

ความคาดหวังที่มีต่อการจ่าย-รับ ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



นางสาวแก้วกา จันทร์บรรดา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคานหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2527

ISBN - 974 - 563 - 450 - 6

008657 145197463

USERS' EXPECTATION TO CIRCULATION SERVICES OF THE CENTRAL
LIBRARY, ACADEMIC RESOURCE CENTER
CHULALONGKORN UNIVERSITY



Miss Keota Chantravarapha

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement
for the Degree of Master of Arts
Department of Library Science
Graduate School
Chulalongkorn University

1984

ISBN - 974 - 563 - 450 - 6

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความคาดหวังที่มีต่อการจ่าย-รับ ของผู้ใช้หอสมุดกลาง
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดย

นางสาวแก้วกา จันทร์รามา

ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ล. จ้อย นันทิวรรินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพัทธกา ปวนะฤทธิ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้เนียบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

สุพัทธกา ปวนะฤทธิ
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุประภินันท์ มุนาภา)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



อัมพร ทีชะระ
..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อัมพร ทีชะระ)

ม.ล. จ้อย นันทิวรรินทร์
..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ล. จ้อย นันทิวรรินทร์)

สุพัทธกา ปวนะฤทธิ
..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพัทธกา ปวนะฤทธิ)

เจดีย์ว พันธ์ดีศา
..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เจดีย์ว พันธ์ดีศา)

จันทรวรรณ จันทร์รามา
..... กรรมการ
(อาจารย์สุกัลกานันท์ จันทรวรรณ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความคาดหวังที่มีต่อบริการจ่าย-รับของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชื่อนิติกร นางสาวแก้วตา จันทรวราภา

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ล. จ้อย นันทวิชรินทร์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพัตกกา ปวนะฤทธิ

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์

ปีการศึกษา 2526



บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อบริการจ่าย-รับในค่านอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ ค่านวัสดุห้องสมุดและการจัด ค่านบริการจ่าย-รับประเภทต่าง ๆ ค่านบุคลากรของบริการจ่าย-รับ และค่านระเบียบและกฎ-เกณฑ์ของหอสมุดกลางที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ ผลการวิจัยอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลางให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ได้จากแบบสอบถามซึ่งแจกให้กับตัวอย่างประชากรที่ได้รับการสุ่มขึ้นมาจำนวน 465 คน หรือประมาณร้อยละ 5 ของจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางที่สมัครเป็นสมาชิกสถาบันวิทยบริการทั้งสิ้นจำนวน 9,197 คน ประกอบด้วยผู้ใช้บริการ 4 ประเภทคือ นิสิตทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบบสอบถามดังกล่าวได้รับการแจกในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2526 และได้รับคืนจำนวน 359 ชุด คิดเป็น

ละ 77.20 ของจำนวนที่แจกทั้งหมด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติประเภท ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที่

ผลการวิจัย

ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกือบทุกเรื่อง กล่าวคือมีความพึงพอใจต่อบริการจ่าย-รับส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย และมีความคาดหวังในเรื่องดังกล่าวส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ทุกประเภทปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแทบทั้งหมด โดยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ ทั้งในค่านอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ ค่านการจักชั้นและสภาพหนังสือ ค่านบริการยืมระหว่างห้องสมุด ค่านบริการช่วยเหลือผู้ใช้กับค่านบุคลากรของบริการจ่าย-รับ ส่วนค่านบริการจ่าย-รับประเภทอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ บริการทำบัตรสมาชิกฯ บริการให้ยืมและคืนหนังสือ ตลอดจนค่านระเบียบและกฎ-เกณฑ์ของหอสมุดกลางที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ จะปรากฏความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางเรื่องหรือในผู้ใช้บางประเภทเท่านั้น แสดงว่าผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ยอมรับในสภาพและหลักปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว แต่ยังคงมีความต้องการให้ปรับปรุงในด้านอื่น ๆ ให้มีสภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ผลจากการวิจัยนับได้ว่าสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยทั้ง 3 ประการที่ว่า ผลเฉลี่ยค่าตอบของผู้ใช้หอสมุดกลางแสดงถึงความพึงพอใจในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แสดงถึงความคาดหวังในระดับมาก และมากที่สุด และมีผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. กำหนดหลักปฏิบัติที่แน่นอนเกี่ยวกับบริการหนังสือจอง และการจักแสดงหนังสือใหม่ ตลอดจนการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับให้ผู้ใช้ได้รับทราบ
2. กำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ได้ร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
3. กระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วเพิ่มขึ้น

