

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

**ผู้วิจัย** นางพรทิพย์ ชัมวิไล ปรินญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. ทศนา หาญพล (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์

**วิทยุณอนันตพงษ์** (3) อาจารย์ วิไลย สดงคุณท์ **ปีการศึกษา** 2549

#### **บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการในห้องบริการและบริการ ISBN, ISSN และ CIP ทางโทรศัพท์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ มีอายุตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป แบ่งเป็นผู้ใช้บริการในห้องบริการ 12 ห้อง จำนวน 2,106 คน และผู้ให้บริการ ISBN, ISSN และ CIP ทางโทรศัพท์ จำนวน 196 คน เครื่องมือการวิจัยคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ ANOVA การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการในห้องบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-25 ปี เป็นนักศึกษาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้ให้บริการ ความถี่ในการใช้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการไม่แน่นอน ระยะเวลาที่ใช้บริการแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง วิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการคือการสำรวจจากชั้นหนังสือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการในห้องบริการโดยภาพรวมและรายห้องบริการในระดับมาก ยกเว้นห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ ความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจบริการในห้องบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ พบว่า หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุด ทำให้ขาดข้อมูลที่ต้องการ เจ้าหน้าที่ให้บริการและที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนไม่เพียงพอให้บริการ บรรยากาศไม่มีความทันสมัย และ ผู้รับบริการคุยเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์ภายในห้อง

ผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัท โดยใช้บริการ CIP และ ISBN เดือนละ 1 ครั้งหรือมากกว่า การใช้บริการ ISSN ส่วนใหญ่ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์โดยภาพรวมและแต่ละบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ISBN ได้แก่ ติดต่อไม่สะดวก เนื่องจากสายโทรศัพท์ไม่ว่าง ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ISSN ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ให้บริการน้อย ติดต่อยาก และปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ CIP ได้แก่ ค่าเช่า ใช้ระยะเวลาอรอรับหมายเลข นานเกินไป

**คำสำคัญ** สภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ สำนักหอสมุดแห่งชาติ

**Thesis title:** The Use of the National Library

**Researcher:** Mrs. Pornthip Yimvilai: **Degree:** Master of Arts (Information Science)

**Thesis advisors:** (1) Dr. Tassana Hanpol, Associate Professor; (2) Dr. Amornrat Pinyoanantapong, Assistant Professor; (3) Mrs. Wilai Satongkhun; **Academic year:** 2006

### **Abstract**

The objectives of this research were to study the use and users' satisfaction with the services of the National Library both on-site and on the telephone (ISBN, ISSN and CIP), to compare users' satisfaction, and to study problems with these services.

Samples were the National Library users aged 12 and over; namely 2,106 on-site users and 196 phone-in inquirers. The research tools were questionnaires and interviews by questionnaires. Quantitative analysis of data was carried out using frequency distribution, percentages, means, standard deviation, t-test, and ANOVA. Qualitative analysis was done by content analysis.

The results showed that the majority of on-site service users were female students, aged 18-25, and bachelor's degree graduates. Their objective was to study and extend their knowledge using the books and other resources at the library. The frequency and duration of library use varied. Most users used the library services for 1-2 hours at a time. The method most people used to get access to their desired resources was to look for them on the bookshelves. The users' overall satisfaction with the services in the library rooms was high. Their satisfaction with each room was also high, with the exception of the sociology room and the linguistics room. Users were highly satisfied with the interior layout and environment of the library and the service providers. They were satisfied with the information resources and other aspects of the services at a medium level. Tests of the research hypotheses showed that there was a statistically significant difference (.05) in the satisfaction with the services of users of different sexes, ages, educational levels and professions. It was found that the problems with information resources were due to the facts that the books and other resources were outdated, damaged or broken so information was missing; there were insufficient service providers, seats or chairs; the atmosphere was old-fashioned. Other problems were that people were talking loudly and using mobile phones in the rooms.

The majority of people who used telephone services were female, aged 26-35, bachelor's degree graduates. Most were employees of private companies. Most of them used the CIP and ISBN services once a month or more but rarely used the ISSN service. The users reported a medium level of satisfaction with overall telephone services and all 3 of the telephone services. Test of the hypotheses showed that there was a statistically significant difference (.05) in the satisfaction with the telephone services of users of different sexes and educational levels but there was no statistically significant difference in the satisfaction with the telephone services of users of different ages and professions. The problem with the ISBN service was that the lines were often busy, making it difficult to connect. The problem with ISSN service was that there were few phone lines so it was difficult to connect. The problem with the CIP service was that it was slow and took a long time.

**Keywords:** use of services, satisfaction with services, problems with the services, The National Library

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. ทัศนา หาญพล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และอาจารย์วิไลย สดงคุณห์ บรรณารักษ์เชี่ยวชาญระดับ 9 ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และคณาจารย์สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณอาจารย์สุวคนธ์ ศิริวงษ์วิวัฒน์ ผู้อำนวยการศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ นางสาวจันทนา หล่อวิทยา หัวหน้ากลุ่มพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด บรรณารักษ์ 8 สำนักหอสมุดแห่งชาติ นางวิลาวัลย์ ทรัพย์พันแสน หัวหน้าศูนย์สารสนเทศห้องสมุด บรรณารักษ์ 8 สำนักหอสมุดแห่งชาติ นางสาวอรพินท์ ลิ้มสกุล ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ และอาจารย์ชาติชาย สุวรรณนิตย์ และขอขอบพระคุณผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา คุณประโยชน์ที่ได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บุรพจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

พรทิพย์ ยี่มิวิไล

เมษายน 2550

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญภาพ .....	๗
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	5
ขอบเขตการวิจัย .....	6
นิยามเฉพาะศัพท์ .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	10
ความหมาย ประเภทและบทบาทและหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติ .....	11
- ความหมายของหอสมุดแห่งชาติ .....	11
- ประเภทของหอสมุดแห่งชาติ .....	11
- บทบาทและหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติ .....	12
สำนักหอสมุดแห่งชาติ .....	16
- ประวัติและพัฒนาการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ .....	16
- การบริหารและการแบ่งส่วนราชการ .....	22
- ห้องบริการและทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ .....	25
- บริการอื่น ๆ .....	38
หอสมุดแห่งชาติในต่างประเทศ .....	42
- หอสมุดแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา .....	43
- หอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษ .....	45



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
- หอสมุดแห่งชาติประเทศออสเตรเลีย .....	46
- หอสมุดแห่งชาติประเทศจีน .....	47
- หอสมุดแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น .....	48
- หอสมุดแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ .....	49
คุณภาพบริการและความพึงพอใจ .....	50
- ความหมายของคุณภาพบริการ .....	50
- ความสำคัญของคุณภาพบริการ .....	51
- การประเมินคุณภาพบริการ .....	53
- การประเมินคุณภาพบริการในห้องสมุด .....	54
- ความหมายของความพึงพอใจ .....	61
- ทฤษฎีความพึงพอใจ .....	61
- การวัดความพึงพอใจ .....	62
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	63
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	77
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	77
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	79
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	82
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	82
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	84
ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ .....	84
ส่วนที่ 2 สภาพการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ .....	92
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ .....	120
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย .....	159
ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุด .....	166

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	183
สรุปการวิจัย .....	184
อภิปรายผล .....	190
ข้อเสนอแนะ .....	198
บรรณานุกรม .....	200
ภาคผนวก .....	208
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย .....	209
ข แบบสอบถาม .....	212
ประวัติผู้วิจัย .....	267

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้ใช้บริการต่อสัปดาห์และขนาดตัวอย่าง จำแนกตามห้องบริการ .....	78
ตารางที่ 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการต่อสัปดาห์และขนาดตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบริการ .....	79
ตารางที่ 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ .....	85
ตารางที่ 4.2 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ .....	86
ตารางที่ 4.3 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา .....	88
ตารางที่ 4.4 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ .....	90
ตารางที่ 4.5 ผู้ใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ .....	92
ตารางที่ 4.6 ผู้ใช้บริการในห้องบริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยภาพรวม .....	97
ตารางที่ 4.7 ผู้ใช้บริการในห้องบริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการรายห้องบริการ .....	98
ตารางที่ 4.8 ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยภาพรวม .....	100
ตารางที่ 4.9 ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ .....	100
ตารางที่ 4.10 ผู้ใช้บริการในห้องบริการจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ โดยภาพรวม .....	101
ตารางที่ 4.11 ผู้ใช้บริการในห้องบริการจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ .....	102
ตารางที่ 4.12 ผู้ใช้บริการในห้องบริการจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้ บริการแต่ละครั้ง โดยภาพรวม .....	103
ตารางที่ 4.13 ผู้ใช้บริการในห้องบริการจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้ บริการในแต่ละครั้ง .....	104
ตารางที่ 4.14 ผู้ใช้บริการในห้องบริการจำแนกตามวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ ต้องการ โดยภาพรวม .....	105
ตารางที่ 4.15 ผู้ใช้บริการในห้องบริการจำแนกตามวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการ .....	106
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา .....	108
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ .....	109
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี .....	110

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชน .....	111
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องวิจิตรวาทการ .....	112
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว .....	113
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย .....	114
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องโสตทัศนวัสดุ .....	115
ตารางที่ 4.24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ .....	116
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดดนตรีทุกกรมหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรีพระบาท สมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 .....	117
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก .....	118
ตารางที่ 4.27	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องบริการสืบค้นข้อมูล .....	119
ตารางที่ 4.28	ความพึงพอใจต่อบริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์ .....	120
ตารางที่ 4.29	ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำแนกรายด้าน/รายข้อ ..	122
ตารางที่ 4.30	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา จำแนก รายด้าน/รายข้อ .....	123
ตารางที่ 4.31	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ จำแนกรายด้าน/ รายด้าน/รายข้อ .....	124

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.32	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี จำแนกรายด้าน/ รายชื่อ .....	125
ตารางที่ 4.33	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้อง อนุমানราชชน จำแนกรายด้าน/รายชื่อ .....	126
ตารางที่ 4.34	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องจิตรวาทการ จำแนกรายด้าน/รายชื่อ .....	128
ตารางที่ 4.35	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องพระมงกุฎเกล้า จำแนกรายด้าน/รายชื่อ .....	130
ตารางที่ 4.36	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย จำแนกรายด้าน/ รายชื่อ .....	133
ตารางที่ 4.37	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องโสตทัศนวัสดุ จำแนกรายด้าน/รายชื่อ .....	135
ตารางที่ 4.38	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ จำแนกรายด้าน/ รายชื่อ .....	137
ตารางที่ 4.39	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและ หอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 จำแนกรายด้าน/รายชื่อ	140
ตารางที่ 4.40	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก .....	142
ตารางที่ 4.41	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสืบค้นข้อมูล จำแนกรายด้าน/รายชื่อ .....	144
ตารางที่ 4.42	ความพึงพอใจในการใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISBN) จำแนกรายชื่อ .....	146
ตารางที่ 4.43	ความพึงพอใจในการใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISSN) จำแนกรายชื่อ .....	149
ตารางที่ 4.44	ความพึงพอใจในการใช้บริการทางโทรศัพท์ (CIP) จำแนกรายชื่อ .....	151
ตารางที่ 4.45	การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการในห้องบริการระหว่างเพศชายและ เพศหญิง .....	154
ตารางที่ 4.46	การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการในห้องบริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ .....	156
ตารางที่ 4.47	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจบริการในห้องบริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ .....	157
ตารางที่ 4.48	การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการในห้องบริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา .....	158

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจบริการในห้องบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา .....	159
ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการในห้องบริการ จำแนกตามอาชีพ .....	159
ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจบริการในห้องบริการ จำแนกตามอาชีพ .....	160
ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ระหว่างเพศชายและ เพศหญิง .....	160
ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ ระหว่างผู้ที่มีอายุต่างกัน ...	161
ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา	161
ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์จำแนก ตามระดับการศึกษา .....	162
ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ ระหว่างผู้ที่มีอาชีพต่างกัน	163
ตารางที่ 4.57 เปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการจำแนกตามห้องบริการ .....	163
ตารางที่ 4.58 เปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการจำแนกตามห้องบริการทาง โทรศัพท์ .....	164
ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์จำแนก ตามระดับการศึกษา .....	165
ตารางที่ 4.60 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์จำแนกตามอาชีพ .....	166
ตารางที่ 4.61 เปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการจำแนกตามห้องบริการ .....	176
ตารางที่ 4.62 เปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการจำแนกตามบริการทางโทรศัพท์ ...	182

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ .....	4

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ จำเป็นต้องมีการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข สิ่งทีก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ก็คือ “การศึกษา” โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ ดังนั้น การศึกษา จึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับประชาชนทุกคน ซึ่งการศึกษาดังกล่าว มีทั้งการศึกษาในระบบ (Formal Education) ได้แก่ การศึกษาในโรงเรียน มหาวิทยาลัย ตลอดจนสถานบันการศึกษาต่าง ๆ และการศึกษาที่ไม่ได้อยู่ในระบบของสถานบันการศึกษา ได้แก่ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่ไม่ได้ผ่านระบบของการเรียนในห้องเรียน ผู้เรียนจะต้องศึกษาค้นคว้า หาความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ด้วยตนเอง (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย 2543: 17) ระบบการศึกษาของประเทศไทย ได้กำหนดให้การศึกษาในระบบโรงเรียนเป็นการศึกษาภาคบังคับ โดยทุกคนต้องได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงไม่น้อยกว่า 12 ปี ภายหลังจากสำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่ละบุคคลอาจไปประกอบอาชีพหรือศึกษาต่อ อย่างไรก็ตามทั้ง การศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ผู้เรียนจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมจากห้องสมุด โดยผู้ที่ศึกษาในระบบต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากห้องสมุดเพื่อประกอบการเรียนในห้องเรียน ส่วนผู้ที่ไม่ได้ศึกษาในระบบต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เสริมทักษะในการประกอบอาชีพ หรือเรียนรู้สถานการณ์ของสังคมเพื่อการปรับตัวสำหรับการดำรงชีวิตประจำวัน

ในสังคมที่อาจกล่าวได้ว่า เป็น “ยุคดิจิทัล” การบริการสารสนเทศได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่โดยเน้นแนวคิดเรื่องลูกค้าและคุณภาพการบริการ บทบาทของนักสารสนเทศในอดีต เริ่มต้นจากการเป็นผู้เฝ้าหนังสือ จึงทำให้มีภาพลักษณ์เชิงลบ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่ในวิชาชีพ เป็นการขยายกรอบความคิดและมุมมองของนักสารสนเทศและวิชาชีพที่เปิดกว้าง โดยเฉพาะประเด็นการให้ความสำคัญกับงานบริการที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นสำคัญ มุมมองของนักวิชาชีพมองความครอบคลุมของคำว่า “ลูกค้า” ว่า หมายถึง ผู้ใช้ รวมถึงกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้ไม่ใช้ หรือผู้ที่อาจจะใช้ ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารจัดการเชิงรุก การบริหารจัดการสารสนเทศมีความเกี่ยวข้อง



กับลูกค้าในหลายมิติ ที่สำคัญคือ การศึกษากลุ่มลูกค้าในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เช่น เพศ วัย การศึกษา อาชีพ ความสนใจและพฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศ ประเภทและรูปแบบสารสนเทศที่ใช้ ปัจจัยเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ กำหนดกลยุทธ์ การบริหารจัดการสารสนเทศ และการบริการสารสนเทศโดยมุ่งเน้นลูกค้า (Customer – Oriented Service) นอกจากนี้การศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า จำเป็นต้องมีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่ง เฮร์มอน นิตเชคกี และอัลท์แมน (Hernon , Nitecki and Altman 1999: 9) และสุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ (2547: 7-8) ได้เสนอวิธีการในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจ การจัดทำกล่องรับฟังความคิดเห็น การออกแบบรายการตรวจสอบคุณภาพบริการ (Service Quality Checklist) การสังเกต และการนำเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐาน (Benchmarking) มาใช้เพื่อประเมินคุณภาพบริการ เพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการที่สนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ คำว่าคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) แม้ว่าจะเป็นคนละคำกัน แต่คำทั้งสองเกี่ยวข้องไปด้วยกัน (ชุตินา สัจจามันท์ 2546: 106)

หอสมุดแห่งชาติเป็นห้องสมุดประจำชาติของประเทศหนึ่ง ๆ ที่ได้รับงบประมาณในการดำเนินงานจากรัฐบาล และมีกฎหมายรองรับให้มีสิทธิพิเศษที่จะได้รับวัสดุสารสนเทศที่ผลิตขึ้นภายในประเทศจากผู้ผลิตแบบได้เปล่า เพื่อรวบรวม สงวนรักษาวัสดุสารสนเทศทุกชนิด ตลอดจนจัดหมวดหมู่ ทำบัตรรายการ และจัดทำบรรณานุกรมแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลเบื้องต้นในการเลือกสรรวัสดุห้องสมุดสำหรับห้องสมุดอื่น ๆ (เย็นฤดี สัจจกร 2541 : 42 ) ในส่วนของประเทศไทย หอสมุดแห่งชาติมีฐานะเป็นสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งเป็นห้องสมุดสำหรับประชาชนในระดับชาติของประเทศ สังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม มีหน้าที่ดำเนินการจัดหา รวบรวม สงวนรักษา และให้บริการด้านความรู้ วิชาการ ศิลปกรรม และวัฒนธรรม อันเป็นสมบัติทางปัญญาของชาติ ในรูปของหนังสือตัวเขียน เอกสาร โบราณและจารึก หนังสือตัวพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งที่ผลิตจากในประเทศและต่างประเทศ มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการให้บริการประชาชนในด้านการอ่าน การสืบค้นข้อมูล การศึกษาค้นคว้าวิจัย

การดำเนินการทางวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้าของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา และทุกสาขาอาชีพ เป็นแหล่งของการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเสริมการเรียนรู้ในระบบโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าหาความรู้ ความจริง ใฝ่ใจ และความเพลิดเพลิน

การจัดบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ จะแบ่งเป็นห้องบริการต่าง ๆ ตามประเภทเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เป็น 12 ห้อง คือ ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ห้อง

ศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชน ห้องสมุดวิจิตรวาทการ ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ห้องบริการ โสตทัศนวัสดุ ห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก ห้องบริการสืบค้นข้อมูล นอกจากนี้ ยังมีบริการทางโทรศัพท์ เพื่อขอเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (International Standard Book Number – ISBN) เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (International Standard Serial Number – ISSN) และข้อมูลทางบรรณานุกรมหนังสือ (Cataloging in Publication - CIP) อีกด้วย

จากความสำคัญของสำนักหอสมุดแห่งชาติที่เป็นแหล่งจัดหา รวบรวม สงวนรักษาและให้บริการความรู้ วิทยาการ ศิลปกรรม และวัฒนธรรมซึ่งถือเป็นคลังปัญญาอันเป็นสมบัติล้ำค่าของชาติและการพัฒนาอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สำนักหอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง กระแสความต้องการใช้ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่ทันสมัยของประชาชน และเพื่อส่งเสริมให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการให้บริการ ความพึงพอใจและปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อนำผลการวิจัยเสนอแนะต่อผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ต่อไป

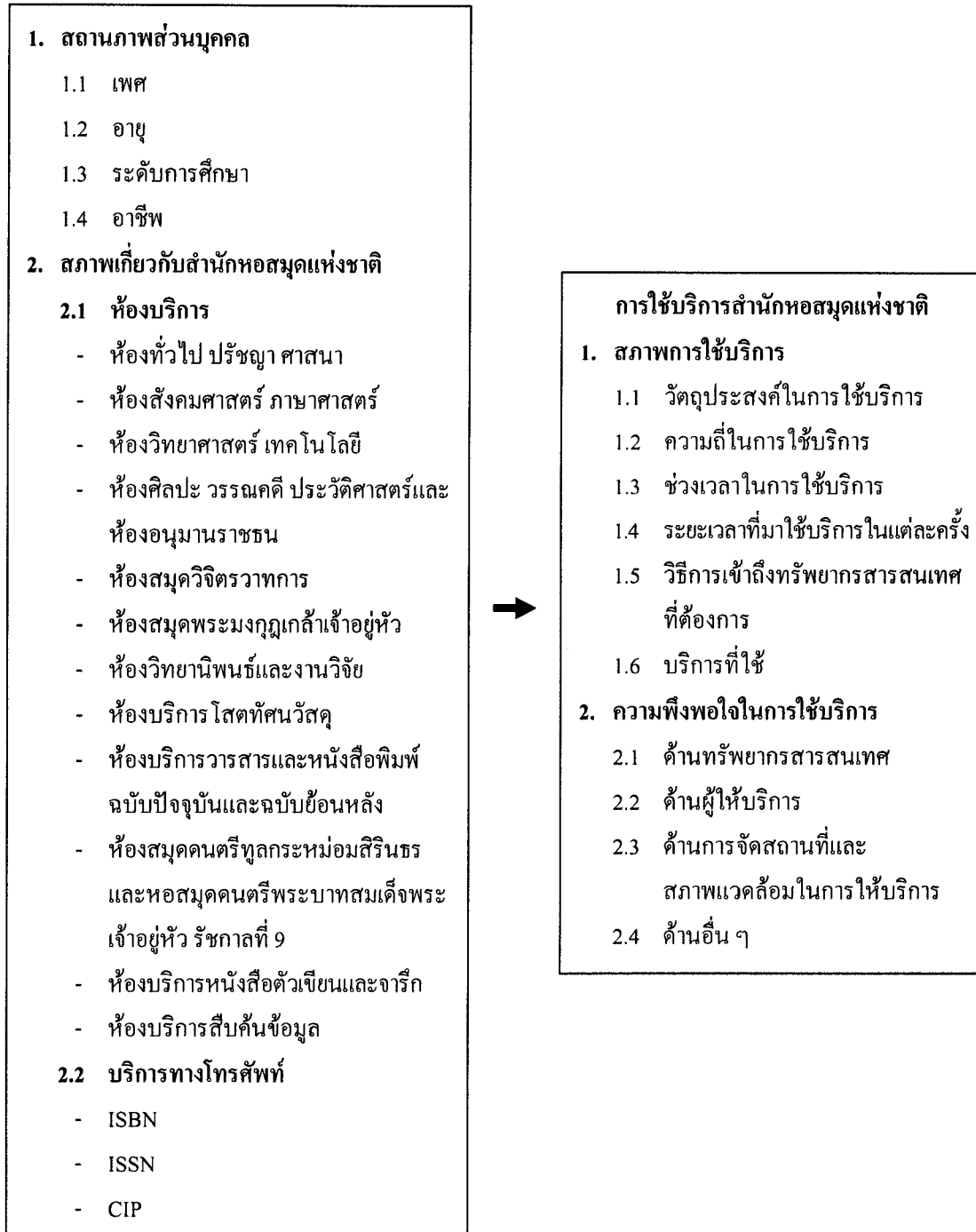
## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 2.1 ศึกษาสภาพการให้บริการในห้องบริการและการใช้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
- 2.2 ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการในห้องบริการและการใช้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
- 2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการในห้องบริการและการใช้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล
- 2.4 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการในห้องบริการและการใช้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 ผู้ใช้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน
- 4.2 ผู้ใช้บริการห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน
- 4.3 ผู้ใช้บริการห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน
- 4.4 ผู้ใช้บริการห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน
- 4.5 ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิจิตรวาทการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่าง กัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน
- 4.6 ผู้ใช้บริการห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน
- 4.7 ผู้ใช้บริการห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน
- 4.8 ผู้ใช้บริการห้องบริการโสตทัศนวัสดุที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่าง กัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน
- 4.9 ผู้ใช้บริการห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน
- 4.10 ผู้ใช้บริการห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร และหอสมุดดนตรี พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน
- 4.11 ผู้ใช้บริการห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน
- 4.12 ผู้ใช้บริการห้องบริการสืบค้นข้อมูลที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่าง กัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน

4.13 ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์เพื่อขอเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน

4.14 ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์เพื่อขอเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน

4.15 ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์เพื่อขอข้อมูลทางบรรณานุกรมหนังสือ (CIP) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

5.1 ประชากรในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ถนนสามเสน แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ทั้งที่มาใช้บริการด้วยตนเองตามห้องบริการ และใช้บริการ ISBN ISSN และ CIP ทางโทรศัพท์

5.2 กลุ่มตัวอย่างเลือกจากประชากรโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนผู้ใช้บริการ (proportional to size) ในแต่ละห้องบริการ จำนวน 12 ห้องบริการ รวมทั้งผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ทั้ง 3 ประเภท คือ บริการ ISBN บริการ ISSN และบริการ CIP โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 10 ของประชากรสำหรับผู้เข้าใช้ห้องบริการต่าง ๆ (ยกเว้นห้องบริการที่มีผู้เข้าใช้ไม่ถึง 100 คน จะใช้จำนวนทั้งหมด ร้อยละ 100) และใช้ร้อยละ 30 ของประชากรสำหรับผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์

5.3 ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 19 ธันวาคม 2548 - 10 มีนาคม 2549

5.4 สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 12 ห้อง ได้แก่ ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชน ห้องสมุดวิจิตรวาทการ ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ห้องบริการโสตทัศนวัสดุ ห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อม

สิรินธร และหอสมุดคนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 ห้องบริการหนังสือตัวเขียน และจารึก ห้องบริการสืบค้นข้อมูล บริการ ISBN บริการ ISSN และบริการ CIP

## 6. นวัตกรรมเฉพาะ

**6.1 สำนักหอสมุดแห่งชาติ** หมายถึง สำนักหอสมุดแห่งชาติ ถนนสามเสน แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

**6.2 การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ** หมายถึง สภาพการใช้ ความพึงพอใจและปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

**6.3 สภาพการใช้บริการ** หมายถึง วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง วิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ และทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องบริการ

**6.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านอื่น ๆ

**6.4.1 ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดไว้สำหรับให้บริการ เช่น ตรงกับความต้องการ ความเพียงพอ ความทันสมัย การจัดหมวดหมู่ สภาพที่พร้อมในการใช้งาน ความสะดวกต่อการค้นหา เป็นต้น

**6.4.2 ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เช่น ความรู้ ความเต็มใจ ความสามารถในการให้บริการ อธิบาย ความเพียงพอของจำนวนบรรณารักษ์ต่อการให้บริการ เป็นต้น

**6.4.3 ความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด เช่น ความเงียบสงบ การจัดสถานที่และสภาพโดยทั่วไป ความเพียงพอของจำนวนที่นั่ง อ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ และความสะอาดของห้องสมุด เป็นต้น

**6.4.4 ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ** หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการที่สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดไว้สำหรับให้บริการ เช่น ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขเรียกหนังสือบนชั้น ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ เป็นต้น

**6.5 ห้องบริการ** หมายถึง การจัดบริการภายในห้องบริการที่สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดไว้สำหรับผู้มาใช้บริการ 12 ห้อง ได้แก่

**6.5.1 ห้องทั่วไป** ปรัชญา ศาสนา

**6.5.2 ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์**

**6.5.3 ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี**

**6.5.4 ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้องอนุমানราชชน**

**6.5.5 ห้องสมุดวิจิตรวาทการ**

**6.5.6 ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว**

**6.5.7 ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย**

**6.5.8 ห้องบริการโสตทัศนวัสดุ**

**6.5.9 ห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง**

**6.5.10 ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร และหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9**

**6.5.11 ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก**

**6.5.12 ห้องบริการสืบค้นข้อมูล**

**6.6 บริการทางโทรศัพท์** หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดไว้สำหรับผู้ขอใช้บริการทางโทรศัพท์ ได้แก่ บริการเกี่ยวกับการขอเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) และข้อมูลทางบรรณานุกรมหนังสือ (CIP) ซึ่งแต่ละบริการจัดแยกออกจากกัน โดยส่งข้อมูลรายละเอียดทางโทรสาร

**6.7 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ** หมายถึง ความไม่สะดวกหรืออุปสรรคข้อขัดข้องที่ใช้บริการในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

**6.8 ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป ที่ใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ทั้งที่มาใช้บริการด้วยตนเองตามห้องบริการและที่ใช้บริการทางโทรศัพท์

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการในห้องบริการและการใช้ บริการทางโทรศัพท์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวางแผนในการ จัดบริการให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ และสภาพการใช้บริการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ตลอดจนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับประเภทและระดับการใช้ทรัพยากร สารสนเทศในแต่ละห้องบริการ

7.2 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม รายห้องบริการ บริการทางโทรศัพท์ และความพึงพอใจในแต่ละด้าน ทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ และด้านอื่นๆ สามารถนำข้อมูล ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการได้ตรงกับส่วนที่เป็นปัญหา เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น

7.3 ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการในห้องบริการและบริการทาง โทรศัพท์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายให้กับ ผู้บริหาร เพื่อกำหนดมาตรการและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา และพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

1. ความหมาย ประเภท และบทบาทหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติ
  - 1.1 ความหมายของหอสมุดแห่งชาติ
  - 1.2 ประเภทของหอสมุดแห่งชาติ
  - 1.3 บทบาทและหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติ
2. สำนักหอสมุดแห่งชาติ
  - 2.1 ประวัติและพัฒนาการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
  - 2.2 การบริหารและการแบ่งส่วนราชการ
  - 2.3 ห้องบริการต่าง ๆ และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ
  - 2.4 บริการอื่น ๆ
3. หอสมุดแห่งชาติในต่างประเทศ
  - 3.1 หอสมุดแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา
  - 3.2 หอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษ
  - 3.3 หอสมุดแห่งชาติประเทศออสเตรเลีย
  - 3.4 หอสมุดแห่งชาติประเทศจีน
  - 3.5 หอสมุดแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น
  - 3.6 หอสมุดแห่งชาติประเทศสิงคโปร์
4. คุณภาพบริการและความพึงพอใจ
  - 4.1 คุณภาพบริการ
  - 4.2 ความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
มีรายละเอียดดังนี้

## 1. ความหมาย ประเภท และบทบาทหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติ

### 1.1 ความหมายของหอสมุดแห่งชาติ

ได้มีผู้ให้นิยามความหมายของหอสมุดแห่งชาติไว้หลากหลาย ดังนี้

ฮาร์รอด (Harrod 1990: 412) ให้ความหมายว่า หอสมุดแห่งชาติ เป็นแหล่งจัดเก็บและรวบรวม สงวนรักษาสังพิมพ์ของประเทศ โดยมีกฎหมายลิขสิทธิ์ หรือกฎหมายห้องสมุด ให้สิทธิในการที่จะได้รับวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ผลิตขึ้นในประเทศแบบได้เปล่า เพื่อดำเนินการจัดหมวดหมู่ จัดทำรายการวัสดุ และจัดทำบรรณานุกรมแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น ในการคัดเลือกวัสดุ สำหรับห้องสมุดอื่น ๆ

บานชื่น ทองพันชั่ง (2537: 50) ให้คำจำกัดความ หอสมุดแห่งชาติ หมายถึง ห้องสมุดซึ่งจัดและดำเนินการ โดยประเทศ ความมุ่งหมายเพื่อรวบรวมสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนเอกสารทุกชนิด ที่ผลิตขึ้นในประเทศของตน และจากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เพื่อการศึกษาค้นคว้า และเพื่อเป็นศูนย์กลางของเอกสารที่ใช้ในการค้นคว้าวิจัย ส่วนมากมักจะงดการให้บริการยืม หนังสือ และสิ่งพิมพ์ออกไปใช้นอกห้องสมุด

เย็นฤดี สัชฌุกร (2541: 44) กล่าวว่า หอสมุดแห่งชาติ คือ ห้องสมุดประจำชาติ ของประเทศที่ได้รับงบประมาณในการดำเนินงานจากรัฐบาล และมีกฎหมายรองรับให้มีสิทธิพิเศษที่จะได้รับวัสดุสารสนเทศที่ผลิตขึ้นภายในประเทศจากผู้ผลิตแบบได้เปล่า เพื่อรวบรวม สงวนรักษาวัดสารสนเทศทุกชนิด ตลอดจนจัดหมวดหมู่ ทำบัตรรายการ และจัดทำบรรณานุกรมแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลเบื้องต้นในการเลือกสรรวัสดุสารสนเทศสำหรับห้องสมุดอื่น ๆ

สรุปได้ว่าหอสมุดแห่งชาติ คือ ห้องสมุดประจำชาติของประเทศหนึ่ง ๆ ซึ่งได้รับงบประมาณในการดำเนินงานจากรัฐบาล หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งจัดเก็บ รวบรวม และสงวนรักษาวัดสารสนเทศทุกชนิด โดยมีสิทธิที่จะได้รับวัสดุสารสนเทศที่ผลิตขึ้นภายในประเทศแบบได้เปล่า ดำเนินการจัดหมวดหมู่ ตลอดจนจัดทำบรรณานุกรมแห่งชาติ ซึ่งได้รับงบประมาณในการดำเนินงานจากรัฐบาล

### 1.2 ประเภทของหอสมุดแห่งชาติ

หอสมุดแห่งชาติแบ่งออกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

**1.2.1 หอสมุดแห่งชาติที่ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดสำหรับค้นคว้าวิจัย** เป็นห้องสมุดที่จำกัดอายุของผู้ใช้ ให้ใช้หนังสือหรือวัสดุการอ่านเพื่อการค้นคว้าวิจัยเท่านั้น และไม่อนุญาตให้ยืมหนังสือออกจากห้องสมุด เช่น หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน

**1.2.2 หอสมุดแห่งชาติและห้องสมุดมหาวิทยาลัยทำหน้าที่ร่วมกัน** เช่น หอสมุดและห้องสมุดมหาวิทยาลัยของยูโกสลาเวีย กรุงซากริบ หอสมุดและห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติอิว กรุงเบรุตซาเล็ม

**1.2.3 หอสมุดแห่งชาติที่ทำหน้าที่เป็นทั้งหอสมุดแห่งชาติและห้องสมุดประชาชน** เช่น หอสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ และหอสมุดแห่งชาติไทย

**1.2.4 หอสมุดแห่งชาติที่ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดรัฐสภาด้วย** เช่น หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน และหอสมุดแห่งชาติของออสเตรเลีย

**1.2.5 หอสมุดแห่งชาติในสาขาวิชาต่างๆ** เป็นระบบที่มีการแบ่งหอสมุดแห่งชาติออกตามสาขาวิชาที่สำคัญ เพื่อมุ่งให้แต่ละแห่งจัดหาสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องได้อย่างเต็มที่ เช่น หอสมุดแพทย์ และหอสมุดทางการแพทย์แห่งชาติในประเทศสหรัฐอเมริกา

**1.2.6 หอสมุดแห่งชาติเพื่อคนตาบอด** เป็นแหล่งผลิตและรวบรวมวัสดุสารสนเทศสำหรับคนตาบอด เช่น หอสมุดแห่งชาติเพื่อคนตาบอด ในประเทศอังกฤษ

### 1.3 บทบาทและหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติ

บทบาทและหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติของประเทศต่าง ๆ อาจแตกต่างกันไปตามสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม แต่โดยภาพรวมแล้ว หอสมุดแห่งชาติของประเทศส่วนใหญ่จะมีบทบาทหน้าที่คล้ายคลึงกันคือการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก ส่วนรายละเอียดปลีกย่อยอาจแตกต่างกันไปบ้างตามนโยบายของแต่ละประเทศ มีผู้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติไว้ดังนี้

ฮัมฟรีย์ (Humphreys 1964: 28) ได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติไว้ดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ขั้นพื้นฐานมีดังนี้
  - 1.1 เป็นศูนย์รวมวรรณกรรมของชาติ โดยครอบคลุมทั้งหนังสือและต้นฉบับตัวเขียน
  - 1.2 เป็นห้องสมุดที่มีกฎหมายควบคุมให้ผู้พิมพ์หรือสำนักพิมพ์ต้องส่งสิ่งพิมพ์ที่ผลิตในประเทศให้ อย่างน้อย 1 ฉบับ
  - 1.3 เป็นแหล่งรวบรวมวรรณกรรมต่างประเทศ
  - 1.4 เป็นแหล่งจัดพิมพ์บรรณานุกรมแห่งชาติ
  - 1.5 เป็นศูนย์ข่าวสารบรรณานุกรมแห่งชาติ

1.6 เป็นแหล่งจัดพิมพ์รายการบัตร แสดงรายการหนังสือตัวพิมพ์  
ต้นฉบับตัวเขียน และวัสดุอื่น ๆ ของห้องสมุด

2. บทบาทหน้าที่ที่ต้องการ
  - 2.1 เป็นศูนย์กลางยืมระหว่างหอสมุดแห่งชาติด้วยกัน
  - 2.2 เป็นแหล่งจัดทำสัปดาห์บัตรเพื่อเป็นแหล่งค้นต้นฉบับตัวเขียน
  - 2.3 เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับเทคนิคงานห้องสมุด
3. บทบาทและหน้าที่ในการให้บริการ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ไม่จำเป็นของหอสมุด  
แห่งชาติ
  - 3.1 บริการแลกเปลี่ยนสิ่งพิมพ์ระหว่างชาติ
  - 3.2 เป็นศูนย์บริการถ่ายสำเนาเอกสาร
  - 3.3 รวบรวมหนังสือสำหรับบริการคนตาบอด
  - 3.4 เป็นศูนย์อบรมทางวิชาชีพ
  - 3.5 ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนด้านเทคนิคงานห้องสมุดแก่ห้องสมุด

อื่น ๆ

3.6 ร่วมวางแผนงานหอสมุดแห่งชาติ

ในปี 1973 ในการประชุมของสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมห้องสมุด  
และสถาบัน International Federations of Library Associations and Institutions (IFLA) ได้มีการ  
พิจารณาบทบาทและหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติใหม่ ดังนี้ (Wedgeworth 1980: 391)

1. รวบรวมวรรณกรรมต่างประเทศเพื่อการสอนและวิจัย
2. ดูแลรักษาวัสดุที่มีการบันทึกแบบพิเศษ เช่น แผนที่ ดนตรี ภาพ ฟิล์ม
3. รวบรวมรักษาต้นฉบับตัวเขียนและหนังสือหายากที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรม  
เป็นต้น  
ของชาติ
4. จัดเตรียมข้อมูลทางบรรณานุกรมเพื่อการใช้ประโยชน์
5. จัดทำบรรณานุกรมแห่งชาติ และบรรณานุกรมของชาติ
6. จัดทำบัตรรายการเผยแพร่
7. เป็นศูนย์กลางการทำรายการแห่งชาติ
8. ควบคุมบริการการยืมแห่งชาติ
9. ให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนสิ่งพิมพ์ระหว่างชาติ

10. บริการเป็นที่ปรึกษาแก่ห้องสมุดอื่น ๆ
11. จัดอบรมบรรณารักษ์ของชาติ
12. ประสานนโยบายระดับชาติในการจัดหา จัดเก็บรวบรวม เผยแพร่

เอกสารและการใช้ระบบอัตโนมัติ

13. ให้การสนับสนุนและร่วมมือระหว่างประเทศ ในระดับภูมิภาค

ไลน์ (Line 1980: 14) ได้ทำการประเมินบทบาทและหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติ โดยเปรียบเทียบกับบทบาทและหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติตามที่ยัมฟรีย์ได้กล่าวไว้ในปี 1964 และได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติ ดังนี้

1. บทบาทและหน้าที่ขั้นพื้นฐานมีดังนี้

- 1.1 เป็นศูนย์กลางรวบรวมสื่อข้อมูลของชาติตามกฎหมาย และวิธีการอื่น ๆ การสำเนาเอกสารเพื่อวัตถุประสงค์ในการยืม และสำเนาภาพถ่าย โดยครอบคลุมถึงต้นฉบับตัวเขียนทั้งหมด

- 1.2 เป็นศูนย์กลางการยืม หรือถ่ายสำเนาวรรณกรรมต่างประเทศ ให้เพียงพอต่อความต้องการอันรีบด่วนของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- 1.3 ประสานงาน และวางแผนในการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อสนับสนุนระบบการทำสำเนามวลทรัพยากร(Collections)แห่งชาติ และต่างประเทศ

- 1.4 จัดพิมพ์บรรณานุกรมแห่งชาติ ฉบับปัจจุบันและย้อนหลัง

- 1.5 เป็นศูนย์กลางบรรณานุกรมแห่งชาติ ประสานงานและวางแผนการเข้าสู่ฐานข้อมูลและการใช้ประโยชน์จากแหล่งข้อมูลบรรณานุกรม

- 1.6 เป็นคลังวัสดุแห่งชาติเพื่อรองรับ จัดเก็บ สงวนรักษา และสนับสนุนการยืมหรือถ่ายสำเนา ในรายการที่ห้องสมุดอื่น ๆ เลิกใช้

- 1.7 เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศแห่งชาติ และระหว่างชาติ เพื่อการทำสำเนาและแลกเปลี่ยนวัสดุส่วนเกินอื่น ๆ

2. บทบาทและหน้าที่ที่ต้องการได้แก่

- 2.1 จัดพิมพ์รายการหนังสือจำนวนมาก ๆ หรือเฉพาะรายการสำคัญ ๆ ของหอสมุดแห่งชาติ

- 2.2 แสดงนิทรรศการที่น่าสนใจ

- 2.3 ทำการวิจัยงานเทคนิคห้องสมุดตามความจำเป็น

- 2.4 อบรมทางวิชาชีพสำหรับเจ้าหน้าที่หอสมุดแห่งชาติหรือห้องสมุด

อื่น ๆ

2.5 มีความรู้ความชำนาญในงานเทคนิคห้องสมุดที่จะช่วยเหลือแก่ห้องสมุดอื่น ๆ ตามที่ได้รับการร้องขอ

3. หน้าที่อื่น ๆ ที่เป็นไปได้ มีดังนี้

3.1 รวบรวมสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสื่อข้อมูลในประเทศ

3.2 บริการหนังสือเพื่อคนตาบอด

3.3 รวบรวมต้นฉบับตัวเขียนที่สำคัญและสัมพันธ์กันของชาติอื่น ๆ

จารุวรรณ สินธุโสภณ(2521: 87) ได้กล่าวถึงหน้าที่ที่สำคัญ ๆ ของหอสมุด

แห่งชาติ คือ

1. เป็นศูนย์กลางของสิ่งพิมพ์ประจำชาติ

2. เป็นศูนย์กลางเรื่องบรรณานุกรมในชาติ

3. เป็นผู้จัดทำบรรณานุกรมแห่งชาติ

4. เป็นศูนย์กลางวรรณกรรมภาษาต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาว่าด้วย

ประเทศของตน

5. เป็นศูนย์กลางการจัดทำบริการและการประสานงานห้องสมุด นอกจากนี้

อาจเป็นศูนย์กลางการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ทางบรรณารักษศาสตร์แก่ประเทศด้วย

กุลทรัพย์ เกษแม่นกิจ(2529: 139) ได้อ้างอิงจากเอกสารการประชุมผู้อำนวยการหอสมุดแห่งชาติระดับสากล ภายใต้หัวข้อเรื่อง ความร่วมมือในการใช้วัสดุสารสนเทศร่วมกันในเอเชียและโอเชียเนีย (International Conference of Directors of National Libraries on Resource Sharing in Asia and Oceania) ที่กรุงแคนเบอร์รา ประเทศออสเตรเลีย เมื่อ พ.ศ. 2522 ซึ่งได้กำหนดบทบาทของหอสมุดแห่งชาติในระบบสารสนเทศแห่งชาติ ดังนี้

1. จัดให้มีบริการห้องสมุดกลางแห่งชาติ

2. เป็นผู้นำในเรื่องที่เกี่ยวกับห้องสมุดในระบบสารสนเทศแห่งชาติ

3. เป็นผู้มีบทบาทและมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการวางแผน และพัฒนาระบบสารสนเทศแห่งชาติ

4. มีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศสากล และมีหน้าที่จัดหาผู้แทนของห้องสมุด และผู้ใช้ห้องสมุดในประเทศเข้าร่วมประชุม และประสานงานระบบสารสนเทศสากล

จากบทบาทและหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติโดยทั่วไปที่กล่าวมาทั้งหมด โดยหลักการใหญ่ๆ แล้วจะพบว่าคล้ายคลึงกัน โดยเน้นการบริการให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้ทรัพยากร สารสนเทศทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้จะพบว่า เป็นศูนย์กลางรวบรวมสื่อ

สิ่งพิมพ์ ซึ่งแต่ละสำนักพิมพ์ของชาตินั้นๆ ต้องส่งสื่อสิ่งพิมพ์ให้หอสมุดแห่งชาติตามกฎหมาย และยังเป็นศูนย์กลางบรรณานุกรมแห่งชาติอีกด้วย

## 2. สำนักหอสมุดแห่งชาติ

### 2.1 ประวัติและพัฒนาการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

บันทึกประวัติศาสตร์ของไทยบนศิลาจารึก ไบลาน กระดาษเพลลา กระดาษฝรั่ง ผ้า ในรูปของคัมภีร์ไบลาน สมุดไทยคำ สมุดไทยขาว ไบจุ่ม และหนังสือต่าง ๆ ตั้งแต่สมัย พ่อขุนรามคำแหงมหาราช นับเป็นจุมทรัพย์ทางปัญญาที่สำคัญของชาติ เดิมจัดเก็บไว้ในหอพระสมุด 3 แห่งคือ

1. หอพระมณเฑียรธรรม เป็นที่จัดเก็บพระไตรปิฎกฉบับหลวง
2. หอพระสมุดวชิรญาณ เป็นที่จัดเก็บหนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาต่างประเทศ
3. หอพุทธศาสนสังคหะ เป็นที่จัดเก็บพระไตรปิฎกและหนังสือเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา

ด้วยพระมหากรุณาธิคุณในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ที่ทรงมีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ ให้รวมหอพระมณเฑียรธรรม หอพระสมุดวชิรญาณ และหอพุทธศาสนสังคหะ เข้าด้วยกัน เป็นหอพระสมุดสำหรับพระนคร เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2448 แรกเริ่มตั้งอยู่ที่ตึกศาลาสหทัยสมาคมหน้าประตูพินาน ไชยศรี ในพระบรมมหาราชวัง แต่สถานที่ไม่เหมาะสม พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระราชดำริว่าตึกถาวรวัตถุ ริมถนนหน้าพระธาตุ ซึ่งสมเด็จพระบรมชนกนาถ โปรดให้สร้างขึ้น แต่ยังไม่เสร็จนั้น ถ้าสร้างให้เสร็จก็จะสง่างาม สมควรเป็นสถานที่ราชการสำคัญได้แห่งหนึ่ง และหอสมุดสำหรับพระนครเป็นสิ่งสำคัญควรแก่สถานที่เช่นนี้ จึงทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯ ให้ก่อสร้างตึกถาวรวัตถุจนเสร็จ แล้วพระราชทานให้เป็นที่ตั้งหอพระสมุดฯ ได้มีพิธีเปิดในวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2459 โดยได้เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดด้วยพระองค์เอง

จนถึง พ.ศ. 2468 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จเถลิงถวัลยราชสมบัติ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานบรรดาหนังสือกับตู้หนังสือในห้องสมุดส่วนพระองค์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบรมเชษฐาธิราชมาเพิ่มเติมในหอพระสมุดสำหรับพระนคร ขณะนั้นหนังสือมีปริมาณมากจนไม่มีที่จัดเก็บ จึงโปรดให้แยกหอพระสมุดสำหรับพระนคร ออกเป็น 2 หอ คือ หอพระสมุดวชิรญาณ และหอพระสมุดวชิราวุธ โปรด

พระราชทานพระที่นั่งศิวโมกษพิมาน ในพระราชวังบวรสถานมงคล ให้เป็นที่ตั้งหอสมุดวชิรญาณ เป็นที่เก็บพระคัมภีร์ จดหมายเหตุของเก่า หนังสือเขียนและจาร โดยใช้เก็บในตู้รัตนาลายทองของ โบราณ ศิลปินต่าง ๆ ก็โปรดให้ย้ายมาเก็บไว้ใน หอสมุดวชิรญาณเช่นกัน ส่วนตึกถาวรวัตถุ โปรดพระราชทานนามใหม่ว่า “หอพระสมุดวชิราวุธ” เป็นที่เก็บหนังสือตัวพิมพ์ และเป็นสถานที่ จัดพิมพ์หนังสือของหอพระสมุดด้วย

วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 มีพระราชกฤษฎีกาจัดแบ่งส่วนราชการของกรม ศิลปากร กำหนดว่า หอพระสมุดสำหรับพระนคร มีฐานะเป็นกอง เรียกว่า กองหอสมุด ต่อมาได้ เปลี่ยนชื่อจาก หอสมุดสำหรับพระนคร เป็น หอสมุดแห่งชาติ เพราะความหมายของคำว่า “พระ นคร” ในสมัยนั้นแคบเข้า คงหมายถึงจังหวัดพระนครเท่านั้น หาได้หมายถึงแผ่นดินหรือประเทศดัง แต่ก่อนไม่

วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2481 มีประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดแบ่งส่วนราชการ ของกรมศิลปากรใหม่ กองหอสมุดหายไป คงมีแต่ กองวรรณคดี ซึ่งแบ่งออกเป็นแผนกต่าง ๆ คือ แผนกกลาง แผนกหออวชิราวุธ แผนกหออวชิรญาณ และแผนกสาขาหอสมุด ระเบียบนี้ได้มีการเปิดสาขา หอสมุดแห่งชาติขึ้นตามจังหวัดต่าง ๆ

วันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2485 มีประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดแบ่งส่วนราชการ ของกรมศิลปากรใหม่ เปลี่ยนแผนกกลางในกองวรรณคดี เป็นแผนกค้นคว้า และแผนกสาขา หอสมุดเปลี่ยนเป็น แผนกบันทึกเหตุการณ์

พ.ศ. 2490 หอสมุดแห่งชาติได้รับมรดกหนังสือและต้นฉบับหนังสือส่วน พระองค์ รวมทั้งเครื่องใช้ส่วนพระองค์หลายอย่างของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอพระยาธรรมาธิราช โดย หม่อมเจ้าหญิงพูนพิศมัย ดิศกุล องค์ชายาท ได้กรุณามอบให้เป็นสมบัติของชาติ รัฐบาลจึงได้สร้าง ตึกหอสมุดแห่งชาติขึ้นอีกหลังหนึ่ง ในบริเวณหอสมุดแห่งชาติ เป็นที่เก็บสมุด หนังสือ เอกสาร สำคัญ และสิ่งของอันล้ำค่าและหายากที่ทรงรวบรวมไว้ ให้ชื่อตึกหอสมุดใหม่นี้ว่า “หอสมุดดำรง ราชนาภาพ” เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอพระองค์นั้น ต่อมากิจการของหอสมุด แห่งชาติเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ตึกหอสมุดดำรงราชนาภาพคับแคบไม่เพียงพอกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ หม่อมเจ้าหญิงพูนพิศมัย ดิศกุล จึงทรงแบ่งพื้นที่ในบริเวณวังวรดิศ ถนนหลานหลวงให้ สร้างหอสมุดดำรงราชนาภาพขึ้นใหม่ และสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีเสด็จ เป็นองค์ประธานเปิดอาคารเมื่อวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2532

วันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2495 รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวงกรม โดยตั้งกระทรวงวัฒนธรรมขึ้น โอนกรมศิลปากรจากสำนักนายกรัฐมนตรีไป สังกัดอยู่ในกระทรวงวัฒนธรรม กองวรรณคดี ได้เปลี่ยนชื่อเป็นกองวรรณคดีและประวัติศาสตร์ มี



แผนกต่าง ๆ คือ แผนกคั่นคว่ำ แผนกแปล แผนกเรียบเรียง แผนกหออักษิราวุธ แผนกหออักษิรญาณ แผนกหอตำราภาษาภาพ และหอสมุดสาขา

วันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2504 มีพระราชบัญญัติปรับปรุงส่วนราชการในกรมศิลปากรใหม่ ตั้ง **กองหอสมุดแห่งชาติ** ขึ้น มี 3 แผนก คือ แผนกหอสมุด แผนกหนังสือตัวพิมพ์ และแผนกหนังสือตัวเขียนจารึก แผนกหนังสือตัวพิมพ์ มีหน้าที่ให้บริการห้องสมุดแก่ประชาชนในส่วนที่เกี่ยวกับหนังสือและเอกสารตีพิมพ์ ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ แผนกหนังสือตัวเขียนจารึกมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตัวเขียนและจารึก และแผนกหอสมุด มีหน้าที่ดำเนินการห้องสมุดสาขาตามจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งมีเหลืออยู่เพียง 2 แห่ง คือ ที่จังหวัดเชียงใหม่ และนครศรีธรรมราช เพราะในระยะนั้น ได้มีหอสมุดประชาชนเกิดขึ้นแล้ว

วันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2509 หอสมุดแห่งชาติ ทำวาสุกรี เปิดขึ้นอย่างเป็นทางการ โดยทำหน้าที่ รวบรวมรักษาและอนุรักษ์มรดกทรัพย์สินทางปัญญาที่คนในชาติสร้างสรรค์ขึ้นในรูปของเอกสารลายลักษณ์อักษร รวมทั้งหนังสือเอกสารภาษาโบราณ สื่อสารสนเทศ และสื่อโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ เพื่อการอ่านค้นคว้าและวิจัย เป็นศูนย์ข้อมูลและศูนย์ประสานงานสารนิเทศทางวิชาการแห่งชาติ ดำเนินงานให้ความร่วมมือและประสานงานกับห้องสมุดและสถาบันต่าง ๆ ในระดับชาติและนานาชาติ (แม่้นมาส ขวลิขิต 2509: 80)

พ.ศ. 2517 ได้มีการริเริ่มจัดทำบรรณานุกรมแห่งชาติด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยได้รับความช่วยเหลือจากองค์การยูเนสโก ซึ่งส่งผู้เชี่ยวชาญมาวางระบบร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ และหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานแรกที่นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกิจการห้องสมุดเป็นแห่งแรกของประเทศไทย (Suwakhon Siriwongworawat 2000: 35)

พ.ศ. 2519 หอสมุดแห่งชาติได้มีการจัดโครงสร้างและการบริหารงานใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 10 งาน คือ งานธุรการ งานจัดหาหนังสือ งานจัดหมู่หนังสือและทำบัตรรายการ งานบริการหนังสือ งานบริการหนังสือพิมพ์และวารสาร งานบริการหนังสือภาษาโบราณ งานกิจกรรมห้องสมุด งานไมโครฟิล์ม งานซ่อมบูรณะหนังสือ งานหอสมุดแห่งชาติสาขา (สุวคนธ์ ศิริวงศ์ วรรณ 2544: 14) ในปีนี้รัฐบาลได้อนุมัติงบประมาณก่อสร้างอาคารหอพระสมุดวชิรญาณขึ้นในบริเวณด้านหลังหอสมุดแห่งชาติ และได้ย้ายผู้ลายทองส่วนใหญ่มาเก็บรักษาไว้ ณ อาคารนี้ เพื่อใช้สถานที่เก่าเป็นที่ทำการของกองสถาปัตยกรรม (นวลจันทร์ รัตนกร 2524: 208)

พ.ศ. 2520 สร้างหออักษิราวุธานุสรณ์ สำหรับเก็บและให้บริการหนังสือพระราชนิพนธ์ในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว โรงละคร และพระบรมราชูปถัมภ์ (นิทรรศการถาวร) (กรมศิลปากร 2544: 99)

พ.ศ. 2522 ได้จัดตั้งศูนย์ราชบัณฑิตยสถานเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ขึ้น โดยรวมหนังสือสำคัญซึ่งเป็นของส่วนพระองค์ของพระองค์เจ้าวรรณไวทยากร กรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ และหนังสือด้านสังคมศาสตร์

วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2524 เป็นวันพระบรมราชสมภพครบ 100 ปีของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการเปิดหอวิชาฐานุสรณ์ ซึ่งเป็นแผนกงานหนึ่งของหอสมุดแห่งชาติ แต่สถานที่ตั้งเป็นเอกเทศจากหอสมุดแห่งชาติ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอาคารหอสมุดแห่งชาติ (อัญญาณี คล้ายสุบรรณ 2528: 86)

พ.ศ. 2527 สร้างอาคารเพื่อขยายพื้นที่การให้บริการ โดยเชื่อมต่อกับอาคารใหญ่เป็นอาคาร 2 ชั้น คืออาคาร 3 ในปัจจุบัน เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2528 ให้บริการวิทยานิพนธ์ งานวิจัย และหอสมุดกล้วยไม้ ระบุ ศาคริก

พ.ศ. 2531 ได้มีการก่อสร้างห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร

พ.ศ. 2533 เปิดอาคารเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เป็นสถานที่รวบรวมหลักฐานประชาชาติจากจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อถวายพระราชสมัญญานามมหาราช แต่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช และรวมหนังสือเอกสารโสตทัศนวัสดุเกี่ยวกับพระราชประวัติ พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ และยังเป็นส่วนบริการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับรัฐสภา

พ.ศ. 2534 หอสมุดแห่งชาติได้รับงบประมาณในการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติไดนิกซ์ (Dynix Library Automated System) ขนาดลิขสิทธิ์ 16 ผู้ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ (กรมศิลปากร 2544: 106-107)

วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2535 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จพระราชดำเนินทรงเยี่ยมหอสมุดแห่งชาติ ได้ทอดพระเนตรหนังสือหายากในห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าฯ มีพระราชดำรัสว่า

**“...หนังสือหายากเป็นสิ่งที่มีความค่าทางภูมิปัญญาของชาติอย่างยิ่งมีสภาพชำรุดบอบบาง ขอให้หอสมุดแห่งชาติอนุรักษ์ให้มีสภาพดีและจัดทำสำเนาเพื่อรักษาต้นฉบับเผยแพร่ภูมิปัญญาของบรรพบุรุษไทยให้แพร่หลายต่อไป...”** (กรมศิลปากร 2547: 86)

และในปีนี้อหอสมุดแห่งชาติได้จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติไดนิกซ์ มาใช้ในการดำเนินงานด้านเทคนิคห้องสมุดและบริการค้นคืนข้อมูลด้วยระบบออนไลน์แก่ประชาชน ซึ่งในระยะแรกมีให้บริการเพียง 5 จอภาพ (เย็นฤดี สัจฉกร 2541: 60)

พ.ศ. 2537 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีเปิดอาคาร“ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร” ทรงเยี่ยมชมและพระราชทานแนวทางเพื่อการอนุรักษ์ พัฒนา และส่งเสริมกิจกรรมของห้องสมุดดนตรีให้บรรลุวัตถุประสงค์ทุกประการ นอกจากนี้ยังทรงส่งเสริมกิจกรรมของห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรด้วยการพระราชทานแผ่นเสียงเก่า ซึ่งเป็นสมบัติส่วนพระองค์ให้ห้องสมุดดนตรีดำเนินการอนุรักษ์ถวายเป็น (กรมศิลปากร 2546: 136)

พ.ศ. 2538 หอสมุดแห่งชาติได้รับงบประมาณในการขยายระบบห้องสมุดอัตโนมัติไดเนกิส จากจำนวน 16 ผู้ใช้ เป็น 32 ผู้ใช้ โดยการเดินสายเคเบิล และติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมในห้องบริการต่าง ๆ และขยายการบริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์แทนบัตรรายการจากเดิม จำนวน 5 เครื่อง เป็นจำนวน 20 เครื่อง โดยให้บริการที่ห้องบริการค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์และบัตรรายการ (104) (กรมศิลปากร 2545: 2-3)

พ.ศ. 2540 เปิดให้บริการอาคารหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 โดยเป็นอาคารเชื่อมต่อกับห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร เพื่อเป็นศูนย์รวมผลงานเพลงพระราชนิพนธ์ในรูปของสื่อโสตทัศน หนังสือนอกสาร และโน้ตเพลง รวมทั้งพระราชกรณียกิจด้านการดนตรีเพื่อประโยชน์แก่การศึกษา ค้นคว้า และการอนุรักษ์ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดเมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2540 และปีนี้ห้องสมุดได้รับงบประมาณเพิ่มเติมในการปรับปรุงระบบการเดินสายเคเบิลเป็นระบบแลน (LAN) แบบอีเทอร์เน็ต (Ethernet) โดยใช้สายใยแก้วนำแสง (Optical Fiber) เป็นแกนเครือข่ายหลัก (Main Backbone)

เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 ได้รับความอนุเคราะห์จากบริษัท ไอบีเอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด ในการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายจากเดิม Model 530 เป็น Model 570 และเพิ่มหน่วยความจำหลักเป็น 128 Mb ทำให้การปฏิบัติงานและการให้บริการรวดเร็วขึ้นกว่าเดิมมาก ทั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจาก ฯพณฯ นายอานันท์ ปันยารชุน อดีตนายกรัฐมนตรี

พ.ศ. 2543 หอสมุดแห่งชาติได้จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายระบบ Unix IBM RS 6000 H70 มีหน่วยความจำ 1 Gb

พ.ศ. 2544 หอสมุดแห่งชาติได้รับงบประมาณในการปรับปรุงระบบ (Upgrade) ห้องสมุดอัตโนมัติโดยได้ปรับเปลี่ยนเป็น โปรแกรม Horizon ซึ่งพัฒนามาจาก โปรแกรม Dynix เดิมเป็นระบบงานแบบ Client/Server Integrated System ประกอบด้วยระบบงานหลักคือ

1. ระบบวิเคราะห์และควบคุมการจัดทำหมวดหมู่
2. ระบบบริการสืบค้นข้อมูล

3. ระบบควบคุมการยืม-คืน
4. ระบบพัฒนาทรัพยากร
5. ระบบควบคุมวารสาร
6. ระบบงานสำรองหนังสือ
7. ระบบงานเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์

ระบบยังสามารถทำการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ผู้ใช้สามารถทำการสืบค้นโดยใช้โปรแกรมสืบค้นแบบ Z39.50 Client หรือ Web Browsers และระบบงานทุกระบบใช้คำสั่งที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อความสะดวกของผู้ใช้การสืบค้นแบบ Graphic User Interface โดยใช้ Microsoft Windows การสั่งระบบสามารถทำได้โดยวิธี Click ด้วยเมาส์ หรือใช้ Function Key โดยผู้ใช้ไม่ต้องป้อนคำสั่งผ่านแป้นพิมพ์ยกเว้นการป้อนข้อมูลเท่านั้น

พ.ศ. 2545 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินเป็นองค์ประธานเปิดนิทรรศการเฉลิมฉลอง 100 ปี แห่งการบันทึกเสียงในสยาม 2445-2545 ณ หอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 และห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร ภายในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ท่าวาสุกรี และทรงร่วมกิจกรรมด้วยการบันทึกพระสุรเสียงลงบนกระบอกเสียงไว้เป็นที่ระลึกเนื่องในโอกาสครบรอบ 100 ปี ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งการบันทึกพระสุรเสียงครั้งนี้เป็นครั้งแรกในประเทศไทย (กรมศิลปากร 2546: 136) ในปีนี้ได้มีการยกฐานะหอสมุดแห่งชาติจากหน่วยงานระดับกองเป็นสำนัก ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด กลุ่มบริการค้นคว้าอ้างอิง กลุ่มหนังสือ ตัวเขียนและจารึก กลุ่มโสตทัศนวัสดุและกิจกรรมห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศห้องสมุด กลุ่มมาตรฐานและวิจัยห้องสมุด และ สำนักหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาค 17 แห่ง (กรมศิลปากร 2545: 9)

พ.ศ. 2546 สำนักหอสมุดแห่งชาติได้สนองพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีเกี่ยวกับหนังสือหายาก โดยได้จัดตั้งงบประมาณปรับปรุงห้องหนังสือหายาก และจัดเก็บหนังสือให้เป็นระบบ ขณะนี้การปรับปรุงห้องเสร็จเรียบร้อยแล้ว (กรมศิลปากร 2547: 87)

พ.ศ. 2547 ได้มีการปรับปรุงระบบห้องสมุดอัตโนมัติจากโปรแกรม Horizon 5.2 เป็น Horizon Sunrise 7.21 (อัมพร วงศ์ทางสวัสดิ์ 2547: 17) สามารถสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรม (OPAC) แบบ World Wide Web-based ผ่าน Web Browsers เช่น Internet Explorer

พ.ศ. 2549 ได้มีการปรับปรุงระบบห้องสมุดอัตโนมัติเป็น โปรแกรม Horizon 7.3

## 2.2 การบริหารและการแบ่งส่วนราชการ

จากประวัติและพัฒนาการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาทางด้านโครงสร้างและการบริหารงานมาเป็นลำดับ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมทั้งทางด้านการบริหารและการดำเนินงานเพื่อให้บริการประชาชน จนถึงปัจจุบัน สำนักหอสมุดแห่งชาติของประเทศไทย มีฐานะเป็น “สำนัก” สังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม มีวิสัยทัศน์ บทบาทหน้าที่ และโครงสร้างการบริหารงาน ดังนี้

### 2.2.1 วิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

วิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติมีดังนี้ “มุ่งให้สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งทรัพยากรศึกษาที่มีขอบข่ายกว้างและสมบูรณ์ที่สุดของชาติ เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้าตามอัธยาศัยอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน เพื่อให้คนในชาติได้รับความรู้ ก่อให้เกิดปัญญา นำไปพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า นำไปสู่การพัฒนาสังคมไทยที่มั่นคง อนุรักษ์ พัฒนา และดำเนินการด้วยระบบเทคโนโลยีให้ก้าวไกลอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ”

### 2.2.2 บทบาทและหน้าที่ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ตามกฎหมายว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของกรมศิลปากร กระทรวงศึกษาธิการ (กรมศิลปากร 2545: 337-344) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของสำนักหอสมุดแห่งชาติของประเทศไทย ไว้ดังนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเก็บรวบรวมและสงวนรักษาทรัพยากรศึกษา วิชาการ ศิลปกรรม และวัฒนธรรมของชาติ ที่ปรากฏในรูปของหนังสือ ตัวเขียน เอกสาร โบราณ และ จารึก หนังสือ ตัวพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตจากในประเทศและต่างประเทศ
- 2) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ดำเนินงานด้านเทคนิค วิชาการ บรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศตามหลักมาตรฐานสากล ตลอดจนให้การฝึกอบรมแก่บุคลากรของหน่วยงาน และสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 3) ให้บริการการอ่าน ศึกษา ค้นคว้า และวิจัยแก่ประชาชน เพื่อให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการศึกษาตามอัธยาศัย
- 4) เป็นศูนย์ประสานงานระบบสารสนเทศทางวิชาการแห่งชาติ
- 5) เป็นศูนย์ข้อมูลวารสารระหว่างชาติแห่งประเทศไทย และภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นศูนย์กำหนดหมายเลขมาตรฐานสากล ประจำหนังสือและวารสาร ศูนย์

กำหนดรายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือที่จัดพิมพ์ในประเทศ และเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนและยืมสิ่งพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติ

6) เป็นคลังสิ่งพิมพ์ของชาติ และศูนย์รวมสิ่งพิมพ์ขององค์การสหประชาชาติ

7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### 2.2.3 โครงสร้างและการบริหารงานสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ประกาศกรมศิลปากร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ หน่วยงาน และสถานศึกษาของกรมศิลปากร (กรมศิลปากร 2545: 9) ได้แบ่งส่วนราชการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ดังนี้

- 1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- 2) กลุ่มพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด
  - (1) กลุ่มงานคัดเลือกและประเมินคุณภาพทรัพยากรห้องสมุด
  - (2) กลุ่มงานวิเคราะห์เนื้อหาและจัดหมวดหมู่ทรัพยากรห้องสมุด
  - (3) ศูนย์กลางแลกเปลี่ยนและยืมสิ่งพิมพ์
  - (4) กลุ่มงานสงวนรักษาหนังสือ
  - (5) คลังสิ่งพิมพ์
- 3) กลุ่มบริการค้นคว้าอ้างอิง
  - (1) กลุ่มงานบริการหนังสือ
  - (2) กลุ่มงานบริการวารสารและหนังสือพิมพ์
  - (3) กลุ่มงานบริการข้อมูลรัฐสภา
  - (4) หอสมุดดำรงราชานุภาพ
  - (5) ศูนย์นราธิปเพื่อการวิจัยและสังคมศาสตร์
  - (6) กลุ่มงานบริการหนังสือนานาชาติ
  - (7) หอวชิราวุธานุสรณ์
- 4) กลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึก
  - (1) กลุ่มงานภาษาโบราณ
  - (2) กลุ่มงานสำรวจเอกสารโบราณ
  - (3) กลุ่มงานทะเบียนและบริการ

- 5) กลุ่มโสตทัศนวัสดุและกิจกรรมห้องสมุด
  - (1) กลุ่มงานผลิตโสตทัศนวัสดุ
  - (2) กลุ่มงานบริการโสตทัศนวัสดุ
  - (3) ห้องสมุดดนตรีทุกกรมหม่อมสิรินธร
  - (4) กลุ่มงานกิจกรรมห้องสมุด
  - (5) กลุ่มงานศิลปกรรมห้องสมุด
- 6) ศูนย์สารนิเทศห้องสมุด
  - (1) กลุ่มงานพัฒนาเทคโนโลยีสารนิเทศ
  - (2) กลุ่มงานคลังข้อมูลสารสนเทศ
  - (3) กลุ่มงานสำนักงานเลขานุการคณะอำนวยการและ

ประสานงานระบบสารนิเทศทางวิชาการแห่งชาติ

- 7) กลุ่มมาตรฐานและวิจัยห้องสมุด
- 8) หอสมุดแห่งชาติเขตลาดกระบัง เฉลิมพระเกียรติ
- 9) หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่
- 10) หอสมุดแห่งชาติลำพูน
- 11) หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จันทบุรี
- 12) หอสมุดแห่งชาติชลบุรี
- 13) หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก กาญจนบุรี
- 14) หอสมุดแห่งชาติอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
- 15) หอสมุดแห่งชาติจังหวัดสุพรรณบุรี เฉลิมพระเกียรติ
- 16) หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ ร.9 จังหวัดนครราชสีมา
- 17) หอสมุดแห่งชาติประโคนชัยบุรีรัมย์
- 18) หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

พระบรมราชินีนาถ นครพนม

- 19) หอสมุดแห่งชาติวัดเจริญสมณกิจ ภูเก็ต
- 20) หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

พระบรมราชินีนาถ ตรัง

- 21) หอสมุดแห่งชาตินครศรีธรรมราช
- 22) หอสมุดแห่งชาติกาญจนาภิเษก สงขลา
- 23) หอสมุดแห่งชาติวัดดอนรัก สงขลา

24) หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์  
พระบรมราชินีนาถ สงขลา

## 2.3 ห้องบริการ และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

### 2.3.1 ห้องบริการ

สำนักหอสมุดแห่งชาติ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ท่าवासกรี ถนนสามเสน แขวง  
วชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ภายในบริเวณของสำนักหอสมุดแห่งชาติ มีเนื้อที่ 17 ไร่  
ประกอบด้วยอาคารต่าง ๆ ดังนี้ อาคาร 1 เป็นอาคารทรงไทยสูง 5 ชั้น อาคาร 2 เป็นหอวิชาญ  
อาคาร 3 บริการวิทยานิพนธ์ และนอกจากนี้ยังมีอาคารอื่น ๆ คือ หอวิชาฐานุสรณ์ หอเฉลิมพระ  
เกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร และ  
หอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9

สำนักหอสมุดแห่งชาติ ทำหน้าที่รวบรวม จัดหาและพัฒนา  
ทรัพยากรห้องสมุดสาขาวิชาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัด  
หมวดหมู่และทำบัตรรายการด้วยระบบทศนิยมของดิวอี้ (Dewey Decimal Classification -DDC)  
การให้บริการ แบ่งเป็นห้องบริการต่าง ๆ ดังนี้

1) ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา (กลุ่มงานบริการหนังสือ กลุ่ม  
บริการคั่นคว่ำอ้างอิง)

ให้บริการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ หมวด 000  
ทั่วไป หมวด 100 ปรัชญา หมวด 200 ศาสนา บริการช่วยคั่นคว่ำ บริการตอบคำถามทาง  
โทรศัพท์ และบริการดรชนี้คั่นเรื่อง

การสืบค้นข้อมูล สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของ  
สำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งจะปรากฏ Location Code 213

การบริการ เปิดบริการทุกวัน เวลา 09.00 – 19.30 น. ยกเว้น  
วันขึ้นปีใหม่และวันสงกรานต์

2) ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ (กลุ่มงานบริการหนังสือ กลุ่ม  
บริการคั่นคว่ำอ้างอิง)

ให้บริการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ หมวด 300  
สังคมศาสตร์ หมวด 400 ภาษาศาสตร์ และ Collection สิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศของธนาคาร  
พัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank) ชื่อย่อว่า ADB มุมเสตมป์ประกายเพชร อินทุโสภณ  
นักสะสมเสตมป์และอดีตนายกสมาคมนักสะสมตราไปรษณียากรแห่งประเทศไทย บริการช่วย



ค้นคว้า บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ บริการดรรชนีค้นเรื่อง จัดทำแฟ้มเอกสารสาขา  
สังคมศาสตร์และภาษาศาสตร์ ที่มีผู้ใช้มาก

การสืบค้นข้อมูล สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของ  
สำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งจะปรากฏ Location Code 204

การบริการ เปิดบริการทุกวัน เวลา 09.00 – 19.30 น. ยกเว้นวัน  
ขึ้นปีใหม่และวันสงกรานต์

3) ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (กลุ่มงานบริการหนังสือ กลุ่ม  
บริการค้นคว้าอ้างอิง)

ให้บริการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ หมวด 500  
วิทยาศาสตร์ หมวด 600 วิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยี บริการช่วยค้นคว้า บริการตอบ  
คำถามทางโทรศัพท์ บริการบัตรดรรชนีค้นเรื่อง และบริการคู่มือการใช้บริการ

การสืบค้นข้อมูล สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของ  
สำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งจะปรากฏ Location Code 205

การบริการ เปิดบริการทุกวัน เวลา 09.00 – 19.30 น. ยกเว้นวัน  
ขึ้นปีใหม่และวันสงกรานต์

4) ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้องอนุমানราชชน (กลุ่มงาน  
บริการหนังสือ กลุ่มบริการค้นคว้าอ้างอิง)

ให้บริการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ หมวด 700  
ศิลปะ หมวด 800 วรรณคดี หมวด 900 ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ และงานนิพนธ์ของ  
ศาสตราจารย์ พระยาอนุমানราชชน และหนังสือที่เกี่ยวกับพระยาอนุমানราชชน บริการบัตร  
ดรรชนีค้นเรื่อง บริการบัตรดรรชนีชีวประวัติ ราชกิจจานุเบกษา การบริการช่วยค้นคว้า บริการ  
ตอบคำถามทางโทรศัพท์ และบริการคู่มือการใช้บริการ

การสืบค้นข้อมูล สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของ  
สำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งจะปรากฏ Location Code 302, 304

การบริการ เปิดทุกวัน เวลา 09.00 – 19.30 น. ยกเว้นวันขึ้นปี  
ใหม่และวันสงกรานต์

5) ห้องสมุดวิจิตรวาทการ (กลุ่มงานบริการหนังสือ กลุ่มบริการ  
ค้นคว้าอ้างอิง)

ให้บริการหนังสือเกี่ยวกับประเทศไทย ทั้งภาษาไทยและ  
ภาษาต่างประเทศทุกสาขาวิชา และมุมนิทรรศการถาวร สิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัว และเครื่องใช้

สำนักงาน ต้นฉบับลายมือเขียน หนังสือส่วนตัวและผลงานนิพนธ์ของหลวงวิจิตรวาทการ นอกจากนี้ยังเป็นห้องสำหรับให้บริการหนังสือหายาก บริการคู่มือการใช้บริการ

#### การสืบค้นข้อมูล

1. สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของ สำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งจะปรากฏ Location Code 303

2. จาก URL <http://www.nlt.go.th/ipac>

การบริการ เปิดบริการ วันจันทร์ – วันเสาร์ เวลา 09.00 – 16.30 น. แจ้งเจ้าหน้าที่เมื่อต้องการถ่ายสำเนา โดยวางบัตรประจำตัวประชาชน บัตรนิสิต นักศึกษา

6) ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (กลุ่มงานบริการหนังสือ กลุ่มบริการค้นคว้าอ้างอิง)

ห้องจัดเก็บหนังสือหายากภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

หมวด 000-900

หนังสือหายาก คือ หนังสือที่มีคุณค่าทั้งด้านเนื้อหาและด้านการพิมพ์ ใช้เพื่อการศึกษาวิจัยชั้นสูง ผู้ค้นคว้าไม่สามารถหาได้จากห้องสมุดทั่วไป และไม่มีจำหน่ายในท้องตลาด ปัจจุบันสำนักหอสมุดแห่งชาติเก็บรักษาหนังสือหายากที่มีคุณค่าไว้เป็นมรดกทรัพย์สินทางปัญญาของชาติที่ผ่านขั้นตอนการดำเนินการตามหลักวิชาบรรณารักษศาสตร์แล้ว จำนวนมากกว่า 50,000 เล่ม ประกอบด้วย พระราชนิพนธ์ พระนิพนธ์ หนังสือส่วนพระองค์ของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระปิ่นเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบรมวงศานุวงศ์ ที่ได้พระราชทานให้เป็นสมบัติของหอพระสมุดวชิรญาณ ตั้งแต่เมื่อครั้งอยู่ใน พระบรมมหาราชวัง และพระองค์อื่น ๆ อาทิ กรมพระจันทบุรีนฤนาถ ฯลฯ เอกสารต้นฉบับตัวเขียน หนังสือที่พิมพ์ในระยะเริ่มแรก หนังสือฉบับพิมพ์ครั้งแรก และพิมพ์ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ รวมทั้ง หนังสือที่มีความโดดเด่น มีรูปเล่มสวยงาม และมีภาพประกอบที่ทรงคุณค่า เป็นต้น นอกจากนี้ ยังนับรวมถึงหนังสือใหม่ที่พิจารณาแล้วว่าจะป็นหนังสือพิเศษที่หาได้ยากในอนาคตอีกด้วย

ในส่วนงานพระราชนิพนธ์ในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เนื่องในวโรกาส 100 ปี พระบรมราชสมภพ เพื่อให้เป็นอนุสรณ์สถานสำหรับเก็บรักษาหนังสือส่วนพระองค์ และรวบรวมบทพระราชนิพนธ์และผลงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ได้นำไปเก็บไว้ ณ หอวชิราวุธานุสรณ์ ซึ่งอยู่ทางทิศเหนือของอาคารสำนักหอสมุดแห่งชาติ

### การสืบค้นข้อมูล

1. จากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ  
ซึ่งจะปรากฏ Location Code 313

2. จาก URL <http://www.nlt.go.th/rarebook>

**การบริการ** เปิดให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ – วันเสาร์ เวลา 09.00 – 16.30 น. โดยให้บริการหนังสือหายาก ณ ห้องสมุดวิจิตรวาทการ (ห้อง 303) ซึ่งจะอนุญาตให้ใช้เฉพาะผู้ค้นคว้าวิจัยที่มีหนังสือรับรองจากสถาบันหรือหน่วยงานที่สังกัด สำหรับผู้ที่ประสงค์จะขอใช้บริการต้องปฏิบัติตามระเบียบการให้บริการหนังสือหายาก โดยแจ้งความจำนงต่อเจ้าหน้าที่พร้อมแสดงหนังสือรับรอง กรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการให้ชัดเจน ถูกต้อง และมอบบัตรประจำตัวไว้กับเจ้าหน้าที่และรับคืนเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพหนังสือ

ในส่วนหนังสือหายากที่ให้บริการ มี 3 รูปแบบ คือ ด้นฉบับสำเนาหนังสือหายากด้วยเครื่องตรวจกราดภาพลักษณะ สำเนาหนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์ โดยอนุญาตให้ใช้หนังสือได้ครั้งละ 3 เล่มภายในห้องสมุดวิจิตรวาทการ (ห้อง 303) เท่านั้น ห้ามนำหนังสือออกโดยมิได้รับอนุญาต และห้ามคัดลอกหรือทำสำเนาใด ๆ นอกจากเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา โดยแจ้งเจ้าหน้าที่เมื่อต้องการถ่ายสำเนาหรือถ่ายภาพ บรรณารักษ์จะเป็นผู้พิจารณาอนุญาตให้ถ่ายสำเนาได้ตามความจำเป็น เฉพาะหนังสือที่อยู่ในสภาพดีเท่านั้น สำนักหอสมุดแห่งชาติสงวนสิทธิ์งดให้บริการด้นฉบับจริงในกรณีที่หนังสือหายากนั้นมีสำเนาในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ไมโครฟิล์ม แผ่นวีซีดี หรือสำเนาในรูปกระดาษแล้ว

7) **ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย (กลุ่มงานบริการหนังสือ กลุ่มบริการค้นคว้าอ้างอิง)**

ให้บริการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศทุกหมวด ประเภท วิทยานิพนธ์ ปรียญวิทยานิพนธ์ ของสถาบันต่าง ๆ งานวิจัย และหนังสือสหประชาชาติ บริการช่วยค้นคว้า บริการบัตรบรรณนิพนธ์เรื่อง บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ และบริการคู่มือการใช้บริการ

**การสืบค้นข้อมูล** สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งจะปรากฏ Location Code 3-1

**การบริการ** เปิดบริการทุกวัน เวลา 09.00 – 19.30 น. ยกเว้นวันขึ้นปีใหม่และวันสงกรานต์

## 8) ห้องบริการโสตทัศนวัสดุ (กลุ่มงานบริการโสตทัศนวัสดุ)

(1) บริการอ่านและถ่ายสำเนาเอกสารไมโครฟอร์ม ในรูปไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช และไมโครแจ็กเก็ต ซึ่งถ่ายข้อมูลมาจากต้นฉบับหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสารโบราณ สมุดไทย ใบลาน และหนังสือหายากบางประเภทที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดแห่งชาติ

(2) บริการภาพถ่าย ได้แก่ ภาพบุคคลประกอบชีวประวัติ เช่น ภาพพระมหากษัตริย์ราชวงศ์จักรี พระบรมวงศานุวงศ์ ภาพบุคคลสำคัญของไทย ภาพสถานที่สำคัญ และภาพพระราชพิธีทางประวัติศาสตร์ ฯลฯ

(3) บริการภาพนิ่ง เกี่ยวกับบุคคลสำคัญ สถานที่สำคัญ ศิลปวัฒนธรรม และชีวิตความเป็นอยู่ของไทย

(4) บริการภาพเคลื่อนไหว นิทานและสารคดีรอบรู้ประกอบบทบรรยายภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

(5) บริการวีดิทัศน์ สารคดีรอบรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมไทย ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ระบบนิเวศวิทยาและสิ่งแวดล้อม ภูมิประเทศและการท่องเที่ยว วีดิทัศน์ภาพยนตร์เรื่อง และวีดิทัศน์ภาพยนตร์การ์ตูน ฯลฯ

(6) บริการแถบบันทึกเสียงบทเรียนภาษาต่างประเทศ พร้อมคู่มือแถบบันทึกเสียง นิทานสำหรับเด็ก แถบบันทึกเสียงสอนธรรมะ แถบบันทึกเสียงการอภิปราย และบรรยายที่น่าสนใจ

(7) บริการแผนที่ประเทศไทยและต่างประเทศในยุคเก่าและปัจจุบัน

(8) โปสเตอร์และภาพพิมพ์และ

(9) ปฏิทินเก่า

9) ห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง (กลุ่มงานบริการวารสาร และหนังสือพิมพ์)

(1) บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน วารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันจะนำออกบริการโดยสับเปลี่ยนฉบับล่วงหน้าแล้วเก็บ เพื่อเตรียมเขี่ยเล่มและนำฉบับปัจจุบันจัดเรียงตามตัวอักษรบริการแบบชั้นเปิด แยกชั้นวารสารภาษาไทย ภาษต่างประเทศ

(2) บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับเขี่ยเล่ม วารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้าแล้ว จะนำไปจัดรวมเขี่ยเล่มเพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและ

คงทนต่อการให้บริการ วารสารเย็บเล่มทั่ว ๆ ไป จะเรียงไว้ในห้องอ่านที่ผู้อ่านสามารถหยิบอ่านเองได้ วารสารที่มีผู้ใช้บริการมากหรือหนังสือพิมพ์เก่า ๆ จะเก็บไว้ในที่ ๆ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สามารถควบคุมได้ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเก็บและให้บริการ เจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์จะเป็นผู้หยิบให้บริการแก่ผู้อ่าน

(3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการสำคัญอย่างหนึ่งเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดค้นหายากความและเรื่องราวต่าง ๆ จากวารสารหรือหนังสือพิมพ์ได้สะดวกและรวดเร็ว

(4) แนะนำการใช้คู่มือค้นคว้าวารสารและหนังสือพิมพ์ เช่น วรรณกรรม บรรณานุกรม การสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์

(5) บริการกฤตภาค บรรณารักษ์จะช่วยหยิบเรื่องจากแฟ้มบริการแก่ผู้อ่าน

(6) บริการจุดสาร บรรณารักษ์จะแนะนำเรื่องจากแฟ้มจุดสารบริการแก่ผู้อ่าน

#### การสืบค้นวารสารและหนังสือพิมพ์

1. ค้นจากบรรณนิวารสารและหนังสือพิมพ์ บรรณนิวารสารและหนังสือพิมพ์ คือ การทำรายชื่อบทความต่าง ๆ จากวารสารไว้ในบัตรขนาด 3 X 5 นิ้ว จัดเรียงตามลำดับอักษรให้บริการในห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

2. ค้นจากฐานข้อมูลวารสารของสำนักหอสมุดแห่งชาติหรือค้นจาก URL <http://www.nlt.go.th/comp>

10) หอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 และห้องสมุดดนตรีทูลกระหม่อมสิรินธร (กลุ่มโสตทัศนวัสดุและกิจกรรมห้องสมุด)

หอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 สร้างขึ้นเนื่องในวโรกาสเฉลิมฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปีของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยคณะดนตรี วงดนตรี อ.ส.วันศุกร์ เป็นศูนย์รวบรวมเพลงพระราชนิพนธ์ทุกรูปแบบตลอดจนรวบรวมแผ่นเสียง แลบบันทึกละเอียด วีดิทัศน์ แผ่นซีดี โน้ตเพลง หนังสือ ฯลฯ นอกจากนี้จะเปิดให้บริการศึกษาค้นคว้าเพลงพระราชนิพนธ์และพระราชกรณียกิจด้านดนตรีแล้วยังให้บริการฟังเพลงพระราชนิพนธ์ด้วย ส่วนห้องสมุดดนตรีทูลกระหม่อมสิรินธร จัดสร้างขึ้นเพื่อเฉลิมพระเกียรติในวโรกาสที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงเจริญพระชนม์พรรษาครบ 3 รอบ เมื่อวันที่ 2 เมษายน พุทธศักราช 2534 ส่วนห้องสมุดดนตรีทูลกระหม่อมสิรินธร เป็นที่เก็บรวบรวมต้นฉบับเพลงไทยและเพลงสากล และเป็นศูนย์ข้อมูลด้านดนตรีสำหรับการค้นคว้าและการทำวิจัย

ดนตรีไทย ไทยสากล ไทยลูกทุ่งเพลงพื้นเมืองและดนตรีต่างประเทศภายในอาคารจัดแบ่งเป็นห้องต่างๆ เช่น ห้องหลวงวิจิตรวาทการ ห้องสมุคดนตรีทุลกระหม่อมบริพัตร ห้องพระเจนดุริยางค์ ห้องมนตรี ตราโมท ห้องสุนทรภรณ์ ซึ่งในแต่ละห้องจะจัดแสดงผลงานและเกียรติประวัติของใช้ส่วนตัวหนังสือ ฯลฯ ของผู้ที่มีชื่อเป็นเจ้าของห้อง

ผู้ให้บริการสามารถค้นหาสื่อโสตทัศนฯ หนังสือ โน้ตเพลง ฯลฯ ที่ให้บริการภายในห้องบริการเพลงพระราชนิพนธ์ได้จากตู้บัตรรายการหรือค้นจากฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ ซึ่งอยู่บริเวณชั้น 1 อาคารห้องสมุคดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร เมื่อพบรายการที่ต้องการแล้วก็สามารถมาติดต่อขอใช้บริการได้

ห้องสมุคดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร จัดแบ่งห้องต่าง ๆ ภายในอาคาร ดังนี้

#### ชั้นที่ 1

**ห้องท่านผู้หญิง พวงร้อย อภัยวงศ์**

**ห้องสุนทรภรณ์** จัดแสดงประวัติและผลงาน ของใช้ส่วนตัว และของที่ระลึกต่าง ๆ ของครูเอื้อ สุนทรสนาน

**ห้องอเนกประสงค์** สำหรับจัดนิทรรศการ และฉายวงจรปิดจากห้องจัดแสดงชั้น 3 ลงมาสำหรับผู้ชมชั้นล่าง และฉายวิดีโอโปรเจ็คเตอร์

#### ชั้นที่ 2

**ห้องสมุคดนตรีทุลกระหม่อมบริพัตร** ให้บริการฟังเพลงและดูวิดีโอได้พร้อมกัน 30 หูฟัง โดยไม่มีเสียงรบกวน

**ห้องพระเจนดุริยางค์** ให้บริการประวัติและผลงาน ของใช้ส่วนตัว ของที่ระลึกต่าง ๆ หนังสือ และ โน้ตเพลง

**ห้องมนตรี ตราโมท** ให้บริการหนังสือ วารสาร โน้ตเพลง รูปภาพ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษด้านดนตรี

#### ชั้นที่ 3

**ห้องหลวงวิจิตรวาทการ** ให้บริการประวัติและผลงานเพลงต่างๆ ของหลวงวิจิตรวาทการ และให้บริการฟังเพลง ดูวิดีโอ และ โน้ตเพลงของหลวงวิจิตรวาทการ

**ห้องอนุรักษ์เพลงไทย** อนุรักษ์แผ่นเสียงตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 – ปัจจุบัน โน้ตเพลงไทยต้นฉบับของกรมศิลปากร และหนังสือต้นฉบับที่เกี่ยวกับเพลงในอดีต

**ห้องปฏิบัติการ** เป็นห้องสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานถ่ายทำวิดีโอ คัดต่อวิดีโอ บันทึกเสียงและทำสำเนา

วัสดุที่มีในห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร ได้แก่ แผ่นเสียงตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 – ปัจจุบัน แถบบันทึกเสียงตลับเพลงทุกประเภท แถบบันทึกเสียงรีล บันทึกเพลงและเรื่องราวในอดีต แถบบันทึกภาพเกี่ยวกับดนตรี รูปภาพนักดนตรี แผ่นดิสเก็ต โน้ตเพลงต้นฉบับหนังสือ วารสาร และสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับดนตรี

#### วิธีการหาหนังสือและเลือกเพลงหรือวีดิทัศน์

ผู้ใช้บริการจะทราบว่า ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร มี หนังสือ โน้ตเพลง วีดิทัศน์ หรือเพลงที่ต้องการหรือไม่ ด้วยการค้นจากบัตรรายการหรือบัตรบรรณานุกรม หรือสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบออนไลน์ ได้จากฐานข้อมูล บรรณานุกรมหนังสือและบรรณานุกรมวารสารและโน้ตเพลง หรือจากเครื่องบริการสืบค้นข้อมูล โปรแกรม SQL Server ซึ่งให้บริการสืบค้นข้อมูลทางด้านดนตรีผ่านระบบ LAN ซึ่งอยู่บริเวณชั้น 1 อาคารห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร

**การบริการ** เปิดให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ – วันเสาร์ เวลา 09.00 - 16.30 น. ปิดบริการ วันอาทิตย์และวันนักขัตฤกษ์

11) *ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก (กลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึก)*

การบริการเอกสารโบราณ หมายถึง การให้บริการเอกสารโบราณที่อยู่ในความดูแลของกลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึก อันได้แก่ หนังสือสมุดไทย กระจาดเพลา กระจาดฝรั่ง สมุดฝรั่ง ใบจุ่ม และคัมภีร์ใบลาน เก็บไว้ ณ ชั้น 4 อาคาร 1 ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ส่วนการให้บริการเกี่ยวกับตู้ โต๊ะ และหีบไทยโบราณ และศิลาจารึก เก็บรักษาไว้ ณ หอพระสมุดวชิรญาณ อาคาร 2 ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

#### หมวดหมู่ของเอกสารโบราณ

เอกสารโบราณ มีลักษณะรูปลักษณ์แตกต่างจากหนังสือทั่วไป การจัดหมวดหมู่จัดตามเนื้อเรื่องที่ปรากฏในเอกสาร เช่น เรื่อง กุญแจยมูล หรือเรื่องกา ก็จัดไว้ในกลุ่มอักษร ก. ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บเข้าตู้หรือหิ้ง เพื่อความสะดวกในการสืบค้น และเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการหยิบออกบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแยกเอกสารแต่ละประเภทไม่ให้ปะปนกัน การจัดหมวดหมู่ในลักษณะนี้เป็นการจัดขึ้นเฉพาะส่วนราชการ สำนักหอสมุดแห่งชาติเท่านั้น โดยแบ่งหมวดหมู่ได้ 13 หมวด ได้แก่ หมวดกฎหมาย หมวดจดหมายเหตุ หมวดหมายรับสั่ง หมวดพงศาวดาร หมวดตำรา หมวดตำนาน หมวดพระราชพิธี หมวดธรรมเนียม หมวดอักษรศาสตร์ หมวดประวัติศาสตร์ หมวดคณิตศาสตร์ หมวดวรรณคดี หมวดจารึก

### การจัดเก็บ

เนื่องจากเอกสาร โบราณมีจำนวนมากและมีประเภทแตกต่างกัน ก่อนจะเก็บจึงจัดแยกออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามประเภทเอกสารและตามอักษรที่ปรากฏในเอกสาร ห้องที่เก็บจะเป็นห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ เครื่องดูดความชื้นและเครื่องฟอกอากาศ การเก็บนั้นจะเก็บไว้ในชั้นเหล็กและตู้ซึ่งมีทั้งตู้ที่เป็นกระจกเปิด-ปิด และตู้ไม้ธรรมดา

### เอกสารโบราณ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

ก. **จารึก** จารึกต่าง ๆ ที่อยู่ในความดูแลของกลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึก ปัจจุบันเก็บรักษาอยู่ที่อาคารหอพระสมุดวชิรญาณ บริเวณสำนักหอสมุดแห่งชาติ จารึกที่เป็นหลักตั้งแสดงได้ จัดให้มีฐานรองรับอีกชั้นหนึ่ง ส่วนจารึกที่เป็นชิ้นเล็กชิ้นน้อยก็จัดไว้ในตู้ที่มีกระจก และมีป้ายบอกรายละเอียดของจารึกแต่ละชิ้น นอกจากนี้จารึกที่อยู่ในความดูแลของกลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึกแล้ว สำนักหอสมุดแห่งชาติยังมีจารึกอื่น ๆ ที่อยู่ในความดูแลของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครและต่างจังหวัด รวมทั้งวัด สถาบันและเอกชนต่าง ๆ ซึ่งสำนักหอสมุดแห่งชาติได้ส่งเจ้าหน้าที่ออกไปสำรวจ บันทึกข้อมูล จัดทำสำเนาและถ่ายภาพจารึกเหล่านั้นไว้เพื่อการศึกษา อ่านแปล และวิจัยข้อความที่ปรากฏในจารึกนั้น ๆ ส่วนการเก็บสำเนาจารึกนั้น ก็เก็บรักษาไว้ในห้องเก็บเอกสารโบราณ กลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึก เช่นเดียวกับเอกสารประเภทอื่น ๆ โดยมีบัญชีตามลำดับที่ของจารึกที่พบในแต่ละจังหวัด

ข. **หนังสือสมุดไทย กระจาดยเพลา กระจาดยฝรั่ง สมุดฝรั่ง และใบจุ่ม** จะจัดเก็บตามหมวดหมู่ของเอกสาร แบ่งตามประเภทของเรื่องและตามประเภทของเอกสาร สำหรับหมวดจดหมายเหตุและหมวดหมายรับสั่ง จะมีเลขทะเบียนของเอกสารเฉพาะกลุ่มศักราช คือ เมื่อขึ้นศักราชใหม่ก็จะให้เลขลำดับขึ้นต้นใหม่ และจัดเก็บตามลำดับศักราช เอกสารที่แยกหมวดและลงบัญชีเสร็จแล้ว เมื่อนำไปเก็บเข้าตู้ต้องเรียงลำดับตามเลขที่ แล้วมัดรวมกันเป็นตั้ง หนังสือแต่ละมัดจะมีจำนวนเท่าใดก็ได้ แต่ต้องมีขนาดสูงพอดีกับชั้นในตู้ พร้อมทั้งเขียนป้ายบอกเลขที่ของมัดเลขทะเบียนเอกสาร ประเภทและจำนวนเอกสารที่หน้ามัดด้วย

ค. **คัมภีร์ใบลาน** หนังสือใบลานถ้ามีหลายคัมภีร์ (เรื่อง) และนำมารวมไว้ในมัดเดียวกัน จะมีไม้ประกบประจำคัมภีร์หรือประจำมัด มีผ้าห่อรอบนอกอีกชั้นหนึ่ง และใช้เชือกมัดนอกผ้าห่อ จะมีฉลากหรือป้ายบอกชื่อคัมภีร์ไว้ด้วย ตรงด้านขวางของมัดจะมีใบลาน 1 ลาน เขียนเลขทะเบียนและเรื่องของคัมภีร์ใบลานทุกเรื่องที่มีอยู่ในมัดนั้น ๆ คาดทับไว้โดยหันด้านที่มีป้ายลานกำกับออกด้านหน้าของชั้นในตู้ โดยเรียงตามลำดับเลขทะเบียน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการค้นหา



### การสงวนรักษา

การสงวนรักษาตำถั้ไบลาณ เพื่อให้ออกสารต้นฉบับคงอยู่ เช่น การคัดถ่ายถอด การทำสำเนาการถ่ายเป็นไมโครฟิล์ม การถ่ายภาพ รวมทั้งการใช้บริการทำได้หลายวิธีด้วยความระมัดระวัง อันเป็นการยืดอายุของเอกสารให้นานเท่าที่จะนานได้

### การค้นข้อมูล

สำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้จัดทำเอกสารอำนวยความสะดวกในรูปแบบต่างๆ ไว้บริการ เช่น บัญชีรายชื่อเอกสารโบราณ โดยแบ่งไปตามประเภทเอกสารและอักษร บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม ซึ่งจะได้รายละเอียดเกี่ยวกับเลขทะเบียนเอกสาร ชื่อเรื่อง เรื่องย่อ ประเภทเอกสาร อักษร ภาษา ชื่อผู้แต่ง ชื่อผู้สร้าง ปีที่สร้าง ตั้ หึ่ง ชั้น นอกจากนี้ยังมีบัญชีเอกสารที่ถ่ายเป็นไมโครฟิล์มแล้ว กลุ่มเอกสารที่มีบัตรรายการก็จะเรียงไปตามเนื้อเรื่อง เช่น กุจายนมูล ก็จะเรียงอยู่ในกลุ่มอักษร ก. จะเรียงเรื่อยไปจนถึงอักษรสุดท้าย

การบริการ เปิดบริการ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 09.00 – 16.30 น.ปิดบริการ วันหยุดราชการ

### 12) ห้องบริการสืบค้นข้อมูล (กลุ่มงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศห้องสมุด)

1. ให้บริการสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมและบัตรบรรณานุกรมด้วยคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ (OPAC – Online Public Access Catalogue )
2. ให้บริการค้นข้อมูลจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
3. บริการแผ่นซีดี สำหรับให้บริการ จำนวน 1,500 ชื่อเรื่อง จำนวน 2,000 แผ่น

### 2.3.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในสำนักหอสมุดแห่งชาติ แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

- 1) สิ่งพิมพ์ (printed materials) แบ่งออกได้ดังนี้
  - (1) หนังสือ ได้แก่ หนังสือ ตำราวิชาการ สารคดี และหนังสือบันเทิงคดี
  - (2) สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ประกอบด้วย
    - ก. หนังสือพิมพ์ เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกเป็นรายวัน หรือรายสัปดาห์ เสนอข่าวสด ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สำนักหอสมุดแห่งชาติได้จัดหา

หนังสือพิมพ์ ทั้งฉบับใหม่และฉบับล่วงเวลาทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไว้บริการผู้อ่าน โดยจัดเก็บในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ หนังสือพิมพ์เย็บเล่ม หนังสือพิมพ์ไมโครฟอร์ม

ข. วารสาร มี 3 ประเภทคือ วารสารวิชาการ วารสารวิจารณ์ และนิตยสาร มีทั้งรายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน เป็นต้น

ค. จุลสาร สำนักหอสมุดแห่งชาติได้จัดบริการจุลสาร โดยจัดเก็บเข้าแฟ้มเป็นเรื่อง ๆ เรียงตามอักษรไว้ในตู้ และบริการแบบชั้นปิด มีบัตรหัวเรื่องจุลสารไว้ช่วยค้นข้อมูลที่ต้องการ

ง. กฤตภาค สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดบริการกฤตภาค โดยวิธีตัดข่าวหรือบทความจากหนังสือพิมพ์ และวิธีการถ่ายสำเนาเอกสารทั้งแผ่น จัดเข้าแฟ้มไว้บริการตามหัวเรื่อง แบบชั้นปิด

## 2) โสตทัศนวัสดุ (audio-visual materials)

โสตทัศนวัสดุ หมายถึง วัสดุที่บันทึกข้อมูลโดยเน้นการใช้ภาพ และสัญลักษณ์อื่น ๆ นอกเหนือจากตัวพิมพ์ โดยผ่านประสาทสัมผัสทางหู ทางตา และช่วยให้เข้าใจเรื่องราวได้ดีขึ้น โสตทัศนวัสดุแบ่งออกได้ดังนี้

(1) วัสดุย่อส่วน ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแจ็กเก็ต ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัสดุที่ทำสำเนาขึ้นจากหนังสือเก่าหายาก เอกสารภาษาโบราณ ราชกิจจานุเบกษา วารสาร และหนังสือพิมพ์ ที่มีในสำนักหอสมุดแห่งชาติ

(2) ภาพยนตร์ จัดฉายภาพยนตร์สารคดีประกอบคำบรรยาย เรื่องในโอกาสพิเศษต่าง ๆ

(3) วิทยุโทรทัศน์ เปิดให้บริการให้ผู้ใช้ได้ชมรายการ วิทยุทัศน์ช่องต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ

(4) วิดิทัศน์ ให้บริการวิดิทัศน์ที่เป็นภาพยนตร์ การ์ตูน การแสดง ดนตรี และสารคดีต่าง ๆ ให้ชมทั้งเฉพาะบุคคลและเป็นหมู่คณะ

(5) แผ่นเสียง มีแผ่นเสียงในยุคสมัยต่าง ๆ ไว้บริการ

(6) แถบบันทึกเสียง มีทั้งเทปบันทึกเสียงคำบรรยาย อภิปรายต่าง ๆ สารคดี เทปธรรมะ เพลง และนิทานต่าง ๆ เป็นต้น

(7) รูปภาพ จัดเก็บภาพบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ภาพวรรณกรรมต่าง ๆ ไว้บริการ

## (8) ลูกโลก

(9) วัสดุสามมิติ หมายถึง ผลงานทางศิลปะหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อเลียนแบบของจริง เช่น หุ่นจำลอง

(10) จัดบริการแผ่นซีดี แผ่นดิสเก็ต ที่มาพร้อมกับหนังสือที่ได้จากการจัดซื้อหรือได้รับตามพระราชบัญญัติการพิมพ์ เพื่อให้บริการแก่ผู้สนใจทั่วไป เช่น ด้านวิทยาศาสตร์ ด้านภาษา ด้านความรู้ทั่วไป ด้านคอมพิวเตอร์

สำนักหอสมุดแห่งชาติให้บริการโสตทัศนวัสดุ โดยจัดแบ่งเป็น

1. โสตทัศนวัสดุทางด้านดนตรี จัดไว้บริการ ณ ห้องสมุดดนตรีพุทธระหม่อมสิรินธร
2. โสตทัศนวัสดุชนิดต่าง ๆ ที่ไม่มีเนื้อหาทางด้านดนตรี รวมทั้งวัสดุย่อส่วน จัดไว้บริการ ณ ห้องบริการโสตทัศนวัสดุ และ
3. ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในรูปแบบแผ่นซีดี จัดบริการห้องบริการสืบค้นข้อมูล

## 3) หนังสือตัวเขียน (manuscripts)

หนังสือตัวเขียน เป็นสารสนเทศลักษณะพิเศษที่บันทึกข้อมูลความรู้ด้วยการเขียน หรือการวาดด้วยลายมือ ซึ่งเป็นวิธีการผลิตแบบดั้งเดิม เช่น จารึกบนแผ่นดินเหนียว ศิลাজารึก สมุดไทย คัมภีร์ใบลาน ต้นฉบับโน้ตเพลง เป็นต้น (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ 2543: 13) แต่ในที่นี้หมายถึงเพียงจารึกหนังสือสมุดไทย และหนังสือใบลานหรือคัมภีร์ใบลาน ซึ่งนิยมเรียกรวมกันว่า เอกสารโบราณ

เอกสารโบราณ (เกษียร มะปะโม 2531: 6-7) หมายถึงหลักฐานที่เป็นภาษาและตัวหนังสือแต่เก่าก่อน ซึ่งสำเร็จด้วยหัตถกรรม เป็นเอกสารที่บันทึก สรรพวิชาการของบรรพชนไทยด้านประวัติศาสตร์ของชาติ อารยธรรมของสังคมกลุ่มต่าง ๆ ในประเทศไทย รวมถึงวรรณกรรม วัฒนธรรม จริยธรรม และคุณธรรม ซึ่งเป็นแบบอย่างของอดีตอันเป็นพื้นฐานของสังคมในปัจจุบัน เอกสารโบราณจึงเป็นคำรวมที่ใช้เรียกหนังสือต้นฉบับตัวเขียน ตัวขุบ ตัวจาร และตัวจารึก ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. จารึก คือ เอกสารที่มีรูปรอยอักษรปรากฏเป็นร่องลึกลงไปบนเนื้อวัตถุต่าง ๆ ซึ่งสำเร็จด้วยกรรมวิธีจารึก อยู่บนแผ่นศิลาเรียกว่า ศิลাজารึก บนแผ่นไม้เรียกว่า จารึกบนแผ่นไม้ หากจารึกบนแผ่นทอง เงิน นาก ซึ่งมีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า มีลักษณะเหมือนใบลานจะเรียกว่าจารึกลานทอง จารึกลานเงิน จารึกลานนาก เป็นต้น

2. **หนังสือสมุดไทย** คือ กระดาษเพลลา กระดาษฝรั่ง สมุดฝรั่ง และใบจุ่ม มีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

2.1 **หนังสือสมุดไทย** คือ เอกสารที่เขียนรูปอักษรบนกระดาษไทย ซึ่งทำเป็นแผ่นยาวติดต่อกันและพับกลับไปกลับมา ทำให้เล่มเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า สำหรับใช้รองรับการเขียน หรือขุดลายลักษณะอักษร เพื่อบันทึกเรื่องราวต่าง ๆ ได้ทั้งสองด้าน หนังสือสมุดไทยมี 2 สี คือ สีดำเรียกว่าหนังสือสมุดไทยดำ สีขาว เรียกว่าหนังสือสมุดไทยขาว และที่นิยมเรียกกันว่าสมุดไทยนั้น เพราะว่าสมุดประเภทนี้คนไทยเป็นผู้ทำขึ้น หรือที่บางคนนิยมเรียกว่าสมุดข่อย ก็ด้วยเหตุที่ว่าได้นำเปลือกของต้นข่อยมาทำกระดาษ

2.2 **กระดาษเพลลา** คือ กระดาษไทยแผ่นบาง ๆ ที่ทำขึ้นจากเปลือกไม้ทุกชนิดที่สามารถจะนำมาเป็นกระดาษได้ เช่น เปลือกข่อย เปลือกสา เป็นต้น เขียนหรือบันทึกเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยอักษรโบราณ ส่วนมากจะใช้เขียนด้านเดียวมีรูปทรงเป็นลักษณะสี่เหลี่ยมผืนผ้า มีขนาดต่าง ๆ ทั้งยาวและสั้น และที่เรียกว่ากระดาษสา ก็เพราะทำจากต้นสาตนเอง

2.3 **กระดาษฝรั่ง** คือ เอกสารที่ใช้กระดาษซึ่งชาวต่างประเทศเป็นผู้ผลิตขึ้นเป็นแผ่น ๆ และเรานำมาเขียนหรือบันทึกเรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นเหตุการณ์ภายในประเทศและนอกประเทศ กระดาษดังกล่าวนี้เรียกว่ากระดาษฝรั่ง และถ้ามีกระดาษฝรั่งหลาย ๆ แผ่นมาเย็บรวมกันเป็นเล่มจึงจะเรียกว่าสมุดฝรั่ง

2.4 **ใบจุ่ม** คือ เอกสารที่ใช้แผ่นผ้าบันทึกเรื่องราวต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องราวทางด้านประวัติศาสตร์ด้วยอักษร และภาษาโบราณ ลักษณะของเอกสารมีรูปทรงเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า

3. **คัมภีร์ใบลาน** คือ เอกสารที่ทำจากใบลาน ก่อนที่จะนำมาจารเป็นเอกสารประเภทคัมภีร์ใบลานนั้น ต้องผ่านกรรมวิธีหลายขั้นตอน เช่น ทำใบลานให้เรียบเสมอกัน ไม่โค้งงอหรือบิดไปบิดมา เป็นต้น เส้นอักษรที่ปรากฏอยู่ในใบลานจะมีรอยลึก เพราะใช้เหล็กแหลมหรือเหล็กจาร จารตัวอักษรหรือเขียนตัวอักษร ฉะนั้นคำว่า จาร จึงเป็นศัพท์เฉพาะที่หมายถึงการเขียนตัวอักษรด้วยเหล็กแหลมให้เป็นรอยลึกบนใบลานนั่นเอง การจารคัมภีร์ใบลานนั้น นิยมจารทั้งสองด้าน คือ ด้านหน้าและด้านหลัง เรื่องราวที่จารส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวเนื่องกับพระพุทธศาสนา จึงนิยมเรียกเอกสารที่เขียนบนใบลานว่า คัมภีร์ใบลาน หรือหนังสือใบลาน ซึ่งเกิดการใช้หลายสนองคือ เชือกที่ร้อยใบลานรวมกันเข้าเป็นผูก ใบลานผูกหนึ่งจะมี 24 ลาน และหนังสือใบลานเรื่องหนึ่ง ๆ จะมีจำนวนผูกเท่าใดก็ได้ อาจจะมีเนื้อเรื่องจบใน 1 ผูก หรือมากกว่า 1 ผูก แต่ละเรื่องเรียกว่า 1 คัมภีร์

## 2.4 บริการอื่น ๆ

### 2.4.1 บริการเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (International Standard

*Book Number – ISBN*) (สำนักหอสมุดแห่งชาติ 2550)

**เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ หรือ ISBN** เป็นเลขรหัสที่กำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นรหัสเฉพาะตัวสำหรับหนังสือแต่ละเล่ม หน่วยงานที่รับผิดชอบคือ International ISBN Agency (ศูนย์เลข ISBN สากล) ตั้งอยู่ที่กรุงเบอร์ลิน ประเทศเยอรมนี เป็นผู้กำหนดเลขรหัสประเทศหรือกลุ่มภาษาให้แต่ละประเทศทั่วโลก และมอบหมายให้สำนักงานแต่ละประเทศบริการเลข ISBN สำเร็จรูป ศูนย์เลข ISBN สากลได้ย้ายสถานที่ทำการ ไปอยู่ที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษตั้งแต่วันที่เดือนเมษายน 2549

#### 1) โครงสร้างระบบ ISBN

โครงสร้างระบบ ISBN ประกอบด้วยเลข 13 หลัก แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ตัวอย่าง ISBN 978-974-571-727-5

รหัสบาร์โค้ด	รหัสกลุ่มประเทศ (Group Identifier)	รหัสสำนักพิมพ์ (Publisher Prefix)	รหัสลำดับชื่อเรื่อง (Title Number)	เลขตรวจสอบ (Check Digit)
978	974	571	727	5

**ส่วนที่ 1 รหัสบาร์โค้ด (Barcode)** หมายถึงระบบสัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายประจำตัว โดยทั่วไปจะเป็นภาษาสากลที่ใช้เพื่อสื่อหรือบ่งบอกถึงประเทศผู้ผลิต

**ส่วนที่ 2 รหัสกลุ่มประเทศ (Group identifier)** แบ่งตามประเทศหรือกลุ่มประเทศตามภูมิศาสตร์หรือกลุ่มประเทศตามภาษา มี 1-5 หลัก เช่น 974 รหัสประเทศไทย

**ส่วนที่ 3 รหัสสำนักพิมพ์ (Publisher prefix)** มี 2-7 หลัก ขึ้นอยู่กับว่าสำนักพิมพ์นั้นพิมพ์หนังสือมากน้อยเพียงใด ถ้าพิมพ์มากจะได้รหัสสั้นหลัก

**ส่วนที่ 4 รหัสลำดับชื่อเรื่อง (Title number)** มีที่หลักขึ้นกับจำนวนรหัสกลุ่มและรหัสสำนักพิมพ์

**ส่วนที่ 5 เลขตรวจสอบ (Check digit)** ใช้ตรวจสอบว่าเลขที่ถูกต้องหรือไม่ มี 1 หลัก (0-9) หรือ X

#### 2) ประโยชน์ของเลข ISBN

(1) เพื่อความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ในการสั่งซื้อหนังสือ การยืมคืน การยืมระหว่างห้องสมุด การสืบค้น และแลกเปลี่ยนข้อมูล

(2) เมื่อนำไปใช้ร่วมกับระบบบาร์โค้ด สามารถนำข้อมูลไปใช้บริหารสินค้า วางแผนการผลิต ควบคุมสินค้าคงคลัง

3) หลักการขอเลข ISBN ได้แก่ หนังสือที่ยังไม่เคยพิมพ์ หนังสือปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาใหม่ หนังสือชื่อเดียวกันแต่ต่างรูปแบบ เช่น ปกแข็ง ปกอ่อน หนังสือหลายเล่มต่อกัน (Multi-volume)

#### 4) การขอเลข ISBN

(1) ประเภทสิ่งตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสือทั่วไป / จุลสาร สิ่งพิมพ์สื่อประสม (หนังสือ เทป หรือวีดิทัศน์) แผนที่ สิ่งพิมพ์อักษรเบรลล์

(2) ประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ ได้แก่ สิ่งพิมพ์ในรูปวัสดุย่อยส่วน วีดิทัศน์ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ซอฟต์แวร์ด้านการศึกษา

5) สิ่งพิมพ์หรือหนังสือที่ไม่ต้องขอเลข ISBN ได้แก่ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องหรือหนังสือพิมพ์ซ้ำ หนังสือพิมพ์เพิ่มเติม สิ่งพิมพ์อายุการใช้งานสั้น(แผ่นพับ แผ่นโฆษณา) ปฏิทิน สมุดบันทึก เกมส์ต่าง ๆ หลักสูตรการเรียนการสอนของสถานศึกษา สมุดภาพระบายสี สมุดแบบฝึกหัด บัตรอวยพร บัตรคำ ผลงานทางวิชาการที่ขอปรับระดับในสถานศึกษาหรือหน่วยงานต่าง ๆ สิ่งพิมพ์ฉบับสำเนาที่ไม่ได้จัดพิมพ์โดยสำนักพิมพ์ หรือโรงพิมพ์

6) ตำแหน่งที่พิมพ์หมายเลข ISBN ในตัวเล่ม คือ หลังหน้าปกใน มุมล่างของปกหลัง มุมล่างของสันหนังสือ

7) การขอรับเลข ISBN จากสำนักหอสมุดแห่งชาติ สำนักพิมพ์ โรงพิมพ์ หรือหน่วยงานราชการ ต้องกรอกรายละเอียดของหนังสือในแบบฟอร์มการขอเลข ISBN

8) ติดต่อขอเลข ISBN ได้ที่ กลุ่มงานคัดเลือกและประเมินคุณภาพทรัพยากร ห้องสมุด โทรสาร :0-2281-5450, 0-2628-5175 (แจ้งข้อมูล)ทางโทรศัพท์ : 0-2282-3808-9 หรือ 0-2281-5212-3 ต่อ 117 (ขอรับเลข ISBN) ทางเว็บไซต์ : [www.nlt.go.th](http://www.nlt.go.th) , E-mail : [isbn@nlt.go.th](mailto:isbn@nlt.go.th)

#### 2.4.2 บริการ เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (International Standard Serial Number – ISSN) (สำนักหอสมุดแห่งชาติ 2550)

บริการ เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร หรือ ISSN เป็นเลขรหัสเฉพาะที่กำหนดให้แก่สิ่งพิมพ์ประเภทวารสารแต่ละชื่อเรื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สำหรับการค้นข้อมูลวารสาร การแลกเปลี่ยนและการติดต่อต่างๆ เกี่ยวกับวารสารให้ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว

1) *การสร้างเลข ISSN* ศูนย์ข้อมูลวารสารสากล ประเทศฝรั่งเศส เป็นหน่วยงานที่สร้างเลข ISSN โดยให้การคำนวณด้วย Modulus 11 เลข ISSN ประกอบด้วย เลขอารบิก 8 หลัก ตั้งแต่ 0-9 ยกเว้น เลขตัวสุดท้ายซึ่งบางครั้งจะเป็นตัวอักษร X (ตัวพิมพ์ใหญ่ของอักษรภาษาอังกฤษ) การเขียนเลข 8 หลักนี้ จะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 4 ตัว และมีเครื่องหมาย (-) คั่นกลาง เลขแต่ละตัว ไม่มีความหมาย นอกจากจะใช้สำหรับกำกับวารสารแต่ละชื่อเรื่องเท่านั้น และได้มอบหมายให้ศูนย์ข้อมูลวารสารประเทศต่างๆ ที่เป็นสมาชิกรับผิดชอบในการกำหนดเลขให้กับสิ่งพิมพ์ประเภทวารสารที่พิมพ์ในประเทศของตน

2) *การขอเลข ISSN*

ผู้ขอเลข ISSN ต้องส่งหลักฐานเพื่อประกอบการขอเลข ดังนี้

- (1) สำเนาแบบฟอร์มการขอเลข ISSN พร้อมลงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลวารสาร อย่างครบถ้วน แบบฟอร์มดูได้จาก website ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
- (2) สำเนาหน้าปกวารสารและสารบัญ
- (3) สำเนาใบอนุญาตตีพิมพ์ จากกองบัญชาการตำรวจสันติบาล (เฉพาะที่จัดพิมพ์ โดยหน่วยงานเอกชน)

(4) ติดต่อขอเลข ISSN โดยทางโทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และติดต่อด้วยตนเอง

3) *สิ่งพิมพ์ที่ให้เลข ISSN* ได้แก่ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องประเภทต่างๆ เช่น วารสาร วารสารอิเล็กทรอนิกส์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร หนังสือรายปี นามานุกรม วารสารที่มีการพิมพ์ภาษาอื่นด้วย ต้องให้เลข ISSN สำหรับวารสารภาษาอื่น อีกเลขหนึ่ง ส่วนวารสารที่พิมพ์ด้วยสื่อประเภทอื่นนอกจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ซีดีรอม ออนไลน์ ต้องให้เลข ISSN แยกต่างหากเช่นเดียวกัน

4) *การเปลี่ยนชื่อวารสาร* วารสารที่มีเลข ISSN พิมพ์บนตัวเล่มแล้ว ต่อมาต้องการเปลี่ยนชื่อวารสาร ผู้จัดพิมพ์ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อขอรับเลข ISSN สำหรับวารสารที่เปลี่ยนชื่อ จะใช้เลขเดิมไม่ได้ เนื่องจากระบบเลข ISSN จะไม่รับข้อมูลที่มีการให้เลขซ้ำ หรือชื่อวารสารซ้ำ

5) *การพิมพ์เลข ISSN บนตัวเล่ม* เลข ISSN กำหนดให้พิมพ์ในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน คือ หน้าปกมุมบนขวา เป็นตำแหน่งที่เหมาะสมที่สุด หน้าปกใน ปกหลัง

6) *ประโยชน์ของเลข ISSN*

- (1) เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ในการสั่งซื้อ จำหน่าย การสืบค้น การแลกเปลี่ยนข้อมูลวารสาร

(2) เพื่อทราบสถิติการผลิตวารสารภายในประเทศ ในแต่ละสาขาวิชา

(3) เพื่อนำไปใช้ร่วมกับระบบบาร์โค้ด สามารถนำข้อมูลไปใช้บริหารการผลิต การจำหน่าย และการควบคุมสินค้าคงคลัง

7) **สถานที่ติดต่อ** ศูนย์ข้อมูลวารสารระหว่างชาติแห่งประเทศไทย  
ศูนย์สารนิเทศห้องสมุดสำนักหอสมุดแห่งชาติ โทร/โทรสาร : 0-2281-7533 สิ่งพิมพ์ที่ให้เลข ISSN  
-mail : issn\_thai@yahoo.com , issn@nlt.go.th .. Website : www.nlt.go.th.

