



# ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร วาลูเล่ โภธิรังสิยากร\* ธนพร ประเสริฐกุล ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ พรทิพย์ อาจวิชัย และ รวิวรรณ ศรีอำไพ

**Factors affecting library use among library patrons at Naresuan University**  
Walulee Bhodhirangsiyakorn\*, Thanaporn Prasertkul, Kwantrakul Klinsukon,  
Porntip Arjwichai and Rawiwan Sri-ampai

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก 65000

Naresuan University Library, Phitsanulok, Thailand 65000.

\*Corresponding Author. E-mail address: waluleeb@nu.ac.th

Received 21 November 2011; accepted 3 September 2012

## บทคัดย่อ

ภารกิจหลักของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร คือ การให้บริการวิชาการที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย รวมถึงหน่วยงานภายนอก จากสถิติการเข้าใช้บริการที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ.2552 สำนักหอสมุดจึงต้องเร่งปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในทุกด้าน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (2) สำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (3) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ระหว่างผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์ นิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษาปริญญาโท และบัณฑิตศึกษาปริญญาเอก และ (4) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ระหว่างผู้ใช้บริการกลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรภายนอก จำนวน 1,604 คน เครื่องมือ ที่ใช้เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน สภาพการเข้าใช้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการ และข้อเสนอแนะ เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม ถึงวันที่ 30 กันยายน 2554 ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ (1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรี กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ช่วงอายุระหว่าง 17-21 ปี จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด คือ ค้นคว้าสิ่งพิมพ์เพื่อทำรายงาน/วิจัย บริการที่ใช้มากที่สุด คือ บริการยืม-คืน ความถี่และช่วงเวลาที่ใช้บริการสำนักหอสมุดไม่แน่นอน ไม่เคยใช้บริการ 24 ชั่วโมง และบริการ Zone-24 (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการให้บริการ (3) ปัจจัยด้านการให้บริการส่งผลต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด ของผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์ นิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษาปริญญาโท และบัณฑิตศึกษาปริญญาเอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และ (4) ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดของผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มวิชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** การเข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

## Abstract

The main responsibility of Naresuan University Library is to give supportive academic services, including outsiders. The statistical data of the library use has been increasing since 2009. Therefore, the library should be accelerated for services improvement. The objectives of this study were (1) to survey the library use of Naresuan University Library patrons, (2) to survey the factors affecting library use behavior, (3) to compare the difference of the factors affecting library use behavior between the library patrons in four types: instructors, undergraduate students, and graduate students (master degree and doctor of philosophy), and (4) to compare the difference of the factors affecting library use behavior among the library patrons in three clusters: humanities and social sciences, sciences and technology, and health sciences. A sample consisted of 1,604 library patrons: instructors, undergraduate students, graduate students, staffs, and outsiders. The survey instrument was a questionnaire which was divided into 4 parts: general background, the library use, the factors affecting library use, and suggestions. The data were collected during August 15–September 30, 2011. The findings revealed as follows: (1) The library patrons were mostly undergraduate students in humanities and social sciences cluster, between 17–21 years of age. Their main objective to use the library was to search information for report and research. The loans service was the most frequently used library service. The frequency and time range to use the library was uncertain. They never used the 24-hours service and the Zone-24; (2) The strongest factor affecting library use behavior was the service process; (3) The service process factor affected library use behavior was statistically different between instructors, undergraduate students, and graduate students (master degree and doctor of philosophy); and (4) Four factors: location and facilities, library resources, service process, and library staff affected library use behavior were statistically different among the library patrons in three clusters ( $p = .05$ ).

**Keywords:** library use, library patrons, Naresuan University Library

## บทนำ

มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในส่วนภาคเหนือตอนล่างโดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ.2533 และประกาศใช้เป็นกฎหมายในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ.2533 ซึ่งถือเป็นวันสถาปนามหาวิทยาลัยนเรศวรนับจากนั้น ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยนเรศวรเปิดหลักสูตรการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และหลักสูตรนานาชาติ จำแนกเป็น 3 กลุ่มวิชา ได้แก่ กลุ่มมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมทั้งสิ้น 16 คณะ 5 วิทยาลัย รวมถึงหน่วยงานสนับสนุนระดับสำนักเทียบเท่าคณะ และหน่วยงานระดับกองภายใต้กำกับสำนักงานอธิการบดี (มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีประวัติความเป็นมาคู่กับสถาบันที่ยาวนาน จากวิทยาลัยวิชาการศึกษาพิษณุโลก พ.ศ.2510 พัฒนาการเป็นมหาวิทยาลัยนเรศวร ในปัจจุบัน สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้บริการทางวิชาการแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท ได้แก่ อาจารย์ นิสิต และบุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงบุคคลภายนอกด้วยการพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและศักยภาพการให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีการนำระบบและกลไกการประกันคุณภาพมาใช้ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2545 เป็นต้นมา (สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554ก, หน้า 107) ในปีงบประมาณ 2551-2554 สำนักหอสมุดนำตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาโดยคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคหรือ PULINET (2551) มาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินระดับคุณภาพ

จากสถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดที่มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะในปีการศึกษา 2553 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรวมทั้งสิ้น 404,042 คนต่อครั้ง (สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554ข) และจากสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมากอย่างต่อเนื่อง (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551, หน้า 23; 2552, หน้า 26; 2553, หน้า 25; 2554ก, หน้า 27) จึงทำให้ผู้วิจัยในฐานะคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการทุกประเภท (2) สำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการ

เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการทุกประเภท (3) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการระหว่างผู้ใช้บริการ 4 ประเภท ได้แก่ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรีบัณฑิตศึกษาปริญญาโทและบัณฑิตศึกษาปริญญาเอก เนื่องจากเป็นผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับภารกิจหลักของสำนักหอสมุดด้านการให้บริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และ (4) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการระหว่างผู้ใช้บริการ 3 กลุ่มวิชา ได้แก่ กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งผลการสำรวจและข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ใช้บริการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสำนักหอสมุดในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานภายใต้ปัจจัยทั้ง 4 ด้านสู่การให้บริการที่เป็นเลิศตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

## วัตถุประสงค์และวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่ อาจารย์จำนวน 297 คน นิสิตปริญญาตรีจำนวน 357 คน บัณฑิตศึกษาปริญญาโทจำนวน 297 คน บัณฑิตศึกษาปริญญาเอกจำนวน 118 คน บุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 331 คน และบุคคลภายนอกจำนวน 254 คน รวม 1,654 คน กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการทุกประเภทได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan (ประกายรัตน์, 2549, หน้า 328-329)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) เกี่ยวกับเพศ ประเภท ผู้ใช้บริการ ช่วงอายุ จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการ และประเภทงานบริการที่ใช้บริการ ตอนที่ 2 การเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) เกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง ระยะเวลาและช่วงเวลาที่ใช้บริการในช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ระยะเวลาและช่วงเวลาที่ใช้บริการ ณ จุดบริการ Zone-24 ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดเป็นคำถามปลายเปิดแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 12 ข้อ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์) จำนวน 12 ข้อ ด้านการให้บริการจำนวน 11 ข้อ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำนวน 8 ข้อ รวม 43 ข้อ เกณฑ์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการ มี 5 ระดับ คือ คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 ระดับน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 ระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 ระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 ระดับมาก และ คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 ระดับมากที่สุด (เชิeng เกาขิต, 2547, หน้า 151-

152; สัมฤทธิ์ กางเพ็ง, 2554) และตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 4 ด้านเป็นคำถามปลายเปิด แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านเพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.973 จากนั้น ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภทระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม ถึงวันที่ 30 กันยายน 2554 ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 1,629 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.5 นำมาตรวจสอบได้แบบสอบถามที่ค่อนข้างสมบูรณ์ จำนวน 1,604 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows 17.0 ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่ามัธยฐานร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปด้วยการทดสอบไคสแควร์ชนิดครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis H Chi-Square Test) ตั้งระดับนัยสำคัญไว้ที่ .05 ใช้ความถี่และค่าร้อยละโดยเลือกวิเคราะห์เฉพาะความคิดเห็นระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” เนื่องจากเมื่อมีการแจกแจงความถี่แล้ว พบว่ามีผู้เลือกตอบมากกว่าระดับน้อยที่สุดน้อย ปานกลาง

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 69.5 เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมา คือ บุคลากรสายสนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 19.6 และบุคลากรภายนอกคิดเป็นร้อยละ 15.3 สังกัดกลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมา คือ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีคิดเป็นร้อยละ 18.1 และหน่วยงานภายนอกคิดเป็นร้อยละ 15.4 อายุอยู่ในช่วง 17-21 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 22-26 ปีคิดเป็นร้อยละ 23.1 และช่วงอายุ 27-31 ปีคิดเป็นร้อยละ 16.2 จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการ คือ ค้นคว้าสิ่งพิมพ์เพื่อทำรายงาน/วิจัยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 23.1 รองลงมา คือ สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ทางวิชาการคิดเป็นร้อยละ 17.5 และอ่านหนังสือ/วารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์คิดเป็นร้อยละ 17.1 ประเภทงานบริการที่ใช้บริการมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนคิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมา คือ บริการสืบค้นสารสนเทศคิดเป็นร้อยละ 15.5 และบริการวารสาร/หนังสือพิมพ์คิดเป็นร้อยละ 10.5

การเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดของผู้ใช้บริการพบว่า ความถี่ในการเข้าใช้บริการไม่แน่นอนคิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมา คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 24.7 และ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการไม่แน่นอนคิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 13.01-

15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 14.1 และช่วงเวลา 10.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 12.0 ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละครั้งมากที่สุดคือ 1-2 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมา คือ 3-4 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 21.3 และน้อยกว่า 1 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 16.6 ระยะเวลาที่ใช้บริการในช่วงสำนักหอสมุดเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ไม่แน่นอนคิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา คือ ไม่เคยใช้บริการ 24 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 21.7 และใช้บริการ 1-3 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 15.8 ช่วงเวลาที่ใช้บริการในช่วงสำนักหอสมุดเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ 24 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมา คือ ใช้บริการในช่วงเวลา 20.30-21.30 น. คิดเป็นร้อยละ 22.8 และช่วงเวลา 21.31-22.30 น. คิดเป็นร้อยละ 7.7 ระยะเวลาที่ใช้บริการ ณ จุดบริการ Zone-24 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ Zone-24 คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ ระยะเวลาที่ใช้บริการ ไม่แน่นอนคิดเป็นร้อยละ 32.4 และใช้เวลา 1-3 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 19.6 ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด ณ จุดบริการ Zone-24 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ Zone-24 คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 20.30-21.30 น. คิดเป็นร้อยละ 23.3 และช่วงเวลา 21.31-22.30 น. คิดเป็นร้อยละ 7.2

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทุกประเภทในภาพรวมของปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ปัจจัยด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ( $\bar{X}=3.72$ ,  $SD=0.758$ ) ลำดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ( $\bar{X}=3.68$ ,  $SD=0.810$ ) และลำดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ( $\bar{X}=3.55$ ,  $SD=0.687$ ) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ (สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ( $\bar{X}=3.44$ ,  $SD=0.720$ )

ปัจจัยรายชื่อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ลำดับที่ 1 ปัจจัยรายชื่อด้านการให้บริการที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพร้อม ในภาพรวมด้านการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ( $\bar{X}=3.76$ ,  $SD=0.870$ ) ซึ่งเท่ากับจุดให้บริการ one-stop service ทุกชั้นเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ( $\bar{X}=3.76$ ,  $SD=0.919$ ) ลำดับที่ 2 ปัจจัยรายชื่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการด้วยความสุภาพค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ( $\bar{X}=3.71$ ,  $SD=0.915$ ) ลำดับที่ 3 ปัจจัยรายชื่อด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง-มากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของแสงสว่างภายในสำนักหอสมุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ( $\bar{X}=3.78$ ,  $SD=0.937$ ) และลำดับที่ 4 ปัจจัยรายชื่อด้านทรัพยากรสารสนเทศ (สิ่งพิมพ์และ

สื่ออิเล็กทรอนิกส์) ส่วนใหญ่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางมีเพียง 2 ข้อที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนและระยะเวลาที่ให้อิมทรัพยากรสารสนเทศเหมาะสมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ( $\bar{X}=3.58$ ,  $SD=0.898$ ) และมีความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ( $\bar{X}=3.55$ ,  $SD=0.905$ ) รายละเอียดตามตาราง 1

การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดของอาจารย์ นิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา ปริญญาโท และบัณฑิตศึกษาปริญญาเอก พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการทั้ง 4 ประเภทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\chi^2=13.560$ ,  $p < .05$ ) รายละเอียดตามตาราง 2

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการทุกประเภทในภาพรวม 4 ด้านและรายชื่อ

| ปัจจัยรายด้าน/ข้อที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการ                          | $\bar{X}$   | SD           | การแปลผล            |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------------|
| <b>1. ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                 | <b>3.55</b> | <b>0.687</b> | <b>ระดับมาก</b>     |
| 1.1 สำนักหอสมุดตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ไป-มาสะดวก                  | 3.66        | 0.972        | ระดับมาก            |
| 1.2 ร้านอาหาร/มุมนั่งพักผ่อนเพื่อการเข้าถึง                           | 3.40        | 0.998        | ระดับปานกลาง        |
| 1.3 มีความเหมาะสมของการจัดพื้นที่นั่งอ่านเดี่ยวและกลุ่ม               | 3.52        | 0.920        | ระดับมาก            |
| 1.4 บรรยากาศภายในสำนักหอสมุดสงบเงียบ ปราศจากเสียงรบกวน                | 3.46        | 1.030        | ระดับปานกลาง        |
| 1.5 มีความเหมาะสมของอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศ                          | 3.70        | 1.343        | ระดับมาก            |
| 1.6 มีระบบถ่ายเทอากาศที่ดี ไม่มีกลิ่นรบกวน                            | 3.63        | 0.919        | ระดับมาก            |
| 1.7 ความเพียงพอของแสงสว่างภายในสำนักหอสมุด                            | 3.78        | 0.937        | ระดับมาก            |
| 1.8 การรักษาความสะอาดภายในและภายนอกสำนักหอสมุด                        | 3.77        | 0.903        | ระดับมาก            |
| 1.9 ความเพียงพอของจุดบริการถ่ายเอกสาร                                 | 3.25        | 0.978        | ระดับปานกลาง        |
| 1.10 ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์                            | 3.29        | 0.935        | ระดับปานกลาง        |
| 1.11 ความเพียงพอของจุดติดตั้งอินเทอร์เน็ตไร้สาย                       | 3.52        | 0.960        | ระดับมาก            |
| 1.12 มีความพร้อมในภาพรวมด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก         | 3.61        | 0.870        | ระดับมาก            |
| <b>2. ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ (สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์)</b> | <b>3.44</b> | <b>0.720</b> | <b>ระดับปานกลาง</b> |
| 2.1 มีความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ                                 | 3.55        | 0.905        | ระดับมาก            |
| 2.2 จำนวนและระยะเวลาที่ให้อิมทรัพยากรสารสนเทศเหมาะสม                  | 3.58        | 0.898        | ระดับมาก            |
| 2.3 มีความเพียงพอของจำนวนหนังสือภาษาไทยและต่างประเทศ                  | 3.43        | 0.949        | ระดับปานกลาง        |
| 2.4 หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศมีความใหม่และทันสมัย               | 3.41        | 0.947        | ระดับปานกลาง        |
| 2.5 หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศมีความครอบคลุมทุกสาขาวิชา          | 3.40        | 0.951        | ระดับปานกลาง        |
| 2.6 จำนวนวารสารฉบับพิมพ์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศมีให้บริการเพียงพอ    | 3.38        | 0.879        | ระดับปานกลาง        |
| 2.7 ฐานข้อมูลออนไลน์มีความครอบคลุมทุกสาขาวิชา                         | 3.47        | 1.036        | ระดับปานกลาง        |
| 2.8 จำนวนหนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศมีให้บริการเพียงพอ       | 3.43        | 0.859        | ระดับปานกลาง        |
| 2.9 จำนวนนิตยสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศมีให้บริการเพียงพอ            | 3.42        | 0.856        | ระดับปานกลาง        |
| 2.10 จำนวนหนังสือนิยาย/เรื่องสั้นมีให้บริการเพียงพอ                   | 3.36        | 0.867        | ระดับปานกลาง        |
| 2.11 จำนวนสื่อโสตทัศนวัสดุมีให้บริการเพียงพอ                          | 3.38        | 0.831        | ระดับปานกลาง        |
| 2.12 มีความพร้อมในภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ                          | 3.45        | 0.837        | ระดับปานกลาง        |
| <b>3. ปัจจัยด้านการให้บริการ</b>                                      | <b>3.72</b> | <b>0.758</b> | <b>ระดับมาก</b>     |
| 3.1 วัน-เวลาเปิดบริการมีความเหมาะสม                                   | 3.73        | 0.915        | ระดับมาก            |
| 3.2 รูปแบบการให้บริการมีหลากหลาย                                      | 3.69        | 0.899        | ระดับมาก            |
| 3.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                         | 3.73        | 0.898        | ระดับมาก            |
| 3.4 ความถูกต้องในการให้บริการ                                         | 3.75        | 0.882        | ระดับมาก            |
| 3.5 รูปแบบการจัดบริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ                | 3.69        | 0.871        | ระดับมาก            |
| 3.6 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน                              | 3.74        | 0.910        | ระดับมาก            |
| 3.7 การให้บริการมีความเสมอภาค                                         | 3.74        | 0.894        | ระดับมาก            |
| 3.8 จุดให้บริการ one-stop service ทุกชั้นเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้      | 3.76        | 0.919        | ระดับมาก            |
| 3.9 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจ                     | 3.72        | 0.898        | ระดับมาก            |
| 3.10 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน        | 3.67        | 0.888        | ระดับมาก            |
| 3.11 มีความพร้อมในภาพรวมด้านการให้บริการ                              | 3.76        | 0.870        | ระดับมาก            |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| ปัจจัยรายด้าน/ข้อที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการ    | $\bar{X}$ | SD    | การแปลผล |
|-------------------------------------------------|-----------|-------|----------|
| 4. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ                | 3.68      | 0.810 | ระดับมาก |
| 4.1 บุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากร            | 3.68      | 0.902 | ระดับมาก |
| 4.2 การให้บริการด้วยความสุภาพ                   | 3.71      | 0.915 | ระดับมาก |
| 4.3 ความรวดเร็วฉับไวและกระตือรือร้นขณะให้บริการ | 3.67      | 0.927 | ระดับมาก |
| 4.4 มนุษยสัมพันธ์และความมีน้ำใจต่อผู้ให้บริการ  | 3.70      | 0.936 | ระดับมาก |
| 4.5 ความรู้ความสามารถในเชิงวิชาชีพของบุคลากร    | 3.69      | 0.876 | ระดับมาก |
| 4.6 ความสามารถด้านการสื่อสารด้วยวาจา            | 3.68      | 0.897 | ระดับมาก |
| 4.7 ความมีปฏิภาณไหวพริบในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา | 3.64      | 0.864 | ระดับมาก |
| 4.8 มีความพร้อมในภาพรวมด้านบุคลากร              | 3.70      | 0.871 | ระดับมาก |

Test Statistics<sup>a,b</sup>

|            | ด้านอาคารสถานที่และ<br>สิ่งอำนวยความสะดวก | ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | ด้านการให้บริการ | ด้านบุคลากร<br>ผู้ให้บริการ |
|------------|-------------------------------------------|----------------------|------------------|-----------------------------|
| Chi-Square | 3.552                                     | 6.539                | 13.560           | 5.354                       |
| df         | 3                                         | 3                    | 3                | 3                           |
| Asymp.Sig. | .314                                      | .088                 | .004*            | .148                        |

<sup>a</sup>Kruskal-Wallis Test<sup>b</sup>Grouping Variable: patron type\* $p < .05$ 

การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดรายข้อ ระหว่างผู้ให้บริการ 4 ประเภท ได้แก่ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา ปริญญาโท และบัณฑิตศึกษาปริญญาเอก มีดังนี้ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ทุกข้อส่งผลต่อการเข้าใช้บริการไม่แตกต่างกัน ( $p > .05$ ) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการไม่แตกต่างกัน ( $p > .05$ ) มีเพียง 2 ข้อที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ ( $\chi^2 = 8.111, p < .05$ ) และจำนวนและระยะเวลาที่ให้อ่านทรัพยากรสารสนเทศเหมาะสม ( $\chi^2 = 9.986, p < .05$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้บริการ พบว่า มี 5 ข้อ ที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ วัน-เวลาเปิดบริการมีความเหมาะสม ( $\chi^2 = 18.748, p < .05$ ) รูปแบบการให้บริการมีหลากหลาย ( $\chi^2 =$

19.254,  $p < .05$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\chi^2 = 15.685, p < .05$ ) จุดให้บริการ one-stop service ทุกชั้นเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้ ( $\chi^2 = 17.351, p < .05$ ) และมีความพร้อมในภาพรวมด้านการให้บริการ ( $\chi^2 = 10.305, p < .05$ ) และปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการไม่แตกต่างกัน ( $p > .05$ ) ยกเว้นเพียงปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความรวดเร็วฉับไวและกระตือรือร้นขณะให้บริการ ( $\chi^2 = 8.132, p < .05$ ) รายละเอียดตามตาราง 3

การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดของผู้ใช้บริการกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มวิชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\chi^2 = 14.303, 21.291, 13.123, 9.623, p < .05$ ) รายละเอียดตามตาราง 4

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าร้อยละของความคิดเห็นระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของอาจารย์นิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษาปริญญาโท และบัณฑิตศึกษาปริญญาเอก

| ปัจจัยรายชื่อ                                                          | อาจารย์           | นิสิต ป.ตรี       | บัณฑิตศึกษา       | บัณฑิตศึกษา       | -Stat<br>(p-value) <sup>a</sup> |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------------|
|                                                                        |                   |                   | ป.โท              | ป.เอก             |                                 |
|                                                                        | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                                 |
| 1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                               |                   |                   |                   |                   |                                 |
| สะดวก                                                                  |                   |                   |                   |                   |                                 |
| 1.1 สำนักหอสมุดตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม<br>ไปมาสะดวก                 | 150<br>(62.8)     | 258<br>(58.2)     | 124 (61.4)        | 91 (61.5)         | 0.912 (.823)                    |
| 1.2 ร้านอาหารมุมกาแฟสะดวกต่อการเข้าถึง                                 | 109<br>(45.8)     | 212<br>(47.7)     | 104 (52.3)        | 75 (50.7)         | 4.106 (.250)                    |
| 1.3 มีความเหมาะสมของการจัดพื้นที่นั่งอ่าน<br>เดี่ยวและกลุ่ม            | 116<br>(48.8)     | 238<br>(53.6)     | 109 (54.2)        | 80 (53.7)         | 3.809 (.283)                    |
| 1.4 บรรยากาศภายในสำนักหอสมุดสงบเงียบ<br>ปราศจากเสียงรบกวน              | 133<br>(55.2)     | 217<br>(48.9)     | 112 (55.7)        | 71 (47.7)         | 5.077 (.166)                    |
| 1.5 มีความเหมาะสมของอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศ                           | 149<br>(61.8)     | 264<br>(59.6)     | 132 (69.3)        | 98 (66.7)         | 3.397 (.334)                    |
| 1.6 มีระบบถ่ายเทอากาศที่ดีไม่มีกลิ่นรบกวน                              | 148<br>(61.7)     | 260<br>(58.4)     | 122 (60.4)        | 92 (61.7)         | 0.924 (.820)                    |
| 1.7 ความเพียงพอของแสงสว่างภายใน<br>สำนักหอสมุด                         | 161<br>(67.4)     | 308<br>(69.4)     | 143 (70.8)        | 94 (63.5)         | 7.279 (.064)                    |
| 1.8 การรักษาความสะอาดภายในและภายนอก<br>สำนักหอสมุด                     | 164<br>(68.3)     | 301<br>(68.1)     | 140 (69.7)        | 95 (63.7)         | 4.184 (.242)                    |
| 1.9 ความเพียงพอของจุดบริการถ่ายเอกสาร                                  | 94 (39.5)         | 168<br>(37.9)     | 82 (40.8)         | 59 (39.6)         | 1.666 (.645)                    |
| 1.10 ความเพียงพอของจำนวนเครื่อง<br>คอมพิวเตอร์                         | 96 (40.1)         | 178<br>(40.2)     | 91 (45.5)         | 62 (41.6)         | 3.477 (.324)                    |
| 1.11 ความเพียงพอของจุดติดตั้งอินเทอร์เน็ต<br>ไร้สาย                    | 114<br>(49.1)     | 240<br>(54.7)     | 115 (57.8)        | 81 (56.3)         | 7.061 (.070)                    |
| 1.12 มีความพร้อมในภาพรวมด้านอาคาร<br>สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก      | 140<br>(58.8)     | 246<br>(55.6)     | 121 (61.7)        | 87 (58.8)         | 3.492 (.322)                    |
| 2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ                                                |                   |                   |                   |                   |                                 |
| (สิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์)                                         |                   |                   |                   |                   |                                 |
| 2.1 มีความหลากหลายของทรัพยากร<br>สารสนเทศ                              | 145<br>(61.5)     | 221<br>(49.9)     | 120 (59.7)        | 83 (56.4)         | 8.111<br>(.044*)                |
| 2.2 จำนวนและระยะเวลาที่ให้อืมเหมาะสม                                   | 145<br>(60.4)     | 234<br>(52.8)     | 132 (65.6)        | 84 (56.4)         | 9.986<br>(.019*)                |
| 2.3 มีความเพียงพอของจำนวนหนังสือ<br>ภาษาไทยและต่างประเทศ               | 121<br>(50.2)     | 199<br>(45.1)     | 109 (54.2)        | 63 (42.3)         | 5.893<br>(.117)                 |
| 2.4 หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศมี<br>ความใหม่และทันสมัย            | 117<br>(48.8)     | 199<br>(45.2)     | 105 (52.2)        | 68 (45.7)         | 4.327<br>(.228)                 |
| 2.5 หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศมี<br>ความครอบคลุมทุกสาขาวิชา       | 113<br>(47.1)     | 200<br>(45.2)     | 107 (53.2)        | 65 (44.6)         | 5.541<br>(.136)                 |
| 2.6 จำนวนวารสารฉบับพิมพ์ภาษาไทยและ<br>ภาษาต่างประเทศมีให้บริการเพียงพอ | 111<br>(46.2)     | 191<br>(43.0)     | 97 (47.8)         | 59 (39.1)         | 3.079<br>(.380)                 |
| 2.7 ฐานข้อมูลออนไลน์มีความครอบคลุมทุก<br>สาขาวิชา                      | 124<br>(51.7)     | 209<br>(47.0)     | 105 (52.0)        | 73 (48.7)         | 3.555<br>(.314)                 |

ตารางที่ 3 ต่อ

| ปัจจัยรายชื่อ                                                        | อาจารย์           | นิสิต ป.ตรี       | บัณฑิตศึกษา<br>ป.โท | บัณฑิตศึกษา<br>ป.เอก | -Stat<br>(p-value) <sup>a</sup> |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------|----------------------|---------------------------------|
|                                                                      | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)   | จำนวน<br>(ร้อยละ)    |                                 |
| 2.8 จำนวนหนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษา<br>ต่างประเทศมีบริการเพียงพอ     | 104<br>(43.8)     | 202<br>(45.5)     | 96 (47.7)           | 67 (44.4)            | 2.075 (.557)                    |
| 2.9 จำนวนนิตยสารภาษาไทยและภาษาต่าง<br>ประเทศมีบริการเพียงพอ          | 101<br>(42.7)     | 207<br>(47.3)     | 101 (50.3)          | 60 (40)              | 4.389 (.222)                    |
| 2.10 จำนวนหนังสือนิตยสารเรื่องสั้นมีให้บริการ<br>เพียงพอ             | 83 (35.6)         | 178<br>(40.1)     | 92 (45.6)           | 62 (42.2)            | 7.760 (.051)                    |
| 2.11 จำนวนสื่อโสตทัศนวัสดุมีให้บริการ<br>เพียงพอ                     | 92 (39.8)         | 197<br>(44.6)     | 92 (46.7)           | 61 (41.8)            | 3.178 (.365)                    |
| 2.12 มีความพร้อมในภาพรวมด้านทรัพยากร<br>สารสนเทศ                     | 113<br>(47.5)     | 203<br>(45.9)     | 101 (50.7)          | 71 (48.0)            | 2.432 (.488)                    |
| <b>3. ด้านการให้บริการ</b>                                           |                   |                   |                     |                      |                                 |
| 3.1 วัน-เวลาเปิดบริการมีความเหมาะสม                                  | 166<br>(69.5)     | 261<br>(59.5)     | 141 (69.8)          | 106 (70.2)           | 18.748<br>( $<.001^*$ )         |
| 3.2 รูปแบบการให้บริการมีหลากหลาย                                     | 159<br>(66.2)     | 246<br>(55.3)     | 135 (66.5)          | 104 (68.9)           | 19.254<br>( $<.001^*$ )         |
| 3.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                        | 169<br>(70.1)     | 261<br>(58.5)     | 135 (66.5)          | 110 (72.8)           | 15.685<br>(.001*)               |
| 3.4 ความถูกต้องในการให้บริการ                                        | 161<br>(66.8)     | 281<br>(63.0)     | 140 (68.6)          | 108 (71.5)           | 5.528 (.137)                    |
| 3.5 รูปแบบการจัดบริการตรงตามความ<br>ต้องการของผู้ใช้บริการ           | 155<br>(64.6)     | 257<br>(58.0)     | 130 (64.0)          | 98 (64.9)            | 7.141 (.068)                    |
| 3.6 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน                             | 163<br>(67.6)     | 281<br>(63.3)     | 149 (73.4)          | 106 (70.7)           | 5.921 (.116)                    |
| 3.7 การให้บริการมีความเสมอภาค                                        | 163<br>(67.9)     | 286<br>(64.4)     | 145 (71.4)          | 109 (72.7)           | 5.944 (.114)                    |
| 3.8 จุดให้บริการ one-stop service ทุกชั้นเพิ่ม<br>ความสะดวกแก่ผู้ใช้ | 158<br>(65.9)     | 272<br>(61.3)     | 149 (73.4)          | 108 (72.5)           | 17.351<br>(.001*)               |
| 3.9 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมินความ<br>พึงพอใจ                | 143<br>(59.6)     | 273<br>(61.5)     | 142 (69.6)          | 94 (62.6)            | 6.648 (.084)                    |
| 3.10 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ<br>ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน   | 139<br>(58.2)     | 254<br>(57.2)     | 134 (65.7)          | 89 (59.3)            | 5.412 (.144)                    |
| 3.11 มีความพร้อมในภาพรวมด้านการ<br>ให้บริการ                         | 161<br>(67.1)     | 277<br>(62.4)     | 149 (74.1)          | 107 (72.3)           | 10.305<br>(.016*)               |
| <b>4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>                                    |                   |                   |                     |                      |                                 |
| 4.1 บุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากร                                 | 145<br>(62.5)     | 283<br>(64.2)     | 142 (70.3)          | 97 (65.1)            | 1.471 (.689)                    |
| 4.2 การให้บริการด้วยความสุภาพ                                        | 163<br>(67.6)     | 276<br>(62.0)     | 136 (67.0)          | 96 (64.0)            | 5.134 (.162)                    |
| 4.3 ความรวดเร็วจับใจและกระตือรือร้นขณะ<br>ให้บริการ                  | 156<br>(64.8)     | 252<br>(56.9)     | 132 (65.0)          | 95 (62.9)            | 8.132<br>(.043*)                |
| 4.4 มนุษยสัมพันธ์และความมีน้ำใจต่อผู้<br>ใช้บริการ                   | 156<br>(64.8)     | 264<br>(59.6)     | 139 (68.1)          | 95 (62.9)            | 6.114 (.106)                    |
| 4.5 ความรู้ความสามารถในเชิงวิชาชีพของ                                | 153               | 271               | 132 (65.0)          | 100 (66.2)           | 2.626 (.453)                    |

<sup>a</sup>Kruskal-Wallis H Chi-Square Test\* $p < .05$

**ตารางที่ 4** ผลการทดสอบไคสแควร์ชนิดครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis H Chi-Square Test) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

| Test Statistics <sup>a,b</sup> |                                       |                      |                  |                         |
|--------------------------------|---------------------------------------|----------------------|------------------|-------------------------|
|                                | ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | ด้านการให้บริการ | ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ |
| Chi-Square                     | 14.303                                | 21.291               | 13.123           | 9.623                   |
| df                             | 2                                     | 2                    | 2                | 2                       |
| Asymp.Sig.                     | .001*                                 | .000*                | .001*            | .008*                   |

<sup>a</sup>Kruskal-Wallis Test

<sup>b</sup>Grouping Variable: patron type

\* $p < .05$

การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดรายข้อ ระหว่างผู้ใช้บริการ 3 กลุ่มวิชา ได้แก่ กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีดังนี้ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ส่วนใหญ่ ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) มี 2 ข้อที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการไม่แตกต่างกัน คือ ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่นั่งอ่านเดี่ยวและกลุ่ม ( $\chi^2=4.755, p > .05$ ) และบรรยากาศภายในสำนักหอสมุดสงบเงียบปราศจากเสียงรบกวน ( $\chi^2=2.470, p > .05$ ) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าทุกข้อส่งผลต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ( $p < .05$ ) ปัจจัยด้านการให้บริการพบว่าส่วนใหญ่ส่งผลต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) มี 3 ข้อที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการไม่แตกต่างกัน คือ วัน-เวลาเปิดบริการมีความเหมาะสม ( $\chi^2=2.616, p > .05$ ) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ( $\chi^2=5.363, p > .05$ ) และจุดให้บริการ one-stop service ทุกชั้นเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้ ( $\chi^2=3.578, p > .05$ ) และปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ส่งผลต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) มี 2 ข้อที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการไม่แตกต่างกัน คือ บุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากร ( $\chi^2=3.343, p > .05$ ) และมนุษยสัมพันธ์และความมีน้ำใจต่อผู้ใช้บริการ ( $\chi^2=5.482, p > .05$ ) รายละเอียดตามตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** ผลการเปรียบเทียบค่าร้อยละของความคิดเห็นระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” ต่อปัจจัยรายข้อที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

| ปัจจัยรายข้อ                                            | มนุษยศาสตร์<br>สังคมศาสตร์ | วิทยาศาสตร์<br>เทคโนโลยี | วิทยาศาสตร์<br>สุขภาพ | -Stat (p-value) <sup>a</sup> |
|---------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------------|
|                                                         | จำนวน(ร้อยละ)              | จำนวน(ร้อยละ)            | จำนวน(ร้อยละ)         |                              |
| <b>1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>         |                            |                          |                       |                              |
| 1.1 สำนักหอสมุดตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสมไปมาสะดวก      | 331 (61.0)                 | 152 (52.4)               | 159 (67.4)            | 12.637 (.002*)               |
| 1.2 ร้านอาหารมุมกาแฟสะดวกต่อการเข้าถึง                  | 285 (52.5)                 | 116 (40.3)               | 126 (53.4)            | 14.148 (.001*)               |
| 1.3 มีความเหมาะสมของการจัดพื้นที่นั่งอ่านเดี่ยวและกลุ่ม | 291 (53.7)                 | 136 (46.7)               | 135 (57.7)            | 4.755 (.093)                 |
| 1.4 บรรยากาศภายในสำนักหอสมุดสงบเงียบปราศจากเสียงรบกวน   | 276 (50.7)                 | 142 (49.1)               | 129 (54.4)            | 2.470 (.291)                 |
| 1.5 มีความเหมาะสมของอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศ            | 329 (60.6)                 | 167 (57.6)               | 157 (66.8)            | 8.547 (.014*)                |
| 1.6 มีระบบถ่ายเทอากาศที่ดีไม่มีกลิ่นรบกวน               | 322 (59.2)                 | 154 (52.9)               | 152 (64.1)            | 11.013 (.004*)               |
| 1.7 ความเพียงพอของแสงสว่างภายในสำนักหอสมุด              | 366 (67.4)                 | 185 (63.8)               | 181 (76.7)            | 9.783 (.008*)                |

ตารางที่ 5 ต่อ

| ปัจจัยรายชื่อ                                                                   | มนุษยศาสตร์<br>สังคมศาสตร์ | วิทยาศาสตร์<br>เทคโนโลยี | วิทยาศาสตร์<br>สุขภาพ | -Stat (p-<br>value)* |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|
|                                                                                 | จำนวน(ร้อยละ)              | จำนวน(ร้อยละ)            | จำนวน(ร้อยละ)         |                      |
| 1.8 การรักษาความสะอาดภายในและภายนอก<br>สำนักหอสมุด                              | 358 (66.1)                 | 184 (63.4)               | 177 (75.0)            | 12.515<br>(.002*)    |
| 1.9 ความเพียงพอของจุดบริการถ่ายเอกสาร                                           | 200 (36.7)                 | 110 (38.0)               | 100 (42.3)            | 9.985<br>(.007*)     |
| 1.10 ความเพียงพอของจำนวนเครื่อง<br>คอมพิวเตอร์                                  | 211 (38.9)                 | 108 (37.3)               | 115 (48.8)            | 12.672<br>(.002*)    |
| 1.11 ความเพียงพอของจุดติดตั้งอินเทอร์เน็ต<br>ไร้สาย                             | 270 (50.2)                 | 153 (53.5)               | 145 (63.0)            | 15.965<br>(<.001*)   |
| 1.12 มีความพร้อมในภาพรวมด้านอาคาร<br>สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก               | 306 (56.9)                 | 153 (53.0)               | 148 (63.5)            | 10.533<br>(.005*)    |
| <b>2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ<br/>(สิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์)</b>               |                            |                          |                       |                      |
| 2.1 มีความหลากหลายของทรัพยากร<br>สารสนเทศ                                       | 285 (53.1)                 | 147 (51.1)               | 158 (66.9)            | 15.899<br>(<.001*)   |
| 2.2 จำนวนและระยะเวลาที่ยืมเหมาะสม                                               | 294 (54.1)                 | 161 (55.4)               | 156 (66.1)            | 11.753<br>(.003*)    |
| 2.3 มีความเพียงพอของจำนวนหนังสือ<br>ภาษาไทยและต่างประเทศ                        | 245 (45.4)                 | 125 (43.0)               | 145 (61.2)            | 19.673<br>(<.001*)   |
| 2.4 หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศมี<br>ความใหม่และทันสมัย                     | 247 (45.8)                 | 122 (42.1)               | 138 (58.4)            | 17.359<br>(<.001*)   |
| 2.5 หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศมี<br>ความครอบคลุมทุกสาขาวิชา                | 245 (45.4)                 | 126 (43.5)               | 135 (57.2)            | 13.469<br>(.001*)    |
| 2.6 จำนวนวารสารฉบับพิมพ์ภาษาไทย<br>ภาษาต่างประเทศมีให้บริการเพียงพอ             | 223 (40.7)                 | 109 (37.6)               | 138 (58.2)            | 24.162<br>(<.001*)   |
| 2.7 ฐานข้อมูลออนไลน์มีความครอบคลุมทุก<br>สาขาวิชา                               | 244 (44.7)                 | 139 (47.8)               | 146 (61.6)            | 17.479<br>(<.001*)   |
| 2.8 จำนวนหนังสือพิมพ์ภาษาไทยและ<br>ภาษาต่างประเทศมีบริการเพียงพอ                | 243 (44.8)                 | 118 (41.0)               | 134 (56.8)            | 12.803<br>(.002*)    |
| 2.9 จำนวนนิตยสารภาษาไทย<br>ภาษาต่างประเทศมีบริการเพียงพอ                        | 239 (44.2)                 | 117 (40.7)               | 128 (54.5)            | 12.490<br>(.002*)    |
| 2.10 จำนวนหนังสือนิยาย/เรื่องสั้นมีให้บริการ<br>เพียงพอ                         | 224 (41.5)                 | 97 (33.6)                | 110 (47.5)            | 11.984<br>(.002*)    |
| 2.11 จำนวนสื่อโสตทัศนวัสดุมีให้บริการ<br>เพียงพอ                                | 228 (42.6)                 | 111 (38.8)               | 115 (49.8)            | 6.422<br>(.040*)     |
| 2.12 มีความพร้อมในภาพรวมด้านทรัพยากร<br>สารสนเทศ (สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์) | 241 (44.3)                 | 130 (45.6)               | 136 (58.3)            | 13.136<br>(.001*)    |
| <b>3. ด้านการให้บริการ</b>                                                      |                            |                          |                       |                      |
| 3.1 วัน-เวลาเปิดบริการมีความเหมาะสม                                             | 348 (64.2)                 | 188 (64.8)               | 165 (69.7)            | 2.616 (.270)         |
| 3.2 รูปแบบการให้บริการมีหลากหลาย                                                | 333 (60.8)                 | 170 (58.9)               | 166 (70.1)            | 10.719<br>(.005*)    |
| 3.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                   | 355 (64.5)                 | 172 (59.1)               | 173 (73.0)            | 14.771<br>(.001*)    |
| 3.4 ความถูกต้องในการให้บริการ                                                   | 359 (65.3)                 | 178 (61.2)               | 174 (73.4)            | 13.152<br>(.001*)    |

ตารางที่ 5 ต่อ

| ปัจจัยรายข้อ                                                         | มนุษยศาสตร์<br>สังคมศาสตร์ | วิทยาศาสตร์<br>เทคโนโลยี | วิทยาศาสตร์<br>สุขภาพ | -Stat (p-<br>value) <sup>a</sup> |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------------|
|                                                                      | จำนวน(ร้อยละ)              | จำนวน(ร้อยละ)            | จำนวน(ร้อยละ)         |                                  |
| 3.5 รูปแบบการจัดบริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ               | 330 (60.2)                 | 168 (58.3)               | 167 (70.5)            | 10.972<br>(.004*)                |
| 3.6 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน                             | 349 (63.6)                 | 194 (66.9)               | 173 (73.0)            | 5.363 (.068)                     |
| 3.7 การให้บริการมีความเสมอภาค                                        | 355 (64.9)                 | 192 (66.2)               | 171 (72.2)            | 6.124<br>(.047*)                 |
| 3.8 จุดให้บริการ one-stop service ทุกชั้น<br>เพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้ | 359 (65.7)                 | 183 (63.3)               | 166 (70.0)            | 3.578 (.167)                     |
| 3.9 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมิน<br>ความพึงพอใจ                | 326 (59.5)                 | 171 (58.9)               | 165 (69.9)            | 9.721<br>(.008*)                 |
| 3.10 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการ<br>เสนอแนะข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน   | 316 (57.5)                 | 155 (54.0)               | 160 (67.5)            | 14.160<br>(.001*)                |
| 3.11 มีความพร้อมในภาพรวมด้านการ<br>ให้บริการ                         | 348 (63.6)                 | 189 (65.8)               | 177 (75.0)            | 8.547<br>(.014*)                 |
| <b>4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>                                    |                            |                          |                       |                                  |
| 4.1 บุคลิกภาพและการแต่งกายของ<br>บุคลากร                             | 330 (61.7)                 | 183 (63.5)               | 159 (67.1)            | 3.343 (.188)                     |
| 4.2 การให้บริการด้วยความสุภาพ                                        | 344 (62.7)                 | 179 (61.7)               | 164 (69.2)            | 6.529<br>(.038*)                 |
| 4.3 ความรวดเร็วฉับไวและกระตือรือร้น<br>ขณะให้บริการ                  | 307 (60.0)                 | 180 (62.3)               | 161 (68.0)            | 7.986<br>(.018*)                 |
| 4.4 มนุษย์สัมพันธ์และความมีน้ำใจต่อผู้ใช้<br>บริการ                  | 324 (59.1)                 | 182 (62.8)               | 159 (67.4)            | 5.482 (.065)                     |
| 4.5 ความรู้ความสามารถในเชิงวิชาชีพของ<br>บุคลากร                     | 323 (59.0)                 | 183 (62.8)               | 168 (71.5)            | 11.354<br>(.003*)                |
| 4.6 ความสามารถด้านการสื่อสารด้วยวาจา                                 | 326 (59.3)                 | 180 (62.0)               | 168 (70.9)            | 8.669<br>(.013*)                 |
| 4.7 ความมีปฏิภาณไหวพริบในการ<br>ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา                  | 302 (54.9)                 | 167 (57.4)               | 164 (69.2)            | 13.931<br>(.001*)                |
| 4.8 มีความพร้อมในภาพรวมด้านบุคลากร<br>ผู้ให้บริการ                   | 337 (61.3)                 | 181 (62.2)               | 166 (70.0)            | 7.503<br>(.023*)                 |

<sup>a</sup>Kruskal-Wallis H Chi-Square Test\* $p < .05$ 

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 617 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 ตอบคำถามปลายเปิดโดยเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสรุปความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกันนำเสนอในบางประเด็น จำแนก รายปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านไม่เพียงพอโดยเฉพาะช่วงใกล้สอบ ( $n=123$ ) อาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน เหมาะสม สะอาด สะดวกต่อการค้นคว้า ( $n=106$ ) ควรขยายอาคารสำนักหอสมุดเนื่องจากมีพื้นที่คับแคบแออัดเกินไปไม่เพียงพอต่อความต้องการของ

ผู้ให้บริการ ( $n=93$ ) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและไม่เป็นระเบียบ ( $n=55$ ) ปัญหาเรื่องการจองโต๊ะนั่งอ่านหนังสือ ( $n=52$ ) ห้องน้ำไม่สะอาดและมีกลิ่นเหม็น ( $n=45$ ) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล/อินเทอร์เน็ต เก่าและช้า ( $n=29$ ) ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล/อินเทอร์เน็ตเพราะมีจำนวนน้อย ( $n=24$ ) ภายในห้องสมุดเสียงดังและมีเสียงรบกวนมาก ( $n=19$ ) ควรให้พื้นที่บริเวณชั้น 1 เป็น Zone-24 ทั้งหมด ( $n=17$ ) Zone-24 เสียงดังมาก ( $n=17$ ) ควรมีจุดบริการถ่ายเอกสารทุกชั้นของสำนักหอสมุด ปัจจุบันมีไม่เพียงพอ ( $n=15$ )

2. ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือน้อย

เก่า และล้าสมัย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรจัดทำหนังสือให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาให้มากขึ้นที่ผลิตใหม่ เนื้อหาทันสมัยทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ ( $n=131$ ) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอกับความต้องการ เนื้อหาทันสมัย ( $n=61$ ) หนังสือค้นหายากหาไม่พบที่ชั้น ( $n=42$ ) หาหนังสือที่ชั้นไม่พบแต่ในระบบ OPAC บอกว่าอยู่ที่ชั้น ( $n=38$ ) ฐานข้อมูลไม่เพียงพอ ควรซื้อ database มากกว่านี้เพราะบางสาขาไม่สามารถ download ข้อมูลได้ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสอนและวิจัย ( $n=32$ )

3. ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ บริการต่างๆ ครอบคลุมและเพียงพอ ( $n=96$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ( $n=65$ ) ควรขยายเวลาเปิดบริการ หลังเวลา 20.00 น. ( $n=9$ ) ควรเพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือ ( $n=7$ ) เปิดบริการ 24 ชั่วโมงก่อนสอบ มีความเหมาะสมดีมากเป็นประโยชน์แก่นิสิต ( $n=7$ ) ควรเพิ่มเวลาเปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ( $n=6$ ) สอบ midterm ควรเปิด 24 ชั่วโมง ( $n=3$ )

4. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ ให้คำแนะนำ มีน้ำใจ เอาใจใส่ช่วยเหลือ อธิบายคดี พุดจาไพเราะยิ้มแย้ม ( $n=124$ ) บุคลากรบางท่านยังขาดจิตสำนึกในการให้บริการไม่สุภาพ ( $n=39$ ) บุคลากรบางท่านไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส ( $n=32$ ) บุคลากรบางท่านไม่เป็นกัลยาณมิตร พุดจาไม่ดี อยากให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการมากกว่านี้ ( $n=31$ ) หน้าตาบุคลิกภาพควรพร้อมที่จะให้บริการมากกว่านี้ ( $n=22$ ) ควรเต็มใจให้บริการข้อมูลแก่นิสิต ( $n=19$ ) ขอให้ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับนิสิต ( $n=13$ ) บุคลากรบางท่านไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ

### การอภิปรายผล

จากผลการสำรวจเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการทุกประเภท พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ปัจจัยด้านการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อสูงสุด ความพร้อมในภาพรวมด้านการให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ จุดให้บริการ one-stop service ทุกชั้นเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้ เนื่องจากสำนักหอสมุดดำเนินการลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงโดยรวมงานบริการหลายประเภทไว้ ณ จุดเดียว คือ เคาน์เตอร์ให้บริการทั้ง 3 ชั้น ประกอบด้วย บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด/แนะนำการใช้ฐานข้อมูล/เสนอแนะรายชื่อหนังสือ บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ บริการหนังสือเร่งด่วนที่ผู้ใช้ต้องการแต่ยังอยู่ระหว่างการเตรียมวิเคราะห์หมวดหมู่ และบริการรับแจ้งหนังสือหาย ซึ่งผู้ใช้บริการไม่ต้องติดต่อขอใช้บริการที่จุดบริการหลายแห่ง ส่งผลให้ได้รับความสะดวกสบายและประหยัดเวลา (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553ก, หน้า 36)

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ โกวิทบูล (2547) ศึกษาองค์ประกอบในการตัดสินใจเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงและพบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลให้นักศึกษาตัดสินใจเข้าใช้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการสารสนเทศ เช่นเดียวกับ Posey (2009) ที่ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังต่อการบริการเชิงคุณภาพของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยวอลเตอร์สเตทและพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับสูงด้านการให้บริการของห้องสมุด รวมถึงงานวิจัยของ Hiller (2001) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการและสมรรถนะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยวอชิงตันและพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับสูงด้านการให้บริการเช่นเดียวกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อสูงสุด คือ การให้บริการด้วยความสุภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ มาลี ไชยเสนา (2548, หน้า 153) อ้างอิงใน วลุลี โพธิ์รังสิยากร, 2554, หน้า 81) ที่อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการคือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่จัดการด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการและวิชาชีพมีทักษะในการสื่อสารและคุณสมบัติเฉพาะตัว เช่น ความสุภาพอ่อนน้อม มีน้ำใจและมีไหวพริบดี เช่นเดียวกับงานวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดของ อภิญญา ลีบ่อน้อย (2546), มุทิตา นครินทร์ (2549) และชมพูนุช โพธิ์ศิริ (2551) ที่พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการระดับมากปัจจัยหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านบุคลากรที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในบุคลิกลักษณะมนุษยสัมพันธ์ ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วที่ได้รับจากผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลุลี โพธิ์รังสิยากร (2554, หน้า 89) ที่ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงสัมพันธภาพที่มีให้กับผู้อื่นรวมถึงความประพฤติดี และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ส่งผลถึงการให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง-มาก สูงสุด คือ ความเพียงพอของแสงสว่างภายในสำนักหอสมุด จากข้อมูลหลักฐานอ้างอิงในรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีงบประมาณ 2554 (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554ก, หน้า 83) เกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยการวัดค่าปริมาณความเข้มของการส่องสว่างไม่ต่ำกว่า 200 ลักซ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติ ลิขิตอนุรักษ์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อไฟฟ้าแสงสว่างภายในอาคารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด

มีความพอใจต่อแสงสว่างที่ระดับความส่องสว่าง 300 ลักซ์ สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลาง น้อยสุด คือ ความเพียงพอของจุดบริการถ่ายเอกสาร สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการว่าสำนักหอสมุดควรมีจุดบริการถ่ายเอกสารทุกชั้น ปัจจุบันมีร้านถ่ายเอกสารไว้ให้บริการภายในสำนักหอสมุดที่ชั้น 2 และชั้น 3 ซึ่งถ้าเป็นช่วงใกล้สอบที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากอาจเกิดความไม่สะดวกขึ้นได้ ซึ่งสำนักหอสมุดต้องเร่งทบทวนในประเด็นนี้ต่อไป ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ (สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์) มีค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนะ บัวสนธ์ และคณะ (2547) ที่ศึกษาสภาพการให้บริการหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ทุกคณะในด้านการบริการของหอสมุด ด้านวัสดุสิ่งพิมพ์ ด้านอินเทอร์เน็ต ด้านฐานข้อมูล CD-ROM ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ โดยภาพรวมพบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านและสอดคล้องกับรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในสำนักหอสมุด ปีงบประมาณ 2554 ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรเต็มเวลาเทียบเท่า เท่ากับ 342.86 บาท ต่อคน และงบประมาณของการสำนักสมุดที่ได้รับการจัดสรรต่องบประมาณของมหาวิทยาลัย เท่ากับร้อยละ 1.08 (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554ก, หน้า 15, 73-74) ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ทบวง มหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 ตอนที่ 2 งบประมาณและการเงิน และตอนที่ 4 ทรัพยากรสารสนเทศ (14 สิงหาคม 2544, หน้า 3, 6-7) ที่กำหนดว่า ห้องสมุดควรได้รับงบประมาณอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบประมาณทั้งหมดของสถาบันอุดมศึกษา

เมื่อพิจารณาปัจจัยรายข้อด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการในระดับมากมี 2 ประเด็น คือ (1) จำนวนและระยะเวลาที่ให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศเหมาะสม สอดคล้องกับ ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง การให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 2 ฉบับ (3 พฤศจิกายน 2551, 5 ตุลาคม 2552) ที่กำหนดจำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภทอย่างเหมาะสมและปรับเวลาการให้บริการในช่วงเปิด-ปิดภาคเรียน ก่อนสอบปลายภาค 1 เดือนที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง และ (2) ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย อาจเป็นผลจากการที่สำนักหอสมุดดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยจัดงานมหกรรมหนังสือ NU Book Fair ในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ซึ่งเป็นช่วงเปิดภาคการศึกษาที่ 2 ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการทุกประเภทมีส่วนร่วมในการสั่งซื้อ/เสนอแนะรายชื้อหนังสือภายในงาน ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามผลการสั่งซื้อแบบ ออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดได้ตลอดเวลา รวมถึงการที่สำนักหอสมุดมีบริการที่หลากหลายประเภททุกรูปแบบ เพื่อผู้ใช้บริการได้เลือกใช้ตามความต้องการ ทั้ง

บริการสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในด้านการจัดซื้อฐานข้อมูลออนไลน์ สำนักหอสมุดได้พิจารณาคัดเลือกซื้อฐานข้อมูลที่ครอบคลุมทั้ง 3 กลุ่มวิชา คือ กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยการเชิญผู้บริหารฝ่ายวิชาการของทุกคณะประชุมปรึกษาหารือเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันในการจัดซื้อฐานข้อมูลทางวิชาการ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554ก, หน้า 34-45)

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดระหว่างผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์ นิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษาปริญญาโท และบัณฑิตศึกษาปริญญาเอก พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ รัตนะ บัวสนธ์ และคณะ (2547) ที่เปรียบเทียบปัญหาการใช้หอสมุดของนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวรระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา พบว่ามีปัญหาการให้บริการหอสมุดไม่แตกต่างกัน คือ มีปัญหาในระดับปานกลางเช่นกัน เมื่อพิจารณาที่ปัจจัยด้านการให้บริการรายข้อ พบว่า ค่าร้อยละของความคิดเห็นระดับมาก-มากที่สุดของบัณฑิตศึกษาปริญญาเอกสูงกว่าอาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาปริญญาโทใน 3 ประเด็น คือ (1) ระยะเวลาเปิดบริการมีความเหมาะสม (2) รูปแบบการให้บริการมีหลากหลาย และ (3) ความรวดเร็วในการให้บริการที่แสดงว่าบัณฑิตศึกษาปริญญาเอกให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวเนื่องจากการเป็นนักศึกษาต่อในระดับสูงที่สุดจึงมีความต้องการใช้บริการสำนักหอสมุดทุกช่วงเวลา สอดคล้องกับการที่สำนักหอสมุดมีการปรับขยายเวลาเปิดบริการที่เหมาะสมตลอดปีการศึกษาตามประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่องการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรดังที่กล่าวมาแล้ว นอกจากนี้บัณฑิตศึกษาปริญญาเอกยังให้ความสำคัญกับรูปแบบการให้บริการที่สำนักหอสมุดจัดให้บริการอย่างหลากหลายทั้งประเภทสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่สนับสนุนการศึกษาค้นคว้า วิจัย วิทยานิพนธ์ และการค้นคว้า รวมถึงความรวดเร็วในการให้บริการ อาจสืบเนื่องจากสำนักหอสมุดนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ที่ลดขั้นตอนและความซับซ้อนในการให้บริการ ส่งผลให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา

นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าร้อยละของความคิดเห็นระดับมาก-มากที่สุดของบัณฑิตศึกษาปริญญาโทสูงกว่าอาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาปริญญาเอกใน 2 ประเด็น คือ (1) จุดให้บริการ one-stop service ทุกชั้นเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้ และ (2) ความพร้อมในภาพรวมด้านการให้บริการ สะท้อนให้เห็นถึงบัณฑิตศึกษาปริญญาโท มีความต้องการใช้บริการหลายประเภท ณ จุดบริการเคาน์เตอร์ยืม-คืนเพียงจุดเดียวและบริการนี้ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกและประหยัดเวลาสำหรับประเด็นความพร้อมในภาพรวมด้านการให้บริการที่

ประกอบด้วย วัน-เวลาเปิดบริการ รูปแบบการให้บริการ ที่มีหลากหลายและขั้นตอนการให้บริการนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางนุช ศรีเอี่ยม (2550) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งบริการสารสนเทศในห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีหลายประเภท รวมถึงบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบอัตโนมัติแบบ one-stop service พบว่าการให้บริการในภาพรวมทั้งหมดมีปัญหา ระดับปานกลางและมีข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์แหล่งข้อมูล ควรมีการเสริมทักษะการแก้ปัญหาในด้านข้อมูลและเครื่องมือในการให้บริการและควรจัดการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะกลุ่มโดยแบ่งตามระดับการศึกษา

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดระหว่างผู้ใช้บริการกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษาปริญญาโท บัณฑิตศึกษาปริญญาเอก และบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดคณะ/หน่วยงานทั้ง 3 กลุ่มวิชาดังกล่าว พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อการเข้าใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าร้อยละของความคิดเห็นระดับมาก-มากที่สุดของผู้ใช้บริการกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ สังกัดคณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะทันต-แพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ สูงกว่ากลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในทุกปัจจัยรายด้าน/รายข้อ

เมื่อพิจารณาปัจจัยรายข้อด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ค่าร้อยละของความคิดเห็นระดับมาก-มากที่สุดของผู้ใช้บริการกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ สูงสุด คือ ความเพียงพอของแสงสว่างภายในสำนักหอสมุด แสดงให้เห็นว่า การที่สำนักหอสมุดมีระบบในการควบคุม ความเข้มของแสงตามมาตรฐานไม่ต่ำกว่า 200 ลักซ์ ด้วยการวัดค่าปริมาณความเข้มของการส่องสว่างที่เหมาะสมในพื้นที่ให้บริการภายในอาคารสำนักหอสมุดอย่างสม่ำเสมอตามคำสั่งแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554ก, หน้า 83)

ปัจจัยรายข้อด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ค่าร้อยละของความคิดเห็นระดับมาก-มากที่สุดของผู้ใช้บริการกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ สูงสุด คือ ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศที่สะท้อนภาพการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดในหลายรูปแบบ ซึ่งนอกจากสิ่งพิมพ์ตำรา หนังสือทั่วไป วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์แล้ว ยังมีสื่อโสตทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ ไว้บริการรวมถึงฐานข้อมูลออนไลน์ที่เป็นผลมาจากคณาจารย์ทั้ง 3 กลุ่มวิชาร่วมกันพิจารณาคัดเลือกเพื่อให้สำนักหอสมุดดำเนิน

การบอกรับ รวมถึงฐานข้อมูลและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่บางคณะในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพบอกรับร่วมกับสำนักหอสมุด

ปัจจัยรายข้อด้านการให้บริการ พบว่า ค่าร้อยละของความคิดเห็นระดับมาก-มากที่สุดของผู้ใช้บริการกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ สูงสุด คือ ความพร้อมในภาพรวมด้านการให้บริการ ซึ่งเป็นผลจากการที่สำนักหอสมุดนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลา แต่ขัดแย้งกับจิตติวรรณ สิทธิวิรัชธรรม (2551) ที่ศึกษาความต้องการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์กลุ่มมหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และพบว่าปัญหาในการให้บริการคือขาดการส่งเสริมแนะนำ/ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสืบค้นและการใช้บริการแก่อาจารย์ รวมถึงระบบการให้บริการสารสนเทศที่ไม่สะดวกต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

ปัจจัยรายข้อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ค่าร้อยละของความคิดเห็นระดับมาก-มากที่สุดของผู้ใช้บริการกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ สูงสุด คือ ความรู้ความสามารถในเชิงวิชาชีพของบุคลากร แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพของบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลุลี โพธิ์รังสิยากร (2554, 88) ที่พบว่าบุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตรงตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามโครงสร้างการบริหารงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนในแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด พ.ศ. 2552-2555 (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551ข, หน้า 5)

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สรุปผลได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดของผู้ใช้บริการทุกประเภทในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ (สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์) ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการให้บริการ ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของอาจารย์ นิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษาปริญญาโท และบัณฑิตศึกษาปริญญาเอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในประเด็นความเหมาะสมของวันเวลาเปิดบริการ ความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ จุดให้บริการ one-stop service และความพร้อมด้านการให้บริการในภาพรวมจากการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มวิชา พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อการเข้าใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยผู้ใช้บริการกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคิดเห็นระดับมาก-มากที่สุดต่อปัจจัยทุกข้อทั้ง 4 ด้าน สูงกว่ากลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+TM ในการประเมินระดับบริการที่ผู้ใช้อย่างไร การให้บริการระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการได้รับระดับบริการต่ำสุดที่ผู้ใช้อยอมรับได้ และระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริง ซึ่งเป็นการประเมินโดยผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง และทำให้ทราบถึงความต้องการ รวมถึงความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการสมควรได้รับจากสำนักหอสมุด

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ภิญญา เปลี่ยนบางช้าง ที่ปรึกษางานวิจัย คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่กรุณาใช้เวลาให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็นอันมีค่ามาตลอดระยะเวลาของการทำวิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาตรวจสอบเนื้อหาให้ข้อเสนอแนะและปรับแก้เครื่องมือวิจัย ขอขอบพระคุณ คุณปัทมา บุระมาน ผู้บันทึกข้อมูลทางสถิติด้วยความอดทนพากเพียรพยายาม และขอขอบคุณผู้ใช้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คุณประโยชน์จากการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขออุทิศแด่สำนักหอสมุด องค์การแห่งสรรพวิทยาการที่อยู่เคียงคู่กับมหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

## เอกสารอ้างอิง

เกียรติ ลิขิตอนุรักษ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อไฟฟ้าแสงสว่างภายในอาคารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET). (2551). *ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.

จิตติวรรณ สิทธิวิรัชธรรม. (2551). *ความต้องการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ชมพูนุช โพธิศิริ. (2551). *ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดของสถาบันวิชาการ ทีโอที สำนักงานใหญ่*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.

เชียง เกษิต. (2547). การวิเคราะห์ข้อมูล. ใน *วิธีการวิจัยเบื้องต้น* (หน้า 151-209). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ทบวงมหาวิทยาลัย. (14 สิงหาคม 2544). *ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544*.

นงนุช ศรีเอี่ยม. (2550). *สภาพและปัญหาการให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2549). *คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

มหาวิทยาลัยนเรศวร. (3 พฤศจิกายน 2551). *ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง การให้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร*.

มหาวิทยาลัยนเรศวร. (5 ตุลาคม 2552). *ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง การให้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)*.

มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2554). *หน่วยงาน คณะ สำนักวิทยาลัย สถาบัน*. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2554, จาก <http://www.nu.ac.th/index.php>

มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักหอสมุด. (2551ก). *รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีงบประมาณ 2551*. พิษณุโลก: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร.

มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักหอสมุด. (2551ข). *แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2552- 2555*. พิษณุโลก: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร.

มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักหอสมุด. (2552). *รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีงบประมาณ 2552*. พิษณุโลก: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร.

มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักหอสมุด. (2553). *รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีงบประมาณ 2553*. พิษณุโลก: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร.

มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักหอสมุด. (2554ก). *รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีงบประมาณ 2554*. พิษณุโลก: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร.

มหาวิทยาลัยนเรศวร. สำนักหอสมุด. (2554ข). สถิติการ  
เข้าใช้บริการ ปีการศึกษา 2553. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน  
2554, จาก [http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/  
statistics.php](http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/statistics.php)

มุกิตา นครินทร์. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ศูนย์บริการการศึกษาและห้องสมุด สำนักพัฒนาเทคนิค  
ศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ:  
บทคัดย่อ. กรุงเทพฯ ฯ: สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบัน  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

รัตนะ บัวสนธิ์, บัณฑิตา อินสมบัติ, ปรรธนา โกวิทยางกูร  
และไพศาล วรคำ. (2547). การศึกษาสภาพการให้บริการ  
หอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร (รายงานการวิจัย).  
พิษณุโลก: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย นเรศวร.

วลุณี โพธิ์รังสิยากร. (2554). ความฉลาดทางอารมณ์และ  
ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหา  
วิทยาลัยนเรศวร. วารสารสมาคมนักวิจัย, 16(1), 77-91.

วันเพ็ญ โกวิทวิบูล. (2547). การศึกษาองค์ประกอบใน  
การตัดสินใจเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหา  
วิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2554). การใช้เกณฑ์แปลความหมาย  
ค่าเฉลี่ยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า. สืบค้น เมื่อ  
30 กันยายน 2554, จาก [http://kroobannok.com/blog/  
43535](http://kroobannok.com/blog/43535)

อภิญา ลีบ่อน้อย. (2546). ปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิด  
แรงจูงใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์  
การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์  
กศ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

Hiller, Steven. (2001). Assessing user needs,  
satisfaction, and library performance at the University  
of Washington Libraries. *Library Trends*, 49(4),  
605-625.

Posey, James A. (2009). *Student perceptions and  
expectation of library services quality and user  
satisfaction at Walters State Community College*.  
Doctor of Education, Ph.D., East Tennessee State  
University.