

# สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



นางสาวสุรีย์ บุนงามงคล  
นายโสพล จันทรโชติ  
นางศรีไพร เกษดี  
นางศรีเพ็ญ เทนอิสสระ

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2546

RC14

ISBN 974-324-279-1

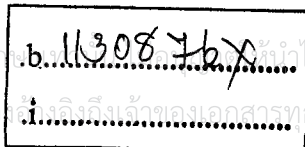
Z

675

.U5

เลขหมู่  
เลขทะเบียน  
วันที่, เดือน, ปี

48778  
23 S.A. 2546



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น หากทางหอสมุดกลาง และต้อ... และต้อง... ถึงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการ...

User Satisfaction of the Library Services at Central Library  
by King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang Undergraduate Students



Miss Suree Bungamongkon

Mr. Sopol Jantarachot

Mrs Sriprai Kasdee

Mrs Sriphen Tenitsara

Central Library, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

2003

ISBN 974-324-279-1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



งานวิจัยเรื่องนี้  
ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2545  
ของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในภาพรวมของบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. พบว่านักศึกษาทุกคณะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบเชิงซ้อนแล้วปรากฏว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. แตกต่างจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title            User satisfaction of the library services at Central Library by King Mongkut's  
                      Institute of Technology Ladkrabang Undergraduate Students

Name            Miss Suree      Bungamongkon

                      Mr. Sopol        Jantarachot

                      Mrs. Sriprai     Kasdee

                      Mrs. Sriphen    Tenitsara

Advisor        Dr. Wattanachai Pongnak and Mr. Dolachart Tantivanich

Organization    Central Library, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

Year            2003

Abstract

This study has 3 purposes, firstly to evaluate user satisfaction of the library services at Central Library by King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang undergraduate students, the second to compare user satisfaction between each faculties, the third to consider the results to adjust and upgrade the library services. For this study, a sample of 771 students was selected from 12,498 undergraduate students according to stratified random sampling plan by using faculties as stratification variables. The instrument used to collect data was questionnaires. Statistics method used in data analyses were descriptive statistics, One-way ANOVA, and Tukey's multiple test at  $\alpha = 0.05$ .

The results shown that in the survey of user satisfaction's opinions, they were satisfied with 7 services in high level such as bag deposit service, reference service, thesis service, Thai Industrial Standard service, King Rama IV room service, circulation service, and audio-visual service. The users were satisfied with 13 services in medium level such as newspapers service, OPAC searching service, continuing curriculum bulletin service, Thai Government publication service, CD-Rom/Online searching service, Thai and foreign periodicals service, general books room service, WebOPAC searching service, reference room service, interlibrary loan service, photocopy service, King Mongkut's archive room service, and cinema service. All sample groups of users were satisfied with library services provided by Central Library, KMITL in high level. There were

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

statistically significant difference between the student in Faculty of Engineering and Faculty of Agricultural Technology at  $\alpha = 0.05$ .



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนำ

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” จัดทำขึ้นตามวัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. ที่ต้องการทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ในการใช้บริการต่าง ๆ ภายในสำนักหอสมุดกลาง เพื่อนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงการจัดให้บริการต่าง ๆ ให้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยหยิบยกรุ่นนักศึกษาปริญญาตรีมาเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้สำนักหอสมุดกลาง สจล. เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้จำนวนมากที่สุดของห้องสมุด

คณะผู้วิจัย ตระหนักดีถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่าเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของห้องสมุด และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ จึงได้แบ่งเวลาทำการวิจัยอย่างต่อเนื่องโดยใช้เวลา 1 ปี จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความร่วมมืออย่างดียิ่งในทีมคณะผู้วิจัย และได้รับความกรุณาให้คำแนะนำด้านสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลจากอาจารย์คลงชาติ ต้นคิวนิช และอาจารย์สุจิตรา สุขนธมัต แห่งภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ขอขอบคุณอาจารย์ ดร. วัฒนชัย พงษ์นาค ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้โอกาสและให้การสนับสนุนด้วยงบประมาณเงินรายได้ของสำนักหอสมุดกลาง ให้คณะผู้วิจัยได้ผลิตผลงานวิจัยฉบับนี้ออกมาเผยแพร่ได้ตามกำหนดเวลา และขอขอบคุณบุคลากรทุกท่านของสำนักหอสมุดกลาง สจล. ที่ให้ความช่วยเหลือแก่คณะผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ทำการวิจัย

คณะผู้วิจัย

พ.ศ. 2546

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	3
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.8 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	4
2. การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ความสำคัญของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา.....	5
2.2 การจัดให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	6
2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด.....	8
2.4 อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	10
2.5 อาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	11
2.5.1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อม.....	12
2.5.2 การจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยภายในอาคาร.....	12
2.5.3 การจัดให้บริการ.....	14
2.5.4 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ.....	15
2.5.5 จำนวนผู้ให้บริการ.....	15

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.6.1 งานวิจัยในประเทศไทย.....	16
2.6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ.....	20
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	23
3.1 ประชากร.....	23
3.2 แผนแบบการสุ่มตัวอย่าง.....	23
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.4 การทดสอบแบบสอบถาม.....	24
3.5 การหาขนาดตัวอย่าง.....	27
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.7 วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4.1 ตารางนำเสนอข้อมูล.....	30
4.2 การทดสอบสมมติฐาน.....	109
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	110
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	110
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	119
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	125
บรรณานุกรม.....	126
ภาคผนวก.....	132
แบบสอบถาม.....	133
ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความพึงพอใจบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง.....	149
ประกาศสถาบันฯ เรื่องการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง พ.ศ. 2543 .....	150
ประกาศสถาบันฯ เรื่องการบริการระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง พ.ศ. 2545.....	154
ประกาศสถาบันฯ เรื่องการใช้บริการทางวิชาการงาน โสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง พ.ศ. 2542.....	164

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ประกาศสำนักหอสมุดกลาง สถาบันฯ เรื่องการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ จากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม (CD-ROM) พ.ศ. 2545.....	166
--	-----



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	23
3.2 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบแบบสอบถาม.....	25
3.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม.....	26
3.4 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ โดยแบ่งชั้นภูมิตามคณะ.....	28
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	30
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสภาพการเรียน.....	31
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	31
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ ที่สำคัญของการใช้ห้องสมุด.....	32
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้ ห้องสมุด.....	33
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีค้นหาทรัพยากร สารสนเทศในห้องสมุด.....	33
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการแก้ปัญหา ในการใช้ห้องสมุด.....	34
4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวันและเวลาที่ชอบใช้ ห้องสมุดมากที่สุด.....	34
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในสภาพ แวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	35
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในสภาพ แวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามรายละเอียดของสภาพแวดล้อม และคณะที่สังกัด.....	36
4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการรับฝาก สิ่งของ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	37
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ รับฝากสิ่งของ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ รับฝากสิ่งของ จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	39
4.14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ หนังสือพิมพ์ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	40
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ หนังสือพิมพ์ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	41
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ หนังสือพิมพ์ จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	42
4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ สืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	43
4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ สืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	44
4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ สืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC จำแนกตามรายละเอียดของ บริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	45
4.20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	46
4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	47
4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	48
4.23 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ วิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	49
4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ วิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ วิทยานิพนธ์/ปริญญานิพนธ์ จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....51
4.26	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) จำแนกตามคณะที่สังกัด.....52
4.27	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) จำแนกตามคณะที่สังกัด.....53
4.28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) จำแนกตามรายละเอียดของ บริการนี้ และคณะที่สังกัด.....54
4.29	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการคู่มือ/ หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....55
4.30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ คู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....56
4.31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ คู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ จำแนกตามรายละเอียด ของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....57
4.32	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการสิ่งพิมพ์ รัฐบาลไทย จำแนกตามคณะที่สังกัด.....58
4.33	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ สิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย จำแนกตามคณะที่สังกัด.....59
4.34	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของระดับความพึงพอใจในบริการสิ่งพิมพ์ รัฐบาลไทย จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....60
4.35	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ สืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....61
4.36	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ จำแนกตามรายละเอียด ของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	63
4.38 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ วารสารภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	64
4.39 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ วารสารภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	65
4.40 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ วารสารภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ จำแนกตามรายละเอียด ของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	66
4.41 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ หอสมุดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จำแนก ตามคณะที่สังกัด.....	67
4.42 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ หอสมุดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จำแนกตาม คณะที่สังกัด.....	68
4.43 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ หอสมุดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จำแนกตามราย ละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	69
4.44 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการห้อง หนังสือทั่วไป จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	70
4.45 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการจัด ให้บริการห้องหนังสือทั่วไป จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	71
4.46 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการ จัดให้บริการห้องหนังสือทั่วไป จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	72

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.47 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการสืบค้น สารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	73
4.48 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในบริการสืบค้นสารสนเทศ WebOPAC จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	74
4.49 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในบริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	75
4.50 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ ยืม-คืนหนังสือ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	76
4.51 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ ยืม-คืนหนังสือ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	77
4.52 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในบริการยืม-คืนหนังสือ จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	78
4.53 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ ห้องหนังสืออ้างอิง จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	79
4.54 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ ห้องหนังสืออ้างอิง จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	80
4.55 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในบริการห้องหนังสืออ้างอิง จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	81
4.56 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ ยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	83
4.57 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำแนกตามคณะ ที่สังกัด.....	84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.58 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำแนก ตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	85
4.59 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้ บริการถ่ายสำเนาเอกสาร จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	86
4.60 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในบริการถ่ายสำเนาเอกสาร จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	87
4.61 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในบริการถ่ายสำเนาเอกสาร จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	88
4.62 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ หอดจดหมายเหตุพระจอมเกล้า จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	89
4.63 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในบริการหอดจดหมายเหตุพระจอมเกล้า จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	90
4.64 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ- ในบริการหอดจดหมายเหตุพระจอมเกล้า จำแนกตามรายละเอียด ของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	91
4.65 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการ โสตทัศนศึกษา จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	92
4.66 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ โสตทัศนศึกษา จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	93
4.67 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในบริการ โสตทัศนศึกษา จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....	94
4.68 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้ บริการฉายภาพยนตร์ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	95
4.69 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในบริการฉายภาพยนตร์ จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	96

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.70	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการฉายภาพยนตร์ จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด.....97
4.71	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. จำแนกตามคณะที่สังกัด.....98
4.72	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านบุคลากร จำแนกตามรายละเอียดของความคิดเห็น และคณะที่สังกัด.....99
4.73	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรายละเอียดของความคิดเห็น และคณะที่สังกัด.....100
4.74	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามรายละเอียดของความคิดเห็น และคณะที่สังกัด.....103
4.75	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านวันและเวลาเปิด-ปิดบริการ จำแนกตามรายละเอียดของความคิดเห็น และคณะที่สังกัด.....104
4.76	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านรูปแบบการจัดให้บริการ จำแนกตามรายละเอียดของความคิดเห็น และคณะที่สังกัด.....105
4.77	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ จำแนกตามรายละเอียดของความคิดเห็น และคณะที่สังกัด.....107
4.78	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.....109

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหา

ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 22 ระบุว่า “การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ” และมาตรา 25 ระบุว่า “รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงาน และการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การศึกษาและนันทนาการ แหล่งข้อมูล และแหล่งการเรียนรู้อื่นอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ” จากข้อความดังกล่าวนี้ เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของห้องสมุดที่ต้องมีระบบการจัดการให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ หรือแหล่งรวบรวมทรัพยากรหลากหลายประเภท และให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นเครือข่าย เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุดได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม (ประพัฒน์พงษ์ เสนาฤทธิ์ : 2543, 23)

การบริหารจัดการห้องสมุดในยุคปัจจุบัน ซึ่งอยู่ระหว่างการปฏิรูปการศึกษาต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดหลายประการ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนแนวคิดให้ผู้ใช้บริการ คือ ลูกค้า เปลี่ยนการบริการจากเชิงรับมาเป็นเชิงรุก จัดให้มีบริการเสมือนจริง สอนลูกค้าให้รู้วิธีเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อลูกค้าจะได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการคัดสรรสารสนเทศเพื่อบริการลูกค้า (อภิขัย ประกอบผล : 2543, 24)

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เริ่มเปิดให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ ข้าราชการ และบุคลากรทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 เป็นต้นมา ได้มีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประเภทต่างๆ ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและประเภทของทรัพยากรที่หลากหลายมากขึ้นตามลำดับ จนถึงปัจจุบันได้เปิดให้บริการที่อาคารเฉลิมพระเกียรติ ที่มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 10,000 ตารางเมตร เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ในช่วงเปิดภาคการศึกษา เพื่อรองรับผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท ตามระเบียบการใช้ห้องสมุดที่ประกาศใช้ กลุ่มผู้ใช้บริการหลักของสำนักหอสมุดกลาง คือ กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เปิดสอนตามหลักสูตรการเรียนการสอนใน 5 คณะ และ 1 โครงการคณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ และโครงการคณะอุตสาหกรรมเกษตร ซึ่งมีจำนวน 12,498 คน จากจำนวนนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปริญญาโท และปริญญาเอก ของทั้งสถาบันฯ รวม 16,058 คน จำนวนนักศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.83 ของนักศึกษาทั้งสถาบันฯ (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนและประมวลผลและบัณฑิตวิทยาลัย สจล. สํารวจเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2545 และ 18 ตุลาคม 2545)

ปัจจุบันสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังนำระบบประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน มาเป็นกลไกสำคัญในการรับประกันคุณภาพการปฏิบัติงานทุกด้านของสำนักหอสมุดกลาง เพื่อเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริการ ให้สมดังปณิธานที่ตั้งไว้ว่า “สำนักหอสมุดกลาง มุ่งมั่นให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ เพื่อการศึกษา การวิจัย และการเรียนรู้ โดยยึดความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก” ทั้งนี้สำนักหอสมุดกลาง ได้ระบอบุคลากรคุณภาพ ข้อที่ 16 ว่า “ปริมาณและคุณภาพงานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” โดยมีดัชนีบ่งชี้คุณภาพข้อที่ 16.2 ว่า “มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” และมีเกณฑ์ตัดสิน ข้อที่ 16.2.2 ว่า “ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 มีความพึงพอใจในการใช้บริการ” (คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง : 2544, 45)

จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่มาของโครงการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทั้งเพื่อตอบสนองเรื่องการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดกลาง และเพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยที่ได้รับมาพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคณะ ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละคณะ ที่มีต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.
3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับ มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการจัดให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง แตกต่างกันตามคณะที่สังกัด

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคณะ ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ที่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประจำปีการศึกษา 2545

#### 1.5 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตของการวิจัย
2. ศึกษาวรรณกรรม ทฤษฎีแนวคิดที่เกี่ยวข้อง
3. ตั้งสมมติฐาน
4. ศึกษากระบวนการทางสถิติที่จะต้องใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
5. กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เหมาะสม
6. สร้างแบบสอบถาม
7. ทำ Pretest เพื่อทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 60 ชุด จำแนกตามคณะที่สังกัดดังนี้
  - 7.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 25 คน
  - 7.2 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 7 คน
  - 7.3 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 12 คน
  - 7.4 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 7 คน
  - 7.5 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 9 คน
8. ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม และแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม
9. หาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้จำนวนร้อยละ 6 ของประชากร หรือจำนวน 771 คน
10. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 771 คน จำแนกตามคณะที่สังกัดดังนี้
  - 10.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 329 คน
  - 10.2 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 79 คน
  - 10.3 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 156 คน
  - 10.4 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 86 คน
  - 10.5 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 121 คน
11. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows version 10.0 เข้ามาช่วยในการประมวลผลข้อมูล
12. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรูปเล่ม

### 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้ห้องสมุด ที่มีต่อการรับบริการประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด

**นักศึกษา** หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคณะทุกชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ที่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ประจำปีการศึกษา 2545

**บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.** หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จัดให้มีขึ้นสำหรับผู้ใช้งานห้องสมุด ณ พื้นที่ทุกชั้นของอาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละคณะ ที่มีต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.
2. สามารถนำผลของการวิจัยครั้งนี้ มาใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการจัดให้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 1.8 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

กิจกรรม	ระยะเวลา (พ.ศ. 2545)											
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรม/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	←→											
2. ศึกษาข้อมูลการจัดให้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	←→											
3. สร้างแบบสอบถาม			←→									
4. ทดสอบแบบสอบถาม				←→								
5. ปรับปรุงแบบสอบถาม					←→							
6. แจกแบบสอบถาม (เปิดภาคเรียนแล้วอย่างน้อย 1 เดือน)								←→				
7. เก็บรวบรวมข้อมูล								←→				
8. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล									←→			
9. ตรวจสอบผลการวิจัย และจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์											←→	

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความสำคัญของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงษ์ (2521) : กล่าวว่า ห้องสมุดคือหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย ประเทศที่เจริญแล้วจะประเมินคุณค่าการสอนในมหาวิทยาลัยได้จากหนังสือและอุปกรณ์การอ่านที่มีอยู่ในห้องสมุดของสถาบันการศึกษานั้น เพราะในการสอนแต่ละวิชาไม่ว่าในคณะใด จะต้องอาศัยหนังสือเป็นรากฐานการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยทั้งสิ้น ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงวิชาที่มีการสอนในมหาวิทยาลัยและความรู้ขั้นสูงทั่วไป สายสุดา คชเสนี (2530, 2-3) กล่าวว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษา เป็นเครื่องมือของการสอนสมัยใหม่และการค้นคว้าวิจัยในมหาวิทยาลัย ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีหน้าที่ที่จะต้องจัดหาและรวบรวมหนังสือ สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุ ให้นิสิตและอาจารย์ได้ใช้ประกอบการศึกษา ค้นคว้าวิจัยอย่างพอเพียง พจน์ สะเพียรชัย (2532, 19) กล่าวว่า มหาวิทยาลัยที่เป็นเลิศวัดได้จากห้องสมุดที่เป็นเลิศ โดยเน้นให้เห็นว่าห้องสมุดเป็นแหล่งสำคัญในการให้ความรู้ในฐานะเป็นสื่อกลางระหว่างบุคคลกับวัสดุสื่อความรู้ ห้องสมุดที่จะช่วยให้อาจารย์และนักศึกษาพัฒนาตัวเองได้ จึงควรเป็นห้องสมุดที่ทันสมัย มีหนังสือ เอกสารและข้อมูลพร้อมสมบูรณ์ และบทบาทสำคัญของห้องสมุดจึงอยู่ที่การให้บริการผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการที่จะดำเนินการเช่นนี้ได้ ห้องสมุดจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องแสวงหาความร่วมมือและร่วมใช้ทรัพยากรกับห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการมากที่สุด

สายสุดา คชเสนี (2530, 3) ได้กล่าวถึงบทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยว่ามีฐานะเป็นทั้งห้องสมุดสำหรับการค้นคว้า (research library) และส่วนราชการหนึ่งของมหาวิทยาลัย (collegiate library) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีบทบาทสำคัญในอันที่จะส่งเสริมหน้าที่ของมหาวิทยาลัยให้สมบูรณ์ ใน 3 ด้านด้วยกันคือ ด้านการศึกษา ด้านการวิจัย และด้านการพัฒนาประเทศ โดยการจัดเตรียมทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ที่จะเสริมสร้างและเพิ่มพูนความรู้ในวิชาการใหม่ ๆ ไว้ให้ใช้อย่างพอเพียง ส่วนในมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ได้กล่าวถึงหน้าที่หลักของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา และแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.2 การจัดให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า บริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้

1. ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอนหรือร่วมสอนการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้าและให้คำปรึกษาทางวิชาการ
2. จัดให้มีบริการยืม-คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้รับบริการอย่างเสมอภาค ตามสิทธิที่ควร
3. ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวาง และประหยัด
4. ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
5. ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม
6. หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดให้มีการบริการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ
7. ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ในมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ยังกล่าวถึงความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ไว้ว่า- ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือ โดยการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกันทุกด้าน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัดและประสิทธิภาพของบริการ ทั้งนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณประจำปีเพื่อการนี้ด้วย

• อภัย ประกอบผล (2532, 101) ได้กล่าวถึงความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาว่า เริ่มเมื่อปี พ.ศ. 2516 ซึ่งระยะนั้นเกิดความผันผวนทางเศรษฐกิจ ทั่วโลก ยังผลให้ห้องสมุดได้รับความกระทบกระเทือนไปด้วย ต่อมาในปี พ.ศ. 2518 ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้เริ่มมีการประชุมปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หาทางปรับปรุงและพัฒนางานของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และได้ทำโครงการเสนอต่อที่ประชุมอธิการบดี ซึ่งก็ได้รับการสนับสนุน ต่อมาในปี พ.ศ. 2522 ได้ดำเนินการจัดสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นครั้งแรก ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน แบ่งกลุ่มของความร่วมมือเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. คณะทำงานกลุ่มพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด
2. คณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ
3. คณะทำงานกลุ่มวารสารและเอกสาร
4. คณะทำงานกลุ่มโสตทัศนศึกษา
5. คณะทำงานกลุ่มบริการ

- ผลของความร่วมมือเกิดผลงานมากมาย จนกระทั่งถึงปีปัจจุบัน ได้มีการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 20 ที่มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีกลุ่มของความร่วมมือรวม 6 กลุ่ม โดยเพิ่มคณะทำงานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกลุ่มที่ 6 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา

นอกจากนี้ อกภัย ประกอบผล (2541, 253) ได้กล่าวไว้ในการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16 ว่าการประกันคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้เริ่มเมื่อ 20 ปีที่แล้ว เมื่อปี พ.ศ. 2522 ได้มีการตั้งคณะกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และต่อมาได้มีการพัฒนาห้องสมุดและประกาศใช้เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปี พ.ศ. 2529 ซึ่งบรรณารักษ์เองก็มีเรื่องบริการและคุณภาพอยู่ในหัวใจอยู่แล้ว เป็นการประกันคุณภาพโดยธรรมชาติ เนื่องจากต้องบริการผู้ใช้ซึ่งเป็นนิสิต นักศึกษา อาจารย์ให้ได้รับความสะดวกสบาย ได้สิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้ใช้เข้ามาใช้ห้องสมุดตั้งแต่ก้าวแรกถึงก้าวสุดท้าย ปณิธานของบรรณารักษ์คือผู้ใช้ต้องได้ Information ที่ต้องการ โดยเร็วที่สุด

ห้องสมุดได้ถูกกำหนดเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะต้องได้รับการประกันคุณภาพ เพราะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความสำคัญต่อการเรียนการสอน และการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ความมีคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (อกภัย ประกอบผล : 2541, 248)

1. เป็นห้องสมุดระบบอัตโนมัติ (Automated library) หรือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic library)
2. ปริมาณของหนังสือ ตำรา วารสารทางวิชาการ และสื่อในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publishing) ตลอดจน Multimedia และสิ่งไม่ตีพิมพ์ต่าง ๆ ที่เพียงพอและสอดคล้องกับหลักสูตร
3. คุณภาพของตำรา และสาระทางวิชาการในห้องสมุด
4. อาคารและสถานที่
5. ระบบการบริหารงาน
6. การจัดการทางด้านเทคนิค
7. การให้บริการของห้องสมุด
8. มีระบบตรวจสอบและประเมินผลตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในองค์ประกอบที่ 7 การให้บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ถือว่าเป็นหัวใจของคุณภาพของห้องสมุดใน 3 ประเด็นหลักคือ

1. ระยะเวลาในการให้บริการ ควรจะมีการเปิดบริการนอกเวลาราชการให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบันอุดมศึกษาที่ทั้งอาจารย์และนักศึกษาพักอยู่ในมหาวิทยาลัย
2. มีความหลากหลายในบริการ โดยเฉพาะบริการที่นอกเหนือจากบริการพื้นฐาน เช่น บริการยืม-คืน โดยอัตโนมัติด้วยตนเอง บริการสืบค้นข้อมูลในระบบ Online Multimedia บริการ Interlibrary Loan บริการห้องเรียนที่ทันสมัย บริการ Video Conference และ Distance Learning บริการ Special Delivery บริการ Current Awareness เป็นต้น
3. มีมาตรฐานสำหรับวัดประสิทธิภาพของการให้บริการสืบค้น และนำส่งข้อมูล เช่น
 

ให้ข้อมูลได้ทันที	อยู่ในระดับ	ดีเยี่ยม
ให้ข้อมูลภายในวันนั้น	อยู่ในระดับ	ดีมาก
ให้ข้อมูลภายในวันรุ่งขึ้น	อยู่ในระดับ	ดี
ให้ข้อมูลภายใน 2-3 วัน	อยู่ในระดับ	พอใช้
ให้ข้อมูลเกินกว่า 3 วัน	อยู่ในระดับ	ต้องปรับปรุง

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 4 ประการคือ

1. การสื่อสารภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ที่มีประสิทธิภาพ
2. ความสนใจของผู้บริหาร ต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด จะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ ตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุด บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรอื่น ๆ ทั้งนี้บุคลากรทุกคนต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ
4. หน่วยงานผู้จัดสรรงบประมาณ ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจในการจัดสรรงบประมาณจะต้องเข้าใจหน้าที่และบทบาทของห้องสมุดและเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในห้องสมุด

### 2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า พอใจ เป็นคำกริยา หมายถึง สมใจ, ชอบใจ หลุย จำปาเทศ (2533, 8-9) กล่าวถึง ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความต้องการ (Necd) ได้บรรลุเป้าหมาย จะสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ส่วนคำว่าบริการ ถ้าเป็นคำนาม หมายถึง การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ หากเป็นคำกริยา หมายถึง ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านนี้บริการเอกรสารเป็นเอกรสารทสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการรักษาเท่านั้น เมื่อนุญาดเห็นไปเซบระโยชนดานการค้ำไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าดี (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525) ส่วน วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, 6-8) กล่าวว่า บริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น และกล่าวเพิ่มเติมถึงนิยามแห่งคำว่าบริการในสายตานักปฏิบัติว่าต้องมีคุณลักษณะ 7 ประการแห่งบริการที่ดี ดังนี้

S= Smiling & Sympathy

ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยากของลูกค้า

E = Early Response

ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful

แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner

ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing

แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์การด้วย

C = Courtesy

กิริยาอาการอ่อน โยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm

มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

นอกจากนี้ยังกล่าวถึงทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ดีว่าคุณภาพว่าเป็นสาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์การนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

- (1) Innocence คือความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills คือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน
- (2) Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการ เช่น รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาขึ้น แต่ก็ตั้งใจทำไป ทำให้เกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ
- (3) Intention คือความจงใจกระทำ กระทำไปโดยไม่รู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาบางอย่างแอบแฝงอยู่ จึงกระทำลงไปเพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือเพื่อความสะใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับคุณภาพของบริการ (Service Quality) คือ

- (1) ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- (2) ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
- (3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ในการวัดคุณภาพของบริการ มักได้ดัชนีความพึงพอใจ หรือ CSI (Customer Satisfaction Index) ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ไปแล้ว (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ : 2539, 14-15)

สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นงานที่ควรจัดทำขึ้นในห้องสมุดเพื่อให้ทราบระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำมาปรับปรุงบริการที่มีอยู่และที่จะจัดให้มีขึ้นในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 2.4 อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 กล่าวถึง อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ไว้ดังนี้ อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรตั้งอยู่ในที่สะดวกสำหรับผู้ใช้ มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเนื้อที่ในส่วนต่าง ๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากรและเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่ห้องสมุดจะรวมเนื้อที่สำหรับจัดเก็บและบริการ โสตทัศนวัสดุ เนื้อที่สำหรับการสอน การค้นคว้าเป็นกลุ่ม และเนื้อที่สำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดด้วย

1. การสร้างอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรคำนึงถึงความต้องการในการใช้เนื้อที่ในอนาคต และได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานการก่อสร้างอาคาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในตัวอาคาร ควรให้เหมาะสมกับลักษณะงานและภาระหน้าที่ ทั้งนี้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องเป็นผู้หนึ่งในคณะกรรมการดำเนินการจัดสร้างและตรวจรับอาคาร
2. ครุภัณฑ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐาน
3. พื้น เพดาน และผนังอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยวัสดุเก็บเสียง
4. อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และระบบป้องกันสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และได้มาตรฐานเพื่อป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรห้องสมุด มิให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร
5. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดอาคารสถานที่สำหรับคนพิการ โดยเพิ่มถึงอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางขึ้น-ลง ห้องน้ำ ลิฟท์ และที่นั่งอ่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่ควรนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์อื่นใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 6. สูตรสำหรับคำนวณจำนวนเนื้อที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

### 6.1 เนื้อที่สำหรับผู้ใช้

- (1) จำนวนที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้มีจำนวนที่  
ที่นั่ง ร้อยละ 25 ของผู้ใช้โดยเฉลี่ยต่อวัน โดยคิดพื้นที่ประมาณ 2.25-3.15 ตาราง  
เมตร/คน ทั้งนี้ให้จัดห้องศึกษาเดี่ยวและห้องศึกษากลุ่ม สำหรับนักศึกษาและ  
อาจารย์ตามความเหมาะสม
- (2) จำนวนเนื้อที่สำหรับวางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ สำหรับผู้ใช้  
ควรมีเนื้อที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนที่นั่งในห้องสมุด

### 6.2 เนื้อที่สำหรับเก็บหนังสือและวารสารเย็บเล่ม

- สำหรับจำนวน 150,000 เล่มแรก 0.0090 ตารางเมตร/เล่ม
  - สำหรับจำนวน 150,000 เล่มต่อไป 0.0081 ตารางเมตร/เล่ม
  - สำหรับจำนวน 300,000 เล่มต่อไป 0.0072 ตารางเมตร/เล่ม
  - ถ้าจำนวนหนังสือทั้งหมดมากกว่า 600,000 เล่มขึ้นไป 0.0063 ตารางเมตร/เล่ม
- ทั้งนี้ควรเตรียมเนื้อที่สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตด้วย

### 6.3 เนื้อที่สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

เนื้อที่สำหรับปฏิบัติงานของบุคลากรสำหรับการให้บริการ จัดวางเอกสารการทำงาน  
เครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่น ๆ ให้คิดเนื้อที่เป็น 1 ใน  
8 ส่วน จากเนื้อที่รวมทั้งหมดของเนื้อที่สำหรับผู้ใช้และเนื้อที่สำหรับจัดเก็บหนังสือ

## 2.5 อาคารเฉลิมพระเกียรติ-สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้รับพระมหา  
กรุณาธิคุณจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินมาทรงประกอบ  
พิธีวางศิลาฤกษ์ เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2537 และต่อมาได้รับพระราชทานชื่ออาคารว่า “อาคาร  
เฉลิมพระเกียรติ” เนื่องในวโรกาสแห่งการเฉลิมฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี ของพระบาทสมเด็จพระ  
เจ้าอยู่หัว ยังความปลาบปลื้มอย่างหาที่สุดมิได้มาสู่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างของสำนักหอสมุด  
กลาง และสถาบันฯ ต่อมาในวันพฤหัสบดีที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ  
สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จพระราชดำเนินแทนพระองค์มาทรงเปิดอาคารเฉลิมพระเกียรติ และทรง  
เปิดงานนิทรรศการ “พระจอมเกล้าลาดกระบังเฉลิมพระเกียรติ : เทคโนโลยีเพื่อปวงชน” กับทรงเปิด  
อุทยานพระจอมเกล้าในคราวเดียวกันด้วย (สุรีย์ บูหามงคล : 2531, 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.5.1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อม

อาคารเฉลิมพระเกียรติ ตั้งอยู่ริมถนนฉลองกรุง ด้านทิศตะวันออกเชื่อมกับทางเข้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ ใกล้ทางรถไฟและสถานีย่อย “พระจอมเกล้า” ได้รับงบประมาณการก่อสร้างเป็นงบประมาณผูกพันตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535-2539 ในวงเงิน 90,500,000 บาท

### 2.5.2 การจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยภายในอาคาร

ลักษณะอาคารเป็นอาคาร 4 ชั้น พื้นที่ประมาณ 9,579 ตารางเมตร มีรายละเอียดการใช้พื้นที่ดังต่อไปนี้

ชั้นล่าง ประกอบด้วยพื้นที่ใช้สอยดังนี้

- (1) โถงทางเข้าและจัดนิทรรศการ
- (2) เคาน์เตอร์รับฝากสิ่งของ
- (3) เคาน์เตอร์ติดต่อกับ-สอบถาม และให้บริการทรัพยากรแบบชั้นเปิด ✓
- (4) บริเวณสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม
- (5) บริเวณสืบค้นทรัพยากรสารนิเทศ
- (6) ห้องพักเจ้าหน้าที่
- (7) ห้องวิทยานิพนธ์ คู่มือการศึกษาต่อ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ✓
- (8) ชั้นวางสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย
- (9) โถงอ่านวารสาร-หนังสือพิมพ์
- (10) ห้องทำงานฝ่ายวารสารและเอกสาร
- (11) ห้องวารสารล่วงหน้า
- (12) ห้องพักแม่บ้าน
- (13) ลิฟท์
- (14) ห้องเครื่องไฟฟ้า
- (15) ห้องเครื่องปั๊มน้ำ
- (16) ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ
- (17) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ
- (18) ห้องซ่อมหนังสือ/วารสาร
- (19) ห้องสุขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ชั้นลอย ประกอบด้วยพื้นที่ใช้สอย ดังนี้**

- (1) ห้องผู้อำนวยการ
- (2) ห้องรองผู้อำนวยการ 3 ห้อง
- (3) สำนักงานผู้อำนวยการ
- (4) ห้องเตรียมอาหาร
- (5) ห้องพัสดุ
- (6) ห้องถ่ายสำเนาเอกสาร
- (7) ห้องการเงินและพัสดุ
- (8) ลิฟท์
- (9) ห้องเก็บของ
- (10) ห้องเครื่องไฟฟ้า
- (11) หอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว
- (12) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (13) ห้องสุขา

**ชั้นที่สาม ประกอบด้วยพื้นที่ใช้สอย ดังนี้**

- (1) ห้องอ่านหนังสือทั่วไป
- (2) เคา์นเตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ
- (3) ห้องบริการถ่ายสำเนาเอกสาร ✓
- (4) ลิฟท์
- (5) ห้องเครื่องไฟฟ้า
- (6) ห้องหนังสืออ้างอิง
- (7) ห้องสิ่งพิมพ์รัฐบาล-สถาบันฯ (ยังไม่เปิดให้บริการ)
- (8) ห้องสุขา

**ชั้นที่สี่ ประกอบด้วยพื้นที่ใช้สอย ดังนี้**

- (1) ฝ่ายจดหมายเหตุพระจอมเกล้า 2 ห้อง
- (2) ฝ่ายโสตทัศนศึกษา
- (3) ห้องบริการโสตทัศนศึกษา
- (4) ห้องปฏิบัติการโสตทัศนอุปกรณ์
- (5) ห้องประชุมใหญ่
- (6) ห้องประชุมย่อย 2 ห้อง

เอกสารนี้ (7) ห้องฉายภาพยนตร์รับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (8) ห้องไมโครฟิล์ม
- (9) ห้องบันทึกเทป
- (10) ห้องบรรยายพิเศษ 2 ห้อง
- (11) ลิฟท์
- (12) ห้องค้นคว้าสำหรับอาจารย์ – ข้าราชการ (ยังไม่เปิดให้บริการ)
- (13) ห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท – เอก (ยังไม่เปิดให้บริการ)
- (14) ห้องสุขา

### 2.5.3 การจัดให้บริการ

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้จัดพื้นที่ใช้สอยเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทั้งในปัจจุบัน และเตรียมพื้นที่สำหรับการขยายบริการที่จะจัดใหในอนาคตไว้อย่างพอเพียง ในส่วนของบริการต่าง ๆ ที่จัดไว้ในปัจจุบัน สรุปได้ตามพื้นที่ใช้สอยในแต่ละ

ชั้นล่าง จัดให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

- (1) บริการรับฝากสิ่งของ
- (2) บริการหนังสือพิมพ์
- (3) บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC
- (4) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- (5) บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์
- (6) บริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)
- (7) บริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ
- (8) บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย
- (9) บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์
- (10) บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

ชั้นลอย จัดให้บริการหอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว 1 ห้อง

ชั้นที่สาม จัดให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

- (1) บริการห้องหนังสือทั่วไป
- (2) บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC
- (3) บริการยืม-คืนหนังสือ
- (4) บริการห้องหนังสืออ้างอิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(5) บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

(6) บริการถ่ายสำเนาเอกสาร

ชั้นที่สี่ จัดให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

(1) บริการหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า (2 ห้อง)

(2) บริการห้องโสตทัศนศึกษา

(3) บริการฉายภาพยนตร์

#### 2.5.4 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

นับถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2545 สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทดังนี้คือ

1. หนังสือภาษาไทย	จำนวน	44,475 เล่ม
2. หนังสือภาษาต่างประเทศ	จำนวน	39,998 เล่ม
3. วารสารภาษาไทย	จำนวน	308 ชื่อเรื่อง
4. วารสารภาษาต่างประเทศ	จำนวน	142 ชื่อเรื่อง
5. หนังสือพิมพ์ไทย	จำนวน	14 ฉบับ
6. หนังสือพิมพ์ต่างประเทศ	จำนวน	2 ฉบับ
7. โสตทัศนวัสดุ	จำนวน	5,304 ชิ้น
8. ฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์	จำนวน	6/5 ฐานข้อมูล

#### 2.5.5 จำนวนผู้ใช้บริการ

จำนวนผู้ใช้บริการ ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีจำนวนดังนี้

เดือนมกราคม 2545	มีผู้ใช้จำนวน	38,143 คน
เดือนกุมภาพันธ์ 2545	มีผู้ใช้จำนวน	38,472 คน
เดือนมีนาคม 2545	มีผู้ใช้จำนวน	9,810 คน
เดือนเมษายน 2545	มีผู้ใช้จำนวน	9,721 คน
เดือนพฤษภาคม 2545	มีผู้ใช้จำนวน	10,722 คน
เดือนมิถุนายน 2545	มีผู้ใช้จำนวน	47,399 คน
เดือนกรกฎาคม 2545	มีผู้ใช้จำนวน	48,559 คน
เดือนสิงหาคม 2545	มีผู้ใช้จำนวน	40,528 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เดือนกันยายน 2545	มีผู้ใช้จำนวน	46,660 คน
เดือนตุลาคม 2545	มีผู้ใช้จำนวน	13,131 คน
เดือนพฤศจิกายน 2545	มีผู้ใช้จำนวน	44,224 คน
เดือนธันวาคม 2545	มีผู้ใช้จำนวน	36,150 คน

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.6.1 งานวิจัยในประเทศไทย

อัญชลี อำนาจธรรม และคนอื่น ๆ (2534) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้และบุคลากรห้องสมุดต่อ “อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา” มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในเรื่องการจัดสถานที่ แสงสว่าง อุณหภูมิ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในอาคารว่ามีความเหมาะสม ให้ความสะดวกสบาย และสามารถสนองความต้องการด้านการใช้สอยเพียงใด โดยสอบถามผู้ใช้อาคารจำนวน 1,200 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและเป็นนิสิตปริญญาตรี เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน โดยเฉลี่ยครั้งละ 2-3 ชั่วโมง โดยมีจุดประสงค์เพื่อค้นคว้าและยืมหนังสือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของห้องสมุดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และระดับมากไม่ต่างกันมากนัก ยกเว้นในเรื่องบริการหุ้่ง นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับน้อย และเรื่องน้ำดื่ม ข้าราชการเป็นผู้ใช้กลุ่มเดียวที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในส่วนของบุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและอยู่ในระดับเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของห้องสมุดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

อุไรวรรณ พะมณี (2535) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนสูงกว่าบริการอื่น ๆ และพึงพอใจบุคลากรฝ่ายนี้มากกว่าบุคลากรฝ่ายอื่น นอกจากนี้ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งฐานข้อมูล CD-ROM บริการอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการคือ บริการหมุนเวียนวารสารให้อาจารย์ในภาควิชา บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บริการพิมพ์รายชื่อวิทยานิพนธ์และการขยายเวลาเปิดบริการถึง 21.00 น.

สุวิมล ธนะผลเลิศ (2540) ศึกษาความต้องการและการใช้บริการสารนิเทศในห้องสมุดของนิสิตและอาจารย์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยสรุปได้ว่าอาจารย์มาใช้ห้องสมุด 2-3 วันต่อเดือน เพื่อใช้บริการยืม-คืน โดยรู้วิธีการใช้ห้องสมุดขณะเรียนหนังสือ ส่วนนิสิตมาใช้ห้องสมุด 1-3 วันต่อสัปดาห์ นิสิตบัณฑิตศึกษาจะเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ ในวันที่ไม่มีชั่วโมงเรียน และเฉพาะเวลาที่ต้องการค้นคว้าเพื่ออ่านและค้นวิทยานิพนธ์ ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่ใช้

มากที่สุดคือภาษาไทย สำหรับการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ อาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษาจะใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์มากที่สุด นิสิตปริญญาตรีจะใช้ฐานข้อมูลหนังสือภาษาไทยมากกว่านิสิตระดับอื่น ๆ ปัญหาการใช้ห้องสมุดตามความเห็นของอาจารย์และนิสิตที่จัดอยู่ในระดับมากคือ หนังสือทั่วไปอยู่ในสภาพเก่าและชำรุด และเนื้อหาไม่ทันสมัย หนังสืออ้างอิงมีเนื้อหาไม่ทันสมัย วารสารที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นฐานข้อมูลมีไม่เพียงพอ สถานที่คับแคบไม่เหมาะสมสำหรับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจและความต้องการ อาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจมากต่อบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์ และบริการยืม-คืนหนังสือทั่วไปมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อบุคลากรทุกฝ่าย นอกจากนี้ผู้ใช้ทุกกลุ่มต้องการบริการใหม่ ๆ มากที่สุดทุกข้อ

รุ่งโรจน์ ไพบูลสมบัติรัตน์ (2540) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลขอนแก่น ของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการสถาบันราชภัฏเลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสกุณ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลขอนแก่น โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย ผลการวิจัยอีกประการพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษารัฐบาลขอนแก่น ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายกลุ่มพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษากับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาการศึกษากับสาขาวิชาศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาศาสาวิชาศิลปศาสตร์กับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงนักศึกษาศาสาวิชาการศึกษากับสาขาวิชาศิลปศาสตร์เท่านั้น ที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการด้านครุภัณฑ์และสถานที่ และด้านบุคลากรแตกต่างกัน

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และอารยะ เสนาคูณ (2541) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ด้านสภาพการให้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ส่วนใหญ่ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี รองลงมาคือนิสิตระดับปริญญาโท ข้าราชการและอาจารย์ โดยมากสังกัดคณะศึกษาศาสตร์ รองลงมาคือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยี สื่อที่เคยใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ สื่อสารสนเทศอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการส่วนมากมาใช้บริการระหว่างวันจันทร์ถึงวันศุกร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อศึกษาค้นคว้าและเพื่อความบันเทิง ด้านระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในระดับปานกลาง 4 ด้านคือ ด้านสถานที่  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสื่อวัสดุไม่ตีพิมพ์ ด้านครุภัณฑ์วัสดุไม่ตีพิมพ์ ด้านการให้บริการ และผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมากใน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรอมและอินเทอร์เน็ต และด้านสารสนเทศที่สืบค้นได้จากสื่ออินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลซีดีรอม

จิตรภรณ์ เฟ็งดี (2541) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร สรุปผลการวิจัยได้ว่าผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์จากการประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อเตรียมการสอน ส่วนนักศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน ผู้ใช้รู้วิธีใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์จากคำอธิบายหน้าจอ เฉลี่ยแล้วใช้บริการประมาณ 1 ครั้ง/สัปดาห์ โดยใช้ชื่อเรื่องเป็นรายการค้นมากกว่ารายการค้นอื่น ๆ และผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้รับผลของการสืบค้นตรงกับความต้องการประมาณ 70-90% ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านผลการสืบค้นด้านความสามารถของระบบ และด้านการให้บริการ โดยพึงพอใจต่อรายการที่สืบค้นได้มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ ระบบทางเลือกให้ผู้ใช้เลือกสืบค้นได้หลายทางเลือก การแสดงผลบนจอภาพมีความชัดเจนและคำแนะนำในการใช้จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ พบว่าผู้ใช้มีปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมมีความล่าช้าในการทำงาน เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ใช้เวลานานในการรอผลการสืบค้น คำสั่งในการเข้าสู่ระบบซับซ้อนยุ่งยากต่อการใช้ และเวลาที่เปิดให้บริการน้อย ข้อเสนอแนะในประเด็นสำคัญได้แก่ โปรแกรมควรใช้งานได้ง่าย ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไปตามชั้นต่าง ๆ ที่ให้บริการ รูปแบบของการแสดงผลควรมีรายการสารบัญของหนังสือ ควรมีคำอธิบายวิธีการใช้ที่หน้าจออย่างละเอียด และควรขยายเวลาในการให้บริการ

สุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สรุปผลการวิจัยได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สังกัดสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงสุด โดยปกติใช้บริการเฉลี่ยสูงสุดประมาณ 1-5 รายการ/ภาคการศึกษา โดยขอเอกสารไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางมากที่สุด เอกสารที่ขอส่วนใหญ่อยู่ในรูปการถ่ายเอกสารจากวารสาร โดยใช้เครื่องมือตรวจสอบแหล่งที่มีเอกสารมากที่สุดคือ Union List of Serials in Thailand ส่งคำขอทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษมากที่สุด และรับเอกสารทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษมากที่สุดเช่นกัน ระยะเวลาในการได้รับเอกสารสูงสุดคือ 1-2 สัปดาห์ โดยได้รับการแจ้งผลการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบมากที่สุด ในด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในระดับมาก โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุดที่ระดับปานกลางในเรื่องระยะเวลาในการได้รับเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้ในทุกเล่ม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าจะมีสถานภาพและสาขาวิชาที่สังกัดแตกต่างกัน

กณภรณ์ ศรีทอง (2542) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจ่าย-รับด้วยรหัสแท่ง ในหอสมุดวิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดมหาสารคาม สรุปผลการวิจัยได้ว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจ่าย-รับ ด้วยรหัสแท่งในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการใช้บริการระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือความรวดเร็วในการใช้บริการ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ให้บริการ

รุ่งเรือง สิงห์ชุม (2542) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีต่อการใช้ทางเลือก ในส่วนจำเพาะการค้นคืนรายการสารสนเทศแบบออนไลน์ (OPAC) ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สรุปผลการวิจัยได้ว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้ทางเลือกในส่วนจำเพาะการค้นคืนรายการสารสนเทศแบบออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายทางเลือกพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจสูงสุดรองลงมา 9 ทางเลือก ได้แก่ทางเลือก L ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือทางเลือก V ทางเลือก H ทางเลือก A ทางเลือก I ทางเลือก T ทางเลือก B ทางเลือก S และทางเลือก R ตามลำดับ ส่วนทางเลือก W และทางเลือก C นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน ใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย ฐานABI/INFORM ฐาน DAO และฐาน ERIC ค้นหัวข้อการตลาด รับผลการค้นในรายการรูปแบบบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและประสบปัญหาในระดับปานกลางเรื่องไม่ทราบวิธีการค้นฐานข้อมูลซีดีรอมที่ใช้ ไม่ทราบรายชื่อฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุด และไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลซีดีรอมที่ห้องสมุดมีให้บริการ

เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยสรุปได้ว่านิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้า โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ระดับ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำดังนี้ ด้านบรรณารักษ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2545) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจบริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในระดับมากและผู้ใช้ห้องสมุดถี่มาก มีความพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับมาก ผู้ใช้พึงพอใจปัจจัยทั้ง 4 ประการ ได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ผู้ใช้ประสบปัญหาในบริการทุกประเภทของห้องสมุด ได้แก่ หาตัวเล่มของหนังสือที่ต้องการไม่พบ บริการวารสารแบบชั้นปิดไม่สะดวกในการใช้ คู่มือช่วยใช้บริการนิพนธ์ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ล้าสมัย เจ้าหน้าที่ให้บริการ โสตทัศนวัสดุเสียงดังและมักไม่อยู่ประจำจุดบริการ จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูลมีน้อย จำนวนผลงานทางวิชาการของอาจารย์มีน้อย และคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารไม่ดีเท่าที่ควร

#### 2.6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Mostert, Eloff and Solms (1989) ศึกษาวิธีการสำหรับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ พบว่าในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ควรค้นหาวิธีที่ดีที่สุด โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบด้านจิตวิทยาและด้านกายภาพ และควรศึกษาทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้ ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ไม่ควรทำมากกว่าปีละ 2 ครั้ง และในการรายงานผลนั้น ผู้บริหารระดับสูงต้องการทราบและสนใจความพึงพอใจของผู้ใช้ในภาพรวมทั้งในด้านบวกและด้านลบที่มีต่อการบริการ ส่วนผู้บริหารระดับปฏิบัติการสนใจและต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้ในแต่ละด้าน โดยละเอียด นอกจากนี้ควรหาความสัมพันธ์ระหว่างผลของการสำรวจความพึงพอใจ โดยสอบถามจากผู้ใช้และหน่วยงานทำการประเมินเอง

Niyonsenga (1996) ศึกษาการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติรวันดา โดยสอบถามผู้ใช้ซึ่งคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกและอาจารย์ จำนวน 218 คน โดยสอบถามข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้ การใช้ห้องสมุด และความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในด้านเวลาที่เปิดให้บริการ การเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุด ความช่วยเหลือของบุคลากรห้องสมุด ระยะเวลาในการยืม นโยบายการให้ยืมหนังสือ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร การบริการวารสารและบริการโสตทัศนวัสดุ และพบว่าระดับความพึงพอใจที่ต่ำของผู้ใช้ห้องสมุดแห่งนี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปัญหาต่าง ๆ เกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม การขาดทักษะการให้บริการตอบคำถาม

ห้องสมุดขาดการบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอ ความต้องการการให้ยืม-คืนหนังสืออย่างเป็นระบบ ความต้องการในการใช้วารสาร ตลอดจนการขาดตารางหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรห้องสมุด นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ และนักวิจัยเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดในระดับสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนักศึกษา ทั้งนี้เพราะการได้รับสิทธิพิเศษจากทางห้องสมุด

Lahmon & Jo-Ann (1996) ศึกษาระดับของบริการของห้องสมุดที่จัดให้ตามโปรแกรมของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัยเพื่อขยายการให้บริการห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยต่าง ๆ 6 อย่างคือ การบริหาร การเงิน บุคลากร ณาจารย์ ทรัพยากร และบริการ สรุปผลการวิจัยได้ว่า การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ มีผลให้การจัดหาทรัพยากรและการให้บริการแก่นักศึกษาและคณาจารย์ไม่เพียงพอไปด้วย

Majid, Anwar and Eisenschitz (2001) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อประสิทธิภาพของห้องสมุดทางการเกษตรในประเทศมาเลเซีย 5 แห่ง สรุปผลการวิจัยได้ว่า ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด บริการและความสะดวกสบายที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในประสิทธิภาพของห้องสมุด การมีส่วนร่วมในการศึกษาของผู้ใช้ การให้ความช่วยเหลือในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดและถึงอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และภูมิหลังทางวิชาชีพของผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ในการศึกษาประสิทธิภาพของห้องสมุดใดก็ตาม ถ้าจะให้เป็นการศึกษาที่น่าเชื่อถือ ก็ควรจะได้มีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้ประกอบด้วย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศ พบว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ นักศึกษาถึงระดับของความพึงพอใจ 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมักอยู่ในระดับปานกลาง เช่น ของอัญชลี อานาจรธรรม และคนอื่น ๆ (2534) สุวิมล ธาระผลเลิศ (2540) รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ (2540) จิราภรณ์ เฟ็งคี (2541) สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2542) คณาภรณ์ ศรีทอง (2542) รุ่งเรือง สิงห์ชุม (2542) ทศนียา เชิดสูงเนิน (2543) ส่วนงานวิจัยของนฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2545) พบว่าผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจในระดับมาก นักวิจัยพยายามจะศึกษาถึงความพึงพอใจเฉพาะบริการใดบริการหนึ่งของห้องสมุด เช่น ของมะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และอารยะ เสนาคูณ (2541) จิตราภรณ์ เฟ็งคี (2541) สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2542) คณาภรณ์ ศรีทอง (2542) รุ่งเรือง สิงห์ชุม (2542) ทศนียา เชิดสูงเนิน (2543) และเอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543) และงานวิจัยที่ผ่านมาทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศ นิยมศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์รวมอยู่ในงานวิจัยชิ้นเดียวกัน ยกเว้นงานวิจัยของรุ่งเรือง สิงห์ชุม (2542) และเอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543) ศึกษาความพึงพอใจเฉพาะของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำหรับผลการวิจัยที่น่าสนใจคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นิติตปริญาตรีเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าและยืมหนังสือ (อัญชติ อำนาจธรรม และคนอื่น ๆ (2534) )  
 เพื่อทำรายงานประกอบการเรียน (จิตรภรณ์ เฟ็งคี (2541) และทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543)) นิติต  
 ปริญาตรีจะใช้ฐานข้อมูลหนังสือภาษาไทยมากกว่านิติตระดับอื่น ๆ (สุวิมล ชนะผลเลิศ (2540))



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีวิธีดำเนินการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้คือ

#### 3.1 ประชากร

กลุ่มประชากรที่นำมาทำการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ ณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประจำปีการศึกษา 2545 จำนวน รวมทั้งสิ้น 12,498 คน จำแนกตามคณะที่สังกัด ได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	จำนวน (คน)
1. วิศวกรรมศาสตร์	5,331
2. สถาปัตยกรรมศาสตร์	1,285
3. เทคโนโลยีการเกษตร (รวมโครงการคณะอุตสาหกรรมเกษตร)	2,519
4. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	1,396
5. วิทยาศาสตร์	1,967
รวมทั้งสิ้น	12,498

#### 3.2 แผนแบบการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยใช้คณะเป็นตัวแปรแบ่งชั้นภูมิ ดังนั้นจึงมีชั้นภูมิทั้งหมด 5 ชั้นภูมิดังนี้

คณะวิศวกรรมศาสตร์

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

คณะเทคโนโลยีการเกษตร (รวมโครงการคณะอุตสาหกรรมเกษตร ไว้ด้วย)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะวิทยาศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สวทช. ivo สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิแบบ Nonprobability โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบ โควต้า (Quota) ซึ่งผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บตัวอย่างไปเรื่อย ๆ จนได้จำนวนตัวอย่างครบตามจำนวน ที่ต้องการ สำหรับขนาดตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิจะจัดสรร โดยใช้วิธีการจัดสรรตามขนาดชั้นภูมิ (Proportional Allocation)

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ คือ คณะที่ สังกัดสภาพการเรียน และเพศ มีลักษณะของการเลือกรายการ (check-list)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพการใช้สำนักหอสมุดกลาง สจล. จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะ ของการเลือกรายการ (check-list)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล. ในทุกชั้นทุกพื้นที่ของอาคารเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 6 หัวข้อ รวม 22 ข้อย่อย มีลักษณะของการให้ ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
มาก	ให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
น้อย	ให้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ประเด็น มีลักษณะของ คำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น โดยอิสระ

### 3.4 การทดสอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับนักศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคณะ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 60 คน และจัดสรรจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการจัดสรรตามขนาดชั้นภูมิ (Proportional Allocation) จากสูตร

$$n_h = \frac{nN_h}{N}, h = 1, 2, 3, 4 \text{ และ } 5$$

โดย  $n_h$  คือ จำนวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ  
 $n$  คือ จำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด  
 $N_h$  คือ จำนวนของประชากรของชั้นภูมิที่  $h$   
 $N$  คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

ได้ขนาดตัวอย่างดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบแบบสอบถาม

คณะที่สังกัด	จำนวน (คน)
1. วิศวกรรมศาสตร์	25
2. สถาปัตยกรรมศาสตร์	7
3. เทคโนโลยีการเกษตร (รวม โครงการ คณะอุตสาหกรรมเกษตร)	12
4. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	7
5. วิทยาศาสตร์	9
รวมทั้งสิ้น	60

ต่อจากนั้นได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของคำถามในตอนที่ 3 ได้ดังตารางที่ 3.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

หัวข้อ	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
1. สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักหอสมุดกลาง	$\alpha = 0.7659$
2. บริการรับฝากสิ่งของ	$\alpha = 0.7762$
3. บริการหนังสือพิมพ์	$\alpha = 0.7824$
4. บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC	$\alpha = 0.7236$
5. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	$\alpha = 0.8893$
6. บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์	$\alpha = 0.8874$
7. บริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)	$\alpha = 0.8413$
8. บริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ	$\alpha = 0.9351$
9. บริการตีพิมพ์รัฐบาลไทย (เช่น รายงานประจำปีของกระทรวง ทบวง กรม)	$\alpha = 0.7304$
10. บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์	$\alpha = 0.6403$
11. บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	$\alpha = 0.8607$
12. บริการหอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว	$\alpha = 0.9484$
13. ห้องหนังสือทั่วไป	$\alpha = 0.8525$
14. บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC	$\alpha = 0.7056$
15. บริการยืม-คืนหนังสือ	$\alpha = 0.8354$
16. บริการห้องหนังสืออ้างอิง	$\alpha = 0.8660$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

หัวข้อ	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
17. บริการยืมระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา	$\alpha = 0.9710$
18. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	$\alpha = 0.7256$
19. หอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า (2 ห้อง)	$\alpha = 0.9462$
20. ห้องบริการ โสตทัศนศึกษา	$\alpha = 0.8884$
21. บริการฉายภาพยนตร์	$\alpha = 0.7589$

### 3.5 การหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

สามารถหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตร

$$n = \frac{N \sum_{h=1}^L N_h S_h^2}{N^2 D + \sum_{h=1}^L N_h S_h^2}$$

โดย  $n$  คือ จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  คือ จำนวนของประชากรทั้งหมด  
 $Z^2_{\alpha/2}$  คือ ค่าสถิติ จาก Standard normal distribution  
 $\alpha$  คือ ระดับนัยสำคัญ 0.05  
 $N_h$  คือ จำนวนของประชากรชั้นภูมิที่  $h$   
 $S_h^2$  คือ ความแปรปรวนของชั้นภูมิที่  $h$   
 $B$  คือ ระดับความผิดพลาดที่ยอมรับได้

$$D = \frac{B^2}{Z^2_{\alpha/2}}$$

และจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิคำนวณได้จาก

$$n_h = \frac{n N_h}{N}$$

โดย  $n_h$  คือจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ ด้วยความเชื่อมั่น 95% ดังแสดงในตารางที่ 3.4 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3.4 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ โดยแบ่งชั้นภูมิตามคณะ

คณะที่สังกัด	จำนวน (คน)
1. วิศวกรรมศาสตร์	329
2. สถาปัตยกรรมศาสตร์	79
3. เทคโนโลยีการเกษตร (รวมโครงการ คณะอุตสาหกรรมเกษตร)	156
4. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	86
5. วิทยาศาสตร์	121
รวมทั้งสิ้น	771

#### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลดังนี้

1. กำหนดวันเริ่มเก็บข้อมูล วันศุกร์ที่ 16 สิงหาคม 2545
2. แบ่งเวลาให้ผู้เก็บข้อมูลดังนี้
  - 2.1 วันจันทร์ ถึง ศุกร์ เก็บข้อมูล 3 ช่วงคือ ช่วงเช้า (9.00-12.00 น.) ช่วงบ่าย (13.00-16.00 น.) และหลังเวลาราชการ (16.30-19.30 น.)
  - 2.2 วันเสาร์และวันอาทิตย์ เวลา 9.00-16.00 น.
3. กำหนดจำนวนแบบสอบถามที่แจกและเก็บคืนในแต่ละวัน
  - 3.1 วันแรกคือ วันที่ 16 สิงหาคม 2545 แจกแบบสอบถาม จำนวน 250 ชุด โดยกำหนดจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามคณะที่สังกัด
  - 3.2 วันถัดไปแจกแบบสอบถามวันละ 50 ชุด โดยกำหนดจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามตามคณะที่สังกัด จนครบ 1000 ชุด
4. คัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก ให้เหลือตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
5. นำแบบสอบถามมาลงรหัสที่ได้จัดเตรียมไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.7 วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS Version 10.0 เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตารางการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) ใช้สำหรับข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 สภาพการใช้สำนักหอสมุดกลาง สจล.
2. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean and Standard Deviation) ใช้สำหรับข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล. โดยผู้วิจัยให้คะแนนตามเกณฑ์การกำหนดน้ำหนักคะแนนต่อไปนี้

มากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1

นำค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มาแปลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้อัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535, 100)

คะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	มีค่า	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	มีค่า	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	มีค่า	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	มีค่า	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	มีค่า	น้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way Analysis of Variance)
4. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยใช้วิธีของ Tukey

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 771 ชุด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้บันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

#### 4.1 ตารางนำเสนอข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.1 ถึง 4.3)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. วิศวกรรมศาสตร์	329	42.7
2. สถาปัตยกรรมศาสตร์	79	10.2
3. เทคโนโลยีการเกษตร	156	20.2
4. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	86	11.2
5. วิทยาศาสตร์	121	15.7
รวม	771	100.0

จากตารางที่ 4.1 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด (ร้อยละ 42.7) รองลงมาคือนักศึกษาที่สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร (ร้อยละ 20.2) คณะวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 15.7) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ร้อยละ 11.2) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 10.2) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสภาพการเรียน

สภาพการเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เรียนภาคปกติ	562	72.9
2. เรียนภาคสมทบ	204	26.5
3. ไม่ตอบ	5	0.6
รวม	771	100.0

จากตารางที่ 4.2 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่เรียนภาคปกติมากกว่าเรียนภาคสมทบ คิดเป็นร้อยละ 72.9 และ 26.5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	471	61.1
2. หญิง	293	38.0
3. ไม่ตอบ	7	0.9
รวม	771	100.0

จากตารางที่ 4.3 สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.1 และ 38.0 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สำนักหอสมุดกลาง สจล. (ตารางที่ 4.4 ถึง 4.8)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการใช้ห้องสมุด  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร	683	18.7
2. ค้นคว้าเอกสารเพื่อทำรายงาน	605	16.5
3. อ่านหนังสือพิมพ์/วารสาร	506	13.8
4. ยืม-คืนหนังสือ	656	17.9
5. ทำการบ้านกับเพื่อน	393	10.7
6. ดูรายการโทรทัศน์/ภาพยนตร์	197	5.4
7. พักผ่อนและนัดพบกับเพื่อน	318	8.7
8. ใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	304	8.3
รวม	3662	100.0

จากตารางที่ 4.4 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (ร้อยละ 18.7) รองลงมาคือ ยืม-คืนหนังสือ (ร้อยละ 17.9) ค้นคว้าเอกสารเพื่อทำรายงาน (ร้อยละ 16.5) อ่านหนังสือพิมพ์/วารสาร (ร้อยละ 13.8) ทำการบ้านกับเพื่อน (ร้อยละ 10.7) พักผ่อนและนัดพบกับเพื่อน (ร้อยละ 8.7) ใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร (ร้อยละ 8.3) และดูรายการโทรทัศน์/ภาพยนตร์ (ร้อยละ 5.4) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	101	13.1
2. สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	427	55.4
3. สัปดาห์ละครั้ง	124	16.1
4. สองสัปดาห์ครั้ง	59	7.7
5. เดือนละครั้ง	49	6.4
6. ไม่ตอบ	11	1.4
<b>รวม</b>	<b>771</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 55.4) รองลงมาคือใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง (ร้อยละ 16.1) ใช้ทุกวัน (ร้อยละ 13.1) ใช้สองสัปดาห์ครั้ง (ร้อยละ 7.7) และใช้เดือนละครั้ง (ร้อยละ 6.4) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วิธีการค้นหาทรัพยากรฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ค้นจากคอมพิวเตอร์ OPAC/WebOPAC	551	41.5
2. ค้นจากคู่มือรายการ	127	9.6
3. ค้นจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง	540	40.7
4. ขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์	109	8.2
<b>รวม</b>	<b>1327</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดด้วยการค้นจากคอมพิวเตอร์ OPAC/WebOPAC มากที่สุด (ร้อยละ 41.5) รองลงมาใช้วิธีค้นจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง (ร้อยละ 40.7) ค้นจากคู่มือรายการ (ร้อยละ 9.6) และขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ น้อยที่สุด (ร้อยละ 8.2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.7** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการแก้ปัญหาในการใช้ห้องสมุด

วิธีการแก้ปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์	355	46.0
2. ขอความช่วยเหลือจากเพื่อนหรือผู้ใช้ห้องสมุด	382	49.5
3. ออกจากห้องสมุดเพราะไม่ทราบจะแก้ปัญหายังไง	16	2.1
4. ไม่ตอบ	18	2.3
รวม	771	100.0

จากตารางที่ 4.7 สรุปว่าเมื่อเกิดปัญหาในการใช้ห้องสมุดนักศึกษาใช้วิธีขอความช่วยเหลือจากเพื่อนหรือผู้ใช้ห้องสมุดมากกว่าขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ คิดเป็นร้อยละ 49.5 และ 46.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวันและเวลาที่ชอบใช้ห้องสมุดมากที่สุด

วันและเวลาที่ชอบใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. วันจันทร์-วันศุกร์ ในเวลาราชการ (8.30-16.30 น.)	426	55.3
2. วันจันทร์-วันศุกร์ หลังเวลาราชการ (16.30-19.45 น.)	229	29.7
3. วันเสาร์/วันอาทิตย์ (9.00-16.00 น.)	63	8.2
4. อื่น ๆ	41	5.3
5. ไม่ตอบ	12	1.6
รวม	771	100.0

จากตารางที่ 4.8 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างชอบใช้ห้องสมุดในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ในเวลาราชการ (8.30-16.30 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาชอบใช้วันจันทร์-วันศุกร์หลังเวลาราชการ (16.30-19.45 น.) คิดเป็นร้อยละ 29.7 และชอบใช้วันเสาร์/วันอาทิตย์ (9.00-16.00 น.) ร้อยละ 8.2

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล. (ตารางที่ 4.9 ถึง 4.71)

ในการนำเสนอตารางต่อจากนี้ไปบางตารางจะปรากฏค่าของชื่อคณะทั้ง 5 คณะ ได้แก่

วศ.	หมายถึง	คณะวิศวกรรมศาสตร์
สถ.	หมายถึง	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
กษ.	หมายถึง	คณะเทคโนโลยีการเกษตร
ครุ.	หมายถึง	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
วท.	หมายถึง	คณะวิทยาศาสตร์

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.54	.47	มาก
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.45	.47	ปานกลาง
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.45	.51	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.55	.49	มาก
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.52	.52	มาก
รวม	3.51	.49	มาก

จากตารางที่ 4.9 สรุปว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามรายละเอียดของสภาพแวดล้อมและคณะที่สังกัด

สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	วศ.		สถ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความร่มรื่นโดยรอบอาคาร	3.56	.96	3.41	.98	3.50	.97	3.46	.97	3.50	.88	3.51	.95
2. ที่นั่งพักภายนอกอาคาร	2.92	1.08	2.91	1.05	2.90	1.11	3.08	1.16	3.03	1.00	2.95	1.08
3. ที่จอดรถ	3.02	.92	3.15	.80	3.01	.90	2.93	.88	3.13	.86	3.04	.89
4. พนักงานรักษาความปลอดภัย	3.45	.86	3.39	.84	3.45	.79	3.46	.84	3.45	.88	3.45	.84
5. ป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณโถงทางเข้า (ชั้น 1)	3.30	.76	3.19	.79	3.14	.82	3.21	.84	3.26	.78	3.24	.79
6. จุดบริการน้ำดื่ม	3.70	.83	3.49	.80	3.62	.93	3.69	.88	3.64	.88	3.65	.86
7. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ	4.04	.81	3.86	.87	3.79	.88	3.90	.87	3.82	.83	3.92	.84
8. แสงสว่างภายในอาคาร	4.14	.78	3.92	.92	4.05	.76	4.28	.68	4.03	.81	4.10	.79
9. ความเสียงภายในอาคาร	3.53	1.00	3.77	.85	3.47	1.00	3.62	.86	3.59	.96	3.56	.97
10. บอร์ดข่าวสารต่าง ๆ (บริเวณชั้น 2)	3.19	.79	3.14	.82	3.05	.88	3.35	.68	3.24	.90	3.18	.82
11. ห้องสุขาชาย-หญิง	4.04	.83	3.75	.85	4.00	.84	4.08	.73	3.98	.88	4.00	.84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.10 สรุปว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับในเรื่องของแสงสว่างภายในอาคาร ห้องสุขาชาย-หญิง อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ จุดบริการน้ำดื่ม ความเงียบภายในอาคาร และความร่มรื่นโดยรอบอาคาร โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของพนักงานรักษาความปลอดภัย ป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณโรงทางเข้า (ชั้น 1) บอร์ดข่าวสารต่าง ๆ (บริเวณชั้น 2) ที่จอดรถ และที่นั่งพักภายนอกอาคาร ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการรับฝากสิ่งของ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	297	90.3	32	9.7	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	65	82.3	14	17.7	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	143	91.7	13	8.3	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	82	95.3	4	4.7	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	114	94.2	7	5.8	121	100.0
<b>รวม</b>	<b>701</b>	<b>90.9</b>	<b>70</b>	<b>9.1</b>	<b>771</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.11 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการรับฝากสิ่งของ โดยภาพรวมมีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 90.9 และ 9.1 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่าทุกคณะเคยใช้บริการนี้มากกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับของค่าร้อยละ คือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (95.3) คณะวิทยาศาสตร์ (94.2) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (91.7) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (90.3) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (82.3)

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการรับฝากสิ่งของ  
จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	ความพึงพอใจในบริการรับฝากสิ่งของ		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.77	.66	มาก
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.69	.66	มาก
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.63	.65	มาก
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.72	.56	มาก
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.74	.62	มาก
รวม	3.72	.64	มาก

จากตารางที่ 4.12 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการรับฝากสิ่งของมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการรับฝากสิ่งของ  
จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการรับฝากสิ่งของ	วท.		สถ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการ	4.12	.67	4.05	.81	3.97	.74	3.96	.71	4.11	.80	4.06	.73
2. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.44	.93	3.45	.83	3.33	.91	3.37	.79	3.37	.90	3.40	.89
3. ความรวดเร็วในการรับฝาก-ส่งคืนสิ่งของ	3.67	.85	3.59	.86	3.49	.86	3.63	.71	3.66	.77	3.62	.83
4. รูปแบบการจัดให้บริการที่มีการแลกหมายเลขเพื่อรับฝากของ	3.84	.86	3.65	.82	3.75	.85	3.90	.70	3.83	.77	3.81	.82

จากตารางที่ 4.13 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการรับฝากสิ่งของมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องของความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการ รูปแบบการจัดให้บริการที่มีการแลกหมายเลขเพื่อรับฝากของ ความรวดเร็วในการรับฝาก-ส่งคืนของที่ฝาก โดยมีความพึงพอใจในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการหนังสือพิมพ์ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	275	83.6	54	16.4	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	51	64.6	28	35.4	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	128	82.1	28	17.9	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	40	46.5	46	53.5	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	85	70.2	36	29.8	121	100.0
รวม	579	75.1	192	24.9	771	100.0

จากตารางที่ 4.14 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการหนังสือพิมพ์โดยภาพรวมมีจำนวนมากกว่าไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 75.1 และ 24.9 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า กลุ่มตัวอย่างจากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เคยใช้บริการหนังสือพิมพ์น้อยกว่าไม่เคยใช้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างอีก 4 คณะ เคยใช้บริการหนังสือพิมพ์มากกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับค่าร้อยละคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (83.6) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (82.1) คณะวิทยาศาสตร์ (70.2) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (64.6)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการหนังสือพิมพ์  
จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	ความพึงพอใจในบริการหนังสือพิมพ์		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.47	.70	ปานกลาง
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.50	.58	ปานกลาง
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.36	.69	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.43	.68	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.55	.76	มาก
รวม	3.46	.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการหนังสือพิมพ์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่านักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนนักศึกษาอีก 4 คณะคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.16** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในบริการหนังสือพิมพ์  
จำแนกตามตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการหนังสือพิมพ์	วท.		สถ.		กษ.		ครุ.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสม ของสถานที่ ให้บริการ หนังสือพิมพ์ฉบับ ปัจจุบัน	3.77	.80	3.88	.75	3.65	.86	3.61	.77	3.84	.86	3.75	.82
2. ความเพียงพอของ หนังสือพิมพ์ชื่อที่ ท่านต้องการ	3.31	.98	3.26	.88	3.09	.99	3.17	1.05	3.28	1.02	3.25	.99
3. ความเพียงพอของ ที่นั่งอ่าน	3.35	.99	3.43	.94	3.36	.94	3.41	.95	3.48	.93	3.38	.96
4. ความเหมาะสม ของสถานที่จัดเก็บ หนังสือพิมพ์ฉบับ ล่วงเวลาและที่นั่ง อ่าน	3.43	.84	3.41	.73	3.35	.82	3.51	.78	3.61	1.01	3.44	.85

จากตารางที่ 4.16 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการหนังสือพิมพ์มีความพึงพอใจในความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันในระดับมาก และพึงพอใจในความเหมาะสมของสถานที่จัดเก็บหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลาและที่นั่งอ่าน ความเพียงพอของที่นั่งอ่าน และความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ที่ต้องการในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	248	75.4	81	24.6	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	48	60.8	31	39.2	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	101	64.7	55	35.3	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	69	80.2	17	19.8	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	89	73.6	32	26.4	121	100.0
รวม	555	72.0	216	28.0	771	100.0

จากตารางที่ 4.17 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 72.0 และ 28.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่าทุกคณะเคยใช้มากกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับค่าร้อยละ คือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (80.2) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (75.4) คณะวิทยาศาสตร์ (73.6) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (64.7) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (60.8)

**ตารางที่ 4.18** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	ความพึงพอใจในบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.08	.68	ปานกลาง
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.09	.79	ปานกลาง
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.04	.66	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.02	.62	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.11	.67	ปานกลาง
รวม	3.07	.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะตามลำดับพบว่าทุกคณะมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตรตามลำดับ

**ตารางที่ 4.19** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการสืบค้น สารสนเทศด้วย คอมพิวเตอร์ OPAC	วท.		สถ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสม ของสถานที่จัดวาง เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้สืบค้น OPAC	3.60	.92	3.54	1.03	3.52	.80	3.53	.86	3.68	.88	3.58	.89
2. จำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่จัด ให้บริการ	2.88	.99	2.81	.98	2.92	.94	2.87	.92	2.80	.90	2.87	.96
3. ประสิทธิภาพของ คอมพิวเตอร์ที่ ให้บริการ	2.54	1.08	2.96	1.09	2.69	1.07	2.54	.93	2.67	1.04	2.63	1.06
4. เอกสารแนะนำ การสืบค้น	3.07	.86	3.02	.93	2.99	.81	2.88	.80	3.09	.92	3.03	.86
5. ข้อมูลที่สืบค้นได้ ตรงตามความ ต้องการ	3.34	.86	3.11	.94	3.10	1.00	3.29	.79	3.32	.90	3.27	.90

จากตารางที่ 4.19 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC มีความพึงพอใจในความเหมาะสมของสถานที่จัดวางคอมพิวเตอร์เพื่อใช้สืบค้น OPAC ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยคือ ข้อมูลที่สืบค้นได้ตรงตามความต้องการ เอกสารแนะนำการสืบค้น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการ และประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วย  
การค้นคว้า จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	61	18.5	268	81.5	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	17	21.5	62	78.5	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	40	25.6	116	74.4	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	32	37.2	54	62.8	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	37	30.6	84	69.4	121	100.0
รวม	187	24.3	584	75.7	771	100.0

จากตารางที่ 4.20 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยกว่า  
กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ 75.7 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่าทุก  
คณะเคยใช้บริการนี้้น้อยกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับค่าร้อยละคือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (37.2)  
คณะวิทยาศาสตร์ (30.6) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (25.6) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (21.5) และคณะ  
วิศวกรรมศาสตร์ (18.5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.21** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการตอบคำถามและ  
 ช่วยการค้นคว้า จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	ความพึงพอใจในบริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.52	.70	มาก
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.82	.69	มาก
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.44	.61	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.48	.68	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.63	.68	มาก
รวม	3.55	.67	มาก

จากตารางที่ 4.21 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความ  
 พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่านักศึกษา 3 คณะ คือ คณะ  
 สถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมากและ  
 นักศึกษาอีก 2 คณะ คือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจ  
 ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการตอบคำถามและ  
 ช่วยการค้นคว้า จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า	วศ.		สถ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสม ของจุดที่ให้บริการ ตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า	3.54	.70	3.94	.75	3.68	.76	3.59	.71	3.78	.75	3.66	.73
2. อธิบายของ บรรณารักษ์ผู้ ให้บริการ	3.52	.92	3.88	.78	3.41	.80	3.56	.98	3.68	.92	3.57	.90
3. ความรวดเร็วใน การให้บริการตอบ คำถามและช่วยการ ค้นคว้า	3.48	.85	3.71	.77	3.37	.80	3.38	.79	3.51	.80	3.46	.81
4. คำตอบที่ได้รับ ตรงตามความ ต้องการ	3.56	.89	3.69	.79	3.30	.79	3.41	.80	3.54	.77	3.48	.82

จากตารางที่ 4.22 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความ  
 พึงพอใจในระดับมากใน 2 ข้อ คือความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า  
 และอธิบายของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในคำตอบที่ได้รับตรง  
 ตามความต้องการ และความรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญา  
นิพนธ์ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	52	15.8	277	84.2	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	15	19.0	64	81.0	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	22	14.1	134	85.9	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	25	29.1	61	70.9	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	24	19.8	97	80.2	121	100.0
รวม	138	17.9	633	82.1	771	100.0

จากตารางที่ 4.23 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญานิพนธ์ โดยภาพรวม มีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 17.9 และ 82.1 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่าทุกคณะเคยใช้บริการนี้้นน้อยกว่าไม่เคยใช้เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (29.1) คณะวิทยาศาสตร์ (19.8) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (19.0) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (15.8) และคณะเทคโนโลยีการเกษตร (14.1)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการวิทยานิพนธ์/  
ปริญญาโท จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาโท		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.47	.82	ปานกลาง
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.84	.69	มาก
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.55	.72	มาก
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.49	.58	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.41	.78	ปานกลาง
รวม	3.51	.74	มาก

จากตารางที่ 4.24 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาโทมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่านักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และ คณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความพึงพอใจในระดับมาก และนักศึกษาคณะ 3 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการวิทยานิพนธ์/  
ปริญญาโท จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการวิทยานิพนธ์/ ปริญญาโท	วศ.		สถ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสม ของจุดที่ให้บริการ วิทยานิพนธ์ฯ	3.51	.95	3.64	1.08	3.64	.79	3.37	.88	3.42	.88	3.50	.91
2. อธาศัยของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.58	.82	3.87	.64	3.73	.70	3.58	.65	3.33	1.09	3.59	.82
3. การแนะนำ ช่วยเหลือของ เจ้าหน้าที่	3.51	.87	4.13	.83	3.50	.96	3.54	.72	3.54	1.02	3.59	.89
4. ความรวดเร็วใน การให้บริการ	3.28	1.04	3.87	.92	3.36	.90	3.52	.65	3.33	.87	3.41	.92
5. ความพึงพอใจใน รูปแบบการ ให้บริการ	3.44	.94	3.67	1.11	3.57	.81	3.50	.83	3.42	.88	3.49	.90

จากตารางที่ 4.25 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาโทมีความพึงพอใจในระดับมากในอธาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการแนะนำช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาโท ความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการมาตรฐาน  
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	12	3.6	317	96.4	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	10	12.7	69	87.3	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	14	9.0	142	91.0	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	16	18.6	70	81.4	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	8	6.6	113	93.4	121	100.0
รวม	60	7.8	711	92.2	771	100.0

จากตารางที่ 4.26 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) โดยภาพรวมมีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 7.8 และ 92.2 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่าทุกคณะเคยใช้บริการนี้้นน้อยกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (18.6) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (12.7) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (9.0) คณะวิทยาศาสตร์ (6.6) และคณะวิศวกรรมศาสตร์ (3.6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.27** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการมาตรฐาน  
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.82	.70	มาก
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.63	.76	มาก
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.21	1.00	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.66	.69	มาก
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.26	1.00	ปานกลาง
รวม	3.52	.84	มาก

จากตารางที่ 4.27 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่านักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการมาตรฐาน  
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)	วค.		ศส.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของ จุดที่ให้บริการ มอก.	4.00	.60	4.00	1.00	3.64	.74	3.69	.70	3.57	.79	3.78	.75
2. อรรถาศัยของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75	.75	3.60	.84	3.29	.91	3.50	.97	3.50	1.07	3.52	.89
3. การแนะนำ ช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	3.92	.90	4.10	.74	3.36	1.01	3.69	.79	3.50	.93	3.70	.89
4. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	3.83	.94	3.20	1.14	3.14	1.03	3.63	.81	3.50	.54	3.47	.93
5. ความพึงพอใจใน รูปแบบการให้บริการ	3.58	1.00	3.30	1.06	3.27	1.10	3.81	.91	3.33	1.00	3.48	1.00

จากตารางที่ 4.28 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) มีความพึงพอใจในระดับมากใน 3 ข้อ ได้แก่ ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการ มอก. การแนะนำช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ และอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางใน 2 ข้อ คือ ความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการ และความเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 4.29 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	22	6.7	307	93.3	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	9	11.4	70	88.6	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	6	10.3	140	89.7	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	8	9.3	78	90.7	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	9	7.4	112	92.6	121	100.0
รวม	64	8.3	707	91.7	771	100.0

จากตารางที่ 4.29 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาภายในและต่างประเทศ โดยภาพรวม มีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 8.3 และ 91.7 ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า ทุกคณะเคยใช้บริการนี้้นน้อยกว่าไม่เคยใช้เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (11.4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (10.3) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (9.3) คณะวิทยาศาสตร์ (7.4) และคณะวิศวกรรมศาสตร์ (6.7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการคู่มือ/หลักสูตร การศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อ ภายในต่างประเทศ		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.36	.70	ปานกลาง
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.74	.66	มาก
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.26	.66	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.86	.82	มาก
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.73	.69	มาก
รวม	3.49	.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่านักศึกษา 3 คณะพอใจในระดับมาก ได้แก่คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ โดยมีนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร พึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการคู่มือ/หลักสูตร การศึกษาค้นคว้าในและต่างประเทศ จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการคู่มือ/หลักสูตร การศึกษาค้นคว้าในและต่างประเทศ	วศ.		ศธ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการคู่มือฯ	3.48	.87	3.89	.78	3.56	1.03	3.60	1.14	3.78	.83	3.62	.90
2. อธิยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.50	.74	3.67	.87	3.31	.79	3.67	.52	3.56	.73	3.50	.74
3. การแนะนำช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.18	.85	3.75	.89	3.25	.68	4.00	.89	3.67	.87	3.43	.85
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.41	1.01	3.50	.76	3.00	.73	3.83	.98	4.00	.87	3.44	.92
5. ความพึงพอใจใน รูปแบบการให้บริการ	3.23	.81	3.63	.74	3.19	.98	4.00	.89	3.75	.71	3.42	.87

จากตารางที่ 4.31 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาค้นคว้าในและต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับมากในความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาค้นคว้าในและต่างประเทศและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในอธิยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การแนะนำช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และรูปแบบการให้บริการ

**ตารางที่ 4.32 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย  
จำแนกตามคณะที่สังกัด**

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	48	14.6	281	85.4	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	15	19.0	64	81.0	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	43	27.6	113	72.4	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	22	25.6	64	74.4	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	15	12.4	106	87.6	121	100.0
รวม	143	18.5	628	81.5	771	100.0

จากตารางที่ 4.32 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย โดยภาพรวมมีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 18.5 และ 81.5 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่าทุกคณะเคยใช้บริการน้อยกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ คณะเทคโนโลยีการเกษตร (27.6) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (25.6) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (19.0) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (14.6) และ คณะวิทยาศาสตร์ (12.4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.33** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย  
จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.52	.56	มาก
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.73	.68	มาก
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.31	.50	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.21	.84	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.40	.66	ปานกลาง
รวม	3.42	.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.33 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทยมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยนักศึกษาอีก 3 คณะได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.34** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย  
จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาล ไทย	วท.		สธ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของ จุดที่ให้บริการสิ่งพิมพ์ รัฐบาลไทย	3.73	.64	3.80	.94	3.56	.59	3.57	.68	3.33	.72	3.62	.68
2. รูปแบบการจัด ให้บริการแบบชั้นเปิด แต่ไม่ให้ยื่นออก	3.31	.72	3.67	1.18	3.07	.63	2.86	1.15	3.47	.74	3.23	.85

จากตารางที่ 4.34 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทยมีความพึงพอใจในความ  
เหมาะสมของจุดที่ให้บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทยในระดับมาก และพึงพอใจในรูปแบบการจัดให้บริการแบบ  
ชั้นเปิดแต่ไม่ให้ยื่นออกจากห้องสมุดในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.35** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	68	20.7	261	79.3	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	14	17.7	65	82.3	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	24	15.4	132	84.6	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	24	27.9	62	72.1	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	23	19.0	98	81.0	121	100.0
รวม	153	19.8	618	80.2	771	100.0

จากตารางที่ 4.35 สรุปกลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ โดยภาพรวมมีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 19.8 และ 80.2 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า ทุกคณะเคยใช้บริการนี้น้อยกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ ครุศาสตร์อุตสาหกรรม (27.9) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (20.7) คณะวิทยาศาสตร์ (19.0) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (17.7) และคณะเทคโนโลยีการเกษตร (15.4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.36** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการสืบค้นฐานข้อมูล  
ซีดีรอม/ออนไลน์ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม ออนไลน์		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.00	.57	ปานกลาง
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.53	.55	มาก
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2.98	.84	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.28	.52	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.44	.55	ปานกลาง
รวม	3.16	.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.36 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่านักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนนักศึกษาอีก 4 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการสืบค้นข้อมูลซีดีรอม/  
ออนไลน์ จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการสืบค้น ฐานข้อมูลซีดีรอม/ ออนไลน์	วศ.		สถ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของ จุดที่ให้บริการสืบค้นฯ	3.51	.78	3.79	.89	3.65	.71	3.63	.65	3.52	.67	3.58	.74
2. จำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่จัด ให้บริการ	2.47	1.00	3.21	.70	2.65	.83	3.25	.90	3.00	.80	2.77	.95
3. ประสิทธิภาพของ คอมพิวเตอร์ที่ ให้บริการ	2.59	.97	3.43	.94	2.96	1.11	3.17	1.05	3.43	.73	2.94	1.02
4. ป้ายแนะนำการ ให้บริการ	2.76	.90	3.36	.93	2.96	.88	3.25	.85	3.35	.89	3.01	.91
5. ข้อมูลที่สืบค้นได้ ตรงตามความต้องการ	3.22	.81	3.64	.63	3.26	.92	3.50	.72	3.52	.73	3.36	.79
6. อธิบายของ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	3.47	.87	3.79	.70	3.35	.71	3.33	.70	3.65	.83	3.49	.81
7. การให้คำแนะนำ และช่วยสืบค้นของ บรรณารักษ์	3.41	.78	3.64	.93	3.27	.63	3.50	.59	3.78	.74	3.48	.75
8. ความเพียงพอของ ฐานข้อมูลซีดีรอม/ ออนไลน์ที่ให้บริการ อยู่ในปัจจุบัน	2.59	.97	3.36	.63	3.23	1.11	2.88	.90	3.30	.97	2.91	1.00
9. ราคาค่าพิมพ์ผล ข้อมูล	2.97	1.03	3.57	.76	2.80	1.12	3.04	.75	3.43	.66	3.08	.96

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.37 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์มีความพึงพอใจในความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ในระดับมากเพียงข้อเดียว นอกนั้นพึงพอใจในระดับปานกลางตามลำดับคืออัตราส่วนของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและช่วยสืบค้นของบรรณารักษ์ ข้อมูลที่สืบค้นได้ตรงตามความต้องการ ราคาค่าพิมพ์ผลข้อมูล ป้ายแนะนำการให้บริการ ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ความเพียงพอของฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการ

**ตารางที่ 4.38** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	198	60.2	131	39.8	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	38	48.1	41	51.9	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	105	67.3	51	32.7	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	48	55.8	38	44.2	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	73	60.3	48	39.7	121	100.0
รวม	462	59.9	309	40.1	771	100.0

จากตารางที่ 4.38 สรุปกลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยภาพรวมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 59.9 และ 40.1 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะ พบว่า คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เคยใช้บริการนี้ร้อยละ 48.1 และ 51.9 ตามลำดับ ส่วนอีก 4 คณะ เคยใช้มากกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับค่าร้อยละคือ คณะเทคโนโลยีการเกษตร (67.3) คณะวิทยาศาสตร์ (60.3) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (60.2) และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (55.8)

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.48	.50	ปานกลาง
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.49	.52	ปานกลาง
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.31	.56	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.50	.47	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.43	.59	ปานกลาง
รวม	3.44	.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.39 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากกว่าคณะอื่น ๆ อีก 4 คณะ คือคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการวารสารภาษาไทยและ  
ภาษาต่างประเทศ จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการวารสาร ภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศ	วท.		สธ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของ จุดที่ให้บริการ	3.74	.70	3.78	.82	3.55	.74	3.69	.66	3.67	.73	3.68	.72
2. ความเพียงพอของ วารสารภาษาไทย	3.05	.88	3.26	.92	2.87	.88	3.11	.89	3.10	.92	3.04	.89
3. ความเพียงพอของ วารสาร ภาษาต่างประเทศ	3.26	.77	3.27	.93	3.13	.89	3.30	.84	2.99	.96	3.19	.85
4. การจัดเรียงวารสาร ตามลำดับอักษรมีความ สะดวกต่อการหยิบใช้	3.52	.78	3.68	.87	3.33	.91	3.45	.80	3.44	.83	3.47	.83
5. ความเพียงพอของที่ นั่งอ่าน	3.71	.90	3.53	.95	3.61	.82	3.81	.89	3.66	.86	3.67	.88
6. ความพึงพอใจใน การใช้ครุภัณฑ์วารสาร ภาษาไทยช่วยค้นหา บทความ	3.36	.84	3.39	.95	3.24	.75	3.45	.88	3.28	.83	3.33	.83
7. ความรวดเร็วในการ ให้บริการยืม-คืน วารสารฉบับล่วงเวลา	3.45	.76	3.37	.85	3.32	.73	3.57	.72	3.47	.77	3.43	.76
8. อธยาศัยของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.67	.70	3.66	.94	3.43	.85	3.60	.65	3.58	.90	3.59	.79
9. การให้คำแนะนำ และช่วยให้บริการ วารสารจากเจ้าหน้าที่	3.52	.75	3.54	.82	3.35	.71	3.50	.80	3.67	.79	3.50	.76

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.40 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีความพึงพอใจในระดับมากใน 3 ข้อ คือความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการ ความเพียงพอของที่นั่งอ่าน และอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนอีก 6 ข้อ ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำแนะนำและช่วยให้บริการวารสารจากเจ้าหน้าที่ การจัดเรียงวารสารตามลำดับอักษรมีความสะดวกในการหยิบใช้ ความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนวารสารฉบับล่วงหน้า ความพึงพอใจในการใช้ดรชนิวารสารภาษาไทยช่วยค้นหาบทความ ความเพียงพอของวารสารภาษาต่างประเทศ และความเพียงพอของวารสารภาษาไทย

**ตารางที่ 4.41** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการหอสมุดพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	37	11.2	292	88.8	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	22	27.8	57	72.2	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	34	21.8	122	78.2	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	15	17.4	71	82.6	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	11	9.1	110	90.9	121	100.0
รวม	119	15.4	652	84.6	771	100.0

จากตารางที่ 4.41 สรุปกลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการหอสมุดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยภาพรวมมีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 15.4 และ 84.6 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า ทุกคณะเคยใช้บริการนี้น้อยกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (27.8) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (21.8) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (17.4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (11.2) และคณะวิทยาศาสตร์ (9.1)

**ตารางที่ 4.42** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการหอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการหอเทิดพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้า เจ้าอยู่หัว		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.70	.64	มาก
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.55	.88	ปานกลาง
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.40	.58	มาก
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.52	.64	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.40	.44	มาก
รวม	3.54	.67	มาก

จากตารางที่ 4.42 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการหอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า นักศึกษา 3 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนอีก 2 คณะ คือคณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการหอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการ หอเทิดพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระ จอมเกล้าเจ้าอยู่หัว	วศ.		สอ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของ สถานที่ตั้ง	4.11	.70	3.59	1.18	3.61	.75	3.60	.63	3.73	.47	3.77	.82
2. รูปแบบการจัด ให้บริการ	3.68	.85	3.73	1.03	3.41	.82	3.53	.74	3.36	.50	3.56	.84
3. อธิษาศัยของ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	3.73	.73	3.67	.91	3.41	.70	3.53	.83	3.27	.79	3.56	.78
4. การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือจาก บรรณารักษ์	3.43	.87	3.82	.80	3.29	.63	3.53	.92	3.27	.47	3.46	.78
5. ข้อมูลที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	3.54	.95	3.41	.73	3.29	.72	3.40	.74	3.36	.67	3.41	.79

จากตาราง 4.43 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการหอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวมีความพึงพอใจในความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง รูปแบบการจัดให้บริการ และอธิษาศัยของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการในระดับมาก ส่วนการให้คำแนะนำช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ และข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.44** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการห้องหนังสือทั่วไป  
จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	312	94.8	17	5.2	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	67	84.8	12	15.2	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	149	95.5	7	4.5	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	81	94.2	5	5.8	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	108	89.3	13	10.7	121	100.0
รวม	717	93.0	54	7.0	771	100.0

จากตารางที่ 4.44 สรุปกลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการห้องหนังสือทั่วไป โดยภาพรวมมีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 93.0 และ 7.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า ทุกคณะเคยใช้บริการนี้มากกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ คณะเทคโนโลยีการเกษตร (95.5) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (94.8) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (94.2) คณะวิทยาศาสตร์ (89.3) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (84.8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการจัดให้บริการห้องหนังสือ  
ทั่วไป จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการห้องหนังสือทั่วไป		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.45	.64	ปานกลาง
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.31	.63	ปานกลาง
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.23	.65	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.38	.61	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.34	.67	ปานกลาง
รวม	3.37	.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.45 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการห้องหนังสือทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวม  
ในไปในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า นักศึกษาทุกคณะมีความพึงพอใจในระดับ  
ปานกลางเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
คณะวิทยาศาสตร์ และสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการจัดให้บริการห้องหนังสือ  
ทั่วไป จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการห้องหนังสือ ทั่วไป	วศ.		สถ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของ สถานที่ตั้งห้องหนังสือ ทั่วไป	3.90	.68	3.73	.71	3.65	.76	3.79	.72	3.81	.83	3.81	.73
2. การแยกชั้นวาง หนังสือภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศ	3.81	.82	3.54	.76	3.62	.82	3.78	.72	3.82	.84	3.74	.81
3. การจัดเรียงหนังสือ ตรงตามหมวดหมู่ที่ กำหนด	3.68	.86	3.35	.82	3.37	.93	3.58	.84	3.58	.92	3.56	.88
4. ความเพียงพอของ หนังสือภาษาไทยใน สาขาที่ต้องการ	2.72	1.12	2.87	1.22	2.58	1.07	2.67	1.08	2.36	1.13	2.65	1.12
5. ความเพียงพอของ หนังสือ ภาษาต่างประเทศใน สาขาที่ต้องการ	3.42	1.05	3.15	.99	3.18	.90	3.04	.99	3.09	1.06	3.25	1.02
6. ความเพียงพอของที่ นั่งอ่าน	3.52	.96	3.30	.90	3.24	.92	3.59	.92	3.44	.93	3.43	.94
7. คำแนะนำที่ได้รับ หรือเคยได้รับจาก เจ้าหน้าที่	3.08	1.05	3.24	.84	2.95	.93	3.24	1.00	3.27	.88	3.11	.98

จากตารางที่ 4.46 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการห้องหนังสือทั่วไปมีความพึงพอใจในระดับ  
มาก 3 ข้อคือ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งห้องหนังสือทั่วไป การแยกชั้นวางหนังสือภาษาไทยและ  
ภาษาต่างประเทศ และการจัดเรียงหนังสือตรงตามหมวดหมู่ที่กำหนด มีความพึงพอใจในระดับปานกลางใน  
อีก 4 ข้อตามลำดับคือ ความเพียงพอของที่นั่งอ่าน ความเพียงพอของหนังสือภาษาต่างประเทศในสาขาที่  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการ คำแนะนำที่ได้รับหรือเคยได้รับจากเจ้าหน้าที่ และความเพียงพอของหนังสือภาษาไทยในสาขาที่  
ต้องการ

**ตารางที่ 4.47** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วย  
คอมพิวเตอร์ WebOPAC จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	217	66.0	112	34.0	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	32	40.5	47	59.5	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	74	47.4	82	52.6	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	61	70.9	25	29.1	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	71	58.7	50	41.3	121	100.0
รวม	455	59.0	316	41.0	771	100.0

จากตารางที่ 4.47 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC โดยภาพรวมมีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 59.0 และ 41.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า มี 3 คณะที่เคยใช้มากกว่าไม่เคยใช้เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (70.9) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (66.0) และคณะวิทยาศาสตร์ (58.7) ส่วนอีก 2 คณะเคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้เรียงตามลำดับของค่าร้อยละ คือ คณะเทคโนโลยีการเกษตร (47.7) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (40.5)

ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการสืบค้นสารนิเทศด้วย คอมพิวเตอร์ WebOPAC		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.02	.71	ปานกลาง
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.08	.76	ปานกลาง
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2.96	.69	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	2.99	.69	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.07	.69	ปานกลาง
รวม	3.02	.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.48 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า นักศึกษาทุกคณะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร

ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์	วศ.		สถ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
WebOPAC												
1. ความเหมาะสมของสถานที่จัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้สืบค้นแบบ WebOPAC	3.50	.86	3.47	.84	3.31	.72	3.32	.83	3.70	.82	3.48	.84
2. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการ	2.76	1.07	2.63	.91	2.66	1.00	2.79	.99	2.77	1.04	2.74	1.03
3. ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	2.39	1.08	2.84	1.14	2.65	.98	2.52	.98	2.55	1.08	2.51	1.06
4. เอกสารแนะนำการสืบค้น	3.10	.85	3.09	1.03	3.08	.86	3.03	.80	3.08	.77	3.08	.84
5. ข้อมูลที่สืบค้นได้ตรงตามความต้องการ	3.35	.90	3.34	.90	3.08	.93	3.30	.88	3.24	.95	3.28	.91

จากตารางที่ 4.49 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกข้อย่อยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความเหมาะสมของสถานที่จัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้สืบค้นแบบ WebOPAC ข้อมูลที่สืบค้นได้ตรงตามความต้องการ เอกสารแนะนำการสืบค้น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการ และประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.50** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการยืม-คืนหนังสือ จำแนกตาม  
คณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	288	87.5	41	12.5	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	57	72.2	22	27.8	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	128	82.1	28	17.9	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	78	90.7	8	9.3	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	111	91.7	10	8.3	121	100.0
รวม	662	85.9	109	14.1	771	100.0

จากตารางที่ 4.50 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการยืม-คืนหนังสือ โดยภาพรวมมีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 85.9 และ 14.1 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า ทุกคณะเคยใช้บริการนี้มากกว่าไม่เคยใช้เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ คณะวิทยาศาสตร์ (91.7) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (90.7) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (87.5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (82.1) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (72.2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการยืม-คืนหนังสือ  
จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการยืม-คืนหนังสือ	
	$\bar{x}$	s.d.
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.57	.66
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.49	.58
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.45	.59
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.63	.63
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.63	.68
รวม	3.56	.64

จากตารางที่ 4.51 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยืม-คืนหนังสือมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่านักศึกษา 3 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนอีก 2 คณะคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.52 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการยืม-คืนหนังสือ  
จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการยืม-คืนหนังสือ	วศ.		ศด.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการยืม-คืนหนังสือ	3.99	.72	3.89	.80	3.77	.79	3.99	.67	3.95	.79	3.93	.75
2. อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.71	.85	3.54	.71	3.52	.83	3.72	.74	3.68	.89	3.65	.83
3. การแนะนำช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่	3.51	.93	3.49	.74	3.36	.83	3.64	.79	3.64	.86	3.52	.87
4. รูปแบบการจัดให้บริการยืม-คืนหนังสือ	3.77	.80	3.60	.80	3.69	.75	3.85	.81	3.81	.82	3.75	.80
5. ความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืน	3.89	.84	3.65	.83	3.77	.76	3.82	.75	3.85	.92	3.83	.83
6. ป้ายแนะนำการใช้บริการยืม-คืนหนังสือ	3.53	.86	3.39	.80	3.43	.80	3.50	.88	3.62	.84	3.51	.84
7. ความพึงพอใจในบริการจองหนังสือ	3.44	.90	3.35	.86	3.35	.83	3.38	.87	3.45	.82	3.41	.87
8. ความพึงพอใจในอัตราค่าปรับ	2.75	1.21	3.02	1.15	2.71	1.09	3.13	1.10	3.07	1.18	2.86	1.18

จากตารางที่ 4.52 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยืม-คืนหนังสือมีความพึงพอใจในระดับมาก ในรายละเอียด 6 ข้อ เรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการยืม-คืนหนังสือ ความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ รูปแบบการจัดให้บริการยืม-คืนหนังสือ อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การแนะนำช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ และป้ายแนะนำการใช้บริการยืม-คืนหนังสือ โดยมีความพึงพอใจในบริการจองหนังสือและความพึงพอใจในอัตราค่าปรับในระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.53 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการห้องหนังสืออ้างอิง จำแนกตามคณะที่สังกัด**

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	87	26.4	242	73.6	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	25	31.6	54	68.4	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	45	28.8	111	71.2	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	46	53.5	40	46.5	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	45	37.2	76	62.8	121	100.0
รวม	248	32.2	523	67.8	771	100.0

จากตารางที่ 4.53 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการห้องหนังสืออ้างอิงโดยภาพรวมมีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 32.2 และ 67.8 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า มีเพียงกลุ่มตัวอย่างจากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เคยใช้บริการห้องหนังสืออ้างอิงมากกว่าไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 53.5 และ 46.5 ตามลำดับ ส่วนอีก 4 คณะเคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ คณะวิทยาศาสตร์ (37.2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (31.6) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (28.8) และคณะวิศวกรรมศาสตร์ (26.4)

ตารางที่ 4.54 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการห้องหนังสืออ้างอิง  
จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการห้องหนังสืออ้างอิง		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.51	.59	มาก
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.46	.54	ปานกลาง
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.22	.71	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.44	.57	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.37	.63	ปานกลาง
รวม	3.41	.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.54 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการห้องหนังสืออ้างอิงมีความพึงพอใจโดยรวม  
ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจใน  
ระดับมาก ส่วนอีก 4 คณะมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยคือ คณะ  
สถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร

ตารางที่ 4.55 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการห้องหนังสืออ้างอิง  
จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการห้องหนังสือ อ้างอิง	วศ.		สถ.		กษ.		กรุ		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของ สถานที่ตั้งห้องหนังสือ อ้างอิง	3.89	.78	3.76	.83	3.67	.67	3.83	.64	3.69	.85	3.79	.76
2. รูปแบบการจัด ให้บริการหนังสือ อ้างอิง	3.74	.72	3.71	.69	3.49	.73	3.70	.63	3.62	.89	3.66	.74
3. อรรถาธิบายของ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	3.67	.77	3.48	.71	3.56	.87	3.57	.81	3.71	.79	3.62	.79
4. การให้คำแนะนำ และช่วยค้นคว้าของ บรรณารักษ์	3.48	.74	3.48	.82	3.33	.80	3.59	.83	3.60	.81	3.50	.79
5. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	3.54	.78	3.68	.85	3.36	.88	3.61	.77	3.59	.84	3.54	.82
6. ข้อมูลที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	3.63	.75	3.48	.82	3.49	.70	3.54	.78	3.50	.98	3.55	.80
7. การจัดเรียงหนังสือ อ้างอิง	3.74	.81	3.68	.75	3.73	.75	3.61	.86	3.61	.87	3.68	.81
8. ความเบี่ยงเบนของ หนังสืออ้างอิงในสาขา ที่เรียน	3.25	.98	3.16	.90	2.84	1.04	2.85	1.14	2.87	1.08	3.02	1.04
9. ความเพียงพอของที่ นั่งอ่านภายในห้อง	3.45	.92	3.44	.87	3.16	1.00	3.43	.96	3.29	.90	3.36	.93

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.55 (ต่อ)

บริการห้องหนังสือ อ้างอิง	วศ.		สถ.		กษ.		ครุ.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
10. ป้ายแนะนำการใช้ บริการห้องหนังสือ อ้างอิง	3.38	.82	3.28	.68	3.27	.84	3.41	.83	3.20	.79	3.32	.80
11. ความพึงพอใจของ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ สืบค้นสารนิเทศ OPAC และ Internet ในห้องหนังสืออ้างอิง	2.85	1.26	2.88	1.19	2.54	1.19	2.70	.21	2.44	1.14	2.69	1.21

จากตารางที่ 4.55 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการห้องหนังสืออ้างอิงมีความพึงพอใจในระดับมากใน 6 ข้อตามลำดับคือ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งห้องหนังสืออ้างอิง การจัดเรียงหนังสืออ้างอิงตรงตามหมวดหมู่ที่กำหนด รูปแบบการจัดให้บริการหนังสืออ้างอิง ทัศนคติของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการและความรวดเร็วในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในอีก 5 ข้อตามลำดับคือ การให้คำแนะนำและช่วยค้นคว้าของบรรณารักษ์ ความพึงพอใจที่นั่งอ่านภายในห้อง ป้ายแนะนำการใช้บริการห้องหนังสืออ้างอิง ความพึงพอใจของหนังสืออ้างอิงในสาขาที่เรียน และความพึงพอใจของคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นสารนิเทศ OPAC และ Internet ในห้องหนังสืออ้างอิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.56** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด  
สถาบันอุดมศึกษา จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	19	5.8	310	94.2	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	12	15.2	67	84.8	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	19	12.2	137	87.8	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	13	15.1	73	84.9	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	14	11.6	107	88.4	121	100.0
<b>รวม</b>	<b>77</b>	<b>10.0</b>	<b>694</b>	<b>90.0</b>	<b>771</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.56 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยภาพรวม มีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ 90.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า ทุกคณะเคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับค่าร้อยละคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (15.2) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (15.1) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (12.2) คณะวิทยาศาสตร์ (11.6) และคณะวิศวกรรมศาสตร์ (5.8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.57 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการยืมระหว่างห้องสมุด  
สถาบันอุดมศึกษา จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการยืมระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.79	.73	มาก
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.42	.61	ปานกลาง
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.24	.48	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.38	.82	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.43	.97	ปานกลาง
รวม	3.46	.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.57 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนอีก 4 คณะ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ คณะวิทยาศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร

ตารางที่ 4.59 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	248	75.4	81	24.6	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	66	83.5	13	16.5	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	126	80.8	30	19.2	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	75	87.2	11	12.8	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	100	82.6	21	17.4	121	100.0
รวม	615	79.8	156	20.2	771	100.0

จากตารางที่ 4.59 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร โดยภาพรวมมีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 79.8 และ 20.2 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่าทุกคณะเคยใช้มากกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (87.2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (83.5) คณะวิทยาศาสตร์ (82.6) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (80.8) และ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (75.4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.60 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการถ่ายสำเนาเอกสาร  
จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการยืมระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.12	.68	ปานกลาง
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.21	.65	ปานกลาง
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2.98	.71	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.20	.64	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.24	.70	ปานกลาง
รวม	3.13	.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.60 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสารมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า นักศึกษาทุกคณะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน เรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยคือ คณะวิทยาศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.61 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการถ่ายสำเนาเอกสาร  
จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการถ่ายสำเนา เอกสาร	วท.		สท.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของ จุดที่ให้บริการถ่าย สำเนาเอกสาร	3.60	.82	3.55	.87	3.45	.82	3.64	.88	3.76	.85	3.59	.84
2. ความเหมาะสมของ ราคาค่าถ่ายสำเนา เอกสาร	3.68	.85	3.60	.86	3.64	.88	3.83	.74	3.88	.85	3.71	.85
3. อีซยาศัยของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.00	1.01	3.17	.86	2.68	1.08	3.03	1.06	2.97	1.08	2.95	1.04
4. คุณภาพของการถ่าย สำเนาเอกสาร เช่น ความคมชัด, จำนวน หน้าครบถ้วนตาม ต้องการ	3.12	.86	3.23	.84	3.17	.93	3.27	.89	3.45	.88	3.21	.88
5. ความเพียงพอของ เครื่องถ่ายสำเนา เอกสาร	2.65	1.02	2.97	.94	2.48	.97	2.64	.97	2.77	1.05	2.67	1.01
6. ความรวดเร็วจาก การใช้บริการถ่าย สำเนาเอกสาร	2.64	1.02	2.82	.94	2.46	1.09	2.79	1.02	2.64	1.15	2.64	1.05

จากตารางที่ 4.61 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสารมีความพึงพอใจในระดับมากในความเหมาะสมของราคาค่าถ่ายสำเนาเอกสาร และความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการถ่ายสำเนาเอกสารตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางใน 4 ข้อตามลำดับคือ คุณภาพของการถ่ายสำเนาเอกสาร เช่น ความคมชัด จำนวนหน้าครบถ้วนตามต้องการ อีซยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องถ่ายสำเนาเอกสาร และความรวดเร็วจากการใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.62 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	42	12.8	287	87.2	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	12	15.2	67	84.8	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	14	9.0	142	91.0	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	4	4.7	82	95.3	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	13	10.7	108	89.3	121	100.0
รวม	85	11.0	686	89.0	771	100.0

จากตารางที่ 4.62 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า โดยภาพรวมมีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 11.0 และ 89.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า ทุกคณะเคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับค่าร้อยละคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (15.2) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (12.8) คณะวิทยาศาสตร์ (10.7) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (9.0) และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (4.7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.63** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการหอจดหมายเหตุ  
พระจอมเกล้า จ้าแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการหอจดหมายเหตุ พระจอมเกล้า		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.53	.72	มาก
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.44	.65	ปานกลาง
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.43	.79	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.50	.59	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.17	.88	ปานกลาง
รวม	3.44	.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.63 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนอีก 4 คณะ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยคือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะวิทยาศาสตร์

ตารางที่ 4.64 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการหอจดหมายเหตุ พระจอมเกล้า จําแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการหอจดหมายเหตุ พระจอมเกล้า	วท.		สถ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของ สถานที่ตั้ง	3.93	.81	3.58	1.24	3.64	1.08	4.00	.82	3.31	1.03	3.74	.97
2. รูปแบบของการจัด ให้บริการ	3.72	.73	3.33	.89	3.57	1.02	3.75	.50	3.38	.51	3.59	.77
3. ทัศนคติของ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	3.42	1.05	3.58	.90	3.38	.96	3.25	.96	3.46	.88	3.44	.97
4. การให้คำแนะนำ และช่วยกันคว้ของ บรรณารักษ์	3.29	1.04	3.33	.78	3.31	1.11	3.50	1.00	3.46	.88	3.33	.97
5. ความเพียงพอของที่ นั่งศึกษาค้นคว้า	3.37	1.00	3.33	.78	3.08	1.12	3.00	.82	3.08	.86	3.26	.95
6. ข้อมูลที่ได้รับตรง ตามความต้องการ	3.48	.83	3.50	.80	3.38	.77	3.50	.58	3.14	.77	3.41	.79

จากตารางที่ 4.64 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้ามีความพึงพอใจในระดับมากในความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง และรูปแบบการจัดให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยคือ ทัศนคติของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ การให้คำแนะนำและช่วยกันคว้ของบรรณารักษ์ และความเพียงพอของที่นั่งศึกษาค้นคว้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.65** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการโสตทัศนศึกษา จำแนกตาม  
**คณะที่สังกัด**

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	146	44.4	183	55.6	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	15	19.0	64	81.0	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	38	24.4	118	75.6	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	22	25.6	64	74.4	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	36	29.8	85	70.2	121	100.0
<b>รวม</b>	<b>257</b>	<b>33.3</b>	<b>514</b>	<b>66.7</b>	<b>771</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.65 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการโสตทัศนศึกษา โดยภาพรวมมีจำนวนน้อยกว่า  
 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ 66.7 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า ทุกคณะ  
 เคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (44.4) คณะวิทยาศาสตร์  
 (29.8) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (25.6) คณะเทคโนโลยีการเกษตร (24.4) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์  
 (19.0)

ตารางที่ 4.66 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ โสตทัศนศึกษา จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการโสตทัศนศึกษา		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.66	.65	มาก
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.65	.88	มาก
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.31	.62	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.51	.56	มาก
5. คณะวิทยาศาสตร์	3.49	.59	ปานกลาง
รวม	3.57	.65	มาก

จากตารางที่ 4.66 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ โสตทัศนศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.67 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการโสตทัศนศึกษา จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ และคณะที่สังกัด

บริการหอดหมายเหตุ พระจอมเกล้า	วท.		สธ.		กษ.		กร.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. อรรถาธิบายของผู้ให้บริการ	4.10	.77	3.71	.82	3.71	.84	3.86	.66	3.97	.77	3.98	.79
2. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งห้องบริการโสตทัศนศึกษา	3.98	.72	4.07	.73	3.53	.92	3.57	.81	3.78	.90	3.85	.80
3. การให้คำแนะนำช่วยเหลือของผู้ให้บริการ	3.97	.84	3.71	.82	3.61	.97	3.91	.68	3.86	.83	3.88	.85
4. ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ	3.88	.88	3.57	.85	3.66	.88	3.64	.79	3.75	.87	3.79	.87
5. รูปแบบการจัดให้บริการ	3.89	.74	3.86	.86	3.47	.80	3.50	.86	3.78	.76	3.78	.78
6. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.87	.87	3.64	1.08	3.45	.92	3.50	.74	3.92	.77	3.77	.88
7. ความเพียงพอของโสตทัศนวัสดุ	2.93	1.11	3.29	1.33	2.53	.86	3.05	.90	2.64	1.05	2.86	1.08
8. ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	2.90	1.13	3.50	1.34	2.61	.92	3.18	.85	2.61	1.02	2.87	1.09
9. ป้ายแนะนำการให้บริการ	3.40	.99	3.50	1.22	3.26	.80	3.36	.95	3.08	.77	3.34	.95

จากตารางที่ 4.67 สรุปกลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการโสตทัศนศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากใน 6 ข้อเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยคือ อรรถาธิบายของผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งห้องบริการโสตทัศนศึกษา การให้คำแนะนำช่วยเหลือของผู้ให้บริการ ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ รูปแบบการจัดให้บริการ และความเร็วในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในป้ายแนะนำการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ และความเพียงพอของโสตทัศนวัสดุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.68** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการฉายภาพยนตร์ จำแนกตาม  
คณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	110	33.4	219	66.6	329	100.0
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	15	19.0	64	81.0	79	100.0
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	42	26.9	114	73.1	156	100.0
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	7	8.1	79	91.9	86	100.0
5. คณะวิทยาศาสตร์	25	20.7	96	79.3	121	100.0
รวม	199	25.8	572	74.2	771	100.0

จากตารางที่ 4.68 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการฉายภาพยนตร์ โดยภาพรวมมีจำนวนน้อยกว่า  
กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 25.8 และ 74.2 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า ทุกคณะ  
เคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้ เรียงตามลำดับค่าร้อยละคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (33.4) คณะเทคโนโลยีการเกษตร  
(26.9) คณะวิทยาศาสตร์ (20.7) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (19.0) และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (8.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.69** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการฉายภาพยนตร์ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	บริการฉายภาพยนตร์		แปลความ
	$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.21	.77	ปานกลาง
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.30	.84	ปานกลาง
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2.98	.69	ปานกลาง
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.38	.48	ปานกลาง
5. คณะวิทยาศาสตร์	2.93	.67	ปานกลาง
รวม	3.14	.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.69 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการฉายภาพยนตร์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า นักศึกษาทุกคณะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยคือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะวิทยาศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.70 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการฉายภาพยนตร์ จำแนกตามรายละเอียดของบริการนี้ คณะที่สังกัด

บริการฉายภาพยนตร์	วค.		สอ.		กษ.		ครู.		วท.		โดยรวม	
	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.	$\bar{x}$	s.d.
1. ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการฉายภาพยนตร์	3.71	.89	3.67	.90	3.50	.82	3.71	.49	3.46	.93	3.63	.87
2. วัน-เวลาที่ให้บริการฉายภาพยนตร์	3.23	.96	3.27	1.03	2.98	.91	3.57	.79	3.04	.81	3.17	.93
3. ความเพียงพอของที่นั่งชมภาพยนตร์	2.99	1.06	3.20	1.08	2.66	.91	3.14	.90	2.54	.98	2.89	1.03
4. ความสะอาดสบายของห้องฉายภาพยนตร์	3.05	1.01	3.47	.83	2.95	.87	3.14	.90	2.83	.92	3.04	.96
5. การประชาสัมพันธ์โปรแกรมฉายภาพยนตร์	2.98	1.11	2.93	1.10	2.71	1.17	3.00	.82	2.50	.98	2.86	1.10
6. ความหลากหลายของภาพยนตร์ที่นำมาให้บริการ	3.32	1.04	3.29	1.49	3.08	1.00	3.71	.49	3.21	1.06	3.27	1.06

จากตารางที่ 4.70 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการฉายภาพยนตร์มีความพึงพอใจในความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการฉายภาพยนตร์ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยคือ ความหลากหลายของภาพยนตร์ที่นำมาให้บริการ วัน-เวลาที่ให้บริการฉายภาพยนตร์ ความสะอาดสบายของห้องฉายภาพยนตร์ ความเพียงพอของที่นั่งชมภาพยนตร์ และการประชาสัมพันธ์โปรแกรมฉายภาพยนตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.71 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	จำนวนผู้ ตอบ (คน)	จำนวนผู้ ไม่ตอบ (คน)	ภาพรวมของบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล.		แปลความ
			$\bar{x}$	s.d.	
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	329	-	3.80	.60	มาก
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	78	1	3.73	.68	มาก
3. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	154	2	3.61	.63	มาก
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	86	-	3.71	.57	มาก
5. คณะวิทยาศาสตร์	121	-	3.71	.64	มาก
รวม	768	3	3.73	.62	มาก

จากตารางที่ 4.71 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในภาพรวมของบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. และเมื่อพิจารณาเป็นรายคณะพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกคณะมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ตารางที่ 4.72 ถึง 4.77)

ตารางที่ 4.72 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านบุคลากร  
จำแนกตามรายละเอียดของความคิดเห็น และคณะที่สังกัด

ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะด้าน บุคลากร	วศ.		ศถ.		กษ.		ครุ.		วท.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากร ปฏิบัติงาน ได้ เหมาะสมดีแล้ว	33	20.9	19	12.0	47	29.8	19	12.0	40	25.3	158	100.0
2. ควรเพิ่มจำนวน บุคลากรให้มากขึ้น	3	12.0	6	24.0	6	24.0	8	32.0	2	8.0	25	100.0
3. บุคลากรขาด มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	-	-	4	8.3	19	39.6	15	31.3	10	20.8	48	100.0
4. ควรปรับปรุงการ ปฏิบัติงานของ บุคลากรบางส่วน ของสำนักฯ	14	25.5	2	3.6	20	36.3	3	5.5	16	29.1	55	100.0
5. ควรปรับปรุงการ ปฏิบัติงานของ พนักงานถ่ายสำเนา เอกสาร	-	-	-	-	4	44.5	3	33.3	2	22.2	9	100.0
6. ควรปรับปรุงการ ปฏิบัติงานของ พนักงานรักษา ความปลอดภัย	1	16.7	1	16.7	-	-	3	50.0	1	16.6	6	100.0
รวม	51	16.9	32	10.6	96	31.9	51	16.9	71	23.7	301	100.0

จากตารางที่ 4.72 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นด้านบุคลากรว่าปฏิบัติงานได้เหมาะสมดีแล้วมากกว่าความคิดเห็นด้านอื่น ๆ ตามลำดับคือ ควรปรับปรุงการปฏิบัติงานบางส่วน of สำนักหอสมุดกลาง บุคลากรขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น ควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานถ่ายสำเนาเอกสาร และควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร (96 คน) มากกว่าคณะอื่น ๆ ตามลำดับคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะวิทยาศาสตร์ (71 คน) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (51 คน) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (51 คน) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (32 คน)

ตารางที่ 4.73 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่  
จำแนกตามรายละเอียดของความคิดเห็น และคณะที่สังกัด

ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะด้าน อาคารสถานที่	วท.		สต.		กษ.		กร.		วท.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. อาคารสถานที่มีความเหมาะสมดีแล้ว	30	19.9	18	11.9	57	37.8	20	13.2	26	17.2	151	100.0
2. ด้านหน้าและบริเวณโดยรอบอาคารควรปลูกต้นไม้ต้นใหญ่เพื่อความร่มรื่น	13	21.7	10	16.7	14	23.3	8	13.0	15	25.0	60	100.0
3. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือบริเวณรอบนอกอาคาร	10	33.3	2	6.7	8	26.7	6	20.0	4	13.3	30	100.0
4. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือภายในอาคาร	11	39.3	5	17.8	8	28.6	-	-	4	14.3	28	100.0
5. เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไปและมีเสียงดัง	4	23.5	-	-	6	35.3	5	29.4	2	11.8	17	100.0
6. ควรมีทางเข้า-ออกที่สะดวกมากขึ้น	2	50.0	-	-	-	-	2	50.0	-	-	4	100.0
7. ควรปรับปรุงที่จอดรถทุกประเภท	11	48.0	2	8.7	6	26.0	3	13.0	1	4.3	23	100.0
8. ควรมีการตกแต่งภายในอาคารให้สวยงาม	1	33.3	-	-	-	-	2	66.7	-	-	3	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 4.73 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่	วท.		ตถ.		กษ.		กฐ.		วท.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9. ควรปรับปรุงการจัดสัดส่วนและพื้นที่ให้บริการภายในอาคาร	5	24.0	1	4.7	8	38.0	1	4.7	6	28.6	21	100.0
10. หอเกิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ควรอยู่ชั้นสูงสุดของอาคาร	-	-	-	-	-	-	1	100.0	-	-	1	100.0
11. ควรมีจุดบริการน้ำดื่มทุกชั้น	-	-	-	-	-	-	1	100.0	-	-	1	100.0
12. ควรมีที่รับบริจาคหนังสือ	-	-	-	-	-	-	1	100.0	-	-	1	100.0
13. ควรเพิ่มจุดให้บริการยืม-คืนให้มากขึ้น	-	-	-	-	1	50.0	1	50.0	-	-	2	100.0
14. ควรให้มีห้องคลายเครียดเก้าอี้นวดไฟฟ้า	-	-	2	40.0	2	40.0	1	20.0	-	-	5	100.0
15. ควรมีร้านขายอาหารและขายเครื่องเขียนบริเวณห้องสมุด	7	41.2	3	17.6	4	23.5	1	5.9	2	11.8	17	100.0
16. บางจุดของอาคารแสงสว่างไม่เพียงพอ	1	50.0	-	-	-	-	-	-	1	50.0	2	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.73 (ต่อ)**

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่	วท.		สธ.		กม.		คว.		วท.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
17. ควรเพิ่มจำนวนจุดให้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	2	33.3	-	-	-	-	4	66.7	-	-	6	100.0
<b>รวม</b>	<b>97</b>	<b>26.1</b>	<b>43</b>	<b>11.6</b>	<b>114</b>	<b>30.6</b>	<b>57</b>	<b>15.3</b>	<b>61</b>	<b>16.4</b>	<b>372</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.73 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสมดีแล้ว มากกว่าความคิดเห็นด้านอื่น ๆ ตามลำดับคือ ด้านหน้าและบริเวณอาคารโดยรอบอาคารควรปลูกต้นไม้ต้นใหญ่เพื่อความร่มรื่น ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือบริเวณรอบนอกอาคาร ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือภายในอาคาร ควรปรับปรุงที่จอดรถทุกประเภท ควรปรับปรุงการจัดสัดส่วนและพื้นที่ให้บริการภายในอาคาร เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไปและมีเสียงดัง ควรมีร้านขายอาหารและร้านขายเครื่องเขียนบริเวณห้องสมุด ควรเพิ่มจำนวนจุดให้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร ควรมีห้องคลายเครียดเก้าอี้นวด ไฟฟ้า ควรมีทางเข้า-ออกที่สะดวกมากขึ้น ควรมีการตกแต่งภายในอาคารให้สวยงาม ควรเพิ่มจุดให้บริการยืม-คืนให้มากขึ้น บางจุดของอาคารแสงสว่างยังไม่เพียงพอ หอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวควรอยู่ชั้นสูงสุดของอาคาร ควรมีจุดบริการน้ำดื่มทุกชั้นและควรมีที่รับบริจาคหนังสือ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร (114 คน) มากกว่าคณะอื่น ๆ ตามลำดับ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (43 คน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.74** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านทรัพยากร-  
สารสนเทศ จำแนกตามรายละเอียดของความคิดเห็น และคณะที่สังกัด

ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ	วศ.		ศถ.		กษ.		ครู		วท.		รวม	
	จำนวน	ร้อย ละ	จำนวน	ร้อย ละ	จำนวน	ร้อย ละ	จำนวน	ร้อย ละ	จำนวน	ร้อย ละ	จำนวน	ร้อย ละ
1. ทรัพยากรสาร นิเทศมีความ เหมาะสมดีแล้ว	9	18.0	6	8.0	15	30.0	9	18.0	13	26.0	50	100.0
2. ควรเพิ่ม จำนวนทรัพยากร สารนิเทศให้มาก ขึ้น	38	34.9	4	5.5	21	19.3	28	25.7	16	14.6	109	100.0
3. ควรเพิ่ม ทรัพยากรสาร นิเทศที่มีเนื้อหา ทันสมัยและมี ความหลากหลาย ให้มากขึ้น	-	-	7	7.8	40	44.4	4	4.4	39	43.4	90	100.0
4. ควรเพิ่ม จำนวนและเพิ่ม ประสิทธิภาพของ เครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ ให้บริการ	12	21.8	10	18.2	15	27.3	11	20.0	7	12.7	55	100.0
5. ควรเพิ่ม จำนวนเครื่องและ ขยายเวลาการ ให้บริการถ่าย สำเนาเอกสาร	-	-	-	-	3	60.0	-	-	2	40.0	5	100.0
<b>รวม</b>	<b>59</b>	<b>19.1</b>	<b>27</b>	<b>8.8</b>	<b>94</b>	<b>30.4</b>	<b>52</b>	<b>16.8</b>	<b>77</b>	<b>24.9</b>	<b>309</b>	<b>100.0</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.74 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นด้านทรัพยากรสารสนเทศว่าควรเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้น (109 คน) มากกว่าความคิดเห็นด้านอื่น ๆ ตามลำดับคือ ควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัยและมีความหลากหลายให้มากขึ้น (90 คน) ควรเพิ่มจำนวนและเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ (55 คน) ทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสมดีแล้ว (50 คน) และควรเพิ่มจำนวนเครื่องและขยายเวลาการให้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร (5 คน) ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร (94 คน) มากกว่าคณะอื่น ๆ ตามลำดับคือ คณะวิทยาศาสตร์ (77 คน) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (59 คน) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (52 คน) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (27 คน)

**ตารางที่ 4.75** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านวันและเวลาเปิด-ปิดบริการ จำแนกตามรายละเอียดของความคิดเห็น และคณะที่สังกัด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านวันและเวลาเปิด-ปิดบริการ	วท.		ศส.		กษ.		ครุ.		วท.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสมดีแล้ว	15	16.7	9	10	32	35.6	14	15.5	20	22.2	90	100.0
2. ควรเพิ่มเวลาเปิดบริการให้มากขึ้นกว่าเดิม	32	20.8	22	14.3	57	37.0	14	9.0	29	18.9	154	100.0
3. ควรเพิ่มเวลาเปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ให้มากขึ้นกว่าเดิม	15	24.2	1	1.7	15	24.2	20	32.2	11	17.7	62	100.0
4. ควรเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง	5	25.0	-	-	4	20.0	2	10.0	9	45.0	20	100.0
5. ควรขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดเฉพาะช่วงใกล้สอบและระหว่างการสอบ	-	-	1	12.5	4	50.0	-	-	3	37.5	8	100.0
<b>รวม</b>	<b>67</b>	<b>20.0</b>	<b>33</b>	<b>9.9</b>	<b>112</b>	<b>33.5</b>	<b>50</b>	<b>15.0</b>	<b>72</b>	<b>21.6</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.75 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นด้านวันและเวลาเปิด-ปิดบริการว่าควรเพิ่มเวลาเปิดบริการให้มากขึ้นกว่าเดิม (154 คน) มากกว่าความคิดเห็นด้านอื่น ๆ ตามลำดับคือ เวลาเปิด-ปิดบริการที่มีความเหมาะสมดีแล้ว (90 คน) ควรเพิ่มเวลาเปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ให้มากขึ้นกว่าเดิม (62 คน) ควรเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (20 คน) และควรขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดเฉพาะช่วงใกล้สอบและระหว่างการสอบ (8 คน) ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร (112 คน) มากกว่าคณะอื่น ๆ ตามลำดับคือ คณะวิทยาศาสตร์ (72 คน) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (67 คน) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (50 คน) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (33 คน)

ตารางที่ 4.76 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านรูปแบบการจัดให้บริการ จำแนกตามรายละเอียดของความคิดเห็น และคณะที่สังกัด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านรูปแบบการจัดให้บริการ	วท.		ศด.		กษ.		คร.		วท.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รูปแบบการจัดให้บริการมีความเหมาะสมดีแล้ว	23	17.0	15	11.0	54	39.7	19	14.0	25	18.3	136	100.0
2. รูปแบบการจัดชั้นไม่ดึงดูดใจ และค้นหาหนังสือยาก	-	-	-	-	1	33.3	2	66.7	-	-	3	100.0
3. ควรให้ยืมหนังสือในช่วงปิดภาคเรียนได้ด้วย	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0
4. นักศึกษาที่ลงทะเบียนแล้วควรเป็นสมาชิกห้องสมุดได้เลย	1	50.0	-	-	1	50.0	-	-	-	-	2	100.0
5. ควรใช้บัตรนักศึกษารูปบัตรผ่านประตู	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่เปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.76 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านรูปแบบการจัดให้บริการ	วท.		ศต.		กษ.		ครุ.		วท.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6. ขอให้เพิ่มวัน/เวลายืมหนังสือ	1	50.0	1	50.0	-	-	-	-	-	-	2	100.0
7. ควรเพิ่มการแนะนำและประชาสัมพันธ์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	-	-	1	25.0	-	-	2	50.0	1	25.0	4	100.0
8. ควรยกเลิกที่รับฝากของ	-	-	-	-	1	100.0	-	-	-	-	1	100.0
9. ควรมีหลักฐานการยืมทั้ง 2 ฝ่าย	-	-	-	-	1	100.0	-	-	-	-	1	100.0
รวม	28	18.5	17	11.2	58	38.1	23	15.1	26	17.1	152	100.0

ตารางที่ 4.76 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นด้านรูปแบบการจัดให้บริการว่ามีความเหมาะสมดีแล้ว มากกว่าความคิดเห็นด้านอื่น ๆ ตามลำดับคือ ควรเพิ่มการแนะนำและประชาสัมพันธ์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบการจัดชั้นไม่ดึงดูดใจและค้นหาหนังสือยาก ควรให้ยืมหนังสือในช่วงปิดภาคเรียนได้ด้วย นักศึกษาที่ลงทะเบียนแล้วควรเป็นสมาชิกห้องสมุดได้เลย ขอให้เพิ่มวัน/เวลายืมหนังสือ ควรใช้บัตรนักศึกษารูดบัตรผ่านประตู ควรยกเลิกที่รับฝากของ และควรมีหลักฐานการยืมทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร (58 คน) มากกว่าคณะอื่น ๆ ตามลำดับ คณะวิศวกรรมศาสตร์ (28 คน) คณะวิทยาศาสตร์ (26 คน) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (23 คน) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (17 คน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.77 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ  
จำแนกตามรายละเอียดของความคิดเห็น และคณะที่สังกัด

ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะด้าน อื่นๆ	วศ.		ศถ.		กษ.		ครุ.		วท.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. อัตรา ค่าปรับแพง เกินไป	-	-	1	16.7	1	16.6	3	50.0	1	16.7	6	100.0
2. ควรให้ ผู้ให้บริการ ปฏิบัติตาม กฎระเบียบการ ใช้ห้องสมุด โดยเคร่งครัด	-	-	-	-	2	40.0	2	40.0	1	20.0	5	100.0
3. ควรนำ ความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุง	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100.0
4. ควรอนุญาต ให้ใส่รองเท้า แตะเข้าใช้ บริการได้	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100.0
5. บริการนำ คืมควรเปลี่ยน มาใช้ถ้วย กระดาษ	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100.0
6. รถเข็น หนังสือมีเสียง ดังรบกวน ผู้ให้บริการ	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 4.77 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ	วศ.		ตอ.		กษ.		ครุ.		วท.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. กระจายชำระไม่เพียงพอ	-	-	-	-	2	100.0	-	-	-	-	2	100.0
รวม	5	27.8	1	5.5	5	27.8	5	27.8	2	11.1	18	100.0

จากตารางที่ 4.77 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นด้านอื่น ๆ ไว้ 7 ข้อด้วยกัน เรียงตามลำดับจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นได้แก่ อัตราค่าปรับแพงเกินไป ควรให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบการใช้ห้องสมุด โดยเคร่งครัด รถเข็นหนังสือมีเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการ กระจายชำระไม่เพียงพอ ควรนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปปรับปรุง ควรอนุญาตให้ใส่รองเท้าและเข้าใช้บริการได้และบริการน้ำดื่มควรเปลี่ยนมาใช้ถ้วยกระดาษ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในจำนวนเท่ากันคือ 5 คน รองลงมาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ (2 คน) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (1 คน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2 การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง แตกต่างกันตามคณะที่สังกัด

การทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ได้ใช้ Oneway ANOVA เป็นเครื่องมือในการทดสอบซึ่งผลการทดสอบได้ดังตารางที่ 4.78

ตารางที่ 4.78 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.

Source of Variation	Degrees of Freedom	Sum of Squares	Mean Square	F-ratio	p-value
ระหว่างคณะ	4	3.869	0.967	2.551	0.038
ภายในคณะ	763	289.338	0.379		
รวม	767	293.207			

จากตารางที่ 4.78 สรุปผลการทดสอบ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากค่า p-value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า มีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดอย่างน้อย 1 คณะที่แตกต่างจากคณะอื่น ๆ

โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของแต่ละคณะมีดังนี้

คณะวิศวกรรมศาสตร์ = 3.80

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ = 3.73

คณะเทคโนโลยีการเกษตร = 3.61

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม = 3.71

คณะวิทยาศาสตร์ = 3.71

จากการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีของ Tukey ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. แตกต่างจากคณะเทคโนโลยีการเกษตร (ดังรายละเอียดของค่าสถิติในภาคผนวกหน้า 149) โดยที่คณะวิศวกรรมศาสตร์มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าคณะเทคโนโลยีการเกษตร

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการได้แก่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีทุกคณะในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละคณะ ที่มีต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล. และเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการจัดให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล. โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคณะ จำนวน 771 คน ที่ได้จากการใช้วิธีการจัดสรรตามขนาดชั้นภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ประเภทคือ ประเภทกำหนดให้ตอบ ประเภทลำดับชั้นประมาณค่า 5 ระดับ และประเภทคำถามปลายเปิด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 2 ถามถึงสภาพการใช้สำนักหอสมุดกลาง สจล. จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 3 ถามถึงความพอใจในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล. จำนวน 22 ข้อ และตอนที่ 4 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะใน 6 หัวข้อ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้มอบทีมแจกแบบสอบถามทำการแจกแบบสอบถาม และรับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่ตอบได้สมบูรณ์มากที่สุด จำนวน 771 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Tukey

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มากที่สุด รองลงมาสังกัดคณะ

เทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 กลุ่มตัวอย่างเรียนภาคปกติ มากกว่าเรียนภาคสมทบ

1.3 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

## 2. สภาพการใช้สำนักหอสมุดกลาง สจล.

2.1 กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร มากกว่าวัตถุประสงค์อื่น ๆ ตามลำดับคือ เพื่อยืม-คืนหนังสือ ค้นคว้าเอกสารเพื่อทำรายงาน อ่านหนังสือพิมพ์/วารสาร ทำการบ้านกับเพื่อน พักผ่อนและนัดพบกับเพื่อน ใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร และดูรายการโทรทัศน์/ภาพยนตร์ ตามลำดับ

2.2 กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มากที่สุด รองลงมาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง ใช้ทุกวัน ใช้สองสัปดาห์ครั้ง และใช้เดือนละครั้ง ตามลำดับ

2.3 กลุ่มตัวอย่างมีวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดด้วยการค้นจากคอมพิวเตอร์ OPAC/WebOPAC มากกว่าวิธีอื่น ๆ ตามลำดับคือ ค้นจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง ค้นจากคู่มือรายการ และขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์

2.4 กลุ่มตัวอย่างมีวิธีการแก้ปัญหาในการใช้ห้องสมุดด้วยการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนหรือผู้ใช้ห้องสมุด มากกว่าวิธีอื่น ๆ ตามลำดับคือ ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ และออกจากห้องสมุดเพราะไม่ทราบจะแก้ปัญหายังไร

2.5 วันและเวลาที่กลุ่มตัวอย่างชอบใช้ห้องสมุดมากที่สุดคือ วันจันทร์-วันศุกร์ ในเวลาราชการ (8.30-16.30 น.) รองลงมาคือชอบใช้วันจันทร์-วันศุกร์หลังเวลาราชการ (16.30-19.45 น.) และวันเสาร์/วันอาทิตย์ (9.00-16.00 น.)

## 3. ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.

3.1 ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักหอสมุดกลาง สจล. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจระดับมากในกลุ่มตัวอย่าง 3 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ส่วนอีก 2 คณะ ได้แก่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกฯ แล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับมากในเรื่องของแสงสว่างภายในอาคาร ห้องสุขาชาย-หญิง อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ จุดบริการน้ำดื่ม ความเงียบภายในอาคาร และความร่มรื่นโดยรอบอาคาร โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของพนักงานรักษาความปลอดภัย ป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณ โถงทางเข้า (ชั้น 1) บอร์ดข่าวสารต่าง ๆ (บริเวณชั้น 2) ที่จอดรถ และที่นั่งพักภายนอกอาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สงวนไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 ความพึงพอใจในบริการรับฝากสิ่งของ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการนี้มากกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 90.9 และ 9.1 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกขณะที่สังเกต เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการ รูปแบบการจัดให้บริการที่มีการแลกหมายเลขเพื่อรับฝากของ และความรวดเร็วในการรับฝาก-ส่งคืนของที่ฝาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องของอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.3 ความพึงพอใจในบริการหนังสือพิมพ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการนี้มากกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 75.1 และ 24.9 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากใน 1 คณะ คือ คณะวิทยาศาสตร์ ส่วนอีก 4 คณะ ได้แก่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของสถานที่จัดเก็บหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของความเหมาะสมของสถานที่จัดเก็บหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลาและที่นั้งอ่าน ความเพียงพอของที่นั้งอ่าน และความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ที่ต้องการ

3.4 ความพึงพอใจในบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการนี้มากกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 72.0 และ 28.0 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางในทุกขณะที่สังเกต เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของสถานที่จัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้สืบค้น OPAC และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของข้อมูลที่สืบค้นได้ตรงตามความต้องการ เอกสารแนะนำการสืบค้น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการ และประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

3.5 ความพึงพอใจในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการนี้น้อยกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 24.3 และ 75.7 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้ (ร้อยละ 24.3) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในกลุ่มตัวอย่าง 3 คณะ ได้แก่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนอีก 2 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และอัตราค่าของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของคำตอบที่ได้รับตรงตามความต้องการ และความ

รวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6 ความพึงพอใจในบริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการนี้ น้อยกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 17.9 และ 82.1 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้ (ร้อยละ 17.9) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจระดับมากในกลุ่มตัวอย่าง 2 คณะ ได้แก่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ส่วนอีก 3 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ อุดสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับมากในเรื่องของอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการแนะนำช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ ความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ

3.7 ความพึงพอใจในบริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการนี้ น้อยกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 7.8 และ 92.2 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้ (ร้อยละ 7.8) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจระดับมากในกลุ่มตัวอย่าง 3 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์ อุดสาหกรรม และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ส่วนอีก 2 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการ มอก. การแนะนำช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ และอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของ รูปแบบการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ

3.8 ความพึงพอใจในบริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างเคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 8.3 และ 91.7 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้ (ร้อยละ 8.3) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในกลุ่มตัวอย่าง 3 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ อุดสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ส่วนอีก 2 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการนี้ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของ อรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การแนะนำช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และรูปแบบการให้บริการ

3.9 ความพึงพอใจในบริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย กลุ่มตัวอย่างเคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 18.5 และ 81.5 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้ (ร้อยละ 18.5) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในกลุ่มตัวอย่าง 2 คณะ ได้แก่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนอีก 3 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับมากในเรื่องของอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การแนะนำช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และรูปแบบการให้บริการ

นอกจากนี้พบว่าความพึงพอใจในบริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ และบริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในกลุ่มตัวอย่าง 2 คณะ ได้แก่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนอีก 3 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทคโนโลยีการเกษตร และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับมากในเรื่องความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย และพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของรูปแบบการจัดให้บริการแบบชั้นเปิดแต่ไม่ให้ยื่นออกจากห้องสมุด

3.10 ความพึงพอใจในบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างเคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 19.8 และ 80.2 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้ (ร้อยละ 19.8) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในกลุ่มตัวอย่าง 1 คณะคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ส่วนอีก 4 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของอัตราค่าบริการของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและช่วยสืบค้นของบรรณารักษ์ ข้อมูลที่สืบค้นได้ตรงตามความต้องการ ราคาคุ้มค่าผลประโยชน์ ป้ายแนะนำการให้บริการ ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ความเพียงพอของฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการ

3.11 ความพึงพอใจในบริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้มากกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 59.9 และ 40.1 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางในทุกคณะ เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการความเพียงพอของที่นั่งอ่าน และอัตราค่าบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของการให้คำแนะนำและช่วยให้บริการวารสารจากเจ้าหน้าที่ การจัดเรียงวารสารตามลำดับอักษรมีความสะดวกในการหยิบใช้ ความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนวารสารฉบับล่วงเวลา ความพึงพอใจในการใช้ครรชนีวารสารภาษาไทยช่วยค้นหาบทความ ความเพียงพอของวารสารภาษาต่างประเทศ และความเพียงพอของวารสารภาษาไทย

3.12 ความพึงพอใจในบริการหอสมุดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว กลุ่มตัวอย่างเคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 15.4 และ 84.6 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้ (ร้อยละ 15.4) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจระดับมากในกลุ่มตัวอย่าง 3 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ส่วนอีก 2 คณะ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง รูปแบบการจัดให้บริการ และอัตราค่าบริการ อย่างไรก็ตามการให้บริการยังไม่ทั่วถึงนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการยืม-คืนวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการยืม-คืนวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการยืม-คืนวารสารฉบับล่วงเวลา นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการยืม-คืนวารสารฉบับล่วงเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการยืม-คืนวารสารฉบับล่วงเวลา นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการยืม-คืนวารสารฉบับล่วงเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการยืม-คืนวารสารฉบับล่วงเวลา

บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของการให้คำแนะนำช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ และข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ

3.13 ความพึงพอใจในบริการห้องหนังสือทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการนี้มากกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 93.0 และ 7.0 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางในทุกขณะที่สังกัด เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของสถานที่ตั้งห้องหนังสือทั่วไป การแยกชั้นวางหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และการจัดเรียงหนังสือตรงตามหมวดหมู่ที่กำหนด โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของความเพียงพอของที่นั่งอ่าน ความเพียงพอของหนังสือภาษาต่างประเทศในสาขาที่ต้องการ คำแนะนำที่ได้รับหรือเคยได้รับจากเจ้าหน้าที่ และความเพียงพอของหนังสือภาษาไทยในสาขาที่ต้องการ

3.14 ความพึงพอใจในบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการนี้มากกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 59.0 และ 41.0 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางในทุกขณะที่สังกัด เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกข้อเรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมของสถานที่จัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นแบบ WebOPAC ข้อมูลที่สืบค้นได้ตรงตามความต้องการ เอกสารแนะนำการสืบค้น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการ และประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

3.15 ความพึงพอใจในบริการยืม-คืนหนังสือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการนี้มากกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 85.9 และ 14.1 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในกลุ่มตัวอย่าง 3 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนอีก 2 คณะ ได้แก่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการยืม-คืนหนังสือ ความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ รูปแบบการจัดให้บริการยืม-คืนหนังสือ อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การแนะนำช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ และป้ายแนะนำการใช้บริการยืม-คืนหนังสือ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของความพึงพอใจในบริการจองหนังสือ และความพึงพอใจในอัตราค่าปรับ

3.16 ความพึงพอใจในบริการห้องหนังสืออ้างอิง กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการนี้น้อยกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 32.2 และ 67.8 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้ (ร้อยละ 32.2) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางใน 4 คณะที่สังกัดได้แก่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ส่วนอีก 1 คณะคือ คณะ  
แม้ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง ห้องหนังสืออ้างอิง การจัดเรียงหนังสืออ้างอิงตรงตามหมวดหมู่ที่กำหนด รูปแบบการจัดให้บริการ หนังสืออ้างอิง ทัศนาศัยของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ และความรวดเร็วในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของการให้คำแนะนำและช่วยค้นคว้าของบรรณารักษ์ ความเพียงพอของที่นั่งอ่านภายในห้อง ป้ายแนะนำการใช้บริการห้องหนังสืออ้างอิง ความเพียงพอของหนังสืออ้างอิงในสาขาที่เรียน และความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นสารนิเทศ OPAC และ Internet ในห้องหนังสืออ้างอิง

3.17 ความพึงพอใจในบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการนี้น้อยกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 10.0 และ 90.0 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้ (ร้อยละ 10.0) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางใน 4 คณะที่สังกัด ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร ส่วนอีก 1 คณะ คือคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมากเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบรรณารักษ์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และความรวดเร็วในการบริการของบรรณารักษ์ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องของทัศนาศัยของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ และความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการ เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์ เป็นต้น

3.18 ความพึงพอใจในบริการถ่ายสำเนาเอกสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการนี้มากกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 79.8 และ 20.2 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางในทุกคณะที่สังกัด เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของราคาค่าถ่ายสำเนาเอกสาร และความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของคุณภาพของการถ่ายสำเนาเอกสาร เช่น ความคมชัด จำนวนหน้าครบถ้วนตามต้องการ ทัศนาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องถ่ายสำเนาเอกสารและความรวดเร็วจากการใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร

3.19 ความพึงพอใจในบริการหोजดหมายเหตุพระจอมเกล้า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 11.0 และ 89.0 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้ (ร้อยละ 11.0) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางใน 4 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะวิทยาศาสตร์ ส่วนอีก 1 คณะคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของ

เอกสารที่พิมพ์เอกสารนี้โดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น หากมีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยเป็นอย่างสูง และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง และรูปแบบการจัดให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของอัตราค่าของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ การให้คำแนะนำและช่วยค้นคว้าของบรรณารักษ์ และความเพียงพอของที่นั่งศึกษาค้นคว้า

3.20 ความพึงพอใจในบริการโสตทัศนศึกษา กลุ่มตัวอย่างเคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 33.3 และ 66.7 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้ (ร้อยละ 33.3) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากใน 3 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ส่วนอีก 2 คณะคือคณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของอัตราค่าของผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งห้องบริการโสตทัศนศึกษา การให้คำแนะนำช่วยเหลือของผู้ให้บริการ ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ รูปแบบการจัดให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของ ป้ายแนะนำการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ และความเพียงพอของโสตทัศนวัสดุ

3.21 ความพึงพอใจในการฉายภาพยนตร์ กลุ่มตัวอย่างเคยใช้น้อยกว่าไม่เคยใช้ (ร้อยละ 25.8 และ 74.2 ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการนี้ (ร้อยละ 25.8) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางในทุกคณะที่สังกัด เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในรายละเอียดของบริการนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการฉายภาพยนตร์ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของความหลากหลายของภาพยนตร์ที่นำมาให้บริการ วัน-เวลาที่ให้บริการฉายภาพยนตร์ ความสะดวกสบายของห้องฉายภาพยนตร์ ความเพียงพอของที่นั่งชมภาพยนตร์ และการประชาสัมพันธ์โปรแกรมฉายภาพยนตร์

3.22 ความพึงพอใจในภาพรวมของบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกคณะที่สังกัดเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีการเกษตร

#### 4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าบุคลากรปฏิบัติงานได้เหมาะสมดีแล้ว (จำนวน 158 คน) รองลงมาคิดว่าควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรบางส่วนของสำนักฯ บุคลากรขาดมนุษยสัมพันธ์ดี ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น ควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานถ่ายสำเนาเอกสาร และควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รักษาความปลอดภัย โดยกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร (ร้อยละ 31.9) มากกว่าคณะอื่น ๆ

4.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า อาคารสถานที่มีความเหมาะสมดีแล้ว (จำนวน 151 คน) รองลงมาคิดว่าด้านหน้าและบริเวณโดยรอบ อาคารควรปลูกต้นไม้ใหญ่เพื่อความร่มรื่น ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือบริเวณรอบนอกอาคาร ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือภายในอาคาร ควรปรับปรุงที่จอดรถทุกประเภท ควรปรับปรุงการจัดสัดส่วนและพื้นที่ ให้บริการภายในอาคาร เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไปและมีเสียงดัง ควรมีร้านขายอาหารและร้านขาย เครื่องเขียนบริเวณห้องสมุด ควรเพิ่มจำนวนจุดให้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร ควรมีห้องคลายเครียดเก้าอี้ นวดไฟฟ้า ควรมีทางเข้า-ออกที่สะดวกมากขึ้น ควรมีการตกแต่งภายในอาคารให้สวยงาม ควรเพิ่มจุด ให้บริการยืม-คืนให้มากขึ้น บางจุดของอาคารแสงสว่างยังไม่เพียงพอ หอเทิดพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวควรอยู่ชั้นสูงสุดของอาคาร ควรมีจุดบริการน้ำดื่มทุกชั้น และ ควรมีที่รับบริจาคหนังสือ โดยกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่สังกัดคณะ เทคโนโลยีการเกษตร (ร้อยละ 30.6) มากกว่าคณะอื่น ๆ

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าควรเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้น (จำนวน 109 คน) รองลงมาคิดว่าควรเพิ่ม ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัยและมีความหลากหลายให้มากขึ้น ควรเพิ่มจำนวนและเพิ่ม ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสมดีแล้ว และควร เพิ่มจำนวนเครื่องและขยายเวลาการให้บริการสำเนาเอกสาร โดยกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร (ร้อยละ 30.4) มากกว่าคณะอื่น ๆ

4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านวันและเวลาเปิด-ปิดบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าควรเพิ่มเวลาเปิดบริการให้มากขึ้นกว่าเดิม (จำนวน 154 คน) รองลงมาคิดว่าเวลาเปิด-ปิด บริการมีความเหมาะสมดีแล้ว ควรเพิ่มเวลาเปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ให้มากขึ้นกว่าเดิม ควรเปิด บริการตลอด 24 ชั่วโมง และควรขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดเฉพาะช่วงใกล้สอบและระหว่างการสอบ โดยกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร (ร้อยละ 33.5) มากกว่าคณะอื่น ๆ

4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านรูปแบบการจัดให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่ารูปแบบการจัดให้บริการมีความเหมาะสมดีแล้ว (จำนวน 136 คน) รองลงมาคิดว่าควรเพิ่ม การแนะนำและประชาสัมพันธ์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบการจัดชั้นไม่ดึงดูดใจและค้นหา หนังสือยาก ควรให้ยืมหนังสือในช่วงปิดภาคเรียนได้ด้วย นักศึกษาที่ลงทะเบียนแล้วควรเป็นสมาชิก ห้องสมุดได้เลย ขอให้เพิ่มวัน/เวลายืมหนังสือ ควรใช้บัตรนักศึกษาารูดบัตรผ่านประตู ควรยกเลิกที่รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝากของ และควรมีหลักฐานการยืมทั้ง 2 ฝ่าย โดยกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่ สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร (ร้อยละ 38.1) มากกว่าคณะอื่น ๆ

4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างคิดว่าอัตราค่าปรับแพงเกินไป ควรให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบการใช้ห้องสมุด โดยเคร่งครัด รถเข็นหนังสือมีเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการ กระดาษชำระไม่เพียงพอ ควรนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปปรับปรุง ควรอนุญาตให้ใส่รองเท้าและเข้าใช้บริการได้ และบริการน้ำดื่มควรเปลี่ยนมาใช้ด้วยกระดาษ โดยกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์เท่ากับคณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (ร้อยละ 27.8 เท่ากัน) มากกว่าคณะวิทยาศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

### 5. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง โดยทดสอบ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  แสดงว่ามีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ของนักศึกษาอย่างน้อย 1 คณะ ที่แตกต่างจากคณะอื่น และจากการเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยวิธีของ Tukey ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปรากฏว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. แตกต่างจากคณะเทคโนโลยีการเกษตร โดยที่คณะวิศวกรรมศาสตร์มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าคณะเทคโนโลยีการเกษตร

### 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปจำนวนบริการที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้มากกว่าไม่เคยใช้

จำนวนบริการที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้มากกว่าไม่เคยใช้ มีจำนวน 8 บริการ (จากบริการทั้งหมด 20 บริการ) เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ ห้องหนังสือทั่วไป บริการรับฝากสิ่งของ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการหนังสือพิมพ์ บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC

จากการพิจารณาถึงคณะที่สังกัดว่านักศึกษาคณะใดเคยใช้บริการใดมากกว่ากันพบว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ส่วนใหญ่เคยใช้บริการต่าง ๆ 4 บริการ ใน 8 บริการที่กล่าวข้างต้น ได้แก่ บริการรับฝากสิ่งของ บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC และบริการถ่ายสำเนาเอกสาร ส่วนนักศึกษาคณะ

ภาษาต่างประเทศ และบริการห้องหนังสือทั่วไป ในขณะที่นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่เคยใช้บริการหนังสือพิมพ์ และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่เคยใช้บริการยืม-คืนหนังสือ ส่วนนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จะเป็นคณะที่มีคะแนนต่ำสุดในการใช้บริการ 6 บริการจากทั้งหมด 8 บริการ ดังตารางสรุปดังต่อไปนี้

บริการที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้มากกว่าไม่เคยใช้ (8 จาก 20 บริการ)	จำนวนที่เคยใช้ (N = 771)	ร้อยละ	คณะที่ใช้สูงสุดในแต่ละบริการ	คณะที่ใช้ต่ำสุดในแต่ละบริการ
<b>บริการชั้นที่ 1</b>				
1. บริการรับฝากสิ่งของ	701	90.9	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	สถาปัตยกรรมศาสตร์
2. บริการหนังสือพิมพ์	579	75.1	วิศวกรรมศาสตร์	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
3. บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC	555	72.0	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	สถาปัตยกรรมศาสตร์
4. บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	462	59.9	เทคโนโลยีการเกษตร	สถาปัตยกรรมศาสตร์
<b>บริการชั้นที่ 3</b>				
5. ห้องหนังสือทั่วไป	717	93.0	เทคโนโลยีการเกษตร	สถาปัตยกรรมศาสตร์
6. บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC	455	59.0	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	สถาปัตยกรรมศาสตร์
7. บริการยืม-คืนหนังสือ	662	85.9	วิทยาศาสตร์	สถาปัตยกรรมศาสตร์
8. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	615	79.8	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	วิศวกรรมศาสตร์

## 2 สรุปจำนวนบริการที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยใช้มากกว่าเคยใช้

จำนวนบริการที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยใช้มากกว่าเคยใช้ มีจำนวน 12 บริการ เรียงตามลำดับของค่าร้อยละคือ บริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) บริการคู่มือ/หลักสูตร การศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หอจดหมายเหตุ พระจอมเกล้า หอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญา นิพนธ์ บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการฉายภาพยนตร์ บริการห้องหนังสืออ้างอิง และบริการโสตทัศนศึกษา

จากการพิจารณาถึงคณะที่สังกัดว่าคณะใดไม่เคยใช้บริการใดบ้างพบว่า นักศึกษาคณะ วิศวกรรมศาสตร์ไม่เคยใช้บริการต่าง ๆ 5 บริการในจำนวน 12 บริการ ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) บริการคู่มือ/หลักสูตร การศึกษาต่อ ภายในและต่างประเทศ บริการห้องหนังสืออ้างอิง และบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการต่าง ๆ 2 บริการคือ บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ และบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ เช่นเดียวกับนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า และบริการฉายภาพยนตร์ และเช่นเดียวกับนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย และหอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการโสตทัศนศึกษา ดังตารางสรุปดังต่อไปนี้

บริการที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยใช้มากกว่าเคยใช้ (12 จาก 20 บริการ)	จำนวนที่เคยใช้ (N = 771)	ร้อยละ	คณะที่ไม่เคยใช้สูงสุดในแต่ละบริการ	คณะที่ไม่เคยใช้น้อยสุดในแต่ละบริการ
<b>บริการขั้นที่ 1</b>				
1. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	584	75.7	วิศวกรรมศาสตร์	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
2. บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์	633	82.1	เทคโนโลยีการเกษตร	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
3. บริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)	711	92.2	วิศวกรรมศาสตร์	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
4. บริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ	707	91.7	วิศวกรรมศาสตร์	สถาปัตยกรรมศาสตร์
5. บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย	628	81.5	วิทยาศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
6. บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์	618	80.2	เทคโนโลยีการเกษตร	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
<b>บริการขั้นที่ 2</b>				
7. หอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว	652	84.6	วิทยาศาสตร์	สถาปัตยกรรมศาสตร์
<b>บริการขั้นที่ 3</b>				
8. ห้องหนังสืออ้างอิง	523	67.8	วิศวกรรมศาสตร์	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
9. บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	694	90.0	วิศวกรรมศาสตร์	สถาปัตยกรรมศาสตร์
<b>บริการขั้นที่ 4</b>				
10. หอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า	686	89.0	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	สถาปัตยกรรมศาสตร์
11. บริการโสตทัศนศึกษา	514	66.7	สถาปัตยกรรมศาสตร์	วิศวกรรมศาสตร์
12. บริการฉายภาพยนตร์	572	74.2	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	วิศวกรรมศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. สรุปจำนวนบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากใน 7 บริการเรียงตามลำดับ ได้แก่ บริการรับฝากสิ่งของ บริการ โสตทัศนศึกษา บริการยืม-คืนหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการหอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ และบริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)

เมื่อพิจารณาถึงขณะที่สังเกตพบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์พึงพอใจในระดับมากถึง 4 ใน 7 บริการ ได้แก่ บริการรับฝากสิ่งของ บริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) บริการหอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และบริการ โสตทัศนศึกษา ในขณะที่นักศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์พึงพอใจมากในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ ส่วนนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์พึงพอใจมากในบริการยืม-คืนหนังสือ สำหรับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรแสดงความพอใจต่ำสุดในบริการรับฝากสิ่งของ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) บริการยืม-คืนหนังสือ และบริการ โสตทัศนศึกษา ดังตารางสรุปดังต่อไปนี้

บริการที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (7 จาก 26 บริการ)	ค่าเฉลี่ยโดยรวม ( $\bar{x} = 3.51$ ถึง 4.50)	คณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละบริการ	คณะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในแต่ละบริการ
<b>บริการชั้นที่ 1</b>			
1. บริการรับฝากสิ่งของ	3.72	วิศวกรรมศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.55	สถาปัตยกรรมศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
3. บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์	3.51	สถาปัตยกรรมศาสตร์	วิทยาศาสตร์
4. บริการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)	3.51	วิศวกรรมศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
<b>บริการชั้นที่ 2</b>			
5. บริการหอเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว	3.54	วิศวกรรมศาสตร์	วิทยาศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก	ค่าเฉลี่ยโดยรวม ( $\bar{x} = 3.51$ ถึง 4.50)	คณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในแต่ละบริการ	คณะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในแต่ละบริการ
<b>บริการขั้นที่ 3</b>			
6. บริการยืม-คืนหนังสือ	3.56	วิทยาศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
<b>บริการขั้นที่ 4</b>			
7. บริการสอดทัศนศึกษา	3.57	วิศวกรรมศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร

#### 4. สรุปจำนวนบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลางใน 13 บริการ เรียงตามลำดับได้แก่ บริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ บริการหนังสือพิมพ์ บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ บริการหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย บริการห้องหนังสืออ้างอิง บริการห้องหนังสือทั่วไป บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ บริการฉายภาพยนตร์ บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC และบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC

เมื่อพิจารณาถึงคณะที่ตั้งกวดพบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับปานกลางใน 5 บริการ ได้แก่ บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย บริการห้องหนังสือทั่วไป บริการห้องหนังสืออ้างอิง บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และบริการหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า ในขณะที่นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพึงพอใจในบริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ บริการวารสารภาษาไทยและต่างประเทศ และบริการฉายภาพยนตร์ เช่นเดียวกับนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์พึงพอใจในบริการหนังสือพิมพ์ บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC และบริการถ่ายสำเนาเอกสาร ส่วนนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์พึงพอใจในบริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ และบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC สำหรับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรพึงพอใจต่ำสุดในบริการต่าง ๆ จำนวน 9 ใน 13 บริการ ดังตารางสรุปดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (13 จาก 20 บริการ)	ค่าเฉลี่ยโดยรวม ( $\bar{x} = 2.51$ ถึง 3.50)	คณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละบริการ	คณะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในแต่ละบริการ
<b>บริการชั้นที่ 1</b>			
1. บริการหนังสือพิมพ์	3.46	วิทยาศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
2. บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC	3.07	วิทยาศาสตร์	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
3. บริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ	3.49	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	เทคโนโลยีการเกษตร
4. บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย	3.42	วิศวกรรมศาสตร์	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
5. บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์	3.16	สถาปัตยกรรมศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
6. บริการวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	3.44	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	เทคโนโลยีการเกษตร
<b>บริการชั้นที่ 3</b>			
7. บริการห้องหนังสือทั่วไป	3.37	วิศวกรรมศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
8. บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC	3.02	สถาปัตยกรรมศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
9. บริการห้องหนังสืออ้างอิง	3.41	วิศวกรรมศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
10. บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	3.46	วิศวกรรมศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
11. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.13	วิทยาศาสตร์	เทคโนโลยีการเกษตร
<b>บริการชั้นที่ 4</b>			
12. บริการหอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า	3.44	วิศวกรรมศาสตร์	วิทยาศาสตร์
13. บริการฉายภาพยนตร์	3.14	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	วิทยาศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ในการทำการวิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาถึงประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาถึงบริการต่าง ๆ ที่มีจำนวนนักศึกษาไม่เคยใช้มากกว่าเคยใช้ จำนวน 12 บริการ ว่าเป็นเพราะเหตุใด
2. ควรปรับปรุงบริการที่นักศึกษาเคยใช้แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 13 บริการให้ดียิ่งขึ้นและนำมาทำการศึกษความพึงพอใจอีกครั้ง
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคณาจารย์ และข้าราชการ/พนักงานของสถาบันฯ รวมถึงบุคคลภายนอก ในการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง สจล.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

- กันทพร กากแก้ว. 2542. “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์ การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- คณาภรณ์ ศรีทอง. 2542. “ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจ่าย – รับด้วยรหัสแท่งในหอสมุด วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์. 2542. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์. 2544. การเผยแพร่สารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. เชียงราย : โปรรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- จิตรภรณ์ เฟื่องดี. 2541. “ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบ ออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทพวงมหาวิทยาลัย. 2544. ประกาศทพวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทพวงมหาวิทยาลัย.
- ทองอยู่ แก้วไทรชะ. 2543. “การจัดการบริหาร และการบริการของห้องสมุด เพื่อดำเนินการตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542.” วารสารห้องสมุด. 44(1) : 36-45.
- ทัศนียา เชิดสูงเนิน. 2543. “ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชน.” วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทัศพร กาญจนารักษ์. 2540. “การศึกษาความต้องการ และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ในห้องสมุดสถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูงของนายทหารนักเรียน โรงเรียนเสนาธิการ ทหารบกและนักศึกษาวิทยาลัยการทัพบก.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นฤมล กิจไพศาลรัตนนา. 2545. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2541. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประพัฒน์พงษ์ เสนาฤทธิ์. 2543. “สรุปการอภิปราย เรื่อง การจัดการบริหารและบริการของห้องสมุด เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ.” วารสารห้องสมุด. 44(1) : 22-23.
- ผ่องพรรณ แยมแ่งไข. 2536. ความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ณ ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พจน์ สะเพียรชัย. 2532. “สรุปการบรรยายพิเศษ ห้องสมุดกับความเป็นเลิศทางวิชาการ.” หน้า 17-20. ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 7 การพัฒนาศักยภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย ร่วมกับ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. 2538. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- ภริตา เลยศิริ. 2543. “การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศระบบโอแพค (OPAC) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิมศักดิ์ เอ็งฉ้วน. 2544. เทคโนโลยีงานบริการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์. 2541. รายงานการวิจัย ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รจนา ดีภา. 2541. “ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการสารนิเทศของนักศึกษาที่สาขาวิทยบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่ง แก้วแดง และจิรวรรณ ภักดีบุตร. 2543. “สรุปการอภิปรายเรื่อง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่เกี่ยวกับห้องสมุด.” วารสารห้องสมุด. 44(1) : 14-21.
- รุ่งเรือง สิงห์ชุม. 2542. “ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีต่อการเลือกใช้ทางเลือกในส่วนจำเพาะการค้นคืนรายการสารสนเทศแบบออนไลน์ (OPAC) ของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์การศึกษาชั้นคว่ำอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์. 2540. “ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดขอนแก่นของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ สถาบันราชภัฏเลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสนอก.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รุจิรา เหลืองอุบล. 2543. “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริเวช รัตนสุวรรณ. 2543. “การบริการสารสนเทศของห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2541. คู่มือเรียบเรียงวิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- 2544. คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- 2545. รายงานสถิติการศึกษาลงข้อมูล ปีการศึกษา 2545. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สมมิตร สรรพอาไฟ. 2541. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สายสุดา คชเสนี. 2530. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาวิตรี บุตรธำรงค์. 2540. “การสร้างทีมงานในสถาบันบริการสารสนเทศ สังกัดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : พรักหวานกราฟฟิค.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี. 2542. รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงษ์. 2521. บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรีย์ บุญงามมงคล. 2539. “อาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.” ข.บ.อ.สาร. 16(2) : 1-8.
- สุวรรณ อภัยวงศ์. 2543. การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด. มหาสารคาม : คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- สุวิมล ชนะผลเลิศ. 2540. การศึกษาความต้องการและการใช้บริการสารนิเทศในห้องสมุดของนิสิต และอาจารย์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์บรรณสารสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการจงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์น.
- อภัย ประกอบผล. 2532. “สรุปการอภิปราย แนวคิดในการร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในอนาคต.” หน้า 101-105. ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา ครั้งที่ 7 การพัฒนาศักยภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย ร่วมกับ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล.
- 2541. “ระบบการประกันคุณภาพการศึกษากับการอุดมศึกษาของไทย.” หน้า 94-96. ใน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา : รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16 2-4 ธันวาคม 2541 ณ โรงแรม โลด์ส์ ปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ร่วมกับ คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- 2543. “สรุปการอภิปราย เรื่อง การจัดการบริหารและบริการของห้องสมุดเพื่อดำเนินการตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ.” วารสารห้องสมุด. 44(1) : 22-24.
- อมรรัตน์ เชาวรัตน์. 2541. “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ สารนิเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อริยาภรณ์ วัฒนาธร. 2540. “การพัฒนารูปแบบการให้บริการสารนิเทศ มาตรฐานของห้องสมุด สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- อัญชลี อำนางธรรม และคนอื่นๆ: 2534. รายงานการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้และบุคลากรห้องสมุดต่อ “อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ” มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อารีย์ เพชรหวน. 2541. “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุไรวรรณ พะมณี. 2535. “ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่. 2543. “ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Albanese, Andrew Richard. 2001. “Moving from Books to Bytes.” Library Journal. 126(14) : 52-54.
- Arishee, Jebreel H. 2000. “Personal and Cultural Values as Factors in User Satisfaction : a Comparative Study of Users of Library Services.” [Online]. Thesis (Ph.D.) -- University of Pittsburgh. Available : <http://psu.thailis.uni.net.th/dao/>.
- Barnard, John Phillip. 2000. “A Study of Internet and Library Use in an Academic Setting.” [Online]. Thesis (Ph.D.) -- Arizona State University. Available : <http://thailis.uni.net.th/dao/detail.nsp>.
- Godden, Irene P., ed. 1991. Library Technical Services : Operations and Management. 2nd ed. San Diego : Academic Press.
- Hayes, Robert M. 1993. Strategic Management for Academic Libraries : a Handbook. Westport : Greenwood Press.
- Lahmon, Jo-Ann. 1996. An Examination of the Level of Library Service Provided for off Campus Programs According to Association of College and Research Libraries Guidelines for Extended Campus Library. Online : Abstract from : Silver Platter WebSPIRS.
- Majid, Shaheen, Mumtaz Ali Anwar and Tamara S. Eisenchitz. 2001. User Perceptions of Library Effectiveness in Malaysian Agricultural Libraries. Library Review. 50(4) : 176-186.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- McCabe, Gerard B., ed. 1992. Academic Libraries in Urban and Metropolitan Areas : a Management Handbook. New York : Greenwood Press.
- McGown, Kathleen A. 2000. "Knowledge Management in the Twenty-first Century : the Role of the Academic Librarian." [Online]. Thesis (Ed.D) -- University of St.Thomas (St.Paul). Available : <http://thailis.uni.net.th/dao/detail.nsp>.
- Mostert, D.N.J., J.H.P. Eloff and S.H. von Solms. 1989. "A Methodology for Measuring User Satisfaction." Information Processing & Management. 25(5) : 545-556.
- Niyonsenga, Theophile. 1996. "Measures of Library Use and User Satisfaction with Academic Library Services." Library & Information Science Research. 18 : 225-240.
- Soyeon, Lee. 2000. "Organizational Culture of an Academic Library." [Online]. Thesis (Ph.D.) -- The University of Texas at Austin. Available : <http://thailis.uni.net.th/dao/detail.nsp>.
- Tamean, Jamal Abbas. 1991. "User Satisfaction in Government Library : a Case Study of the Ministry of Foreign Affairs in Saudi Arabia (Library Services)." [Online]. Thesis (Ph.D.) -- University of North Texas. Available : <http://psu.thailis.uni.net.th/dao/>.
- Tenopir, Carol. 1999. "Database Use in Academic Libraries." Library Journal. 124(8) : 36-38.
- Thompson, Godfrey. 1989. Planning and Design of Library Buildings. 3rd ed. Oxford : Butterworth Architecture.
- Whitmire, Ethelenc. 2001. "The Influence of Academic Library Experiences on Undergraduates' Critical Thinking during Three Years of College." [Online]. Thesis (Ph.D.) -- University of Michigan. Available : <http://thailis.uni.net.th/dao/detail.nsp>.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฉบับที่ .....

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

## คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สำนักหอสมุดกลาง สจล.

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ 

1. คณะที่สังกัด ✓

1 วิศวกรรมศาสตร์

2 สถาปัตยกรรมศาสตร์

3 เทคโนโลยีการเกษตร

4 ครุศาสตร์อุตสาหกรรม

5 วิทยาศาสตร์

2. สภาพการเรียน

1 เรียนภาคปกติ

2 เรียนภาคสมทบ

3. เพศ ✓

1 ชาย

2 หญิง

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สำนักหอสมุดกลาง สจล. ✓

โปรดใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ 

4. วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1 ค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร

2 ค้นคว้าเอกสารเพื่อทำรายงาน

3 อ่านหนังสือพิมพ์/วารสาร

4 ยืม-คืนหนังสือ

5 ทำการบ้านกับเพื่อน

6 ดูรายการโทรทัศน์/ภาพยนตร์

7 พักผ่อนและนัดพบกับเพื่อน

8 ใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร

เฉพาะเจ้าหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฉพาะเจ้าหน้าที่

## 5. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

- 1 ทุกวัน
- 2 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
- 3 สัปดาห์ละครั้ง
- 4 สองสัปดาห์ครั้ง
- 5 เดือนละครั้ง

## 6. ท่านค้นหาหนังสือ, วารสาร, โสตทัศนวัสดุที่ต้องการในห้องสมุดด้วยวิธีใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1 ค้นจากคอมพิวเตอร์ (OPAC/WebOPAC)
- 2 ค้นจากตู้บัตรรายการ
- 3 ค้นจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง
- 4 ขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์

## 7. กรณีที่ท่านมีปัญหาในการใช้ห้องสมุดท่านทำอย่างไรเป็นลำดับแรกสุด

- 1 ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์
- 2 ขอความช่วยเหลือจากเพื่อน หรือผู้ใช้ห้องสมุด
- 3 ออกจากห้องสมุด เพราะไม่ทราบจะแก้ปัญหาอย่างไร

## 8. วันและเวลาที่ท่านชอบใช้ห้องสมุดมากที่สุดคือ

- 1 วันจันทร์-วันศุกร์ ในเวลาราชการ (8.30-16.30 น.)
- 2 วันจันทร์-วันศุกร์ หลังเวลาราชการ (16.30-19.45น.)
- 3 วันเสาร์/วันอาทิตย์ (9.00-16.00น.)
- 4 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 3 -

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.

โปรดใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลขแสดงระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีความหมายดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
1. <u>สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้อาคาร</u> <u>เฉลิมพระเกียรติ (สำนักหอสมุดกลาง)</u>						
1.1 ความร่มรื่นโดยรอบอาคาร						<input type="checkbox"/>
1.2 ที่นั่งพักผ่อนนอกอาคาร						<input type="checkbox"/>
1.3 ที่จอดรถ						<input type="checkbox"/>
1.4 พนักงานรักษาความปลอดภัย						<input type="checkbox"/>
1.5 ป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณโถงทางเข้า (ชั้น 1)						<input type="checkbox"/>
1.6 จุดบริการน้ำดื่ม						<input type="checkbox"/>
1.7 อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ						<input type="checkbox"/>
1.8 แสงสว่างภายในอาคาร						<input type="checkbox"/>
1.9 ความเงียบภายในอาคาร						<input type="checkbox"/>
1.10 บอร์ดข่าวสารต่างๆ (บริเวณชั้น 2)						<input type="checkbox"/>
1.11 ห้องสุขา ชาย-หญิง						<input type="checkbox"/>
<u>ข้อเสนอแนะ</u>						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 4 -

เฉพาะเจ้าหน้าที่

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	
<b>2. การจัดให้บริการ บริเวณชั้นที่ 1</b>						
<b>2.1 บริการรับฝากสิ่งของ</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 2.2)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(2) อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(3) ความรวดเร็วในการรับฝาก-ส่งคืนสิ่งของที่ฝาก						<input type="checkbox"/>
(4) รูปแบบการจัดให้บริการที่มีการแลกหมายเลขเพื่อรับฝากของ						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						
<b>2.2 บริการหนังสือพิมพ์</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 2.3)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน						<input type="checkbox"/>
(2) ความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ชื่อที่ท่านต้องการ						<input type="checkbox"/>
(3) ความเพียงพอของที่นั่งอ่าน						<input type="checkbox"/>
(4) ความเหมาะสมของสถานที่จัดเก็บหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลาและที่นั่งอ่าน						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฉพาะเจ้าหน้าที่

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2.3 บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC</b>					
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 2.4)					
<input type="checkbox"/> เคยใช้					
(1) ความเหมาะสมของสถานที่จัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้สืบค้น OPAC					
(2) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการ					
(3) ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ					
(4) เอกสารแนะนำการสืบค้น					
(5) ข้อมูลที่สืบค้นได้ตรงตามความต้องการ					
<b>ข้อเสนอแนะ</b>					
<b>2.4 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</b>					
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 2.5)					
<input type="checkbox"/> เคยใช้					
(1) ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
(2) อธิษาศัยของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ					
(3) ความรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
(4) คำตอบที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
<b>ข้อเสนอแนะ</b>					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 6 -

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
<b>2.5 บริการวิทยานิพนธ์/ปริญญานิพนธ์</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 2.6)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการวิทยานิพนธ์ฯ						<input type="checkbox"/>
(2) อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(3) การแนะนำช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(4) ความรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(5) ความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						
<b>2.6 บริการ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 2.7)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการ มอก.						<input type="checkbox"/>
(2) อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(3) การแนะนำช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(4) ความรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(5) ความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
<b>2.7 บริการคู่มือ/หลักสูตรการศึกษาต่อภายในและต่างประเทศ</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 2.8)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการคู่มือฯ						<input type="checkbox"/>
(2) ทัศนียภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(3) การแนะนำช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(4) ความรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(5) ความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						
<b>2.8 บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลไทย (เช่นรายงานประจำปีของกระทรวง ทบวง กรม)</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 2.9)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการสิ่งพิมพ์- รัฐบาลไทย						<input type="checkbox"/>
(2) รูปแบบการจัดให้บริการแบบชั้นเปิดแต่ไม่ให้ ยืมออก						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 8 -

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
2.9 บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 2.10)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการสืบค้นฯ						<input type="checkbox"/>
(2) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(3) ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(4) ป้ายแนะนำการใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
(5) ข้อมูลที่สืบค้นได้ตรงตามความต้องการ						<input type="checkbox"/>
(6) ทัศนคติของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(7) การให้คำแนะนำและช่วยสืบค้นของบรรณารักษ์						<input type="checkbox"/>
(8) ความเพียงพอของฐานข้อมูลซีดีรอม/ออนไลน์ ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน						<input type="checkbox"/>
(9) ราคาค่าพิมพ์ผลข้อมูล						<input type="checkbox"/>
<u>ข้อเสนอแนะ</u>						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 9 -

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
<b>2.10 บริการวารสารภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 3)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(2) ความเพียงพอของวารสารภาษาไทย						<input type="checkbox"/>
(3) ความเพียงพอของวารสารภาษาต่างประเทศ						<input type="checkbox"/>
(4) การจัดเรียงวารสารตามลำดับอักษร มีความสะดวกต่อการหยิบใช้						<input type="checkbox"/>
(5) ความเพียงพอของที่นั่งอ่าน						<input type="checkbox"/>
(6) ความพึงพอใจในการใช้ครรชนีวารสารภาษาไทย ช่วยค้นหาบทความ						<input type="checkbox"/>
(7) ความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนวารสารฉบับล่วงเวลา						<input type="checkbox"/>
(8) อริชาสัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(9) การให้คำแนะนำและช่วยให้บริการวารสารจากเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
<b>3. การจัดให้บริการบริเวณชั้นที่ 2</b>						
<b>3.1 หอเกิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 4)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง						<input type="checkbox"/>
(2) รูปแบบการจัดให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(3) ทัศนียภาพของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(4) การให้คำแนะนำช่วยเหลือจากบรรณารักษ์						<input type="checkbox"/>
(5) ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						
<b>4. การจัดให้บริการบริเวณชั้นที่ 3</b>						
<b>4.1 ห้องหนังสือทั่วไป</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 4.2)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งห้องหนังสือทั่วไป						<input type="checkbox"/>
(2) การแยกชั้นวางหนังสือภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ						<input type="checkbox"/>
(3) การจัดเรียงหนังสือตรงตามหมวดหมู่ที่กำหนด						<input type="checkbox"/>
(4) ความเพียงพอของหนังสือภาษาไทยในสาขา ที่ต้องการ						<input type="checkbox"/>
(5) ความเพียงพอของหนังสือภาษาต่างประเทศ ในสาขาที่ต้องการ						<input type="checkbox"/>
(6) ความเพียงพอของที่นั่งอ่าน						<input type="checkbox"/>
(7) คำแนะนำที่ได้รับหรือเคยได้รับจากเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น						ขั้นตอนการคำ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึง						รณนำไปใช้

- 11 -

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
<b>4.2 บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ WebOPAC</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 4.3)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของสถานที่จัดวางเครื่อง-คอมพิวเตอร์เพื่อใช้สืบค้นแบบ WebOPAC						<input type="checkbox"/>
(2) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(3) ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(4) เอกสารแนะนำการสืบค้น						<input type="checkbox"/>
(5) ข้อมูลที่สืบค้นได้ตรงตามความต้องการ						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						
<b>4.3 บริการยืม-คืนหนังสือ</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 4.4)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการยืม-คืนหนังสือ						<input type="checkbox"/>
(2) ทัศนียภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(3) การแนะนำช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/>
(4) รูปแบบการจัดให้บริการยืม-คืนหนังสือ						<input type="checkbox"/>
(5) ความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ						<input type="checkbox"/>
(6) ป้ายแนะนำการให้บริการยืม-คืนหนังสือ						<input type="checkbox"/>
(7) ความพึงพอใจในบริการจองหนังสือ						<input type="checkbox"/>
(8) ความพึงพอใจในอัตราค่าปรับ						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 12 -

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
<b>4.4 ห้องหนังสืออ้างอิง</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 4.5)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งห้องหนังสืออ้างอิง						<input type="checkbox"/>
(2) รูปแบบการจัดให้บริการหนังสืออ้างอิง						<input type="checkbox"/>
(3) อธิษาศัยของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(4) การให้คำแนะนำและช่วยค้นคว้าของบรรณารักษ์						<input type="checkbox"/>
(5) ความรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(6) ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ						<input type="checkbox"/>
(7) การจัดเรียงหนังสืออ้างอิง ตรงตามหมวดหมู่ที่กำหนด						<input type="checkbox"/>
(8) ความเพียงพอของหนังสืออ้างอิงในสาขาที่เรียน						<input type="checkbox"/>
(9) ความเพียงพอของที่นั่งอ่านภายในห้อง						<input type="checkbox"/>
(10) ป้ายแนะนำการใช้บริการห้องหนังสืออ้างอิง						<input type="checkbox"/>
(11) ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ OPAC และ INTERNET ในห้องหนังสืออ้างอิง						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 13 -

เฉพาะเจ้าหน้าที่

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	
<b>4.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 4.6)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา						<input type="checkbox"/>
(2) อรรถาธิบายของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(3) การให้คำแนะนำ และช่วยเหลือจากบรรณารักษ์						<input type="checkbox"/>
(4) ความรวดเร็วในการให้บริการของบรรณารักษ์						<input type="checkbox"/>
(5) ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ						<input type="checkbox"/>
(6) ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการ เช่น ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ค่าไปรษณีย์ เป็นต้น						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						
<b>4.6 บริการถ่ายสำเนาเอกสาร</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 5)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร						<input type="checkbox"/>
(2) ความเหมาะสมของราคาค่าถ่ายสำเนาเอกสาร						<input type="checkbox"/>
(3) อรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(4) คุณภาพของการถ่ายสำเนาเอกสาร เช่น ความคมชัด, จำนวนหน้าครบถ้วนตามต้องการ เป็นต้น						<input type="checkbox"/>
(5) ความเพียงพอของเครื่องถ่ายสำเนาเอกสาร						<input type="checkbox"/>
(6) ความรวดเร็วจากการใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						
เอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่						นด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงเจ						นำไปใช้

- 14 -

เฉพาะเจ้าหน้าที่

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	
<b>5. การจัดให้บริการ บริเวณชั้นที่ 4</b>						
<b>5.1 หอจดหมายเหตุพระจอมเกล้า (2 ห้อง)</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 5.2)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง						<input type="checkbox"/>
(2) รูปแบบของการจัดให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(3) อริยาศัยของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(4) การให้คำแนะนำและช่วยค้นคว้าของบรรณารักษ์						<input type="checkbox"/>
(5) ความเพียงพอของที่นั่งศึกษาค้นคว้า						<input type="checkbox"/>
(6) ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						
<b>5.2 ห้องบริการโสตทัศนศึกษา</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ข้ามไปตอบข้อ 5.3)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งห้องบริการโสตทัศนศึกษา						<input type="checkbox"/>
(2) รูปแบบการจัดให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(3) อริยาศัยของผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(4) การให้คำแนะนำช่วยเหลือของผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(5) ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
(6) ความรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(7) ความเพียงพอของโสตทัศนวัสดุ						<input type="checkbox"/>
(8) ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
(9) ป้ายแนะนำการใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับงานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น

ชนด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่ต่อสาธารณะเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงชื่อของเอกสารที่พิมพ์มาให้นำไปใช้

- 15 -

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
<b>5.3 บริการฉายภาพยนตร์</b>						
<input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการนี้ (ไม่ต้องตอบข้อย่อย)						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เคยใช้						
(1) ความเหมาะสมของจุดที่ให้บริการฉายภาพยนตร์						<input type="checkbox"/>
(2) วัน-เวลา ที่ให้บริการฉายภาพยนตร์						<input type="checkbox"/>
(3) ความเพียงพอของที่นั่งชมภาพยนตร์						<input type="checkbox"/>
(4) ความสะอาดสบายของห้องฉายภาพยนตร์						<input type="checkbox"/>
(5) การประชาสัมพันธ์โปรแกรมฉายภาพยนตร์						<input type="checkbox"/>
(6) ความหลากหลายของภาพยนตร์ ที่นำมาให้บริการ						<input type="checkbox"/>
<b>ข้อเสนอแนะ</b>						

บริการของสำนักหอสมุดกลาง สจล.	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	5	4	3	2	1	
<b>6. โดยภาพรวมท่านรู้สึกพึงพอใจบริการต่างๆ</b> ของสำนักหอสมุดกลาง สจล. มากน้อยเพียงใด						<input type="checkbox"/>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ตามที่ท่านจะกรุณา เช่น ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านวันและเวลา เปิด-ปิดบริการ ด้านรูปแบบการจัดให้บริการ เป็นต้น

1. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านบุคลากร .....

.....  
.....  
.....

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่ .....

.....  
.....  
.....

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศ .....

.....  
.....  
.....

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านวันและเวลาเปิด-ปิดบริการ .....

.....  
.....  
.....

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านรูปแบบการจัดให้บริการ .....

.....  
.....  
.....

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ ที่ท่านต้องการ .....

.....  
.....  
.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Multiple Comparisons

Dependent Variable: ภาพรวมความพอใจบริการต่างๆของสำนักหอสมุดกลาง

Tukey HSD

(I) คณะ	(J) คณะ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
วิศวกรรมศาสตร์	สถาปัตยกรรมศาสตร์	.07	.078	.903	-.14	.28
	เทคโนโลยีการเกษตร	.19*	.060	.015	.02	.35
	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	.09	.075	.747	-.11	.29
	วิทยาศาสตร์	-.09	.065	.657	-.09	.27
สถาปัตยกรรมศาสตร์	วิศวกรรมศาสตร์	-.07	.078	.903	-.28	.14
	เทคโนโลยีการเกษตร	.12	.086	.624	-.11	.35
	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	.02	.096	.999	-.24	.28
	วิทยาศาสตร์	.02	.089	.999	-.22	.26
เทคโนโลยีการเกษตร	วิศวกรรมศาสตร์	-.19*	.060	.015	-.35	-.02
	สถาปัตยกรรมศาสตร์	-.12	.086	.624	-.35	.11
	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	-.10	.083	.755	-.33	.13
	วิทยาศาสตร์	-.10	.075	.665	-.30	.10
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	วิศวกรรมศาสตร์	-.09	.075	.747	-.29	.11
	สถาปัตยกรรมศาสตร์	-.02	.096	.999	-.28	.24
	เทคโนโลยีการเกษตร	.10	.083	.755	-.13	.33
	วิทยาศาสตร์	.00	.087	1.000	-.24	.24
วิทยาศาสตร์	วิศวกรรมศาสตร์	-.09	.065	.657	-.27	.09
	สถาปัตยกรรมศาสตร์	-.02	.089	.999	-.26	.22
	เทคโนโลยีการเกษตร	.10	.075	.665	-.10	.30
	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	.00	.087	1.000	-.24	.24

\*. The mean difference is significant at the .05 level.

จุดใด แตกต่าง จาก เกษตร.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**ประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**  
**เรื่อง การให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง พ.ศ. 2543**

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุง ประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่องการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง พ.ศ. 2542 เพื่อให้การบริการห้องสมุดเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเหมาะสม จึงให้ประกาศการให้บริการห้องสมุดไว้ดังนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่องการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง พ.ศ. 2543"

ข้อ 2 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับ ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 1/2543 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่องการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง พ.ศ. 2542 และให้ใช้ประกาศฉบับนี้แทน

ข้อ 4 เวลาเปิดบริการ

4.1 ช่วงเปิดภาคเรียน

วันจันทร์ - วันศุกร์ 08.30 - 19.45 น.

วันเสาร์ - วันอาทิตย์ 09.00 - 16.00 น.

4.2 ช่วงปิดภาคเรียน

วันจันทร์ - วันศุกร์ 08.30 - 16.30 น.

ยกเว้นวันหยุดราชการ

ทั้งนี้กำหนดเวลาเปิด - ปิดห้องสมุด อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

ข้อ 5 ผู้มีสิทธิใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

5.1 นักศึกษาปัจจุบันของสถาบันฯ

5.2 อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างของสถาบันฯ

5.3 บุคคลภายนอก

ข้อ 6 ผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรห้องสมุด

6.1 นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษานั้น ๆ

6.2 อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างของสถาบันฯ

ข้อ 7 การสมัครเป็นสมาชิกสำนักหอสมุดกลาง

7.1 นักศึกษา

7.1.1 บัตรประจำตัวนักศึกษา

7.1.2 ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนหรือใบสำคัญแสดงการ

ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษานั้น ๆ

นักศึกษาต้องนำหลักฐานมาติดต่อกับห้องสมุดทุกภาคการศึกษาจนกว่าจะพ้นสภาพการเป็นนักศึกษาของสถาบันฯ เอกสารนี้ไม่เอากลับคืนมาไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 7.2 อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง

7.2.1 รูปถ่ายหน้าตรง ขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป

7.2.2 บัตรประจำตัวข้าราชการ / พนักงาน / ลูกจ้าง ในกรณีไม่มีบัตรประจำตัวข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้าง ให้ใช้หนังสือรับรองการเป็นข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้าง แทน ส่วนอาจารย์พิเศษ ให้ใช้หนังสือรับรองการเป็นอาจารย์พิเศษจากคณบดีหรือหัวหน้าภาควิชาที่ปฏิบัติงานอยู่

7.3 อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างของสถาบันฯ กรณีทำบัตรหาย/ชำรุด ต้องแจ้งห้องสมุดเพื่อทำบัตรใหม่ พร้อมรูปถ่ายจำนวน 1 รูป และจะต้องชำระค่าดำเนินการออกบัตรใหม่ จำนวน 30 บาท

## ข้อ 8 ระเบียบการยืมทรัพยากรห้องสมุด

## 8.1 หนังสือทั่วไป

- นักศึกษาปริญญาตรี	ยืมได้ 5 เล่ม ต่อ 7 วัน
- นักศึกษาปริญญาโท/เอก	ยืมได้ 7 เล่ม ต่อ 14 วัน
- อาจารย์ประจำ	ยืมได้ 7 เล่ม ต่อ 30 วัน
- อาจารย์พิเศษ	ยืมได้ 5 เล่ม ต่อ 14 วัน
- ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง	ยืมได้ 5 เล่ม ต่อ 14 วัน

## 8.2 หนังสือจอง (Reserved Book)

หนังสือจองยืมได้ครั้งละ 1 เล่ม ต่อ 1 คืน

## 8.3 วัสดุทัศนวัสดุ

วิดิทัศน์ / เทปบันทึกเสียง / ซีดีวีซีดี / ดีวีดี ยืมได้ไม่เกิน 3 ม้วน / คลิป / แผ่น

ต่อ 7 วัน

## 8.4 วารสารล่วงหน้า (ฉบับปลีก)

วารสารล่วงหน้า ยืมได้ 3 ฉบับ ต่อ 3 วัน -

## 8.5 ทรัพยากรประเภทอื่นให้ใช้ภายในสำนักหอสมุดกลาง และใช้บริการถ่ายสำเนา

เอกสาร

## ข้อ 9 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการยืมทรัพยากรห้องสมุด

9.1 ผู้มีสิทธิในการยืม - คืนทรัพยากร ต้องแสดงบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรสมาชิกทุกครั้งที่ยืม - คืนทรัพยากร

9.2 ผู้มีสิทธิยืมทรัพยากร ห้องสมุดไม่อนุญาตให้นำบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรสมาชิกของผู้อื่น มาใช้ในการยืมทรัพยากร

9.3 นักศึกษา อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ที่มีทรัพยากรเกินกำหนดส่ง จะไม่มีสิทธิยืมทรัพยากรในครั้งต่อไป

9.4 หนังสือเล่มเดียวกัน ครั้งที่พิมพ์เดียวกัน ยืมได้ครั้งละไม่เกิน 1 เล่ม และยืมติดต่อกันได้ไม่เกิน 2 ครั้ง

9.5 ในกรณีสมาชิกเป็นอาจารย์ สามารถใช้โทรศัพท์ยืมทรัพยากรนั้นต่อได้อีก 1 ครั้ง

9.6 ห้องสมุดสงวนสิทธิที่จะเรียกทรัพยากรที่ให้อืมกลับคืนห้องสมุดก่อนกำหนดได้ แต่จะเรียกคืน หลังจากที่ทำทรัพยากรนั้นได้ถูกยืมไปแล้วไม่น้อยกว่า 7 วัน การยืมทรัพยากรต่ออาจยืมได้อีก 1 ครั้ง ถ้าไม่มีผู้จองทรัพยากรนั้น ถ้ามีผู้จอง ๑ ไว้ ผู้จองนั้นมีสิทธิยืมทรัพยากรนั้นก่อนที่มีการนำไปใช้

9.7 การยืมระหว่างห้องสมุด บรรณารักษ์สำนักหอสมุดกลางรับผิดชอบการลงนาม ยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สมาชิกสามารถใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ ได้ดังนี้

- ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั่วประเทศ
- ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (A.I.T.)
- ห้องสมุดต่างคณะภายในสถาบันฯ
- ห้องสมุดหน่วยงานราชการต่างๆ ที่เปิดบริการยืมระหว่างห้องสมุด

**ข้อ 10 การปรับทรัพยากรห้องสมุดเกินกำหนด**

ถ้าผู้ยืมไม่ส่งคืนทรัพยากรตามเวลาที่กำหนดไว้ และมีได้นำทรัพยากรมาต่ออายุ การยืมผู้ยืมจะต้องชำระค่าปรับตามประเภทของทรัพยากรต่อไปนี้

- 10.1 หนังสือทั่วไป วารสารล่วงเวลา และโสตทัศนวัสดุ ปรับรายการละ 5 บาท ต่อ 1 วัน
- 10.2 หนังสือจอง ปรับเล่มละ 20 บาท ต่อ 1 วัน
- 10.3 การยืมระหว่างห้องสมุด ขึ้นอยู่กับระเบียบของห้องสมุดผู้ให้ยืมนั้นๆ
- 10.4 ทรัพยากรห้องสมุดหาย

กรณีทำทรัพยากรหาย ต้องแจ้งให้ห้องสมุดทราบทันที และปฏิบัติตามลำดับต่อไปนี้

- ก. หากพบรายการที่ทำหายให้คืนทันที พร้อมชำระเงินค่าปรับตามระยะเวลา
- ข. กรณีรายการที่ทำหายยังเผยแพร่ ให้ชื้อชดใช้ 1 รายการ พร้อมชำระค่าปรับตามระยะเวลา
- ค. ให้ชื้อชดใช้ทรัพยากรในอัตรา 5 เท่าของราคาปัจจุบัน ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อ ก และ ข

10.5 กรณีทรัพยากรชำรุด ผู้ที่ทำทรัพยากรของห้องสมุดชำรุดเสียหาย ต้องจัดหาทรัพยากรนั้นมาชดใช้ให้ห้องสมุด พร้อมชำระค่าปรับตามระยะเวลา และชำระค่าดำเนินการทางเทคนิคของห้องสมุด จำนวน 50 บาท ต่อ 1 รายการ

**ข้อ 11 การปฏิบัติตนในการเข้าใช้บริการ**

- 11.1 ผู้เข้าใช้ห้องสมุดทุกคน ต้องแสดงบัตรประจำตัวทุกครั้งที่ใช้ห้องสมุด
- 11.2 แต่งกายสุภาพ โดยสวมเสื้อที่มีแขนและสีสุภาพ สวมกางเกงขายาวหรือกระโปรง ห้ามสวมกางเกงขาสั้น ยกเว้นเครื่องแบบนักเรียน
- 11.3 สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น ห้ามสวมรองเท้าแตะทุกชนิด
- 11.4 ห้ามสวมหมวก
- 11.5 ห้ามสวมแว่นตาดำ
- 11.6 ห้ามสูบบุหรี่ ห้ามนำอาหารหรือเครื่องดื่มเข้ามาในห้องสมุด
- 11.7 ปิดเครื่องมือสื่อสารทุกชนิดเมื่อเข้าใช้ห้องสมุด
- 11.8 ผ่ากกระเป๋าสองหรือสัมภาระไว้ในที่ที่จัดเตรียมไว้ (ยกเว้นของมีค่า)
- 11.9 ไม่วางของมีค่าไว้ตามโต๊ะ หากสูญหายจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของห้องสมุดให้อยู่ในสภาพที่ต่ออยู่เสมอไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้ง 11.11 การติดประกาศใดๆในห้องสมุดต้องได้รับอนุญาตจากบรรณารักษ์ทุกครั้ง

11.12 ในกรณีผู้ใช้ห้องสมุดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่  
มีอำนาจพิจารณาดำเนินการตามควรแก่กรณีดังนี้

11.12.1 ตักเตือน

11.12.1 เชิญให้ออกนอกบริเวณห้องสมุด

11.12.3 ประกาศให้ทราบพฤติกรรมแห่งการกระทำผิด

11.12.4 ตัดสิทธิการใช้บริการห้องสมุด หรือในกรณีเป็นสมาชิกห้องสมุด

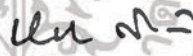
ให้เพิกถอนการเป็นสมาชิก

ข้อ 12 ผู้ใดขโมย ตัด ฉีก หรือทำลายทรัพย์สินของห้องสมุด จะถูกพิจารณาลงโทษตามระเบียบ  
ของสถาบันฯ

ข้อ 13 นักศึกษาที่มีทรัพย์สินค้างส่ง จะถูกระงับผลการเรียนในภาคการศึกษานั้น ๆ และ  
ไม่มีสิทธิลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาถัดไป จนกว่าจะนำทรัพย์สินนั้นมาส่งคืนหรือติดต่อกับบรรณารักษ์  
เพื่อดำเนินการต่อไปแล้วแต่กรณี

ข้อ 14 ให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เป็นผู้รักษาการให้เป็นไปตามประกาศนี้และมี  
อำนาจออกประกาศหรือคำสั่งที่ไม่ขัดกับประกาศนี้ได้

ประกาศ ณ วันที่ 18 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2543



(รองศาสตราจารย์ประกิจ ดั่งติสานนท์)

อธิการบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เรื่อง การบริการระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง พ.ศ.2545

ด้วยทบวงมหาวิทยาลัย ได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย ลงวันที่ 14 สิงหาคม 2544 เรื่อง ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษา ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ฉะนั้น เพื่อให้การบริการระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง ได้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงให้ประกาศการบริการระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง พ.ศ.2545 ดังนี้

- ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่องการบริการระหว่างห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง พ.ศ.2545”
- ข้อ 2 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับ ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 1/2545 เป็นต้นไป
- ข้อ 3 บรรดาประกาศหรือคำสั่งอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ให้ยกเลิก และให้ใช้ประกาศนี้แทน
- ข้อ 4 ในประกาศนี้ “สำนักหอสมุดกลาง” หมายถึง สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ข้อ 5 ข้อความทั่วไป ขอบเขตการบริการระหว่างห้องสมุด ผู้มีสิทธิใช้บริการระหว่างห้องสมุด หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ขอและห้องสมุดผู้ให้บริการ การยืมทรัพยากรและวิธีปฏิบัติ การขอสำเนาเอกสารและวิธีปฏิบัติ และการขอบริการสืบค้นและสำเนาผลการสืบค้นฐานข้อมูล ให้ถือปฏิบัติ ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย ลงวันที่ 14 สิงหาคม 2544 เรื่องข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544
- ข้อ 6 รายรับจากค่าบริการตามประกาศนี้ ให้ถือเป็นรายได้ของสำนักหอสมุดกลาง
- ข้อ 7 ให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เป็นผู้รักษาการให้เป็นไปตามประกาศนี้ และมีอำนาจออกประกาศหรือคำสั่งที่ไม่ขัดกับประกาศนี้ได้

ประกาศ ณ วันที่ 20 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2545

(รองศาสตราจารย์ประภิจ ดังคิสถานท์)

อธิการบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย

### เรื่อง ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

พ.ศ. 2544

โดยที่ "แนวปฏิบัติทบวงมหาวิทยาลัยว่าด้วยการขืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2534" ซึ่งได้กำหนดขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการขืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรร่วมกันนั้น มีสาระซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติเกี่ยวกับขืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน ดังนั้นทบวงมหาวิทยาลัย โดยคณะกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในการประชุมครั้งที่ 1/2544 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2544 ได้มีมติเห็นควรให้มีการพัฒนาระบบการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยกำหนดเป็น ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

หมวดที่ 1

ข้อความทั่วไป

- ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544"
- ข้อ 2 ประกาศนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป
- ข้อ 3 ในประกาศนี้
  - "ข้อตกลงฯ" หมายถึง ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544
  - "การบริการระหว่างห้องสมุด" หมายถึง การที่ห้องสมุดหนึ่งขอขืมทรัพยากรจากอีกห้องสมุดหนึ่ง หรือการขอทำสำเนาทรัพยากรดังกล่าว รวมทั้งการขอใช้บริการสืบค้นและขอสำเนาผลการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ของห้องสมุดผู้ขอหรือสมาชิกของห้องสมุดผู้ขอ

เอกสารนี้ "การขืมด้วยตนเอง" สำ หมายถึง ข้การที่ห้องสมุดหนึ่งอนุญาตให้สมาชิกของห้องสมุดอีกแห่งหนึ่งขืมไปทรัพยากรได้ ึ่งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

"ห้องสมุดผู้ให้บริการ" หมายถึง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

"ผู้ขอ" หมายถึง ห้องสมุดผู้ขอยืม หรือขอทำสำเนา หรือขอใช้บริการสืบค้นและสำเนาผลการสืบค้นฐานข้อมูล และ/หรือสมาชิกของห้องสมุดผู้ขอยืม หรือขอทำสำเนา หรือขอใช้บริการสืบค้นและสำเนาผลการสืบค้นฐานข้อมูล

"ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา" หมายถึง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

"ทรัพยากร" หมายถึง ทรัพยากรห้องสมุดประเภทวัสดุสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสาร จุลสาร วิทยานิพนธ์ รายงาน ฯลฯ และทรัพยากรห้องสมุดประเภทวัสดุไมตรีพิมพ์ ได้แก่ โสตทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ วัสดุคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดทำเองหรือบอกรับเป็นสมาชิก ฯลฯ

#### ข้อ 4 วัตถุประสงค์

- 4.1 เพื่อการจัดหาและให้บริการทรัพยากรระหว่างห้องสมุดเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว กว้างขวาง และคุ้มค่า
- 4.2 เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เป็นการประหยัดงบประมาณของประเทศ โดยที่ห้องสมุดบางแห่งไม่จำเป็นต้องซื้อทรัพยากรที่มีผู้ใช้บ่อย

#### หมวดที่ 2

##### ขอบเขตการบริการระหว่างห้องสมุด

ข้อ 5 ทรัพยากรที่ให้บริการ ได้แก่ ทรัพยากรห้องสมุดประเภทวัสดุสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสาร จุลสาร วิทยานิพนธ์ รายงาน ฯลฯ และทรัพยากรห้องสมุดประเภทวัสดุไมตรีพิมพ์ ได้แก่ โสตทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ วัสดุคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

#### หมวดที่ 3

##### ผู้มีสิทธิใช้บริการระหว่างห้องสมุด

ข้อ 6 ผู้มีสิทธิใช้บริการระหว่างห้องสมุด ได้แก่

6.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

6.2 สมาชิกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งได้รับการรับรองจากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการ

เอกสารนี้เป็นเอิมระหว่างห้องสมุดบุคลากรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## หมวดที่ 4

## หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ขอและห้องสมุดผู้ให้บริการ

## ข้อ 7- หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ขอ

- 7.1 ผู้ขอต้องปฏิบัติตามระเบียบของห้องสมุดผู้ให้บริการ นอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้ในข้อตกลงฯ
- 7.2 ผู้ขอต้องส่งคืนทรัพยากรที่ยืมตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด ห้องสมุดผู้ให้บริการอาจงดให้บริการแก่ผู้ขอที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงฯ
- 7.3 ผู้ขอต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขอใช้บริการต่าง ๆ ตามที่กำหนดในข้อตกลงฯ ห้องสมุดผู้ให้บริการอาจงดให้บริการแก่ผู้ขอที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงฯ
- 7.4 ผู้ขอใช้บริการยืมต้องรับผิดชอบในการชำรุดเสียหายหรือสูญหายของทรัพยากรที่ยืมตามระเบียบของห้องสมุดผู้ให้บริการ
- 7.5 บรรณารักษ์ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการบริการระหว่างห้องสมุดต้องติดตามผู้ขอซึ่งเป็นสมาชิกห้องสมุดของคนที่มิเห็นสมควรชำระกับห้องสมุดผู้ให้บริการ

## ข้อ 8 หน้าที่และความรับผิดชอบของห้องสมุดผู้ให้บริการ

- 8.1 ห้องสมุดผู้ให้บริการต้องให้ความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ทั้งนี้โดยไม่ขัดกับระเบียบของห้องสมุดผู้ให้บริการ
- 8.2 หากผู้ขอไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงฯ ห้องสมุดผู้ให้บริการมีหน้าที่ทวงถามหรือแจ้งให้ห้องสมุดผู้ขอทราบ

## หมวดที่ 5

## การยืมทรัพยากร และวิธีปฏิบัติ

## ข้อ 9 การยืมทรัพยากร และวิธีปฏิบัติ

- 9.1 ประเภทของทรัพยากรที่ให้ยืมให้เป็นไปตามระเบียบของห้องสมุดผู้ให้บริการ
- 9.2 การยืมทรัพยากรประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ ให้เป็นการยืมโดยใช้บริการระหว่างห้องสมุดเท่านั้น
  - 9.2.1 ประเภทของวัสดุไม่ตีพิมพ์ จำนวน และระยะเวลา ให้เป็นไปตามระเบียบของห้องสมุดผู้ให้บริการ
- 9.3 การยืมทรัพยากรประเภทวัสดุสิ่งพิมพ์ สมาชิกของห้องสมุดผู้ขออาจไปยืมและคืนด้วยตนเอง หรือใช้บริการระหว่างห้องสมุดก็ได้
  - 9.3.1 จำนวนวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืมทั้งหมด 20 เล่มต่อสถาบันอุดมศึกษา
  - 9.3.2 ให้ยืมวัสดุสิ่งพิมพ์ได้ไม่เกิน 3 รายการต่อคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกข้อความ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 9.4 วิธีปฏิบัติในการยื่นและคืนด้วยตนเอง

9.4.1 ให้ใช้แบบกรอกรายการยื่นระหว่างห้องสมุดซึ่งกำหนดขึ้นร่วมกัน โดยปฏิบัติดังนี้

- (1) ใช้แบบกรอกรายการยื่นระหว่างห้องสมุด 1 ชุด (ต้นฉบับ 1 ฉบับ และ สำเนา 1 ฉบับ) สำหรับการยื่น 1 รายการ
- (2) ต้องกรอกข้อความให้สมบูรณ์ในรายการต่อไปนี้
  - ข้อมูลผู้ขอ
  - ชื่อห้องสมุดผู้ให้บริการ
  - ประทับตราห้องสมุดผู้ขอ
  - ลายมือชื่อบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการบริการระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดผู้ขอ ซึ่งได้ส่งชื่อและตัวอย่างลายมือให้ห้องสมุดผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าแล้ว
- (3) ให้เว้นว่างในส่วนของรายละเอียดทางบรรณานุกรมของทรัพยากรที่ยืมได้ หากยังไม่ทราบ
- (4) กำหนดวันหมดอายุของแบบกรอกรายการยื่นระหว่างห้องสมุด 7 วัน นับจากวันที่ออกแบบกรอกรายการยื่นระหว่างห้องสมุด หากเกินวันกำหนดแล้วจะนำมาใช้ยืมไม่ได้
- (5) การแก้ไขในส่วนใดของแบบกรอกรายการยื่นระหว่างห้องสมุดจะต้องมีลายมือชื่อบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการบริการระหว่างห้องสมุดลงนามกำกับกับการแก้ไขนั้น
- (6) การยื่นด้วยตนเองผู้ยื่นต้องแสดงบัตรประจำตัวพร้อมทั้งแบบกรอกรายการยื่นระหว่างห้องสมุดที่ระบุชื่อผู้ยื่นไว้ตรงกัน
- (7) แบบกรอกรายการยื่นระหว่างห้องสมุดสามารถใช้ต่ออายุการยืมได้อีก 1 ครั้ง แม้ว่าแบบกรอกรายการยื่นระหว่างห้องสมุดจะหมดอายุแล้ว

9.4.2 การยื่นทรัพยากรด้วยตนเอง ระยะเวลาการยืมวัสดุสิ่งพิมพ์ด้วยตนเองให้เป็นไปตามระเบียบของห้องสมุดผู้ให้บริการ

#### 9.5 วิธีปฏิบัติในการบริการระหว่างห้องสมุด

9.5.1 สถาบันอุดมศึกษาที่มีห้องสมุดสาขาอาจให้ห้องสมุดกลางเป็นผู้ดำเนินการ

9.5.2 การส่งคำขอระหว่างห้องสมุดสาขาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัด (1) ให้ใช้แบบกรอกรายการยื่นระหว่างห้องสมุด หรือแจ้งข้อมูลให้

ตรงกับความต้องการในแบบกรอกรายการยื่นระหว่างห้องสมุด

- (2) ให้ระบุรายละเอียดทางบรรณานุกรมของทรัพยากรที่ต้องการยืมให้ครบถ้วนชัดเจนและตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่ง
- (3) ให้ระบุชื่อและที่อยู่บรรณารักษ์ผู้ขอให้ชัดเจน
- (4) ให้ระบุว่าต้องการให้จัดส่งทรัพยากรที่ต้องการยืมด้วยวิธีใด
- (5) ส่งคำขอได้ทางจดหมาย โทรสาร หรือระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร

9.5.3 ค่าใช้จ่ายการใช้บริการระหว่างห้องสมุด ผู้ขอต้องรับผิดชอบดังนี้

- (1) ค่าส่ง โดยวิธีที่ผู้ขอต้องการทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ โดยคิดค่าส่งต่อทรัพยากรที่ขอ 1 รายการ ดังนี้

- การส่งทางพัสดุไปรษณีย์

จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าส่ง 15 บาท

จำนวนเอกสาร 51-100 หน้า คิดค่าส่ง 30 บาท

จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าส่ง 50 บาท

- การส่งทางพัสดุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าส่ง 55 บาท

จำนวนเอกสาร 51-100 หน้า คิดค่าส่ง 70 บาท

จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าส่ง 85 บาท

- (2) ค่าบริการครั้งละ 100 บาทต่อการขอไม่เกิน 3 รายการ ไปยังห้องสมุด 1 แห่ง เพื่อจ่ายให้แก่ห้องสมุดผู้ให้บริการและห้องสมุดผู้ขอ แห่งละ 50 บาทในการดำเนินการส่งทรัพยากรเที่ยวไปและเที่ยวกลับ

9.5.4 ระยะเวลาการยืมกรณีใช้บริการระหว่างห้องสมุดให้ยืมได้ 1 เดือน

9.5.5 การต่ออายุให้อยู่ในดุลยพินิจของห้องสมุดผู้ให้บริการ

9.5.6 การจัดส่งทรัพยากรระหว่างห้องสมุด ให้บรรจุขึ้นไปด้วยถุงพลาสติกให้เรียบร้อย ก่อนบรรจุลงในกล่องหรือหีบห่อพัสดุชั้นนอก เพื่อป้องกันไม่ให้ทรัพยากรชำรุดเสียหายในการขนส่ง

9.6 การส่งคืนทรัพยากรที่ยืมเกินกำหนดเวลา ผู้ขอต้องเสียค่าปรับตามระเบียบของห้องสมุดผู้ให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## หมวดที่ 6

## การขอสำเนาเอกสาร และวิธีปฏิบัติ

## ข้อ 10 การขอสำเนาเอกสาร และวิธีปฏิบัติ

## 10.1 วิธีการส่งคำขอ

- (1) ให้ใช้แบบกรอกรายการยื่นระหว่างห้องสมุด หรือแจ้งข้อมูลให้ครบถ้วนตามรายละเอียดในแบบกรอกรายการยื่นระหว่างห้องสมุด
- (2) ให้ระบุรายละเอียดทางบรรณานุกรมของทรัพยากรที่ต้องการขอสำเนาให้ครบถ้วนชัดเจนและตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่ง
- (3) ให้ระบุชื่อและที่อยู่บรรณารักษ์ผู้ขอให้ชัดเจน
- (4) ให้ผู้ขอระบุว่าต้องการให้จัดส่งทรัพยากรที่ต้องการด้วยวิธีใด
- (5) ส่งคำขอได้ทางจดหมาย โทรสาร หรือระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร

## 10.2 ผู้ขอต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการขอสำเนาเอกสาร ดังนี้

10.2.1 ค่าบริการสำเนาเอกสาร หน้าละ 2 บาท

10.2.2 ค่าส่งต่อทรัพยากรที่ขอ 1 รายการ ในอัตราดังนี้

(1) การส่งทางพัสดุไปรษณีย์

จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าส่ง 15 บาท

จำนวนเอกสาร 51-100 หน้า คิดค่าส่ง 30 บาท

จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าส่ง 50 บาท

(2) การส่งทางพัสดุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าส่ง 55 บาท

จำนวนเอกสาร 51-100 หน้า คิดค่าส่ง 70 บาท

จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าส่ง 85 บาท

(3) การส่งทางโทรสาร

ในเขตรหัสโทรศัพท์เดียวกัน หน้าละ 10 บาท

ในเขตรหัสโทรศัพท์ต่างกันภูมิภาคเดียวกัน หน้าละ 20 บาท

ในระหว่างภูมิภาค หน้าละ 30 บาท

(4) การส่งทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ด้วยวิธี Scan เอกสาร  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
เอกสารข้อความ หน้าละ 10 บาท

เอกสารมีภาพประกอบขาวดำ หน้าละ 20 บาท

เอกสารมีภาพประกอบสี หน้าละ 30 บาท

## หมวดที่ 7

### การขอบริการสืบค้นและดำเนินการสืบค้นฐานข้อมูล

#### ข้อ 11 การขอบริการสืบค้นและดำเนินการสืบค้นฐานข้อมูล

##### 11.1 วิธีการส่งคำขอ.

- (1) ให้ใช้แบบฟอร์มการสืบค้นสารนิเทศระหว่างห้องสมุดซึ่งกำหนดขึ้นร่วมกัน หรือแจ้งข้อมูลให้ครบถ้วนตามรายละเอียดในระบบฟอร์มการสืบค้นสารนิเทศระหว่างห้องสมุด
- (2) ให้ระบุรายละเอียด ขอบเขต และคำสำคัญ (Keyword) ของเรื่องที่ต้องการสืบค้นให้ชัดเจน
- (3) ให้ระบุชื่อและที่อยู่บรรณารักษ์ผู้ขอให้ชัดเจน
- (4) ให้ระบุว่าต้องการให้จัดส่งผลการสืบค้นด้วยวิธีใด
- (5) ส่งคำขอได้ทางจดหมาย โทรสาร หรือระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร

##### 11.2 ค่าใช้จ่ายในการขอบริการสืบค้นและส่งผลการสืบค้นฐานข้อมูล ผู้ขอต้องรับผิดชอบดังนี้

(1) ค่าบริการสืบค้น เรื่องละ 50 บาท

(2) ค่าบริการส่งเอกสารผลการสืบค้น

ค่าพิมพ์ผล เครื่องพิมพ์ธรรมดา หน้าละ 2 บาท

เครื่องพิมพ์ระบบ Laser/Inkjet

เฉพาะข้อความ หน้าละ 5 บาท

มีภาพประกอบขาวดำ หน้าละ 10 บาท

มีภาพประกอบสี หน้าละ 20 บาท

ค่าแผ่นดิสก์ (Diskette) บันทึกข้อมูล แผ่นละ 50 บาท

ค่าส่งเอกสาร คิดอัตราเดียวกับค่าส่งขอสำเนาเอกสาร

(ข้อ 10.2.2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(3) ไม่คิดค่าบริการการส่งผลการสืบค้นในลักษณะแฟ้มข้อมูล (File)  
ทางระบบ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ประกาศ ณ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2544

สมเด็จ

(รองศาสตราจารย์สงคราม เหลืองทองคำ)

รองปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

รักษาราชการแทน ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



สำนักหอสมุดกลาง สอ.
รับที่ 01965
วันที่ 22 ส.ค. 2544
เวลา 15.00 น.

### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา โทร. 0-2245-8924

ที่ ทม 0205(4) 2672

วันที่ 17 สิงหาคม 2544

เรื่อง ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตามที่คณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศ ได้นำเสนอ “ร่างข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ....” ต่อที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 1/2544 เมื่อวันศุกร์ที่ 29 มิถุนายน 2544 เพื่อพิจารณานั้น คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาแล้ว มีมติให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาห้องสมุดฯ ดำเนินการนำร่างข้อตกลงฯ ดังกล่าว จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย ลงนามโดยปลัดทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั้น

ทบวงมหาวิทยาลัย ได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงใคร่ขอส่งประกาศทบวงมหาวิทยาลัยดังกล่าว (ตามเอกสารแนบ) มาเพื่อทราบ และถือเป็นแนวปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบ

เรียน ผู้อำนวยการ

เพื่อโปรดทราบ x แนบเอกสาร ๑ ชุด

112-11 จังทุก

(นายสุชาติ เมืองแก้ว)

รองปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทน ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

- ทราบ  
- น.ส. น.ส. น.ส. น.ส.  
น.ส. น.ส. น.ส. น.ส.  
น.ส. น.ส. น.ส. น.ส.  
น.ส. น.ส. น.ส. น.ส.

22 ส.ค. 44

เอกสารแนบฉบับนี้ไว้สำหรับการใช้งานที่... ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

23 ส.ค. 44



**ประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**  
**เรื่อง การใช้บริการทางวิชาการงานโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง พ.ศ. 2542**

เพื่อให้การให้บริการทางวิชาการงานโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุดกลาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเหมาะสม สถาบันฯ จึงขอกำหนดรายละเอียดการให้บริการดังกล่าวไว้ ดังนี้

**1. วัตถุประสงค์**

- 1.1 เพื่อเป็นแหล่งจัดหาและรวบรวมโสตทัศนวัสดุทุกประเภท
- 1.2 เพื่อเป็นแหล่งให้บริการส่วนกลางทางโสตทัศนศึกษา
- 1.3 เพื่อเป็นแหล่งผลิตสื่อทางการศึกษาภายในสถาบันฯ

**2. เวลาให้บริการ**

ช่วงเปิดภาคเรียน

วันจันทร์ - วันศุกร์

เวลา 8.30 น. - 19.45 น.

ช่วงปิดภาคเรียน

วันจันทร์ - วันศุกร์

เวลา 8.30 น. - 16.30 น.

ยกเว้นวันหยุดราชการประจำปี

ทั้งนี้ กำหนดเวลาเปิดบริการ อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

**3. ผู้มีสิทธิใช้บริการ**

- 3.1 นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และบุคลากรของสถาบันฯ
- 3.2 บุคคลทั่วไป (งดการให้บริการข้อ 6 และ 7)
- 3.3 หน่วยงานของทางราชการ

**4. ส่วนงานบริการส่งเสริมการเขียนด้วยตนเอง**

4.1 บริการเทปวีดีโอ

4.2 บริการเทปบันทึกเสียง

4.3 บริการซีดี มัลติมีเดีย

4.4 บริการชมรายการดาวเทียมและรายการจากสถานีโทรทัศน์

ผู้ให้บริการต้องแสดงบัตรประจำตัวทุกครั้งที่ใช้บริการและให้บริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ

ได้ภายในบริเวณที่จัดเตรียมไว้ให้เท่านั้น ห้ามนำออกโดยเด็ดขาด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ส่วนงานบริการฉายภาพยนตร์ เพื่อความรู้ทางภาษา ความรู้ทั่วไป และความบันเทิง ขนาดความจุ 40 คน ระบบเสียง Serround 7 ทิศทาง จอภาพขนาด 120 นิ้ว ให้ฝ่ายโสตทัศนศึกษา จัดโปรแกรมการฉายตามความเหมาะสม โดยผู้ให้บริการต้องชำระค่าบริการท่านละ 5 บาท/ครั้ง

6. ส่วนงานบริการผลิตสื่อเพื่อการศึกษาภายในสถาบันฯ

6.1 บริการถ่ายทำวิดีโอด้วยระบบ BETACAM

6.2 บริการตัดต่อวิดีโอด้วยระบบคอมพิวเตอร์

6.3 บริการบันทึกและผสมสัญญาณเสียงด้วยระบบคอมพิวเตอร์

6.4 บริการเขียนแผ่น CD-ROM (ไม่บริการทำสำเนาแผ่น)

6.5 บริการถ่ายหรืออ่านไมโครฟิล์มขนาด 16 มม. เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์

ผู้ให้บริการต้องมีหนังสือจากต้นสังกัด ยื่นต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง ล่วงหน้าก่อนวันใช้งานอย่างน้อย 3 วันทำการ

7. ส่วนงานบริการสถานที่พร้อมอุปกรณ์ สำหรับงานประชุม หรือ บรรยายทางวิชาการ ภายในอาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักหอสมุดกลาง

7.1 ห้องบรรยายพิเศษ	ขนาดความจุ	99 คน	จำนวน	2 ห้อง
7.2 ห้องประชุมใหญ่	ขนาดความจุ	50 คน	จำนวน	1 ห้อง
7.3 ห้องประชุมย่อย	ขนาดความจุ	12 คน	จำนวน	2 ห้อง

ผู้ให้บริการที่เป็นนักศึกษา ต้องมีหนังสือจากรองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาของคณะ ส่วนอาจารย์และข้าราชการ ต้องมีหนังสือจากหัวหน้าหน่วยงานต้นสังกัด และติดต่อยื่นคำร้องการขอใช้บริการที่สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักหอสมุดกลาง ล่วงหน้าก่อนวันใช้งานอย่างน้อย 1 สัปดาห์ หากการให้บริการดังกล่าว มีการเก็บค่าลงทะเบียนหรือค่าใช้จ่ายในการจัดงาน ผู้ขอใช้บริการต้องชำระค่าบริการ ดังนี้

- ห้องบรรยายพิเศษ ชั่วโมงแรก 200.-บาท ชั่วโมงต่อไป ชั่วโมงละ 100.-บาท
- ห้องประชุมใหญ่ ชั่วโมงแรก 300.-บาท ชั่วโมงต่อไป ชั่วโมงละ 200.-บาท
- ห้องประชุมย่อย ชั่วโมงแรก 100.-บาท ชั่วโมงต่อไป ชั่วโมงละ 50.-บาท

8. ราชรับจากค่าเข้าใช้บริการในข้อ 5 และข้อ 7 ทั้งหมดคิดเป็นรายได้ของสำนักหอสมุดกลาง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2542 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2542

Un M =

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
อธิการบดี



ประกาศสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เรื่อง การให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม (CD-ROM) พ.ศ. 2545

ตามประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่องการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม (CD-ROM) พ.ศ. 2543 ลงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2543 ได้กำหนดรายละเอียดการให้บริการดังกล่าวไว้แล้วนั้น

ในการนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม (CD-ROM) อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด จึงให้ขยายเวลาการให้บริการ ตามข้อ 3 เพิ่มมากขึ้น เป็นดังนี้

3. เวลาให้บริการ

ช่วงเปิดภาคเรียน

วันจันทร์ – วันศุกร์ 8.30 – 19.30 น.

วันเสาร์ – วันอาทิตย์ 9.00 – 15.30 น.

ช่วงปิดภาคเรียน

วันจันทร์ – วันศุกร์ 8.30 – 16.00 น.

ยกเว้นวันหยุดราชการประจำปี และกำหนดเวลาเปิดบริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตาม

ความเหมาะสม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2545

— พ.ว. —

(นายวัฒนชัย พงษ์นาค)

ผู้อำนวยการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เรื่อง การใช้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม (CD-ROM) พ.ศ. 2543

เพื่อให้การให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม (CD-ROM) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเหมาะสม สถาบันฯ จึงขอกำหนดรายละเอียดการให้บริการดังกล่าวไว้ดังนี้

1. ความหมายของ ซีดี-รอม (CD-ROM)

คำว่า CD-ROM มาจากคำเต็มว่า Compact Disk Read Only Memory เป็นสื่อที่ใช้บันทึกสารนิเทศ มีลักษณะเป็นจานโลหะวงกลมเคลือบเงา เป็นสื่อที่อ่านได้อย่างเดียว ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขหรือบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมได้ จะใช้กับเครื่องอ่านด้วยแสงเลเซอร์

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารนิเทศได้ด้วยตนเอง

2.2 เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและได้รับสารนิเทศตรงตามความต้องการได้สะดวกและรวดเร็ว

2.3 เพื่อให้ผู้ใช้สามารถประหยัดเวลาในการจดบันทึกสารนิเทศที่ต้องการ

3. เวลาให้บริการ

ช่วงเปิดภาคเรียน

วันจันทร์ – วันศุกร์ 9.00 – 18.30 น.

วันเสาร์ 9.00 – 15.30 น.

ช่วงปิดภาคเรียน

วันจันทร์ – วันศุกร์ 9.00 – 16.00 น.

ยกเว้นวันหยุดราชการประจำปี

ทั้งนี้ กำหนดเวลาเปิดบริการ อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

4. ผู้มีสิทธิใช้บริการ

4.1 นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และนักวิจัยของสถาบันฯ

4.2 บุคคลทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ 4.3 หน่วยงานราชการ แปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การขอรับบริการ

- 5.1 ผู้ใช้บริการต้องแสดงบัตรประจำตัวทุกครั้งที่ใช้บริการ  
 5.2 ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ด้วยตนเอง  
 5.3 ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสาร

6. อัตราค่าบริการ

- 6.1 ค่าพิมพ์ผลข้อมูลลงกระดาษ                      หน้าที่ละ 1 บาท  
 6.2 ค่าบริการสำเนาผลลงแผ่น Diskette    แผ่นละ 20 บาท / 1 ครั้ง (รวมค่าแผ่น)  
 Diskette ต้องเป็น Diskette ขนาด 3 นิ้ว ของสำนักหอสมุดกลางที่ให้บริการเท่านั้น

7. รายรับจากค่าบริการทั้งหมดให้ถือเป็นรายได้ของสำนักหอสมุดกลาง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543



(รองศาสตราจารย์ประกิจ ตั้งศิษานนท์)

อธิการบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้