

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กับอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้เวลาในการเก็บแบบสอบถามประมาณ 2 เดือน ระหว่างปลายเดือน พฤศจิกายน 2534 ถึงเดือนมกราคม 2535 ได้รับแบบสอบถามที่มีข้อมูลสมบูรณ์กลับคืนมา 445 ชุด คิดเป็นร้อยละ 61.00 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ (731 คน)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แยกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มอาจารย์ กลุ่มนิสิตบัณฑิตศึกษา และกลุ่มนิสิตปริญญาตรี ส่วนแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ได้นำเสนอโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของอาจารย์และนิสิต
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพและปัญหาการใช้ห้องสมุด
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของห้องสมุดและบุคลากร
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด
- ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

อนึ่ง ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดจุดศนิยมเพียง 1 ตำแหน่ง ในการคำนวณค่าร้อยละ เนื่องจากข้อจำกัดในการคำนวณของโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ซึ่งคำนวณค่าร้อยละได้จุดศนิยมเพียง 1 ตำแหน่ง สำหรับการคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ยรวม (Grand Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ได้กำหนดค่าใช้จุดศนิยม 2 ตำแหน่ง เพื่อความละเอียดในการแบ่งระดับปัญหาความพึงพอใจ และความต้องการ ซึ่งใช้มาตรวัด 5 ระดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของอาจารย์และนิสิต

1.1 ข้อมูลส่วนตัวอาจารย์

จากจำนวนอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 45 คน เมื่อจำแนกเพศ อายุ และวุฒิการศึกษา พบว่าเป็นอาจารย์หญิง 33 คน ซึ่งมากกว่าอาจารย์ชาย (12 คน) โดยที่อาจารย์หญิงส่วนใหญ่ (22 คน) มีอายุระหว่าง 40-49 ปี และมีคุณวุฒิปริญญาโทมากที่สุด 21 คน

สำหรับอาจารย์ชายส่วนใหญ่ (7 คน) มีอายุระหว่าง 40-49 ปีเช่นกัน โดยมีคุณวุฒิปริญญาเอกมากที่สุด (6 คน) มีอาจารย์ชายเพียงคนเดียวที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนอาจารย์จำนวนตามเพศ อายุ และวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	รวมทั้งหมด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	(N=45)
ชาย				
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-	-	-
30 - 39 ปี	2	2	-	4
40 - 49 ปี	4	2	1	7
50 ปีขึ้นไป	-	1	-	1
รวม	6	5	1	12
หญิง				
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-	-	-
30 - 39 ปี	2	1	-	3
40 - 49 ปี	7	15	-	22
50 ปีขึ้นไป	3	5	-	8
รวม	12	21	-	33
รวมทั้งหมด	18	26	1	45

เมื่อจำแนกจำนวนอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 45 คน ออกตามตำแหน่งวิชาการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ (19 คน) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ อาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นรองศาสตราจารย์ (17 คน) และตำแหน่งอาจารย์ (6 คน) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามภาควิชาพบว่า เป็นอาจารย์จากภาควิชาสารัตถศึกษามากที่สุด (8 คน) รองลงมาเป็นอาจารย์จากภาควิชามัธยมศึกษา (7 คน) และอาจารย์จากภาควิชาพลศึกษา (7 คน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนอาจารย์จำแนกตามภาควิชา และตำแหน่งทางวิชาการ

ตำแหน่ง	ศ.	รศ.	ผศ.	อาจารย์	รวม (N=45)
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
สารัตถศึกษา	-	2	5	1	8
วิจัยการศึกษา	2	1	1	1	5
ประถมศึกษา	-	2	1	-	3
มัธยมศึกษา	-	3	3	1	7
พลศึกษา	-	4	2	1	7
บริหารการศึกษา	-	-	1	2	3
จิตวิทยา	-	2	3	-	5
สื่อดัดแปลงศึกษา	-	-	1	-	1
ศิลปศึกษา	-	1	1	-	2
อุดมศึกษา	-	1	-	-	1
การศึกษานอกโรงเรียน	1	1	1	-	3
รวม	3	17	19	6	45

1.2 ข้อมูลส่วนตัวของนิสิต

จำนวนนิสิตผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน จำแนกเป็นนิสิตบัณฑิตศึกษา 199 คน และนิสิตปริญญาตรี 201 คน

เมื่อนำนิสิตบัณฑิตศึกษาที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 199 คน พบว่าเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 มากที่สุด (85 คน) รองลงมาเป็นนิสิตชั้นปีที่ 2 (73 คน) พบว่าเป็นนิสิตปริญญาเอก 11 คน ในจำนวนนี้เป็นนิสิตเพศชาย (6 คน) และนิสิตเพศหญิง (5 คน) แยกเป็นนิสิตชั้นปีที่ 2 มากที่สุด (3 คน) ซึ่งเท่ากับนิสิตชั้นปีที่ 3 (3 คน) สำหรับนิสิตปริญญาโทจำนวน 188 คน พบว่าเป็นนิสิตเพศหญิง (119 คน) มากกว่านิสิตเพศชาย (69 คน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามชั้นปี วุฒิการศึกษา และเพศ

วุฒิการศึกษา	ปริญญาเอก (N=11)		ปริญญาโท (N=188)		รวม (N=199)
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
ชั้นปี	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
ชั้นปีที่ 1	2	-	32	53	87
ชั้นปีที่ 2	1	2	24	49	76
ชั้นปีที่ 3	1	2	11	14	28
ชั้นปีที่ 4	1	1	2	1	5
ชั้นปีที่ 5	1	-	-	2	3
รวม	6	5	69	119	199

เมื่อจําแนกจํานวนนิสิตบัณฑิตศึกษาออกตามอายุ และประสบการณ์ในการทํางาน พบว่า เป็นนิสิตที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปีมากที่สุด (98 คน) และส่วนมากเป็นผู้ที่ทํางานแล้ว โดยเป็นนิสิตปริญญาเอก 10 คน และนิสิตปริญญาโท 172 คน ดังรายละเอียดจากตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จํานวนนิสิตบัณฑิตศึกษา จําแนกตามอายุ และประสบการณ์ในการทํางาน

ระดับการศึกษา	ปริญญาเอก (N=11)		ปริญญาโท (N=188)		รวม (N=199)
	ทํางานแล้ว	ยังไม่ทํางาน	ทํางานแล้ว	ยังไม่ทํางาน	
อายุ	จํานวน	จํานวน	จํานวน	จํานวน	
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-	59	16	75
30 - 39 ปี	6	-	92	-	98
40 - 49 ปี	3	1	21	-	25
50 ปีขึ้นไป	1	-	-	-	1
รวม	10	1	172	16	199

เมื่อจําแนกจํานวนนิสิตระดับปริญญาตรีที่คอบแบบสอบถามทั้งหมด 201 คน พบว่าเป็นนิสิตชั้นปีที่ 2 มากที่สุด (81 คน) รองลงมาได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 3 (43 คน) นิสิตชั้นปีที่ 1 (39 คน) และนิสิตชั้นปีที่ 4 (38 คน) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวนตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน
ชั้นปีที่ 1	39
ชั้นปีที่ 2	81
ชั้นปีที่ 3	43
ชั้นปีที่ 4	38
รวม	201

เมื่อจำนวนนิสิตปริญญาตรีออกตามภาควิชา เพศ และชั้นปี พบว่า เป็นนิสิตจากภาควิชามัธยมศึกษามากที่สุด (76 คน) รองลงมาคือเป็นนิสิตภาควิชาประถมศึกษา (46 คน) และเป็นนิสิตเพศหญิงมากกว่านิสิตเพศชาย โดยเป็นนิสิตเพศหญิงชั้นปีที่ 2 มากที่สุด (55 คน) รองลงมา เป็นนิสิตเพศหญิงชั้นปีที่ 3 (30 คน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนนิสิตปริญญาตรีจำนวนตามภาควิชา เพศ และชั้นปี

เพศ	ชาย				หญิง				รวม (N=201)
	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	
สาร์ตศึกษา	-	1	-	-	-	9	3	-	13
วิจัยการศึกษา	-	-	1	-	-	-	1	-	2
ประถมศึกษา	-	6	1	-	-	23	7	9	46

**ตารางที่ 10** จำนวนนิสิตปริญญาตรีจำแนกตามภาควิชา เพศ และชั้นปี (ต่อ)

เพศ	ชาย				หญิง				รวม (N=201)
	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	
มัธยมศึกษา	9	5	2	1	23	12	14	10	76
พลศึกษา	-	-	4	10	-	-	-	6	20
บริหารการศึกษา	-	-	-	-	-	-	-	-	-
จิตวิทยา	-	-	1	-	-	-	1	-	2
สัตวศาสตร์	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ศิลปศึกษา	-	13	4	1	2	10	2	1	33
อุดมศึกษา	-	-	-	-	-	-	-	-	-
การศึกษานอกโรงเรียน	2	1	-	-	3	1	2	-	9
รวม	11	26	13	12	28	55	30	26	201

ส่วนที่ 2 สภาพและปัญหาการใช้ห้องสมุด**2.1 สภาพการใช้ห้องสมุด****2.1.1 อัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุด**

ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ มีอัตราความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ (191 คน) รองลงมาคือเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน (112 คน) และสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (66 คน)

เมื่อจําแนกเฉพาะกลุ่ม พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ มีอัตราความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (12 คน) ซึ่งเท่ากับจำนวนอาจารย์ที่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละ 1 ครั้ง (12 คน) รองลงมาคือเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน (6 คน)

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ มีอัตราความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ (108 คน) รองลงมาคือเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน (73 คน) และเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (11 คน) ตามลำดับ ในขณะที่นิสิตปริญญาตรีส่วนใหญ่ มีอัตราความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์เช่นกัน (80 คน) รองลงมาคือ เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (43 คน) และเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน (33 คน) ตามลำดับ

นอกจากนี้ มีผู้ตอบในประเด็นอื่น ๆ เพิ่มเติมอีกคือ อาจารย์จะเข้าใช้ห้องสมุดในเวลาที่ไม่แน่นอน แล้วแต่โอกาส (7 คน) ไม่เข้าใช้ห้องสมุดเพราะมีตารางที่ภาควิชาและให้นิสิตยืมหนังสือให้ (2 คน) และเข้าใช้ห้องสมุดนาน ๆ ครั้ง (3 คน) สำหรับนิสิตเข้าใช้ห้องสมุดเพราะความจำเป็น หรือเมื่อมีรายงานและการสอบ (19 คน) เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน หรือนาน ๆ ครั้ง (6 คน) เข้าใช้ห้องสมุดอยู่ในช่วง 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ (6 คน) และเข้าใช้ห้องสมุดช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน และก่อนลงทะเลเป็นเรียน (2 คน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 อัตราความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ผู้ใช้	อาจารย์	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	รวมทั้งหมด (N=445)
	(N=45)	(N=199)	(N=201)	
ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
ทุกวัน	6	73	33	112
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	12	11	43	66
มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	3	108	80	191
เดือนละ 1 ครั้ง	12	3	16	31
อื่น ๆ	12	4	29	45
รวม	45	199	201	445

2.1.2 เวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้

เวลาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดคือเฉพาะเวลาที่ห้อง
การค้นคว้า (267 คน) รองลงมาใช้ห้องสมุดวันที่มีชั่วโมงเรียน (260 คน) และเข้าใช้
ห้องสมุดช่วงเวลาพักกลางวัน (196 คน) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกเฉพาะกลุ่ม พบว่านิสิตบัณฑิตศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดวันที่มี
ชั่วโมงเรียนมากที่สุด (148 คน) รองลงมาเข้าใช้ห้องสมุดเฉพาะเวลาที่ห้องการค้นคว้า (141
คน) และเข้าใช้ห้องสมุดช่วงพักกลางวัน (115 คน) ตามลำดับ ในขณะที่นิสิตปริญญาตรีเข้าใช้
ห้องสมุดเฉพาะเวลาที่ห้องการค้นคว้ามากที่สุด (126 คน) รองลงมาเข้าใช้ห้องสมุดในวันที่มี
ชั่วโมงเรียน (112 คน) และเข้าใช้ก่อนสอบประจำภาค (94 คน) ตามลำดับ

นอกจากนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจอื่น ๆ เพิ่มเติมคือ นิสิตทั้ง 2 ระดับเข้าใช้ห้องสมุดในเวลาที่ไม่แน่นอน (11 คน) เข้าใช้ห้องสมุดทุกช่วงเข้าเวลาว่าง (9 คน) เข้าใช้ช่วงเวลาก่อนชั่วโมงเรียน (3 คน) และเข้าใช้วันเสาร์ที่เปิดบริการ (1 คน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 เวลาที่ผู้เข้าใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผู้ใช้	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	รวม
	(N=199)	(N=201)	(N=1,250)
เวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน	จำนวน	
วันที่ไม่ใช่ชั่วโมงเรียน	148	112	260
เฉพาะเวลาที่ต้องการค้นคว้า	141	126	267
เวลาเป็นหลังเวลาราชการ	71	29	100
หลังเลิกเรียน	108	75	183
ช่วงพักกลางวัน	115	81	196
ก่อนการสอบประจำภาค	78	94	172
ระหว่างปิดภาคการศึกษา	47	7	54
อื่น ๆ	11	7	18
รวม	719	531	1,250

2.1.3 การรู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้น

สำหรับเครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุดทั้ง 4 ประเภท พบว่าผู้ใช้บริการรู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นในระดับปานกลางทุกวิธี โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ รู้จักวิธีการใช้ทรัพยากรวารสาร (ค่าเฉลี่ยรวม 2.14) รู้จักวิธีสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 2.06) และรู้จักวิธีการใช้หนังสืออ้างอิง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.99) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่ม พบว่าทั้งอาจารย์ นิสิตบัณฑิตศึกษา และ นิสิตปริชญาตรู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นในระดับปานกลางทุกวิธี โดยอาจารย์มีค่าเฉลี่ยการรู้จักสูงสุดเกี่ยวกับวิธีสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 1.93) และรู้จักวิธีการใช้ทรัพยากรวารสาร (ค่าเฉลี่ย 1.89) ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษา รู้จักวิธีใช้ทรัพยากรวารสารเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 2.12) รู้จักวิธีใช้หนังสืออ้างอิง (ค่าเฉลี่ย 2.09) และรู้จักวิธีสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (ค่าเฉลี่ย 1.88) ซึ่งคล้ายคลึงกับนิสิตปริชญาตรู้จักวิธีใช้ทรัพยากรวารสารเป็นลำดับแรกเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.41) รู้จักวิธีสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.36) และวิธีการใช้หนังสืออ้างอิง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ดังรายละเอียดในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การรู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)	นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)	นิสิตปริญญาตรี (N=201)	รวม
คู่มือช่วยค้นของ ห้องสมุด	\bar{x} S.D. ระดับ	\bar{x} S.D. ระดับ	\bar{x} S.D. ระดับ	\bar{x} ระดับ
วิธีการใช้บัตร				
รายการ	1.48 0.84 น	1.60 0.55 ป	1.82 0.60 ป	1.63 ป
วิธีการใช้ครรชนี				
วารสาร	1.89 0.94 ป	2.12 0.77 ป	2.41 0.75 ป	2.14 ป
วิธีการใช้หนังสือ				
อ้างอิง	1.60 0.86 ป	2.09 0.71 ป	2.27 0.76 ป	1.99 ป
วิธีการสืบค้นฐาน				
ข้อมูลวิทยานิพนธ์	1.93 0.96 ป	1.88 0.79 ป	2.36 0.91 ป	2.06 ป

2.1.4 การรู้จักวิธีใช้ห้องสมุด

ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดโดยใช้ด้วยตนเองมากที่สุด (289 คน) รองลงมา รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดโดยเพื่อนแนะนำ (235 คน) และบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่แนะนำ (212 คน)

เมื่อจำแนกเฉพาะกลุ่ม พบว่าอาจารย์รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดจากการศึกษาในระดับปริญญาตรี (33 คน) รองลงมา เพราะรู้จักใช้ด้วยตนเอง (25 คน) และบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ที่แนะนำ (22 คน)

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษาและนิสิตปริญญาตรีรู้จักวิชาชีพห้องสมุดจากการใช้ด้วยตนเองมากที่สุด (นิสิตบัณฑิตศึกษา 158 คน นิสิตปริญญาตรี 108 คน) รองลงมารู้จักเพราะเพื่อนแนะนำ (นิสิตบัณฑิตศึกษา 138 คน นิสิตปริญญาตรี 97 คน) และรู้จักวิชาชีพโดยบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแนะนำ (110 คน) ส่วนนิสิตปริญญาตรีที่รู้จักวิชาชีพห้องสมุดจากการศึกษาจากโรงเรียน (94 คน)

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการรู้จักวิชาชีพห้องสมุดจากการศึกษานานต่างประเทศ (3 คน) รู้จักจากการปฐมนิเทศนิสิตใหม่ (2 คน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การรู้จักวิชาชีพห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผู้ใช้	อาจารย์	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	รวม (N=1,337)
	(N=45)	(N=199)	(N=201)	
การรู้จักวิชาชีพห้องสมุด	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
ศึกษาจากโรงเรียน	-	47	94	141
ศึกษานานระดับปริญญาตรี	33	-	-	33
ศึกษาจากวิชาการใช้ห้องสมุด	-	56	82	138
อ่านจากคู่มือการใช้ห้องสมุด	8	31	13	52
บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่แนะนำ	22	110	80	212
อาจารย์แนะนำ	-	58	86	144
จากการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	-	34	54	88

ตารางที่ 14 การรู้จักวิธีใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ผู้ใช้	อาจารย์	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	รวม (N=1,337)
	(N=45)	(N=199)	(N=201)	
การรู้จักวิธีใช้ห้องสมุด	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
เพื่อนแนะนำ	-	138	97	235
ใช้ด้วยตัวเอง	25	158	106	289
อื่น ๆ	3	1	1	5
รวม	91	633	613	1,337

2.1.5 วิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด

ผู้ใช้บริการค้นเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด โดยใช้วิธีค้นจากบัตรรายการมากที่สุด (414 คน) รองลงมาคือ ค้นจากชั้น หรือตู้เก็บ (284 คน) และค้นจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (220 คน) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่ม พบว่าอาจารย์กับนิสิตปริญญาตรีมีวิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุดเหมือนกัน กล่าวคือ อาจารย์ (41 คน) และนิสิตปริญญาตรี (187 คน) ค้นเรื่องที่ต้องการจากการใช้บัตรรายการมากที่สุด รองลงมาคือค้นจากชั้น หรือตู้เก็บ (อาจารย์ 25 คน นิสิตปริญญาตรี 120 คน) และบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ช่วยค้นหา (อาจารย์ 23 คน นิสิตปริญญาตรี 74 คน)

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ (186 คน) ค้นเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด โดยค้นจากบัตรรายการ เช่นเดียวกับอาจารย์และนิสิตปริญญาตรี รองลงมาคือค้นจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (153 คน) และค้นจากชั้น หรือตู้เก็บ (139 คน) ตามลำดับ

สำหรับคำถามอื่น ๆ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการค้นเรื่องที่ต้องการโดยค้นด้วยตนเอง (4 คน) ให้เพื่อนค้นหาให้ (4 คน) ถามจากเพื่อน (5 คน) และนิสิตค้นหาให้ (2 คน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 วิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผู้ใช้	อาจารย์	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	รวม (N=1,329)
	(N=45)	(N=199)	(N=201)	
วิธีค้นเรื่อง	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
ค้นจากบัตรรายการ	41	186	187	414
ค้นจากบัตรบรรณนิวารสาร	17	72	46	135
ค้นจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์	14	153	53	220
ค้นจากชั้น หรือตู้เก็บ	25	139	120	284
ค้นจากบรรณานุกรม วรรณคดี				
รายชื่อสิ่งพิมพ์	22	52	35	109
บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ช่วยค้นหา	23	55	74	152
อื่น ๆ	3	3	9	15
รวม	145	660	524	1,329

2.1.6 จุดมุ่งหมายในการเข้าใช้ห้องสมุด

ในเรื่องจุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้บริการโดยส่วนรวมมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด (395 คน) รองลงมาเพื่อใช้บริการถ่ายเอกสาร (359 คน) และเพื่ออ่านหนังสือ (331 คน) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกเฉพาะกลุ่มพบว่า อาจารย์ (39 คน) กับนิสิตปริญญาตรี (170 คน) มีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด รองลงมาอาจารย์เข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านวารสาร (31 คน) และมาใช้บริการถ่ายเอกสาร (30 คน) ส่วนนิสิตปริญญาตรีเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อใช้บริการถ่ายเอกสาร (158 คน) และอ่านหนังสือ (157 คน)

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษามีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านและค้นวิทยานิพนธ์มากที่สุด (187 คน) รองลงมาคือจุดมุ่งหมายในการใช้บริการยืม-คืน (186 คน) และเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อใช้บริการถ่ายเอกสาร (171 คน) ตามลำดับ

นอกจากนี้ผู้ให้บริการมีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าบทความจากจุลสาร (2 คน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผู้เข้าใช้	อาจารย์	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	รวม (N=3,148)
	(N=45)	(N=199)	(N=201)	
จุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุด	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
ใช้บริการยืม - คืน	39	186	170	395
ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	3	24	11	38
ใช้บริการตอบคำถาม				
ช่วยการค้นคว้า	-	55	56	111
อ่านหนังสือ	20	154	157	331
อ่าน/ค้นวิทยานิพนธ์	24	187	54	265
อ่าน/ค้นรายงานการวิจัย	25	155	59	239
อ่านวารสาร	31	153	116	300
อ่านหนังสือพิมพ์	24	151	129	304

ตารางที่ 16 จุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ผู้ใช้	อาจารย์	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	รวม (N=3,148)
	(N=45)	(N=199)	(N=201)	
จุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุด	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
ใช้บริการถ่ายเอกสาร	30	171	158	359
ใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่นัดพบ	-	93	57	150
ใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่ทำงาน	3	-	-	3
ทบทวนบทเรียน	-	74	101	175
ใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่พักผ่อน				
เพราะติดเครื่องปรับอากาศ	-	23	45	68
ประชุม สังคมในกลุ่มย่อย	-	93	26	119
ทำการบ้าน เขียนรายงาน				
ภาคนิพนธ์ หรือวิทยานิพนธ์	-	159	130	289
อื่น ๆ	-	2	-	2
รวม	199	1,680	1,269	3,148

2.1.7 จุดมุ่งหมายในการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์

ในเรื่องของจุดมุ่งหมายในการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์ โดยส่วนรวมผู้ใช้บริการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์เพื่อการเรียนการสอน (387 คน) รองลงมาใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์เพื่อการทํารายงาน (362 คน) และเพื่อติดตามข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ (282 คน) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่ม พบว่า อาจารย์มีจุดมุ่งหมายในการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์เพื่อประกอบการสอนมากที่สุด (38 คน) รองลงมาคือใช้เพื่อติดตามข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ (35 คน) และเพื่อค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม (32 คน) ตามลำดับ

สำหรับผู้ใช้บริการกลุ่มนิสิต พบว่านิสิตบัณฑิตศึกษากับนิสิตปริญญาตรีมีจุดมุ่งหมายในการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์เพื่อทำรายงานมากที่สุด (นิสิตบัณฑิตศึกษา 180 คน นิสิตปริญญาตรี 182 คน) รองลงมาคือใช้เพื่อประกอบการเรียน (นิสิตบัณฑิตศึกษา 177 คน นิสิตปริญญาตรี 172 คน) และนิสิตบัณฑิตศึกษาใช้เพื่อค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม (147 คน) ส่วนนิสิตปริญญาตรีใช้เพื่อการบันเทิงและการพักผ่อน (117 คน) ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีจุดมุ่งหมายในการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์เพื่ออ่านวารสาร (2 คน) และเพื่อเขียนบทความ (1 คน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จุดมุ่งหมายในการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผู้ใช้	อาจารย์	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	รวม
	(N=45)	(N=199)	(N=201)	
จุดมุ่งหมายในการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์				(N=1,725)
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
ประกอบการเรียนการสอน	38	177	172	387
ทำวิจัย/วิทยานิพนธ์	27	144	16	187
ทำรายงาน	-	180	182	362
ค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม	32	147	94	273

ตารางที่ 17 จุดมุ่งหมายในการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ผู้ใช้	อาจารย์	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	รวม
	(N=45)	(N=199)	(N=201)	
จุดมุ่งหมายในการใช้	_____			(N=1,725)
หนังสือและสิ่งพิมพ์	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
การบันเทิงและการพักผ่อน	15	99	117	231
ติดตามข่าวสารให้ทันต่อ				
เหตุการณ์	35	147	100	282
อื่น ๆ	1	1	1	3
รวม	148	895	682	1,725

2.1.8 ประโยชน์ของสิ่งพิมพ์ห้องสมุด

สำหรับสิ่งพิมพ์ห้องสมุดที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญกับสิ่งพิมพ์ต่างกัน กล่าวคือ อาจารย์และนิสิตที่ตอบแบบสอบถาม ได้จัดลำดับความสำคัญของสิ่งพิมพ์ที่มีประโยชน์ตามลำดับดังนี้

	<u>อาจารย์</u>	<u>นิสิตบัณฑิตศึกษา</u>	<u>นิสิตปริญญาตรี</u>
ลำดับที่ 1	หนังสือภาษาอังกฤษ	หนังสือภาษาไทย	หนังสือภาษาไทย
ลำดับที่ 2	หนังสือภาษาไทย	วิทยานิพนธ์	แบบเรียน
ลำดับที่ 3	วารสาร	วิทยานิพนธ์	วารสาร
ลำดับที่ 4	หนังสือพิมพ์	หนังสือภาษาอังกฤษ	หนังสือภาษาอังกฤษ
ลำดับที่ 5	รายงานการวิจัย	รายงานการวิจัย	หนังสือพิมพ์
ลำดับที่ 6	หนังสืออ้างอิง	หนังสือพิมพ์	หนังสืออ้างอิง
ลำดับที่ 7	วิทยานิพนธ์	หนังสืออ้างอิง	หนังสือสงวน
ลำดับที่ 8	จุลสาร	หนังสือสงวน	วิทยานิพนธ์
ลำดับที่ 9	หนังสือสงวน	แบบเรียน	กฤตภาค
ลำดับที่ 10	-	กฤตภาค	รายงานการวิจัย
ลำดับที่ 11	-	จุลสาร	จุลสาร

สำหรับการจัดลำดับความสำคัญ ของสิ่งพิมพ์ที่มีประโยชน์ของอาจารย์ พบว่าอาจารย์ จัดลำดับให้สิ่งพิมพ์เพียง 9 ลำดับ โดยให้หนังสือภาษาอังกฤษเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีประโยชน์มากที่สุด เป็นลำดับแรก (29 คน) รองลงมาคือหนังสือภาษาไทย (20 คน) และวารสาร (15 คน) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ลำดับความสำคัญของสิ่งพิมพ์ที่องสมุคที่เป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ (N=45)

ลำดับความสำคัญ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ประเภทของสิ่งพิมพ์	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
หนังสือภาษาไทย	11	20	2	2	2	-	-	-	1	-	-
หนังสือภาษาอังกฤษ	29	10	2	1	1	-	-	-	-	-	-
แบบเรียน	-	-	2	-	-	-	1	1	1	-	-
หนังสือสงวน	1	1	-	1	2	3	2	2	5	-	-
หนังสืออ้างอิง	1	3	4	7	3	5	1	-	-	-	-
วิทยานิพนธ์	-	1	3	2	3	4	4	1	-	-	-
รายงานการวิจัย	-	1	3	3	7	2	1	-	1	-	1
วารสาร	4	5	15	10	2	1	1	-	-	-	-
หนังสือพิมพ์	1	1	5	11	2	1	3	1	-	-	-
จุลสาร	-	-	1	-	-	3	-	3	2	-	-
กฤตภาค	-	-	1	-	1	-	3	1	-	-	-

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรี ได้จัดลำดับความสำคัญให้หนังสือภาษาไทย เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีประโยชน์มากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมา นิสิตบัณฑิตศึกษา ได้จัดลำดับสำคัญให้ วิทยานิพนธ์ เป็นสิ่งพิมพ์ที่เป็นประโยชน์ในลำดับที่ 2 (68 คน) และลำดับที่ 3 (49 คน) ในขณะที่นิสิตปริญญาตรีจัดลำดับความสำคัญให้แบบเรียน (35 คน) และวารสาร (34 คน) ตามลำดับ ส่วนสิ่งพิมพ์ที่มีประโยชน์น้อยที่สุดสำหรับนิสิตทั้ง 2 กลุ่มคือ จุลสาร (นิสิตบัณฑิตศึกษา 4 คน นิสิตปริญญาตรี 5 คน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ลำดับความสำคัญของสิ่งพิมพ์ที่องคมนตรีเป็นประโยชน์

ลำดับความสำคัญ	บัณฑิตศึกษา											บัณฑิตวิชาชีพ										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ประเภทของสิ่งพิมพ์	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
หนังสือภาษาไทย	93	39	15	9	10	2	1	2	1	-	-	135	17	4	2	2	4	-	1	-	-	-
หนังสือภาษาอังกฤษ	17	25	22	30	14	2	10	3	3	-	-	12	27	13	28	6	3	2	-	-	-	-
แบบเรียน	2	4	1	4	7	6	6	11	10	-	-	16	35	14	12	9	3	4	1	1	-	-
หนังสือสงวน	3	5	3	11	6	12	8	14	8	-	-	10	6	15	10	4	3	7	3	2	-	-
หนังสืออ้างอิง	4	6	12	24	12	16	21	8	5	-	-	2	20	12	14	12	6	1	4	5	3	2
วิทยานิพนธ์	67	68	49	4	2	-	-	-	-	-	-	2	14	18	11	3	5	3	7	1	-	-
รายงานการวิจัย	3	21	33	25	44	11	6	1	-	-	-	-	2	5	4	5	3	6	5	2	7	-
วารสาร	7	13	34	33	38	26	6	5	1	-	-	11	31	34	40	12	5	2	2	1	2	-
หนังสือพิมพ์	1	3	17	21	37	35	18	7	4	2	-	15	28	41	8	13	5	3	-	1	-	-
คู่มือ	-	-	-	3	1	7	7	10	8	14	4	1	1	2	2	1	2	4	2	3	-	5
กฤตภาค	-	-	2	-	2	11	10	10	5	15	2	1	-	-	-	5	3	3	4	7	-	-

2.1.9 ภาษาของสิ่งพิมพ์

งานเรื่องเกี่ยวกับภาษาของสิ่งพิมพ์ โดยส่วนรวมนิสิตบัณฑิตศึกษา (136 คน) กับนิสิตปริญญาตรี (166 คน) เห็นว่าสิ่งพิมพ์ที่ใช้มากที่สุดคือ สิ่งพิมพ์ภาษาไทย รองลงมาใช้สิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษเท่ากัน (นิสิตบัณฑิตศึกษา 48 คน นิสิตปริญญาตรี 20 คน) ในขณะที่อาจารย์ใช้สิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษเท่ากัน (22 คน)

เมื่อจำแนกเฉพาะกลุ่ม อาจารย์ส่วนใหญ่ (22 คน) ใช้สิ่งพิมพ์ภาษาไทยกับภาษาอังกฤษเท่ากัน รองลงมาใช้สิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษ (19 คน) ตามลำดับ

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีใช้สิ่งพิมพ์เหมือนกันคือ ใช้สิ่งพิมพ์ภาษาไทยมากที่สุด (136 คน และ 166 คน) ตามลำดับ รองลงมาใช้สิ่งพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษเท่ากัน (48 คน และ 20 คน) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่ใช้มาก

ผู้ใช้	อาจารย์	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	รวม (N=445)
	(N=45)	(N=199)	(N=201)	
ภาษาของสิ่งพิมพ์	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
ภาษาไทย	4	136	166	306
ภาษาอังกฤษ	19	15	15	49
ภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษเท่ากัน	22	48	20	90
รวม	45	199	201	445

2.2 ปัญหาการใช้ห้องสมุด

งานเรื่องของปัญหาการใช้ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหาในประเด็นต่าง ๆ 3 เรื่องใหญ่ ๆ คือปัญหาการใช้สิ่งพิมพ์ แต่ละประเภท ปัญหาในการใช้เครื่องมือช่วยค้น และปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ โดยเรียงเรียงเนื้อหาตามลำดับดังนี้

1. ปัญหาการใช้หนังสือวิชาการและแบบเรียน
2. ปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย
3. ปัญหาการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค
4. ปัญหาการใช้เครื่องมือช่วยค้น
5. ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ

อนึ่ง คำตอบที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุว่าไม่มีปัญหา ทุกคนประสบปัญหาในการใช้ห้องสมุดในระดับที่ต่างกัน

2.2.1 ปัญหาการใช้หนังสือวิชาการและแบบเรียน

งานการใช้หนังสือวิชาการและแบบเรียน ผู้วิจัยศึกษาปัญหาของผู้ใช้เกี่ยวกับจำนวนหนังสือ สภาพตัวเล่มหนังสือ การจัดเรียงตัวเล่มบนชั้นที่มีผลต่อการค้นหาโดยเรียงเรียงเนื้อหาตามประเภทของผู้ใช้บริการ ซึ่งปรากฏผลดังนี้

ปัญหาการใช้หนังสือวิชาการ และแบบเรียนโดยส่วนรวม ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม ประสบปัญหาระดับมากในเรื่องเดียวกันคือ หนังสืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด ไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) หนังสือและแบบเรียนที่ห้องการมีบัตรรายการ แต่หาตัวเล่มไม่พบ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77)

เมื่อจำแนกเฉพาะกลุ่มพบว่า อาจารย์ประสบปัญหาระดับมากโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ หนังสือและแบบเรียนที่ห้องการมีบัตรรายการ แต่หาตัวเล่มไม่พบ (ค่าเฉลี่ย 3.96) หนังสืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด ไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.87) และหนังสือภาษาอังกฤษมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ นอกจากนี้ เป็นปัญหาในระดับปานกลาง

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษา ประสบปัญหาระดับมากในเรื่องหนังสืออยู่ในสภาพเก่าชำรุดเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.95) หนังสือและแบบเรียนที่โครงการมีบัตรรายการแต่หาตัวเล่มไม่พบ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และหนังสือภาษาไทยมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ ในขณะที่นิสิตปริญญาตรีประสบปัญหาระดับมากในเรื่องหนังสืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด ไม่ทันสมัยเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) นอกจากนี้ เป็นปัญหาในระดับปานกลาง ดังรายละเอียดในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ปัญหาการใช้หนังสือวิชาการและแบบเรียน

ผู้ใช้	อาจารย์		นิสิตบัณฑิตศึกษา		นิสิตปริญญาตรี		รวม
	(N=45)		(N=199)		(N=201)		
ปัญหาการใช้หนังสือวิชาการและแบบเรียน	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X} ระดับ
หนังสือภาษาไทยมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ							
หนังสือภาษาไทยมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ	3.31	1.55 ป	3.63	0.94 ม	3.43	1.17 ป	3.46 ป
หนังสือภาษาอังกฤษมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ							
หนังสือภาษาอังกฤษมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ	3.71	1.60 ม	3.05	1.21 ป	2.72	1.37 ป	3.16 ป
แบบเรียนมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ							
แบบเรียนมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.87	1.70 ป	2.80	1.55 ป	3.27	1.33 ป	2.98 ป
หนังสืออยู่ในสภาพเก่าชำรุดไม่ทันสมัย							
หนังสืออยู่ในสภาพเก่าชำรุดไม่ทันสมัย	3.87	1.39 ม	3.95	0.99 ม	3.88	1.01 ม	3.90 ม

ตารางที่ 21 ปัญหาการใช้หนังสือวิชาการและแบบเรียน (ต่อ)

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)			นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)			นิสิตปริญญาตรี (N=201)			รวม
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
ปัญหาการใช้หนังสือวิชาการและแบบเรียน										
หนังสือและแบบเรียน ที่ต้องการมีบัตรรายการ แต่หาตัวเล่ม ไม่พบ	3.96	1.31	ม	3.79	1.08	ม	3.56	1.25	ป	3.77 ม
การจัดเรียงหนังสือ และแบบเรียนบน ชั้นสืบสน ยากแก่ การค้นหา	3.40	1.40	ป	3.30	1.25	ป	3.22	1.29	ป	3.31 ป
แบบเรียนมีไม่ครบ สมบูรณ์ ตามหลัก สูตรของกระทรวง ศึกษาธิการ	3.07	1.60	ป	3.12	1.55	ป	3.08	1.31	ป	3.09 ป
อื่น ๆ	5.00	0.89	มส	5.00	0.54	มส	5.00	0.51	มส	5.00 มส

สำหรับปัญหาอื่น ๆ ที่นิสิตระบุให้ทราบเพิ่มเติมคือ นิสิตบัณฑิตศึกษารวม 8 คน ระบุปัญหาในระดับมากที่สุด ในเรื่องที่พักสมุดมีเอกสารและหนังสือเกี่ยวกับส่วนราชการต่าง ๆ น้อย และอาจารย์จำนวน 2 คน ระบุปัญหาในระดับมากเกี่ยวกับการที่ชั้นหนังสือไม่ติดป้ายแจ้งเลขหมู่ว่า ในแต่ละชั้นมีหนังสือเลขหมู่ช่วงไหนถึงช่วงไหน ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 5 คน ระบุว่า มีปัญหาในระดับมากที่สุด 2 เรื่องได้แก่ ที่พักสมุดมีหนังสือด้านศิลปะน้อย และหนังสือขาดการดูแลรักษา ความสะอาด นอกจากนี้ยังระบุปัญหาในระดับมากในเรื่องที่พักสมุดมีหนังสือใหม่ ๆ น้อยมาก

2.2.2 ปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย

สำหรับปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัย ผู้วิจัยศึกษาปัญหาการใช้ในเรื่องความทันสมัยของเนื้อหา วิธีใช้ การจัดชั้น และจำนวน สิ่งพิมพ์ ซึ่งเรียงเรียงเนื้อหาตามประเภทของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยโดย ส่วนรวมผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่ม ระบุปัญหาในระดับปานกลางทุกเรื่อง โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ปัญหาลำดับแรกคือ หนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในห้องสมุดไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.35) รายงานการวิจัยมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.26) และผู้ให้บริการไม่ทราบวิธีค้น เรื่องที่ต้องการจากหนังสืออ้างอิง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.18)

เมื่อเจาะเนกเฉพาะกลุ่มพบว่า อาจารย์ระบุปัญหาในระดับมากในเรื่องหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในห้องสมุดไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.78) เป็นลำดับแรก อาจารย์ไม่ทราบวิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากหนังสืออ้างอิง (ค่าเฉลี่ย 3.76) ที่เหลือเป็นปัญหาระดับปานกลาง

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษา ระบุปัญหาในระดับมากในเรื่องรายงานการวิจัยมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) นอกจากนี้ เป็นปัญหาระดับปานกลางทั้งหมด ซึ่งปัญหาลำดับแรกคือ การจัดวิทยานิพนธ์แบบค้นคืนไม่สะดวกในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ที่พักสมุดมีวิทยานิพนธ์ของคณะครุศาสตร์ไม่ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.28) และหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในห้องสมุดไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

นิสิตปริญญาตรี ระบุปัญหาในระดับปานกลางเกือบทุกปัญหา ยกเว้นปัญหาห้องสมุดมีวิทยานิพนธ์ของคณะครุศาสตร์ไม่ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 2.46) ซึ่งเป็นปัญหา



ระดับน้อยเพียงเรื่องเดียว สำหรับปัญหาระดับปานกลางที่นิสิตระดับปริญญาตรีประสบเป็นลำดับแรก คือ หนังสืออ้างอิงในห้องสมุดไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.06) นิสิตไม่ทราบวิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากหนังสืออ้างอิง (ค่าเฉลี่ย 2.85) และการจัดวิทยานิพนธ์แบบชั้นปีตามสะดวกในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 2.62) ตามลำดับ

สำหรับปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการระบุเพิ่มเติมคือ นิสิตบัณฑิตศึกษาจำนวน 15 คนระบุปัญหาในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องการทำบริการวิทยานิพนธ์แบบชั้นปีตามสะดวก เพราะขาดบุคลากร จำนวนวิทยานิพนธ์ที่ให้อ่าน และระยะเวลาในการให้อ่านน้อยเกินไป เจ้าหน้าที่บริการวิทยานิพนธ์มีบุคลิกไม่เหมาะสม และไม่เต็มใจให้บริการ วิทยานิพนธ์ฉบับใหม่ ออกให้บริการช้า ส่วนนิสิตปริญญาตรีจำนวน 2 คนระบุปัญหาในระดับมากที่สุดในเรื่องใช้วิทยานิพนธ์ไม่เป็น และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อย ดังรายละเอียดในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)	นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)	นิสิตปริญญาตรี (N=201)	
ปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิงวิทยานิพนธ์				รวม
รายงานการวิจัย	\bar{x} S.D. ระดับ	\bar{x} S.D. ระดับ	\bar{x} S.D. ระดับ	\bar{x} ระดับ
หนังสืออ้างอิง				
ที่มีในห้องสมุด				
ไม่ทันสมัย	3.78(1.31) ม	3.22(1.09) ป	3.06(1.31) ป	3.35 ป
ไม่ทราบวิธีค้นเรื่องที่ต้องการจาก				
หนังสืออ้างอิง	3.76(1.30) ม	2.92(1.23) ป	2.85(1.46) ป	3.18 ป

ตารางที่ 23 ปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย (ต่อ)

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)	นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)	นิสิตปริญญาตรี (N=201)	
ปัญหาการใช้หนังสือ				
อ้างอิงวิทยานิพนธ์				
รายงานการวิจัย	\bar{X} S.D. ระดับ	\bar{X} S.D. ระดับ	\bar{X} S.D. ระดับ	\bar{X} ระดับ
ห้องสมุดมีวิทยา				
นิพนธ์ของคณะ				
ครุศาสตร์ไม่				
ครบถ้วน	-	3.28(1.23) ป	2.46(1.63) น	2.87 ป
การจัดวิทยา				
นิพนธ์แบบชั้นปิด				
ไม่สะดวก				
ในการใช้	3.20(1.54) ป	3.48(1.38) ป	2.62(1.65) ป	3.10 ป
รายงานการวิจัย				
มีจำนวนไม่เพียงพอ				
กับความต้องการ	3.42(1.54) ป	3.60(1.10) ม	2.76(1.54) ป	3.28 ป
อื่น ๆ	-	5.00(0.62) มส	5.00(0.31) มส	5.00 มส

2.2.3. ปัญหาการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค

ในการศึกษาปัญหาการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์ และกฤตภาค

ผู้วิจัยศึกษาปัญหาเกี่ยวกับ การจัดเก็บ จำนวนฉบับ และวิธีค้นหา ใ้ผลการศึกษา ดังนี้

ปัญหาในการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์ และกฤตภาค โดยส่วนรวม ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม ประสบปัญหาในระดับมาก 2 เรื่อง คือ วารสารฉบับใหม่จัดบริการล่าช้า เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79) และวารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในท้องสมุด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70) นอกจากนี้เป็นปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ การจัดเรียงวารสารบนชั้นสืบค้นยากแก่การค้นหา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.57) การจัดเก็บหนังสือพิมพ์ฉบับเก่าไม่เป็นระเบียบยากแก่การค้นหา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.38) และนิเทศน์ทราบวิธีค้นกฤตภาค (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่ม พบว่า อาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษา ประสบปัญหาการใช้วารสารเหมือนกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ วารสารฉบับใหม่จัดบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) วารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในท้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.82) และการจัดเรียงวารสารบนชั้นสืบค้นยากแก่การค้นหา (ค่าเฉลี่ย 3.58) นอกจากนี้ เป็นปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ หนังสือพิมพ์มีจำนวนรายชื่อและจำนวนฉบับน้อยเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.31) การเก็บหนังสือพิมพ์ฉบับเก่าไม่เป็นระเบียบ ยากแก่การค้นหา (ค่าเฉลี่ย 3.27) กฤตภาคที่มีไม่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.05) และการจัดเรียงกฤตภาคยุ่งยาก สับสนค้นหายาก (ค่าเฉลี่ย 3.41)

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษา ประสบปัญหาระดับมาก 2 เรื่อง คือ ปัญหาวารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในท้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.82) และวารสารฉบับใหม่จัดบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา เป็นปัญหาระดับปานกลาง คือ การจัดเรียงวารสารบนชั้นสืบค้นยากแก่การค้นหา (ค่าเฉลี่ย 3.58) และนอกจากนี้ เป็นปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด

ส่วนนิสิตปริญญาตรี ประสบปัญหาการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์ และกฤตภาคในระดับปานกลางทุกเรื่อง ปัญหาลำดับแรก คือ วารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในท้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.46) วารสารฉบับใหม่จัดบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.44) และปัญหาการจัดเก็บหนังสือพิมพ์ฉบับเก่าไม่เป็นระเบียบยากแก่การค้นหา (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

สำหรับปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้บริการระบุเพิ่มเติมคือ นิสิตบัณฑิตศึกษา จำนวน 4 คนระบุปัญหาระดับมากที่สุดในเรื่อง ครรชณีวารสารลำสมัย วารสารทางการวิจัย ภาษาอังกฤษมีจำนวนน้อย การจัดเก็บวารสารเย็บเล่มค้นหายาก และระบุปัญหาระดับมากในเรื่อง

พื้นที่ในห้องวารสารฉบับแคบ ควรเป็นแผนผังแสดงวิธีค้นหาวารสาร และควรมีคำอธิบายการใช้
ด้วย ส่วนนิสิตปริญญาตรีจำนวน 2 คนระบุปัญหาเรื่องวารสารบัณฑิตยสถานมีน้อย ดังรายละเอียดใน
ตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ปัญหาการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)	นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)	นิสิตปริญญาตรี (N=201)	รวม
ปัญหาการใช้วารสาร				
หนังสือพิมพ์ กฤตภาค	\bar{X} S.D. ระดับ	\bar{X} S.D. ระดับ	\bar{X} S.D. ระดับ	\bar{X} ระดับ
วารสารฉบับที่ต้อง การไม่มีาน				
ห้องสมุด	3.82(1.30) ม	3.82(0.94) ม	3.46(1.21) ป	3.70 ม
วารสารฉบับใหม่จัด				
บริการล่าช้า	4.20(1.25) ม	3.74(0.97) ม	3.44(1.29) ป	3.79 ม
การจัดเรียง				
วารสารบนชั้นสืบ				
สนยากแก่การ				
ค้นหา	3.80(1.44) ม	3.58(1.17) ป	3.33(1.31) ป	3.57 ป
หนังสือพิมพ์				
มีจำนวน				
รายชื่อ(Title)				
และจำนวน				
ฉบับ(Copy)				
น้อยเกินไป	3.31(1.62) ป	3.23(1.20) ป	3.25(1.28) ป	3.20 ป

ตารางที่ 23 ปัญหาการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค (ต่อ)

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)	นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)	นิสิตปริญญาตรี (N=201)	
ปัญหาการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค	\bar{X} S.D. ระดับ	\bar{X} S.D. ระดับ	\bar{X} S.D. ระดับ	\bar{X} ระดับ
การจัดเก็บหนังสือ พิมพ์ฉบับเก่าไม่ เป็นระเบียบยาก แก่การค้นหา	3.27(1.47) ป	3.48(1.22) ป	3.38(1.34) ป	3.38 ป
กฤตภาคที่ไม่ตรง กับความต้องการ ไม่ทราบวิธีค้น	-	3.05(1.32) ป	2.92(1.47) ป	2.99 ป
กฤตภาค	-	3.36(1.45) ป	3.24(1.53) ป	3.30 ป
การจัดเรียงกฤตภาค สับสนยากแก่ การค้นหา	-	3.41(1.42) ป	2.98(1.53) ป	3.20 ป
อื่น ๆ	-	5.00(0.35) มส	5.00(0.86) มส	5.00 มส

2.2.4 ปัญหาการใช้เครื่องมือช่วยค้น

ผู้วิจัยศึกษาปัญหาการใช้เครื่องมือช่วยค้น 4 ประเภท ที่ห้องสมุด
มีให้บริการ ได้แก่ บัตรรายการหนังสือ วรรณกรรมวารสารภาษาอังกฤษ รายชื่อวิทยานิพนธ์ และฐาน
ข้อมูลวิทยานิพนธ์ และเป็นปัญหาที่ศึกษาเฉพาะกับนิสิตเท่านั้น ได้ผลการศึกษาดังนี้

โดยส่วนรวมผู้ให้บริการทั้ง 2 กลุ่ม ประสบปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) ประสบปัญหาในระดับปานกลาง ในเรื่องรายชื่อวิทยานิพนธ์มีไม่ครบสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 2.91) ครรชณีวารสารภาษาอังกฤษ (CIJE) ค้นวารสารได้ไม่ครบสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 2.71) และประสบปัญหาในระดับน้อยเรื่อง บัตรรายการหนังสือเรียงสับสน (ค่าเฉลี่ยรวม 2.41)

เมื่อจำแนกเฉพาะกลุ่ม พบว่านิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรี ประสบปัญหาในระดับมากเพียงเรื่องเดียว คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย (ค่าเฉลี่ย 4.41 และค่าเฉลี่ย 3.62) ซึ่งเป็นปัญหาในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ รายชื่อวิทยานิพนธ์มีไม่ครบสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.36) ครรชณีวารสารภาษาอังกฤษ (CIJE) ค้นวารสารได้ไม่ครบสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.02) และการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ได้ไม่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 2.73) ตามลำดับ และประสบปัญหาบัตรรายการเรียงสับสน (ค่าเฉลี่ย 2.54) ในระดับน้อย

นิสิตปริญญาตรีประสบปัญหาในระดับมากเพียงเรื่องเดียวเหมือนกับนิสิตบัณฑิตศึกษา คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ นอกนั้นเป็นปัญหาในระดับน้อยทั้งหมด ได้แก่ การสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ได้รายชื่อไม่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 2.59) รายชื่อวิทยานิพนธ์มีไม่ครบสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.46) ครรชณีวารสารภาษาอังกฤษ (CIJE) ค้นวารสารได้ไม่ครบสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.40) บัตรรายการหนังสือเรียงสับสน (ค่าเฉลี่ย 2.27) ตามลำดับ

สำหรับปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการระบุเพิ่มเติม นิสิตบัณฑิตศึกษา จำนวน 6 คนระบุปัญหาในระดับมากที่สุด ได้แก่ บัตรรายการค้นเรื่องได้น้อย บริการสืบค้นฐานข้อมูลควรเปิดบริการช่วงพักกลางวัน (12.00 - 13.00 น.) หนังสือไม่อยู่บนชั้นเนื่องจากมีผู้ใช้บริการคนอื่นนำไปใช้ บัตรรายการให้หัวเรื่องกว้างเกินไป ส่วนนิสิตปริญญาตรีจำนวน 4 คนระบุปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ควรจัดทำบริการพิมพ์รายชื่อวิทยานิพนธ์ ขาดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการ และปัญหาในการใช้เครื่องมือช่วยค้นแต่ละประเภท ดังรายละเอียดในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ปัญหาการใช้เครื่องมือช่วยค้น

ผู้ใช้	นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)		นิสิตปริญญาตรี (N=201)		รวม
	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	
บัตรรายการหนังสือเรียงสืบสน	2.54	(1.32) น	2.27	(1.55) น	2.41 น
ครรชณีวารสารภาษาอังกฤษ(CIJE)					
ค้นวารสารได้ไม่ครบสมบูรณ์	3.02	(1.33) ป	2.40	(1.49) น	2.71 ป
รายชื่อวิทยานิพนธ์มีไม่ครบสมบูรณ์	3.36	(1.33) ป	2.46	(1.62) น	2.91 ป
การสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ได้					
รายชื่อไม่ตรงกับความต้องการ	2.73	(1.51) ป	2.59	(1.63) น	2.66 ป
คอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ					
กับความต้องการ	4.41	(0.96) ม	3.62	(1.45) ม	4.02 ม
อื่น ๆ	5.00	(0.40) มส	5.00	(0.71) มส	5.00 มส

2.2.5 ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้วิจัยศึกษาปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องของผู้ให้บริการตอบคำถาม การได้รับความแนะนำจากผู้ให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการ และความสุภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งปรากฏผลดังนี้

ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ โดยส่วนรวมผู้ให้บริการประสบปัญหาในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นปัญหาเกี่ยวกับความสุภาพของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัญหาในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.52) สำหรับปัญหาระดับปานกลาง ลำดับแรก คือ

ห้องสมุดไม่มีบรรณารักษ์ประจำงานบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า (ค่าเฉลี่ย 3.16) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.68) ไม่ได้มีส่วนร่วมในการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดจากเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 2.58) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกเฉพาะกลุ่ม พบว่าอาจารย์ประสพปัญหาห้องสมุดไม่มีบรรณารักษ์ประจำงานบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) สำหรับปัญหาอื่น ๆ เป็นปัญหามาน้อยทั้งหมด ได้แก่ ปัญหาเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.22) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.18) และไม่ได้มีส่วนร่วมในการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดจากเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 2.09) ตามลำดับ

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษา ประสพปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการในระดับปานกลางทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ห้องสมุดไม่มีบรรณารักษ์ประจำงานบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) และไม่ได้มีส่วนร่วมในการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดจากเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 3.02) และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.98) ตามลำดับ ส่วนนิสิตปริญญาตรี ประสพปัญหาทั้งหมดในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นปัญหาเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สุภาพซึ่งเป็นปัญหามาน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.18)

สำหรับปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการระบุเพิ่มเติม นิสิตบัณฑิตศึกษา จำนวน 18 คนระบุปัญหามาน้อยที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วิชาจากไม่สุภาพและสีหน้าบึ้งตึง เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ด้านบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ไม่มีความเป็นกันเองกับผู้ให้บริการ ส่วนนิสิตปริญญาตรี จำนวน 11 คน ระบุปัญหามาน้อยที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่มีสีหน้าบึ้งตึง เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสารไม่สุภาพ และระบุปัญหามาน้อยมาก คือ เจ้าหน้าที่ส่งเสียงดังเช่นกัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ปัญหาบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)		นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)		นิสิตปริญญาตรี (N=201)		รวม				
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		\bar{X}	ระดับ		
เครื่องมือช่วยค้น											
บุคลากรผู้ให้บริการ											
ห้องสมุดไม่มี											
บรรณารักษ์ประจำ											
งานบริการตอบคำ											
ถามช่วยการค้นคว้า	3.09	(1.77)	ป	3.56	(1.38)	ป	2.83	(1.50)	ป	3.16	ป
ไม่ได้รับความร่วมมือ											
งานการขอคำแนะนำ											
เกี่ยวกับการใช้											
บริการห้องสมุด											
จากเจ้าหน้าที่											
และบรรณารักษ์	2.09	(1.98)	น	3.02	(1.32)	ป	3.63	(1.56)	ป	2.58	ป
เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่											
เต็มใจให้บริการ											
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.22	(1.89)	น	3.22	(1.35)	ป	2.61	(1.54)	ป	2.68	ป
ไม่สุภาพ											
อื่น ๆ				5.00	(0.59)	มส	5.00	(0.78)	มส	5.85	มส

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของห้องสมุดและบุคลากร

ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดและครุศาสตร์ 2 เรื่องคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด ซึ่งปรากฏผลการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของห้องสมุด

ในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของห้องสมุด โดยส่วนรวมผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อบริการเกือบทุกประเภท ยกเว้นเรื่องการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.46) สำหรับบริการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ บริการยืม-คืน (ค่าเฉลี่ยรวม 3.51) บริการหนังสือสงวน (ค่าเฉลี่ยรวม 3.14) บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์จากคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.13) บริการจองหนังสือและวิทยานิพนธ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.02)

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่ม พบว่าอาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดเหมือนกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ บริการยืม-คืน (ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของอาจารย์ 3.49 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตบัณฑิตศึกษา 3.52) บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์จากคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของอาจารย์ 3.31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตบัณฑิตศึกษา 3.10) บริการหนังสือสงวน (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของอาจารย์ 3.27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตบัณฑิตศึกษา 3.06) สำหรับบริการที่อาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษาพึงพอใจในระดับน้อยคือ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของอาจารย์ 2.38 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตบัณฑิตศึกษา 2.35)

ส่วนนิสิตปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมดโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ บริการยืม-คืน (ค่าเฉลี่ย 3.51) บริการวารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.12) บริการหนังสือสงวน (ค่าเฉลี่ย 3.10) ดังรายละเอียดจากตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจด้านบริการของห้องสมุด

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)		นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)		นิสิตปริญญาตรี (N=201)		รวม
	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	
ความพึงพอใจด้าน							
งานบริการห้องสมุด							
บริการยืม - คืน	3.49(1.18)	ป	3.52(0.86)	ป	3.51(0.95)	ป	3.51 ป
บริการหนังสือสงวน	3.27(1.18)	ป	3.06(0.85)	ป	3.10(0.94)	ป	3.14 ป
บริการวิทยานิพนธ์	2.56(1.45)	น	2.68(1.02)	ป	3.11(1.04)	ป	2.78 ป
บริการวารสาร	2.91(1.08)	ป	2.75(0.89)	ป	3.12(0.97)	ป	2.93 ป
บริการจองหนังสือ							
และวิทยานิพนธ์	-		2.98(0.97)	ป	3.05(1.03)	ป	3.02 ป
บริการยืมระหว่าง							
ห้องสมุด	2.96(1.21)	ป	2.81(1.22)	ป	2.90(1.17)	ป	2.89 ป
บริการตอบคำถามและ							
ช่วยการค้นคว้า	3.02(0.99)	ป	2.58(1.12)	น	2.91(1.12)	ป	2.84 ป
บริการนิทรรศการ							
หนังสือใหม่	3.13(1.08)	ป	2.69(0.97)	ป	2.90(1.01)	ป	2.91 ป
บริการสืบค้นฐานข้อมูล							
วิทยานิพนธ์จาก							
คอมพิวเตอร์	3.31(1.16)	ป	3.10(1.14)	ป	2.98(1.10)	ป	3.13 ป
บริการถ่ายเอกสาร	2.96(0.88)	ป	2.62(1.13)	ป	2.71(1.29)	ป	2.76 ป
การประชาสัมพันธ์							
ห้องสมุด	2.38(1.09)	น	2.35(1.07)	น	2.64(1.08)	ป	2.46 น

3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบุคลากรของห้องสมุด

สำหรับเรื่องบุคลากรผู้ให้บริการของห้องสมุดนั้น ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรห้องสมุด 5 ฝ่าย ได้แก่

1. บุคลากรฝ่ายบริการยืม-คืน
2. บุคลากรฝ่ายบริการวิทยานิพนธ์
3. บุคลากรฝ่ายบริการวารสาร
4. บุคลากรฝ่ายบริการสืบค้นฐานข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
5. บุคลากรฝ่ายบริการถ่ายเอกสาร

โดยศึกษาความพึงพอใจใน 3 เรื่องคือ ความกระตือรือร้น มนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย สุภาพ และการให้คำแนะนำและช่วยผู้ให้บริการแต่ละประเภทในการให้บริการของห้องสมุด โดยเรียงเรียงเนื้อหาตามงานบริการฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุดดังนี้

โดยส่วนรวมผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจต่อบุคลากรทั้ง 5 ฝ่าย ในระดับปานกลางเหมือนกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกต่อบุคลากรฝ่ายบริการสืบค้นฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ในเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย สุภาพ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.15) และพึงพอใจต่อการตอบปัญหาการให้คำแนะนำและช่วยค้น (ค่าเฉลี่ยรวม 3.14) ลำดับต่อมาคือ บุคลากรฝ่ายบริการยืม-คืน ซึ่งผู้ให้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย สุภาพ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.06) และพึงพอใจในการตอบปัญหาการให้คำแนะนำและช่วยค้น (ค่าเฉลี่ยรวม 2.99)

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่ม พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจต่อบุคลากรห้องสมุดทุกฝ่ายในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ พึงพอใจต่อมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย สุภาพของบุคลากรฝ่ายบริการยืม-คืน (ค่าเฉลี่ย 3.27) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) และการตอบปัญหา การให้คำแนะนำและช่วยค้น (ค่าเฉลี่ย 3.20)

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษาและนิสิตปริญญาตรีทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อบุคลากรเกือบทุกฝ่ายในระดับปานกลาง โดยนิสิตบัณฑิตศึกษาพึงพอใจต่อมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย สุภาพของบุคลากรฝ่ายบริการสืบค้นฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.08) และพึงพอใจต่อมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย สุภาพของบุคลากรฝ่ายบริการยืม-คืน (ค่าเฉลี่ย 3.04) ส่วนนิสิตปริญญาตรี มีความ

พึงพอใจต่อการตอบปัญหา การให้คำแนะนำและช่วยคืนของบุคลากรฝ่ายบริการสืบค้นฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.24) และพึงพอใจต่อมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.21) นอกจากนี้ นิสิตบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อบุคลากรฝ่ายบริการวิทยานิพนธ์ โดยมีความพึงพอใจในระดับน้อยทั้ง 3 เรื่อง และนิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจระดับน้อยต่อบุคลากรบริการถ่ายเอกสารทั้ง 3 เรื่องเช่นกัน ดังรายละเอียดจากตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจด้านบุคลากร

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)		นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)		นิสิตปริญญาตรี (N=201)		รวม				
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		\bar{X}	ระดับ		
ฝ่ายบริการยืม - คืน											
ความกระตือรือร้น											
ในการให้บริการ	3.22	(1.22)	ป	2.93	(0.99)	ป	2.80	(1.00)	ป	2.98	ป
มนุษยสัมพันธ์											
อธิยาศัย สุภาพ	3.27	(1.23)	ป	3.04	(1.04)	ป	2.87	(1.06)	ป	3.06	ป
การตอบปัญหา											
การให้คำแนะนำ											
และช่วยคืน	3.20	(1.22)	ป	2.88	(1.05)	ป	2.90	(1.03)	ป	2.99	ป
ฝ่ายบริการวิทยานิพนธ์											
ความกระตือรือร้น											
ในการให้บริการ	3.09	(1.18)	ป	2.57	(1.12)	น	2.99	(1.05)	ป	2.88	ป
มนุษยสัมพันธ์											
อธิยาศัย สุภาพ	3.13	(1.14)	ป	2.53	(1.15)	น	3.06	(1.09)	ป	2.91	ป

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจด้านบุคลากร (ต่อ)

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)		นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)		นิสิตปริญญาตรี (N=201)		รวม
	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	
ความพึงพอใจด้านบุคลากร							
<u>ฝ่ายบริการวิทยานิพนธ์</u>							
การตอบปัญหา							
การให้คำแนะนำ							
และช่วยค้น							
	3.16	(1.15) ป	2.46	(1.14) น	3.04	(1.08) ป	2.89 ป
<u>ฝ่ายบริการวารสาร</u>							
ความกระตือรือร้น							
ในการให้บริการ							
	3.00	(1.13) ป	2.91	(1.07) ป	3.01	(1.01) ป	2.97 ป
มนุษยสัมพันธ์							
อธยาศัย สุภาพ							
	3.04	(1.13) ป	2.97	(1.09) ป	3.00	(1.01) ป	3.00 ป
การตอบปัญหา							
การให้คำแนะนำ							
และช่วยค้น							
	3.11	(1.21) ป	2.84	(1.14) ป	2.99	(1.03) ป	2.98 ป
<u>ฝ่ายบริการสืบค้นฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์</u>							
ความกระตือรือร้น							
ในการให้บริการ							
	3.13	(1.38) ป	2.90	(1.05) ป	3.19	(1.09) ป	3.07 ป
มนุษยสัมพันธ์							
อธยาศัย สุภาพ							
	3.16	(1.28) ป	3.08	(0.97) ป	3.21	(1.05) ป	3.15 ป



ตารางที่ 27 ความพึงพอใจด้านบุคลากร (ต่อ)

ผู้ใช้	อาจารย์		นิสิตบัณฑิตศึกษา		นิสิตปริญญาตรี		รวม
	(N=45)		(N=199)		(N=201)		
ความพึงพอใจด้าน	<hr/>						
บุคลากร	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X} ระดับ
<hr/>							
การตอบปัญหา							
การให้คำแนะนำ							
และช่วยค้น	3.16(1.28)	ป	3.01(1.03)	ป	3.24(1.07)	ป	3.14 ป
<u>บริการถ่ายเอกสาร</u>							
ความกระตือรือร้น							
ในการให้บริการ	3.09(1.12)	ป	3.75(1.12)	ป	2.49(1.16)	น	2.78 ป
มนุษยสัมพันธ์							
อัยาศัย สุภาพ	3.07(1.03)	ป	2.67(1.14)	ป	2.53(1.16)	น	2.76 ป
การตอบปัญหา							
การให้คำแนะนำ							
และช่วยค้น	3.07(1.01)	ป	2.40(1.13)	น	2.50(1.16)	น	2.68 ป

ส่วนที่ 4 ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด

ในเรื่องของความต้องการในการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ผู้วิจัย ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในเรื่องต่างๆ 3 เรื่องดังนี้

1. ความต้องการด้านบริการที่ห้องสมุดจัดบริการในปัจจุบัน
2. ความต้องการด้านบริการใหม่ ๆ
3. ความต้องการด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด

4.1 ความต้องการด้านบริการที่ห้องสมุดจัดบริการในปัจจุบัน

บริการด้านต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดบริการในปัจจุบันนั้น บริการที่ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการบริการในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ บริการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) บริการสืบค้นฐานข้อมูลข่าวการศึกษา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) และบริการสืบค้นฐานข้อมูลครรชณีวารสารภาษาไทย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) ตามลำดับ ส่วนความต้องการบริการระดับปานกลางที่ผู้ใช้บริการต้องการได้แก่ บริการสืบค้นฐานข้อมูลครรชณีวารสารภาษาไทย (ค่าเฉลี่ย 3.56) บริการพิมพ์ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.47) บริการถ่ายเอกสารจากห้องสมุดอื่น ๆ ในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.20)

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มพบว่า อาจารย์มีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ ใช้บริการส่งหนังสือ บทความ เอกสาร และสิ่งพิมพ์ถึงอาจารย์ในภาควิชา (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และบริการสืบค้นฐานข้อมูลข่าวการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.82)

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีมีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ในระดับมากเกือบทุกเรื่อง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ บริการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือ (ค่าเฉลี่ยความต้องการของนิสิตบัณฑิตศึกษา 4.16 ค่าเฉลี่ยความต้องการของนิสิตปริญญาตรี 3.66) บริการสืบค้นฐานข้อมูลข่าวการศึกษา (ค่าเฉลี่ยความต้องการของนิสิตบัณฑิตศึกษา 4.07 ค่าเฉลี่ยความต้องการของนิสิตปริญญาตรี 3.81) ส่วนความต้องการบริการระดับปานกลางที่นิสิตปริญญาตรีต้องการมีเพียงบริการเดียว คือ บริการสืบค้นฐานข้อมูลครรชณีวารสารภาษาไทย (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ดังรายละเอียดในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ความต้องการด้านบริการปัจจุบัน

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)		นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)		นิสิตปริญญาตรี (N=201)		รวม
	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	
ประเภทของบริการ							
บริการสืบค้นฐาน							
ข้อมูลหนังสือ	3.96	(1.04) ม	4.16	(0.78) ม	3.66	(0.85) ม	3.93 ม
บริการสืบค้นฐาน							
ข้อมูลครุฑพี							
วารสารภาษาไทย	3.78	(0.95) ม	3.89	(0.75) ม	3.56	(0.89) ป	3.74 ม
บริการสืบค้นฐาน							
ข้อมูลข่าว							
การศึกษา	3.82	(0.94) ม	4.07	(0.78) ม	3.81	(0.84) ม	3.90 ม
บริการแนะนำการ							
เขียนรายงาน							
บรรณานุกรม							
และเชิงอรรถ	-		3.74	(1.06) ม	3.65	(1.00) ม	3.70 ม
บริการยืมสิ่งพิมพ์							
จากห้องสมุดอื่น							
ในประเทศ	3.60	(1.27) ม	-		-		-
บริการยืมทาง							
โทรศัพท์	3.47	(1.46) ป	-		-		-

ตารางที่ 29 ความต้องการด้านบริการปัจจุบัน (ต่อ)

ผู้ใช้	อาจารย์	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	รวม
	(N=45)	(N=199)	(N=201)	
ประเภทของบริการ	\bar{x} S.D. ระดับ	\bar{x} S.D. ระดับ	\bar{x} S.D. ระดับ	\bar{x} ระดับ
บริการตอบคำถาม				
ช่วยการค้นคว้า				
ทางโทรศัพท์	3.20(1.42) ป	-	-	3.20 ป
บริการส่งหนังสือ				
บทความ				
เอกสารและ				
สิ่งพิมพ์ถึง				
อาจารย์				
งานภาควิชา	4.00(1.17) ม	-	-	4.00 ม
บริการถ่าย				
เอกสารจาก				
ห้องสมุด อื่น ๆ				
ในประเทศ	3.47(1.44) ป	-	-	3.47 ป

4.2 ความต้องการด้านบริการใหม่ ๆ

บริการใหม่ ๆ ที่ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการในระดับ
 มาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความต้องการดังนี้ บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายงานการวิจัย

(ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ขยายเวลาเปิดบริการถึงเวลา 21.00 น. (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89) บริการสืบค้นฐานข้อมูลทางการศึกษาจาก CD-ROM (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86)

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มพบว่า อาจารย์มีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการหมุนเวียนวารสารแก่อาจารย์ในภาควิชาเป็นลำดับแรก (4.09) ลำดับต่อมาได้แก่ บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายงานการวิจัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) บริการสืบค้นฐานข้อมูลทางการศึกษาจาก CD-ROM (ค่าเฉลี่ย 3.80) อาจารย์ได้ระบุความต้องการในระดับน้อยเพียงเรื่องเดียวคือ บริการแปลโดยเสียค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.16)

สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษาและนิสิตปริญญาตรี มีความต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดบริการถึงเวลา 21.00 น. ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยความต้องการของนิสิตบัณฑิตศึกษา 4.36 ค่าเฉลี่ยความต้องการของนิสิตปริญญาตรี 4.21) นิสิตบัณฑิตศึกษามีความต้องการบริการใหม่ ๆ ทุกประเภทในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายงานการวิจัย(ค่าเฉลี่ย 4.23) บริการสืบค้นฐานข้อมูลทางการศึกษาจาก CD-ROM (ค่าเฉลี่ย 4.21) ยกเว้นบริการแปลโดยเสียค่าบริการที่นิสิตมีความต้องการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.53) ส่วนนิสิตปริญญาตรี มีความต้องการระดับมากในเรื่องบริการรับฝากของที่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 3.73) บริการแนะนำการเขียนรายงาน บรรณานุกรม และเชิงอรรถ (ค่าเฉลี่ย 3.65) บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายงานการวิจัย (ค่าเฉลี่ย 3.57) และบริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องโดยเสียค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

สำหรับความต้องการอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการระบุเพิ่มเติม นิสิตบัณฑิตศึกษาจำนวน 18 คนมีความต้องการบริการใหม่ ๆ ในระดับมากที่สุดได้แก่ การปรับปรุงบรรยากาศห้องสมุดและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม การเปิดบริการวันเสาร์เต็มวัน และวันอาทิตย์ครึ่งวัน ส่วนนิสิตปริญญาตรีจำนวน 7 คนมีความต้องการบริการใหม่ ๆ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การเพิ่มหนังสือใหม่ ๆ โดยเฉพาะหนังสือทางด้านศิลปะ การเพิ่มบริการถ่ายเอกสาร และการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ ดังรายละเอียดจากตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ความต้องการด้านบริการใหม่ ๆ

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)		นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)		นิสิตปริญญาตรี (N=201)		รวม
	\bar{x}	S.D. ระดับ	\bar{x}	S.D. ระดับ	\bar{x}	S.D. ระดับ	
ประเภทของบริการ	\bar{x}	S.D. ระดับ	\bar{x}	S.D. ระดับ	\bar{x}	S.D. ระดับ	\bar{x} ระดับ
บริการสืบค้นฐานข้อมูล							
รายงานการวิจัย	4.04(1.00) ม		4.13(0.73) ม		3.51(0.93) ป		3.93 ม
บริการสืบค้นฐานข้อมูล							
ทางการศึกษาจาก							
CD-ROM	3.80(1.18) ม		4.21(0.83) ม		3.59(0.97) ป		3.86 ม
บริการแปลโดย							
เสียค่าบริการ	2.16(1.35) น		3.53(1.12) ป		3.26(1.20) ป		3.98 ป
บริการสื่อทาง							
การศึกษา							
(โสตทัศนวัสดุ)	2.96(1.43) ป		3.78(1.01) ม		3.58(0.97) ม		3.44 ป
การเปิดบริการถึง							
เวลา 21.00 น.	3.09(1.40) ป		4.36(0.95) ม		4.21(0.94) ม		3.89 ม
บริการแนะนำการ							
เขียนรายงาน							
บรรณานุกรม							
และ เชิงอรรถ	-		3.74(1.06) ม		3.65(1.00) ม		3.69 ม

ตารางที่ 29 ความต้องการด้านบริการใหม่ ๆ (ต่อ)

ผู้ใช้	อาจารย์ (N=45)		นิสิตบัณฑิตศึกษา (N=199)		นิสิตปริญญาตรี (N=201)		รวม	
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ		\bar{x}
บริการรวบรวม								
บรรณานุกรม								
เฉพาะเรื่องโดย								
เสียค่าบริการ	-		4.02(0.96) ม		3.26(1.06) ป		3.64	ม
บริการรวบรวม								
หนังสือ บทความ								
เอกสารเฉพาะ								
เรื่องโดยเสีย								
ค่าบริการ	-		4.02(0.96) ม		3.26(1.06) ป		3.64	ม
บริการพิมพ์รายชื่อ								
วิทยานิพนธ์จาก								
ฐานข้อมูลโดย								
เสียค่าบริการ	-		4.08(1.00) ม		3.06(1.08) ป		3.57	ป
บริการหมุนเวียน								
วารสารแก่								
อาจารย์								
ในภาควิชา	4.09(1.18)	ม	-		-		-	

ตารางที่ 29 ความต้องการด้านบริการใหม่ ๆ (ต่อ)

ผู้ใช้	อาจารย์	นิสิตบัณฑิตศึกษา	นิสิตปริญญาตรี	รวม
	(N=45)	(N=199)	(N=201)	
ประเภทของบริการ	\bar{X} S.D. ระดับ	\bar{X} S.D. ระดับ	\bar{X} S.D. ระดับ	\bar{X} ระดับ
บริการรับฝาก				
ของโดยมี				
เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ				
ขอบเฉพาะ	-	3.95(1.18) ม	3.73(1.14) ม	3.84 ม
บริการสืบค้นฐานข้อมูล				
จากห้องสมุดต่างๆ				
ในจุฬาฯ ในระบบ				
ออนไลน์	3.73(1.25) ม	-	-	-
อื่น ๆ	-	5.00(0.34) มส	5.00(0.71) มส	5.00 มส

4.3 ความต้องการทางด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด

อาจารย์และนิสิต ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการด้านระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด ในเรื่องของเวลาเปิดบริการ จำนวนสิ่งพิมพ์ที่พิมพ์ ระยะเวลาที่พิมพ์สิ่งพิมพ์และอัตราค่าปรับสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ดังนี้

4.3.1 เวลาเปิดบริการ (346 คน)

อาจารย์และนิสิตส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงเวลาเปิดบริการของห้องสมุด ดังนี้

อาจารย์จำนวน 7 คนมีความเห็นว่าการจะเปิดบริการตั้งแต่เวลา 7.00 - 19.00 น. นิสิตบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่จำนวน 92 คน มีความคิดเห็นว่าการจะขยายเวลาเปิดบริการ ช่วงเย็น คือตั้งแต่เวลา 7.30-21.00 น. และนิสิตปริญญาตรี 38 คน ให้มีความคิดเห็นว่าการจะขยายเวลาเปิดบริการช่วงเย็นในช่วงเวลา 7.00-21.00 น. นอกจากนี้ผู้ใช้บริการห้องสมุดจำนวนที่เหลือ 209 คนมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องของการขยายเวลาเปิดบริการในช่วงเวลาตั้งแต่ 6.30-19.00 น. และ 7.30-20.00 น.

4.3.2 เวลาเปิดบริการวันเสาร์ (322 คน)

สำหรับเวลาเปิดบริการวันเสาร์ ทั้งอาจารย์และนิสิตต่างมีความคิดเห็นว่าการจะปรับปรุงดังนี้

อาจารย์จำนวน 6 คนมีความคิดเห็นว่าการเปิดบริการตั้งแต่เวลา 9.00-16.00 น. นิสิตบัณฑิตศึกษาจำนวน 53 คนมีความคิดเห็นว่าการจะเปิดบริการตั้งแต่เวลา 9.00-18.00 น. ส่วนนิสิตปริญญาตรี 21 คนมีความคิดเห็นว่าการจะเปิดบริการ ตั้งแต่เวลา 10.00-18.00 น. ส่วนผู้ใช้บริการอีกจำนวน 242 คน ก็มีความคิดเห็นว่าการจะเปิดบริการวันเสาร์ ในช่วงเวลาต่าง ๆ กันไป แต่จะอยู่ในช่วงเวลา 9.00-16.00 น. และ 10.00-16.00 น.

4.3.3 ระยะเวลาที่ให้อิมมิตยาดิพนธ์ (318 คน)

ในด้านระยะเวลาที่ให้อิมมิตยาดิพนธ์ อาจารย์จำนวน 9 คนมีความคิดเห็นว่าการจะขยายระยะเวลาที่ให้อิมมิตยาดิพนธ์เป็น 7 วัน ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษาและนิสิตปริญญาตรีจำนวน 150 คนมีความคิดเห็นว่าการจะขยายระยะเวลาที่ให้อิมมิตยาดิพนธ์เป็น 3 วัน และนิสิตบัณฑิตศึกษา 48 คนเห็นว่าการขยายเวลาเป็น 5 วัน และผู้ใช้บริการอีกจำนวน 90 คนมีความคิดเห็นต่างกันไปว่า ควรขยายเวลาให้อิมมิตยาดิพนธ์อยู่ในช่วง 4-10 วัน

4.3.4 ระยะเวลาที่ให้อิมหนังสือสงวน (297 คน)

ในด้านระยะเวลาที่ให้อิมหนังสือสงวน อาจารย์ และนิสิตจำนวน 65 คนมีความคิดเห็นว่าจะขยายระยะเวลาที่ให้อิมหนังสือสงวนเป็น 5 วัน ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีจำนวน 105 คนมีความคิดเห็นว่าจะขยายเวลาให้อิมเป็น 3 วัน และนิสิตปริญญาตรีจำนวน 31 คนมีความเห็นว่าจะขยายเวลาเป็น 7 วัน และอีกจำนวน 46 คนมีความเห็นว่าจะขยายเวลาเป็น 4 วัน และอีกจำนวน 50 คนมีความเห็นที่แตกต่างกัน แต่จัดอยู่ในช่วง 6-10 วัน

4.3.5 จำนวนวิทยานิพนธ์ที่ให้อิม (227 คน)

ในด้านจำนวนวิทยานิพนธ์ที่ให้อิม อาจารย์จำนวน 6 คน และนิสิตบัณฑิตศึกษาจำนวน 43 คนมีความคิดเห็นว่าจะเพิ่มจำนวนวิทยานิพนธ์ที่ให้อิมเป็น 5 เล่ม และนิสิตบัณฑิตศึกษาอีกจำนวน 91 คน มีความคิดเห็นว่าจะเพิ่มเป็น 4 เล่ม ส่วนนิสิตปริญญาตรีจำนวน 17 คน มีความคิดเห็นว่าจะเพิ่มเป็น 10 เล่ม และจำนวน 14 คนเห็นว่าจะเพิ่มเป็น 7 เล่ม นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการอีกจำนวน 56 คน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไปว่าควรเพิ่มเป็น 7-10 เล่ม

4.3.6 ระยะเวลาที่ให้อิมหนังสือ (224 คน)

ในด้านระยะเวลาที่ให้อิมหนังสือ นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีจำนวน 129 คน ต่างมีความคิดเห็นว่าจะขยายระยะเวลาที่ให้อิมหนังสือเป็น 14 วัน และอีกจำนวน 54 คน เห็นว่าจะขยายระยะเวลาให้อิมหนังสือออกเป็น 10 วัน และจำนวน 19 คนเห็นว่าจะขยายเวลาเป็น 15 วัน นอกจากนี้ นิสิตอีก 22 คนต่างมีความเห็นว่าจะขยายเวลาอยู่ในช่วง 7-12 วัน

4.3.7 อัตราค่าปรับหนังสือสงวน (204 คน)

ในด้านอัตราค่าปรับหนังสือสงวน นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีจำนวน 162 คน ต่างมีความคิดเห็นว่าจะเพิ่มอัตราค่าปรับหนังสือสงวนเป็น 10 บาท และอีกจำนวน 321 คน มีความคิดเห็นว่าจะลดอัตราค่าปรับเป็น 5 บาท ส่วนผู้ให้บริการอีก 21 คนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยเห็นว่าเห็นว่าจะเก็บอัตราค่าปรับอยู่ในช่วง 3-15 บาท

4.3.8 อัตราค่าปรับวิทยานิพนธ์ (189 คน)

ในด้านอัตราค่าปรับวิทยานิพนธ์ นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรี จำนวน 157 คนมีความคิดเห็นว่าจะลดค่าปรับวิทยานิพนธ์เป็น 10 บาท นอกจากนี้ นิสิตปริญญาตรีจำนวน 21 คนมีความคิดเห็นว่าจะลดอัตราค่าปรับวิทยานิพนธ์เป็น 5 บาท และผู้ให้บริการอีก 11 คนต่างมีความเห็นว่าอัตราค่าปรับวิทยานิพนธ์ควรจัดอยู่ในช่วง 15-30 บาท

4.3.9 จำนวนหนังสือที่ให้อืม (101 คน)

ในด้านจำนวนหนังสือที่ให้อืม อาจารย์ นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรี จำนวน 60 คน ต่างมีความคิดเห็นว่าจะเพิ่มจำนวนหนังสือที่ให้อืมเป็นจำนวน 10 เล่ม นิสิตบัณฑิตศึกษาจำนวน 21 คน มีความคิดเห็นว่าจะเพิ่มเป็นจำนวน 7 เล่ม และนิสิตปริญญาตรีอีก 3 คนเห็นว่าควรเพิ่มเป็น 9 เล่ม นอกจากนี้ผู้ให้บริการอีก 17 คน เห็นว่าควรเพิ่มอยู่ในช่วง 8-14 เล่ม

4.3.10 จำนวนหนังสือสงวนที่ให้อืม (80 คน)

ในด้านจำนวนหนังสือสงวนที่ให้อืม นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรี จำนวน 42 คน ต่างมีความคิดเห็นว่าจะเพิ่มจำนวนหนังสือสงวนที่ให้อืมเป็น 5 เล่ม นอกจากนี้ นิสิตที่เห็นว่าจะเพิ่มจำนวนเป็น 7 เล่ม มีจำนวน 5 คน และผู้ให้บริการอีกจำนวน 23 คนต่างให้ความเห็นว่าควรเพิ่มเป็น 6-10 เล่ม

4.3.11 อัตราค่าปรับหนังสือ (57 คน)

ในด้านอัตราค่าปรับหนังสือ อาจารย์จำนวน 4 คน มีความคิดเห็นว่าจะเพิ่มค่าปรับหนังสือเป็น 5 บาท ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษาและนิสิตปริญญาตรีจำนวน 139 คน มีความคิดเห็นว่าจะเพิ่มค่าปรับหนังสือเป็น 2 บาท นอกจากนี้ผู้ให้บริการอีก 32 คนมีความคิดเห็นแตกต่างกันเห็นว่าควรเพิ่มค่าปรับหนังสืออยู่ในช่วง 6-10 บาท

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

อาจารย์ นิสิทธิ์ระดับบัณฑิตศึกษา และนิสิทธิ์ระดับปริญญาตรี ได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ สิ่งพิมพ์ห้องสมุด คู่มือช่วยค้น อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ บุคลากรระเบียบการใช้ห้องสมุด และอื่น ๆ สรุปตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้

5.1 บริการต่าง ๆ (82 คน)

- 5.1.1 การปรับปรุงบริการวิทยานิพนธ์ โดยเปิดบริการถึง 21.00 น. ในวันปกติ และเปิดบริการวันเสาร์ (15 คน)
- 5.1.2 การปรับปรุงบริการถ่ายเอกสารให้รวดเร็วขึ้น เพื่อบริการถ่ายเอกสารและบริการยืมเล่ม (14 คน)
- 5.1.3 ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ในการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ (12 คน)
- 5.1.4 ควรมีบริการรับฝากของ โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะ (10 คน)
- 5.1.5 ควรปรับปรุงบริการยืม-คืน (7 คน)
- 5.1.6 ควรมีบริการนำคัมภีร์ภายในห้องสมุด (6 คน)
- 5.1.7 บริการสืบค้นฐานข้อมูล ควรเปิดบริการช่วงพักกลางวันด้วย (4 คน)
- 5.1.8 ควรมีแผนผังแสดงตำแหน่งต่าง ๆ และการใช้ห้องสมุด (4 คน)
- 5.1.9 การจัดนิทรรศการหนังสือใหม่ ควรจัดอย่างสม่ำเสมอ (3 คน)
- 5.1.10 ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำงานบริการตอบคำถาม (3 คน)
- 5.1.11 ควรมีการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมี (2 คน)
- 5.1.12 ควรมีบริการแปล โดยเสียค่าบริการ (2 คน)
- 5.1.13 ควรจัดห้องสืบค้นฐานข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะ (2 คน)

5.2 สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ (85 คน)

- 5.2.1 หนังสือทางวิชาการและแบบเรียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีจำนวนน้อยและอยู่ในสภาพเก่า (45 คน)
- 5.2.2 การจัดชั้นหนังสือไม่เป็นระเบียบ ยากแก่การค้นหา (17 คน)
- 5.2.3 ควรจัดหาหนังสือทางด้านศิลปะทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (5 คน)
- 5.2.4 ควรสำรวจหนังสือในช่วงปิดเทอม เพื่อตรวจสอบหนังสือหาย (5 คน)
- 5.2.5 วารสารบนชั้นจัดเรียงสับสน ยากแก่การค้นหา (4 คน)
- 5.2.6 ควรจัดหาหนังสือสาขาวิชาอื่น ๆ ให้ครอบคลุมการเรียนการสอนมากที่สุด (3 คน)
- 5.2.7 วารสารภาษาอังกฤษ ทางด้านการศึกษา มีจำนวนน้อย (3 คน)
- 5.2.8 ควรจัดหาแบบเรียนและคู่มือครู ให้ครบตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ (2 คน)
- 5.2.9 ควรพิมพ์หนังสือใหม่ (1 คน)

5.3 อาคารสถานที่และวัสดุครุภัณฑ์ (92 คน)

- 5.3.1 ควรจัดทำห้องน้ำสำหรับนิสิต ภายในห้องสมุด (21 คน)
- 5.3.2 ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ให้มากขึ้น (18 คน)
- 5.3.3 ควรเปิดเครื่องปรับอากาศตั้งแต่เวลา 8.30 น. (12 คน)
- 5.3.4 ควรติดเครื่องปรับอากาศทั้งอาคาร (10 คน)
- 5.3.5 อาคารห้องสมุดเก่า และพื้นที่คับแคบ (6 คน)
- 5.3.6 ควรปรับปรุงบรรยากาศห้องสมุด และเพิ่มแสงสว่าง (7 คน)
- 5.3.7 อาคารห้องสมุดเก่า และพื้นที่คับแคบ (6 คน)
- 5.3.8 ควรปรับปรุงสภาพบันได (3 คน)
- 5.3.9 ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวก เช่น ชั้นหนังสือ บริเวณห้องสมุด บริเวณถ่ายเอกสาร (3 คน)
- 5.3.10 ควรมีห้องประชุมกลุ่มย่อยสำหรับนิสิต (1 คน)

- 5.4 บุคลากร (72 คน)
- 5.4.1 ควรปรับปรุงด้านมนุษยสัมพันธ์ (21 คน)
 - 5.4.2 ควรปรับปรุงบริการถ่ายเอกสาร (19 คน)
 - 5.4.3 ควรปรับปรุงด้านกีฬามารยาท (9 คน)
 - 5.4.4 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ให้มากขึ้น (9 คน)
 - 5.4.5 เจ้าหน้าที่บริการวิทยานิพนธ์ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน (7 คน)
 - 5.4.6 ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์และกีฬามารยาท (6 คน)
 - 5.4.7 เจ้าหน้าที่คอยเสียงดัง ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ (1 คน)
- 5.5 ระเบียบการใช้ห้องสมุด (61 คน)
- 5.5.1 ควรเข้มงวดการตรวจหนังสือและสิ่งของก่อนออกจากห้องสมุด (20 คน)
 - 5.5.2 ควรอนุญาตให้นักศึกษาหญิงสวมกางเกงเข้าใช้ห้องสมุดได้ (16 คน)
 - 5.5.3 ควรเข้มงวดการลงโทษตามระเบียบห้องสมุด (8 คน)
 - 5.5.4 ควรขยายเวลาเปิดบริการ และเวลาปิด-คืนวิทยานิพนธ์ หนังสือ (7 คน)
 - 5.5.5 ไม่ควรให้มีการจองที่นั่ง (5 คน)
 - 5.5.6 ควรตัดเงินเดือนผู้ใช้ห้องสมุดที่คอยเสียงดัง (4 คน)
 - 5.5.7 ทางเข้า-ออก ไม่เป็นระเบียบ (1 คน)

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าอาจารย์และนิสิตเสนอความคิดเห็นในเรื่องอาคารสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์มากที่สุด (92 คน) รองลงมาคือด้านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ (85 คน) และด้านบริการต่าง ๆ (82 คน) ตามลำดับ