยกว่าร้อยละ20 (ร้อยละ 13.6) ใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ใช้บริการบริการตอบคำถาม น้อยกว่าร้อยละ 10 (ร้อยละ 6.8)

ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์สำหรับเข้าถึงข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ค้นหาสารสนเทศโดยการสืบค้นจาก google มากกว่าร้อยละ50 (ร้อยละ 54.5) รองลงมา สืบค้นจาก OPAC มากกว่าร้อยละ 40 (ร้อยละ45.5)

การเข้าถึงข้อมูลโดยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ สืบค้นจากคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส์ มากกว่าร้อยละ 50 (ร้อยละ 52.3) รองลงมาสืบค้นจากเครื่องสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด (OPAC) มากกว่าร้อยละ20 (ร้อยละ22.7) และโทรศัพท์มือถือ มากกว่า ร้อยละ10 (ร้อยละ15.9) ที่สืบค้นจากคอมพิวเตอร์ที่คณะ มีน้อยกว่าร้อยละ10 (ร้อยละ 6.8)และ คอมพิวเตอร์ ที่บ้านน้อยกว่าร้อยละ 5( ร้อยละ 2.2)

ประสบการณ์การเข้าอบรมการใช้หอสมุดสารสนเทศพบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ เคย เข้ารับการอบรมการใช้หอสมุดและสารสนเทศ มากกว่าร้อยละ 50 (ร้อยละ 56.8) และพบว่าไม่เคยเข้ารับการอบรมการใช้หอสมุดและสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ และบุคลากร มากกว่าร้อยละ40 (ร้อยละ43.2)

1.2 สภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นจากสภาพปัญหา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นว่า ผู้ให้บริการขาดการให้บริการตอบ คำถาม และความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือสืบค้น น้อยกว่าร้อยละ50 (ร้อยละ45.5) แต่ในทาง กลับกันผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในด้านการบริการ เอาใจใส่ และมีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการที่ดี มากกว่าร้อยละ 90 (ร้อยละ 90.9)

**ด้านการบริการ** ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีความเห็นว่าปัญหาในเรื่องของการให้บริการถ่าย สำเนาเอกสาร มากกว่าร้อยละ 50 (ร้อยละ54.5 แต่ในทางกลับกันผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ไม่พบปัญหาใน

เรื่องของการใช้ข้อมูลของหอสมุด การจัดป้ายแนะนำทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าร้อยละ 70 (ร้อยละ 77.3)

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศ (สิ่งพิมพ์) มีบริการ และทรัพยากรสารสนเทศ (โสตทัศนวัสดุ) ยังไม่ทันสมัยมากกว่าร้อยละ 70 (ร้อยละ 75.0) แต่ในทางกลับกันผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศ(ใหม่)เพื่อให้บริการตรงตามความต้องการ และมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการที่หลากหลายมากกว่า ร้อยละ 80 (ร้อยละ 81.8)

**ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการพิมพ์งานยังไม่เพียงพอ น้อยกว่าร้อยละ 70 (ร้อยละ 63.6) แต่ในทางกลับกันพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นว่าระบบเครือข่ายไร้สายมีประสิทธิภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้พัฒนาและมีเพียงพอแล้วมากกว่า ร้อยละ 70 (ร้อยละ 77.3)

**ด้านสภาพแวดล้อม** ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นว่า ห้องสมุดคับแคบ ควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อยและควรมีห้องน้ำภายในหอสมุด มากกว่าร้อยละ 50 (ร้อยละ 59.0) แต่ในทางกลับกันผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความเห็นว่าที่นั่งอ่านหนังสือมีเพียงพอกับสถานที่ มากกว่าร้อยละ 90 (ร้อยละ 90.9)

## 2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

**ด้านผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าประการแรกควรมีการพัฒนาความเอาใจใส่ในการให้บริการ เนื่องจากการเป็นผู้ให้บริการควรมีความพร้อมทั้งความรู้ และจิตแห่งการบริการ มากกว่าร้อยละ 90 (ร้อยละ 93.2) รองลงมาประการที่สองควรพัฒนาความรู้ความชำนาญ การให้บริการ ควรเพิ่มทักษะการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการและแนะนำผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี และควรพัฒนาความรู้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามากกว่าร้อยละ 90 เท่ากัน (ร้อยละ 90.9) และประการที่สามมีผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีความเห็นว่าควรพัฒนาความรู้ความชำนาญในการให้บริการยืม – คืน เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นการลดขั้นตอน และควรพัฒนาศักยภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการทั้งที่จัดให้ ส่งเสริมและสนับสนุนให้พัฒนาตนเองมากกว่าร้อยละ 70 เท่ากัน (ร้อยละ 79.5)

**ด้านการบริการ** ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าประการแรกการจัดทำคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและจัดอบรมโดยกำหนดเป็นตาราง เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสได้ศึกษา

ด้วยตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการบริการและควรจัดบริการแนะนำสอนการใช้หอสมุด เช่น การ ยืม - คืน การหาหนังสือบนชั้นและการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ จัดให้บริการโดยผ่านโทรศัพท์มือถือ และให้บริการออนไลน์ เนื่องจากการเพิ่มช่องทาง และเพื่อประโยชน์สูงสุดในการเข้าใช้บริการ ความ สะดวกรวดเร็ว มากกว่าร้อยละ 90 (ร้อยละ 93.2) รองลงมาประการที่สอง ควรจัดบริการสืบค้นข้อมูล จากแหล่งความรู้ต่างๆ และแนะนำการให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากร เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการ บริการไม่ว่าจะเป็นการสอนการใช้ห้องสมุด การสืบค้น และ เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสได้ศึกษาด้วยตนเอง เพื่อ เป็นการเพิ่มช่องทางในการบริการมากกว่าร้อยละ 80 (ร้อยละ 86.4) และประการที่สามผู้ตอบแบบ สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า ควรจัดบริการจัดส่งหนังสือตามความต้องการ เป็นการบริการเชิงรุกเนื่องจาก ผู้ใช้ควรมีระเบียบปฏิบัติเดียวกัน และอาจก่อให้เกิดการสูญหายได้มากกว่าร้อยละ 30 (ร้อยละ 31.8)

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าประการแรกควรให้ มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้และเป็น การกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่หลากหลาย มากกว่าร้อยละ 90 (ร้อยละ 93.2) รองลงมาประการที่ สอง ควรจัดหาทรัพยากรใหม่ๆ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการทำงานในอนาคต และเพื่อให้มี ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรจัดนิทรรศการหนังสือใหม่พร้อมแจกรายชื่อเป็น ประจำ เดือนเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข่าวสารของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆที่เข้าหอสมุดมากกว่าร้อยละ 80 (ร้อยละ 88.6)

**ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าประการแรกควร สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้ารับการอบรมใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเนื่องจากการเปิดโอกาสให้ ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้วิธีการใช้งานอย่างถูกต้อง มากกว่าร้อยละ 90 (ร้อยละ 93.1) รองลงมาประการที่ สอง มีความเห็นว่าควรสนับสนุนการสืบค้นออนไลน์ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้มือถือและสมาร์ท โฟน ซึ่งสามารถค้นข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา อาจเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ที่ไม่มีสะดวกในการ ใช้มือถือ และ ประการที่สาม ควรการจัดอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด เนื่องจากเป็น สิ่งจำเป็นอย่างมากในการสอนให้รู้วิธีการปฏิบัติการค้นคว้าด้วยตนเองมากกว่าร้อยละ 80 (ร้อยละ 88.6 และ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ)

**ด้านสภาพแวดล้อม** ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าประการแรกควรมีห้อง ศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย เนื่องจากผู้ใช้จะได้ใช้เป็นที่ศึกษาค้นคว้าร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือเป็นที่ทำงานหรือ การบ้านร่วมกัน มากกว่าร้อยละ 90 (ร้อยละ 95.5) รองลงมาประการที่สอง ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ และควรมีบริการน้ำดื่ม เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้มีจำนวนมากในช่วงก่อนสอบ และใช้เวลาศึกษา

ค้นคว้าค่อนข้างนาน ประการที่สาม ควรมีห้องน้ำเฉพาะที่สามารถเข้าใช้ภายในหอสมุดมากกว่าร้อยละ 80 (ร้อยละ 88.6 และ ร้อยละ 81.8 ตามลำดับ)

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยเข้าประชุมกลุ่มงานหอสมุดและสารสนเทศ ที่มีผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้างานหอสมุดและสารสนเทศ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่หอสมุดจำนวน 13 ท่าน โดยได้ข้อสรุปว่าให้ดำเนินการแนวทางการพัฒนาในด้านต่างๆ ตามความคิดเห็นที่มากกว่าร้อยละ 85 ขึ้นไป ซึ่งมีประเด็น 5 ด้านสรุปได้ดังนี้

#### 6. ด้านผู้ให้บริการ

- ควรมีการพัฒนาความเอาใจใส่ในการให้บริการ โดยมีการอบรมและเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในการแนะนำบริการ

- ควรพัฒนาความรู้ความชำนาญ การให้บริการ
- ควรเพิ่มทักษะการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- ควรพัฒนาความรู้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

#### 7. ด้านการบริการ

- ควรให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
- ควรให้การบริการคืนนอกสถานที่สะดวกรวดเร็ว
- ควรจัดทำคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) (ภาคผนวก ค.)
- จัดทำคู่มือการสืบค้นผ่านเว็บไซต์หอสมุด (ภาคผนวก ค.)
- ควรจัดอบรมโดยกำหนดเป็นตาราง
- ควรมีการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นง่ายต่อการค้นหา
- ควรให้บริการโดยผ่านโทรศัพท์มือถือและให้บริการออนไลน์ เนื่องจากเป็นการเพิ่มช่องทาง

#### 8. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- ควรมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- ควรจัดหาทรัพยากรใหม่ๆ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน
- ควรจัดนิทรรศการหนังสือใหม่พร้อมแจกรายชื่อเป็นประจำเดือน

#### 9. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ควรจัดการอบรมใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- ควรจัดทำเป็นตารางอบรมประจำปี

- ควรการจัดอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด(OPAC) และการสืบค้นออนไลน์
- ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าในห้องอินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน

#### 10. ด้านสภาพแวดล้อม

- ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์หอสมุดใหม่
- ควรจัดห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย
- ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ และจัดที่นั่งอ่านให้เป็นสัดส่วน
- ควรมีมุมสำหรับให้บริการพักดื่ม

จากนั้นผู้วิจัยได้นำผลการประชุมกลุ่มงานหอสมุดและสารสนเทศ ข้างต้นไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและผู้ใช้พึงพอใจ

### 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 3.1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัดคณะ	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากร		รวม	
	n	%	n	%	n	%	n	%
ครุศาสตร์	129	34.8	3	0.8	-	-	132	35.7
มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	70	18.9	5	1.3	-	-	75	20.3
วิทยาการจัดการ	114	30.8	1	0.3	-	-	115	31.1
วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	38	10.3	1	0.3	-	-	39	10.5
บุคลากร	-	-	-	-	9	2.4	9	2.4
รวม	351	94.8	10	2.7	9	2.4	370	100.0

จากตารางที่ 3.1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 370 คน ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา จำแนกตามคณะ พบว่า คณะครุศาสตร์จำนวน 132 คน( คิดเป็นร้อยละ 35.7) รองลงมาคณะวิทยาการจัดการจำนวน 115 คน(คิด เป็นร้อยละ 31.1) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน 76 คน (คิด เป็นร้อยละ20.5) และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 39 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.5) เป็นนักศึกษา จำนวน 351 คน อาจารย์จำนวน 10 คน และ บุคลากรประจำหน่วยงานจำนวน 9 คน

ตารางที่ 3.2 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากร		รวม	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. เพื่ออ่านหนังสือ	264	71.4	10	2.7	8	2.2	282	76.2
2. เพื่อทำสารนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์	35	9.4	-	-	1	0.3	36	9.7
3. เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	252	68.1	3	0.8	6	1.6	261	70.5
4. เพื่อเพิ่มความเข้าใจในบทเรียน	97	26.2	5	1.3	-	-	102	27.6
5. เพื่ออ่านหนังสือประกอบการเรียน	145	39.1	-	-	-	-	145	39.1
6. เพื่อค้นคว้าและทำรายงาน	130	35.1	2	0.5	6	1.6	138	37.3
7. เพื่อทำการบ้าน	239	64.6	1	0.3	3	0.8	243	65.7
8. เพื่อเตรียมสอบ	120	32.4	-	-	-	-	120	32.4
9. เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารอื่นๆที่ทันสมัย	15	4.1	-	-	-	-	15	4.1

จากตารางที่ 3.2 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดพบว่า ส่วนใหญ่ใช้เพื่ออ่านหนังสือ มากที่สุด จำนวน 282 คน (คิดเป็นร้อยละ 76.2) รองลงมาใช้เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 261 คน (คิดเป็น ร้อยละ 70.5) และเพื่อทำการบ้านจำนวน 243 คน(คิดเป็นร้อยละ 65.7)

ตารางที่ 3.3 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด

ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด ต่อ ระยะเวลา 1 เดือน	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากร		รวม	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. 1-5 ครั้ง	145	39.2	10	2.7	6	1.6	161	43.5
2. 6-10 ครั้ง	157	42.4	-	-	3	0.8	160	43.2
3. 11-15 ครั้ง	49	13.2	-	-	-	-	49	13.2
4. มากกว่า 15 ครั้ง	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	351	94.9	10	2.7	9	2.4	370	100.0

จากตารางที่ 3.3 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดในระยะเวลา 1 เดือนพบว่าส่วนใหญ่ใช้ 1 – 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 161 คน(คิดเป็นร้อยละ 43.5) ใกล้เคียงกับการใช้บริการ 6 - 10 ครั้งต่อเดือน จำนวน 160คน (คิดเป็นร้อยละ 43.2) และใช้บริการ 11- 15 ครั้งต่อเดือน จำนวน 349 คน(คิดเป็น ร้อยละ 13.2)

ตารางที่ 3.4 ลักษณะการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ลักษณะการเข้าใช้บริการห้องสมุด	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากร		รวม	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. ใช้บริการภายในห้องสมุด	326	88.1	8	2.2	7	1.9	341	92.2
2. ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด	142	38.4	1	0.3	2	0.5	145	39.2
3. ใช้ทั้งสองลักษณะ	289	78.1	1	0.3	1	0.3	291	78.6

จากตารางที่ 3.4 ลักษณะการเข้าใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการภายในห้องสมุด มากที่สุด จำนวน 341 คน (คิดเป็นร้อยละ 92.2) รองลงมา ใช้ทั้งสองลักษณะคือใช้บริการภายในห้องสมุดและผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด จำนวน 291 คน (คิดเป็นร้อยละ 78.6) และมีการใช้ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด จำนวน 145 คน (คิดเป็นร้อยละ 39.2)

ตารางที่ 3.5 ประเภทของบริการที่เข้าใช้ห้องสมุด

ประเภทของบริการที่เข้าใช้ห้องสมุด	นักศึกษา		อาจารย์		บุคลากร		รวม	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. บริการ ยืม - คืน	115	31.1	8	2.2	8	2.2	131	35.4
2. บริการห้องอินเทอร์เน็ต	106	28.6	2	0.5	5	1.3	113	30.5
3. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	112	30.3	9	2.4	7	1.9	128	34.6
4. บริการโสตทัศนวัสดุ DVD VCD	59	15.9	3	0.8	8	2.2	70	18.9
5. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	138	37.3	-	-	-	-	138	37.3
6. บริการห้องอ่านหนังสือ	210	56.7	-	-	3	0.8	213	57.6

จากตารางที่ 3.5 ประเภทของบริการที่เข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการห้องอ่านหนังสือมากที่สุด จำนวน 213 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.6) รองลงมาบริการยืม - คืน จำนวน 131 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.4) และใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์จำนวน 128 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.6)

ตารางที่ 3.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>1.ด้านผู้ให้บริการ</b>			
ความรู้ความสามารถในการแนะนำบริการ	3.75	0.69	มาก
ประสิทธิภาพในการให้บริการ	3.81	0.82	มาก
ความกระตือรือร้น และความรวดเร็ว	3.75	0.71	มาก
ความเข้าใจและเต็มใจให้บริการ	3.89	0.77	มาก
ความสามารถให้บริการคำตอบและช่วยสืบค้น	3.89	0.68	มาก
บุคลิกภาพที่ดี สุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส	3.71	0.80	มาก
การให้คำแนะนำการใช้บริการข้อมูลหอสมุดอย่างชัดเจน	3.75	0.74	มาก
<b>ผลรวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านการบริการ</b>			
บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	4.06	0.61	มาก
บริการยืมต่อด้วยตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.69	0.88	มาก
การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	3.79	0.62	มาก
บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.73	0.68	มาก
บริการถ่ายเอกสารในห้องสมุด	3.74	0.81	มาก
บริการรับคืนนอกสถานที่โดยจัดตู้รับคืนไว้ตามจุด	3.75	0.86	มาก
บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.66	0.77	มาก
<b>ผลรวม</b>	<b>3.77.</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศใหม่	3.93	0.76	มาก
การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ	4.05	0.68	มาก
ห้องจัดอบรมการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	4.03	0.72	มาก
การจัดนิทรรศการหนังสือใหม่เป็นประจำ	3.77	0.72	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศที่แนะนำสั่งซื้อทันต่อการใช้งาน	3.67	0.71	มาก
บริการฐานข้อมูลออนไลน์ที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	3.88	0.65	มาก
หนังสือพิมพ์ วารสารนิตยสารใหม่ๆที่สามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก	3.88	0.76	มาก
<b>ผลรวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอ	3.96	0.75	มาก
เครื่องบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)เพียงพอ	3.91	0.73	มาก
จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	3.78	0.66	มาก
ช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลาย	3.82	0.75	มาก
เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯที่เข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็ว	3.76	0.73	มาก
ฐานข้อมูลออนไลน์ที่สามารถสืบค้นได้สะดวกรวดเร็ว	3.76	0.77	มาก
e-Book สามารถสืบค้นได้สะดวกรวดเร็ว	3.78	0.70	มาก
<b>ผลรวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
5. ด้านสภาพแวดล้อม			
โต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งอ่านเพียงพอ พร้อมใช้งาน	3.75	0.77	มาก
แผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน	3.96	0.81	มาก
มุมสำหรับเชื่อมต่อสัญญาณWIFI	3.64	1.04	มาก
สถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	3.73	0.91	มาก
การปรับภูมิทัศน์หอสมุดใหม่ที่ดีขึ้น	4.01	0.80	มาก
ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์และวารสารเป็นสัดส่วน	4.02	0.73	มาก
ปลั๊กไฟสำหรับต่อคอมพิวเตอร์ส่วนตัว	3.85	0.81	มาก
การจัดชั้นวางหนังสือและที่นั่งอ่านได้เหมาะสมกับการใช้งาน	3.85	0.85	มาก
<b>ผลรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>
<b>ผลรวมทุกด้าน</b>	<b>3.82</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x}=3.88$ ) รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=3.85$ ) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=3.82$ ) ด้านผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=3.79$ ) และด้านการบริการ ( $\bar{x}=3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก( $\bar{x}=3.88$ )จำแนกรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก คือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ( $\bar{x}=4.05$ ) รองลงมาห้องอบรมการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อการสืบค้นสารสนเทศ ( $\bar{x}=4.03$ )และการคัดเลือกทรัพยากรใหม่ๆเข้าห้องสมุด ( $\bar{x}=3.93$ )

**ด้านสภาพแวดล้อม** โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก( $\bar{x}=3.85$ ) จำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมากคือที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์และวารสารเป็นสัดส่วน ( $\bar{x}=4.02$ )

รองลงมาการปรับปรุงภูมิทัศน์หอสมุดใหม่ที่ดีขึ้น ( $\bar{x}=4.01$ ) และ แผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน ( $\bar{x}=3.96$ )

**ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก( $\bar{x}=3.82$ )จำแนกรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมากคือเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอ ( $\bar{x}=3.96$ ) รองลงมาเครื่องบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ(OPAC)เพียงพอ ( $\bar{x}=3.91$ ) และช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลาย ( $\bar{x}=3.82$ )

**ด้านผู้ให้บริการ** โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก( $\bar{x}=3.79$ ) จำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเต็มใจให้บริการ และสามารถให้บริการคำตอบและช่วยค้นคว้า( $\bar{x}=3.89$ ) รองลงมาประสิทธิภาพในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.81$ ) และ ความรู้ความสามารถในการแนะนำบริการและ การให้คำแนะนำการใช้บริการข้อมูลหอสมุดอย่างชัดเจน รวมทั้งความกระตือรือร้น และรวดเร็ว ( $\bar{x}=3.75$ )

**ด้านการบริการ** โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก( $\bar{x}=3.77$ ) จำแนกรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก คือความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการมีบริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x}=4.06$ )รองลงมาการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา( $\bar{x}=3.79$ ) และ บริการรับคืนนอกสถานที่โดยจัดตู้รับคืนไว้ตามจุดต่างๆในมหาวิทยาลัย ( $\bar{x}=3.75$ )

#### 4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 8 คน มีการแนะนำควรปรับปรุง สัญญาณ WIFI ให้ใช้งานได้เร็วขึ้น จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.5) และพึงพอใจในทุกด้าน จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 62.5)