4. กำหนดระบบในการควบคุมหนังสือทุกเล่มอย่างรัดกุม เพื่อให้บุคลากรของบริการจ่าย-รับสามารถตอบปัญหาเกี่ยวกับหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการได้
5. จัดหาหนังสือที่มีคุณภาพดีค้ำยืมระหว่างห้องสมุดเป็นประจำเพื่อไว้บริการภายในหอสมุดกลาง
6. ดูแลการของหนังสือให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการทวงหนังสือเกินกำหนดที่มีผู้จอง และการแจ้งข่าวการของหนังสือแก่ผู้จอง
7. กำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และควรดูแลให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ดังกล่าว
8. ทรวจตราการเรียงหนังสือบนชั้นให้ถูกต้อง และดูแลให้มีสภาพดีไม่ชำรุด
9. เพิ่มที่นั่งอ่านให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้หอสมุดกลาง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษางานบริการประเภทอื่น ๆ ของหอสมุดกลาง โดยใช้วิธีดำเนินการวิจัยท่านเองเกี่ยวกับงานวิจัยเรื่องดังกล่าว
2. วิจัยต่อเนื่องในเรื่องบริการจ่าย-รับ เพื่อทดสอบผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้นำมาเปรียบเทียบกัน
3. ศึกษาพฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้หอสมุดกลาง เพื่อทราบถึงทัศนคติและวิธีการใช้ห้องสมุดหรือค้นหาวัสดุห้องสมุด
4. ศึกษาถึงรูปแบบที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข่าวสารของหอสมุดกลาง เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการขาดการติดต่อระหว่างผู้ใช้กับหอสมุดกลาง

Thesis Title Users' expectation to circulation services
of the Central Library, Academic Resource
Center, Chulalongkorn University

Name Keota Chantravarapha

Thesis Advisors Assistant Professor M.L. Joy Nandhiwasrin, Ph.D
Assistant Professor Suppadda Pawanarith

Department Library Science

Academic Year 1983

ABSTRACT

Purpose:-

The main purpose of this study was to compare users' satisfaction and expectation towards the Circulation Services at the Central Library, Academic Resource Center, Chulalongkorn University on the following aspects: the building and reading room facilities, library materials and management, circulation services activities, and the Central Library's rules and regulations concerning with the Circulation Services. Research result was expected to be used as guidelines for the improvement of circulation work to be more effective and truly consistent with the users' need.

Procedures:-

Of the total 9,197 registered members of the Central Library, 465 were chosen at random as samples, comprising 5 percent and signifying 4 groups of people, i.e., undergraduates, graduates, faculty members and line personnel of the university.

Of the questionnaires distributed to the sampled population during February, 1983, 359 were returned (77.20%). The obtained data were statistically analyzed by using percentage, mean, standard deviation and t-test.

Findings:-

The Central Library Users were in accord in their opinions. The majority expressed their satisfaction at the medium and low degrees while their expectation reached the high degrees. Significant differences were found nearly throughout with high expectation on almost all the aspects studied, such as, Central Library building and reading rooms, library materials and management, interlibrary-loan, aiding services and Circulation staffs. As for the other services, namely, users registration, charging routines, circulation rules and regulations, significant differences were scattered in some aspects and with some groups of samples. The findings revealed that most library users accepted and recognized the nature of circulation work but still desired for more improvement to better the services.

Research results were discovered of being acceptably positive, though not in toto, to the stated hypotheses: that users satisfaction found was at the medium, low and lowest degrees; that users expectation would fall at the high and highest degrees; and in comparison, significant differences were found.

Recommendations. The library should:-

1. Set definite procedures on administering reserved books, new books display, and regularly distribute news on circulation services to the Central Library users.

2. Set constant intervals for staff meetings in order to seek effective means to deal with any problems in circulation services.
3. Stimulate circulation staff to be more active so as to accelerate the pace of routine operations.
4. Plan for an effective control system to keep track of every book in the Central Library which assures circulation staff to answer any questions of its whereabouts.
5. Try to acquire any frequently requested materials of which the library has to get through interlibrary-loan.
6. Organize proper book-reserved service including claiming notice for overdue books and calling attention to needed users on reserved books returned.
7. Publicize rules and regulations clearly stated in written form so they can be observed and conformed to by library users.
8. Read the shelves regularly and keep library materials attractive.
9. Increase reading space and prepare reading facilities to meet the needs of users.

Recommendations for further research:-

1. Study other types of services being practiced in the Central Library, Academic Resource Center, Chulalongkorn University, using the same procedures as this research.
2. Repeat the same study about circulation service five years later in order to test the results of this research and make comparison.

3. Study users' behavior to learn of users' attitude and how they get about to find things.

4. Investigate promotion methods to seek for proper model in libray-users communications.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



กิตติกรรมประกาศ

ในการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ล. จ้อย นันทวิจิตรินทร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ดุพพิศดา ปวงนะฤทธิ์ อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัยได้ให้คำแนะนำ และช่วยตรวจตราแก้ไขด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยขอแสดงความขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณคุณยายของผู้วิจัยซึ่งมีส่วนสำคัญในการให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณคุณคุณกฤษณา ขรรณปาโล คุณสุภดิษณ์ จันทรา-
รักษ์ศรี คุณอุไร วุฒิวิทย์การ เพื่อนร่วมงานของหอสมุดกลาง เฉพาะอย่างยิ่ง
ฝ่ายสิ่งพิมพ์พิเศษ และฝ่ายวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ ตลอดจนทุกท่านที่มี
ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ แต่มีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงด้วยดี

แก้วตา จันทรวรรภา

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๑

สารบัญ

หน้า
ม
ณ
ญ
ณ



บทคัดย่อภาษาไทย ม
 บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ณ
 กิติกรรมประกาศ ญ
 สารบัญตาราง ณ

บทที่

1. บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา 1
 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2
 สมมติฐานการวิจัย 3
 ขอบเขตของการวิจัย 3
 วิธีดำเนินการวิจัย 4
 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย 5
 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย 6
 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

2. บริการจ่าย-รับของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 18
 บริการจ่าย-รับ 20
 หน้าที่และความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับ 21
 การจัดหาอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ 22
 การจัดชั้นหนังสือและการดูแลสภาพหนังสือ 27
 การลงทะเบียนสมาชิก การทำและการทออายุบัตรสมาชิก 29
 การให้ยืมและรับหนังสือคืน 30
 การทวงหนังสือเกินกำหนด และการปรับ 41
 การยืมระหว่างห้องสมุด 42

การช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด 43

บุคลากรของบริการจ่าย-รับ 44

ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ 46

3. บริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ 49

 หอสมุดกลาง 49

 ประวัติหอสมุดกลาง 49

 ที่ทำการ 49

 การบริหารและการดำเนินงาน 50

 งบประมาณ 50

 บุคลากรของหอสมุดกลาง 50

 วิสัยทัศน์ 51

 หน้าที่และความรับผิดชอบของหอสมุดกลาง 51

 บริการของหอสมุดกลาง 52

 เวลาทำการ 53

 ผู้ใช้หอสมุดกลางและสมาชิกสถาบันวิทยบริการ 53

บริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง 55

 การจัดและดูแลห้องอ่านหนังสือ 56

 การจัดชั้นและดูแลสภาพหนังสือ 58

 การทำบัตรสมาชิกและการทอยอายุบัตรสมาชิก 58

 การให้ยืมและรับคืนหนังสือ การรับจองหนังสือและการยืมต่อ 59

 การทวงหนังสือเกินกำหนดและการปรับ 60

 การยืมระหว่างห้องสมุด 61

 การช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด 62

 การเก็บรวบรวมสถิติการใช้หนังสือและการใช้หอสมุดกลาง 63

 บุคลากรของบริการจ่าย-รับ 63

 ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ 64

4. วิธีดำเนินการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
วิธีดำเนินการวิจัย	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การวิเคราะห์ข้อมูล	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ	70
สภาพการใช้ห้องสมุดและวัสดุห้องสมุดโดยทั่วไป	72
สภาพการใช้ห้องสมุดกลางและวัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลาง	86
ความพึงพอใจและความคาดหวังของการบริการจ่าย-รับ.....	100
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	140
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	145
วัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการวิจัย	145
ผลการวิจัย	146
สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	152
อภิปรายผล	154
ข้อเสนอแนะ	170
บรรณานุกรม	175
ภาคผนวก	185
ภาคผนวกที่ 1. ระเบียบการยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์	186
ภาคผนวกที่ 2. ระเบียบการใช้และการยืมวัสดุทัศนวัสดุ	188
ภาคผนวกที่ 3. ระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2522) ..	190
ภาคผนวกที่ 4. สถิติผลงานประจำปีงบประมาณ 2525 ของหอสมุดกลาง สถาบัน- วิทยบริการ	193
ภาคผนวกที่ 5. ระเบียบการใช้ห้องวิจัยเดี่ยวและห้องสัมมนา	195
ภาคผนวกที่ 6. ประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่องเกณฑ์การจึกเก็บเงินค่า- เสียหายเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและวัสดุเกี่ยวกับการศึกษา สถาบันวิทยบริการ	197

ภาคผนวกที่ 7. ประกาศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง เกณฑ์การใช้และอัตรา
 ค่าบำรุงห้องประชุม สถาบันวิทยบริการ 200

ภาคผนวกที่ 8. แบบสอบถาม 204

ประวัติผู้เขียน 223



ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ปริมาณวัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลาง ปีงบประมาณ 2525.....	51
2. ร้อยละของจำนวนสมาชิกเทียบกับจำนวนผู้มีสิทธิสมัคร เป็นสมาชิกสถานวิทยบริการ (ประเภท)	54
3. ร้อยละของจำนวนสมาชิกเทียบกับจำนวนผู้มีสิทธิสมัคร เป็นสมาชิกสถานวิทยบริการ (คณะ)	55
4. จำนวนครุภัณฑ์และที่นั่งอ่านแต่ละประเภทในห้องอ่านหนังสือ 4 ห้อง	57
5. ร้อยละของจำนวนที่แจกแบบสอบถามเทียบกับจำนวนสมาชิก	68
6. จำนวนผู้ใช้บริการหอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้ เทียบกับจำนวนสมาชิกและจำนวนที่ได้รับแบบสอบถาม	71
7. จำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	72
8. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการใช้ห้องสมุดต่าง ๆ	73
9. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสาเหตุในการเลิกใช้ห้องสมุด	75
10. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสามารถในการใช้ห้องสมุด ..	76
11. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการเรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุด	78
12. ความถี่ในการใช้ห้องสมุดจำแนกตามประเภทผู้ใช้	79
13. ระยะเวลาในการใช้ห้องสมุดจำแนกตามประเภทผู้ใช้	81
14. เวลาที่นิยมมาใช้ห้องสมุดจำแนกตามประเภทผู้ใช้	83
15. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการค้นวัสดุห้องสมุด จำแนกตามประเภทผู้ใช้	85
16. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับจุดประสงค์ในการใช้หอสมุดกลาง .	87
17. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการใช้วัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลาง จำแนกตามประเภทของผู้ใช้	88
18. การเปรียบเทียบระดับการใช้และความเพียงพอของวัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลาง	91
19. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการใช้บริการของหอสมุดกลางจำแนกตามประเภทผู้ใช้	96
20. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการให้บริการจ่าย-รับประเภทต่าง ๆ	98

การางที่	หน้า
21. การ เปรียบ เทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในค้ำานอาคารสถานที่โดยทั่วไป	101
22. การ เปรียบ เทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในค้ำานห้องอ่านหนังสือ....	105
23. การ เปรียบ เทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในค้ำานการจัดชั้นหนังสือและ สภาพหนังสือ	108
24. การ เปรียบ เทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในค้ำานบริการจ่าย-รับโดยทั่วไป	111
25. การ เปรียบ เทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในค้ำานบริการทำบัตรสมาชิกา	114
26. การ เปรียบ เทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในค้ำานบริการให้ยืมหนังสือ	118
27. การ เปรียบ เทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในค้ำานบริการรับคืนและยืมต่อ	122
28. การ เปรียบ เทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในค้ำานบริการยืมระหว่าง ห้องสมุด	126
29. การ เปรียบ เทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในค้ำานบริการช่วยเหลือผู้ ใช้ห้องสมุด	130
30. การ เปรียบ เทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในค้ำานบุคลากรของบริการ จ่าย-รับ	133
31. การ เปรียบ เทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในค้ำานระ เเบียบและกฎเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ	136

ศูนย์วิทยพัรพยาการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย