บทที่ 4
วิธีดำเนินการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีต่อบริการจ่าย-รับ โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งตัวอย่างประชากร ได้แก่ นิสิตทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยที่มาใช้บริการของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยถือว่าผู้ที่มาทำบัตรสมาชิกสถาบันวิทยบริการ คือผู้ที่มาใช้บริการของหอสมุดกลาง ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างจากบัตรทะเบียนสมาชิกทุกประเภท โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกอย่างมีระบบ (Systematic selection) กล่าวคือ เลือกจากทุก ๆ ลำดับที่ 20 ของบัตรทะเบียนสมาชิกแต่ละประเภท ซึ่งเรียงไว้ตามลำดับตัวอักษรของชื่อสมาชิก ได้ตัวอย่างประชากรรวม 465 คน จากจำนวนผู้ใช้บริการทุกประเภทรวมกัน 9,197 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มาทำบัตรสมาชิกสถาบันวิทยบริการทั้งหมด

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นชนิดให้เติมคำ กำหนดคำตอบให้เลือก และแบบประเมินค่าของลิเคอร์ท (Likert rating scale)

ในการสร้างแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความวารสาร เอกสาร ตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับอาคารสถานที่ ห้องอ่านหนังสือ และบริการของห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับ สำหรับข้อมูลที่ไม่อาจค้นคว้าได้จากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบงานบริการจ่าย-รับ ตลอดจนสังเกตการณ์ลักษณะการปฏิบัติงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาประมวลและจำแนกออกเป็นหัวข้อตามลักษณะงานและความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับ ในแต่ละหัวข้อดังกล่าวผู้วิจัยจะกำหนดข้อความซึ่งแสดงถึงลักษณะอันพึงเป็นของบริการจ่าย-รับในด้านนั้น ๆ และขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ตอบถึงความพึงพอใจต่อสภาพที่เป็นจริง และความคาดหวังต่อสภาพที่ควรจะเป็นของบริการจ่าย-รับตามหลักวิชาการและตามระเบียบกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง สถาบันวิทย-

บริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างประชากร จำนวน 10 คน และได้แก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาดต่าง ๆ จนสามารถนำไปใช้กับตัวอย่างประชากรที่แท้จริงได้ แบบสอบถามฉบับจริงนั้นแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้ห้องสมุดและวัสดุห้องสมุดโดยทั่วไป

ตอนที่ 3 สภาพการใช้หอสมุดกลางและวัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการจ่าย-รับ ของหอสมุดกลาง ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- อาคารสถานที่โดยทั่วไปซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับ ห้องอ่านหนังสือ การจัดชั้นหนังสือและสภาพของหนังสือ
- บริการประเภทต่าง ๆ ในความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับ
- บุคลากรของบริการจ่าย-รับ
- ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ

<u>การเก็บรวบรวมข้อมูล</u>

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถาม 2 วิธี คือการส่งไปรษณีย์ตามที่อยู่ซึ่งปรากฏในบัตรทะเบียนสมาชิก และการแจกและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยได้ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2526 ในการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้แต่ละประเภทนั้นได้ถือตามสัดส่วนร้อยละของสมาชิกแต่ละประเภทดังนี้

ตารางที่ 5 ร้อยละของจำนวนที่แจกแบบสอบถามเทียบกับจำนวนสมาชิกจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทของผู้ใช้	จำนวนสมาชิก	จำนวนที่แจกแบบฯ	ร้อยละ
นิสิตปริญญาตรี	6,445	326	5.06
นิสิตบัณฑิตศึกษา	2,081	105	5.05
คณาจารย์	415	21	5.06
บุคลากรอื่น ๆ	256	13	5.08
รวม	9,197	465	5.05

อย่างไรก็ดีปรากฏว่า ตัวอย่างประชากรที่ได้รับการสุ่มขึ้นมาบางตัวอย่างนั้นไม่สามารถตอบแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้ได้ เพราะตัวอย่างประชากรดังกล่าวไม่เคยใช้บริการของหอสมุดกลาง โดยมาติดต่อเพียงครั้งเดียวเพื่อทำบัตรสมาชิกฯ เท่านั้น ในกรณีดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรขึ้นมาแทนจากประชากรซึ่งเป็นผู้ใช้หอสมุดกลางประเภทเดียวกัน โดยหาจำนวนเฉลี่ยของประชากรที่จะต้องสุ่มขึ้นมาแทนต่อจำนวนลิ้นชักบัตรทะเบียนสมาชิกแต่ละประเภท แล้วสุ่มหยิบจากลิ้นชักบัตรทะเบียนสมาชิกทุกประเภทโดยเฉลี่ยลิ้นชักละ 1 บัตร คิดเป็นประชากรที่ได้รับการสุ่มขึ้นมาแทนจำนวนทั้งสิ้น 11 คน จำแนกเป็นนิสิตปริญญาตรี 5 คน นิสิตบัณฑิตศึกษา 3 คน อาจารย์ 2 คน และบุคลากรอื่น ๆ 1 คน

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน 372 ชุด จากแบบสอบถามที่แจกไปทั้งสิ้น 465 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด ในจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนดังกล่าว มีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์เพียงพอกับความประสงค์ของผู้วิจัย อาทิเช่น ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบแบบสอบถามเพียงบางตอน หรือบางข้อในแต่ละตอนที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายตอบแบบสอบถามในตอนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังเพียงส่วนเดียว กล่าวคือ ตอบเฉพาะส่วนที่เป็นความพึงพอใจหรือความคาดหวังเท่านั้น แบบสอบถามที่ได้รับคืนและมีลักษณะไม่สมบูรณ์ดังกล่าวนี้

ผู้วิจัยมิได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 13 แบบสอบถาม ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยเกรงว่าหากนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกลุ่มนี้มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับอาจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงไปได้ ด้วยเหตุนี้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจึงมีจำนวนเพียง 359 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 77.20 ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

<u>การวิเคราะห์ข้อมูล</u>

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาลงระหัส และนำไปเตรียมข้อมูลลงในเทปแม่เหล็ก จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Ststistical Package for the Social Sciences) ที่สถาบันบริการคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยวิธีการทางสถิติต่าง ๆ กัน คือ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชนิดกำหนดคำตอบให้เลือกใช้วิธีการแบบร้อยละ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชนิดแบบประเมินค่าของลิเคอร์ท จะวิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำตอบแต่ละข้อ

ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่มีต่อบริการจ่าย-รับ จะวิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของคำตอบแต่ละข้อ แล้วนำมาเปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังด้วยการทดสอบค่าที (t-test)

จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรูปของความเรียงและในรูปของตาราง โดยแยกกลุ่มของความเรียงหรือกลุ่มของตารางข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้วแปลความค่าเฉลี่ยของข้อมูลดังนี้

1.00 - 1.59	น้อยที่สุด
1.60 - 2.59	น้อย
2.60 - 3.59	ปานกลาง

3.60 - 4.59 มาก

4.60 - 5.00 มากที่สุด

ส่วนการนำเสนอผลการทดสอบค่าทีซึ่งจะแสดงว่ามีความแตกต่างระหว่างข้อมูล 2 กลุ่ม คือกลุ่มความพึงพอใจและกลุ่มความคาดหวังนั้น ทำโดยระบุเครื่องหมายดอกจัน (*) ไว้ที่ค่าทีในตาราง กล่าวคือ

เครื่องหมายดอกจัน 1 ดอก(*) แสดงว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เครื่องหมายดอกจัน 2 ดอก(**) แสดงว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

<u>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

<u>รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ</u>

ในจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถาม 359 คนนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทด้วยกัน คือ

นิสิตปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 65.46 ของจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

นิสิตบัณฑิตศึกษา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.02 ของจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

อาจารย์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.18 ของจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

บุคลากรอื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.34 ของจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 ประเภท ถือเป็นร้อยละของจำนวนสมาชิกของหอสมุดกลางแต่ละประเภทและร้อยละของจำนวนสมาชิกแต่ละประเภทที่ได้รับแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 6 จำนวนผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการเทียบกับจำนวนสมาชิกและจำนวนที่ได้รับแบบสอบถาม

จำนวน / ประเภทของผู้ใช้	จำนวนสมาชิก	จำนวนที่ได้รับแบบสอบถาม	จำนวนที่ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละเทียบกับ	
				จำนวนสมาชิก	จำนวนผู้ที่ได้รับแบบสอบถาม
นิสิตปริญญาตรี	6,445	326	235	3.65	72.08
นิสิตบัณฑิตศึกษา	2,031	105	97	4.66	92.38
อาจารย์	415	21	15	3.61	71.43
บุคลากรอื่น ๆ	256	13	12	4.69	92.31
รวม	9,197	465	359	3.90	77.20

จากตารางที่ 6 พบว่าจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 3.90 ของจำนวนผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของหอสมุดกลางทั้งหมด ทั้งนี้บุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยที่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละสูงที่สุดของจำนวนสมาชิกประเภทเดียวกัน คือ ร้อยละ 4.69 รองลงมาได้แก่ นิสิตบัณฑิตศึกษา นิสิตปริญญาตรีและอาจารย์ตามลำดับ

ส่วนจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 77.20 ของจำนวนผู้ได้รับแบบสอบถามทั้งหมด โดยที่นิสิตบัณฑิตศึกษาส่งแบบสอบถามคืนในจำนวนสูงที่สุด คือ ร้อยละ 92.38 ของจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางประเภทเดียวกันที่ได้รับแบบสอบถาม

ผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 ประเภท มีอายุอยู่ในช่วงอายุต่าง ๆ ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
16 - 20	142	39.6
21 - 25	135	37.6
26 - 30	53	14.8
31 - 35	23	6.4
36 - 40	4	1.1
40 ปีขึ้นไป	2	0.6
รวม	359	100.0

สืบเนื่องจากตารางที่ 7 ซึ่งปรากฏว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี รองลงมาได้แก่ระดับบัณฑิตศึกษา ดังนั้นระดับอายุของผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จึงเป็นระดับอายุระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.6 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และระดับอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.6 ส่วนระดับอายุของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในปริมาณน้อยที่สุดคือระดับอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.6 เท่านั้น

<u>สภาพการใช้ห้องสมุดและวัสดุห้องสมุดโดยทั่วไป</u> (ตารางที่ 8 ถึงตารางที่ 15)

ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของห้องสมุดต่อการเรียน การสอน หรือการทำงานนั้น โดยส่วนรวมผู้ใช้บริการเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญในระดับมาก แต่ถ้าพิจารณาจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการแล้ว พบว่า อาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษาเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญในระดับมากที่สุด บุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย เห็นว่ามีความสำคัญในระดับมาก ส่วนนิสิตปริญญาตรีเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญในระดับปานกลางเท่านั้น

ผู้ใช้หอสมุดกลางทั้ง 4 ประเภท นิยมใช้ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ กัน ดังปรากฏในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการใช้ห้องสมุดต่าง ๆ จำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทของห้องสมุด \ ประเภทของผู้ใช้	นิสิต						อาจารย์			บุคลากรอื่น ๆ			รวม		
	ปริญญาตรี			บัณฑิต											
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ	3.85	0.91	ม	4.16	0.87	ม	3.53	0.91	ป	4.08	1.08	ม	3.93	0.92	ม
ห้องสมุดคณะ/สถาบัน ที่สังกัด/ศึกษาอยู่จุฬาฯ	3.17	1.14	ป	3.45	1.18	ป	3.40	1.83	ป	2.33	1.30	น	3.23	1.17	ป
ห้องสมุดคณะ/สถาบันอื่น ๆ จุฬาฯ	1.83	0.92	น	1.80	0.92	น	2.07	0.80	น	2.00	1.21	น	1.84	0.93	น
หอสมุดกลางและห้องสมุดคณะมหาวิทยาลัยอื่น	1.37	0.68	นส	2.16	1.11	น	1.93	0.80	น	1.33	0.49	นส	1.61	0.89	น
หอสมุดแห่งชาติ	1.34	0.69	นส	1.42	0.84	นส	1.67	1.11	น	1.00	0.00	นส	1.36	0.75	นส
ห้องสมุดของหน่วยราชการและองค์การต่าง ๆ	1.25	0.67	นส	1.61	1.01	น	2.13	1.12	น	1.08	0.28	นส	1.38	0.82	นส

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 8 ปรากฏว่า โดยส่วนรวมผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามเข้าใช้หอสมุดกลางในระดับมาก ยกเว้นอาจารย์ซึ่งใช้บริการของหอสมุดกลางในระดับปานกลาง ส่วนห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในระดับรองลงมาได้แก่ ห้องสมุดคณะหรือสถาบัน ที่สังกัดหรือศึกษาอยู่กล่าวคือมาใช้บริการในระดับปานกลาง ยกเว้นบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งใช้บริการห้องสมุดคณะหรือสถาบันที่สังกัดอยู่ในระดับน้อยเท่านั้น อย่างไรก็ดีจะพบว่าโดยส่วนรวมผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ และห้องสมุดของหน่วยราชการและองค์การต่าง ๆ ในระดับน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาต่อไปจะพบว่าการที่ผู้ใช้บริการใช้ห้องสมุดแต่ละแห่งในระดับที่แตกต่างกันนั้น สืบเนื่องมาจากสาเหตุในการเลือกใช้ห้องสมุดเป็นสำคัญ จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า สาเหตุที่สำคัญในระดับมากต่อการเลือกใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการโดยส่วนรวม ได้แก่ การที่ห้องสมุดมีสถานที่เหมาะสม สะดวกสบายและการที่ห้องสมุดมีวัสดุห้องสมุดที่ตรงกับความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ เห็นว่า การที่ห้องสมุดมีวัสดุที่ตรงกับความต้องการ เป็นสาเหตุสำคัญในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้ห้องสมุด นอกจากนี้การที่ห้องสมุดตั้งอยู่ใกล้คณะ สถาบันหรือที่พัก ยังเป็นสาเหตุที่สำคัญในระดับรองลงมาในการเลือกใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ทุกประเภทอีกด้วย

เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท เห็นว่า การที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีนั้นไม่ใช่สาเหตุที่สำคัญในการเลือกใช้ห้องสมุด เมื่อเทียบกับสาเหตุประการอื่น ๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสาเหตุในการเลือกใช้ห้องสมุดจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทของผู้ใช้ / สาเหตุ	นิสิต						อาจารย์			บุคลากรอื่น ๆ			รวม		
	ปริญญาตรี			บัณฑิต											
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
ตั้งอยู่ใกล้คณะ/สถาบัน หรือที่พัก	3.68	1.10	ม	3.82	1.15	ม	3.87	1.41	ม	4.42	0.67	ม	3.76	1.12	ม
มีวัสดุห้องสมุดที่ตรงกับความต้องการ	3.76	0.97	ม	4.42	0.90	ม	4.67	0.49	มส	4.50	0.67	ม	4.00	0.98	ม
มีบริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ	3.49	0.95	ป	3.76	0.85	ม	3.73	1.16	ม	3.08	0.90	ป	3.56	0.94	ป
บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี	3.30	1.04	ป	3.54	0.94	ป	3.47	0.99	ป	3.42	1.16	ป	3.37	1.02	ป
มีสถานที่เหมาะสม สะดวกสบาย	4.15	0.96	ม	3.86	0.92	ม	3.33	1.29	ป	3.33	1.30	ป	4.01	1.00	ม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสามารถในการใช้ห้องสมุดจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ระดับความสามารถ / ประเภทของผู้ใช้	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
นิสิตปริญญาตรี	3.08	0.83	ป
นิสิตบัณฑิตศึกษา	3.50	0.72	ป
อาจารย์	3.60	0.91	ม
บุคลากรอื่น ๆ	4.25	0.75	ม
รวม	3.26	0.85	ป

ในด้านความสามารถในการใช้ห้องสมุดนั้น ปรากฏจากตารางที่ 10 ว่า อาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย มีความสามารถในการใช้ห้องสมุดในระดับมาก ส่วนนิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษานั้นมีความสามารถในการใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง

การมีความสามารถในการใช้ห้องสมุดนั้นเป็นผลสืบเนื่องจากการที่ผู้ใช้หอสมุดกลางโดยส่วนรวมได้เรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุดตามหลักสูตรของโรงเรียน หรือมหาวิทยาลัยในระดับปานกลาง ในขณะที่ได้เรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุดในลักษณะอื่น ๆ เช่น อ่านหนังสือหรือคู่มือแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด หรือชมสไลด์หรือภาพยนตร์แนะนำวิธีใช้ห้องสมุด ในระดับน้อยและน้อยที่สุด

ถ้าพิจารณาคำตอบของแต่ละกลุ่มจะพบว่า บุคลากรอื่น ๆ เรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุดตามหลักสูตรของโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยในระดับมาก แต่ชมสไลด์หรือภาพยนตร์แนะนำวิธีใช้ห้องสมุด และฟังการบรรยายจากบรรณารักษ์ในโอกาสต่าง ๆ ในระดับน้อยที่สุด สำหรับอาจารย์นั้นเรียนรู้วิธีใช้ห้องสมุดตามหลักสูตรเพียงระดับปานกลาง และอ่านหนังสือหรือคู่มือแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด ตลอดจนสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลางด้วย ในทำนองเดียวกันนิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษาเรียนรู้วิธีใช้ห้องสมุดตามหลักสูตรในระดับปานกลางเหมือนกัน แต่กลับปรากฏว่านิสิตบัณฑิตศึกษายังสอบถาม

บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลางอีกด้วย นอกจากนี้ปรากฏว่านิสิตปริญญาตรีมีโอกาสได้เรียนรู้วิธีใช้ห้องสมุดจากการบรรยายของบรรณารักษ์ในระดับน้อยที่สุดเท่านั้น ดังปรากฏจากตารางที่ 11

ผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภท ใช้ห้องสมุดด้วยอัตราความถี่ต่าง ๆ กัน ดังปรากฏในตารางที่ 12

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการเรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุดจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทของผู้ใช้ / การเรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุด	นิสิต						อาจารย์			บุคลากรอื่น ๆ			รวม		
	ปริญญาตรี			บัณฑิต											
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
เรียนวิธีใช้ห้องสมุดตามหลักสูตรของโรงเรียน /มหาวิทยาลัย	2.96	1.46	ป	3.44	1.49	ป	3.07	1.03	ป	4.08	1.24	ม	3.14	1.47	ป
อ่านหนังสือหรือคู่มือแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด	2.12	1.13	น	2.57	1.13	น	3.13	0.99	ป	2.83	0.72	ป	2.31	1.15	น
ชมสไลด์/ภาพยนตร์แนะนำวิธีใช้ห้องสมุด	1.62	0.92	น	1.70	0.91	น	2.07	1.10	น	1.25	0.45	นส	1.65	0.92	น
ฟังการบรรยายจากบรรณารักษ์ในโอกาสต่างๆ	1.56	0.87	นส	1.63	0.85	น	1.87	0.74	น	1.33	0.65	นส	1.58	0.85	นส
ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่เมื่อมาใช้ห้องสมุด	2.58	1.30	น	2.67	1.15	ป	2.67	1.50	ป	2.50	1.45	น	2.60	1.27	ป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ความถี่ในการใช้ห้องสมุดจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้ / ความถี่	นิสิต				อาจารย์		บุคลากรอื่น ๆ		รวม	
	ปริญญาตรี		บัณฑิตฯ							
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	69	29.3	41	42.3	–	–	5	41.7	115	32.1
สัปดาห์ละ 2 – 4 ครั้ง	94	40.0	27	27.8	3	20.0	2	16.7	126	35.1
สัปดาห์ละครั้ง	12	5.1	4	4.1	1	6.7	2	16.7	19	5.3
เดือนละ 1–3 ครั้ง	6	2.6	6	6.2	2	13.3	1	8.3	15	4.2
ไม่แน่นอน	54	23.0	19	19.6	9	60.0	2	16.7	84	23.4
รวม	235	100.0	97	100.0	15	100.0	12	100.0	359	100.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 12 โดยส่วนรวมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 35.1 ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-4 ครั้ง และร้อยละ 32.1 ใช้ห้องสมุดทุกวัน อย่างไรก็ดีปรากฏว่านิสิตบัณฑิตศึกษาจำนวนถึงร้อยละ 42.3 และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย จำนวนละ 41.7 ใช้ห้องสมุดทุกวัน ในขณะที่ไม่มีอาจารย์คนใดเลยที่ใช้ห้องสมุดทุกวัน และอาจารย์ส่วนใหญ่จำนวนถึงร้อยละ 60.00 ใช้ห้องสมุดในอัตราความถี่ไม่แน่นอน

นอกจากนี้ ยังปรากฏว่าผู้ใช้หอสมุดกลางทั้ง 4 ประเภท มีระยะเวลาในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันไป ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 ระยะเวลาในการใช้ห้องสมุดจำแนกตามประเภทของผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้ / ระยะเวลา	นิสิต				อาจารย์		บุคลากรอื่น ๆ		รวม	
	ปริญญาตรี		บัณฑิตฯ							
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
0–30 นาที	9	3.83	2	2.1	2	13.3	–	–	13	3.6
30–55 นาที	20	8.51	11	11.3	4	26.7	4	33.3	39	10.9
1–2 ชั่วโมง	107	45.53	33	34.0	6	40.0	5	41.7	151	42.1
2 ชั่วโมงขึ้นไป	99	42.13	51	52.6	3	20.0	3	25.0	156	43.4
รวม	235	100.00	97	100.0	15	100.0	12	100.0	359	100.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 13 ปรากฏว่าโดยส่วนรวมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.4 ใช้ห้องสมุดห้องสมุด 2 ชั่วโมงขึ้นไป และร้อยละ 42.1 ใช้ห้องสมุด 1–2 ชั่วโมง และในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 52.6 ใช้ห้องสมุด 2 ชั่วโมงขึ้นไป นิสิตปริญญาตรีส่วนใหญ่ร้อยละ 45.5 และอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 40.0 ใช้ห้องสมุด 1–2 ชั่วโมง ซึ่งในการใช้ห้องสมุดนั้น ผู้ใช้หอสมุดกลางทั้ง 4 ประเภทนิยมใช้ห้องสมุดในเวลาที่แตกต่างกัน ดังปรากฏในตารางที่ 14

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 เวลาที่นิยมมาใช้ห้องสมุดจำแนกตามประเภทของผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้ / เวลา	นิสิต				อาจารย์		บุคลากรอื่น ๆ		รวม	
	ปริญญาตรี		บัณฑิตฯ							
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่างเวลา 8.00–11.00 น.	49	20.8	29	29.9	5	33.3	6	50.0	89	24.8
ระหว่างเวลา 11.00–13.00 น.	23	9.8	10	10.3	2	13.3	2	16.7	37	10.3
ระหว่างเวลา 13.00–16.00 น.	111	47.2	38	39.2	4	26.7	3	25.0	156	43.5
ระหว่างเวลา 16.00–19.00 น.	52	22.2	20	20.6	4	26.7	1	8.3	77	21.5
รวม	235	100.0	97	100.0	15	100.0	12	100.0	359	100.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 14 ผู้ใช้หอสมุดกลางโดยส่วนรวมส่วนใหญ่จำนวนถึงร้อยละ 43.5 นิยมใช้ห้องสมุดระหว่างเวลา 13.00–16.00 น แต่ปรากฏว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.3 และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ร้อยละ 50.0 นิยมใช้ห้องสมุดระหว่างเวลา 8.00–11.00 น. เวลาที่ผู้ใช้บริการนิยมใช้น้อยที่สุดได้แก่เวลาระหว่าง 11.00–13.00 น.

ในการค้นหาวัสดุห้องสมุด ผู้ใช้หอสมุดกลางประเภทต่าง ๆ มีพฤติกรรมแตกต่างกัน ดังปรากฏในตารางที่ 15

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการค้นหาวัสดุห้องสมุดจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้ / การค้นหาวัสดุ	นิสิต						อาจารย์			บุคลากรอื่น ๆ			รวม		
	ปริญญาตรี			บัณฑิต											
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
ค้นจากเครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ เช่น บัตรรายการ	3.34	1.41	ป	4.26	1.17	ม	4.18	1.12	ม	4.83	0.39	มส	3.67	1.39	ม
สอบถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุด	2.30	1.16	น	2.49	1.18	น	2.93	1.33	ป	2.00	0.85	น	2.37	1.17	น
ขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้สอน เพื่อนหรือผู้อื่น	2.36	1.08	น	2.36	1.15	น	1.87	0.91	น	1.92	0.67	น	2.32	1.08	น
ดูจากรายชื่อหนังสือใหม่	1.82	0.97	น	2.01	1.03	น	1.93	1.03	น	1.75	1.05	น	1.88	0.99	น
เดินหาตามชั้นหนังสือหรือวารสาร	2.96	1.29	ป	2.89	1.41	ป	2.80	1.47	ป	2.42	1.16	น	2.91	1.33	ป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 15 ปรากฏว่าผู้ใช้หอสมุดกลางโดยส่วนรวมค้นหาวัสดุห้องสมุดในหอสมุดกลางโดยค้นจากเครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ ในระดับสูงสุดคือระดับมาก ซึ่งถ้าพิจารณาตามประเภทของผู้ใช้หอสมุดกลาง จะพบว่าบุคลากรอื่น ๆ ค้นหาวัสดุห้องสมุดในหอสมุดกลางโดยใช้เครื่องมือช่วยค้นในระดับมากที่สุด ในขณะที่นิสิตปริญญาตรีใช้เครื่องมือช่วยค้นในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังปรากฏอีกว่าผู้ใช้หอสมุดกลางโดยส่วนรวมค้นหาวัสดุห้องสมุดที่ต้องการโดยเดินหาตามชั้นหนังสือหรือวารสารในระดับรองลงมา คือ ระดับปานกลาง ส่วนการค้นหาวัสดุห้องสมุดด้วยวิธีการอื่น ๆ ซึ่งได้แก่การสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ การดูรายชื่อหนังสือใหม่ และการขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนหรือเพื่อนนั้นผู้ใช้ทุกประเภทใช้วิธีการดังกล่าวในระดับน้อยเหมือนกัน ยกเว้นอาจารย์ซึ่งระบุว่าสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง

<u>สภาพการใช้หอสมุดกลางและวัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลาง</u> (ตารางที่ 16 ถึงตารางที่ 20)

ผู้ใช้หอสมุดกลางโดยส่วนรวมมีจุดประสงค์ในระดับปานกลางในการใช้หอสมุดกลางเพื่อใช้วัสดุห้องสมุด ใช้บริการต่าง ๆ และใช้เป็นที่ทำงานส่วนตัว อย่างไรก็ดีปรากฏว่า นิสิตบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยมีจุดประสงค์เพื่อใช้วัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลางในระดับมาก นอกจากนี้บุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยยังมีจุดประสงค์ในการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดกลางในระดับมากเช่นกัน ในขณะที่นิสิตปริญญาตรีมีจุดประสงค์ในการใช้หอสมุดกลางในระดับมากเพื่อใช้เป็นที่ทำงานส่วนตัวส่วนจุดประสงค์อื่น ๆ ในการใช้หอสมุดกลางนั้นปรากฏในระดับน้อยและน้อยที่สุด ดังได้แสดงไว้ในตารางที่ 16

และแม้หอสมุดกลางจะมีวัสดุห้องสมุดหลายประเภท แต่ผู้ใช้หอสมุดกลางทั้ง 4 ประเภท มักเลือกใช้วัสดุห้องสมุดที่สอดคล้องกับความต้องการดังปรากฏในตารางที่ 17

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับจุดประสงค์ในการใช้หอสมุดกลางจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้ / จุดประสงค์	นิสิต						อาจารย์			บุคลากรอื่น ๆ			รวม		
	ปริญญาตรี			บัณฑิต											
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
ใช้วัสดุของหอสมุดกลาง	2.86	1.18	ป	3.61	1.43	ม	4.00	0.84	ม	4.00	1.13	ม	3.15	1.30	ป
ใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดกลาง	2.93	0.98	ป	3.14	1.15	ป	3.40	1.12	ป	3.67	0.89	ม	3.03	1.04	ป
ใช้เป็นที่ทำงานส่วนตัวโดยไม่ใช้วัสดุห้อง เช่น ประชุมกลุ่ม ทำรายงาน ดูตำรา	3.94	1.18	ม	2.92	1.37	ป	2.27	1.58	น	3.17	1.47	ป	3.57	1.36	ป
ใช้เป็นสถานที่พูดคุย และนัดพบกับเพื่อน	1.97	1.06	น	1.77	0.97	น	1.27	0.80	นส	2.25	1.21	น	1.89	1.04	น
ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน	2.20	1.06	น	1.66	0.91	น	1.13	0.52	นส	1.92	0.67	น	2.00	1.03	น
มาชมนิทรรศการ	1.75	0.85	น	1.65	0.91	น	1.67	1.17	น	1.50	0.67	นส	1.71	0.88	น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการใช้วัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลางจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้ / วัสดุห้องสมุด	นิสิต ปริญญาตรี			นิสิต บัณฑิต			อาจารย์			บุคลากรอื่น ๆ			รวม		
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
หนังสืออ้างอิงภาษาไทย	2.21	1.28	น	2.91	1.42	ป	2.53	1.25	น	2.58	1.00	น	2.43	1.35	น
หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ	2.19	1.23	น	3.22	1.19	ป	2.60	1.18	ป	2.67	1.15	ป	2.51	1.29	น
หนังสือทั่วไปภาษาไทย	2.83	1.33	ป	3.01	1.29	ป	2.87	1.51	ป	3.33	1.23	ป	2.90	1.32	ป
หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ	2.22	1.15	น	2.98	1.23	ป	2.93	1.44	ป	2.83	1.19	ป	2.47	1.24	น
วารสารภาษาไทย	2.72	1.36	ป	2.94	1.27	ป	2.33	1.34	น	3.17	1.27	ป	2.78	1.33	ป
วารสารภาษาต่างประเทศ	2.16	1.10	น	2.87	1.42	ป	2.67	1.45	ป	2.75	1.42	ป	2.39	1.26	น
หนังสือพิมพ์ภาษาไทย	2.65	1.32	ป	2.44	1.21	ป	2.00	1.13	น	3.08	1.00	ป	2.58	1.28	น
หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ	1.97	1.04	น	2.09	1.12	ป	1.67	0.82	น	2.58	1.24	น	2.01	1.07	น
วิทยานิพนธ์	1.47	0.84	นส	3.51	1.45	ป	2.80	1.32	ป	2.75	1.36	ป	2.12	1.41	น
สิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1.49	0.72	นส	1.93	0.98	น	2.20	1.08	น	2.42	1.08	น	1.67	0.86	น
สิ่งพิมพ์รัฐบาล	1.47	0.78	นส	1.79	0.91	น	2.60	1.35	ป	1.75	0.75	น	1.61	0.86	น

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ประเภทผู้ใช้ / วัสดุห้องสมุด	นิสิต						อาจารย์			บุคลากรอื่น ๆ			รวม		
	ปริญญาตรี			บัณฑิต											
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
สิ่งพิมพ์ประเทศไทย	1.50	0.70	นส	1.74	1.01	น	2.07	1.22	น	1.58	0.67	นส	1.59	0.86	น
หนังสือหายากและต้นฉบับตัวเขียน	1.38	0.71	นส	1.60	0.94	น	1.60	1.12	น	1.25	0.45	นส	1.45	0.80	นส
จุลสาร	1.61	0.93	น	1.67	0.91	น	1.93	1.16	น	1.42	0.51	นส	1.63	0.93	น
แผนที่	1.29	0.65	นส	1.25	0.50	นส	1.20	0.41	นส	1.25	0.45	นส	1.27	0.60	นส
โสตทัศนวัสดุอื่น ๆ เช่น สไลด์ แผ่นเสียง เป็นต้น	1.41	0.84	นส.	1.23	0.55	นส.	1.60	1.12	น	1.50	0.90	นส	1.37	0.79	นส

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า การใช้วัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลางอยู่ในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ แต่ยังปรากฏว่ามีการใช้วัสดุห้องสมุดประเภทหนังสือทั่วไปภาษาไทย และวารสารภาษาไทยในระดับปานกลาง และใช้หนังสือหายากและต้นฉบับตัวเขียน แผนที่ และโสตทัศนวัสดุอื่น ๆ ในระดับน้อยที่สุด อย่างไรก็ดีเมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้ใช้หอสมุดกลางแล้วจะพบว่ามีข้อแตกต่างในการใช้วัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลางแต่ละประเภท ได้แก่ นิสิตปริญญาตรีใช้วัสดุห้องสมุดประเภทหนังสือทั่วไปภาษาไทย วารสารภาษาไทย และหนังสือพิมพ์ภาษาไทยในระดับปานกลาง ส่วนวัสดุห้องสมุดประเภทอื่น ๆ อาทิเช่น วารสารภาษาต่างประเทศ วิทยานิพนธ์ และโสตทัศนวัสดุอื่น ๆ นั้นมีการใช้ในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษาใช้วัสดุห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ในระดับปานกลางเกือบทุกประเภท โดยการใช้วิทยานิพนธ์มีค่าตอบเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด (3.51) เมื่อเทียบกับการใช้วัสดุห้องสมุดประเภทอื่น ๆ รองลงมาได้แก่ หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ หนังสือทั่วไปภาษาไทย หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ยังปรากฏว่าอาจารย์ใช้วัสดุห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ในระดับปานกลางและน้อยกำกึ่งกันเกือบทุกประเภท โดยมีค่าตอบเฉลี่ยสูงสุด (2.93) ว่าได้ใช้หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่หนังสือทั่วไปภาษาไทยซึ่งใช้ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน แต่ใช้แผนที่น้อยที่สุดเพียงอย่างเดียว บุคลากรอื่น ๆ นั้นส่วนใหญ่ใช้วัสดุห้องสมุดต่าง ๆ ในระดับปานกลางและน้อยโดยมีค่าตอบเฉลี่ยสูงสุด (3.33) ว่าได้ใช้หนังสือทั่วไปภาษาไทย รองลงมาได้แก่ วารสารภาษาไทย และหนังสือพิมพ์ภาษาไทยซึ่งใช้ในระดับปานกลาง ส่วนสิ่งพิมพ์ประเทศไทย หนังสือหายาก จุลสาร แผนที่ และโสตทัศนวัสดุอื่น ๆ นั้น ปรากฏว่าบุคลากรอื่น ๆ ใช้ในระดับน้อยที่สุด

วัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลางนั้นอาจจำแนกออกเป็นสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งมีความเพียงพอแก่การใช้ของผู้ใช้หอสมุดกลางทั้ง 4 ประเภท มากน้อยแตกต่างกันไป ดังปรากฏในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบระดับการใช้และความเพียงพอของวัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลางจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้ / หมวดวิชา	นิสิตปริญญาตรี							นิสิตบัณฑิตศึกษา							อาจารย์							บุคลากรอื่น ๆ							รวม						
	การใช้			ความเพียงพอ			t	การใช้			ความเพียงพอ			t	การใช้			ความเพียงพอ			t	การใช้			ความเพียงพอ			t	การใช้			ความเพียงพอ			t
	$\bar{x}$	SD	แปลความ	$\bar{x}$	SD	แปลความ		$\bar{x}$	SD	แปลความ	$\bar{x}$	SD	แปลความ		$\bar{x}$	SD	แปลความ	$\bar{x}$	SD	แปลความ		$\bar{x}$	SD	แปลความ	$\bar{x}$	SD	แปลความ		$\bar{x}$	SD	แปลความ	$\bar{x}$	SD	แปลความ	
000 ความรู้ทั่วไป	2.55	1.15	น	2.88	0.80	ป	-2.82*	3.25	1.41	ป	2.80	0.86	ป	2.11*	3.50	1.00	ป	2.42	0.79	น	3.46**	3.83	0.94	น	2.75	0.62	ป	3.77**	2.87	1.28	ป	2.82	0.81	ป	0.47
100 ปรัชญา	2.31	1.04	น	2.71	0.91	ป	-3.02**	2.60	1.18	ป	2.90	0.84	ป	-1.50	2.28	1.50	น	2.43	0.79	น	-0.21	1.87	0.83	น	3.00	0.53	ป	-2.55*	2.37	1.10	น	2.77	0.88	ป	-3.71**
200 ศาสนา	2.08	0.90	น	2.87	0.77	ป	-6.73**	2.15	1.01	น	2.97	0.84	ป	-4.16**	1.71	0.76	น	2.43	0.79	น	-1.70	2.00	1.15	น	3.00	0.57	ป	-1.87	2.08	0.93	น	2.88	0.78	ป	-8.38**
300 สังคมศาสตร์	2.95	1.24	ป	2.70	0.85	ป	1.89	3.41	1.20	ป	2.63	0.79	ป	4.22**	3.44	0.73	ป	2.55	1.01	น	2.87*	2.73	2.30	ป	3.09	2.80	ป	-1.00	3.08	1.22	ป	2.70	0.83	ป	3.75**
400 ภาษาศาสตร์	2.35	1.11	น	2.88	0.84	ป	-4.22**	2.81	1.33	ป	2.77	0.92	ป	0.51	2.71	0.95	ป	2.57	1.27	น	0.42	2.30	0.82	น	2.80	0.63	ป	-1.25	2.40	1.17	น	2.83	0.87	ป	-3.19**
500 วิทยาศาสตร์	3.08	1.34	ป	2.58	0.94	น	3.67**	2.74	1.29	ป	2.86	0.95	ป	-0.45	2.43	1.13	น	2.28	0.76	น	0.31	2.71	1.11	ป	3.28	0.76	ป	-1.33	2.98	1.32	ป	2.65	0.94	ป	2.86**
600 วิทยาศาสตร์ประยุกต์	2.95	1.28	ป	2.53	0.83	น	3.20**	3.06	1.36	ป	2.63	0.74	ป	1.66	2.62	1.51	ป	2.12	0.83	น	0.76	2.60	1.26	ป	2.50	1.08	น	0.16	2.95	1.30	ป	2.53	0.83	น	3.62**
700 ศิลปกรรม	2.28	1.13	น	2.68	0.80	ป	-3.08**	2.33	1.07	น	2.62	0.78	ป	-1.41	1.71	0.76	น	2.43	1.13	น	-2.50*	2.78	1.20	ป	2.55	0.73	น	0.39	2.29	1.11	น	2.65	0.80	ป	-3.37**
800 วรรณคดี	2.97	1.22	ป	2.86	0.91	ป	0.99	3.18	1.35	ป	3.16	0.94	ป	0.08	3.37	1.41	ป	2.75	1.39	น	1.11	3.10	1.29	ป	3.10	0.74	ป	0.00	3.05	1.26	ป	2.94	0.94	ป	1.03
900 ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์	2.15	1.10	น	2.85	0.82	ป	-6.58**	2.85	1.32	ป	3.17	0.79	ป	-2.47	2.78	0.83	ป	2.55	0.88	น	0.51	3.00	1.12	ป	3.00	0.86	ป	0.00	2.41	1.19	น	2.93	0.82	ป	-5.42**

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้หอสมุดกลางมีระดับการใช้วัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาต่าง ๆ ในระดับปานกลางและระดับน้อย และผู้ใช้หอสมุดกลางมีความคิดเห็นว่าระดับความเพียงพอของวัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลางอยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อยเช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ดีจะเห็นได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบระหว่างระดับการใช้และระดับความเพียงพอของวัสดุห้องสมุดแล้ว โดยส่วนรวมจะแตกต่างกันในสาขาวิชาต่อไปนี้คือ ปรัชญา ศาสนา ภาษาศาสตร์ ศิลป และภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ จากตารางปรากฏว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางมีระดับการใช้วัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาเหล่านี้ในระดับน้อย แต่มีความคิดเห็นว่าระดับความเพียงพอของวัสดุห้องสมุดดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าหอสมุดกลางมีวัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาเหล่านี้มากเพียงพอที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้แล้ว

ในด้านการใช้วัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นว่าระดับความเพียงพอของวัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกันแต่น้อยกว่าระดับการใช้ ในขณะที่การใช้วัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผู้ใช้หอสมุดกลางมีความคิดเห็นว่าระดับความเพียงพอของวัสดุห้องสมุดในสาขาวิชานี้อยู่ในระดับน้อย ซึ่งแสดงว่าหอสมุดกลางมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงและเพิ่มปริมาณวัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ประยุกต์

ส่วนระดับการใช้และระดับความเพียงพอของวัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาความรู้ทั่วไป และวรรณคดี นั้นไม่ปรากฏความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ มีระดับการใช้และระดับความเพียงพอในระดับปานกลาง

ถ้าพิจารณาตามประเภทของผู้ใช้หอสมุดกลาง ปรากฏว่าผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทมีระดับการใช้และระดับความเพียงพอของวัสดุห้องสมุดที่แตกต่างกันดังนี้

นิสิตปริญญาตรีมีระดับการใช้วัสดุห้องสมุดสาขาวิชาต่าง ๆ ในระดับปานกลางและระดับน้อยโดยมีผลเฉลี่ยคำตอบจำนวนสูงสุด (3.08) ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ - รองลงมาได้แก่วรรณคดี สังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ตามลำดับ

ส่วนระดับความเพียงพอนั้น นิสิตปริญญาตรีมีความเห็นว่าวัสดุห้องสมุดเกือบทุกสาขาวิชามีความเพียงพอในระดับปานกลาง ยกเว้นสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ซึ่งนิสิตปริญญาตรีเห็นว่ามีความเพียงพอในระดับน้อย

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการใช้และระดับความเพียงพอแล้วจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกสาขาวิชา ยกเว้นสาขาวิชาสังคมศาสตร์และวรรณคดี ซึ่งไม่ปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด กล่าวคือนิสิตปริญญาตรีมีระดับการใช้มากกว่าระดับความเพียงพอในสาขาวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ส่วนในสาขาวิชาความรู้ทั่วไป ปรัชญา ศาสนา ภาษาศาสตร์ ศิลปกรรม ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์นั้นนิสิตปริญญาตรีมีความเห็นว่ามีระดับความเพียงพอมากกว่าระดับการใช้

นิสิตบัณฑิตศึกษา มีระดับการใช้วัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลางในสาขาวิชาต่าง ๆ ในระดับปานกลางเกือบทุกสาขาวิชา โดยปรากฏผลเฉลี่ยคำตอบสูงสุด (3.41) ในสาขาวิชาสังคมศาสตร์ รองลงมาได้แก่สาขาวิชาความรู้ทั่วไป วรรณคดีและวิทยาศาสตร์ประยุกต์ตามลำดับ นอกจากนี้นิสิตบัณฑิตศึกษามีระดับการใช้วัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาศาสนาและศิลปกรรมในระดับน้อย

ส่วนระดับความเพียงพอนั้น นิสิตบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่าวัสดุห้องสมุดทุกสาขาวิชามีความเพียงพอในระดับปานกลาง โดยวัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์มีความเพียงพอในระดับสูงสุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการใช้และระดับความเพียงพอแล้วจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในสาขาวิชาความรู้ทั่วไป ศาสนาและสังคมศาสตร์ กล่าวคือนิสิตบัณฑิตศึกษามีระดับการใช้มากกว่าความเพียงพอในสาขาวิชาความรู้ทั่วไปและสังคมศาสตร์ ส่วนสาขาวิชาศาสนานั้นนิสิตบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่ามีระดับความเพียงพอมากกว่าระดับการใช้ นอกจากนี้ยังปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการใช้และระดับความเพียงพอในสาขาวิชาอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

อาจารย์มีระดับการใช้วัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลางในระดับปานกลางและระดับมาก โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบการใช้วัสดุห้องสมุดสูงสุด (3.50) ในสาขาวิชาความรู้ทั่วไป รองลงมาได้แก่สาขาวิชาสังคมศาสตร์ นอกจากนี้ยังปรากฏว่าอาจารย์มีระดับ

การใช้วัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาศาสนา ศิลปกรรม ปรัชญา และวิทยาศาสตร์ในระดับน้อยตามลำดับอีกด้วย

ส่วนระดับความเพียงพอนั้น อาจารย์มีความคิดเห็นว่าวัสดุห้องสมุดทุกสาขาวิชามีความเพียงพอในระดับน้อย โดยสาขาวิชาที่มีความเพียงพอในระดับต่ำที่สุดได้แก่วิทยาศาสตร์ประยุกต์

เมื่อเปรียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการใช้และความเพียงพอของวัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลางแล้ว จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในสาขาวิชาความรู้ทั่วไป สังคมศาสตร์และศิลปกรรม กล่าวคือ อาจารย์มีระดับการใช้มากกว่าระดับความเพียงพอในสาขาวิชาความรู้ทั่วไปและสังคมศาสตร์ ส่วนสาขาวิชาศิลปกรรมนั้นอาจารย์มีระดับความเพียงพอมากกว่าระดับการใช้ นอกจากนี้ยังปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการใช้และระดับความเพียงพอในสาขาวิชาอื่น ๆ นอกเหนือจากสาขาวิชาที่กล่าวมาข้างต้น

บุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย มีระดับการใช้วัสดุห้องสมุดในระดับปานกลางเกือบทุกสาขาวิชา ยกเว้นสาขาวิชาปรัชญา ศาสนา และภาษาศาสตร์ ซึ่งบุคลากรอื่น ๆ มีระดับการใช้ในระดับน้อย

ส่วนความเพียงพอนั้น บุคลากรอื่น ๆ มีความคิดเห็นว่าวัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลางมีความเพียงพอในระดับปานกลางเกือบทุกสาขาวิชา ยกเว้นสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ซึ่งบุคลากรอื่น ๆ มีความเห็นว่ามีความเพียงพอในระดับน้อย

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการใช้และระดับความเพียงพอแล้วจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในสาขาวิชาความรู้ทั่วไปและปรัชญา กล่าวคือ บุคลากรอื่น ๆ มีระดับการใช้วัสดุห้องสมุดมากกว่าความเพียงพอในสาขาวิชาความรู้ทั่วไป ส่วนสาขาวิชาปรัชญานั้นบุคลากรอื่น ๆ มีความเห็นว่ามีระดับความเพียงพอมากกว่าระดับการใช้ นอกจากนั้นยังปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างระดับของการใช้วัสดุห้องสมุดและระดับความเพียงพอในสาขาวิชาอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาข้างต้น

หอสมุดกลางได้จัดให้มีบริการประเภทต่าง ๆ ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ทุกประเภท ซึ่งใช้บริการต่าง ๆ มากน้อยต่างกันดังปรากฏในตารางที่ 19

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการใช้บริการของหอสมุดกลางจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้ / บริการ	นิสิต						อาจารย์			บุคลากรอื่น ๆ			รวม		
	ปริญญาตรี			บัณฑิต											
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
บริการจ่าย - รับ	2.88	1.53	ป	3.77	1.33	ม	3.73	0.96	ม	3.20	1.21	ป	3.17	1.50	ป
บริการหนังสือจอง	1.80	1.00	น	1.83	1.07	น	2.27	1.16	น	2.00	1.36	น	1.83	1.03	น
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	1.61	0.87	น	1.86	0.96	น	2.33	1.34	น	2.42	1.16	น	1.74	0.95	น
บริการถ่ายเอกสาร	1.88	0.97	น	2.78	1.21	ป	2.73	0.70	ป	2.83	1.03	ป	2.19	1.12	น
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	1.49	0.81	นส	1.57	0.99	นส	1.87	0.83	น	2.58	1.38	น	1.56	0.90	นส
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	1.39	0.69	นส	1.46	0.89	นส	1.47	0.91	นส	1.42	0.67	นส	1.41	0.75	นส
บริการโสตทัศนวัสดุ	1.43	0.73	นส	1.29	0.59	นส	1.60	1.12	น	1.25	0.62	นส	1.39	0.71	นส
บริการจัดฉายภาพยนตร์เพื่อการศึกษา	1.71	1.06	น	1.42	0.81	นส.	1.13	0.35	นส	1.75	0.75	น	1.61	0.98	น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 19 ปรากฏว่าผู้ใช้หอสมุดกลางโดยส่วนรวมใช้บริการจ่าย-รับในระดับปานกลาง ซึ่งถ้าพิจารณาตามประเภทของผู้ใช้หอสมุดกลางแล้วจะพบว่านิสิต-บัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยใช้บริการจ่าย-รับในระดับมาก ส่วนบริการประเภทอื่น ๆ นั้นมีการใช้ในระดับน้อยและน้อยที่สุดเป็นส่วนใหญ่ นอกจากบริการถ่ายเอกสารซึ่งปรากฏว่าผู้ใช้หอสมุดกลางประเภท นิสิตบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยใช้บริการดังกล่าวในระดับปานกลางอีกด้วย

การใช้บริการจ่าย-รับนั้น หมายถึงการใช้บริการหลาย ๆ อย่างในความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับ ซึ่งผู้ใช้หอสมุดกลางทั้ง 4 ประเภทจะใช้บริการต่าง ๆ ของบริการจ่าย-รับมากน้อยแตกต่างกัน ดังนี้ (ดูตารางที่ 20)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการใช้บริการจ่าย-รับประเภทต่าง ๆ จำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้ / บริการจ่าย - รับ	นิสิต						อาจารย์			บุคลากรอื่น ๆ			รวม		
	ปริญญาตรี			บัณฑิต											
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
ทำและต่ออายุบัตรสมาชิก	2.64	1.17	ป	2.97	1.33	ป	3.40	1.12	ป	2.58	1.31	น	2.76	1.23	ป
ยืมและคืนหนังสือ	3.25	1.43	ป	4.17	1.22	ม	3.80	0.94	ม	4.33	0.78	ม	3.56	1.40	ป
สอบถามเกี่ยวกับบริการและเรื่องราวโดยทั่วไปของหอสมุดกลางและทิศทางภายในหอสมุดกลาง	1.70	0.82	น	1.79	0.89	น	2.27	1.53	น	1.83	1.03	น	1.75	0.89	น
สอบถามปัญหาในการค้นหาหนังสือ	2.42	1.31	น	2.72	1.20	ป	2.53	1.30	น	3.00	1.13	ป	2.53	1.28	น
ยืมระหว่างห้องสมุด	1.40	0.73	นส	1.52	0.92	นส	2.00	1.07	น	2.50	1.68	น	1.49	0.87	นส

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 20 ผู้ใช้บริการโดยส่วนรวมติดต่อบริการจ่าย-รับเพื่อทำและต่ออายุบัตรสมาชิก ยืมและคืนหนังสือในระดับปานกลาง อย่างไรก็ดีหากพิจารณาตามประเภทของผู้ใช้บริการจะพบว่า นิสิตบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ติดต่อบริการจ่าย-รับเพื่อยืมและคืนหนังสือในระดับมาก บริการประเภทอื่น ๆ ของบริการจ่าย-รับนั้น มีผู้ใช้บริการในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ แต่เฉพาะนิสิตบัณฑิตศึกษา และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย เมื่อประสบปัญหาในการค้นหาหนังสือจะติดต่อบริการจ่าย-รับในระดับปานกลาง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อบริการจ่าย-รับ</u>
(ตารางที่ 21 ถึงตารางที่ 31)

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อบริการจ่าย-รับ ในรูปของตารางค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าที ซึ่งจำแนกออกตามประเภทของผู้ใช้หอสมุดกลาง ในการบรรยายตารางในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้แยกบรรยายตามประเภทของผู้ใช้หอสมุดกลาง เพื่อให้ได้เห็นถึงรายละเอียดของความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้หอสมุดกลางประเภทต่าง ๆ ที่มีต่อบริการจ่าย-รับอย่างแท้จริง ดังผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านอาคารสถานที่โดยทั่วไปจำแนกตามประเภทผู้ใช้

อาคารสถานที่โดยทั่วไป / ประเภทผู้ใช้	นิสิตปริญญาตรี							นิสิตบัณฑิตศึกษา							อาจารย์							บุคลากรอื่น ๆ							รวม						
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	
1. ทางเข้าอาคาร																																		
1.1 เห็นได้ง่าย	4.03	0.86	ม	3.99	0.96	ม	0.59	4.16	0.77	ม	4.10	0.91	ม	0.68	4.20	0.56	ม	3.93	1.03	ม	0.94	4.16	0.58	ม	4.00	0.85	ม	0.62	4.08	0.82	ม	4.02	0.95	ม	1.11
1.2 มีห้องโถงกว้างขวางอยู่จากทางเข้า	3.93	0.78	ม	3.76	1.03	ม	2.77*	3.97	0.89	ม	3.83	0.94	ม	1.47	3.67	0.72	ม	3.40	1.06	ป	0.89	3.91	0.67	ม	3.58	1.00	ป	1.00	3.93	0.81	ม	3.76	1.01	ม	3.41**
1.3 มีที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	4.06	0.79	ม	3.85	1.03	ม	2.84*	4.17	0.80	ม	4.03	0.88	ม	1.39	4.13	0.74	ม	4.73	0.96	มส	1.38	4.33	0.65	ม	4.08	0.90	ม	0.82	4.10	0.77	ม	3.90	0.99	ม	3.48**
2. บริเวณจัดแสดงหนังสือใหม่ มองเห็นได้ชัดเจนจากทางเข้า	2.88	1.04	ป	3.82	0.90	ม	−11.27*	2.98	1.07	ป	4.00	0.84	ม	− 7.34*	3.13	0.91	ป	3.47	0.99	ป	− 1.00	3.08	1.00	ป	4.00	0.60	ม	− 2.93*	2.93	1.04	ป	3.86	0.88	ม	−13.64*
3. เคาน์เตอร์จ่าย-รับ																																		
3.1 มองเห็นได้ชัดเจนจากทางเข้า สะดวกในการติดต่อ	3.61	0.93	ม	3.90	0.93	ม	− 3.82*	3.74	0.98	ม	4.12	0.87	ม	− 2.89*	3.80	0.68	ม	3.93	1.03	ม	− 0.46	3.66	1.15	ม	4.33	0.49	ม	− 2.00*	3.66	0.94	ม	3.97	0.92	ม	− 5.37*
3.2 มีบริเวณกว้างขวางหน้าเคาน์เตอร์	3.60	0.88	ม	3.90	0.89	ม	− 4.46*	3.79	0.93	ม	3.97	0.98	ม	− 1.38	3.80	0.68	ม	3.87	1.06	ม	− 0.22	3.75	1.14	ม	4.33	0.65	ม	− 2.03*	3.67	0.90	ม	3.93	0.89	ม	− 4.59*
3.3 มีแสงสว่างและการระบายอากาศดี	3.91	0.83	ม	4.04	0.90	ม	− 2.77**	4.00	0.89	ม	4.03	0.93	ม	− 0.26	3.67	0.72	ม	3.87	1.06	ม	− 0.64	3.92	0.67	ม	4.00	0.74	ม	− 1.00	3.92	0.83	ม	4.03	0.91	ม	− 2.03**
3.4 มีป้ายระบุส่วนงานต่าง ๆ ไว้ชัดเจน เช่น งานให้ยืมหนังสือ	3.30	0.96	ป	3.98	0.81	ม	− 9.59*	3.68	1.01	ม	4.07	0.88	ม	− 3.14*	3.40	0.82	ป	3.93	1.03	ม	− 1.66	3.25	0.62	ป	4.25	0.75	ม	− 4.06*	3.41	0.97	ป	4.01	0.84	ม	−10.15*
3.5 มีการแบ่งเนื้อที่เคาน์เตอร์เหมาะสม ติดต่อสะดวกไม่แออัด	3.17	1.01	ป	3.97	0.84	ม	−10.77*	3.44	1.02	ป	4.01	0.95	ม	− 4.06*	3.20	0.86	ป	4.13	0.74	ม	− 2.96*	3.17	1.11	ป	4.25	0.62	ม	− 3.03*	3.24	1.01	ป	4.00	0.86	ม	−11.71*
4. ตู้บัตรรายการ																																		
4.1 มองเห็นได้ชัดเจนจากทางเข้า	3.62	0.91	ม	3.81	0.95	ม	− 2.46*	3.85	0.83	ม	4.03	0.94	ม	− 1.45	3.47	1.12	ป	3.93	1.10	ม	− 1.10	3.58	0.79	ป	4.08	0.51	ม	− 1.91	3.68	0.90	ม	3.88	0.95	ม	− 3.30*
4.2 อยู่ใกล้เคาน์เตอร์จ่าย-รับ สะดวกในการสอบถามเจ้าหน้าที่	3.51	0.89	ป	3.78	0.92	ม	− 3.58*	3.65	0.97	ม	3.90	0.98	ม	− 1.78	3.47	1.25	ป	4.13	1.06	ม	− 1.35	3.33	0.98	ป	3.83	0.72	ม	− 1.48	3.54	0.93	ป	3.83	0.94	ม	− 4.36*
5. บันไดทางขึ้นและลิฟต์อยู่ในจุดศูนย์กลางของอาคาร สามารถไปยังห้องต่าง ๆ ได้สะดวก	3.68	0.96	ม	3.84	0.98	ม	− 2.23**	3.94	0.92	ม	4.01	0.93	ม	− 0.58	2.93	1.10	ป	4.07	1.10	ม	− 2.38**	3.58	1.00	ป	4.08	0.79	ม	− 1.39	3.71	0.97	ม	3.90	0.97	ม	− 3.00*
6. ป้ายและเครื่องหมายภายในอาคาร																																		
6.1 มีแผนผังแสดงส่วนต่าง ๆ ของอาคารแต่ละชั้นในห้องโถงทางเข้าและที่พักบันได	3.18	1.02	ป	3.88	0.87	ม	− 8.98*	3.56	0.97	ป	4.02	0.89	ม	− 3.70*	3.20	1.08	ป	3.93	1.10	ม	− 1.66	3.08	0.67	ป	4.08	0.67	ม	− 3.63*	3.28	1.01	ป	3.92	0.88	ม	−10.02*
6.2 มีป้ายระบุชั้นของอาคาร และชื่อประเภทของหนังสือต่าง ๆ ในห้องอ่านอย่างชัดเจน	3.19	1.03	ป	3.99	0.84	ม	− 9.45*	3.27	1.09	ป	4.15	0.87	ม	− 6.48*	3.33	0.32	ป	4.00	1.13	ม	− 1.58	3.17	0.94	ป	4.17	0.83	ม	− 2.71**	3.22	1.03	ป	4.04	0.86	ม	−11.82*
6.3 มีป้ายแสดงทิศทางภายในอาคารอย่างชัดเจน	3.00	0.94	ป	3.85	0.91	ม	−10.02*	3.34	0.93	ป	4.00	0.89	ม	− 5.35*	2.93	0.96	ป	3.87	0.91	ม	− 2.82	2.83	0.72	ป	3.75	0.87	ม	− 2.56**	3.08	0.94	ป	3.88	0.90	ม	−11.97*

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านอาคารสถานที่โดยทั่วไป ดังนี้

นิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นสอดคล้องกันในด้านอาคารสถานที่โดยทั่วไป กล่าวคือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับมาก ขณะเดียวกันจะมีความคาดหวังในระดับมาก โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องมีที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (4.06, 4.17) และจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบริเวณแสดงหนังสือใหม่ มองเห็นได้ชัดเจนจากทางเข้า (2.88, 2.98) แต่มีผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังแตกต่างกัน กล่าวคือนิสิตปริญญาตรีมีผลเฉลี่ยคำตอบจำนวนสูงที่สุดในเรื่องเคาน์เตอร์จ่าย-รับมีแสงสว่างและการระบายอากาศดี (4.04) และจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องตู้บัตรรายการซึ่งมองเห็นได้ชัดเจนจากทางเข้า (3.51) ส่วนนิสิตบัณฑิตศึกษามีผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องมีป้ายระบุชั้นของอาคาร และชื่อประเภทของหนังสือในห้องอ่านอย่างชัดเจน (4.15) และจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องมีห้องโถงกว้างขวางถัดจากทางเข้า (3.83)

นอกจากนี้ยังปรากฏความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง ทั้งนี้จากคำถามทั้งหมด 15 ข้อ มีอยู่ 14 ข้อ ซึ่งปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนิสิตปริญญาตรีมีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังเป็น 2 ลักษณะ คือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในเรื่อง ทางเข้าอาคารมีห้องโถงกว้างขวาง (ข้อ 1.2) และมีที่รับฝากของเหมาะสม (ข้อ 1.3) และมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในเรื่องอื่น ๆ ได้แก่เรื่องบริเวณแสดงหนังสือใหม่ เห็นได้ชัดเจนจากทางเข้า (ข้อ 2) เรื่องเคาน์เตอร์จ่าย-รับ (ข้อ 3) เรื่องตู้บัตรรายการ (ข้อ 4) เรื่องบันไดทางขึ้นและลิฟท์อยู่ในจุดศูนย์กลางของอาคาร (ข้อ 5) และเรื่องป้ายและเครื่องหมายภายในอาคาร (ข้อ 6) ด้วย ส่วนนิสิตบัณฑิตศึกษามีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในเรื่องบริเวณแสดงหนังสือใหม่ เห็นได้ชัดเจนจากทางเข้า (ข้อ 2) เรื่องเคาน์เตอร์จ่าย-รับ ซึ่งมองเห็นได้ชัดเจน สะดวกในการติดต่อ (ข้อ 3.1) มีป้ายระบุส่วนงานไว้ชัดเจน (ข้อ 3.4) และมีการแบ่งเนื้อที่เคาน์เตอร์เหมาะ

สมไม่แออัด (ข้อ 3.5) และเรื่องป้ายและเครื่องหมายภายในอาคาร (ข้อ 6) เพียงลักษณะเดียวเท่านั้น ทั้งนี้จากคำถามทั้งหมด 15 ข้อ มีอยู่ 7 ข้อที่ปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อาจารย์มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับมากเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องทางเข้าอาคารมีห้องโถงกว้างขวาง (ข้อ 1.2) ที่อาจารย์มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังใน ระดับปานกลาง ซึ่งถือว่ามีผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนต่ำที่สุด (3.40) และเรื่องมีที่รับฝากของในตำแหน่งที่เหมาะสม (ข้อ 1.3) นั้น ปรากฏผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนสูงที่สุด (4.73) หรือเท่ากับมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ในขณะที่มีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงสุดในเรื่องทางเข้าเห็นได้ง่าย (4.20) และจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบันไดทางขึ้นและลิฟท์อยู่ศูนย์กลางของอาคาร (2.93) และเรื่องป้ายแสดงทิศทางภายในอาคารชัดเจน (2.93)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านอาคารสถานที่ ปรากฏว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียง 3 ข้อ จากคำถามทั้งหมด 15 ข้อ กล่าวคือ อาจารย์มีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจเฉพาะ-เรื่องเคาน์เตอร์จ่าย-รับ มีการแบ่งเนื้อที่เหมาะสม (ข้อ 3.5) เรื่องบันไดทางขึ้นและและลิฟท์อยู่ในจุดศูนย์กลางของอาคาร (ข้อ 5) และเรื่องมีป้ายแสดงทิศทางภายในอาคารชัดเจน (ข้อ 6.3)

บุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ในระดับปานกลางและระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับมากเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องทางเข้าอาคารมีห้องโถงกว้างขวาง ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกับอาจารย์และถือเป็นผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนต่ำที่สุด (3.58) ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดได้แก่เรื่องเคาน์เตอร์จ่าย-รับ เห็นได้ชัดจากทางเข้าสะดวกในการติดต่อ (4.33) และเรื่องมีบริเวณกว้างขวางหน้าเคาน์เตอร์ (4.33) นอกจากนี้ยังปรากฏผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่อง มีที่รับฝากของในตำแหน่งที่เหมาะสม (4.33) และจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องมีป้ายแสดงทิศทางภายในอาคารชัดเจน (2.83) เช่นเดียวกับอาจารย์อีกด้วย

ในการพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง จะพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือบุคลากรอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจเช่นเดียวกับนิสิตบัณฑิตศึกษาในทุกเรื่อง

นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านอาคารสถานที่โดยส่วนรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับมากทุกเรื่อง ดังนั้นจึงมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องทางเข้าอาคารเห็นได้ง่าย (ข้อ 1.1) ซึ่งไม่ปรากฏความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดนั้นได้แก่ เรื่อง มีที่รับฝากของเหมาะสม (4.10) และจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบริเวณแสดงหนังสือใหม่ เห็นได้ชัด (2.93) ขณะเดียวกันมีผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องมีป้ายระบุชั้นของอาคารและชื่อประเภทหนังสือในห้องอ่านชัดเจน (4.04) และจำนวนต่ำสุดที่สุดในเรื่องทางเข้ามีห้องโถงกว้าง (3.76)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านห้องอ่านหนังสือจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ห้องอ่านหนังสือ \ ประเภทผู้ใช้	นิสิตปริญญาตรี							นิสิตบัณฑิตศึกษา							อาจารย์							บุคลากรอื่น ๆ							รวม						
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t
	X	SD	แปลความ	X	SD	แปลความ		X	SD	แปลความ	X	SD	แปลความ		X	SD	แปลความ	X	SD	แปลความ		X	SD	แปลความ	X	SD	แปลความ		X	SD	แปลความ	X	SD	แปลความ	
1. มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์รองห้องอ่านหนังสือทุกห้อง	3.33	0.81	ป	3.74	0.87	ม	- 5.85*	3.57	0.91	ป	4.00	0.96	ม	- 3.46*	3.33	0.82	ป	3.47	0.91	ป	- 0.38	3.17	0.58	ป	3.58	0.51	ป	- 2.16**	3.39	0.84	ป	3.88	0.90	ม	- 6.85*
2. ชั้นหนังสือ																																			
2.1 ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมเข้าใช้ได้สะดวก	3.25	0.92	ป	3.71	0.89	ม	- 6.32*	3.60	0.82	ม	3.83	0.91	ม	- 2.41**	3.40	0.74	ป	3.93	0.70	ม	- 2.78*	3.58	0.67	ป	4.17	0.72	ป	- 2.55**	3.61	0.89	ป	3.77	0.89	ม	- 7.11*
2.2 มีเนื้อที่ทางเดินระหว่างชั้นกว้างขวาง พอหาหนังสือสะดวก	3.43	0.83	ป	3.95	0.80	ม	- 7.67*	3.59	0.84	ป	4.02	0.85	ม	- 3.83*	3.27	0.59	ป	3.87	0.83	ม	- 2.36**	3.17	0.58	ป	4.08	0.67	ม	- 3.19*	3.46	0.82	ป	3.97	0.81	ม	- 9.22*
2.3 ความสูงของชั้นเหมาะสม หยิบหนังสือได้สะดวก	3.22	0.88	ป	3.90	0.74	ม	- 9.46*	3.24	0.94	ป	4.08	0.82	ม	- 6.96*	3.00	0.65	ป	3.87	0.83	ม	- 2.98*	2.83	0.39	ป	3.83	0.83	ม	- 3.63*	3.20	0.88	ป	3.95	0.77	ม	-12.53*
2.4 มีป้ายระบุหมวดหมู่ของหนังสือในแต่ละชั้นอย่างชัดเจน	3.54	0.83	ป	3.78	0.90	ม	- 3.19*	3.51	0.82	ป	3.90	0.85	ม	- 3.60*	3.33	0.90	ป	3.67	0.98	ม	- 0.79	3.58	0.51	ป	3.83	0.57	ม	- 1.91	3.53	0.83	ป	3.81	0.88	ม	- 4.75*
3. ที่นั่งอ่านหนังสือ																																			
3.1 อยู่ในบริเวณที่เข้าใช้ได้สะดวก	3.00	1.03	ป	4.11	0.78	ม	-13.38*	3.01	0.99	ป	4.16	0.87	ม	- 8.52*	3.07	0.88	ป	3.87	1.06	ม	- 1.74	2.92	0.67	ป	4.00	0.85	ม	- 3.22*	3.00	1.00	ป	4.11	0.82	ม	-16.08*
3.2 มีการจัดวางอย่างเหมาะสม มีเนื้อที่ทางเดินระหว่างที่นั่งกว้างขวาง	3.82	0.86	ม	3.97	0.96	ม	- 1.97**	3.79	0.93	ม	4.21	0.86	ม	- 3.40*	3.66	0.48	ม	3.60	0.83	ม	0.29	3.67	0.49	ม	3.92	0.79	ม	- 1.91	3.80	0.86	ม	4.02	0.93	ม	- 3.52*
3.3 มีที่นั่งอ่านเพียงพอ	3.41	0.95	ป	4.00	0.91	ม	- 7.26*	3.54	1.04	ป	4.18	0.92	ม	- 4.47*	3.20	0.77	ป	3.47	0.99	ป	- 0.77	2.50	0.52	ม	3.92	0.67	ม	- 4.93*	3.41	0.97	ป	4.02	0.92	ม	- 9.04*
3.4 มีที่นั่งอ่านหลายประเภทตามลักษณะการใช้ 3.4.1 โต๊ะอ่าน 6 ที่นั่ง	2.91	1.04	ป	4.23	0.81	ม	-14.85*	3.17	1.12	ป	4.22	0.94	ม	- 6.48*	3.13	0.83	ป	3.60	1.06	ม	- 1.07	2.25	0.75	ม	4.08	0.67	ม	- 5.01*	2.96	1.06	ป	4.20	0.86	ม	-16.05*
3.4.2 โต๊ะอ่าน 4 ที่นั่ง	3.31	0.97	ป	3.77	0.98	ม	- 5.75*	3.55	0.96	ป	3.99	0.90	ม	- 4.10*	3.47	0.74	ป	3.67	1.17	ม	- 0.54	2.83	0.72	ป	3.33	0.49	ป	- 2.17**	3.36	0.96	ป	3.81	0.96	ม	- 7.16*
3.4.3 โต๊ะอ่านเดี่ยว	3.43	0.94	ป	3.83	0.92	ม	- 5.39*	3.59	0.90	ป	3.99	0.92	ม	- 3.36**	3.60	0.74	ม	3.67	1.17	ม	- 0.18	3.17	0.57	ป	3.42	0.51	ป	- 1.15	3.47	0.91	ป	3.85	0.93	ม	- 6.29*
3.4.4 เก้าอี้บุนวม	3.32	1.12	ป	3.62	1.01	ม	- 9.18*	3.45	1.22	ป	4.28	0.88	ม	- 5.57*	3.47	0.83	ป	4.00	1.13	ม	- 1.29	3.58	0.90	ป	3.92	1.00	ม	- 0.94	3.37	1.13	ป	4.16	0.90	ม	-10.75*
3.4.5 ห้องพิมพ์ขนาดย่อย	3.20	1.13	ป	3.62	1.01	ม	- 5.10*	3.20	1.13	ป	3.70	1.19	ม	- 3.38*	3.53	0.91	ป	3.87	1.12	ม	- 0.81	2.92	0.67	ป	3.25	0.45	ป	- 1.48	3.21	1.11	ป	3.64	1.06	ม	- 6.27*
3.4.6 ห้องวิจัย	3.12	1.03	ป	3.56	1.01	ป	- 5.15*	2.99	1.12	ป	3.82	1.07	ม	- 5.59*	2.87	1.12	ป	3.60	1.35	ม	- 1.43	2.92	0.67	ป	3.33	0.49	ป	- 1.60	3.07	1.05	ป	3.62	1.04	ม	- 7.64*
4. ในห้องอ่านหนังสือมีแสงสว่างเหมาะสม	3.11	1.05	ป	3.26	1.07	ป	- 1.94**	3.13	1.23	ป	4.04	1.02	ม	- 5.82*	3.07	1.63	ป	3.67	1.34	ม	- 1.23	3.17	0.83	ป	3.58	0.79	ป	- 1.33	3.11	1.09	ป	3.50	1.11	ป	- 5.30*
5. มีการถ่ายเทอากาศดี และอากาศเย็นสบาย	3.81	0.92	ม	3.97	1.05	ม	- 2.03**	3.97	1.00	ม	4.27	0.81	ม	- 2.63*	3.33	0.82	ป	3.80	0.94	ม	- 1.24	3.67	0.65	ม	4.08	0.79	ม	- 2.80*	3.83	0.94	ม	4.05	0.99	ม	- 3.50*
6. การตกแต่งภายในห้องอ่านงาม มีบรรยากาศชวนให้เข้าใช้	3.90	0.92	ม	4.08	0.99	ม	- 2.30**	4.00	0.94	ม	4.32	0.84	ม	- 2.83*	3.53	0.83	ป	3.80	1.01	ม	- 0.74	3.67	0.65	ม	4.17	0.72	ม	- 1.91	3.91	0.92	ม	4.14	0.95	ม	- 3.63*

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตามตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทมีระดับความคาดหวังในด้านห้องอ่านหนังสือ ดังนี้

นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่และระดับมากเช่นเดียวกัน แต่นิสิตปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังในระดับปานกลางและระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ส่วนนิสิตบัณฑิตศึกษามีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังในระดับมากทุกเรื่อง โดยปรากฏว่าทั้งนิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษามีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องเดียวกัน คือ เรื่อง การตกแต่งภายในห้องสวยงาม มีบรรยากาศชวนให้เข้าใช้ (3.90 , 4.00) แต่มีจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องที่ต่างกัน กล่าวคือนิสิตปริญญาตรีมีผลเฉลี่ยจำนวนต่ำที่สุดในเรื่อง ที่นั่งอ่านประเภทโต๊ะอ่าน 6 ที่นั่ง (2.91) ในขณะที่นิสิตบันฑิตศึกษามีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องห้องวิจัย (2.99) นอกจากนี้ยังปรากฏว่านิสิตบัณฑิตศึกษามีผลเฉลี่ยความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องเดียวกับเรื่องที่พึงพอใจสูงที่สุด (4.32) ด้วย และมีผลเฉลี่ยจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องห้องวิจัย (3.82) เช่นเดียวกับเรื่องที่พึงพอใจในระดับต่ำที่สุดด้วยและจากการ - เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง โดยนิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษามีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจทั้งหมด

อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านห้องอ่านหนังสือในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่องยกเว้นเรื่องที่นั่งประเภทโต๊ะอ่านเดี่ยว (ข้อ 3.4.3) ซึ่งอาจารย์มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ยกเว้นเรื่อง มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ทุกห้องอ่าน (ข้อ 1) และเรื่องมีที่นั่งอ่านเพียงพอ (ข้อ 3.3) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในระดับปานกลาง โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องที่นั่งอ่านมีการจัดวางอย่างเหมาะสม มีทางเดินระหว่างที่นั่งกว้างขวาง (3.66) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องห้องวิจัย (2.87) ส่วนผลเฉลี่ยความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดปรากฏในเรื่องเก้าอี้บุนวม (4.00) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องอ่านหนังสือทุกห้อง (3.47) และมีที่นั่งอ่านเพียงพอ (3.47)

ในการพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ปรากฏว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียง 3 เรื่อง โดยอาจารย์มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องชั้นหนังสือ (ข้อ 2.1-2.3)

ส่วนบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ในระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ในระดับปานกลาง และระดับมากในปริมาณใกล้เคียงกัน โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องที่นั่งอ่านมีการจัดวางอย่างเหมาะสมและมีทางเดินระหว่างที่นั่งกว้างขวาง (3.67) เรื่องมีการถ่ายเทอากาศดี และอากาศเย็นสบาย (3.67) และเรื่องการตกแต่งภายในห้องสวยงาม มีบรรยากาศชวนเข้าใช้ (3.67) และพึงพอใจจำนวนต่ำสุดในเรื่องโต๊ะอ่าน 6 ที่นั่ง (2.25) ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องชั้นหนังสือตั้งอยู่ใน ตำแหน่งเหมาะสมเข้าใช้ได้สะดวก (4.17) และเรื่องการตกแต่งภายในห้องสวยงาม มีบรรยากาศชวนให้เข้าใช้ (4.17) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องห้องสัมมนากลุ่มย่อย (3.25)

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังจะพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจ ทั้งนี้จากคำถามทั้งหมด 17 ข้อ มีอยู่ 9 ข้อที่ปรากฏความแตกต่างกัน ในเรื่องมีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ของห้องอ่านหนังสือทุกห้อง (ข้อ 1) เรื่องชั้นหนังสือ (ข้อ 2) เรื่องที่นั่งอ่านหนังสือเข้าใช้ได้สะดวก (ข้อ 3.1) มีจำนวนเพียงพอ (ข้อ 3.3) และมีโต๊ะอ่านขนาด 6 และ 4 ที่นั่ง (ข้อ 3.4.1 และข้อ 3.4.2) และเรื่องการถ่ายเทอากาศ (ข้อ 5)

นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังในด้านห้องอ่านหนังสือโดยส่วนรวมแล้ว พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง โดยค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจ ซึ่งปรากฏว่ามีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องการตกแต่งภายในห้องสวยงาม มีบรรยากาศชวนเข้าใช้ (3.91) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องโต๊ะอ่าน 6 ที่นั่ง (2.96) ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดปรากฏในเรื่องโต๊ะอ่าน 6 ที่นั่ง (4.20) ด้วยเช่นกัน และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องห้องอ่านมีแสงสว่างเหมาะสม (3.50)

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการจัดชั้นและสภาพหนังสือจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้ / การจัดชั้นหนังสือและสภาพหนังสือ	บริสิตปริญญาตรี							นิสิตระดับศึกษา							อาจารย์							บุคลากรอื่น ๆ							รวม						
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	
1. การจัดหนังสือเป็นแบบตั้งเปิด ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	3.61	0.92	ม	3.94	0.91	ม	-5.00**	3.93	0.88	ม	4.18	0.91	ม	-2.64	3.33	0.72	ป	3.53	0.91	ป	-0.59	3.50	0.90	ป	4.00	0.73	ม	-2.17*	3.68	0.91	ม	3.99	0.91	ม	-5.87**
2. หนังสือภาษาต่างประเทศที่ถ้าสมัครจะแยกเก็บไว้ในห้องเก็บหนังสือ ซึ่งเปิดให้ผู้ใช้เข้าค้นหาหนังสือได้ด้วยตนเอง	3.73	0.86	ม	3.82	1.01	ม	-1.25	4.03	0.92	ม	4.23	0.93	ม	-1.64	3.67	0.82	ม	3.80	1.01	ม	-0.32	3.92	0.79	ม	4.25	0.62	ม	-2.35*	3.81	0.88	ม	3.94	0.99	ม	-2.14*
3. หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจัดแยกกัน	3.29	0.83	ป	3.45	0.94	ป	-2.44*	3.67	1.05	ม	3.96	0.90	ม	-2.26*	3.27	1.03	ป	3.40	0.99	ป	-0.31	3.50	0.67	ป	3.58	0.79	ป	-0.56	3.39	0.91	ป	3.59	0.95	ป	-3.29*
4. หนังสือจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบตามลำดับเลขหมู่ ไม่สับสนผิดที่	3.81	0.79	ม	3.79	1.01	ม	-0.17	4.02	0.91	ม	4.07	0.91	ม	-0.49	3.53	0.83	ป	3.80	0.56	ม	-1.29	3.83	0.58	ม	3.92	0.51	ม	-1.00	3.85	0.82	ม	3.87	0.96	ม	-0.34
5. หนังสือที่ไม่มีผู้ยืมกองการไว้หรือมีผู้นำมาส่งคืนจะได้รับการเรียงขึ้นชั้นโดยเร็ว	3.17	1.07	ป	4.10	0.88	ม	-10.10**	3.16	1.06	ป	4.41	0.79	ม	-8.87**	3.00	1.03	ป	4.07	1.07	ป	-2.48*	2.83	0.94	ป	4.50	0.52	ม	-5.00**	3.15	1.06	ป	4.19	0.87	ม	-14.02**
6. หนังสือมีเนื้อหาทันสมัย	2.70	1.14	ป	4.30	0.84	ม	-16.54**	2.44	1.14	ป	4.36	0.89	ม	-11.19**	2.60	1.18	ป	4.27	0.96	ม	-4.06**	2.58	0.90	ป	4.58	0.67	ม	-5.74**	2.62	1.14	ป	4.32	0.85	ม	-20.96**
7. รูปเล่มหนังสืออยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด	2.89	0.97	ป	4.26	0.77	ม	-16.51**	2.74	0.83	ป	4.57	0.73	ม	-14.47**	2.67	1.17	ป	4.13	1.19	ม	-2.95**	2.92	0.90	ป	4.50	0.52	ม	-6.92**	2.84	0.94	ป	4.35	0.79	ม	-22.02**
8. ป้ายระบุหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือชัดเจน ไม่เลือนหรือหลุดหาย	3.00	0.98	ป	4.10	0.80	ม	-13.67**	2.93	0.82	ป	4.36	0.78	ม	-11.69**	2.93	0.80	ป	3.73	1.03	ม	-1.98*	3.08	0.79	ป	4.25	0.75	ม	-5.63**	2.98	0.92	ป	4.16	0.82	ม	-18.10**

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภท มีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการจัดชั้นหนังสือและสภาพหนังสือ ดังนี้

นิสิตปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่และระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับมากเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจัดแยกกัน (ข้อ 3) โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องหนังสือจัดเรียงเป็นระเบียบตามเลขหมู่ไม่สับสนผิดที่ (3.81) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องหนังสือมีเนื้อหาทันสมัย (2.70) ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องหนังสือมีเนื้อหาทันสมัย (4.30) ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจที่มีจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องดังกล่าว และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจัดแยกกัน (3.45)

นิสิตบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับน้อย ระดับปานกลางและระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับมากทุกเรื่อง โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องหนังสือภาษาต่างประเทศที่ล้าสมัยจะแยกเก็บไว้ในห้องเก็บหนังสือ ซึ่งผู้ใช้สามารถค้นหาได้ (4.03) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องหนังสือมีเนื้อหาทันสมัย (2.44) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของนิสิตปริญญาตรีในเรื่องนี้ ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังในเรื่องรูปเล่ม หนังสืออยู่ในสภาพดีไม่ชำรุด (4.57) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจัดแยกกัน (3.96) เช่นเดียวกับนิสิตปริญญาตรีอีกด้วย

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของนิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษาแล้ว จะพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกเรื่อง (จำนวน 6 เรื่องจาก 8 เรื่องเช่นเดียวกัน) ยกเว้นเรื่องหนังสือภาษาต่างประเทศที่ล้าสมัยจะแยกเก็บไว้ในห้องเก็บหนังสือ (ข้อ 2) และเรื่องหนังสือจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบตามลำดับเลขหมู่ ไม่สับสนผิดที่ (ข้อ 4)

อาจารย์มีความพึงพอใจในด้านการจัดชั้นและสภาพหนังสือในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่องยกเว้นเรื่องหนังสือภาษาต่างประเทศที่ล้าสมัยจะแยกเก็บไว้ในห้องเก็บหนังสือ (ข้อ 2) ซึ่งอาจารย์พึงพอใจในระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับปาน

กลางและระดับมากเป็นส่วนใหญ่

ส่วนบุคลากรอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ระดับปานกลางและระดับมาก และคาดหวังในระดับมากเกือบทุกเรื่องยกเว้นเรื่องหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจัดแยกกันนั้น บุคลากรอื่น ๆ มีความคาดหวังในระดับปานกลาง

ผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจและความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดและต่ำที่สุดของอาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ สอดคล้องกัน กล่าวคือ มีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องหนังสือภาษาต่างประเทศที่ล้าสมัยจะแยกเก็บไว้ในห้องเก็บหนังสือซึ่งผู้ใช้เข้าค้นได้ (3.67, 3.92) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องหนังสือมีเนื้อหาทันสมัย (2.60, 2.58) ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องหนังสือมีเนื้อหาทันสมัย (4.27, 4.58) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจัดแยกกัน (3.40, 3.58)

ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของอาจารย์ จำนวน 4 เรื่องจากคำถามทั้งหมด 8 เรื่อง โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในบางเรื่องได้แก่ เรื่องหนังสือที่มีผู้ค้นหรือไม่ต้องการใช้ควรรีบเก็บขึ้นชั้นโดยเร็ว (ข้อ 5) เรื่องหนังสือมีเนื้อหาทันสมัย (ข้อ 6) เรื่องรูปเล่มหนังสืออยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด (ข้อ 7) และเรื่องป้ายระบุหมวดหมู่ที่สันชัดเจน (ข้อ 8) ส่วนบุคลากรอื่น ๆ นั้นปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังเพิ่มขึ้นจากอาจารย์อีก 1 เรื่อง คือ เรื่องหนังสือภาษาต่างประเทศที่ล้าสมัยจะแยกเก็บไว้ในห้องเก็บหนังสือ (ข้อ 2)

ในการพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการจัดชั้นและสภาพหนังสือโดยส่วนรวมแล้ว พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง โดยผู้ใช้หอสมุดกลางมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในด้านนี้ ทั้งนี้มีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องหนังสือจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบตามลำดับเลขหมู่ ไม่สับสน (3.85) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องหนังสือมีเนื้อหาทันสมัย (2.62) นอกจากนี้ยังมีผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องรูปเล่มหนังสืออยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด (4.35) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจัดแยกกัน (3.59)

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบริการจ่าย-รับโดยทั่วไปจำแนกตามประเภทผู้ใช้

บริการจ่าย-รับโดยทั่วไป \ ประเภทผู้ใช้	นิสิตปริญญาตรี							นิสิตบัณฑิตศึกษา							อาจารย์							บุคลากรอื่น ๆ							รวม						
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	
1. มีการจัดแสดงหนังสือใหม่อย่างสม่ำเสมอ	3.11	0.90	ป	3.99	0.91	ม	-10.35**	3.26	0.86	ป	4.27	0.87	ม	-7.73**	3.27	0.96	ป	3.80	1.08	ม	-1.29	3.08	0.90	ป	4.08	0.79	ม	-4.06**	3.15	0.89	ป	4.06	0.91	ม	-13.20**
2. ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือใหม่ซึ่งอยู่ในระหว่างการจัดแสดงได้ทันที	2.99	0.82	ป	3.76	0.87	ม	-10.74**	3.00	0.70	ป	4.10	0.77	ม	-11.06**	3.33	0.72	ป	3.60	0.91	ม	-0.74	3.00	0.60	ป	3.92	0.67	ม	-4.00**	3.01	0.78	ป	3.85	0.85	ม	-14.72**
3. ผู้ใช้สามารถหาข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้านบริการระเบียบ และเรื่องราวอื่น ๆ ของบริการจ่าย-รับที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ	2.68	0.93	ป	3.69	0.89	ม	-12.36**	2.94	1.04	ป	4.05	0.88	ม	-8.72**	3.00	0.93	ป	3.80	0.86	ม	-2.45*	3.00	0.74	ป	4.08	0.79	ม	-3.77**	2.77	0.96	ป	3.81	0.90	ม	-15.72**
4. หนังสือที่บุคลากรใช้บ่อย บริการจ่าย-รับจะจองไว้เพื่อให้มีกำหนดระยะเวลายืมสั้นลง ทำให้ได้ใช้หนังสือทั่วถึงกัน	2.56	0.88	น	3.72	0.86	ม	-13.68**	2.61	0.82	ป	4.00	0.87	ม	-11.07**	2.87	1.25	ป	4.07	0.70	ม	-3.26**	2.83	0.72	ป	4.08	0.79	ม	-3.80**	2.59	0.89	น	3.82	0.86	ม	-18.30**

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตามตารางที่ 24 แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทในด้านบริการจ่าย-รับ โดยทั่วไป

นิสิตปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่และระดับน้อย ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษาและบุคลากรอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง นอกจากนี้ผู้ใช้หอสมุดกลางทั้ง 3 ประเภท มีความคาดหวังในระดับมากทุกเรื่องด้วย ทั้งนี้โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดและต่ำที่สุดในเรื่องเดียวกัน กล่าวคือ พึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่อง มีการจัดแสดงหนังสือใหม่อย่างสม่ำเสมอ (3.11, 3.26 และ 3.08) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องหนังสือที่มีผู้ใช้มาก บริการจ่าย-รับจะจองไว้ให้มีกำหนดเวลายืมสั้นลง ขณะเดียวกันประชากรตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มยังมีผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องเดียวกัน คือ มีการจัดแสดงหนังสือใหม่อย่างสม่ำเสมอ (3.99, 4.27 และ 4.08) นอกจากนี้บุคลากรอื่น ๆ ยังคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องผู้ใช้สามารถทราบข่าวสารเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับ (4.08) และเรื่องการจองหนังสือที่มีผู้ใช้มาก (4.08) ส่วนผลเฉลี่ยระดับความคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดของผู้ใช้ทั้ง 3 ประเภทจะแตกต่างกันออกไปบ้าง กล่าวคือ นิสิตปริญญาตรีคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องผู้ใช้สามารถทราบข่าวสารเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับ (3.69) นิสิตบัณฑิตศึกษาคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดเรื่องการจองหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้มาก (4.00) และบุคลากรอื่น ๆ คาดหวังต่ำที่สุดในเรื่อง ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือใหม่ในระหว่างการจัดแสดง (3.92)

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบริการจ่าย-รับ โดยทั่วไปแล้วจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ประชากรตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจทุกเรื่อง

ส่วนอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่องและมีความคาดหวังในระดับมากทุกเรื่อง โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องผู้ใช้สามารถยืมหนังสือใหม่ซึ่งอยู่ในระหว่างการจัดแสดง (3.33) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องการจองหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้มากให้มีระยะเวลายืมสั้นลง (2.87) ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องการจองหนังสือที่มีผู้ใช้มาก (4.07) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องผู้ใช้สามารถยืมหนังสือใหม่ซึ่งอยู่ในระหว่างการจัดแสดง (3.60)

แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังแล้ว มีบางเรื่องเท่านั้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ อาจารย์มีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจเฉพาะเรื่อง ผู้ใช้สามารถทราบข่าวสารเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับ (ข้อ 3) และเรื่องการจองหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้มากให้มีระยะเวลายืมสั้นลง (ข้อ 4) เพียง 2 เรื่องเท่านั้น

ในการพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบริการจ่าย-รับ โดยทั่วไปในส่วนรวมแล้ว จะพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง กล่าวคือผู้ใช้หอสมุดกลางมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจ ทั้งนี้โดยมีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องมีการจัดแสดงหนังสือใหม่อย่างสม่ำเสมอ (3.15) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องการจองหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้มาก (2.59) ส่วนผลเฉลี่ยระดับความคาดหวังปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องมีการจัดแสดงหนังสือใหม่อย่างสม่ำเสมอ (4.06) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องผู้ใช้สามารถทราบข่าวเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับ (3.81)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบริการทำบัตรสมาชิกฯจำแนกตามประเภทผู้ใช้

บริการทำบัตรสมาชิกฯ \ ประเภทผู้ใช้	นิสิตบริญญาตรี							นิสิตบัณฑิตศึกษา							อาจารย์							บุคลากรอื่น ๆ							รวม						
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	
1. ผู้ใช้แต่ละประเภทจะต้องแสดงหลักฐานเพื่อขอทำบัตรสมาชิกฯ – อาจารย์และบุคลากรอื่นๆของทุกๆแสดงบัตรประจำตัวและรูปถ่าย 2 รูป – นิสิตทุกระดับแสดงบัตรประจำตัวนิสิต ใบเสร็จรับเงินประจำภาคการศึกษานั้น ๆ และรูปถ่าย 2 รูป	3.29	0.98	ป	3.43	0.99	ป	-1.64	3.47	0.78	ป	3.68	0.98	ม	-2.26*	3.40	0.51	ป	3.53	0.52	ป	-1.47	3.58	0.90	ม	3.58	0.90	ม	0.00	3.35	0.91	ป	3.50	9.07	ป	-2.49**
2. ผู้ใช้ที่เคยทำบัตรสมาชิกฯต้องนำบัตรเดิมมาแสดงเมื่อขอทำบัตรใหม่	2.96	0.95	ป	3.80	0.97	ม	-8.97**	3.28	0.81	ป	4.01	0.92	ม	-5.99**	3.33	0.62	ป	3.67	0.62	ป	-1.58	3.33	0.89	ป	3.83	0.94	ม	-2.57*	3.08	0.91	ป	3.85	0.95	ม	-11.02**
3. บริการจ่าย–รับจะไม่ออกบัตรสมาชิกฯให้แก่ผู้ที่มีหลักฐาน (ตามข้อ 1 และข้อ 2) ไม่ครบ	3.06	0.94	ป	3.26	1.03	ป	-2.55*	3.29	0.86	ป	3.64	0.85	ม	-3.29**	3.47	0.52	ป	3.67	0.62	ม	-1.38	3.08	0.67	ป	3.42	0.79	ป	-2.35*	3.14	0.90	ป	3.38	0.97	ป	-4.12**
4. เมื่อทำบัตรสมาชิกฯผู้ใช้ต้องแจ้งชื่อ นามสกุล คณะ/สถาบัน ภาควิชา/แผนก ชั้นปี(กรณีที่เป็นนิสิต) ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์	3.05	1.00	ป	3.37	1.04	ป	-3.94**	3.19	0.97	ป	3.68	0.96	ม	-4.20**	3.53	0.83	ป	3.80	0.68	ม	-1.00	3.50	0.80	ป	3.42	0.79	ป	0.43	3.12	0.98	ป	3.47	1.00	ป	-5.52**
5. บัตรสมาชิกฯต้องระบุชื่อ นามสกุล คณะ/สถาบัน และศึกษา–เจ้าของบัตรฯเพื่อป้องกันการแอบอ้างใช้สิทธิ	3.39	0.93	ป	3.42	1.01	ป	-0.34	3.36	0.93	ป	3.73	0.92	ม	-3.01**	3.47	0.52	ป	3.80	0.68	ม	-2.09*	3.58	0.67	ป	3.67	0.65	ม	-1.00	3.40	0.91	ป	3.53	0.97	ป	-2.21*
6. บัตรสมาชิกฯที่สมบูรณ์ต้องมีตราประทับของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการพร้อมลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ออกบัตรฯ	3.67	0.92	ม	3.66	1.03	ม	0.24	3.75	0.86	ม	3.89	0.95	ม	-1.43	3.47	0.83	ป	3.93	0.70	ม	-1.52	3.67	0.65	ม	3.83	0.58	ม	-1.48	3.69	0.89	ม	3.74	0.78	ม	-0.91
7. บัตรสมาชิกฯของผู้ใช้แต่ละประเภทมีกำหนดหมดอายุดังนี้ – อาจารย์และบุคลากรอื่นๆของทุกๆหมดอายุเมื่อออกจากทุกๆ – นิสิตทุกระดับ หมดอายุทุกสิ้นภาคการศึกษา และจะต่ออายุได้ทุกภาคการศึกษาโดยแสดงบัตรประจำตัวนิสิตพร้อมใบเสร็จรับเงินประจำภาคการศึกษานั้น ๆ	3.68	0.88	ม	3.65	0.96	ม	0.37	3.81	0.80	ม	3.94	0.95	ม	-1.62	3.53	0.52	ป	3.73	0.59	ม	-1.15	3.58	0.67	ป	3.67	0.65	ม	-0.56	3.70	0.74	ม	3.73	0.94	ม	-0.55
8. ผู้ใช้ที่ทำบัตรสมาชิกฯหายจะต้องเสียค่าปรับเพื่อขอทำบัตรฯใหม่เป็นเงิน 10 บาท	2.94	1.14	ป	3.29	1.19	ป	-3.32**	3.35	1.13	ป	3.86	0.95	ม	-3.70**	3.73	0.80	ม	3.93	0.70	ม	-0.90	3.42	1.08	ป	3.75	0.75	ม	-0.94	3.10	1.14	ป	3.49	1.13	ป	-4.83**

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทมีความคิดเห็นในด้านบริการทำบัตรสมาชิกฯ ดังนี้

นิสิตปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่และระดับมากเพียง 2 เรื่อง และมีความคาดหวังในระดับปานกลางและระดับมากด้วย โดยมีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่อง บัตรสมาชิกฯ ของผู้ใช้แต่ละประเภทมีกำหนดหมดอายุต่างกัน (3.68) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องผู้ที่ทำบัตรสมาชิกฯ หาย ต้องเสียค่าปรับ 10 บาท เพื่อขอทำบัตรฯใหม่ (2.94) ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังนั้นปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องผู้ที่เคยมีบัตรสมาชิกฯ ต้องนำบัตรฯเดิมมาแสดงเพื่อทำบัตรฯใหม่ (3.80) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบริการจ่าย-รับจะไม่ออกบัตรสมาชิกให้แก่ผู้ที่มีหลักฐานไม่ครบ (3.26)

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านนี้ จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 4 เรื่อง จากคำถามทั้งหมด 8 เรื่องโดยนิสิตปริญญาตรีมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในบางเรื่อง คือ เรื่องผู้ที่เคยมีบัตรสมาชิกฯ ต้องนำบัตรฯเดิมมาแสดงเพื่อทำบัตรฯใหม่ (ข้อ 2) เรื่องบริการจ่าย-รับไม่ออกบัตรสมาชิกฯ แก่ผู้ที่มีหลักฐานไม่ครบ (ข้อ 3) เรื่องเมื่อทำบัตรสมาชิกฯ ผู้ใช้ต้องแจ้ง ชื่อ นามสกุล คณะ/สถาบัน ภาควิชา/แผนก ชั้นปี(นิสิต) ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ (ข้อ 4) และเรื่องผู้ที่ทำบัตรสมาชิกฯหาย ต้องเสียค่าปรับเพื่อขอทำบัตรฯ ใหม่เป็นเงิน 10 บาท (ข้อ 8)

นิสิตบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในด้านบริการทำบัตรสมาชิกฯ ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่และระดับมาก 2 เรื่องเช่นเดียวกับนิสิตปริญญาตรี และมีความคาดหวังในระดับมากทุกเรื่อง โดยมีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุด (3.81) รวมถึงผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนสูงที่สุด (4.01) และต่ำที่สุด (3.64) ในเรื่องเดียวกับนิสิตปริญญาตรี แต่มีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องต่างกัน ได้แก่เรื่องเมื่อทำบัตรสมาชิกฯ ผู้ใช้ต้องแจ้ง ชื่อ นามสกุล และรายละเอียดอื่น ๆ ให้ครบถ้วน (3.19)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ปรากฏว่าตามความคิดเห็นของนิสิตบัณฑิตศึกษานั้น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพิ่มขึ้น

จากความคิดเห็นของนิสิตปริญญาตรี 1 เรื่อง โดยมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในเรื่อง บัตรสมาชิกฯ ต้องระบุชื่อ นามสกุล คณะ/สถาบัน และติดรูปเจ้าของบัตรฯ เพื่อป้องกันการแอบอ้างใช้สิทธิ (ข้อ 5) อีกด้วย

อาจารย์มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องต้องเสียค่าปรับ 10 บาท ในกรณีที่ทำบัตรสมาชิกฯ หายและต้องการทำใหม่ (ข้อ 8) ซึ่งอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมากเพียงเรื่องเดียว และมีความคาดหวังในระดับมากเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องผู้ใช้ทุกประเภทต้องมีหลักฐานในการทำบัตรสมาชิกฯ (ข้อ 1) และเรื่องผู้ที่เคยมีบัตรฯ ต้องแสดงบัตรฯ เก่าเพื่อขอทำบัตรใหม่ (ข้อ 2) ซึ่งอาจารย์มีความคาดหวังในระดับปานกลาง ส่วนผลเฉลี่ยค่าตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดได้แก่ เรื่องการเสียค่าปรับ 10 บาทเพื่อขอทำบัตรสมาชิกฯ ใหม่ในกรณีที่ทำบัตรฯ เดิมหาย (3.73) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องผู้ที่เคยมีบัตรสมาชิกฯ ต้องแสดงบัตรฯเก่าเพื่อขอทำบัตรฯใหม่ (3.33) นอกจากนี้ผลเฉลี่ยระดับความคาดหวังจะปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบัตรสมาชิกฯ ที่สมบูรณ์ต้องมีตราประทับของหอสมุดกลางพร้อมลายมือชื่อของผู้ออกบัตรฯ (3.93) และเรื่องการเสียค่าปรับ 10 บาทในกรณีที่ทำบัตรฯ หายและต้องการทำบัตรฯ ใหม่ (3.93) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องผู้ใช้ทุกประเภทต้องแสดงหลักฐานเพื่อขอทำบัตรสมาชิกฯ (3.53)

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น มีปรากฏเพียงเรื่องเดียว คือ บัตรสมาชิกฯ ต้องระบุ ชื่อ นามสกุล คณะ/สถาบัน และติดรูปเจ้าของบัตรฯ เพื่อป้องกันการแอบอ้างใช้สิทธิ (ข้อ 5)

บุคลากรอื่น ๆ มีความพึงพอใจในด้านบริการทำบัตรสมาชิกฯ ในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องผู้ใช้ทุกประเภทต้องแสดงหลักฐานเพื่อขอทำบัตรฯ (ข้อ 1) และเรื่องบัตรสมาชิกฯ ที่สมบูรณ์ต้องมีตราประทับของหอสมุดกลางพร้อมลายมือชื่อของผู้ออกบัตรฯ (ข้อ 6) ซึ่งบุคลากรอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับมากเกือบทุกเรื่องยกเว้นเรื่องบริการจ่าย-รับ จะไม่ออกบัตรสมาชิกฯ ให้แก่ผู้ที่มีหลักฐานไม่ครบ (ข้อ 3) และเรื่องเมื่อทำบัตรสมาชิกฯ ผู้ใช้ต้องระบุ ชื่อ นามสกุล และรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วน (ข้อ 4) ซึ่งบุคลากรอื่น ๆ มีความคาดหวังในระดับปานกลาง ทั้งนี้โดยมีผลเฉลี่ยค่าตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบัตรสมาชิกฯ ที่สมบูรณ์ต้องมีตราประทับของหอสมุดกลางพร้อมลายมือชื่อของผู้ออกบัตรฯ

(3.67) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบริการจ่าย-รับ จะไม่ออกบัตรฯ ให้ผู้ที่มีหลักฐานไม่ครบ (3.08) ส่วนความคาดหวังมีผลเฉลี่ยคำตอบจำนวนสูงที่สุดในเรื่องผู้เคยมีบัตรสมาชิกฯ ต้องนำบัตรฯ เดิมมาแสดงเพื่อทำบัตรฯ ใหม่ (3.83) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบริการจ่าย-รับ ไม่ออกบัตรฯ แก่ผู้มีหลักฐานไม่ครบ (3.42)

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบุคลากรอื่น ๆ มีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจเพียง 2 เรื่อง ได้แก่เรื่องผู้เคยมีบัตรฯ ต้องแสดงบัตรฯ เดิมเพื่อทำบัตรฯ ใหม่ (ข้อ 2) และเรื่องบริการจ่าย-รับ จะไม่ออกบัตรสมาชิกฯ ให้แก่ผู้ที่มีหลักฐานไม่ครบ (ข้อ 3)

ในการพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบริการทำบัตรสมาชิกฯ โดยส่วนรวมแล้ว ปรากฏว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกเรื่อง กล่าวคือผู้ใช้หอสมุดกลางมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับปานกลางและระดับมากด้วย ทั้งนี้มีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบัตรสมาชิกฯ ของผู้ใช้ทุกประเภทมีกำหนดหมดอายุ (3.70) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องผู้เคยมีบัตรสมาชิกฯ ต้องแสดงบัตรฯ เดิมเมื่อทำบัตรฯ ใหม่ (3.08) ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องผู้เคยมีบัตรสมาชิกฯ ต้องแสดงบัตรฯ เดิมเพื่อทำบัตรฯ ใหม่ (3.85) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบริการจ่าย-รับ ไม่ออกบัตรสมาชิกฯ แก่ผู้มีหลักฐานไม่ครบ (3.38) อย่างไรก็ดี จะไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในเรื่องบัตรสมาชิกฯ ที่สมบูรณ์ต้องมีตราประทับของหอสมุดกลาง พร้อมลายมือชื่อของผู้ออกบัตรฯ (ข้อ 6) และเรื่องบัตรสมาชิกฯ ของผู้ใช้แต่ละประเภทมีกำหนดอายุ (ข้อ 7)

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบริการให้ยืมหนังสือจำแนกตามประเภทผู้ใช้

บริการให้ยืมหนังสือ \ ประเภทผู้ใช้	นิสิตปริญญาตรี							นิสิตบัณฑิตศึกษา							อาจารย์							บุคลากรอื่น ๆ							รวม						
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	
1. ผู้ใช้ของสมุดกลางสามารถยืมหนังสือจากทุกห้องอ่านหนังสือได้ที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับเพียงแห่งเดียว	2.67	1.18	ป	3.19	1.23	ป	-5.13**	2.81	1.22	ป	3.66	1.29	ป	-4.79**	3.60	1.06	ม	3.67	0.72	ม	-0.20	3.33	0.65	ป	3.33	0.65	ป	0.00	2.77	1.19	ป	3.31	1.22	ป	-6.76**
2. ผู้ใช้ต้องใช้บัตรสมาชิกของตนเองเท่านั้นในการยืมหนังสือ	3.07	1.06	ป	3.53	1.08	ป	-4.97**	3.30	1.07	ป	3.88	1.01	ม	-4.05**	3.53	1.06	ป	4.00	0.65	ม	-1.45	3.33	0.98	ป	3.58	0.79	ป	-1.15	3.16	1.07	ป	3.65	1.05	ม	-6.62**
3. เมื่อยืมหนังสือผู้ใช้ต้องกรอกรายละเอียดในบัตรประจำหนังสือและบัตรสมาชิกฯ แล้วให้เจ้าหน้าที่ประทับวันกำหนดส่ง	3.11	1.10	ป	3.53	1.08	ป	-4.54**	3.57	1.04	ป	3.87	1.05	ม	-2.42**	3.80	0.86	ม	3.87	0.64	ม	-0.56	3.67	0.78	ม	3.75	0.62	ม	-0.56	3.28	1.09	ป	3.64	1.05	ม	-5.20**
4. ในกรณีที่ ผู้ใช้ต้องการใช้หนังสือที่มีผู้ยืมไป ผู้ใช้สามารถจองเพื่อจะได้มี สิทธิยืมหนังสือนั้นทันทีที่มีผู้นำมาคืน	3.40	0.94	ป	3.54	0.96	ป	-1.92*	3.44	1.03	ป	3.84	0.93	ม	-3.47**	3.47	0.83	ป	3.67	0.82	ม	-1.38	3.67	0.65	ม	3.67	0.65	ม	0.00	3.42	0.95	ป	3.63	0.94	ม	-3.59**
5. ผู้ใช้สามารถสอบถามเรื่องราวการจองหนังสือจากเจ้าหน้าที่จ่าย-รับ	3.56	0.92	ป	3.63	0.91	ม	-0.91	3.62	0.97	ม	3.89	0.99	ม	-2.63**	3.67	0.62	ม	3.80	0.68	ม	-1.00	3.83	0.58	ม	3.83	0.58	ม	0.00	3.58	0.91	ป	3.71	0.92	ม	-2.16*
6. บริการจ่าย-รับจะเก็บหนังสือที่มีผู้จองไว้เป็นเวลา 5 วัน นับตั้งแต่วันที่มีผู้นำมาส่งคืน	3.45	1.00	ป	3.85	0.97	ม	-4.85**	3.51	1.09	ป	4.05	0.98	ม	-4.40**	3.40	1.12	ป	3.93	0.80	ม	-1.66	3.75	0.75	ม	3.91	0.79	ม	-1.48	3.48	1.02	ป	3.91	0.96	ม	-6.73**

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 26 แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทในด้านบริการให้ยืมหนังสือ ดังนี้

นิสิตปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่องและมีความคาดหวังในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่และระดับมาก โดยมีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องผู้ใช้สามารถสอบถามเรื่องการจองหนังสือได้จากเจ้าหน้าที่จ่าย-รับ (3.56) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องยืมหนังสือจากทุกห้องอ่านที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับ เพียงแห่งเดียว (2.67) ในขณะที่ผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังแสดงจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบริการจ่าย-รับ เก็บหนังสือจองไว้ให้ผู้จอง 5 วันหลังได้รับคืน (3.85) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องยืมหนังสือจากทุกห้องอ่านที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับ แห่งเดียว (3.19)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของนิสิตปริญญาตรีในด้านบริการให้ยืมหนังสือปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกเรื่อง กล่าวคือจากจำนวนคำถามทั้งหมด 6 เรื่อง จะปรากฏความแตกต่างจำนวน 5 เรื่อง โดยนิสิตปริญญาตรีมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจ ยกเว้นเรื่องผู้ใช้สามารถติดตามผลการจองหนังสือได้โดยสอบถามเจ้าหน้าที่จ่าย-รับ (ข้อ 5) เพียงเรื่องเดียว

นิสิตบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องสามารถสอบถามผลการจองหนังสือจากเจ้าหน้าที่จ่าย-รับ ซึ่งนิสิตบัณฑิตศึกษาพึงพอใจในระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นเรื่องยืมหนังสือจากทุกห้องอ่านที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับ เพียงแห่งเดียว ซึ่งนิสิตบัณฑิตศึกษาคาดหวังในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้โดยมีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องสามารถสอบถามการจองหนังสือจากเจ้าหน้าที่จ่าย-รับ (3.62) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องยืมหนังสือจากทุกห้องอ่านได้ที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับ เพียงแห่งเดียว (2.81) และมีผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบริการจ่าย-รับจะเก็บหนังสือไว้ให้ผู้จอง 5 วันหลังจากได้รับหนังสือคืน (4.05) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องยืมหนังสือได้ที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับเพียงแห่งเดียว (3.66)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของนิสิตบัณฑิตศึกษาปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง โดยนิสิตบัณฑิตศึกษามีระดับความคาดหวังมาก

กว่าความพึงพอใจทุกเรื่อง

อาจารย์มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับมากทุกเรื่อง โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่อง ผู้ใช้เป็นผู้กรอกรายละเอียดการยืมด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่ประทับวันกำหนดส่ง (3.80) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องการเก็บหนังสือไว้ให้ผู้ใช้ 5 วันหลังจากมีผู้ส่งคืน (3.40) ส่วนผลเฉลี่ยระดับความคาดหวังปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องต้องใช้บัตรสมาชิกฯ ของตนเองเท่านั้นในการยืมหนังสือ (4.00) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องยืมหนังสือได้ที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับเพียงแห่งเดียว (3.67) และเรื่องสามารถจองหนังสือที่มีผู้อื่นยืมไปเพื่อมีสิทธิในการยืมทันทีที่มีผู้ส่งคืน (3.67)

ส่วนบุคลากรอื่น ๆ มีความพึงพอใจในด้านบริการให้ยืมหนังสือในระดับปานกลางและระดับมากเป็นส่วนใหญ่ และมีความคาดหวังในระดับปานกลางและระดับมากในเรื่องเดียวกับความพึงพอใจด้วย โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องสามารถสอบถามเรื่องการจองหนังสือจากเจ้าหน้าที่จ่าย-รับ (3.83) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องยืมหนังสือได้ที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับเพียงแห่งเดียว (3.33) และเรื่องต้องใช้บัตรสมาชิกฯ ของตนเองในการยืมหนังสือ (3.33) ส่วนผลเฉลี่ยระดับความคาดหวังปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องสามารถสอบถามการจองหนังสือจากเจ้าหน้าที่จ่าย-รับ (3.83) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องสามารถยืมหนังสือได้ที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับเพียงแห่งเดียว (3.33)

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของอาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ในด้านบริการให้ยืมหนังสือ ไม่ปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องผู้ใช้สามารถยืมหนังสือได้ที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับเพียงแห่งเดียว (ข้อ 1) สามารถจองขอใช้หนังสือที่มีผู้อื่นยืมเพื่อยืมต่อได้ทันที (ข้อ 2) และสามารถสอบถามเรื่องราวการจองหนังสือจากเจ้าหน้าที่ (ข้อ 3) นั้น มีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังเท่ากันพอดี

ในการพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบริการให้ยืมหนังสือโดยส่วนรวมแล้ว จะพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติทุกเรื่อง กล่าวคือผู้ใช้หอสมุดกลางมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจทุกเรื่อง โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับมากและมีความคาดหวังในระดับมากเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องสามารถยืมหนังสือได้ที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับเพียงแห่งเดียว ซึ่งปรากฏความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องสามารถสอบถามการจองหนังสือได้จากเจ้าหน้าที่จ่าย-รับ (3.58) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องสามารถยืมหนังสือได้ที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับเพียงแห่งเดียว (2.71) นอกจากนี้ผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบริการจ่าย-รับ เก็บหนังสือไว้ให้ผู้จอง 5 วัน หลังจากมีผู้ส่งคืน (3.91) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องยืมหนังสือได้ที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับเพียงแห่งเดียว (3.31)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบริการรับหนังสือคืน ยืมต่อ การปรับและการทวงหนังสือเกินกำหนด จำแนกตามประเภทผู้ใช้

บริการรับคืนหนังสือ / ประเภทผู้ใช้	นิสิตปริญญาตรี							นิสิตบัณฑิตศึกษา							อาจารย์							บุคลากรอื่น ๆ							รวม						
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	
1. ผู้ใช้ห้องส่งคืนหนังสือตามกำหนดส่งที่ระบุในบัตรสมาชิกฯ หรือตัวเล่มหนังสือ	3.54	0.85	ป	3.55	1.01	ป	-0.06	3.75	1.01	ม	4.00	0.95	ม	-2.13*	3.60	0.51	ม	3.60	0.51	ม	0.00	3.50	1.00	ป	3.83	0.72	ม	-0.94	3.60	0.90	ม	3.68	0.99	ม	-1.39
2. เมื่อนำหนังสือมาคืน ผู้ใช้ห้องนำบัตรสมาชิกฯ มาด้วย	3.54	3.52	ป	3.96	1.08	ม	0.16	3.76	0.91	ม	3.92	1.01	ม	-1.39	3.57	0.51	ป	3.64	0.74	ม	-0.43	3.42	1.08	ป	3.83	0.72	ม	-1.16	3.60	0.94	ม	3.65	1.05	ม	-0.80
3. ในกรณีที่ไม่นำบัตรสมาชิกฯ มา ผู้ใช้สามารถคืนหนังสือได้โดยแจ้งชื่อคืนหนังสือในชุดที่บริการจ่าย-รับจัดไว้ให้ และเจ้าหน้าที่จะออกใบรับหนังสือคืนให้เป็นหลักฐานมาแสดง เมื่อนำบัตรสมาชิกฯ มาประทับวันที่รับคืน	3.69	0.88	ม	3.72	1.05	ม	-0.38	3.92	0.87	ม	4.06	0.95	ม	-1.30	3.47	0.91	ป	3.80	0.56	ม	-1.16	4.00	0.74	ม	4.25	0.62	ม	-1.91	3.75	0.88	ม	3.83	1.01	ม	-1.34
4. ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือต่อได้ ถ้าไม่มีผู้ใดจองขอใช้หนังสือดังกล่าว โดยจะต้องคืนหนังสือดังกล่าวที่เคาน์เตอร์รับคืนก่อน	3.60	0.94	ม	3.78	1.01	ม	-2.14*	3.84	0.98	ม	4.12	0.90	ม	-2.64**	3.47	1.19	ป	3.80	0.68	ม	-1.10	3.58	1.16	ป	4.08	0.79	ม	-1.48	3.66	0.97	ม	3.88	0.98	ม	-3.53*
5. ถ้ามีผู้จองขอใช้หนังสือเล่มดังกล่าว ผู้ใช้จะต้องส่งคืนหนังสือทันที	3.30	0.96	ป	3.42	1.01	ป	-1.69	3.58	0.96	ป	3.75	1.03	ม	-1.56	3.67	0.62	ป	3.67	0.62	ม	0.00	2.92	0.90	ป	3.42	0.79	ป	-1.48	3.38	0.96	ป	3.52	1.00	ป	-2.52
6. ผู้ใช้ที่ส่งหนังสือคืนเกินกำหนดส่ง จะต้องเสียค่าปรับตามอัตราที่ระบุไว้ในระเบียบของหอสมุดกลาง	3.27	0.95	ป	3.44	0.93	ป	-2.29*	3.29	1.17	ป	3.61	1.13	ม	-2.28*	3.47	0.91	ป	3.47	0.74	ป	0.00	3.08	0.79	ป	3.53	0.90	ป	-1.39	3.28	1.00	ป	3.49	0.98	ป	-3.42*
7. ถ้าผู้ใช้ส่งหนังสือคืนเกินกำหนดกว่า 7 วัน บริการจ่าย-รับจะส่งจดหมายทวงถึงผู้ใช้โดยตรง	3.28	0.95	ป	3.45	0.98	ป	-2.32*	3.37	1.01	ป	3.62	1.01	ม	-2.09*	3.50	0.65	ป	3.64	0.50	ม	-1.00	3.50	1.17	ป	3.92	0.90	ม	-2.16*	3.32	0.96	ป	3.52	0.98	ป	-3.40**
8. ถ้าผู้ใช้ยังไม่ส่งหนังสือคืนหลังจากได้ทวงถึงผู้ใช้โดยตรงแล้ว บริการจ่าย-รับจะส่งจดหมายทวงไปยังภาควิชา / สถาบันที่ผู้ใช้สังกัด / ศึกษาอยู่	3.20	1.06	ป	3.42	1.35	ป	-3.01**	3.39	1.04	ป	3.70	0.96	ม	-2.63**	3.40	0.99	ป	3.53	0.91	ป	-1.00	3.08	1.16	ป	3.67	0.65	ม	-3.02**	3.26	1.05	ป	3.51	1.00	ป	-4.35**
9. ผู้ใช้แต่ละประเภทต้องส่งคืนหนังสือทั้งหมด ตามกำหนด ดังนี้ – อาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ คืนเมื่อออกจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย – นิสิตทุกระดับ คืนเมื่อสิ้นปีการศึกษา นิสิตต้องหอสมุดกลางจะรอความร่วมมือจากสำนักทะเบียนและประมวลผลและนิสิตวิทยาลัยในการยับยั้งการประกาศผลการสอบ หรือการออกใบรับรองคะแนนแก่นิสิตที่ยังไม่คืนหนังสือ	3.02	1.08	ป	3.27	1.07	ป	-2.85**	3.47	1.12	ป	3.72	1.08	ม	-2.08*	3.53	0.91	ป	3.67	0.98	ม	-1.47	3.00	1.28	ป	4.00	0.85	ม	-3.07**	3.16	1.11	ป	3.43	1.08	ป	-4.03**

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตามตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทมีความคิดเห็นในด้านบริการรับคืนและยืมต่อ ดังนี้

นิสิตปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องผู้ใช้สามารถคืนหนังสือแม้ไม่มีบัตรสมาชิกฯ โดยลงชื่อคืนในสมุด (ข้อ 2) และเรื่องผู้ใช้สามารถยืมต่อได้ถ้าไม่มีผู้จองของใช้ (ข้อ 3) ซึ่งนิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับปานกลางและระดับมากด้วย โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องสามารถคืนหนังสือได้เมื่อไม่มีบัตรสมาชิกฯ โดยลงชื่อคืนในสมุด (3.69) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องกำหนดการปลดเปลื้องหนี้สินของผู้ใช้แต่ละประเภท (3.02) ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องต้องนำบัตรสมาชิกฯ มาเมื่อส่งคืนหนังสือ (3.96) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องกำหนดการปลดเปลื้องหนี้สินของผู้ใช้แต่ละประเภท (3.27)

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังปรากฏว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางเรื่อง กล่าวคือจากคำถามทั้งหมด 9 เรื่อง มีอยู่ 5 เรื่อง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนิสิตปริญญาตรีมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจ ในเรื่องสามารถยืมหนังสือต่อได้ถ้าไม่มีผู้ใดจอง (ข้อ 4) เรื่องการปรับถ้าส่งหนังสือคืนช้ากว่ากำหนดส่ง (ข้อ 6) เรื่องการส่งจดหมายทวงถึงผู้ใช้โดยตรงหลังจากเกินกำหนดส่ง 7 วัน (ข้อ 7) เรื่องการส่งจดหมายทวงถึงหน่วยงานกรณีที่ผู้ใช้เพิกเฉยเมื่อได้รับจดหมายทวงฉบับแรก (ข้อ 8) และเรื่องกำหนดการปลดเปลื้องหนี้สินของผู้ใช้แต่ละประเภท (ข้อ 9)

นิสิตบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับมากและมีความคาดหวังในระดับมากทุกเรื่อง โดยมีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องสามารถคืนหนังสือได้แม้ไม่มีบัตรสมาชิกฯ โดยลงชื่อในสมุด (3.92) เช่นเดียวกับนิสิตปริญญาตรี และมีความพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องการปรับถ้าส่งหนังสือคืนช้ากว่ากำหนด (3.29) ส่วนความคาดหวังปรากฏผลเฉลี่ยคำตอบจำนวนสูงที่สุดในเรื่องสามารถยืมหนังสือต่อได้ถ้าไม่มีผู้จองหนังสือดังกล่าว (4.12) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องการปรับถ้าส่งหนังสือคืนช้ากว่ากำหนด (3.61)

ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของนิสิตบัณฑิตศึกษาปรากฏในเรื่องเดียวกับนิสิตปริญญาตรีทุกเรื่อง และมีเพิ่มมากกว่านิสิตปริญญาตรี 1 เรื่อง ได้แก่เรื่องต้องคืนหนังสือตามกำหนดส่ง (ข้อ 1) อีกด้วย ทั้งนี้นิสิตบัณฑิตศึกษามีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าว

อาจารย์มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องผู้ใช้ต้องคืนหนังสือภายในวันกำหนดส่ง (ข้อ 1) และเรื่องผู้ใช้ต้องคืนหนังสือทันทีถ้ามีผู้จองขอใช้ (ข้อ 5) โดยมีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องผู้ใช้ต้องส่งหนังสือคืนทันทีถ้ามีผู้จองขอใช้ (3.67) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องการทวงครั้งที่ 2 ถึงหน่วยงานที่ผู้ยืมสังกัดหรือศึกษาอยู่ (3.40)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของอาจารย์ในด้านนี้ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกเรื่อง

บุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องสามารถคืนหนังสือแม้ไม่มีบัตรสมาชิกฯ โดยลงชื่อในสมุด (ข้อ 3) ซึ่งบุคลากรอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับมากเกือบทุกเรื่องยกเว้นเรื่องผู้ใช้จะยืมหนังสือต่อไม่ได้ถ้ามีผู้จองขอใช้หนังสือดังกล่าว (ข้อ 5) และเรื่องการปรับถ้าส่งหนังสือคืนช้ากว่ากำหนดส่ง (ข้อ 6) โดยมีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่อง ผู้ใช้สามารถคืนหนังสือแม้ไม่มีบัตรสมาชิกฯ ด้วยการลงชื่อในสมุด (3.75) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องการปลดเปลื้องหนี้สินของผู้ใช้แต่ละประเภท (3.16) ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังมีจำนวนสูงที่สุดในเรื่องการคืนหนังสือโดยไม่ต้องใช้บัตรสมาชิกเพียงแต่ลงชื่อในสมุดที่จัดไว้ (4.25) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องผู้ใช้ยืมหนังสือต่อไม่ได้ ถ้ามีผู้จองขอใช้หนังสือ (3.42)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางเรื่อง โดยแตกต่างกันจำนวน 3 เรื่อง จากคำถามทั้งหมด 9 คำถาม กล่าวคือบุคลากรอื่น ๆ มีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจเฉพาะเรื่องการทวงหนังสือเกินกำหนดทั้งถึงผู้ใช้โดยตรง (ข้อ 7) และถึงหน่วยงานที่ผู้ใช้สังกัด (ข้อ 8) และเรื่องการปลดเปลื้องหนี้สินของผู้ใช้หอสมุดกลางประเภทต่าง ๆ (ข้อ 9)

ในการพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังในด้านบริการรับคืนหนังสือและยืมต่อโดยส่วนรวมแล้วจะพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นส่วนมาก กล่าวคือผู้ใช้หอสมุดกลางมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องผู้ใช้ต้องส่งหนังสือคืนตามกำหนดส่ง (ข้อ 1) เรื่องการคืนหนังสือต้องนำบัตรสมาชิกฯ มาด้วย (ข้อ 2) และเรื่องผู้ใช้สามารถคืนหนังสือโดยไม่ต้องใช้บัตรสมาชิกฯ แต่ลงชื่อในสมุด (ข้อ 3) โดยมีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องผู้ใช้สามารถคืนหนังสือโดยไม่ต้องใช้บัตรสมาชิกฯ แต่ลงชื่อในสมุด (3.75) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องการปลดเปลื้องหนี้สินของผู้ใช้หอสมุดกลางประเภทต่าง ๆ ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องผู้ใช้สามารถยืมหนังสือต่อได้ถ้าไม่มีผู้จอง (3.88) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องการปลดเปลื้องหนี้สินของผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ (3.43)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุดจำแนกตามประเภทผู้ใช้

บริการยืมระหว่างห้องสมุด / ประเภทผู้ใช้	นิสิตปริญญาตรี							นิสิตบัณฑิตศึกษา							อาจารย์							บุคลากรอื่น ๆ							รวม						
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	
1. หอสมุดกลางให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่ผู้ใช้แต่ละประเภทแตกต่างกัน คือ – อาจารย์ บุคลากรอื่น ๆ รองฯสำนักหอสมุดฯ และนิสิตบัณฑิตศึกษา จะให้บริการยืมจากห้องสมุดทั้งภายในและนอกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย – นิสิตปริญญาตรี ให้บริการยืมจากห้องสมุดภายในจุฬาฯ เท่านั้น	3.32	0.97	ป	3.37	1.00	ป	-4.39**	3.48	0.97	ป	4.02	1.02	ม	-4.25**	3.21	0.89	ป	4.14	0.66	ม	-2.74**	3.50	0.71	ป	3.70	0.48	ม	-1.50	3.37	0.96	ป	3.79	0.99	ม	-6.57**
2. เจ้าหน้าที่จ่าย–รับจะออกไปยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดเฉพาะวันพุธและวันศุกร์	3.11	0.96	ป	3.70	0.99	ม	-6.45**	3.06	0.86	ป	3.81	0.92	ม	-5.73**	2.86	0.77	ป	2.64	0.63	ป	-2.80**	2.80	1.03	ป	3.50	1.08	ป	-2.09	3.08	0.92	ป	3.73	0.96	ม	-9.10**
3. ผู้ใช้สามารถไปยืมระหว่างห้องสมุดได้ด้วยตนเองโดยกำแบบฟอร์มซึ่งบรรณารักษ์ผู้รับคำขอออกให้ไปแสดง	2.90	0.83	ป	3.51	0.89	ป	-7.69**	2.90	1.01	ป	3.88	0.99	ม	-6.46**	2.93	1.00	ป	4.07	0.73	ม	-3.04**	2.70	1.06	ป	4.00	0.94	ม	-3.55**	2.89	0.89	ป	3.65	0.93	ม	-10.83**
4. บริการจ่าย–รับจะให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะวัสดุที่ไม่มีในหอสมุดกลาง	3.28	0.86	ป	3.57	0.90	ป	-4.38**	3.40	0.10	ป	3.90	0.94	ม	-3.70**	3.21	1.05	ป	3.57	0.94	ป	-1.10	3.20	0.79	ป	3.40	0.84	ป	-1.50	3.31	0.94	ป	3.66	0.92	ม	-6.46**
5. บริการจ่าย–รับจะจัดให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่ผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	3.18	0.91	ป	3.57	0.84	ป	-5.64**	3.41	1.03	ป	3.81	0.95	ม	-3.41**	3.71	0.61	ม	3.57	0.94	ป	0.46	3.20	1.03	ป	3.70	0.82	ม	-1.86	3.27	0.94	ป	3.64	0.88	ม	-6.46**
6. การยืมระหว่างห้องสมุดมี 2 ลักษณะ คือ ยืมตัวเล่มจริง หรือจ่ายเอกสารจากตัวเล่มจริง	3.35	0.89	ป	3.53	0.89	ป	-2.70**	3.69	0.87	ม	3.81	0.99	ม	-1.13	3.86	0.66	ม	3.78	0.58	ม	0.43	3.80	1.03	ม	3.80	1.23	ป	0.00	3.49	0.89	ป	3.63	0.93	ม	-2.76**
7. สิ่งต่อไปนี้จะไม่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด																																				
7.1 หนังสือที่พิมพ์ในประเทศและอาจหาซื้อได้ในราคาเยา	3.37	0.80	ป	3.55	0.83	ป	-3.34**	3.68	0.96	ม	3.90	0.89	ม	-1.94*	3.78	0.89	ม	3.57	0.94	ป	0.59	3.90	0.74	ม	3.90	0.74	ม	0.00	3.49	0.87	ป	3.66	0.86	ม	-3.38**
7.2 บทความที่สามารถคัดสำเนาได้ในราคาเยา	3.22	1.02	ป	3.44	0.96	ป	-2.51*	3.54	1.04	ป	3.73	1.11	ม	-1.39	3.71	0.91	ม	3.07	1.01	ป	1.26	3.20	0.79	ป	3.60	0.52	ม	-1.50	3.33	1.02	ป	3.51	1.01	ป	-2.47**
7.3 หนังสือหายากและพิมพ์ดีดตัวเรียน	3.19	0.98	ป	3.38	0.95	ป	-2.50*	3.51	1.12	ป	3.90	0.95	ม	-3.07**	3.50	0.94	ป	3.14	1.17	ป	0.79	3.40	0.84	ป	3.60	0.70	ม	-1.00	3.30	1.02	ป	3.53	0.98	ม	-3.48**
7.4 หนังสืออ้างอิงที่สำคัญ	3.08	1.05	ป	3.53	0.97	ป	-5.29**	3.49	1.17	ป	3.83	1.02	ม	-2.58**	3.64	1.01	ม	3.28	1.07	ป	0.79	3.50	0.97	ป	3.70	0.82	ม	-0.80	3.23	1.10	ป	3.61	1.00	ม	-5.39**
7.5 วัสดุห้องสมุดที่ใหญ่โต บอบบาง ลำบากแก่การขนส่ง สิ้นเปลือง	3.05	1.06	ป	3.51	0.97	ป	-4.94**	3.40	1.21	ป	3.93	0.98	ม	-3.68**	3.36	1.61	ป	3.78	1.12	ม	-0.95	3.30	0.82	ป	3.90	0.88	ม	-2.71*	3.17	1.11	ป	3.66	0.99	ม	-6.44**
7.6 วิทยานิพนธ์ที่มีฉบับเดียว	3.25	1.01	ป	3.43	0.96	ป	-2.31*	3.41	1.13	ป	3.79	0.97	ม	-3.08**	3.28	1.20	ป	3.36	1.22	ป	-0.18	3.10	0.99	ป	3.80	0.79	ม	-2.33*	3.29	1.05	ป	3.54	0.98	ป	-3.88**
7.7 สิ่งพิมพ์ที่ยืมออกรองแล้วห้องสมุด	3.14	1.08	ป	3.48	0.96	ป	-3.85**	3.12	1.18	ป	3.97	0.91	ม	-5.75**	3.14	1.10	ป	3.57	1.09	ป	-0.88	3.00	1.05	ป	3.90	0.74	ม	-2.59*	3.13	1.10	ป	3.64	0.96	ม	-6.75**
8. ผู้ใช้สามารถยืมระหว่างห้องสมุดในจำนวนเท่าเทียมกันในการยืมของผู้ใช้แต่ละประเภท	3.27	1.02	ป	3.56	0.94	ป	-3.72**	3.11	1.14	ป	3.82	0.93	ม	-4.10**	3.21	0.97	ป	3.36	1.01	ป	-0.31	3.70	0.82	ม	3.90	0.57	ม	-1.00	3.29	1.04	ป	3.63	0.94	ม	-5.31**
9. ผู้ใช้ต้องรับคำขอและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุด	3.27	0.92	ป	3.53	0.87	ป	-3.82**	3.56	1.02	ป	3.80	1.00	ม	-2.44**	3.64	0.63	ม	3.64	3.63	ม	10.00	3.45	0.52	ป	3.36	0.50	ป	1.00	3.38	0.95	ป	3.61	0.91	ม	-4.30**

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทมีความคิดเห็นในด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุดดังนี้

นิสิตปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง และมีความคาดหวังในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องเจ้าหน้าที่จ่าย-รับจะออกไปยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดเฉพาะวันพุธและวันศุกร์ (ข้อ 2) ซึ่งนิสิตปริญญาตรีมีความคาดหวังในระดับมาก ทั้งนี้โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องจะไม่ให้บริการยืมหนังสือที่พิมพ์ในประเทศและอาจหาซื้อได้ในราคาเยาจากห้องสมุดอื่น (3.37) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องผู้ใช้สามารถนำแบบฟอร์มไปยืมระหว่างห้องสมุดด้วยตนเอง (2.90) ส่วนความคาดหวังปรากฏจำนวนสูงที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ออกไปยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะวันพุธและวันศุกร์ (3.70) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องให้บริการแก่ผู้ใช้แต่ละประเภทแตกต่างกัน (3.37)

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังจะปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง โดยมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในด้านนี้ทั้งหมด

นิสิตบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในด้านนี้ในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุดมี 2 ลักษณะ คือยืมตัวเล่มจริงหรือถ่ายเอกสารจากตัวเล่มจริง (ข้อ 6) และเรื่องไม่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดหนังสือที่พิมพ์ในประเทศและอาจหาซื้อได้ในราคาเยา (ข้อ 7.1) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และปรากฏว่านิสิตบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังในระดับมากทุกเรื่อง ทั้งนี้โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องผู้ใช้สามารถนำแบบฟอร์มที่บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบออกให้ไปยืมระหว่างห้องสมุดด้วยตนเอง (2.90) และพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุดมีทั้งยืมตัวเล่มจริงหรือถ่ายเอกสารจากตัวเล่มจริง (3.69) ส่วนความคาดหวังนั้นมีผลเฉลี่ยจำนวนสูงที่สุดในเรื่องผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทจะได้รับบริการยืมระหว่างห้องสมุดแตกต่างกัน (4.02) และจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องหอสมุดกลางจะไม่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดบทความที่สามารถคัดสำเนาได้ในราคาเยา (3.73)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือจากคำถาม 15 เรื่องจะปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 13 เรื่อง โดยมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุดมี 2 ลักษณะดังกล่าวข้างต้น (ข้อ 6) และเรื่องไม่ยืมบทความที่สามารถคัดสำเนาได้ในราคาเยา (ข้อ 7.2)

อาจารย์มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับปานกลางและระดับมากด้วย โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุดมี 2 ลักษณะ (3.86) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่จ่าย-รับจะออกไปยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดทุกวันพุธและวันศุกร์ (2.86) ส่วนความคาดหวังปรากฏผลเฉลี่ยคำตอบจำนวนสูงที่สุดในเรื่องหอสมุดกลางให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่ผู้ใช้แต่ละประเภทแตกต่างกัน (4.14) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ออกไปยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดทุกวันพุธและวันศุกร์ (2.64)

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยแล้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียง 3 เรื่องเท่านั้น โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในเรื่องหอสมุดกลางให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะวันพุธและวันศุกร์ (ข้อ 2) และเรื่องผู้ใช้สามารถนำแบบฟอร์มที่บรรณรักษ์ผู้รับผิดชอบออกให้ไปติดต่อยืมระหว่างห้องสมุดด้วยตนเอง (ข้อ 3)

บุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุดในระดับปานกลางและระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับปานกลางและระดับมากด้วย โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุด (3.90) และต่ำที่สุด (2.70) ในเรื่องเดียวกับนิสิตปริญญาตรี ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องผู้ใช้สามารถออกไปยืมระหว่างห้องสมุดด้วยตนเอง (4.00) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องผู้ใช้ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุด (3.36)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังปรากฏความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียง 2 เรื่อง โดยบุคลากรอื่น ๆ มีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในเรื่องการนำแบบฟอร์มไปยืมระหว่างห้องสมุดด้วยตนเอง (ข้อ 3)

และเรื่องการไม่ให้ขอยืมวัสดุห้องสมุดบางประเภทระหว่างห้องสมุด ได้แก่ วัสดุห้องสมุดที่ใหญ่โต บอบบางลำบากแก่การขนส่ง (ข้อ 7.5) วิทยานิพนธ์ที่มีฉบับเดียว (ข้อ 7.6) สิ่งพิมพ์ที่ห้ามยืมออกของแต่ละห้องสมุด (ข้อ 7.7) สำหรับเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุดมี 2 ลักษณะ คือยืมตัวเล่มจริงหรือถ่ายเอกสาร (ข้อ 6) และเรื่องไม่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสำหรับหนังสือที่พิมพ์ในประเทศและอาจหาซื้อได้ในราคาเยา (ข้อ 7.1) มีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังเท่ากันพอดี

ในการพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยส่วนรวมแล้ว จะพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง โดยผู้ใช้หอสมุดกลางมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจทุกเรื่องโดยผู้ใช้หอสมุดกลางมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง และมีความคาดหวังในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นเรื่องไม่ให้บริการยืมบทความที่สามารถคัดสำเนาได้ในราคาเยา (ข้อ 7.2) และวิทยานิพนธ์ที่มีฉบับเดียว (ข้อ 7.6) ซึ่งผู้ใช้หอสมุดกลางมีความคาดหวังในระดับปานกลาง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้ / บริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด	นิสิตปริญญาตรี							นิสิตบัณฑิตศึกษา							อาจารย์							บุคลากรอื่น ๆ							รวม						
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	
บริการจ่าย-รับจะให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดกลางในเรื่องต่างๆดังนี้																																			
1. แนะนำการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้อง	2.84	0.96	ป	3.80	0.87	ม	-11.97**	3.02	0.85	ป	3.99	0.86	ม	-7.28**	3.00	0.84	ป	3.67	0.72	ม	-3.16**	3.17	0.94	ป	3.67	0.65	ม	-2.57*	2.83	0.92	ป	3.76	0.84	ม	-14.55**
2. อธิบายรายละเอียดของระเบียบและกฎเกณฑ์ของห้องสมุดกลาง	2.81	0.95	ป	3.71	0.86	ม	-11.03**	2.81	0.85	ป	3.87	0.82	ม	-8.74**	2.87	0.91	ป	3.73	0.70	ม	-3.67**	3.33	0.89	ป	3.92	0.79	ม	-2.24*	2.79	0.94	ป	3.85	0.85	ม	-16.76**
3. แนะนำการใช้บัตรรายการประเภทต่าง ๆ	2.79	0.97	ป	3.84	0.85	ม	-12.95**	2.73	0.88	ป	3.89	0.89	ม	-9.75**	3.00	0.93	ป	3.73	0.70	ม	-3.21**	3.00	1.04	ป	3.92	0.67	ม	-3.52**	2.68	1.13	ป	4.02	0.91	ม	-17.44**
4. ช่วยค้นหาหนังสือตามชั้นหนังสือในกรณีที่ผู้ใช้หาไม่พบ	2.49	1.14	ป	4.01	0.94	ม	-13.97**	2.60	1.09	ป	4.04	0.89	ม	-9.43**	3.00	1.13	ป	4.13	0.64	ม	-3.52**	3.00	1.13	ป	3.92	0.90	ม	-2.73**	2.71	1.11	ป	4.10	0.90	ม	-18.29**
5. ในกรณีที่หนังสือไม่ได้อยู่ที่ชั้น บริการจ่าย-รับจะช่วยค้นหาและสามารถให้คำตอบว่าหนังสือนั้นอยู่ที่ใด ใครยืม คืนเมื่อใด	2.77	1.15	ป	4.07	0.93	ม	-13.68**	2.51	1.03	ม	4.17	0.97	ม	-11.11**	3.06	0.96	ป	4.13	0.64	ม	-3.76**	2.58	1.00	ป	4.08	0.79	ม	-4.45**	2.62	1.16	ป	3.92	0.96	ม	-16.24**
6. แนะนำหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อหาทำนองเดียวกับเล่มที่ผู้ใช้ต้องการใช้	2.75	1.19	ป	3.95	0.94	ม	-12.10**	2.33	1.08	ม	3.91	1.00	ม	-10.32**	2.60	0.91	ป	3.73	0.80	ม	-3.90**	2.67	1.07	ป	3.53	1.16	ม	-2.20*	3.05	0.94	ป	3.78	0.92	ม	-11.12**
7. ตอบคำถามและชี้แจงทิศทางภายในห้องสมุดกลางอย่างถูกต้อง	3.05	0.98	ป	3.72	0.95	ม	-7.90**	3.01	0.92	ป	3.92	0.89	ม	-7.62**	3.13	0.83	ป	3.87	0.52	ม	-3.56**	3.33	1.07	ป	3.33	0.94	ม	-1.98*	2.98	0.96	ป	3.75	0.89	ม	-13.56**
8. ตอบคำถามเกี่ยวกับเรื่องทั่วไปของห้องสมุดกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.87	1.00	ป	3.74	0.89	ม	-10.67**	2.84	0.85	ป	3.77	0.93	ม	-7.66**	3.07	0.96	ป	3.87	0.52	ม	-3.29**	3.25	1.05	ป	3.75	1.05	ม	-1.59*	2.88	0.94	ป	4.00	0.87	ม	-15.61**

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตามตารางที่ 29 แสดงว่าผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นนิสิตบัณฑิตศึกษาซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องบริการจ่าย-รับ จะช่วยติดตามหาหนังสือที่ไม่ได้อยู่บนชั้นจนทราบว่าอยู่ที่ใด (ข้อ 5) และเรื่องแนะนำหนังสือที่มีเนื้อหาทำนองเดียวกัน (ข้อ 6) ในระดับน้อย และมีความคาดหวังในระดับมากทุกเรื่อง ทั้งนี้โดยนิสิตปริญญาตรี (3.05) อาจารย์ (3.13) และบุคลากรอื่น ๆ (3.33) มีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องตอบคำถามและชี้แจงทิศทางภายในหอสมุดกลางอย่างถูกต้อง ส่วนนิสิตบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องแนะนำการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้อง (3.02) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องต่าง ๆ กัน กล่าวคือ นิสิตปริญญาตรีมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบริการจ่าย-รับช่วยค้นหาหนังสือตามชั้นในกรณีที่ผู้ใช้หาไม่พบ (2.68) นิสิตบัณฑิตศึกษา (2.33) และอาจารย์ (2.60) พึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องเดียวกันคือ เรื่องแนะนำหนังสืออื่นแทนเล่มที่ต้องการแต่หาไม่พบ และบุคลากรอื่น ๆ พึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบริการจ่าย-รับช่วยค้นหาจนพบว่าหนังสือที่ไม่อยู่ที่ชั้นนั้นอยู่ที่ใดหรือใครเป็นผู้ยืม เป็นต้น (2.58) ค่าเฉลี่ยความคาดหวังปรากฏจำนวนสูงที่สุดในผู้ใช้แต่ละประเภทแตกต่างกัน กล่าวคือผู้ใช้ทุกประเภทมีผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องเดียวกัน ได้แก่เรื่องบริการจ่าย-รับช่วยค้นหาหนังสือที่ไม่ได้อยู่ที่ชั้นจนทราบว่าอยู่ที่ใด ใครยืม หรือคืนเมื่อใด นอกจากนี้อาจารย์ยังคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องช่วยค้นหาหนังสือตามชั้น (4.13) อีกด้วย แต่มีผลเฉลี่ยระดับความคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องต่างกัน กล่าวคือนิสิตปริญญาตรีคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบริการจ่าย-รับอธิบายรายละเอียดของระเบียบกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง (3.71) นิสิตบัณฑิตศึกษาคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบริการจ่าย-รับสามารถตอบคำทั่ว ๆ ไปของหอสมุดกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.77) อาจารย์คาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องแนะนำการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้อง (3.67) และบุคลากรอื่น ๆ คาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องแนะนำหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อหาทำนองเดียวกันแทนเล่มที่ผู้ใช้ต้องการ (3.58)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง โดยมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในทุกเรื่อง เช่น เรื่องแนะนำการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้อง (ข้อ 1) เรื่องอธิบายรายละเอียดของระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง (ข้อ 2) เรื่องแนะนำ

การใช้บัตรรายการ (ข้อ 3) และเรื่องช่วยค้นหาหนังสือตามชั้นในกรณีที่ผู้ใช้หาไม่พบ (ข้อ 4) เป็นต้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบุคลากรของบริการจ่าย-รับจำแนกตาม ประเภทผู้ใช้

บุคลากร \ ประเภทผู้ใช้	นิสิตปริญญาตรี							นิสิตบัณฑิตศึกษา							อาจารย์							บุคลากรอื่น ๆ							รวม						
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	
1. พี่เคาน์เตอร์จ่าย-รับในชั้นที่ 1 ของอาคาร มีบุคลากรจำนวนเพียงพอที่จะให้บริการทุกประเภทอย่างรวดเร็ว	2.90	0.99	ป	3.94	0.86	ม	-11.69**	2.84	0.86	ป	4.19	0.87	ม	-9.45**	2.93	0.96	ป	3.73	0.96	ม	-2.86**	2.83	0.58	ป	4.00	0.60	ม	-4.31**	2.88	0.94	ป	4.00	0.87	ม	-15.61**
2. เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์แต่ละคนสามารถให้บริการทุกประเภทได้	2.93	0.94	ป	3.84	0.88	ม	-10.56**	2.90	0.88	ป	4.08	0.86	ม	-8.92**	3.07	0.88	ป	3.93	0.80	ม	-2.83**	2.83	0.58	ป	3.92	0.67	ม	-3.77**	2.92	0.91	ป	3.91	0.87	ม	-14.36**
3. เจ้าหน้าที่ประจำห้องอ่านแต่ละห้องสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างเต็มที่	2.94	0.99	ป	3.97	0.84	ม	-11.86**	3.00	0.82	ป	4.08	0.84	ม	-9.32**	2.87	0.64	ป	3.87	0.64	ม	-5.12**	2.50	0.52	ป	3.67	0.89	ม	-4.84**	2.94	0.92	ป	3.99	0.83	ม	-15.91**
4. มีบรรยากาศรับฟังครอบ คลุมและตรวจงานของบริการจ่าย-รับ และให้ความช่วยเหลือผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ	2.85	0.93	ป	3.92	0.87	ม	-12.41**	2.93	0.77	ป	4.09	0.82	ม	-9.88**	2.80	0.77	ป	3.73	0.70	ม	-3.76**	2.92	0.67	ป	3.75	0.87	ม	-4.02**	2.89	0.87	ป	3.95	0.85	ม	-16.45**
5. บุคลากรของบริการจ่าย-รับมีความรู้และประสบการณ์มาเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	3.10	0.87	ป	3.82	0.85	ม	- 9.13**	3.15	0.75	ป	4.05	0.81	ม	-8.45**	3.00	0.53	ป	3.87	0.64	ม	-4.03**	2.92	0.79	ป	4.08	0.67	ม	-3.92**	3.10	0.83	ป	3.89	0.83	ม	-13.01**
6. บุคลากรของบริการจ่าย-รับมีความเข้าใจระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของหอสมุดกลางเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายได้	3.17	0.79	ป	3.82	0.81	ม	- 9.41**	3.19	0.80	ป	4.05	0.81	ม	-8.10**	2.93	0.70	ป	2.73	0.59	ม	-3.59**	2.92	0.67	ป	4.00	0.74	ม	-3.22**	3.16	0.79	ป	3.88	0.81	ม	-13.08**
7. บุคลากรของบริการจ่าย-รับมีระบบการทำงานเป็นระบบเดียวกัน	3.35	0.88	ป	3.73	0.87	ม	- 8.82**	3.11	0.86	ป	4.04	0.81	ม	-6.07**	2.93	0.70	ป	3.73	0.70	ม	-3.06**	2.92	0.67	ป	4.17	0.72	ม	-3.80**	3.06	0.86	ป	3.83	0.85	ม	-12.54**
8. คุณสมบัติอื่น ๆ ของบุคลากรของบริการจ่าย-รับ ได้แก่																																			
มีความเต็มใจในการช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	2.96	0.98	ป	4.00	0.89	ม	-11.57**	3.10	0.89	ป	4.14	0.91	ม	-7.49**	3.27	0.88	ป	3.93	0.96	ม	-1.85*	3.00	0.85	ป	4.08	0.90	ม	-3.03**	3.01	0.95	ป	4.04	0.90	ม	-14.20**
มีความสุภาพอ่อนโยน	2.99	0.97	ป	4.05	0.90	ม	-12.04**	3.14	0.84	ป	4.10	0.86	ม	-7.94**	3.20	0.77	ป	3.60	1.05	ม	-1.15	2.83	0.58	ป	4.25	0.75	ม	-5.45**	3.04	0.92	ป	4.05	0.90	ม	-14.83**
มีอารมณ์เย็นและอดทน	2.97	0.93	ป	4.01	0.78	ม	-13.11**	3.04	0.75	ป	4.06	0.88	ม	-8.99**	3.13	0.64	ป	3.93	0.59	ม	-3.59**	2.75	0.75	ป	4.25	0.75	ม	-4.45**	2.99	0.86	ป	4.03	0.80	ม	-16.76**
มีมนุษยสัมพันธ์ดี	2.96	0.90	ป	4.08	0.79	ม	-13.74**	3.07	0.74	ป	4.10	0.91	ม	-9.81**	3.27	0.46	ป	4.00	0.53	ม	-4.78**	2.92	0.67	ป	4.25	0.62	ม	-5.93**	3.00	0.84	ป	4.09	0.81	ม	-17.73**
มีความว่องไว	2.99	0.76	ป	3.80	0.82	ม	-10.83**	2.98	0.66	ป	3.80	0.92	ม	-7.33**	3.26	0.59	ป	3.73	0.70	ม	-2.82**	2.83	0.58	ป	4.08	0.79	ม	-3.80**	2.99	0.73	ป	3.81	0.84	ม	-13.76**
มีความคิดริเริ่มดี	2.81	0.82	ป	3.79	0.88	ม	-12.01**	2.76	0.72	ป	3.78	0.99	ม	-8.33**	2.87	0.74	ป	3.67	0.90	ม	-2.86**	3.00	0.43	ป	4.00	0.85	ม	-3.32**	2.80	0.78	ป	3.79	0.91	ม	-15.26**
มีการตัดสินแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วเหมาะสม	2.91	0.78	ป	3.86	0.88	ม	-12.62**	2.85	0.79	ป	3.99	0.82	ม	-9.21**	2.67	0.82	ป	3.93	0.59	ม	-4.22**	3.08	0.51	ป	4.17	0.72	ม	-4.17**	2.89	0.78	ป	3.91	0.85	ม	-16.58**
มีความพินิจพิเคราะห์	2.89	0.73	ป	3.85	0.85	ม	-13.01**	2.79	0.82	ป	3.96	0.86	ม	-9.08**	2.60	0.83	ป	3.87	0.83	ม	-3.68**	2.92	0.79	ป	4.17	0.58	ม	-4.49**	2.85	0.76	ป	3.89	0.85	ม	-16.77**
มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานในหน้าที่	2.70	0.94	ป	4.16	0.85	ม	-16.86**	2.82	0.84	ป	4.22	0.81	ม	-11.23**	3.07	0.80	ป	4.27	0.59	ม	-4.94**	3.00	0.60	ป	4.25	0.75	ม	-4.17**	2.76	0.90	ป	4.18	0.82	ม	-21.12**
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	2.83	0.94	ป	4.22	0.82	ม	-17.20**	2.86	0.88	ป	4.27	0.80	ม	-11.22**	2.87	0.91	ป	3.93	0.59	ม	-3.38**	3.00	0.60	ป	4.25	0.75	ม	-5.00**	2.85	0.91	ป	4.22	0.80	ม	-21.30**

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตามตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภท ซึ่งได้แก่นิสิตปริญญาตรี นิสิตบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย มีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบุคลากรของบริการจ่าย-รับ โดยสถิติแสดงว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน และมีความคาดหวังในระดับมากเหมือนกัน ด้วยซึ่งปรากฏผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังจำนวนสูงที่สุดและต่ำที่สุดในเรื่องต่าง ๆ กัน กล่าวคือนิสิตปริญญาตรีมีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบุคลากรของบริการจ่าย-รับ มีการทำงานเป็นระบบเดียวกัน (3.35) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบุคลากรจ่าย-รับ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ (2.70) นิสิตบัณฑิตศึกษาพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบุคลากรจ่าย-รับเข้าใจระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของหอสมุดกลางดีและสามารถอธิบายได้ (3.19) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบุคลากรจ่าย-รับมีความคิดริเริ่มดี (2.76) อาจารย์พึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบุคลากรมีความเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี (3.27) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบุคลากรมีความทันต่อเหตุการณ์ (2.60) ส่วนบุคลากรอื่น ๆ พึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบุคลากรมีการตัดสินแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็วเหมาะสม (3.08) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ประจำห้องสามารถให้ความช่วยเหลือได้เต็มที่ (2.50) ส่วนผลเฉลี่ยระดับความคาดหวังของนิสิตปริญญาตรีจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบุคลากรมีความรวดเร็วในการให้บริการ (4.27) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบุคลากรมีการทำงานเป็นระบบเดียวกัน (3.73) นิสิตบัณฑิตศึกษาคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องเดียวกับนิสิตปริญญาตรี (4.27) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบุคลากรมีความคิดริเริ่มดี (3.78) อาจารย์คาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ (4.27) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องบุคลากรเข้าใจระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางและสามารถอธิบายได้ (2.73) ส่วนบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องเดียวกับนิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษา (4.25) และยังคาดหวังจำนวนสูงที่สุดในเรื่องบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี (4.25) มีอารมณ์เย็นและอดทน (4.25) และเรื่องมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับอาจารย์อีกด้วย (4.25) ส่วนผลเฉลี่ยคำตอบความคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดของบุคลากรอื่น ๆ ได้แก่เรื่องเจ้าหน้าที่ประจำห้องสามารถช่วยเหลือได้เต็มที่ (3.67)

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านบุคลากรของบริการจ่าย-รับของผู้ใช้ทุกประเภทจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง โดยมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจเหมือนกันหมดในเรื่องต่าง ๆ และแม้พิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังโดยส่วนรวมก็ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่องเช่นกัน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับจำแนกตามประเภทผู้ใช้

ระเบียบและกฎเกณฑ์ \ ประเภทผู้ใช้	นิสิตปริญญาตรี							นิสิตบัณฑิตศึกษา							อาจารย์							บุคลากรอื่น ๆ							รวม						
	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			t
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ		$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	
1. การดำเนินงานของบริการจ่าย-รับเป็นตามระเบียบของหอสมุดกลางอย่างเคร่งครัด	3.32	0.86	ป	3.59	0.90	ป	-3.82**	3.41	0.67	ป	3.77	0.82	ม	-5.11**	3.47	0.91	ป	3.93	0.70	ม	-1.97	3.33	0.65	ป	3.67	0.89	ม	-1.77	3.35	0.81	ป	3.66	0.87	ม	-5.90**
2. มีการกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ของระเบียบไว้อย่างรัดกุม	3.16	0.85	ป	3.78	0.76	ม	-8.78**	3.10	0.87	ป	3.81	0.87	ม	-5.66**	3.27	0.70	ป	4.00	0.76	ม	-3.21**	3.25	0.45	ป	3.67	0.65	ม	-2.16*	3.15	0.84	ป	3.80	0.79	ม	-11.02**
3. มีการเขียนแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ของระเบียบอย่างทั่วถึง	2.91	0.87	ป	3.75	0.82	ม	-10.57**	2.95	0.83	ป	3.90	0.71	ม	-8.03**	2.73	0.88	ป	3.93	0.59	ม	-4.05**	3.17	0.39	ป	3.58	0.67	ป	-2.16*	2.92	0.85	ป	3.80	0.76	ม	-13.88**
4. ระเบียบการยืม																																				
4.1 ระเบียบการยืมแตกต่างไปตามประเภทของผู้ใช้	3.20	0.85	ป	3.57	0.90	ป	-4.83**	3.56	0.80	ป	3.87	0.76	ม	-3.83**	3.47	0.91	ป	4.07	0.59	ม	-2.81**	3.08	0.51	ป	3.42	0.79	ป	-1.77	3.30	0.84	ป	3.66	0.86	ม	-6.52**
4.2 จำนวนเล่มที่ยืมเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้	3.20	0.95	ป	3.77	0.81	ม	-7.25**	3.51	0.89	ป	3.90	0.80	ม	-3.78**	3.53	0.52	ป	4.07	0.59	ม	-3.23**	2.92	0.51	ป	3.42	0.79	ป	-2.17*	3.29	0.92	ป	3.80	0.80	ม	8.71**
4.3 ระยะเวลาให้ยืมเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้	3.39	0.95	ป	3.78	0.96	ม	-5.25**	3.36	0.98	ป	4.06	0.83	ม	-5.67**	3.40	0.99	ป	4.07	0.70	ม	-2.32*	3.25	0.62	ป	3.75	0.75	ม	-1.73	3.38	0.95	ป	3.87	0.92	ม	-8.00**
4.4 อัตราค่าปรับหนังสือเกินกำหนดเหมาะสม	3.10	1.00	ป	3.47	4.03	ป	-5.15**	3.27	0.96	ป	3.60	1.11	ม	-2.87**	3.07	1.03	ป	3.73	0.88	ม	-2.65**	2.92	0.79	ป	3.50	0.67	ป	-1.63	3.14	0.98	ป	3.52	1.04	ป	-6.47**
5. หนังสือหาย																																				
5.1 ผู้ใช้ของรับผิดชอบในการซื้อหนังสือชื่อเรื่องเดียวกับที่ทำหายมาใช้คืน	3.23	0.93	ป	3.45	0.96	ป	-3.34**	3.48	0.91	ป	3.58	0.97	ป	-1.05	3.60	0.91	ม	3.80	0.77	ม	-1.38	3.25	0.75	ป	3.58	0.79	ป	-1.08	3.31	0.92	ป	3.50	0.95	ป	-3.68**
5.2 กรณีที่ผู้ใช้ไม่สามารถหาซื้อหนังสือชื่อเรื่องเดิมมาใช้คืน บริการจ่าย-รับจะกำหนดซื้อหนังสือให้ซื้อมาใช้คืนได้	3.23	0.93	ป	3.44	0.97	ป	-3.21**	3.41	1.00	ป	3.68	1.03	ม	-2.63**	3.40	1.12	ป	3.80	0.68	ม	-1.87	3.25	0.62	ป	3.58	0.67	ป	-1.17	3.29	0.95	ป	3.52	0.97	ป	-4.55**
5.3 ผู้ใช้คู่องเสียค่าปรับ 20 บาท ต่อหนังสือที่ทำหาย 1 เล่ม เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเตรียมหนังสือออกให้บริการ	2.99	0.95	ป	3.17	1.01	ป	-2.70**	3.19	1.09	ป	3.56	1.01	ป	-3.51**	3.40	0.91	ป	3.53	0.91	ป	-1.47	3.08	0.79	ป	3.42	0.67	ป	-1.00	3.07	0.98	ป	3.30	1.01	ป	-4.36**
6. ระเบียบการใช้หอสมุดกลาง																																				
6.1 ผู้ใช้ของฝากสิ่งของไว้ที่เคาน์เตอร์ฝากของ และเข้าเฉพาะสิ่งที่ต้องการใช้ในการศึกษาค้นคว้าเข้าไปภายในหอสมุดกลาง	3.42	0.99	ป	3.62	1.01	ม	-2.55**	3.51	0.97	ป	3.82	0.97	ป	-2.67**	3.73	0.70	ม	3.87	0.52	ม	-0.69	3.42	0.79	ป	3.67	0.89	ม	-1.15	3.46	0.97	ป	3.69	0.98	ม	-3.73**
6.2 บุคลากรของรัฐฯ และนิสิตที่ไม่ได้สวมเครื่องแบบต้องแสดงบัตรสมาชิก หรือบัตรประจำตัวแก่เจ้าหน้าที่รักษาทางเข้า	3.43	1.09	ป	3.63	1.03	ม	-2.27*	3.19	1.20	ป	3.65	1.06	ม	-3.53**	3.60	0.91	ม	3.53	0.99	ป	0.29	3.17	0.94	ป	3.50	0.80	ป	-1.00	3.37	1.11	ป	3.63	1.03	ม	-3.79**
6.3 ผู้ใช้มีหลักฐานใด ๆ จะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าใช้หอสมุดกลาง	3.09	1.19	ป	3.52	1.12	ป	-4.84**	2.91	1.34	ป	3.80	1.19	ม	-5.40**	3.27	1.16	ป	3.40	1.18	ป	-0.81	2.67	0.89	ป	3.08	1.08	ป	-1.05	3.04	1.22	ป	3.58	1.14	ป	-7.18**
6.4 ผู้ใช้ของแสดงหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่นำจากหอสมุดกลางแก่เจ้าหน้าที่รักษาทางออกทุกครั้งก่อนออกจากห้องอาคาร	3.44	1.02	ป	3.61	0.96	ม	-2.18*	3.61	1.07	ม	4.04	0.79	ม	-4.22**	3.53	0.74	ป	3.60	0.83	ม	-0.56	2.92	1.08	ป	3.67	0.78	ม	-2.02*	3.47	1.02	ป	3.73	0.93	ม	-4.27**
6.5 ผู้ใช้ของแสดงหนังสือ สิ่งพิมพ์ หรือเอกสารที่นำเข้าไปประกอบการค้นคว้าภายในหอสมุดกลาง แก่เจ้าหน้าที่รักษาทางออกด้วย	3.18	1.06	ป	3.54	1.03	ป	-4.40**	3.29	1.15	ป	3.87	0.90	ม	-4.41**	3.60	0.99	ม	3.53	0.83	ป	0.37	2.58	1.16	ป	3.42	0.93	ป	-2.28*	3.21	1.09	ป	3.62	0.99	ม	-6.32**
6.6 กุญแจเข้าใช้ห้องอ่านหนังสือ ผู้ใช้ของฝากหนังสือที่นำมาจากห้องอ่านอื่นไว้ที่เคาน์เตอร์ประจำห้อง	2.91	1.05	ป	3.36	1.21	ป	-5.43**	2.87	1.25	ป	3.59	1.08	ป	-5.35**	3.33	0.98	ป	3.60	1.24	ม	-1.17	2.58	0.79	ป	3.00	0.95	ป	-1.45	2.90	1.10	ป	3.42	1.17	ป	-7.70**
6.7 ผู้ใช้ของในหอสมุดกลาง หรือของเสียงดังภายในหอสมุดกลาง	3.36	1.03	ป	3.76	1.05	ม	-4.76**	3.79	0.91	ม	4.07	0.90	ม	-2.59**	4.13	0.99	ม	4.27	1.12	ม	-0.43	3.50	0.52	ป	3.92	0.79	ม	-2.80**	3.51	1.01	ป	3.87	1.02	ม	-5.60**
6.8 ผู้ใช้ของไม่นำอาหาร หรือสาหาร หรือเครื่องดื่มมารับประทานภายในหอสมุดกลางและห้องสุขภัณฑ์ด้วย	3.52	1.06	ป	3.74	1.08	ม	-2.62**	3.87	0.97	ม	4.03	0.91	ม	-1.58	4.20	0.66	ม	4.47	0.83	ม	-1.74	3.67	0.65	ม	3.92	0.79	ม	-1.91	3.65	1.03	ม	3.85	1.03	ม	3.34**

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ ดังนี้

นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่องและมีความคาดหวังในระดับปานกลางและระดับมาก โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องห้ามไม่ให้นำอาหารและเครื่องดื่มมารับประทานภายในหอสมุดกลางและห้ามสูบบุหรี่ (3.52) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องมีการเผยแพร่รายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบอย่างทั่วถึง (2.91) และเรื่องผู้ใช้ต้องฝากหนังสือที่นำมาก่อนเข้าใช้ห้องอ่านทุกห้อง (2.91) ส่วนความคาดหวังนั้นปรากฏผลเฉลี่ยคำตอบจำนวนสูงที่สุดในเรื่องมีการกำหนดรายละเอียดของระเบียบอย่างชัดเจน (3.78) และเรื่องระยะเวลาให้ยืมเพียงพอกับความต้องการ (3.78) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องผู้ใช้ต้องเสียค่าปรับ 20 บาทต่อหนังสือที่หาย 1 เล่ม เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเตรียมหนังสือออกบริการ (3.17)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของนิสิตปริญญาตรีต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง โดยมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจทุกเรื่อง เช่น เรื่องระเบียบการยืม (ข้อ 4) เรื่องหนังสือหาย (ข้อ 5) เป็นต้น

นิสิตบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นเรื่องผู้ใช้ต้องแสดงหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่ยืมจากหอสมุดกลางแก่เจ้าหน้าที่ตรงทางออกทุกครั้งก่อนออกจากอาคาร (ข้อ 6.4) เรื่องไม่พูดคุยและส่งเสียงดังภายในหอสมุดกลาง (ข้อ 6.7) และเรื่องไม่ให้รับประทานอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนห้ามสูบบุหรี่ภายในหอสมุดกลาง (ข้อ 6.8) ซึ่งนิสิตบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความคาดหวังปรากฏในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นเรื่องหนังสือหายซึ่งผู้ใช้ต้องซื้อมาใช้คืน (ข้อ 5.1) และเรื่องเสียค่าปรับ 20 บาท เป็นค่าเตรียมหนังสือออกบริการ (ข้อ 5.3) ตลอดจนเรื่องผู้ใช้ต้องฝากหนังสือที่นำมาก่อนเข้าใช้ห้องอ่านทุกห้อง (ข้อ 6.6) ซึ่งนิสิตบัณฑิตศึกษาคาดหวังในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้โดยมีผลเฉลี่ยคำตอบความพึงพอใจจำนวนสูงสุดในเรื่องห้ามรับประทานอาหารและเครื่องดื่มและห้ามสูบบุหรี่ภายในหอสมุดกลาง (3.87) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องห้าม

นำหนังสืออื่น ๆ เข้าไปในห้องอ่านทุกห้อง (2.87) ส่วนความคาดหวังปรากฏผลเฉลี่ยคำตอบจำนวนสูงที่สุดในเรื่องผู้ใช้ต้องไม่พูดคุยหรือส่งเสียงดังภายในหอสมุดกลาง (4.07) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องค่าปรับ 20 บาทที่ผู้นำหนังสือหายต้องชำระเป็นค่าเตรียมหนังสือออกบริการ (3.56)

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านนี้แล้วจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ จากจำนวนคำถาม 18 เรื่องมีอยู่ 16 เรื่องที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจเกือบทุกเรื่องยกเว้นเรื่องผู้ใช้ต้องซื้อหนังสือชื่อเรื่องเดียวกับที่ทำหายมาใช้คืน (ข้อ 5.1) และเรื่องผู้ใช้ต้องไม่นำอาหารหรือเครื่องดื่มมารับประทานและห้ามสูบบุหรี่ภายในหอสมุดกลาง (ข้อ 6.8)

อาจารย์มีความพึงพอใจในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ในระดับปานกลางและระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับปานกลางและระดับมากด้วย โดยมีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มมารับประทาน และห้ามสูบบุหรี่ภายในหอสมุดกลาง (4.20) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องมีการเผยแพร่รายละเอียดต่าง ๆ ของระเบียบอย่างทั่วถึง (2.73) ส่วนความคาดหวังปรากฏผลเฉลี่ยคำตอบจำนวนสูงที่สุดในเรื่องเดียวกับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุด (4.47) และคาดหวังต่ำที่สุดในเรื่องไม่อนุญาตให้ผู้ไม่มีหลักฐานใด ๆ เข้าใช้หอสมุดกลาง (3.40)

และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านนี้จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางเรื่อง โดยจากจำนวนคำถามทั้งหมด 18 เรื่อง ปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6 เรื่อง กล่าวคืออาจารย์มีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจเฉพาะเรื่องการกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ของระเบียบไว้อย่างชัดเจน (ข้อ 2) เรื่องการเผยแพร่รายละเอียดของระเบียบอย่างทั่วถึง (ข้อ 3) และเรื่องระเบียบการยืม (ข้อ 4)

บุคลากรอื่น ๆ มีความพึงพอใจในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่องยกเว้นเรื่องห้ามรับประทานขนมและเครื่องดื่มและห้ามสูบบุหรี่ภายในหอสมุด

กลาง ซึ่งบุคลากรอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความคาดหวังในระดับปานกลางและระดับมาก ทั้งนี้โดยมีผลเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำนวนสูงที่สุดในเรื่องห้ามรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม และห้ามสูบบุหรี่ภายในหอสมุดกลาง (3.67) และพึงพอใจจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องให้เจ้าหน้าที่ตรวจหนังสือ สิ่งพิมพ์หรือเอกสารที่นำเข้าไปประกอบการค้นคว้าภายในหอสมุดกลางก่อนออกจากหอสมุดกลาง (2.58) และเรื่องไม่ให้นำสิ่งพิมพ์อื่นใดเข้าไปภายในห้องอ่านแต่ละห้อง (2.58) ส่วนความคาดหวังปรากฏผลเฉลี่ยคำตอบจำนวนสูงที่สุดในเรื่องห้ามพูดคุยและส่งเสียงดังภายในหอสมุดกลาง (3.92) และเรื่องห้ามรับประทานขนมและเครื่องดื่มและห้ามสูบบุหรี่ภายในหอสมุดกลาง (3.92) และคาดหวังจำนวนต่ำที่สุดในเรื่องต้องฝากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ไว้ก่อนเข้าใช้ห้องอ่านทุกห้อง (3.00)

จากการเปรียบเทียบพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางเรื่อง ทั้งนี้จากจำนวนคำถามทั้งหมด 18 เรื่อง จะปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6 เรื่อง คือมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจเฉพาะบางเรื่อง เช่น เรื่องการกำหนดรายละเอียดของระเบียบอย่างชัดเจน (ข้อ 2) เรื่องการเผยแพร่รายละเอียดของระเบียบ (ข้อ 3) เรื่องการแสดงหนังสือที่นำเข้ามาใช้หรือยืมออกจากหอสมุดกลางแก่เจ้าหน้าที่ตรงทางออก (ข้อ 6.4 และ 6.5) เป็นต้น

ในการพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์โดยส่วนรวม ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง กล่าวคือ ผู้ใช้มีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจทุกเรื่อง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในการนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้วิจัยได้ประมวลมาเพียงเฉพาะเรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะในทำนองเดียวกันตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ดังต่อไปนี้

1. เกี่ยวกับวัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลาง ในกรณีที่หนังสือเล่มใดมีผู้ใช้มากหรือเป็นหนังสือพื้นฐานประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตรควรจัดให้มีฉบับซ้ำเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้

2. เกี่ยวกับอาคารสถานที่ของสถาบันวิทยบริการ

2.1 บันไดทางขึ้นควรมีแถบคาดที่ขอบบันไดแต่ละขั้น เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากแสงสะท้อนทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน ซึ่งทำให้บันไดขาวโพลนและอาจก้าวพลาดได้ง่าย

2.2 ควรปลูกต้นไม้โดยรอบอาคารเพิ่มขึ้นเพื่อให้ร่มเงา

2.3 ควรมีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการภายในตัวอาคารหรือบริเวณใกล้เคียง

2.4 ควรควบคุมระบบการปรับอากาศให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมคงที่ตลอดจนควบคุมการระบายอากาศให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะมีอากาศอับในช่วงเวลาเช้าของทุกวัน

2.5 ควรมีตู้บัตรรายการในแต่ละชั้นของอาคาร เพื่อความสะดวกในการค้นหาหนังสือ

3. เกี่ยวกับห้องอ่านหนังสือ

3.1 ไม่ควรจัดเก้าอี้นวมปะปนกับที่นั่งอ่านประเภทอื่น ๆ ควรแยกเป็นมุมหรือส่วนหนึ่งโดยเฉพาะ

3.2 ควรปรับปรุงระเบียบและวิธีการเข้าใช้ให้สะดวกกว่าปัจจุบัน และควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงระเบียบดังกล่าวโดยทั่วถึง นอกจากนี้ควรหาทางแก้ไขสภาพของห้องเพื่อมิให้เสียงลอดออกมาภายนอกด้วย

3.3 โต๊ะอ่านหนังสือไม่ควรมีสีขาวโพลน เพราะทำให้สายตาล้าได้ง่าย

3.4 ควรมีป้ายระบุหมวดหมู่หนังสือในแต่ละชั้นแต่ละระดับอย่างละเอียด

3.5 ทางเดินระหว่างชั้นหนังสือควรกว้างกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะห้องอ่านหนังสือมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3.6 ควรมีที่ทิ้งผงเพิ่มมากขึ้น

3.7 ควรจัดวางกระถางต้นไม้เป็นระยะภายในห้องอ่านตามความเหมาะสม

3.8 ควรกวดขันไม่ให้มีการจองที่นั่งไว้โดยไม่ได้ใช้ประโยชน์

4. เกี่ยวกับการจัดชั้นหนังสือและสภาพหนังสือ

4.1 ควรดูแลไม่ให้ผู้ใช้นำหนังสือขึ้นชั้นเอง เพราะจะทำให้เกิดความสับสนและเรียงผิดที่ได้ง่าย

4.2 หนังสือชำรุด หนังสือเก่าควรได้รับการซ่อมแซมให้แข็งแรงแน่นหนาก่อนนำกลับขึ้นชั้น

4.3 ควรตรวจตราสภาพของหนังสือซ่อมแล้วให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ถูกต้อง และไม่ควรใช้เวลาในการซ่อมนานเกินควร

5. เกี่ยวกับบริการจ่าย-รับโดยทั่วไป ในการจัดแสดงหนังสือใหม่ควรเรียกร้องความสนใจได้ดี และควรมีการระบุไว้ชัดเจนว่าเป็นหนังสือใหม่ด้วย

6. เกี่ยวกับการทำบัตรสมาชิก

6.1 ควรกวดขันให้ผู้ใช้หอสมุดกลางเขียนชื่อ นามสกุล และคณะลงในบัตรสมาชิกฯ เพื่อป้องกันการแอบอ้างใช้ชื่ออื่นที่ไม่ตรงกับชื่อเจ้าของบัตรสมาชิกฯ ดังกล่าว

6.2 ในกรณีที่ผู้ใช้ทำบัตรสมาชิกฯ หาย และมีเหตุผลที่สมควร หอสมุดกลางควรผ่อนปรนการปรับให้บ้างตามแต่กรณี

6.3 ค่าสมาชิกประเภทบุคคลภายนอกแพงเกินไป ควรลดหย่อน

7. เกี่ยวกับบริการให้ยืมหนังสือ

7.1 ไม่ควรอนุญาตให้ผู้ใช้นำบัตรสมาชิกฯ ของผู้อื่นมายืมหนังสือ

7.2 ควรให้มีการจ่าย-รับหนังสือในแต่ละชั้นแต่ละห้องอ่าน เพื่อความสะดวกของผู้ใช้ห้องสมุด และเพื่อความรวดเร็วในการจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้น

7.3 ควรมีการติดตามทวงถามหนังสือที่มีผู้จองขอใช้ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้จองได้ใช้หนังสือดังกล่าว

7.4 ควรจำกัดไม่ให้มีการจองขอใช้หนังสือติดต่อกันเกินกว่า 2 ครั้ง

7.5 ควรมีตัวเล่มหนังสืออยู่ที่ชั้นเพื่อให้บริการบ้าง ไม่ควรให้ยืมหรือรับจองของใช้ตลอดเวลา

8. เกี่ยวกับบริการรับคืน บริการให้ยืมต่อ การปรับและการทวงหนังสือเกินกำหนด

8.1 หอสมุดกลางควรหาวิธีการที่รัดกุมใช้แทนการนำตัวเล่มหนังสือมาคืนและยืมต่อ

8.2 การยืมต่อควรยืมได้ตลอดเวลาที่เปิดทำการ ไม่ควรจำกัดช่วงเวลา

8.3 ผู้ใช้ที่ส่งหนังสือคืนเพื่อยืมต่อช้ากว่ากำหนด ไม่ควรได้รับสิทธิ์ยืมหนังสือดังกล่าวต่อ

8.4 ควรมีระบบการทวงที่แน่นอน สม่ำเสมอ

8.5 การปรับหนังสือเกินกำหนดควรปรับหลังจากเกินกำหนดส่งคืนอย่างน้อย 2-5 วัน

8.6 ควรมีการลดหย่อนค่าปรับในกรณีที่ผู้ใช้มีความจำเป็น

8.7 ควรมีการปรับผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทเท่าเทียมกัน

8.8 ควรสอดบัตรประจำหนังสือเข้าตัวเล่มหนังสือที่มีผู้ส่งคืนให้เร็วกว่าในปัจจุบัน

9. เกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด

9.1 ควรช่วยสอบถามและตรวจสอบรายชื่อหนังสือจากห้องสมุดแห่งอื่น ๆ เพื่อความสะดวกในการไปยืมของผู้ใช้บริการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

9.2 ควรให้บริการถ่ายเอกสารจากสิ่งพิมพ์ต้องห้ามของห้องสมุดแห่งอื่น ๆ

9.3 ควรผ่อนผันให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในกรณีที่เป็นหนังสือราคาเยาบ้าง เพราะบางครั้งผู้ใช้ต้องการอ่านไม่มากไม่คุ้มกับที่จะต้องซื้อทั้งเล่ม

9.4 ควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และในกรณีที่อนุญาตให้ผู้ใช้ไปยืมเองควรให้บรรณารักษ์ลงชื่อในแบบฟอร์มการยืมทันทีโดยไม่ต้องรออีกวันหนึ่ง

10. เกี่ยวกับบริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด

10.1 ควรให้ความช่วยเหลือผู้ใช้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และควรมีใจกว้างพอที่จะช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่องโดยไม่ปัดความรับผิดชอบ

10.2 ในกรณีที่ช่วยผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ชั้นไม่พบ ควรติดตามว่าหนังสือเล่มนั้นอยู่ที่ใดจนถึงที่สุด หรือจนแน่ใจว่าหายก็ควรดำเนินการเพื่อให้ได้ตัวเล่มใหม่มาแทน หรือถึงบัตรรายการออกจากตู้บัตรรายการ

11. เกี่ยวกับบุคลากรของบริการจ่าย-รับ

11.1 เจ้าหน้าที่จ่าย-รับมักขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บางครั้งชู่ตะคอกทำหน้างอและไม่ยิ้ม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ประจำห้องอ่านบางห้องจะเจ้าอารมณ์ และพูดจาไม่สุภาพ ควรมีการกวดขันอบรมเรื่องมารยาทอย่างสม่ำเสมอ

11.2 เจ้าหน้าที่จ่าย-รับไม่ควรแสดงอาการดูถูกหรือรุมว่าในกรณีที่ผู้ใช้ทำผิดพลาด

11.3 นักการและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในช่วงล่วงเวลา มักไม่ให้ความช่วยเหลือเท่าที่ควร

11.4 บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือดี

12. เกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ

12.1 ควรขยายเวลาเปิดทำการ โดยเปิดทำการวันเสาร์ถึง 19.00 น. เท่ากับวันธรรมดา และเปิดทำการในวันอาทิตย์ด้วย

12.2 บุคลากรของหอสมุดกลางควรดูแลทุกอย่างให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ และควรเข้าใจรายละเอียดของระเบียบและกฎเกณฑ์อย่างแท้จริง เช่น

ดูแลไม่ให้ผู้ใช้พูดคุยเสียงดังรบกวนสมาธิ เป็นต้น

12.3 ควรมีการอุ้มอล่วย ให้แก่บุคคลภายนอกที่มาครั้งแรกและไม่มีบัตรประจำตัวได้เข้าใช้หอสมุดกลางด้วย

12.4 สมาชิกบางประเภทยืมหนังสือได้นานและมากเล่มเกินไป ทำให้ผู้ใช้ประเภทอื่น ๆ ไม่มีโอกาสได้ใช้หนังสือดังกล่าว

12.5 หอสมุดกลางควรรับจัดหาหนังสือที่ผู้ใช้ทำหายให้แก่ผู้ใช้ โดยเรียกเก็บค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นจากผู้ใช้

12.6 ควรเปิดบริการถ่ายเอกสารตลอดเวลา โดยไม่ปิดบริการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย