



วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง "ปัญหาในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต" นี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาการใช้ ความต้องการ ตลอดจนปัญหาในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. จากประชากรที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ไม่จำกัดเพศและวัยทั้งหมด ที่ลงทะเบียนในภาค 2 ปีการศึกษา 2531 ทุกคณะ จำนวน 2,578 คนนั้น จะเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำนวน 346 คน

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตร 
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \text{ (Yamane 1973: 727)}$$

เมื่อ  $e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ให้  $e = .05$   
 $N$  = ขนาดของประชากร ให้  $N = 2,578$   
 $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า 
$$n = \frac{2,578}{1 + 2,578 \times .05^2}$$
  

$$= 346.27 = 346$$

จะได้กลุ่มตัวอย่าง 346 คน คิดเป็นร้อยละ 13.42 ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1

ทั้งหมด

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบชนิดแบ่งเป็นชั้นภูมิ (Stratified Systematic Sampling) จากทะเบียนรายชื่อนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 โดยไม่จำกัดเพศและวัย ที่ลงทะเบียนเรียนในภาค 2 ปีการศึกษา 2531 จำแนกตามคณะ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการสุ่มตามลำดับดังนี้

2.1 ในขั้นแรก กำหนดแผนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยจำแนกประชากรเป็น 9 ชั้นภูมิ (Stratum) ตามคณะ

2.2 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ โดยใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) ด้วยการให้สูตร

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n ; i = 1, 2, 3, \dots, K$$

เมื่อ  $n_i$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างชั้นภูมิที่ 1, 2, 3, ..., K

$N_i$  = ขนาดของประชากรชั้นภูมิที่ 1, 2, 3, ..., K

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ 2528: 238)

2.3 กำหนดแผนการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling)

โดยใช้สูตร

$$k = \frac{N}{n}$$

$N$  = ขนาดของประชากร

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$k$  = คาบวงสุ่ม

(วิรัชช พานิชวงศ์ 2530: 11)

เพื่อหาค่าช่วงสุ่ม (Sampling Interval) ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ ซึ่งได้กำหนดมาจากวิธีในข้อ 2.1 และ 2.2 โดยทุกชั้นภูมิมีค่า  $k = 7$

2.4 หลังจากหาค่าช่วงสุ่ม (Sampling Interval) ได้แล้ว จึงเลือกหน่วยเริ่มต้น (Random Start) สำหรับกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ รวม 9 ชั้นภูมิ โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งได้ค่าของหน่วยเริ่มต้นเป็นหน่วยที่ 6, 5, 2, 1, 6, 1, 4, 3 และ 5 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบชนิดแบ่งเป็นชั้นภูมิ (Stratified Systematic Sampling)

คณะ	(Stratified Sampling)		(Systematic Sampling)		(Simple Random Sampling)
	จำนวน*	ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง	ค่าช่วงสุ่ม	$k = \frac{N}{n}$	หน่วย เริ่มต้น
นิติศาสตร์	406	55	7.38	7	6
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	547	73	7.49	7	5
รัฐศาสตร์	277	37	7.48	7	2
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	188	25	7.52	7	1
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	221	30	7.37	7	6
ศิลปศาสตร์	436	59	7.39	7	1
เศรษฐศาสตร์	331	44	7.52	7	4
สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	80	11	7.27	7	3
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	92	12	7.67	7	5
รวม	2,578	346			
	N	n			

\* สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร หนังสือ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัย และห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต รวมทั้งสัมภาษณ์นักศึกษาที่มาใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตด้วย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามที่ใช้นี้แบ่งตามสาระสำคัญของเนื้อหาในการวิจัยออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ลักษณะเฉพาะของผู้ตอบ ได้แก่ คณะที่ศึกษา จำนวน 1 ข้อ (ข้อ 1)

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด ประเภทเติมคำ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้และความต้องการในการใช้ห้องสมุด ได้แก่ ความถี่ในการใช้ห้องสมุด ช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด การรู้จักวิธีใช้ห้องสมุด วิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุดและผลของการค้นหา การใช้และความต้องการในบริการ และวัสดุการอ่านของห้องสมุด รวม 8 ข้อ (ข้อ 2-9)

ลักษณะคำถามเป็นแบบชนิดกำหนดคำตอบให้ (คำถามปลายปิด) คำถามบางข้อเปิดโอกาสให้เลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และคำถามประเภทเติมคำ (คำถามปลายเปิด) ยกเว้นคำถามเรื่องการใช้และความต้องการในบริการ และวัสดุการอ่านของห้องสมุด ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้ห้องสมุด ด้านบริการ วัสดุการอ่าน บัตรรายการ อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ตลอดจนบุคลากรของห้องสมุด รวม 5 ข้อ (ข้อ 10.1-10.5) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า และปลายเปิดประเภทเติมคำ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านบริการต่าง ๆ วัสดุการอ่าน บัตรรายการ อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ บุคลากร ระเบียบการใช้ห้องสมุด เวลาเปิดให้บริการและอื่น ๆ จำนวน 1 ข้อ (ข้อ 11) ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### การทดสอบแบบสอบถาม

เมื่อสร้างแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน เพื่อให้ทราบข้อบกพร่องของแบบสอบถาม หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วจึงนำไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามที่แก้ไขเป็นฉบับสมบูรณ์แล้ว ได้นำมาแจกให้แก่นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ในการแจกแบบสอบถามและเก็บคืน รวมทั้งแจกและเก็บคืนด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 14-23 ธันวาคม พ.ศ. 2531 รวม 10 วัน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด จำนวน 346 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 346 ฉบับ ผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ภาษา PASCAL ในการประมวลผลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์

สำหรับวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากคำถามชนิดกำหนดคำตอบให้ (คำถามปลายปิด) ได้นำมาวิเคราะห์หาคำตอบด้วยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตร.

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

ด้วยการแทนค่า

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$f = \text{จำนวนผู้ตอบคำถามแต่ละข้อ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}$$

2. ข้อมูลที่ได้จากคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้นำมาคำนวณด้วยการหาค่าเฉลี่ย

โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

ควยการแทนค่า

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อ}$$

$$f = \text{ความถี่}$$

$$x = \text{คะแนน (น้ำหนักประจำข้อ) ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้}$$

$$\text{มากที่สุด} = 4$$

$$\text{มาก} = 3$$

$$\text{ปานกลาง} = 2$$

$$\text{น้อย} = 1$$

$$\text{ไม่เป็นปัญหา/ไม่เคยใช้/ไม่ต้องการ} = 0$$

$$N = \text{จำนวนทั้งหมดของผู้ตอบแต่ละข้อ}$$

(ประกอบ กรรณสูต และ วิรัตน์ ธรรมมาภรณ์ 2523: 9)

จากนั้นจึงนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักของคำตอบแต่ละข้อมาตีความ ดังนี้

$$3.60 - 4.00 = \text{มากที่สุด}$$

$$2.60 - 3.59 = \text{มาก}$$

$$1.60 - 2.59 = \text{ปานกลาง}$$

$$0.60 - 1.59 = \text{น้อย}$$

$$0.00 - 0.59 = \text{ไม่เป็นปัญหา/ไม่เคยใช้/ไม่ต้องการ}$$

หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำตอบแต่ละข้อเพื่อทราบการกระจายของข้อมูล

โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left[\frac{\sum fx}{N}\right]^2}$$

### ควยการแทนค่า

- S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 f = ความถี่  
 x = คะแนน (น้ำหนักประจำช่อง)  
 N = จำนวนทั้งหมดของผู้ตอบแต่ละข้อ

(ประกอบ กรรณสูต และ วิรัตน์ ธรรมาภรณ์ 2523: 12)

3. ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดประเภทเติมคำ ที่ไม่สามารถคำนวณหาค่าทางสถิติ  
 คณิตศาสตร์ ผู้วิจัยจึงสรุปข้อมูลเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย

เมื่อกำหนดค่าต่าง ๆ ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยจึงได้เสนอข้อมูลที่ได้ในรูปตารางและการ  
 บรรยาย ดังรายละเอียดการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในหัวข้อต่อไป

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้แยกเสนอเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ลักษณะเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สภาพการใช้ และความต่องการในการใช้ห้องสมุด
- ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้ห้องสมุด
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและขอเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ตอนที่ 1 ลักษณะเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 346 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาครบทั้ง  
 346 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 9 คณะ ดังรายละเอียดในตารางที่ 5 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5 จำนวนนักศึกษาจำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
นิติศาสตร์	55	15.90
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	73	21.10
รัฐศาสตร์	37	10.69
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	25	7.22
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	30	8.67
ศิลปศาสตร์	59	17.05
เศรษฐศาสตร์	44	12.72
สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	11	3.18
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	12	3.47
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้แยกตามคณะ จำนวนมากที่สุด คือ นักศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี (ร้อยละ 21.10) รองลงมาได้แก่ นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ (ร้อยละ 17.05) นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ (ร้อยละ 15.90) และนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ (ร้อยละ 12.72) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้แยกตามคณะจำนวนน้อยที่สุด คือ นักศึกษาคณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา (ร้อยละ 3.18)



## ตอนที่ 2 สภาพการใช้ และความต่องการในการใช้ห้องสมุด

ตอนที่ 2 นี้เป็นการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้ และความต่องการในการใช้ห้องสมุด ซึ่งได้แก่ ความดีในการใช้ห้องสมุด ช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุดเป็นประจำ วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด การรู้จักวิธีใช้ห้องสมุด วิธีค้นหาและผลของการค้นหา เรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด การใช้และความต่องการในบริการ และวัสดุการอ่านของห้องสมุด ซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

### 2.1 ความดีในการใช้ห้องสมุด

#### ตารางที่ 6 ความดีในการใช้ห้องสมุด

ความดี	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	63	18.21
มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง	134	38.73
สัปดาห์ละครั้ง	48	13.87
เดือนละ 1-2 ครั้ง	62	17.92
อื่น ๆ *	39	11.27
รวม	346	100.00

\* ไม่นานอน (14 ราย) เข้าเฉพาะช่วงทำรายงาน (11 ราย) เข้าเฉพาะช่วงสอบ (5 ราย) ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง (5 ราย) ภาคการศึกษาละ 2-3 ครั้ง (3 ราย) ภาคการศึกษาละ 3-4 ครั้ง (1 ราย)

จากตารางที่ 6 แสดงว่าความดีในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษา คือ มากกว่าสัปดาห์ละครั้งจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 38.73) รองลงมาคือ เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน (ร้อยละ 18.21) เดือนละ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 17.92) และสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 13.87) ตามลำดับ

## 2.2 ช่วงเวลาที่ใช้ของสมุดเป็นประจำ

ตารางที่ 7 ช่วงเวลาที่ใช้ของสมุดเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่วงเวลา	จำนวน (N=346)	ร้อยละ
เวลาว่างจากการเรียน	264	76.30
พักกลางวัน	126	36.42
ช่วงเปิดภาคค่ำ (16.30-19.30 น.)	76	21.97
วันเสาร์	30	8.67
ระยะก่อนสอบ	193	55.78
ระหว่างปิดภาคการศึกษา	4	1.16
อื่น ๆ *	29	8.38

\* ช่วงทำรายงาน (15 ราย) ช่วงเวลา 8.00-9.30 น. (8 ราย) ไม่นานนอน (4 ราย)  
วันจันทร์ (1 ราย) ช่วงสอบ (1 ราย)

จากตารางที่ 7 แสดงว่าช่วงเวลาที่นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ของสมุดเป็นประจำ คือ เมื่อมีเวลาว่างจากการเรียนมากที่สุด (ร้อยละ 76.30) รองลงมาคือ ระยะก่อนสอบ (ร้อยละ 55.78) ช่วงพักกลางวัน (ร้อยละ 36.42) และช่วงเปิดภาคค่ำ คือ 16.30-19.30 น. (ร้อยละ 21.97) ตามลำดับ สำหรับช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าใช้ของสมุดน้อยที่สุด คือ ระหว่างปิดภาคการศึกษา (ร้อยละ 1.16)

### 2.3 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด

ตารางที่ 8 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์	จำนวน (N=346)	ร้อยละ
คนควาประกอบการเรียนตามหลักสูตร	258	74.57
คนควาทหาความรู้ในแขนงวิชาอื่น ๆ นอกเหนือจากหลักสูตร	90	26.01
ทำรายงานตามที่อาจารย์มอบหมาย	297	85.84
อ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์	262	75.72
ทบทวนบทเรียน ทำการบ้าน อ่านหนังสือสอบ	179	51.73
ใช้บริการยืม-คืน	259	74.86
ใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	135	39.02
เป็นที่พบปะเพื่อน หรือนักพบเพื่อน	39	11.27
เป็นที่พักผ่อน	46	13.29
ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (เช่น น้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น)	93	26.88
อื่น ๆ ได้แก่ อ่านนวนิยาย	1	0.29

จากตารางที่ 8 แสดงว่าวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษาส่วนใหญ่ คือ เข้าห้องสมุดเพื่อทำรายงานตามที่อาจารย์มอบหมายมากที่สุด (ร้อยละ 85.84) รองลงมา คือ เข้าห้องสมุดเพื่ออ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 75.72) ใช้บริการยืม-คืน (ร้อยละ 74.86) คนควาประกอบการเรียนตามหลักสูตร (ร้อยละ 74.57) และทบทวนบทเรียน ทำการบ้าน อ่านหนังสือสอบ (ร้อยละ 51.73) ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษาเพื่อใช้บริการยืม-คืนและ คนควาประกอบการเรียนตามหลักสูตร คิดเป็นร้อยละใกล้เคียงกัน คือ 74.86 และ 74.57 ตามลำดับ

## 2.4 การรู้จักวิธีใช้ของสมุด

ตารางที่ 9 การรู้จักวิธีใช้ของสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วิธีรู้จักการใช้ของสมุด	จำนวน (N=346)	ร้อยละ
เคยเรียนชั้นมัธยม	221	63.87
อ่านจากคู่มือการใช้ของสมุด	91	26.30
บอร์ดแนะนำการใช้ของสมุด	117	33.82
การปฐมนิเทศ และแนะนำการใช้ของสมุดแก่นักศึกษาใหม่	49	14.16
คำแนะนำของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ของสมุด	125	36.13
เพื่อนแนะนำ	111	32.08
ศึกษาค้นคว้าตนเอง	178	51.45
อื่น ๆ *	5	1.45

\* เรียนรู้จากการทำรายงานในภาคการศึกษาที่ 1 (2 ราย) เคยเรียนในระดับอุดมศึกษา (3 ราย)

จากตารางที่ 9 จะเห็นได้ว่าการรู้จักวิธีใช้ของสมุดของนักศึกษาส่วนใหญ่รู้มาจากการเคยเรียนในชั้นมัธยมมากที่สุด (ร้อยละ 63.87) รองลงมาคือ ศึกษาค้นคว้าตนเอง (ร้อยละ 51.45) จากคำแนะนำของบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ของสมุด (ร้อยละ 36.13) จากบอร์ดแนะนำการใช้ของสมุด (ร้อยละ 33.82) และจากเพื่อนแนะนำ (ร้อยละ 32.08) ตามลำดับ

## 2.5 วิธีค้นหาและผลของการค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด

ตารางที่ 10 วิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการ	จำนวน (N=346)	ร้อยละ
ใช้บัตรรายการ	339	97.98
ใช้บัตรบรรณนิเวศและหนังสือพิมพ์ (บัตรสีฟ้า)	84	24.28
สอบถามจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	176	50.87
ให้เพื่อนช่วยคนให้	71	20.52
สุ่มค้นหาตามชั้น	49	14.16
ดูจากตู้แสดงหนังสือใหม่	16	4.62
ดูจากรายชื่อหนังสือใหม่ของห้องสมุดแต่ละเดือน	14	4.05
อื่น ๆ *	4	1.16

\* สอบถามจากเพื่อน (3 ราย) ค้นหาตามโต๊ะอ่านหนังสือ (1 ราย)

จากตารางที่ 10 แสดงว่าวิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุดของนักศึกษาส่วนใหญ่คือ ใช้บัตรรายการมากที่สุด (ร้อยละ 97.98) รองลงมาคือ ใช้วิธีสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ร้อยละ 50.87) โดยผลของการค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุดของนักศึกษา ปรากฏว่า ไต่บางไม่ไต่บางมากที่สุด (ร้อยละ 50.29) รองลงมาคือส่วนมากไต่ (ร้อยละ 34.39) มีนักศึกษาเพียงร้อยละ 0.29 เท่านั้น ที่ค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุดไม่ได้เลย ดังปรากฏในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลของการค้นหาเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด

ผลของการค้นหา	จำนวน	ร้อยละ
ได้ทุกครั้ง	9	2.60
ส่วนมากได้	119	34.39
ได้บ้างไม่ได้อ่าง	174	50.29
ส่วนมากไม่ได้	43	12.43
ไม่ได้เลย	1	0.29
รวม	346	100.00

2.6 การใช้และความต้องการในบริการของห้องสมุด

ตารางที่ 12 การใช้และความต้องการในบริการของห้องสมุด

บริการ	การใช้ N = 346				ความต้องการ N = 346			
	ใช้ (ร้อยละ)	ไม่เคยใช้ (ร้อยละ)	ระดับการใช้		ต้องการ (ร้อยละ)	ไม่ต้องการ (ร้อยละ)	ระดับความต้องการ	
			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	78.90	21.10	1.64(ป)	1.20	96.82	3.18	2.59(ป)	1.06
บริการยืม-คืน	98.27	1.73	2.69(ม)	1.04	100.00	0.00	3.10(ม)	0.85
บริการหนังสือสารอง	91.04	8.96	2.05(ป)	1.21	97.40	2.60	2.89(ม)	1.07
บริการจองหนังสือ	44.51	55.49	0.79(น)	1.07	89.02	10.98	1.99(ป)	1.15
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	32.37	67.63	0.67(น)	1.11	86.42	13.58	2.08(ป)	1.27
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	71.39	28.61	1.24(น)	1.04	91.62	8.38	2.04(ป)	1.05
บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง	61.85	38.15	1.34(น)	1.29	92.20	7.80	2.32(ป)	1.17
บริการสารบัญวารสารใหม่	60.69	39.31	1.14(น)	1.15	91.04	8.96	2.04(ป)	1.07
บริการรายชื่อหนังสือใหม่	60.40	39.60	1.17(น)	1.16	92.77	7.23	2.16(ป)	1.06
บริการจัดแสดงหนังสือใหม่	75.72	24.28	1.42(น)	1.08	93.35	6.65	2.18(ป)	1.00
บริการทำครรชนวารสาร/หนังสือพิมพ์	72.54	27.46	1.46(น)	1.15	91.62	8.38	2.23(ป)	1.06
บริการฉายสำเนาเอกสาร	93.35	6.65	2.13(ป)	1.12	98.27	1.73	2.64(ม)	1.01
บริการรับฝากซอง	91.91	8.09	2.13(ป)	1.13	96.82	3.18	2.42(ป)	1.05

หมายเหตุ (ม) = มาก

(ป) = ปานกลาง

(น) = น้อย

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าในด้านการใช้บริการของห้องสมุดทั้ง 13 ประเภท นั้น พบว่ามีบริการของห้องสมุดจำนวน 11 ประเภท ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ คือตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไป เคยใช้ ส่วนบริการของห้องสมุดอีก 2 ประเภท ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 67.63 และ 55.49 คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการจองหนังสือ ตามลำดับ โดยเมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยการใช้แล้ว ปรากฏว่าบริการที่นักศึกษาใช้ในระดั้มาก คือ บริการยืม-คืน ( $\bar{X} = 2.69$ ) ส่วนบริการที่นักศึกษาใช้ในระดั้มานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ บริการถ่ายสำเนาเอกสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับกับบริการรับฝากของ ( $\bar{X} = 2.13$ ) บริการหนังสือสำรอง ( $\bar{X} = 2.05$ ) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ( $\bar{X} = 1.64$ ) สำหรับบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ พบว่านักศึกษาใช้ในระดั้น้อย

ส่วนในด้านการความต้องการใช้บริการของห้องสมุด จำนวน 13 ประเภทนั้น พบว่าบริการของห้องสมุดทั้ง 13 ประเภท มีนักศึกษาส่วนใหญ่คือตั้งแต่ร้อยละ 86 ขึ้นไป มีความต้องการ โดยเฉพาะบริการยืม-คืน ที่นักศึกษาร้อยละ 100 ตอบว่าต้องการใช้ และเมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยความต้องการแล้ว พบว่าบริการที่นักศึกษาต้องการในระดั้มาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ บริการยืม-คืน ( $\bar{X} = 3.10$ ) บริการหนังสือสำรอง ( $\bar{X} = 2.89$ ) และบริการถ่ายสำเนาเอกสาร ( $\bar{X} = 2.64$ ) ส่วนบริการอื่น ๆ นักศึกษามีความต้องการในระดั้มานกลาง

เป็นที่น่าสังเกตว่า ผลการศึกษาการให้บริการของห้องสมุดซึ่งมีความสอดคล้องกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดั้มาก คือ บริการยืม-คืน ส่วนบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการรับฝากของ พบว่ามีค่าเฉลี่ยการใช้และความต้องการสอดคล้องกันในระดั้มานกลาง ในขณะที่บริการหนังสือสำรอง และบริการถ่ายสำเนาเอกสารเป็นบริการที่นักศึกษาใช้ในระดั้มานกลาง แต่มีความต้องการในระดั้มาก สำหรับบริการอื่น ๆ ผลปรากฏว่านักศึกษาใช้ในระดั้น้อย แต่มีความต้องการในระดั้มานกลางทั้งสิ้น



2.7 การใช้และความต้องการในวัสดุการอ่านของห้องสมุด

ตารางที่ 13 การใช้และความต้องการในวัสดุการอ่านของห้องสมุด

วัสดุการอ่าน	การใช้ N = 346				ความต้องการ N = 346			
	ใช้ (ร้อยละ)	ไม่เคยใช้ (ร้อยละ)	ระดับการใช้		ต้องการ (ร้อยละ)	ไม่ต้องการ (ร้อยละ)	ระดับความต้องการ	
			$\bar{x}$	S.D.			$\bar{x}$	S.D.
หนังสือทั่วไป	99.71	0.29	3.16(ม)	0.85	98.84	1.16	3.29(ม)	0.85
ภาษาไทย	76.30	23.70	1.21(น)	0.97	93.64	6.36	1.85(ป)	0.98
ภาษาต่างประเทศ	44.51	55.49	0.67(น)	0.88	81.21	18.79	1.39(น)	0.99
วิทยานิพนธ์								
หนังสืออ้างอิง								
ภาษาไทย	85.26	14.74	2.23(ป)	1.31	96.82	3.18	2.69(ม)	1.09
ภาษาต่างประเทศ	59.25	40.75	1.02(น)	1.08	87.28	12.72	1.67(ป)	1.04
นวนิยายและเรื่องสั้น	80.92	19.08	1.68(ป)	1.18	90.46	9.54	2.14(ป)	1.20
เอกสาร	87.86	12.14	1.92(ป)	1.10	96.53	3.47	2.34(ป)	1.01
วารสารวิชาการ								
ภาษาไทย	95.09	4.91	2.43(ป)	1.07	97.40	2.60	2.68(ม)	0.99
ภาษาต่างประเทศ	71.10	28.90	1.19(น)	1.01	86.42	13.58	1.73(ป)	1.07
วารสารเพื่อความบันเทิง (นิตยสาร)								
ภาษาไทย	98.27	1.73	2.86(ม)	1.02	98.84	1.16	3.02(ม)	0.98
ภาษาต่างประเทศ	78.90	21.10	1.53(น)	1.16	91.04	8.96	2.04(ป)	1.13
หนังสือพิมพ์								
ภาษาไทย	98.27	1.73	2.83(ม)	1.01	100.00	0.00	3.05(ม)	0.85
ภาษาต่างประเทศ	79.77	20.23	1.49(น)	1.09	93.35	6.65	1.99(ป)	1.01
จุลสาร	69.94	30.06	1.20(น)	1.03	88.73	11.27	1.70(ป)	1.03
กฤตภาค	67.92	32.08	1.37(น)	1.19	89.88	10.12	1.95(ป)	1.09
คู่มือการศึกษา	69.65	30.35	1.35(น)	1.15	90.75	9.25	1.95(ป)	1.09
แผนที่	43.64	56.36	0.66(น)	0.88	78.03	21.97	1.31(น)	0.98

หมายเหตุ (ม) = มาก  
(ป) = ปานกลาง  
(น) = น้อย

จากตารางที่ 13 แสดงว่าในด้านการใช้วัสดุการอ่านของห้องสมุด จำนวน 12 ประเภทนั้น มีวัสดุการอ่านเพียง 10 ประเภท ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ คือตั้งแตรร้อยละ 59 ขึ้นไป เคยใช้ ส่วนอีก 2 ประเภทที่นักศึกษาส่วนใหญ่ตอบว่าไม่เคยใช้ คือ แผนที่ และวิทยานิพนธ์ คิดเป็นร้อยละ 56.36 และ 55.49 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยการใช้แล้ว พบว่า วัสดุการอ่านที่นักศึกษาใช้ในระดั้มากมี 3 ประเภท เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ หนังสือทั่วไป ภาษาไทย ( $\bar{X} = 3.16$ ) วารสารเพื่อความบันเทิง (นิตยสาร) ภาษาไทย ( $\bar{X} = 2.86$ ) หนังสือพิมพ์ภาษาไทย ( $\bar{X} = 2.83$ ) ส่วนวัสดุการอ่านที่นักศึกษาใช้ในระดั้มานกลางมี 4 ประเภท เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ วารสารวิชาการภาษาไทย ( $\bar{X} = 2.43$ ) หนังสืออ้างอิงภาษาไทย ( $\bar{X} = 2.23$ ) เอกสาร ( $\bar{X} = 1.92$ ) นวนิยายและเรื่องสั้น ( $\bar{X} = 1.68$ ) สำหรับวัสดุการอ่านอื่น ๆ พบว่านักศึกษามีการใช้ในระดั้น้อย

ส่วนในด้านความต้องการวัสดุการอ่านจำนวน 12 ประเภทข้างต้น ปรากฏว่า วัสดุการอ่านทั้ง 12 ประเภท มีนักศึกษาส่วนใหญ่คือตั้งแตรร้อยละ 78 ขึ้นไป ตอบว่ามีความต้องการ โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์ภาษาไทย ซึ่งมีนักศึกษาถึงร้อยละ 100 ที่ตอบว่ามีความต้องการ และเมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยความต้องการแล้ว พบว่าวัสดุการอ่านที่นักศึกษามีความต้องการในระดั้มาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ หนังสือทั่วไปภาษาไทย ( $\bar{X} = 3.29$ ) หนังสือพิมพ์ภาษาไทย ( $\bar{X} = 3.05$ ) วารสารเพื่อความบันเทิง (นิตยสาร) ภาษาไทย ( $\bar{X} = 3.02$ ) หนังสืออ้างอิงภาษาไทย ( $\bar{X} = 2.69$ ) วารสารวิชาการภาษาไทย ( $\bar{X} = 2.68$ ) ส่วนวัสดุการอ่านที่นักศึกษามีความต้องการในระดั้น้อย ได้แก่ แผนที่ ( $\bar{X} = 1.31$ ) และวิทยานิพนธ์ ( $\bar{X} = 1.39$ ) นอกจากนี้ นักศึกษามีความต้องการในระดั้มานกลาง

จากผลการศึกษการใช้และความต้องการในวัสดุการอ่านของห้องสมุดข้างต้น พบว่า วัสดุการอ่านที่มีความสอดคล้องกันในด้านการใช้และความต้องการในระดั้มาก คือ หนังสือทั่วไป ภาษาไทย วารสารเพื่อความบันเทิง (นิตยสาร) ภาษาไทย หนังสือพิมพ์ภาษาไทย และผลสอดคล้องกันในระดับปานกลาง คือ เอกสาร นวนิยายและเรื่องสั้น ในขณะที่พบว่า วิทยานิพนธ์ และแผนที่ มีการใช้และความต้องการสอดคล้องกันในระดับน้อย สำหรับวัสดุการอ่านที่ผลการใช้และความต้องการไม่สอดคล้องกัน ได้แก่ หนังสืออ้างอิง และวารสารวิชาการภาษาไทย ซึ่งนักศึกษามีค่าเฉลี่ยการใช้ในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการในระดั้มาก ส่วนวัสดุการอ่านอื่น ๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยการใช้อยู่ในระดั้น้อย แต่มีความต้องการอยู่ในระดั้มานกลาง

### ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้ห้องสมุด

ตอนที่ 3 นี้ เป็นการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ห้องสมุด ซึ่งได้แก่ ปัญหาในการใช้บริการ วัสดุการอ่าน บัตรรายการ ตลอดจนปัญหาในด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ บุคลากร ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### 3.1 ปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

ตารางที่ 14 ปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

ปัญหา	มีปัญห (ร้อยละ)	ไม่มีปัญห (ร้อยละ)	ระดับปัญหา	
			$\bar{X}$	S.D.
<b>บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (N=273)</b>				
- ไม่ได้รับข้อมูลตามที่ต้องการ	78.75	21.25	1.48(น)	1.08
- บริการล่าช้า	82.05	17.95	1.48(น)	0.99
<b>บริการยืม-คืน (N=340)</b>				
- บริการล่าช้า	79.12	20.88	1.48(น)	1.08
- ค่าปรับหนังสือสูงไป (1 บาท/วัน)	64.12	35.88	1.61(ป)	1.46
- ระยะเวลาที่หิยืมสั้นไป (10 วัน)	61.47	38.53	1.34(น)	1.28
- จำนวนหนังสือที่หิยืมน้อยไป (10 เล่ม)	51.76	48.24	1.00(น)	1.15
- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมารยาทไม่เหมาะสม	76.76	23.24	1.56(น)	1.25
- เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำเวลาทำงาน	70.88	29.12	1.16(น)	1.05
<b>บริการหนังสือสำรอง (N=315)</b>				
- มีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ	97.46	2.54	3.28(ม)	0.97
- ค่าปรับหนังสือสูงเกินไป (1 บาท/ชม. และ 10 บาท/วัน)	89.52	10.48	2.71(ม)	1.28
- ระยะเวลาที่หิยืมสั้นไป (3 คืน ส่งก่อน 10.00 น.)	95.24	4.76	3.09(ม)	1.07



ตารางที่ 14 ปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด (ต่อ)

ปัญหา	มีปัญหา (ร้อยละ)	ไม่มีปัญหา (ร้อยละ)	ระดับปัญหา	
			$\bar{X}$	S.D.
<b>บริการหนังสือสำรอง (ต่อ)</b>				
- จำนวนที่ให้อ่านน้อยไป (1 เล่ม)	97.14	2.86	3.29(ม)	0.95
- เวลาที่ให้อ่านนอกห้องสมุดไม่เหมาะสม คือ 12.30-13.30 น. และ 16.30-19.00 น.	87.62	12.38	2.67(ม)	1.34
- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมารยาทไม่เหมาะสม	73.65	26.35	1.42(น)	1.22
- เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำเวลาทำงาน	66.67	33.33	1.08(น)	0.99
<b>บริการจองหนังสือ (N=154)</b>				
- ไม่ได้รับหนังสือที่จองตามวันนัด	67.53	32.47	1.10(น)	0.97
- ไม่สะดวกในการมาใช้บริการตามเวลาที่ กำหนดไว้ คือ 13.00-15.00 น.	90.91	9.09	2.34(ป)	1.22
- จำนวนหนังสือที่ให้จองน้อยไป (1 เล่ม)	94.81	5.19	2.75(ม)	1.12
<b>บริการยืมระหว่างห้องสมุด (N=112)</b>				
- การติดต่อขอยืมไม่สะดวก	78.57	21.43	1.81(ป)	1.29
- จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดอื่นให้อ่านน้อยไป	86.61	13.39	2.02(ป)	1.16
- ระยะเวลาที่ห้องสมุดอื่นให้อ่านสั้นไป	82.14	17.86	2.04(ป)	1.28
<b>บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด (N=247)</b>				
- อธิบายเร็ว และรวบรัดเกินไป	69.23	30.77	1.25(น)	1.03
- เนื้อหาในคู่มือการใช้ห้องสมุดไม่ละเอียดพอ	74.09	25.91	1.25(น)	0.99
- เนื้อหาในคู่มือการใช้ห้องสมุดอ่านแล้วไม่เข้าใจ	72.87	27.13	1.19(น)	0.95
<b>บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง (N=214)</b>				
- เรื่องที่รวบรวมบรรณานุกรมไม่ตรงกับที่ต้องการ	81.78	18.22	1.52(น)	1.07
- บริการล่าช้า	76.17	23.83	1.31(น)	1.00

ตารางที่ 14 ปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด (ต่อ)

ปัญหา	มีปัญหา (ร้อยละ)	ไม่มีปัญหา (ร้อยละ)	ระดับปัญหา	
			$\bar{X}$	S.D.
<u>บริการสารบัญวารสารใหม่ (N=210)</u>				
- ออกบริการล่าช้า	83.33	16.67	1.66(ป)	1.09
<u>บริการรายชื่อนั่งสือใหม่ (N=209)</u>				
- ออกบริการล่าช้า	82.78	17.22	1.55(น)	1.00
<u>บริการจัดแสดงหนังสือใหม่ (N=262)</u>				
- บริเวณที่จัดไม่เหมาะสม	74.43	25.57	1.36(น)	1.06
- รูปแบบการจัดแสดงไม่น่าสนใจ	82.44	17.56	1.82(ป)	1.16
- ไม่มีเรื่องย่อแนะนำหนังสือใหม่	89.69	10.31	2.11(ป)	1.17
<u>บริการทำครชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ (N=251)</u>				
- มีรายชื่อนี้ในบัตรครชนี แต่หาตัวเล่มไม่พบ	90.04	9.96	2.25(ป)	1.23
- ไม่ทราบวิธีใช้บัตรครชนี	67.73	32.27	1.33(น)	1.18
<u>บริการถ่ายสำเนาเอกสาร (N=323)</u>				
- บริการล่าช้า	88.24	11.76	2.18(ป)	1.24
- การถ่ายเอกสารไม่ชัดเจน	83.90	16.10	1.87(ป)	1.24
- อัตราค่าบริการแพงเกินไป	70.90	29.10	1.59(น)	1.34
<u>บริการรับฝากของ (N=318)</u>				
- บริการล่าช้า	55.97	44.03	0.97(น)	1.05
- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมารยาทไม่เหมาะสม	54.40	45.60	0.86(น)	0.99
- เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำเวลาทำงาน	65.09	34.91	1.18(น)	1.14
รวม	77.84	22.16	1.74(ป)	1.13

หมายเหตุ (ม) = มาก  
(ป) = ปานกลาง  
(น) = น้อย

จากตารางที่ 14 แสดงว่าในด้านการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด จำนวน 13 ประเภท นั้น ปรากฏว่านักศึกษาส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 77.84 ประสบปัญหาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละประเด็นปัญหาในการบริการแต่ละประเภทแล้ว พบผลดังต่อไปนี้

3.1.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การที่ไม่ได้รับข้อมูลตามที่ต้องการและบริการล่าช้า เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ( $\bar{X} = 1.48$ ) ซึ่งอยู่ในระดับน้อย

3.1.2 บริการยืม-คืน ค่าปรับหนังสือสูงไป (1 บาท/วัน) เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 1.61$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมารยาทไม่เหมาะสม ( $\bar{X} = 1.56$ ) เป็นปัญหาซึ่งอยู่ในระดับน้อย

3.1.3 บริการหนังสือสำรอง จำนวนหนังสือสำรองที่ให้อืม 1 เล่มน้อยไป เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.29$ ) รองลงมาคือ มีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.28$ ) ระยะเวลาที่ให้อืม 3 คืนสั้นไป ( $\bar{X} = 3.09$ ) ค่าปรับหนังสือ 1 บาท/ชม. และ 10 บาท/วัน สูงไป ( $\bar{X} = 2.71$ ) เวลาที่ให้อืมออกนอกห้องสมุด คือ 12.30-13.30 น. และ 16.30-19.00 น. ไม่เหมาะสม ( $\bar{X} = 2.67$ ) ซึ่งทั้ง 5 ประเด็นข้างต้นต่างเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก

3.1.4 บริการจองหนังสือ จำนวนหนังสือที่ให้อืม 1 เล่ม น้อยไป เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.75$ ) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการมาใช้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ คือ 13.00-15.00 น. ( $\bar{X} = 2.34$ ) และการที่ไม่ได้รับหนังสือที่จองตามวันนัด ( $\bar{X} = 1.10$ ) เป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลางและน้อย ตามลำดับ

3.1.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด ระยะเวลาที่ห้องสมุดอื่นให้อืมสั้นไป เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.04$ ) รองลงมาคือ จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดอื่นให้อืมน้อยไป ( $\bar{X} = 2.02$ ) และการติดต่อขอยืมไม่สะดวก ( $\bar{X} = 1.81$ ) ซึ่งปัญหาทั้ง 3 ประเด็นนี้ต่างเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

3.1.6 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด อธิบายเร็ว และรวบรัดเกินไป อีกทั้งเนื้อหาในคู่มือการใช้ห้องสมุดไม่ละเอียด เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ( $\bar{X} = 1.25$ ) รองลงมาคือ เนื้อหาในคู่มือการใช้ห้องสมุดอ่านแล้วไม่เข้าใจ ( $\bar{X} = 1.19$ ) ซึ่งปัญหาที่กล่าวข้างต้นล้วนเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

3.1.7 บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง เรื่องที่รวบรวมบรรณานุกรมไม่ตรงกับที่ต้องการ เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 1.52$ ) รองลงมาคือ บริการล่าช้า ( $\bar{X} = 1.31$ ) ซึ่งปัญหาทั้ง 2 ประเด็นข้างต้น ต่างเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

3.1.8 บริการสารบัญวารสารใหม่ การออกให้บริการล่าช้า ( $\bar{X} = 1.66$ ) เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3.1.9 บริการรายชื่อหนังสือใหม่ การออกบริการล่าช้า ( $\bar{X} = 1.55$ ) เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

3.1.10 บริการจัดแสดงหนังสือใหม่ ไม่มีเรื่องย่อแนะนำหนังสือใหม่ ( $\bar{X} = 2.11$ ) และรูปแบบการจัดแสดงไม่น่าสนใจ ( $\bar{X} = 1.82$ ) เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ บริเวณที่จัดไม่เหมาะสม ( $\bar{X} = 1.36$ ) เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

3.1.11 บริการทำครรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ มีรายชื่อในบัตรครรชนี แต่หาตัวเล่มไม่พบ เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.25$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือไม่ทราบวิธีใช้บัตรครรชนี ( $\bar{X} = 1.33$ ) เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

3.1.12 บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการล่าช้า ( $\bar{X} = 2.18$ ) และการถ่ายเอกสารไม่ชัดเจน ( $\bar{X} = 1.87$ ) เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ อัตราค่าบริการแพงเกินไป ( $\bar{X} = 1.59$ ) ซึ่งเป็นปัญหาในระดับน้อย

3.1.13 บริการรับฝากของ เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำเวลาทำงาน เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 1.18$ ) รองลงมาคือ บริการล่าช้า ( $\bar{X} = 0.97$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีมารยาทไม่เหมาะสม ( $\bar{X} = 0.86$ ) ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นข้างต้นต่างเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

## 3.2 ปัญหาในการใช้วัสดุการอ่านของห้องสมุด

ตารางที่ 15 ปัญหาในการใช้วัสดุการอ่านของห้องสมุด

ปัญหา	มีปัญห (ร้อยละ)	ไม่มีปัญห (ร้อยละ)	ระดับปัญหา	
			$\bar{X}$	S.D.
<b>หนังสือทั่วไป (N=345)</b>				
- สภาพเก่าและล้าสมัย	93.04	6.96	2.26(ป)	1.14
- ชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซม	90.43	9.57	1.97(ป)	1.14
- หนังสือนั่งที่ต้องการอ่านมักถูกฉีก และ ขาดหายไป	87.83	12.17	1.70(ป)	1.18
- มีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ	95.36	4.64	3.02(ม)	1.11
- หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด	96.81	3.19	3.03(ม)	1.10
- หนังสือที่ต้องการมีรายชื่อในบัตรรายการ แต่หาตัวเล่มไม่พบ	94.20	5.80	2.72(ม)	1.19
- ไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือ	46.96	53.04	0.73(น)	0.98
- การจัดเรียงสับสน ไม่อยู่ตรงตามชั้น	80.00	20.00	1.74(ป)	1.28
<b>วิทยานิพนธ์ (N=154)</b>				
- ระยะเวลาที่ห้ยืมสั้นไป (7 วัน)	74.03	25.97	1.46(น)	1.12
- มีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ	81.17	18.83	1.76(ป)	1.20
- ไม่ทราบว่าห้องสมุดจัดเก็บไว้ที่ไหน	70.78	29.22	1.55(น)	1.32
<b>หนังสืออ้างอิง (N=295)</b>				
- ไม่ทราบวิธีใช้	67.80	32.20	1.42(น)	1.26
- สภาพเก่า และล้าสมัย	87.12	12.88	1.83(ป)	1.11
- ชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซม	84.07	15.93	1.67(ป)	1.09
- มีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ	87.12	12.88	2.27(ป)	1.30
- การจัดเรียงสับสน ไม่อยู่ตรงตามชั้น	74.24	25.76	1.51(น)	1.20



ตารางที่ 15 ปัญหาในการใช้วัสดุการอ่านของห้องสมุด (ต่อ)

ปัญหา	มีปัญห (ร้อยละ)	ไม่มีปัญห (ร้อยละ)	ระดับปัญหา	
			$\bar{X}$	S.D.
<u>นวนิยายและเรื่องสั้น (N=280)</u>				
- ไม่น่าสนใจ	86.07	13.93	2.35(ป)	1.35
- ชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซม	91.07	8.93	2.11(ป)	1.17
- มีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ	88.93	11.07	2.60(ม)	1.31
- การจัดเรียงสับสน ไม่อยู่ตรงตามชั้น	83.21	16.79	1.93(ป)	1.31
<u>เอกสาร (N=304)</u>				
- ไม่สะดวกในการใช้ เนื่องจากต้องให้เจ้าหน้าที่ หยิบให้	87.83	12.17	2.29(ป)	1.28
- ระยะเวลาที่หยิบม้วนไป (1 คืน ส่งก่อน 10.00 น.)	91.78	8.22	2.83(ม)	1.23
- มีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ	93.75	6.25	2.88(ม)	1.16
- ชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซม	83.55	16.45	1.71(ป)	1.15
<u>วารสาร (N=340)</u>				
- ไม่ทราบวิธีหาวารสารฉบับที่ต้องการ	74.12	25.88	1.64(ป)	1.28
- วารสารชื่อที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด	87.94	12.06	2.13(ป)	1.25
- ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีวารสารชื่อใดบ้าง	80.59	19.41	1.85(ป)	1.30
- วารสารส่วนใหญ่ชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซม	79.41	20.59	1.43(น)	1.04
- หน้าวารสารที่ต้องการอ่านมักถูกฉีก และ ขาดหายไป	78.24	21.76	1.47(น)	1.16
- การจัดเรียงวารสารสับสน ไม่อยู่ตรงตามที่	81.47	18.53	1.78(ป)	1.26
- วารสารที่อ่านแล้วกองสุมตามโต๊ะ ทำให้ยาก แก่การค้นหา	92.65	7.35	2.79(ม)	1.23

ตารางที่ 15 ปัญหาในการใช้วัสดุการอ่านของห้องสมุด (ต่อ)

ปัญหา	มีปัญห (ร้อยละ)	ไม่มีปัญหา (ร้อยละ)	ระดับปัญหา	
			$\bar{X}$	S.D.
<u>วารสาร (ต่อ)</u>				
- วารสารใหม่ขึ้นชั้นล่าช้า	92.06	7.94	2.37(ป)	1.25
- ห้องสมุดไม่ห้มีวารสารออกนอกห้องสมุด	88.53	11.47	2.60(ม)	1.34
<u>หนังสือพิมพ์ (N=340)</u>				
- ออกให้บริการล่าช้า	71.18	28.82	1.34(น)	1.15
- หนังสือพิมพ์แต่ละชื่อมีเพียงฉบับเดียว น้อยเกินไป	88.53	11.47	2.47(ป)	1.32
- หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่หาอ่านยาก เนื่องจากมีผู้ใช้ นำไปอ่านตามที่ต่าง ๆ	92.35	7.65	2.75(ม)	1.24
- ไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง	65.29	34.71	1.48(น)	1.34
<u>จุลสารและกฤตภาค (N=242)</u>				
- ไม่ทันสมัย	81.40	18.60	1.64(ป)	1.09
- ไม่ทราบวิธีค้นเรื่องที่ต้องการ	73.97	26.03	1.62(ป)	1.24
- ไม่สะดวกในการใช้ เนื่องจากต้องให้ บรรณารักษ์หยิบให้	79.75	20.25	1.89(ป)	1.29
<u>คู่มือการศึกษา (N=241)</u>				
- ไม่ทันสมัย	85.06	14.94	1.80(ป)	1.08
- มีน้อย ไม่ครบทุกสถาบัน	89.21	10.79	2.25(ป)	1.24
<u>แผนที่ (N=151)</u>				
- ไม่สะดวกในการใช้ เนื่องจากต้องให้ บรรณารักษ์หยิบให้	74.17	25.83	1.61(ป)	1.24
รวม	83.09	16.91	2.01(ป)	1.21

หมายเหตุ (ม) = มาก  
(ป) = ปานกลาง  
(น) = น้อย

จากตารางที่ 15 จะเห็นได้ว่าในด้านการใช้วัสดุการอ่านของห้องสมุด จำนวน 10 ประเภท นั้น พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 83.09 มีปัญหาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละประเด็นปัญหาในการใช้วัสดุการอ่านแต่ละประเภทแล้ว ปรากฏผลดังนี้

3.2.1 หนังสือทั่วไป หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.03$ ) รองลงมาคือ มีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.02$ ) หนังสือที่ต้องการมีรายชื่อในบัตรรายการ แต่หาตัวเล่มไม่พบ ( $\bar{X} = 2.72$ ) ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นข้างต้นต่างเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นปัญหาที่พบว่าอยู่ในระดับน้อย คือ ไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือ ( $\bar{X} = 0.73$ ) นอกนั้นเป็นปัญหาในระดับปานกลางทั้งสิ้น

3.2.2 วิทยานิพนธ์ มีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 1.76$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ไม่ทราบว่าห้องสมุดจัดเก็บไว้ที่ไหน ( $\bar{X} = 1.55$ ) และระยะเวลาที่ห้ยืม 7 วัน สั้นไป ( $\bar{X} = 1.46$ ) ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นหลังนี้ต่างเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

3.2.3 หนังสืออ้างอิง มีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.27$ ) รองลงมาคือ สภาพเก่าและล้าสมัย ( $\bar{X} = 1.83$ ) ขำรุค ไม่ได้รับการซ่อมแซม ( $\bar{X} = 1.67$ ) ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นนี้ต่างเป็นปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย คือ การจัดเรียงสับสน ไม่อยู่ตรงตามชั้น ( $\bar{X} = 1.51$ ) และไม่ทราบวิธีใช้ ( $\bar{X} = 1.42$ )

3.2.4 นวนิยายและเรื่องสั้น มีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.60$ ) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ไม่ทันสมัย ( $\bar{X} = 2.35$ ) ขำรุค ไม่ได้รับการซ่อมแซม ( $\bar{X} = 2.11$ ) และการจัดเรียงสับสน ไม่อยู่ตรงตามชั้น ( $\bar{X} = 1.93$ ) ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นหลังนี้ต่างเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

3.2.5 เอกสาร มีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.88$ ) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ห้ยืม 1 วัน สั้นไป ( $\bar{X} = 2.83$ ) ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นข้างต้นต่างเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาที่พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่

ไม่สะดวกในการใช้ เนื่องจากต้องให้เจ้าหน้าที่หยิบให้ ( $\bar{X} = 2.29$ ) และชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซม ( $\bar{X} = 1.71$ )

3.2.6 วารสาร วารสารที่อ่านแล้ว กองสุขตามโต๊ะ ทำให้ยากแก่การค้นหา เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.79$ ) รองลงมาคือ ห้องสมุดไม่ให้มีวารสารออกนอกห้องสมุด ( $\bar{X} = 2.60$ ) ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นข้างต้นเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาที่พบว่าอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ หนาววารสารที่ต้องการอ่านมักถูกฉีก และขาดหายไป ( $\bar{X} = 1.47$ ) วารสารส่วนใหญ่ชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซม ( $\bar{X} = 1.43$ ) ส่วนปัญหาอื่น ๆ พบว่ามีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

3.2.7 หนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่หาอ่านยาก เนื่องจากมีผู้นำไปอ่านตามที่ต่าง ๆ เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.75$ ) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์แต่ละชื่อมีเพียงฉบับเดียว น้อยเกินไป ( $\bar{X} = 2.47$ ) ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

3.2.8 จุลสารและกฤตภาค ไม่สะดวกในการใช้ เนื่องจากต้องให้บรรณารักษ์หยิบให้ เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 1.89$ ) รองลงมาคือ ไมทันสมัย ( $\bar{X} = 1.64$ ) และไม่ทราบวิธีค้นเรื่องที่ต้องการ ( $\bar{X} = 1.62$ ) ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาในระดับปานกลาง

3.2.9 คู่มือการศึกษา มีน้อย ไม่ครบทุกสถาบัน เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.25$ ) รองลงมาคือ ไมทันสมัย ( $\bar{X} = 1.80$ ) ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นข้างต้นต่างเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

3.2.10 แผนที่ ไม่สะดวกในการใช้ เนื่องจากต้องให้บรรณารักษ์หยิบให้ ( $\bar{X} = 1.61$ ) เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

### 3.3 ปัญหาในการใช้บัตรรายการของห้องสมุด

ตารางที่ 16 ปัญหาในการใช้บัตรรายการ

ปัญหา	N = 346			
	มีปัญหา (ร้อยละ)	ไม่มีปัญหา (ร้อยละ)	ระดับปัญหา	
			$\bar{X}$	S.D.
ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ	45.38	54.62	0.71(น)	0.95
คำที่ใช้ในบัตรหัวเรื่อง*ไม่ตรงกับความคิดของท่าน	80.06	19.94	1.79(ป)	1.25
การเรียงบัตรรายการสับสน	60.40	39.60	0.97(น)	1.00
บัตรรายการในลิ้นชักอัดแน่น ไขไม่สะดวก	63.87	36.13	1.12(น)	1.10
รวม	62.43	37.57	1.15(น)	1.08

\* คำว่าบัตรหัวเรื่อง หมายถึง บัตรเรื่อง ที่ใช้คำนี้เพื่อให้ตรงกับคำที่ใช้ในแบบสอบถาม

หมายเหตุ (ป) = ปานกลาง

(น) = น้อย

จากตารางที่ 16 แสดงว่าจากการศึกษาปัญหาในด้านการใช้บัตรรายการของห้องสมุดพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 62.43 มีปัญหาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละประเด็นปัญหาในการใช้บัตรรายการแล้ว ปรากฏว่าคำที่ใช้ในบัตรเรื่องไม่ตรงกับความคิดของนักศึกษา เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 1.79$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ บัตรรายการในลิ้นชักอัดแน่น ไขไม่สะดวก ( $\bar{X} = 1.12$ ) การเรียงบัตรรายการสับสน ( $\bar{X} = 0.97$ ) และไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ ( $\bar{X} = 0.71$ ) ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นหลังนี้ต่างเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

## 3.4 ปัญหาในด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

ตารางที่ 17 ปัญหาในด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

ปัญหา	N = 346			
	มีปัญหา (ร้อยละ)	ไม่มีปัญหา (ร้อยละ)	ระดับปัญหา	
			$\bar{X}$	S.D.
ที่ตั้งของห้องสมุดไม่สะดวกต่อการมาใช้	66.47	33.53	1.34(น)	1.25
ขนาดของห้องสมุดคับแคบ	64.16	35.84	1.29(น)	1.28
การจัดแบ่งเนื้อที่ของห้องสมุดไม่เหมาะสม	69.36	30.64	1.37(น)	1.20
จำนวนที่นั่งอ่านน้อย ไม่เพียงพอ	80.35	19.65	1.90(ป)	1.33
พัดลมไม่เพียงพอ	84.68	15.32	2.24(ป)	1.33
อากาศร้อนอบอ้าว	86.99	13.01	2.24(ป)	1.33
แสงสว่างไม่เพียงพอ	75.43	24.57	1.49(น)	1.16
กลางคืนมีมดและแมลงรบกวน	76.30	23.70	1.90(ป)	1.40
มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องสมุด	80.64	19.36	1.79(ป)	1.30
มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง	82.95	17.05	1.82(ป)	1.28
น้ำดื่มไม่เพียงพอ	67.05	32.95	1.56(น)	1.34
ห้องสมุดไม่สะอาด	63.87	36.13	1.00(น)	0.94
ห้องสุขาไม่สะอาด	62.14	37.86	1.12(น)	1.12
รวม	73.88	26.12	1.62(ป)	1.25

หมายเหตุ (ป) = ปานกลาง

(น) = น้อย

จากตารางที่ 17 แสดงว่าจากการศึกษาปัญหาในค่านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 73.88 ประสบปัญหาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละประเด็นปัญหาในค่านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์แล้ว ปรากฏว่า พัดลม ไม่เพียงพอ อากาศร้อนอบอ้าว เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน ( $\bar{X} = 2.24$ ) รองลงมา คือ กลางคืนมีมดและแมลงรบกวน จำนวนที่นั่งอ่านน้อย ไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย เท่ากันอีกเช่นเดียวกัน ( $\bar{X} = 1.90$ ) มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้งานเคียง ( $\bar{X} = 1.82$ ) และมีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องสมุด ( $\bar{X} = 1.79$ ) ซึ่งทั้ง 6 ประเด็นข้างต้น เป็นปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นปัญหาที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับน้อย คือ ห้องสมุด ไม่สะอาด ( $\bar{X} = 1.00$ )

## 3.5 ปัญหาในด้านบุคลากร

## ตารางที่ 18 ปัญหาในด้านบุคลากร

ปัญหา	N = 346			
	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ระดับปัญหา	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.
มีน้อยไม่เพียงพอ	86.99	13.01	2.04(ป)	1.20
มนุษยสัมพันธ์ไม่ดีพอ	83.24	16.76	1.95(ป)	1.29
ให้บริการล่าช้า	82.37	17.63	1.70(ป)	1.17
รวม	84.20	15.80	1.90(ป)	1.22

หมายเหตุ (ป) = ปานกลาง

(น) = น้อย

จากตารางที่ 18 แสดงว่า จากการศึกษาปัญหาในด้านบุคลากรของห้องสมุด ปรากฏว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 84.20 มีปัญหาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยของแต่ละประเด็นปัญหา ซึ่งได้แก่ บุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอ ( $\bar{X} = 2.04$ ) บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดีพอ ( $\bar{X} = 1.95$ ) และบุคลากรให้บริการล่าช้า ( $\bar{X} = 1.70$ ) จะพบว่า มีค่าเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

จากปัญหาในการให้บริการ วัสดุการอ่าน บัตรรายการ อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ตลอดจนบุคลากร ดังแสดงในตารางที่ 14-18 ผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นปัญหาในแต่ละหัวข้อ ปัญหา ซึ่งอยู่ในระดับมาก ปานกลาง และน้อย ในตารางที่ 19



ตารางที่ 19 สรุปผลของปัญหาในการใช้ห้องสมุด

ระดับของ	หัวข้อปัญหา				
ปัญหา	บริการ	วัสดุการอ่าน	บัตรรายการ	อาคารสถานที่และครุภัณฑ์	บุคลากร
มาก	จำนวนที่พิมพ์หนังสือสำรอง 1 เล่ม น้อยไป ( $\bar{X} = 3.29$ ) หนังสือสำรองมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 3.28$ ) ระยะเวลาที่พิมพ์หนังสือสำรอง 3 วัน สั้นไป ( $\bar{X} = 3.09$ ) จำนวนหนังสือที่ให้อ่าน 1 เล่ม น้อยไป ( $\bar{X} = 2.75$ ) การรับหนังสือสำรองสูงเกินไป ( $\bar{X} = 2.71$ ) เวลาที่พิมพ์หนังสือสำรองออกนอกห้องสมุดไม่เหมาะสม ( $\bar{X} = 2.67$ )	หนังสือทั่วไปที่โครงการไม่มีในห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.03$ ) หนังสือทั่วไปมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 3.02$ ) เอกสารมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 2.88$ ) ระยะเวลาที่พิมพ์เอกสาร 1 วัน สั้นไป ( $\bar{X} = 2.83$ ) วารสารที่อ่านแล้วกองสะสมตามโต๊ะ ทำให้สกปรกยากแก่การค้นหา ( $\bar{X} = 2.79$ ) หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่หาอ่านยาก เนื่องจากมีผู้ไปอ่านตามที่ต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.75$ ) หนังสือทั่วไปที่โครงการมีรายชื่อในบัตรรายการ แต่หาตัวเล่มไม่พบ ( $\bar{X} = 2.72$ ) นวนิยายและเรื่องสั้นมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 2.60$ ) ห้องสมุดไม่ให้อ่านวารสารออกนอกห้องสมุด ( $\bar{X} = 2.60$ )			
ปานกลาง	ระยะเวลาที่พิมพ์หนังสือทั่วไป 10 วัน สั้นไป ( $\bar{X} = 2.34$ ) มีรายชื่อในบัตรรายการวารสารและหนังสือพิมพ์ แต่หาตัวเล่มไม่พบ ( $\bar{X} = 2.25$ ) บริการฉายสำเนาเอกสารลาซา ( $\bar{X} = 2.18$ ) ไม่มีเรื่องย่อแนะนำหนังสือใหม่ ( $\bar{X} = 2.11$ ) ระยะเวลาที่ห้องสมุดคืนให้อ่านสั้นไป ( $\bar{X} = 2.04$ ) จำนวนสิ่งพิมพ์ห้องสมุดคืนให้อ่านน้อยไป ( $\bar{X} = 2.02$ ) บริการฉายสำเนาเอกสารฉายเอกสารไม่ชัดเจน ( $\bar{X} = 1.87$ ) บริการจัดแสดงหนังสือใหม่มีรูปแบบการจัดแสดงไม่น่าสนใจ ( $\bar{X} = 1.82$ ) การคิดค่าขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดไม่สะดวก ( $\bar{X} = 1.81$ ) สารบัญวารสารใหม่ออกบริการลาซา ( $\bar{X} = 1.66$ ) การรับหนังสือ 1 บาท/วัน สูงไป ( $\bar{X} = 1.61$ )	หนังสือพิมพ์แต่ละชื่อมีเพียงฉบับเดียว น้อยเกินไป ( $\bar{X} = 2.47$ ) วารสารใหม่ขึ้นชั้นลาซา ( $\bar{X} = 2.37$ ) นวนิยายและเรื่องสั้นไม่ทันสมัย ( $\bar{X} = 2.35$ ) ไม่สะดวกในการใช้เอกสาร เนื่องจากต้องให้เจ้าหน้าที่หยิบให้ ( $\bar{X} = 2.29$ ) หนังสืออ้างอิงมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 2.27$ ) หนังสือทั่วไปมีสภาพเก่า และล้าสมัย ( $\bar{X} = 2.26$ ) คู่มือการศึกษาไม่ทันสมัย ไม่ครบทุกสถาบัน ( $\bar{X} = 2.25$ ) วารสารชื่อที่โครงการไม่มีในห้องสมุด ( $\bar{X} = 2.13$ ) นวนิยายและเรื่องสั้นซ้ำรูป ไม่ได้รับการซ่อมแซม ( $\bar{X} = 2.11$ ) หนังสือทั่วไปซ้ำรูป ไม่ได้รับการซ่อมแซม ( $\bar{X} = 1.97$ ) การจัดเรียงนวนิยายและเรื่องสั้นสับสน ไม่อยู่ตรงตามชั้น ( $\bar{X} = 1.93$ ) ไม่สะดวกในการใช้จุลสารและกฤตภาค เนื่องจากต้องไปรบกวนวิทยุ ( $\bar{X} = 1.89$ ) ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีวารสารชื่อใดบ้าง ( $\bar{X} = 1.85$ ) หนังสืออ้างอิงมีสภาพเก่า และล้าสมัย ( $\bar{X} = 1.83$ ) คู่มือการศึกษาไม่ทันสมัย ( $\bar{X} = 1.80$ ) การจัดเรียงวารสารสับสน ไม่อยู่ตรงตามชั้น ( $\bar{X} = 1.78$ ) วิทยุที่พิมพ์มีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 1.76$ ) การจัดเรียงหนังสือทั่วไปสับสน ไม่อยู่ตรงตามชั้น ( $\bar{X} = 1.74$ ) เอกสารซ้ำรูป ไม่ได้รับการซ่อมแซม ( $\bar{X} = 1.71$ ) หน้าหนังสือทั่วไปที่โครงการอ่านมักถูกฉีก และขาดหายไป ( $\bar{X} = 1.70$ ) หนังสืออ้างอิงซ้ำรูป ไม่ได้รับการซ่อมแซม ( $\bar{X} = 1.67$ ) จุลสารและกฤตภาคไม่ทันสมัย ( $\bar{X} = 1.64$ ) ไม่ทราบวิธีหาวารสารฉบับที่โครงการ ( $\bar{X} = 1.64$ ) ไม่ทราบวิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากจุลสารและกฤตภาค ( $\bar{X} = 1.62$ ) ไม่สะดวกในการใช้แผนที่ เนื่องจากต้องไปรบกวนวิทยุ ( $\bar{X} = 1.61$ )	คำที่ใช้ในบัตรหัวเรื่องไม่ตรงกับความคิดของนักศึกษา ( $\bar{X} = 1.79$ )	หัตถลมน้อยเกินไป ( $\bar{X} = 2.24$ ) อากาศร้อนอบอ้าว ( $\bar{X} = 2.24$ ) กลางคืนมีเสียงและแสงรบกวน ( $\bar{X} = 1.90$ ) จำนวนที่นั่งอ่านน้อย ไม่เพียงพอ ( $\bar{X} = 1.90$ ) มีเสียงรบกวนจากตู้ใช้ช่างเสียง ( $\bar{X} = 1.82$ ) มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องสมุด ( $\bar{X} = 1.79$ )	มีน้อยไม่เพียงพอ ( $\bar{X} = 2.04$ ) มนุษยสัมพันธ์ไม่ดีพอ ( $\bar{X} = 1.95$ ) ให้บริการลาซา ( $\bar{X} = 1.70$ )



ตารางที่ 19 สรุปผลของปัญหาในการใช้ห้องสมุด (ต่อ)

ระดับของ ปัญหา	หัวข้อปัญหา				
	บริการ	วัสดุการอ่าน	บริการรายการ	อาคารสถานที่และครุภัณฑ์	บุคลากร
น้อย	<p>บริการถ่ายสำเนาเอกสารค่าบริการแพงเกินไป (<math>\bar{X} = 1.59</math>)</p> <p>เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้ม-คั้น มีมารยาทไม่เหมาะสม (<math>\bar{X} = 1.56</math>)</p> <p>บริการรายชื้อหนังสือใหม่ออกบริการล่าช้า (<math>\bar{X} = 1.55</math>)</p> <p>เรื่องที่รวบรวมบรรณานุกรมไม่ตรงกับที่ต้องการ (<math>\bar{X} = 1.52</math>)</p> <p>บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้บริการล่าช้า (<math>\bar{X} = 1.48</math>)</p> <p>บริการยิ้ม-คั้น ให้บริการล่าช้า (<math>\bar{X} = 1.48</math>)</p> <p>ไม่ได้รับข้อมูลตามที่ต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (<math>\bar{X} = 1.48</math>)</p> <p>เจ้าหน้าที่ให้บริการหนังสือสำรองมีมารยาทไม่เหมาะสม (<math>\bar{X} = 1.42</math>)</p> <p>บริเวณที่จัดแสดงหนังสือใหม่ไม่เหมาะสม (<math>\bar{X} = 1.36</math>)</p> <p>ระยะเวลาที่หยิบหนังสือ 10 วัน น้อยไป (<math>\bar{X} = 1.34</math>)</p> <p>ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายนวารสารและหนังสือพิมพ์ (<math>\bar{X} = 1.33</math>)</p> <p>บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง ให้บริการล่าช้า (<math>\bar{X} = 1.31</math>)</p> <p>เนื้อหาในคู่มือการใช้ห้องสมุดไม่ละเอียดพอ (<math>\bar{X} = 1.25</math>)</p> <p>บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอธิบายเร็ว และรวมรักเกินไป (<math>\bar{X} = 1.25</math>)</p> <p>เนื้อหาในคู่มือการใช้ห้องสมุดอ่านแล้วไม่เข้าใจ (<math>\bar{X} = 1.19</math>)</p> <p>เจ้าหน้าที่ให้บริการรับฝากของไม่อยู่ประจำเวลาทำงาน (<math>\bar{X} = 1.18</math>)</p> <p>เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้ม-คั้นไม่อยู่ประจำเวลาทำงาน (<math>\bar{X} = 1.16</math>)</p> <p>ไม่ได้รับหนังสือที่จองตามวันนัด (<math>\bar{X} = 1.10</math>)</p> <p>เจ้าหน้าที่ให้บริการหนังสือสำรองไม่อยู่ประจำเวลาทำงาน (<math>\bar{X} = 1.08</math>)</p> <p>จำนวนหนังสือที่หยิบ 10 เล่ม น้อยไป (<math>\bar{X} = 1.00</math>)</p> <p>บริการรับฝากของบริการล่าช้า (<math>\bar{X} = 0.97</math>)</p> <p>เจ้าหน้าที่ให้บริการรับฝากของ มีมารยาทไม่เหมาะสม (<math>\bar{X} = 0.86</math>)</p>	<p>ไม่ทราบว่าห้องสมุดจัดเก็บวิทยานิพนธ์ไว้ที่ไหน (<math>\bar{X} = 1.55</math>)</p> <p>การจัดเรียงหนังสืออ้างอิงสับสน ไม่อยู่ตรงตามชั้น (<math>\bar{X} = 1.51</math>)</p> <p>ไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง (<math>\bar{X} = 1.48</math>)</p> <p>หน้าวารสารที่ต้องการอ่านมักถูกฉีก และขาดหายไป (<math>\bar{X} = 1.47</math>)</p> <p>ระยะเวลาที่หยิบวิทยานิพนธ์ 7 วัน น้อยไป (<math>\bar{X} = 1.46</math>)</p> <p>วารสารส่วนใหญ่ชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซม (<math>\bar{X} = 1.43</math>)</p> <p>ไม่ทราบวิธีใช้หนังสืออ้างอิง (<math>\bar{X} = 1.42</math>)</p> <p>หนังสือพิมพ์ออกให้บริการล่าช้า (<math>\bar{X} = 1.34</math>)</p> <p>ไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือทั่วไป (<math>\bar{X} = 0.73</math>)</p>	<p>บัตรรายการในลิ้นชักจัดแน่น ใช้ไม่สะดวก (<math>\bar{X} = 1.12</math>)</p> <p>การเรียงบัตรรายการสับสน (<math>\bar{X} = 0.97</math>)</p> <p>ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ (<math>\bar{X} = 0.71</math>)</p>	<p>น้ำดื่มไม่เพียงพอ (<math>\bar{X} = 1.56</math>)</p> <p>แสงสว่างไม่เพียงพอ (<math>\bar{X} = 1.49</math>)</p> <p>การจัดแบ่งเนื้อที่ของห้องสมุดไม่เหมาะสม (<math>\bar{X} = 1.37</math>)</p> <p>ที่ตั้งของห้องสมุดไม่สะดวกต่อการมาใช้ (<math>\bar{X} = 1.34</math>)</p> <p>ขนาดของห้องสมุดคับแคบ (<math>\bar{X} = 1.29</math>)</p> <p>ห้องสุขาไม่สะอาด (<math>\bar{X} = 1.12</math>)</p> <p>ห้องสมุดไม่สะอาด (<math>\bar{X} = 1.00</math>)</p>	

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

นักศึกษาได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ วัสดุการอ่าน บัตรรายการ อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ บุคลากร ระเบียบการใช้ห้องสมุด เวลาเปิดบริการ และอื่น ๆ พอสรุปตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้

##### 4.1 บริการต่าง ๆ (74 ราย)

- ก. ควรให้ยืมหนังสือสำรองออกนอกห้องสมุดได้ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ (50 ราย)
  - ข. การให้บริการควรสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น (12 ราย)
  - ค. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารให้มากขึ้น (4 ราย)
  - ง. ไม่สะดวกมากินหนังสือในวันจันทร์ เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้ลงวิชาเรียนในวันจันทร์ ห้องสมุดควรเลื่อนวันกำหนดส่งเป็นวันอังคาร (3 ราย)
  - จ. หนังสือที่คืนก่อนกำหนดส่ง ควรยืมต่อได้ (2 ราย)
  - ฉ. หนังสือสำรองควรบริการในระบบชั้นเปิด (1 ราย)
  - ช. หนังสือที่ยืมจากห้องสมุดที่ท่าพระจันทร์ ควรส่งคืนที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ได้ (1 ราย)
  - ซ. ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดให้มากขึ้น (1 ราย)

##### 4.2 วัสดุการอ่าน (265 ราย)

- ก. ควรเพิ่มจำนวนวัสดุการอ่านประเภทต่าง ๆ ให้มากขึ้น (181 ราย)
- ข. ควรซ่อมหนังสือที่ชำรุดให้มากขึ้น (71 ราย)
- ค. ควรมีการจัดเก็บวัสดุการอ่านให้เป็นระเบียบ วางให้ตรงตามชั้นมากขึ้น (13 ราย)

##### 4.3 บัตรรายการ (95 ราย)

ในด้านบัตรรายการนักศึกษาจำนวน 43 ราย เห็นว่า ห้องสมุดจัดให้บริการเหมาะสมแล้ว แต่นักศึกษาจำนวน 52 ราย เห็นว่าควรปรับปรุงดังนี้

- ก. ควรเพิ่มคู่มือรายการ เพราะบัตรรายการในลิ้นชักอัดแน่น ใช้ไม่สะดวก (28 ราย)
- ข. ควรปรับปรุงข้อความที่ใช้เป็นหัวข้อเรื่อง เพราะคู่มือเล่มแล้วไม่ค่อยตรงกับที่ต้องการ (21 ราย)
- ค. ควรมีบัตรลำดับอักษรค้น (บัตรแบ่งตอน) เพื่อสะดวกในการค้นหา (1 ราย)
- ง. ควรแยกบัตรรายการหนังสือสำรอง บัตรบรรณนิวารสาร/หนังสือพิมพ์ ไว้ต่างหากจากบัตรรายการวัสดุการอ่านอื่น ๆ (2 ราย)

#### 4.4 อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ (193 ราย)

ในด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นักศึกษาจำนวน 39 ราย เห็นว่าห้องสมุดจัดให้บริการเหมาะสมแล้ว แต่นักศึกษาจำนวน 154 ราย เห็นว่าควรปรับปรุง ดังนี้

- ก. ควรติดเครื่องปรับอากาศ (57 ราย)
- ข. ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ให้มากขึ้น (44 ราย)
- ค. ควรเพิ่มพัดลมให้มากขึ้น (33 ราย)
- ง. ควรเพิ่มเครื่องทำน้ำเย็นให้มากขึ้น (10 ราย)
- จ. ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำรอบ ๆ ห้องสมุด และน้ำในสระบริเวณสวนกลางห้องสมุด (9 ราย)
- ฉ. ควรมีห้องสำหรับศึกษาเดี่ยว (1 ราย)

#### 4.5 บุคลากร (218 ราย)

ในด้านบุคลากร นักศึกษาจำนวน 29 ราย เห็นว่าบุคลากรของห้องสมุดให้บริการดี แต่นักศึกษาจำนวน 189 ราย เห็นว่าควรปรับปรุง ดังนี้

- ก. ควรปรับปรุงค่านิยมมนุษยสัมพันธ์ (109 ราย)
- ข. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ให้มากขึ้น (71 ราย)
- ค. ควรปรับปรุงการทำงานให้รวดเร็วมากขึ้น (9 ราย)

#### 4.6 ระเบียบการใช้ห้องสมุด (75 ราย)

ในด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด นักศึกษาจำนวน 62 ราย เห็นว่าระเบียบของห้องสมุดเหมาะสมแล้ว แต่นักศึกษาจำนวน 13 ราย เห็นว่าควรปรับปรุงดังนี้

- ก. เข้มงวดต่อระเบียบมากเกินไป (9 ราย)
- ข. ควรตัดเตือนผู้ใช้ห้องสมุดที่คุยเสียงดัง (4 ราย)

#### 4.7 เวลาเปิดให้บริการ (145 ราย)

ในด้านเวลาเปิดให้บริการ นักศึกษาจำนวน 53 ราย เห็นว่าเวลาให้บริการของห้องสมุดเหมาะสมแล้ว แต่นักศึกษาจำนวน 96 ราย เห็นว่าควรปรับปรุงดังนี้

- ก. ควรขยายเวลาเปิดบริการในตอนเย็นให้มากขึ้น คือตั้งแต่เวลา 19.30 น. เป็นต้นไป (77 ราย)
- ข. ควรเปิดบริการในวันอาทิตย์ (11 ราย)
- ค. ในช่วงระยะ 2 อาทิตย์ก่อนสอบ และช่วงสอบ ควรเปิดบริการถึง 22.00 น. หรือ 24.00 น. (4 ราย)

#### 4.8 อื่น ๆ (3 ราย)

- ก. ควรมีบริการเทพประกอบคำบรรยายวิชาต่าง ๆ โดยเฉพาะวิชาพื้นฐาน (1 ราย)
- ข. ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น ขายหนังสือลดราคา จัดรายการตอบปัญหา เป็นต้น (1 ราย)
- ค. ห้องสมุดควรประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนแต่ละวิชา เพื่อจะให้บริการได้ทันตามความต้องการของผู้ใช้ (1 ราย)

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะข้างต้น จะเห็นได้ว่านักศึกษาให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านวัสดุการอ่านมากที่สุด (265 ราย) รองลงมาคือ ตำราบุคลากร (218 ราย) และคานอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ (193 ราย) ตามลำดับ