#### 2.4.3 บริการข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ (*Cataloguing in Publication – CIP*) (สำนักหอสมุดแห่งชาติ 2550)

**บริการข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ หรือ CIP** คือการกำหนดรายละเอียดทางบรรณานุกรม เลขหมู่หนังสือ หัวเรื่อง ในหนังสือก่อนการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม ให้แก่สำนักพิมพ์หรือผู้จัดพิมพ์หนังสือ เพื่อนำข้อมูลที่กำหนดไปพิมพ์ไว้หลังหน้าปกใน (Verso of title page) ของหนังสือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อห้องสมุดต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อสำนักพิมพ์หรือผู้จัดพิมพ์จำหน่ายหนังสือ การศึกษาค้นคว้า วิจัย และการจัดทำบรรณานุกรม

สิ่งพิมพ์ที่กำหนด CIP คือ หนังสือที่จัดพิมพ์เพื่อธุรกิจการค้าและหนังสือที่พิมพ์ในด้านวิชาการ ซึ่งเป็นของหน่วยงานต่าง ๆ ที่พิมพ์ในประเทศ เป็นฉบับที่พิมพ์ใหม่ หรือฉบับปรับปรุงแก้ไข ฉบับพิมพ์ซ้ำ หนังสือที่แปลจากภาษาอื่นมาเป็นภาษาไทย หนังสือภาษาต่างประเทศที่เขียนและจัดพิมพ์ขึ้นในประเทศไทย

สิ่งพิมพ์ที่มีได้กำหนด CIP คือ วารสาร นิตยสาร หนังสือรายปี สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หรือสิ่งพิมพ์ที่ระบุระยะเวลาการออก มีเลขกับปีที่ ฉบับที่ ฯลฯ ปรินต์นิพนธ์ สารนิพนธ์ ภาคนิพนธ์ โครงการต่าง ๆ สิ่งพิมพ์โฆษณา รายการสินค้า รายการซื้อขายหุ้น รายการนิทรรศการ รวมทั้งแผ่นพับในโฆษณา สุจิบัตร โปรแกรมภาพยนตร์ รายการแสดงเพลง รายการแสดงประเภทต่าง ๆ หลักสูตร โรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย สมุดการเรียนการสอนที่เป็นต้นฉบับลายมือเขียนและสมุดแบบฝึกหัด คู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ทำเนียบนาม ปฏิทิน สมุดไดอารี่ สมุดภาพระบายสี และแบบฟอร์มต่าง ๆ หนังสือที่มีแต่ภาพทั้งเล่ม รวมทั้งภาพศิลปะเป็นเล่ม เป็นแผ่น ที่ไม่มีหน้าชื่อเรื่องและเนื้อเรื่อง

##### 1) การขอใช้บริการ

(1) ติดต่อทางโทรศัพท์ โดยส่งข้อมูลที่รายละเอียดเหมือนการขอ ISBN และเพิ่มรายการต่าง ๆ ดังนี้



ก. ระบุในรายการผู้แต่ง โดยบอกชื่อ นามสกุล พร้อมหน้าทีอย่างชัดเจน เช่น ผู้แต่ง ผู้รวบรวม ผู้แปล บรรณาธิการ ในกรณีที่มีการแต่งร่วมตั้งแต่ 1-3 คน ให้ระบุชื่อและนามสกุลให้ครบทั้งหมด แต่ไม่เกิน 3 คน ให้ระบุชื่อ สกุล คนที่หนึ่ง พร้อมเติมคำว่า และคนอื่น ๆ เช่น (เขียน ธีรวิทย์ ... [และคนอื่น ๆ])

ข. ระบุเรื่องย่อพอสังเขปและชัดเจนว่าด้วยเรื่องอะไร ถ้าเป็นนวนิยายก็ให้ระบุด้วยว่าเป็นนวนิยายอเมริกันหรืออังกฤษ หรือฝรั่งเศส เขียนโดยนักเขียนชาตินั้น ๆ

(2) ติดต่อด้วยตนเอง โดยนำข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือเล่มนั้น ๆ ให้กลุ่มงานวิเคราะห์เนื้อหาและจัดหมวดหมู่ทรัพยากรห้องสมุด ถ้ามีรายการเดียวจะดำเนินการให้ทันที แต่ถ้ามีหลายรายการจะกำหนดวันให้ไปรับข้อมูล

2) กำหนดระยะเวลาการให้บริการ

(1) การให้บริการ CIP กำหนดระยะเวลา 2 วัน นับจากวันที่ขอใช้บริการ

(2) ในกรณีเร่งด่วน ขอเพียง 1 รายการ จะพิจารณาดำเนินการให้ได้ภายใน 1 วัน

3) สถานที่ติดต่อ กลุ่มงานวิเคราะห์เนื้อหาและจัดหมวดหมู่ทรัพยากรห้องสมุด โทรศัพท์ 0-2281-5999 โทรสาร 0-2281-5999

### 3. หอสมุดแห่งชาติในต่างประเทศ

หอสมุดแห่งชาติของแต่ละประเทศจัดตั้งขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมสิ่งพิมพ์ และวัสดุที่เป็นสื่อความรู้ทุกประเภทเพื่อการค้นคว้าวิจัย และเผยแพร่สื่อและวัสดุต่าง ๆ ทำหน้าที่คัดเลือก จัดหา รวบรวม วิเคราะห์ จัดเก็บสารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ โสตทัศนและวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ มีการบริหารและดำเนินการตามระบบสากล ในฐานะที่เป็นสถาบันสำคัญของสังคมที่ทำหน้าที่สร้างสม สืบทอดและเผยแพร่มรดกทางความคิด ภูมิปัญญา ประสบการณ์ กิจกรรมการค้นคิดตลอดจนวิชาการใหม่ ๆ เพื่อเป็นรากฐานในการสร้างสรรค์ พัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป การศึกษารั้วนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอประวัติหอสมุดแห่งชาติในต่างประเทศที่สำคัญ ๆ อาทิเช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย จีน ญี่ปุ่น และสิงคโปร์ ดังนี้

### 3.1 หอสมุดแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา

หอสมุดแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นที่รู้จักกันดีในนาม หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน(The Library of Congress) ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติห้องสมุด ในปี 1800 มีความเจริญรุ่งเรืองอย่างมากในศตวรรษที่ 19 ต่อมาได้ย้ายห้องสมุดจากเมืองฟิลาเดลเฟีย ไปที่กรุงวอชิงตัน ดี.ซี. เมื่อวันที่ 24 เมษายน ค.ศ.1800 ในขณะนั้นเป็นสมัยของประธานาธิบดี จอห์น อัดัม (Pres. John Adams) การจัดหาสิ่งพิมพ์ในระยะแรกได้สั่งซื้อหนังสือมาจากประเทศอังกฤษ ต่อมาในค.ศ.1951 ได้เกิดไฟไหม้ทำให้ห้องสมุดได้รับความเสียหาย ถึง 2 ใน 3 ส่วน รัฐบาลสหรัฐจึงได้รับดำเนินการบูรณะขึ้นใหม่ หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน จัดว่าเป็นห้องสมุดที่ใหญ่ที่สุดในโลก มีเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมถึงวัสดุไม่ตีพิมพ์จำนวนมาก เป็นแหล่งข้อมูลทางด้านการศึกษาและวัฒนธรรมของประเทศ หอสมุดรัฐสภาอเมริกันทำหน้าที่จัดเก็บ รวบรวมและอนุรักษ์สิ่งพิมพ์ของประเทศสหรัฐอเมริกา และสิ่งพิมพ์ของประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก เพื่อให้บริการประชาชนในประเทศ และต่างประเทศ งานที่สำคัญอีกอย่างคือ การให้ทะเบียนลิขสิทธิ์หนังสือที่ตีพิมพ์ในสหรัฐอเมริกา (The Library of Congress 2007)

หอสมุดรัฐสภาอเมริกันมีบทบาทและหน้าที่สรุปได้ดังนี้

1. จัดหาหนังสือ วารสาร ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภาในการค้นคว้าอ้างอิง
2. จัดหา จัดเก็บ สงวนรักษา เอกสารตีพิมพ์ และไม่ตีพิมพ์ อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ประการแรกเพื่อเป็นการสงวนรักษาเอกสาร สิ่งพิมพ์ ดั้งฉบับตัวเขียนที่ทรงคุณค่า และเป็นมรดกทางปัญญาแก่นุชนรุ่นหลัง ประการที่สองเพื่อเป็นการรวบรวมเอกสาร สิ่งพิมพ์ ที่สร้างสรรค์ขึ้นใหม่ สำหรับเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ที่เป็นสากล
3. ให้บริการความรู้ต่าง ๆ สำหรับรัฐสภา รัฐบาล และประชาชนทั่วไป นอกจากให้บริการศึกษา ค้นคว้า ที่หอสมุดรัฐสภาอเมริกันแล้ว และยังให้บริการ National Digital Library สำหรับผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าถึงข้อมูลระยะไกลได้ จากที่ต่าง ๆ เช่น โรงเรียน ห้องสมุด และที่บ้าน โดยไม่ต้องมาทำการค้นคว้าที่ห้องสมุด
4. มองคุณค่าทางการศึกษาต่อทรัพยากรพื้นฐานในห้องสมุด เพื่อส่งเสริมคุณภาพของงานสร้างสรรค์ และกิจกรรมด้านสติปัญญา ซึ่งพื้นฐานการดำเนินงานของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ
  - 1) การสืบค้นข้อมูลเพิ่มขึ้นของรัฐสภา ข้าราชการ และประชาชนทั่วไป

- 2) การอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลด้านต่าง ๆ
- 3) การสนับสนุนให้มีผู้ใช้เพิ่มขึ้น โดยให้ผู้ใช้สืบค้นผ่านสื่อ

### อิเล็กทรอนิกส์

หน้าที่หลักหรือพันธกิจของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน

1. เป็นแหล่งค้นคว้าอ้างอิงและวิจัยของรัฐสภาและชาวอเมริกัน และเป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลทางบรรณานุกรม สำหรับผู้บริหาร นักการเมืองและ นักกฎหมาย
2. มีหน้าที่บริการ/วิเคราะห์ และจัดทำรายการของวัสดุสิ่งพิมพ์ต่างๆ และจัดทำบรรณานุกรมบริการแก่ผู้ใช้ ตลอดจนการทำสหบรรณานุกรม (Union Catalog) และเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลกับห้องสมุดอื่นๆ ตลอดจนส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยของประชาชนทั่วๆ ไปทุกสาขาอาชีพ และพัฒนาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์อีกด้วย
3. มีการพัฒนาระบบการจัดหมวดหมู่และการทำรายการของหอสมุดอยู่ตลอดเวลา โดยได้รับความร่วมมือจากห้องสมุดขนาดใหญ่ เช่น ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดระดับอุดมศึกษา เป็นต้น
4. หอสมุดรัฐสภาอเมริกันเป็นศูนย์กลางของหนังสือและเป็นห้องสมุดที่มีหน้าที่สำคัญในการ กระตุ้น และส่งเสริมให้ประชาชนสนใจ หนังสือและการอ่าน

หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน จัดทำระบบในการจดทะเบียนลิขสิทธิ์หนังสือที่ผลิตในสหรัฐอเมริกา และในแต่ละปีมีผู้มาขอจดทะเบียนลิขสิทธิ์มากกว่าครึ่งล้านเรื่องและได้รับหนังสือตามกฎหมายลิขสิทธิ์เรื่องละ 2 เล่ม นอกจากนั้นยังเป็นที่เก็บรักษาเอกสารสิ่งพิมพ์ของรัฐบาลของสหรัฐอเมริกาและเอกสารสิ่งพิมพ์รัฐบาลของชาติต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งรวมทั้งวัสดุที่ได้รับมาจากการบริจาคและการจัดหาวัสดุจากแหล่งต่างๆ ทั่วโลก

วัสดุต่างๆ ส่วนแต่เป็นวัสดุห้องสมุดที่มีคุณค่าทางการศึกษา เมื่อจัดหาวัสดุเหล่านี้เข้ามาในห้องสมุดแล้ว บรรณารักษ์จะต้องวิเคราะห์และจัดทำรายการวัสดุแต่ละประเภทอย่างรวดเร็ว เพื่อให้บริการสำหรับห้องสมุดหลายร้อยแห่งทั่วประเทศในสหรัฐอเมริกา และโครงการแห่งชาติที่หอสมุดรัฐสภาอเมริกันจัดทำขึ้นโดยตรง คือ การจัดหาวัสดุต่างๆ ของห้องสมุดโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายให้กับผู้อ่านที่เป็นคนตาบอดและคนพิการ หอสมุดรัฐสภาอเมริกันมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมห้องสมุดของชาติและห้องสมุดระหว่างประเทศ ตลอดจนเป็นศูนย์กลางการจัดประชุมสัมมนาต่างๆ

### 3.2 หอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษ

หอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษ (The British Library) จัดตั้งขึ้นในค.ศ.1973 โดยแยกออกจากพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอังกฤษ (The British Museum) นับว่าเป็นหอสมุดแห่งชาติที่ใหญ่และเก่าแก่แห่งหนึ่งของโลก ตั้งอยู่ในนครลอนดอน และที่เมืองบอสตัน สปา ดอนเหนือของเกาะอังกฤษ เป็นที่รวบรวมหนังสือ สิ่งตีพิมพ์ และไมตีพิมพ์ต่าง ๆ ไว้เป็นจำนวนมาก หนังสือส่วนใหญ่เป็นหนังสือที่มีคุณค่า และหายาก หน้าที่ของหอสมุดแห่งนี้ คือ ให้บริการผู้ใช้ในการค้นคว้าหาความรู้ การวิจัย รวมถึงการศึกษาวิทยาการใหม่ ๆ ด้วยการให้ข้อมูลข่าวสาร ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการดำเนินงานให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น(Lang 1992: 7)

วัตถุประสงค์ของหอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษ มีดังนี้ (The British Library 2007)

1. เป็นคลังวัสดุตีพิมพ์ และวารสาร ซึ่งได้รับตามกฎหมาย
2. เป็นแหล่งรวบรวมหนังสือ และวารสารจากทั่วโลก
3. เป็นแหล่งรวบรวมหนังสือพิมพ์ที่พิมพ์ในประเทศอังกฤษ และต่างประเทศ
4. เป็นแหล่งจัดเก็บต้นฉบับตัวเขียนที่สามารถหาได้ในโลกตะวันตกและตะวันออก ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน
5. เป็นห้องสมุดสิ่งตีพิมพ์ ภาพวาด และภาพถ่าย ที่ได้รับจากรัฐบาลอินเดีย
6. เป็นแหล่งรวบรวมต้นฉบับดนตรีแห่งหนึ่งของโลก
7. เป็นแหล่งรวบรวมต้นฉบับแผนที่ที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก
8. เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจในทุกรูปแบบ
9. เป็นแหล่งรวบรวมรายงานการประชุมที่สำคัญแห่งหนึ่ง
10. เป็นแหล่งจัดเก็บรายงานและวิทยานิพนธ์ของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกในรูปแบบของวัสดุย่อส่วน (Microform)

ปัจจุบันหอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษได้ชื่อว่าเป็นศูนย์กลางของการศึกษา และการเรียนรู้ที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก โดยมีห้องสมุดสำคัญคือ หอสมุดแห่งชาติ (The British Library) หอสมุดแห่งชาตินี้เป็นอาคารสาธารณะกลางที่ใหญ่ที่สุดในกรุงลอนดอน ซึ่งเพิ่งมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อปี ค.ศ.1997 โดยมีจุดที่เด่นภายในอาคารหอสมุดแห่งนี้ คือ The King's Library ซึ่งก่อสร้างเป็นหอระจงงดงามขนาดตึกสูง 6 ชั้น เป็นที่รวบรวมหนังสือส่วนพระองค์ของ

พระเจ้าจอร์จที่ 3 นอกจากนี้ยังมีร้านขายหนังสือ ขายซีดี สมุดบันทึกสำหรับนักอ่าน (Reader's diary) และมีโครงการที่น่าสนใจหลายโครงการเช่น โครงการ Turning the Pages - Treasures of The British Library ซึ่งคัดเลือกหนังสือเก่าแก่ที่เป็นมรดกล้ำค่าชิ้นสำคัญของมนุษยชาติ มานำเสนอในลักษณะ e-book เช่น Magna Carta เอกสารทางกฎหมายที่เก่าแก่ของประเทศอังกฤษและสมุดบันทึก และสเก็ทซ์ภาพของ ลีโอนาร์โด ดา วินชี เป็นต้น

### 3.3 หอสมุดแห่งชาติประเทศออสเตรเลีย

หอสมุดแห่งชาติประเทศออสเตรเลีย (The National Library of Australia) เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยมีกฎหมายรองรับ พัฒนามาจากห้องสมุดรัฐสภาที่จัดตั้งขึ้นโดยรัฐสภาแห่งเครือจักรภพ ภายใต้พระราชบัญญัติหอสมุดแห่งชาติ ในค.ศ. 1960 (National Library Act 1960) มีฐานะเป็นกรมสังกัดกระทรวงคมนาคมสื่อสาร และอักษรศาสตร์ เป็นศูนย์รวมของห้องสมุด จัดและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน และให้ข้อเสนอแนะแก่รัฐบาลกลาง (The National Library of Australia 2007)

หน้าที่และความรับผิดชอบของหอสมุดแห่งชาติประเทศออสเตรเลีย มีดังนี้

1. รวบรวม และพัฒนาสิ่งพิมพ์ของชาติ เกี่ยวกับประเทศออสเตรเลีย
2. ให้บริการทรัพยากรสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด แก่สถาบัน และบุคคลทั่วไปเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติ
3. ให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด ตามที่สภาหอสมุดแห่งชาติ ประเทศออสเตรเลียพิจารณากำหนด
4. ให้ความร่วมมือกับห้องสมุดต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
5. ให้ความช่วยเหลือให้ด้านกิจการของห้องสมุดแก่ประเทศในเครือจักรภพต่าง ๆ ทั่วโลก

การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหอสมุดแห่งชาติประเทศออสเตรเลีย การพัฒนาเครือข่ายข้อมูลบรรณานุกรมของประเทศออสเตรเลีย (Australian Bibliographic Network - ABN) ซึ่งจัดทำขึ้นตั้งแต่ในค.ศ. 1981 มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สำคัญ 3 ประการคือ

1. ทำให้ห้องสมุดต่าง ๆ ในประเทศออสเตรเลีย สามารถใช้ระบบออนไลน์
2. ช่วยให้ห้องสมุดต่าง ๆ ในประเทศออสเตรเลีย ใช้ข้อมูลรายการหนังสือร่วมกันได้
3. ทำให้สามารถใช้ระบบออนไลน์ ในการเรียกใช้ National Union Catalogue เพื่อช่วยบริการการยืมระหว่างห้องสมุด

หอสมุดแห่งชาติได้ดำเนินการพัฒนาส่งเสริมนักวิจัย นักวิชาการ ให้เข้าใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์และส่งเสริมให้สมาชิกภายนอกเข้ามาศึกษาเยี่ยมชมที่หอสมุด เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกันในเรื่องของมรดกและวัฒนธรรมแห่งชาติออสเตรเลีย ในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการจากภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศได้รับสิทธิประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูล โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่หอสมุดแห่งชาติ ผู้ใช้บริการสามารถค้นผ่านเว็บไซต์ได้ที่ [www.nla.gov.au](http://www.nla.gov.au) ผู้ใช้บริการสามารถได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือหรือข้อมูลต่างๆ ที่ถูกจัดเก็บไว้ในหอสมุด และยิ่งไปกว่านั้น ยังสามารถเปิดชมส่วนต่างๆ ของฐานข้อมูล รวมทั้งสามารถทราบเหตุการณ์หรือกิจกรรมสำคัญๆ ที่หอสมุดแห่งชาติจัดขึ้น

### 3.3 หอสมุดแห่งชาติประเทศจีน

หอสมุดแห่งชาติประเทศจีน (The National Library of China) เดิมคือหอสมุดจิงซี เริ่มสร้างขึ้นเมื่อค.ศ.1909 ได้มีการเปลี่ยนชื่อและโยกย้ายตัวอาคารมาหลายครั้ง หลังจากจีนใหม่ได้สถาปนาขึ้นเมื่อค.ศ.1949 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นหอสมุดแห่งชาติปักกิ่งเมื่อ 12 ธันวาคม ค.ศ. 1998 เปลี่ยนชื่อเป็น “หอสมุดแห่งชาติประเทศจีน” ผู้อำนวยการหอสมุดแห่งชาติประเทศจีนคนปัจจุบันคือ นายเหริน จีอวี ซึ่งเป็นนักปราชญ์ที่มีชื่อเสียงในยุคปัจจุบันของจีน

ในช่วงแรกเริ่มของการก่อตั้ง หอสมุดแห่งชาติประเทศจีนเป็นอาคารที่เก็บสะสมหนังสือของพระราชสำนัก มิใช่เป็นหอสมุดที่ให้บริการแก่สาธารณชนตามความหมายในสมัยปัจจุบัน พร้อมๆ กับที่สังคมได้เปลี่ยนแปลงไปหอสมุดแห่งชาติประเทศจีนได้พัฒนาเป็นหอสมุดสาธารณะที่ใหญ่ที่สุดและเป็นคลังหนังสือแห่งชาติของจีน นายเหริน จีอวี ผู้อำนวยการหอสมุดแห่งชาติประเทศจีนกล่าวว่า “เมื่อ 95 ปีก่อน ได้มีการก่อตั้งหอสมุดจิงซีขึ้นในปลายสมัยราชวงศ์ซิง จากในยุคแรกๆ ล่วงมาถึงหนึ่งศตวรรษที่ผ่านมา หอสมุดของเราได้พัฒนามาถึงปัจจุบัน และได้รับผลสำเร็จเช่นนี้ เพราะเป็นผลจากความมานะบากบั่นของผู้ทำงานในหอสมุดมาหลายชั่วคน” หนังสือที่เก็บสะสมในหอสมุดแห่งชาติประเทศจีนมีย้อนไปถึงหนังสือที่เก็บสะสมไว้ของพระราชสำนักเมื่อกว่า 700 ปีก่อน หนังสือที่เก่าแก่ที่สุดเป็นหนังสือที่แกะสลักบนกระดองเต่าสมัยราชวงศ์ซางที่มีประวัติราว 3000 ปี จนถึงปลายค.ศ.2003 หนังสือและเอกสารต่างๆ ที่เก็บสะสมไว้ในหอสมุดแห่งชาติประเทศจีนมีมากถึง 24 ล้าน 1 แสน 1 หมื่นเล่ม อยู่ในอันดับ 5 ของบรรดาหอสมุดแห่งชาติของโลก ซึ่งในจำนวนดังกล่าว เป็นหนังสือโบราณประเภทต่างๆ เกือบ 3 ล้านเล่ม แต่ละเล่มล้วนมีประวัติเกินกว่า 100 ปี นอกจากนี้หอสมุดแห่งชาติประเทศจีนยังได้เก็บสะสมข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรภาษาต่างประเทศ 115 ภาษา คิดเป็นจำนวนครึ่งหนึ่งของหนังสือที่เก็บสะสมทั้งหมด และขณะเดียวกันก็ประสบความสำเร็จในด้านการพัฒนาระบบดิจิทัลสำหรับเก็บข้อมูลของ

หนังสือเหล่านี้ ปัจจุบันหอสมุดแห่งชาติประเทศจีนได้เก็บข้อมูลหนังสือในรูปแบบดิจิทัลด้วยการถ่ายภาพเป็นจำนวน 78 ล้านหน้า มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์เกือบ 200 ล้านครั้งต่อปี

โครงการระยะที่สองของหอสมุดแห่งชาติประเทศจีน และโครงการหอสมุดดิจิทัลแห่งประเทศจีนใกล้จะเริ่มดำเนินงานก่อสร้างแล้ว นับเป็นโครงการวัฒนธรรมที่สำคัญ โครงการหนึ่งของรัฐบาลจีน โดยมียอดการลงทุนเป็นจำนวนกว่า 1,100 ล้านหยวน นายโจว เหว่ผิง รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงวัฒนธรรมจีนกล่าวว่า จีนจะใช้ความพยายามเพื่อสร้างหอสมุดแห่งชาติประเทศจีนให้เป็นศูนย์กลางแห่งความรู้และข้อมูลข่าวสารของจีน และสร้างเป็นศูนย์กลางแห่งความรู้และข้อมูลข่าวสารภาษาจีนของโลก

ในประเทศจีนแบ่งห้องสมุดออกเป็น 6 ประเภท คือ ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและโรงเรียน ห้องสมุดวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ห้องสมุดสหพันธ์ ห้องสมุดเฉพาะ และห้องสมุดทหาร ห้องสมุดประชาชน อยู่ในความดูแลของกระทรวงวัฒนธรรมและถือว่าเป็นส่วนสำคัญของระบบหอสมุดแห่งชาติประเทศจีน (The National Library of China 2007)

### 3.5 หอสมุดแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น

หอสมุดแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น (The National Diet Library) อยู่ภายใต้การบริหารงานของสภาผู้แทนราษฎร และสภานิติบัญญัติโดยมีคณะกรรมการกฎหมาย ทั้ง 2 สภา เป็นผู้มีอำนาจในการปกครอง โดยทำหน้าที่แต่งตั้งบรรณารักษ์ดูแลเรื่องกฎระเบียบ และงบประมาณ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่บริการข้อมูลแก่สมาชิกรัฐสภา

ค.ศ. 1872 ประเทศญี่ปุ่นมีการจัดตั้งหอสมุดกลางที่กรุง โตเกียว ซึ่งต่อมา กลายเป็นห้องสมุดพระจักรพรรดิ (Imperial Library) และในค.ศ. 1947 เปลี่ยนชื่อเป็นซึ่งหอสมุดแห่งชาติไดเอ็ต (The National Diet Library) และค.ศ. 1949 ขยายสาขาหอสมุดแห่งชาติออกไป เรียกว่าห้องสมุด Ueno เพื่อความสะดวกในการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติประเทศญี่ปุ่น รัฐบาลได้จัดตั้งหอสมุดสากลบริการวรรณกรรมสำหรับเด็ก และหอสมุดค้นไซคันเพิ่มเติมจากหอสมุดแห่งชาติไดเอ็ต (The National Diet Library)

หอสมุดสากลบริการวรรณกรรมสำหรับเด็กก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม ค.ศ. 2000 เป็นสาขาของหอสมุดแห่งชาติประเทศญี่ปุ่นและเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม ค.ศ. 2000 โดยให้บริการวรรณกรรมสำหรับเด็กของประเทศญี่ปุ่นและประเทศอื่น ๆ ต่อมาวันที่ 5 พฤษภาคม ค.ศ. 2002 ได้พัฒนาระบบบริการเต็มรูปแบบ โดยให้บริการออนไลน์

หอสมุดค้นไซคันก่อตั้งขึ้นเมื่อเมษายน ค.ศ.2002 และได้เปิดให้ดำเนินการเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม ค.ศ. 2002 หอสมุดแห่งนี้เป็นที่เก็บรวบรวมสิ่งพิมพ์ หนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป

วารสารญี่ปุ่นและวารสารต่างประเทศ วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หนังสือท้องถิ่น บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด และเป็นแหล่งข้อมูลวัสดุสิ่งพิมพ์เอเชีย ฯลฯ (The National Diet Library 2007)

### 3.6 หอสมุดแห่งชาติประเทศสิงคโปร์

เริ่มต้นจากห้องสมุดแรฟเฟิล (Raffles Library) ได้ยกฐานะเป็นหอสมุดแห่งชาติเมื่อค.ศ. 1958 โดยมีนายแอล เอ็ม ฮาร์รอด (Mr. L.M. Harrod) เป็นผู้อำนวยการคนแรกของหอสมุดแห่งชาติ รัฐบาลได้ออกกฎหมายหอสมุดแห่งชาติเมื่อค.ศ. 1968 และค.ศ. 2000 ให้ประเทศสิงคโปร์ จัดตั้งคณะกรรมการหอสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ ทำหน้าที่ในการบริหารกิจการห้องสมุดทุกประเภทในประเทศสิงคโปร์ โดยทุ่มเทงบประมาณ และจัดทำแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการการดำเนินงานของการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดในประเภทต่างๆ โดยเน้นการให้บริการในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ สร้างบรรยากาศในการอยากเข้าใช้บริการ และจัดตั้งแหล่งให้บริการในย่านชุมชนที่สำคัญ แม้นับห้างสรรพสินค้าที่สำคัญก็มีการจัดตั้งและให้บริการสารสนเทศ เช่นการจัดตั้งห้องสมุดออร์ชาร์ด และห้องสมุดเอสพลานาด ด้วยมีแนวความคิดว่าต้องการให้ห้องสมุดในประเทศสิงคโปร์เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ และเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต ห้องสมุดควรเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันเหมือนกับบ้านขายของ จะต้องทำให้ทุกคนสามารถเข้าไปใช้บริการได้โดยสะดวก นอกจากนี้หอสมุดแห่งชาติประเทศสิงคโปร์ ยังทำหน้าที่

1. เป็นศูนย์ข้อมูลเพื่อการค้นคว้า และรักษามรดกของชาติ
2. เป็นห้องสมุดประชาชน เพื่อสนองความต้องการ การเรียนรู้แก่ประชาชนทั่วไป โดยจัดตั้งห้องสมุดสาขาขึ้น 8 แห่ง
3. รวบรวมสิ่งพิมพ์ทุกรายการที่ตีพิมพ์ในประเทศ ซึ่งสำนักพิมพ์ต้องส่งให้หอสมุดแห่งชาติ จำนวน 5 เล่มตามกฎหมาย

4. กำหนดเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN)

หอสมุดสิงคโปร์ได้เริ่มนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้ในปีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในค.ศ. 1987 และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันมีระบบเครือข่ายที่สำคัญ เช่น ระบบข่ายงานของหอสมุดแห่งชาติ (National Library Network) และ Singapore Integrated Library Automation Service-SILAS ซึ่งเป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมแห่งชาติของสิงคโปร์ (The National Library Board, Singapore 2007)



## 4. คุณภาพบริการและความพึงพอใจ

### 4.1 คุณภาพบริการ

#### 4.1.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

คำว่า “คุณภาพบริการ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้  
 วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539: 36) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า รวมทั้งระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ปิยะพรรณ กลั่นกลิ่น (2544: 58) ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ คือ การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

พิรุณ รัตนวนิช (2545: 9) สรุปถึงคุณภาพบริการว่า หมายถึง การใช้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการกระทำประจำ คงอยู่ รับรู้โดยทั่วกัน และเป็นงานบริการที่มีลักษณะ ดังนี้คือ

- 1 ผู้รับบริการได้รับบริการ ตามที่คาดหวัง
- 2 ผู้รับบริการได้รับบริการ เกินความคาดหวัง
- 3 สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์

ไซธามอลและคณะ (Zeithaml and Others 1990: 16) ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความคาดหวัง หรือ ความต้องการของลูกค้าในการบริการที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ

บิทเนอร์และฮับเบิร์ต (Bitner and Hubbert 1994: 36) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การสร้างความรู้สึกรหรือความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มีต่อองค์กร และบริการต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพดีเลิศหรือมีคุณภาพต่ำ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการ คือ การจัดและส่งมอบบริการที่ดี และเหมาะสมให้กับลูกค้าเพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งสร้างความประทับใจและเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น

#### 4.1.2 ความสำคัญของคุณภาพบริการ

ปัจจุบัน “คุณภาพบริการ” เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับองค์กร ธุรกิจ หน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับ ธุรกิจการบริการหากธุรกิจใดสามารถผลิตสินค้าหรือจัดบริการที่ดี มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการ หรือเป็นไปตามความคาดหวัง ลูกค้ำก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการบริการ นั้น ๆ และกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อ ๆ ไป สำหรับสิ่งที่ลูกค้ำส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าจะ ได้รับเมื่อใช้บริการประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ปิยะพรรณ กลั่นกลิ่น 2544: 58)

- 1 ความมีชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และคำบอกต่อเกี่ยวกับหน่วยงาน/ องค์กร
- 2 ลักษณะ กิริยามารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ
- 3 ตราสินค้า ชื่อ ประเทศที่เป็นผู้ผลิตสินค้า/บริการ
- 4 ราคา
- 5 มาตรฐานที่ลูกค้ำตั้งไว้
- 6 การรับประกันคุณภาพที่ลูกค้ำจะได้รับ
- 7 ประสบการณ์จากการใช้บริการของลูกค้ำ โดยเคยใช้มาก่อน หรือมีการเปรียบเทียบ
- 8 กับคู่แข่งที่เป็นธุรกิจแบบเดียวกัน

การสร้างให้เกิดคุณภาพในการบริการ ต้องอาศัยส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ สัมพันธ์กัน โดยเริ่มตั้งแต่การเข้าใจถึงความจำเป็นและความต้องการลูกค้ำ รวมทั้งความคาดหวัง ให้บริการและจัดความสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้น เพื่อให้ลูกค้ำใช้เป็น ข้อมูลในการตัดสินใจใช้บริการ และส่งมอบบริการที่จะตอบสนองความต้องการ รวมทั้งสร้าง ความพึงพอใจ และประทับใจให้ลูกค้ำ เมื่อลูกค้ำเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะมีการบอกกล่าวปากต่อ ปาก และกลับมาใช้บริการอีก ส่งผลให้ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพของบริการที่ดีขึ้น

คุณภาพบริการเกิดขึ้นได้ต้องมีความเข้าใจและคำนึงถึงองค์ประกอบที่ จำเป็น เพื่อให้สามารถนำแนวคิดมาปรับใช้ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาถึงตัวผู้ให้บริการ ว่าต้องการ อะไร เป็นคนกลุ่มใด จะได้จัดบริการให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้น ๆ ได้ตรงตามความ ต้องการ และเป็นไปตามที่ผู้ใช้มีความคาดหวัง เมื่อผู้ใช้ได้รับบริการตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจ ย่อมเกิดขึ้น และเมื่อเกิดความพึงพอใจแล้ว ผู้ใช้ก็จะเกิดความรู้สึกได้ว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพ

สำหรับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างคุณภาพ บริการ มีดังต่อไปนี้ (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ 2546: 62)

1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองบริการได้ตรงกัน ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการดังกล่าว

2 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้รับบริการมักมีความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการได้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง พื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความต้องการ และให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจหากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้ใช้มักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

3 ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและในรูปแบบที่ต้องการ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจการบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถสนองบริการได้อย่างทันใจ

4 ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คือการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าและแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของการบริการที่ได้รับ คุณค่าของการบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5 ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการบริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา

6 ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทีสุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเองของผู้ให้บริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ

7 ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการ ประสิทธิภาพของการให้บริการ เริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิบัติการตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

#### 4.1.3 การประเมินคุณภาพบริการ

การประเมิน เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อต้องมีการตัดสินใจหรือต้องพิจารณาว่า สิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีคุณค่าหรือไม่ ซึ่งการประเมินจะประกอบด้วย การเปรียบเทียบ “สิ่งที่เป็นอย่าง” กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” และถือว่าการประเมินเปรียบเสมือนแบบฝึกปฏิบัติของการวินิจฉัยตัดสินใจ (Van House, Weil, and McClure 1990: 112) การประเมินจึงต้องมีหลักหรือกระบวนการเพื่อช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสม ถูกต้อง และสอดคล้องกับความเป็นจริง โดยรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พร้อมกับเปรียบเทียบเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน การประเมินคุณภาพบริการ จะพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ และทำในลักษณะที่สามารถตรวจสอบ ประเมินค่า หรือหน่วยคะแนน หรือความรู้สึกพึงพอใจ หรือในลักษณะอื่นที่เป็นที่ยอมรับได้ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2539: 36) โดยประเมินตลอดระยะเวลาที่ลูกค้าใช้บริการ จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่ง ๆ

การประเมินคุณภาพบริการ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (วีระวัฒน์ ปัญญาตามัย 2544: 229)

1. เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมอาจจะอยู่ในเชิงคุณภาพ หรือเชิงปริมาณ และเก็บข้อมูลอาจทำได้ทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ ข้อมูลเหล่านี้เมื่อได้รับการวิเคราะห์วินิจฉัยของฝ่ายบริหารแล้วจะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ ต่อไป เช่น ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร
2. เพื่อการกำหนด “คุณค่า” ของกิจกรรมบริการต่าง ๆ อันนำไปสู่การปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการ การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพของการบริการควรทำทั้งระบบตามวงจรของการให้บริการให้ครบกระบวนการ โดยพิจารณาองค์ประกอบย่อย ๆ ของบริการแต่ละด้าน ได้แก่ การวางแผนเพื่อการให้บริการ การประสานงานระหว่างการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสม ความพอเพียงและเหมาะสมของอุปกรณ์ สถานที่ตั้ง บรรยากาศ ระยะเวลาของการให้บริการ เวลาที่ให้รอ และอื่น ๆ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพตามที่คาดหวัง และคุณภาพตามที่ได้รับจริงของบริการ คุณภาพที่อยู่ในระดับสูงได้

มาตรฐานหรือระดับปานกลาง ถือได้ว่าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ส่วนคุณภาพที่ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต้องมีการปรับปรุง

3. เพื่อการตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจในเชิงการบริหารงานบริการ โดยการประเมินจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และข้อปัญหาของการบริการ ด้วยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประเมินเกี่ยวกับกิจกรรมบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารนำไปใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งได้

4. เพื่อการตรวจสอบสมมติฐาน เป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเพื่อกำหนด อธิบาย และการควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ เช่น หากองค์กรสนใจว่าผู้ใช้บริการที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูตามวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ จะมีลักษณะการให้บริการอย่างไร หรือมีผลต่อคุณภาพขณะให้บริการอย่างไร อาจศึกษาวิจัยโดยดูจาก ด้านความเอาใจใส่ดูแล ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้ใช้บริการ และด้านความรวดเร็วของการให้บริการ เป็นต้น สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ ควรประเมินทั้งประสิทธิภาพของการให้บริการและประสิทธิผลของการให้บริการ โดยการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการจะพิจารณาว่าในช่วงเวลานั้น ๆ และเฉพาะจุดที่ปฏิบัติการนั้น ๆ ได้ก่อให้เกิดปัจจัยนำออกอย่างประหยัคคุ้มค่าเพียงใด โดยมีการกำหนดตัวบ่งชี้เป็นเชิงปริมาณ มีอัตราส่วนเปรียบเทียบการดำเนินงานกับค่าใช้จ่าย หรืออัตราส่วนของความพยายามกับการดำเนินงาน จึงเป็นการมองดูผลที่เกิดขึ้นภายใน ส่วนการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการ เป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้บรรลุถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยพิจารณาที่ผลผลิตของระบบงานหรือการวัดที่มองไปที่ผลภายนอก ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ในระยะยาว

การประเมินคุณภาพที่ดี ต้องสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมากำหนดเป็นกลยุทธ์ เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปรับปรุงคุณภาพ ผลการประเมินคุณภาพบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างประสิทธิภาพแก่องค์กร ได้แก่ การปรับปรุงการปฏิบัติงานบริการให้ดีขึ้น เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์หรือประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้รับบริการและองค์กรที่ให้บริการ กล่าวคือ นำเอาความต้องการของผู้รับบริการ ความจำเป็น ความพึงพอใจ คุณค่าที่ผู้รับบริการต้องการ มาเป็นปัจจัยในการส่งเสริมและสนับสนุนในการปรับปรุงพัฒนางาน และหากกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการจัดบริการที่ดีและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### 4.1.4 การประเมินคุณภาพบริการในห้องสมุด

การประเมินคุณภาพบริการในห้องสมุด เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดได้ทำมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยแต่เดิมห้องสมุดประเมินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้บริการ

กับผู้ใช้โดยวัดผลจากการนับจำนวน เช่น จำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุด จำนวนหนังสือที่ขอยืม จำนวนหนังสือที่มีในห้องสมุด จำนวนการให้บริการตอบคำถาม เป็นต้น ซึ่งหากพบว่าห้องสมุดแห่งใดมีจำนวนหนังสือมากและมีจำนวนกิจกรรมสูง ย่อมแสดงถึงคุณภาพของห้องสมุดได้ ในปัจจุบันการนับจำนวนลักษณะทางกายภาพต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น จำนวนหนังสือที่มีให้บริการ จำนวนหนังสือที่มีผู้ยืม หรือจำนวนผู้เข้าใช้ เป็นต้น ไม่สามารถแสดงถึงข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ทั้งหมด เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ห้องสมุดต่าง ๆ ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและได้รับข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้มากขึ้นทั้งทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด และภายนอกห้องสมุด รวมทั้งสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลของห้องสมุดได้ตลอดเวลาทั้งที่ทำงานและที่บ้าน โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด ดังนั้นการพิจารณาคุณภาพห้องสมุดจึงทำมากขึ้นกว่าเดิม โดยมีการประเมินคุณภาพของบริการควบคู่ไปด้วย และการประเมินจะทำทั้งกระบวนการในการให้บริการ และผลของการบริการที่เกิดขึ้นร่วมกัน (Chapman, K and Ragsdale, K. 2002: 8)

ครอฟอร์ด(Crawford 2000: 9) กล่าวว่า ห้องสมุดควรประเมินคุณภาพบริการด้วยเหตุผลสำคัญดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาการบริการของห้องสมุด ให้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด
2. เพื่อกำหนดความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม และสามารถจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ดังกล่าว
3. เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินมาใช้ในการพิจารณาค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น พิจารณาว่าควรลดหรือเพิ่มงบประมาณ เป็นต้น
4. เพื่อให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยนำผลจากผู้ใช้มาวิเคราะห์และหาวิธีแก้ไข

การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด สิ่งที่น่ามาใช้เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาคุณภาพ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ องค์กร และการให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งในองค์ประกอบดังกล่าว สามารถจำแนกเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ หลากหลาย แต่อย่างไรก็ตามจะประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้านเป็นหลัก คือ ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านความ

นำเชื่อถือ (Assurance) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ด้านการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) (Hernon, Nitecki, and Altman 1999: 9)

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด นอกจากเครื่องมือที่ห้องสมุดแต่ละแห่งสร้างขึ้นใช้เองแล้ว ยังมีเครื่องมือที่เป็นที่รู้จักและใช้กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ได้ในห้องสมุดแต่ละแห่ง ได้แก่ SERVQUAL และ LibQUAL ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพบริการทางการตลาด ในปี 1985 ผู้ที่วิจัยและสร้างเครื่องมือในการประเมินคือ ไชแธมอล พาราชูรามานและเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการหาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงจากการใช้บริการ ซึ่งจะทำให้สามารถนำมาพัฒนาบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ เครื่อง SERVQUAL ได้มีการนำมาใช้ประเมินคุณภาพบริการในแวดวงธุรกิจและบริการต่างๆ เช่น การธนาคาร โรงแรม ภัตตาคาร โรงงานอุตสาหกรรม โรงพยาบาล การศึกษา ห้องสมุด และอื่นๆ ในครั้งแรกได้มีการกำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ดังนี้คือ

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในการให้บริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำมั่นสัญญาที่มีให้ไว้ อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ การแสดงออกด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมจะให้บริการลูกค้าในทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือ การมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ
5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือ ความมีไมตรี มีความสุภาพ ให้เกียรติผู้อื่น มีความจริงใจและมีน้ำใจ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ มีการสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการต่อผู้ใช้ รวมทั้งมีการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) คือ การสร้างให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยปราศจากอันตรายในการมาใช้บริการ ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่างๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การติดต่อเข้ารับบริการได้ด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข้อมูลและข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ โดยสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) คือ ความพยายามค้นหาและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านดังกล่าว สามารถวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับการได้รับบริการที่ส่งมอบ ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการอาจมาจากการบอกกล่าวปากต่อปาก จากความต้องการแต่ละบุคคล จากประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือจากการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการประเมินคุณภาพจากความคาดหวังและบริการที่ได้รับตามเกณฑ์ที่กำหนด จะทำให้ทราบถึงคุณภาพของบริการว่าอยู่ในระดับใด และควรมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างไร (Cook, Heath and Thompson 2001: 147)

ในปี 1990 ทีมนักวิจัยชุดเดิมคือ ไชธธมอล, พาราซุรามานและเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry) ได้พัฒนาปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL โดยมีการสำรวจการใช้เครื่องมือดังกล่าวในองค์กรธุรกิจที่มีการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจด้านการซ่อมแซมและบำรุงรักษา ธุรกิจการเงิน โทรศัพท์ทางไกล การรักษาความปลอดภัย และการบริการบัตรเครดิต ซึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL ในครั้งนี้ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้ (Nitecki 1996: 181)

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพ ที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และ วัสดุในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้มีปัญหาคงจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความ



ต้องการ ตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามสัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงความต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการ แต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้ และผู้ให้บริการเข้าถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

สำหรับเกณฑ์ใหม่ทั้ง 5 ด้านนี้ ได้มีการรวมองค์ประกอบบางด้านที่มีความคล้ายกันของเกณฑ์เดิมมาด้วยกัน ซึ่งด้านที่เป็นเกณฑ์ เดิมที่ยังคงใช้เหมือนกันมี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเกณฑ์ใหม่ด้านความไว้วางใจ ได้มีการรวมเกณฑ์เดิม 4 ด้าน มาไว้ด้วยกัน คือ ความเชี่ยวชาญ ความมีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ส่วนด้านการเข้าถึงจิตใจ ได้รวมเกณฑ์เดิม 3 ด้าน ไว้ด้วยกันคือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจลูกค้า

เครื่องมือ SERVQUAL ที่พัฒนาปรับปรุงใหม่ ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้นจำนวน 22 ข้อ ซึ่งครอบคลุมเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน โดยคำถามแต่ละข้อจะวัดทั้งระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการได้รับบริการตามจริง และแต่ละข้อจะประเมินค่า 7 ระดับ (ระดับ 1 – 7) ข้อมูลที่ได้นำมาหาค่าความแตกต่างของคะแนนความคาดหวังกับคะแนนบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความแตกต่างของคะแนนจะสามารถบอกระดับของคุณภาพบริการได้ว่าเป็นอย่างไร ผลที่ได้จากการประเมินจะช่วยให้ผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการเข้าใจความ

ต้องการของผู้ใช้ และสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ใน ค.ศ. 1999 สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL) ร่วมกับนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทกซัส เอแอนด์เอ็ม (Texas A&M) คือ คูก ฮีทและทอมสัน (Cook, Heath and Thompson) ได้พัฒนาเครื่องมือขึ้นอีกชุดหนึ่ง เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยเฉพาะ เรียกว่า LibQUAL ซึ่งโครงการดังกล่าวยังคงพัฒนามาจนถึงปัจจุบัน การจัดทำเครื่องมือ LibQUAL ได้ปรับปรุงมาจากเครื่องมือ SERVQUAL เนื่องจากองค์ประกอบในเกณฑ์ทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL ยังไม่สามารถนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดได้ครบถ้วน และไม่ครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมของห้องสมุด (Cook, Heath and Thompson 2001: 147) สำหรับเครื่องมือ LibQUAL ได้มีการทดสอบและทำวิจัยเพื่อหาเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยทดลองกับห้องสมุดหลายแห่งในประเทศอเมริกาและแคนาดา โดยนำแนวคิดเดิมของเครื่องมือ SERVQUAL มาใช้ คือการวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและได้รับบริการจริงของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการ ซึ่งการพัฒนาเครื่องมือ LibQUAL นี้มีจุดประสงค์ดังนี้ คือ (Blixrud 2003: 5)

1. เพื่อหาหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด โดยเฉพาะ
  2. เพื่อพัฒนาเครื่องมือในลักษณะที่อยู่บนเว็บ สำหรับให้ห้องสมุดต่าง ๆ นำมาใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด
  3. เพื่อพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสำหรับใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
  4. เพื่อวางแผนในการจัดบริการของห้องสมุดให้ดีที่สุด
- ในการพัฒนาเครื่องมือ LibQUAL ทีมผู้วิจัยได้วิเคราะห์แบบทดสอบเกณฑ์ในการประเมินหลายครั้งดังนี้

เกณฑ์ใน ค.ศ. 2000 ครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้านคือ ด้านผลของการบริการ (Affect of service) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ด้านสถานที่ (Library as place) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Physical collection) และด้านการเข้าถึงมวลทรัพยากรสารสนเทศ (Access to collection) สำหรับด้านผลของการให้บริการได้รวมเกณฑ์ 3 ด้าน ของเครื่องมือ SERVQUAL เข้าด้วยกัน คือ ความไว้วางใจ การเข้าถึงจิตใจ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Cook, Heath and Thompson 2001: 147) ส่วนข้อคำถามได้ใช้ข้อคำถามจาก

เครื่องมือ SERVQUAL จำนวน 22 ข้อ และเพิ่มเติมคำถามที่เกี่ยวข้องกับการบริการของห้องสมุด โดยเฉพาะอีก 19 ข้อ รวมเป็นข้อคำถามทั้งสิ้น 41 ข้อ

ใน ค.ศ. 2001 ได้มีการปรับข้อคำถามเพิ่มเป็น 56 ข้อ ภายใต้อองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการพึ่งพาตนเอง และด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และในปี 2002 ได้ปรับลดคำถามลงเหลือ 22 ข้อ ภายใต้อองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลของการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การสร้างความน่าไว้วางใจ การสร้างความมั่นใจ และการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้ มีคำถามจำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ผู้ให้บริการเข้าถึงปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้ ให้ความสนใจผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหา ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะตอบคำถามแก่ผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ด้านสถานที่ ได้แก่ ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ บุคคล วัสดุสื่อสาร จำนวนชั่วโมงให้บริการ เสียง ความปลอดภัย อุณหภูมิ ที่จอดรถ เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ คือ สถานที่สามารถเข้าใช้อย่างสะดวกและเหมาะสมแก่การค้นคว้า มีความเงียบสงบและเป็นส่วนตัว สถานที่มีการตกแต่งเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเชิญชวนให้เข้าใช้ และมีการพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อม
3. ด้านการสืบค้น ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลออนไลน์ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดได้ง่าย ความสะดวกในการใช้ และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ คือ มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทั้งจากที่บ้านและที่ทำงาน คอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ เว็บไซต์ของห้องสมุดเป็นแหล่งให้หาข้อมูลสารสนเทศได้ด้วยตนเอง วิธีการสืบค้นข้อมูลง่ายแก่การค้นหาค้นหาได้ด้วยตนเอง การจัดทำข้อมูลง่ายแก่การเข้าถึง มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้โดยสะดวก
4. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาในการสืบค้น การมีทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนสะดวกในการค้นหา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ คือ มีวารสารครบถ้วนสมบูรณ์ มีการกำหนดระยะเวลาในการส่งมอบเอกสารในการยืมระหว่างห้องสมุด มีทรัพยากรที่หลากหลายสาขาวิชา มีการอำนวยความสะดวกในชั่วโมงเร่งด่วน มีทรัพยากรที่เป็นวัสดุสิ่งพิมพ์ครบถ้วนสมบูรณ์

จากแนวคิดของการใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL และ LibQUAL สำนักหอสมุดแห่งชาติสามารถนำเอาแนวคิดของเครื่องมือทั้งสองอย่างมาใช้ในงานบริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการสืบค้นข้อมูล ตามเกณฑ์การประเมินทั้ง 5 ด้านคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

## 4.2 ความพึงพอใจ

### 4.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามความหมายพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาคือ ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

พิน กงพูน(2529: 10) และอชันนา แสงกระจ่าง (2535: 18) ให้ความหมายความพึงพอใจ ว่า หมายถึงความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทนของความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ

โวลแมน (Wolman 1989: 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544: 7) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

### 4.2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่สำคัญ มีดังนี้

1) ทฤษฎีของเฮอส์สเบิร์ก (Herzberg's Theory) สาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ

(1) ความต้องการของคนที่จะหลีกเลี่ยงความไม่สบายต่าง ๆ และความเจ็บปวด (Animalistic Needs) สิ่งเหล่านี้เรียกว่าปัจจัยทางด้านสุขภาพอนามัย (Hygiene factors)

(2) ต้องการที่เจริญเติบโตและพัฒนาทางด้านจิต ความต้องการนี้สัมพันธ์กับสาระของงาน เช่น ความสามารถ สิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการที่เรียกว่าแรงจูงใจ และเมื่อเกิดขึ้นย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ

- 2) ทฤษฎีของวรูม (*Vroom's Theory*) สาระสำคัญมีดังนี้
- (1) บุคคลจะถูกกระตุ้นให้ทำอะไรนั้นเกิดจาก สิ่งที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจหรือสนองความต้องการของเขา และความต้องการนั้นเป็นสิ่งของ
  - (2) บุคคลจะพึงพอใจในงาน ถ้านงานนั้นเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจการกระตุ้นความพึงพอใจในงาน โดยใช้รางวัลหรือสิ่งตอบแทน จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจขึ้น
- 3) ทฤษฎีความความขัดแย้ง (*Discrepancy Theory*) สาระสำคัญมีดังนี้
- (1) ทศนคตอย่างเดยวไมใช่ตัวกำหนดความพึงพอใจ
  - (2) ความพึงพอใจเกิดจากความแตกต่างกันระหว่างความคาดหว้ง (*Expectation*) กับรางวัล (*Rewards*) เช่น ถ้าบุคคลได้สิ่งตามที่เขาคาดหว้ง ก็ยอมเกิดความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับความคาดหว้งของเขา ดังสมการ  $S = R - E$
- 4) ทฤษฎีความยุติธรรม (*Equity Theory*) มีสาระสำคัญมีดังนี้
- ความชอบหรือความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกัน หากผลที่ออกมาไม่ได้รับความเป็นธรรม ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น
- โดยสรุปแล้วทั้ง 4 ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น ได้ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจนั้นมีสาเหตุมาจากการตอบสนองความต้องการทางด้านต่าง ๆ ดังนี้
- (1) ทางด้านร่างกาย ที่เรียกว่า ปัจจัยทางด้านสุขภาพอนามัย (*Hygiene factors*)
  - (2) ทางด้านจิตใจ ที่เรียกว่า ความสมหวังในชีวิต (*Self-Actualization*)
  - (3) ทางด้านผลการกระทำในงาน
  - (4) ทางด้านความแตกต่าง
  - (5) ทางด้านความยุติธรรม

#### 4.2.3 การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะการใช้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ 2534:39)

- 1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น
- 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
- 3) การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ แสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดเรื่องคุณภาพบริการและความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้นำสาระสำคัญมาประกอบการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยเกณฑ์ที่นำมาใช้ประเมินมี 5 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ และด้านอื่นๆ

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 งานวิจัยในประเทศ

จรรยาถักษณ์ ศิริรินทร์ (2538) ศึกษาเปรียบเทียบการใช้ระบบสืบค้นรายการแบบออนไลน์ ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมวิธีการใช้ของผู้ใช้ในหอสมุดแห่งชาติ เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน ผลการวิจัยพบว่า ด้านสภาพการใช้ ผู้ใช้มักจะทราบเรื่องที่ต้องการค้นก่อนมาใช้บริการห้องสมุด ห้องสมุดมักจะมีข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการ โดยผู้ใช้มักจะค้นพบหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ และข้อมูลทั้งหมดที่ผู้ใช้ต้องการสามารถจะหาพบในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ วิธีการใช้ระบบการสืบค้นรายการแบบออนไลน์ ผู้ใช้เลือกสืบค้นจากชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ตระกูลหัวข้อเรื่อง และชื่อชุด โดยเลือกค้นตามลำดับอักษรมากกว่าค้นคำ ผู้ใช้ต้องการให้ระบบสามารถบอกได้ว่า หนังสือเล่มที่ต้องการนั้นอยู่ที่ใดในห้องสมุด ผู้ใช้ต้องการพิมพ์ผลของการสืบค้น ผู้ใช้พอใจผลที่ได้จากการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ และผู้ใช้อยังเห็นว่าตัวอักษรและตัวเลขบนหน้าจอคอมพิวเตอร์มีความชัดเจน ต้องการคู่มือการใช้ระบบอย่างละเอียดทีละขั้นตอน และต้องการให้มีการฝึกอบรมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงต้องการให้หอสมุดแห่งชาติเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ สภาพการใช้ระบบการสืบค้นรายการแบบออนไลน์หลังเข้ารับการฝึกอบรมดีกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ปัญหาและอุปสรรค

ได้แก่ ขั้นตอนการสืบค้นฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ การใช้คีย์บอร์ดค่อนข้างยุ่งยาก และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ค่อนข้างน้อย

ฉวีวรรณ ทรัพย์เสน (2538) ศึกษาการใช้สารสนเทศในหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาค จำนวน 9 แห่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศในหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้สารสนเทศส่วนใหญ่คือ ข้าราชการ นักศึกษาและประชาชน มีอายุระหว่าง 12-20 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี วัตถุประสงค์ในใช้สารสนเทศ คือ เพื่อประกอบการเรียน การศึกษา โดยประเภทของสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ คือ หนังสือตำราประกอบการเรียน หนังสือพิมพ์รายวันและรายการโทรทัศน์ และเนื้อหาวิชาที่ใช้มากที่สุดคือ ความรู้รอบตัว สำหรับปัญหาในการใช้สารสนเทศที่พบคือ หนังสือในเนื้อหาวิชาที่ต้องการมีน้อย วารสารและหนังสือที่ต้องการไม่มีบริการในห้องสมุด และโสตทัศนวัสดุมีน้อยชนิด นอกจากนี้ผู้ใช้สารสนเทศที่มีอาชีพ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ทั้งด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหาวิชา และประเภทของสารสนเทศ และประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน

กนกอร ศักดาเดช (2541) ศึกษาสภาพการให้บริการ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 510 คน เครื่องมือคือแบบสอบถาม จำนวน 10 ชุด ผลการวิจัย พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้บริการคือ ใช้ศึกษาค้นคว้า วิจัย ทำวิทยานิพนธ์ และรายงาน จะมาใช้เมื่อมีเวลาว่างในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 12.00-16.30 น. เข้าถึงข้อมูลโดยอ่านจากป้ายประกาศแนะนำการใช้ และถามบรรณารักษ์ มีความสำเร็จในการค้นเรื่องที่ต้องการ ห้องบริการที่ผู้ใช้ใช้มากที่สุดคือ ห้องบริการหนังสือพิมพ์และวารสาร ปริมาณการใช้วัสดุสารสนเทศในระดับน้อย ส่วนใหญ่ใช้หนังสือภาษาไทย หนังสือตำราวิชาการ และหนังสือพิมพ์ภาษาไทยในระดับปานกลาง โดยมีปริมาณการใช้วัสดุสารสนเทศตามห้องบริการทั้ง 10 ห้อง โดยรวมระดับน้อย ปัญหาอุปสรรคในการใช้ในระดับน้อย เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอและพื้นที่คับแคบ เครื่องเสียงบ่อยมากและเอกสารที่ถ่ายคุณภาพไม่ดี ไม่ชัดเจนในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการทั้ง 10 ห้อง โดยรวมในระดับปานกลาง ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดทั่วไปในระดับปานกลาง ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความต้องการคู่มือช่วยค้นเรื่องที่ละเอียด สามารถค้นเอกสารได้อย่างสมบูรณ์ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ความรู้ กิจกรรม บริการ และวัสดุห้องสมุดสู่ผู้ใช้ และมีคู่มือการใช้หอสมุดแห่งชาติที่สมบูรณ์และถูกต้องในระดับปานกลาง โดยมีความต้องการในการใช้ห้องบริการทั้ง 10 ห้อง โดยรวมในระดับมาก

เบญจมาศ เพ็ชรพิรุณ (2541) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดชุมพร เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามเพศ อายุ อาชีพ และสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการ

ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดชุมพร ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ 18-35 ปี ส่วนระดับการศึกษา กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าใช้บริการมากที่สุด ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นสมาชิกห้องสมุดอาชีพที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา ห้องสมุดที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดคือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด ความต้องการใช้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกโรงเรียน และการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการจัดการศึกษานอกโรงเรียนและการจัดการศูนย์ข้อมูลชุมชนมีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการตามเพศ อายุ อาชีพ และสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการคือ สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และบริการถ่ายเอกสาร

วาสนา งามดวงใจ (2541) ศึกษาการใช้ข้อมูลรายการในตัวเล่มที่กำหนดโดยหอสมุดแห่งชาติของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดสถาบันราชภัฏ และห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบการใช้และความคิดเห็นของบรรณารักษ์เกี่ยวกับข้อมูลรายการในตัวเล่มที่กำหนดโดยหอสมุดแห่งชาติ การทำรายการหนังสือที่จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย โดยศึกษาจากข้อมูลรายการที่พิมพ์ในตัวเล่มหนังสือที่กำหนดโดยหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 800 รายการ และบรรณารักษ์ จำนวน 12 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบบันทึกข้อมูลและแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า การใช้ข้อมูลรายการในตัวเล่มที่กำหนดโดยหอสมุดแห่งชาติ สถาบันราชภัฏมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลมากที่สุด โดยรายการหลักแก้ไขชื่อและนามสกุล ใช้ชื่อผู้แต่งเดิมลงรายการสำหรับหนังสือแปล และใช้ชื่อรองลงเป็นรายการหลัก รายการหัวเรื่อง มีการกำหนดหัวเรื่องใหม่เพิ่มเติมและการไม่ใช้หัวเรื่องที่ปรากฏตามข้อมูลรายการในตัวเล่ม รายการเพิ่มเติมอื่น ๆ ในแนวสืบค้น ผู้เรียบเรียง ผู้แปล ผู้เขียนภาพประกอบ บรรณารักษ์ หน่วยงานราชการ นิติบุคคล รายการเลขหมู่ระบบทศนิยมของคิวอี้เปลี่ยนแปลงเลขหมวดย่อย และการไม่ใช้เลขหมู่ที่ปรากฏตามข้อมูลรายการในตัวเล่ม ห้องสมุดทุกแห่งมีการใช้ข้อมูลรายการในตัวเล่มแต่จะใช้โดยเปลี่ยนแปลงหรือไม่เปลี่ยนแปลง โดยมีเหตุผลในการใช้ข้อมูลว่า เชื่อถือคุณภาพของผู้ผลิตข้อมูล

สหมิตร สรรพอำไพ (2541) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดเฉลิมราชกุมารี ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยจำแนกเป็น 3 ด้านคือ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการจัดการศึกษานอกโรงเรียน ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยจำแนกตามเพศและอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ใน พ.ศ. 2540 จำนวน 981 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวนร้อยละ 15



ของประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการจัดการศึกษานอกโรงเรียน และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย รองลงมาคือด้านการจัดการศึกษานอกโรงเรียน และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนตามลำดับ ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดแตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากกลุ่มผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีอายุ 18-50 ปี

อมรรัตน์ เชาวลิต (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก ผลการวิจัยพบว่า (1) นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้ห้องสมุดมี ภูมิหลังในการใช้ห้องสมุดโดยเรียนรู้จากการเรียนในระดับปริญญาตรี มาใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง มีความถี่ในการใช้ห้องสมุด 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งช่วงเวลาที่เข้ามาใช้มากที่สุด คือ ก่อนเวลาเข้าเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ในการอ่านหนังสือเพื่อหาข้อมูลประกอบการเขียนรายงาน เพื่อยืม – คืน หนังสือและเอกสารต่าง ๆ และเพื่อทำการบ้านหรือรายงาน ประเภทสิ่งพิมพ์ที่ใช้มากที่สุด คือ หนังสือตำรา นักศึกษาค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการด้วยการใช้บัตรรายการและบัตรครรชนิตต่าง ๆ ซึ่งผลของการค้นหาสิ่งพิมพ์ส่วนมากค้นได้ บริการที่ใช้มากที่สุด คือ บริการยืม – คืน นอกจากนี้ยัง พบว่า นอกจากนักศึกษานิยมเข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกริกแล้วนักศึกษายังนิยมเข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ด้วย (2) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการสารสนเทศ (1) ในด้านระบบการให้บริการในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิดปิดทำการของสำนักหอสมุด ระยะเวลาในการให้ยืมสิ่งพิมพ์ (2) ส่วนพฤติกรรมผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และ (3) อาคารสถานที่ที่มีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง (4) ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่นักศึกษาประสบมากที่สุด ได้แก่ อาคารสถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่เป็นแหล่งวิชาการ ทรัพยากรสารสนเทศในสาขาและที่เกี่ยวข้องไม่หลากหลาย มีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการปัญหาและอุปสรรคที่นักศึกษาประสบในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบจัดเก็บและคู่มือช่วยค้น บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด พฤติกรรมผู้ให้บริการและระเบียบการใช้ห้องสมุด (3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศโดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อายุ พบว่า อายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการและด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนอาชีพ และ คณะ/สาขาที่ศึกษา พบว่า อาชีพและคณะ/สาขาวิชาที่ศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อ (1) ด้านระบบการให้บริการ (2) ด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการและ (3) ด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน ส่วนใน

ด้านทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสภาพการ โดยใช้อัตราความถี่ ซึ่งเมื่อวัดระดับความพึงพอใจแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันทุกด้าน

กันตพร กากแก้ว (2542) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านบริการและด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์และอาคารสถานที่ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ พบว่า สมาชิกเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อห้องสมุดอำเภอแตกต่างกัน โดยสมาชิกที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สมาชิกที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอแตกต่างกัน โดยสมาชิกที่เป็นนักเรียนและนักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มีอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกที่รับราชการและอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2542) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนาของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นเพศหญิง คณะนิติศาสตร์ มาเรียนเป็นประจำ และพักอาศัยที่หอพักราม 2 เข้าใช้บริการห้องสมุดไม่แน่นอน เมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน ส่วนมากจะอ่านหนังสือในห้องสมุด ใช้หนังสือตำราเรียนมหาวิทยาลัย วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ค้นจากชั้นหนังสือ นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 7 ด้าน อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง ระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

เนาวรัตน์ ปัญญางาม (2543) ได้ศึกษา เรื่อง การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ นิยมศึกษาวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากคำอธิบายบนจอคอมพิวเตอร์ เมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้น ผู้ใช้จะศึกษาจากคู่มือที่วางข้างจอภาพ ผู้ใช้ไม่นิยมใช้การสืบค้นจากหมายเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) ทั้งนี้ ผู้ใช้ต้องการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ใช้ต้องการให้ระบบช่วยเหลือโดยแจ้งความผิดพลาดที่เกิดจากการสืบค้นในระดับน้อยที่สุด

มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) ศึกษาการใช้บริการ ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดองค์การสหประชาชาติในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อค้นคว้าหนังสือ และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ความถี่ในการใช้ไม่แน่นอน วิธีการค้นหาส่วนใหญ่ใช้การสอบถามจากบรรณารักษ์ ทรัพยากรสารสนเทศที่นิยมใช้มากเรียงตามลำดับ ได้แก่ หนังสือ เอกสารวิชาการ หนังสือรายปี และสถิติ สภาพทั่วไปของห้องสมุดในด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้มีความเห็นว่าใช้บริการได้สะดวก แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ มีการถ่ายเทของอากาศดี และบริเวณห้องสมุดสะอาด ชั้นเก็บหนังสือให้ความสะดวกในการหยิบใช้ มีความเหมาะสมเป็นระเบียบ สะดวกในการค้นหา ด้านบริการของห้องสมุด โดยรวมเป็นที่พอใจของผู้ใช้ ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการเปิดให้บริการน้อยเกินไป และมีระเบียบข้อบังคับมากเกินไป ส่วนปัญหาอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลางและน้อย ความต้องการใช้บริการห้องสมุดองค์การสหประชาชาติโดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการให้ขยายเวลาการให้บริการให้มากขึ้น เพิ่มบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือ วารสารบางประเภท ให้บริการถ่ายเอกสารราคาประหยัด จัดหาหนังสือใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งขอรับวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น

รุจิรา เหลืองอุบล (2543) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสาร และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านเครื่องมือช่วยค้น ด้านวารสารและนิตยสาร ด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสารสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน (ยกเว้นด้านบุคลากร) มากกว่านิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาตรีระบบพิเศษ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน มากกว่านิสิตระดับปริญญาตรีระบบปกติ แต่นิสิตระดับปริญญาโทระบบปกติ และนิสิตปริญญาโทระบบพิเศษ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็น

และข้อเสนอแนะคือควรเพิ่มจำนวนวารสารที่ทันสมัยและเพิ่มวารสารในบางสาขา จัดเรียงวารสารให้เรียบร้อยสะดวกต่อการค้นหา เพิ่มจำนวนเครื่องสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ เพิ่มจำนวนเครื่องให้บริการ OPAC และเพิ่มรายละเอียดในรายการ OPAC บุคลากรควรสนใจผู้ให้บริการมากกว่านี้ โต๊ะ เก้าอี้ไม่เพียงพอ บริเวณค้ำแคบ อากาศไม่ถ่ายเท ควรมีวิธีการให้คำแนะนำที่ดีกว่าเดิม ควรบริการให้รวดเร็ว และควรมีบริการอื่น ๆ เช่น การยืมวารสารและนิตยสารออกนอกห้องสมุด และเพิ่มการประชาสัมพันธ์

กานต์รวี โกมลดิษฐ์ (2544) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวัสดุห้องสมุด ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามลักษณะของหลักสูตร และลักษณะของกลุ่มวิชา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 612 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่เรียนกลุ่มวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจรายด้านแตกต่างกันคือ ด้านวัสดุห้องสมุด

สายฝน บุษบา (2545) ศึกษาเรื่องความต้องการและสภาพการใช้สารสนเทศของนักศึกษาและอาจารย์ในสถาบันวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาและอาจารย์ส่วนใหญ่ ใช้สารสนเทศจากห้องสมุดคณะมากที่สุด อัตราเฉลี่ยความถี่ในการที่ใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ สัปดาห์ละ 2-5 ครั้ง และภาคการศึกษาละ 2-3 ครั้ง ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการคือ วันทำงาน (จันทร์ - ศุกร์) โดยเข้าถึงสารสนเทศด้วยวิธีการค้นจากโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านงานบริการสารสนเทศ มีความต้องการใช้การบริการอินเทอร์เน็ต บริการเครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์งาน บริการถ่ายเอกสาร ผลการเปรียบเทียบความต้องการและสภาพการใช้สารสนเทศของนักศึกษาและอาจารย์ในสถาบันวิทยบริการในด้านประเภทเนื้อหาและงานบริการสารสนเทศพบว่ามี ความแตกต่างกัน

บุญญจิตต์ สุวรรณางกูร (2546) ศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการและความคิดเห็นของผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการห้องสมุดของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาคกลาง พบว่า ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการมีความต้องการและความคิดเห็นทุกด้านอยู่ในระดับมาก สภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบริการและด้านวัสดุสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน สำหรับด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากรของห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย

ผู้บริหารและบรรณารักษ์ที่มีเพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ต่างกัน มีสภาพปัญหา ความต้องการและความคิดเห็นต่อห้องสมุดของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาค กลางไม่แตกต่างกัน และพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีสภาพปัญหา ความต้องการและ ความคิดเห็นต่อห้องสมุดของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาคกลางไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อห้องสมุดของศูนย์บริการการศึกษานอก โรงเรียนอำเภอในภาคกลางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในประเทศทั้งหมด พอสรุปได้ดังนี้

### 5.1.1 สภาพการใช้บริการ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้ระบบสืบค้นรายการแบบออนไลน์ ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม วิธีการใช้ของผู้ใช้ในหอสมุดแห่งชาติ พบว่า หลังเข้ารับการฝึกอบรมดีกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ขั้นตอนการสืบค้นฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ การใช้คีย์บอร์ดค่อนข้าง ยุ่งยาก และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ค่อนข้างน้อย (จรรยาฤกษ์ ศิริบรรณรัตน์ 2538) สภาพการใช้บริการ ปัญหาและความต้องการ ในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ หอสมุดแห่งชาติ พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการใช้ในระดับน้อย เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอและ พื้นที่คับแคบ เครื่องเสียบ่อยมากและเอกสารที่ถ่ายคุณภาพไม่ดี ไม่ชัดเจน ปัญหาและอุปสรรคใน การใช้วัสดุสารสนเทศตามห้องบริการทั้ง 10 ห้อง ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความต้องการคู่มือช่วยค้นเรื่องที่ ละเอียดสามารถค้นเอกสารได้อย่างสมบูรณ์ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ความรู้ กิจกรรม บริการและวัสดุห้องสมุดสู่ผู้ใช้ และมีคู่มือการใช้หอสมุดแห่งชาติที่สมบูรณ์และถูกต้อง (กนกอร ศักดาเดช 2541) ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ สารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่นักศึกษาประสบมาก ได้แก่ อาคารสถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่เป็นแหล่งวิชาการ ทรัพยากรสารสนเทศในสาขาและที่ เกี่ยวข้องไม่หลากหลาย มีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ (อมรรัตน์ เชาวลิขิต 2541) การใช้บริการ ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดองค์การสหประชาชาติในประเทศไทย พบว่า ปัญหาใน การใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการเปิดให้บริการน้อยเกินไป และมี ระเบียบข้อบังคับมากเกินไป ส่วนปัญหาอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลางและน้อย (มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ 2543) สภาพปัญหา ความต้องการและความคิดเห็นของผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการ ห้องสมุดของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาคกลาง พบว่า สภาพปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ด้าน การบริการและด้านวัสดุสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน สำหรับด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากรของห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย

**5.1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่าง ๆ** ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดเฉลิมราชกุมารี ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการจัดการศึกษานอกโรงเรียน ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (สหมิตร สรรพอำไพ 2541) ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยติดต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยติดต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริกในด้านระบบการจัดการสารสนเทศในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิดปิดทำการของสำนักหอสมุด ระยะเวลาในการให้ยืมสิ่งพิมพ์ (อมรรัตน์ เชาวลิต 2541) ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนาของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 7 ด้าน อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง ระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นอกจากนี้ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด (ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธ์ 2542) ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านบริการและด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์และอาคารสถานที่ (กันขพร กากแก้ว 2542) ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของงานวารสารสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสาร และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า ดังนี้ ด้านเครื่องมือช่วยค้น ด้านวารสารและนิตยสาร ด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสารสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน (ยกเว้นด้านบุคลากร) มากกว่านิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาตรีระบบพิเศษ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการโดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน มากกว่านิสิตระดับปริญญาตรีระบบปกติ แต่นิสิตระดับปริญญาโทระบบปกติ และนิสิตปริญญาโทระบบพิเศษ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน (รุจิรา เหลืองอุบล 2543) ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่เรียนกลุ่มวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจรายด้านแตกต่างกันคือ ด้านวัสดุห้องสมุด

**5.1.3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** ผลการวิจัยพบว่า การใช้สารสนเทศใน หอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาค จำนวน 9 แห่ง มีวัตถุประสงค์ในใช้สารสนเทศ คือ เพื่อประกอบการ เรียน การศึกษา โดยประเภทของสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ หนังสือตำราประกอบการเรียน หนังสือพิมพ์รายวันและรายการโทรทัศน์ และเนื้อหาวิชาที่ใช้มากที่สุดคือ ความรู้รอบตัว (ฉวีวรรณ ทรัพย์เสน 2538) การใช้ระบบสืบค้นรายการแบบออนไลน์ ก่อนและหลังเข้ารับการ ฝึกอบรมวิธีการใช้ของผู้ใช้ในหอสมุดแห่งชาติ พบว่า วิธีการใช้ระบบการสืบค้นรายการแบบ ออนไลน์ผู้ใช้เลือกสืบค้นจากชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ตระกูลหัวข้อเรื่อง และชื่อชุด โดยเลือกค้นตามลำดับ อักษรมากกว่าค้นคำ ผู้ใช้ต้องการให้ระบบสามารถบอกได้ว่า หนังสือเล่มที่ต้องการนั้นอยู่ที่ใดใน ห้องสมุด (จรรยาภรณ์ ศิริวรรณ 2538) การใช้ข้อมูลรายการในตัวเล่มที่กำหนดโดยหอสมุด แห่งชาติ สถาบันราชภัฏมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลมากที่สุด โดยรายการหลักแก้ไขชื่อและนามสกุล ใช้ชื่อผู้แต่งเดิมลงรายการสำหรับหนังสือแปล และใช้ชื่อรองลงเป็นรายการหลัก รายการหัวเรื่อง มีการกำหนดหัวเรื่องใหม่เพิ่มเติมและการไม่ใช้หัวเรื่องที่ปรากฏตามข้อมูลรายการในตัวเล่ม รายการเพิ่มเติมอื่น ๆ ในแนวสืบค้น ผู้เรียบเรียง ผู้แปล ผู้เขียนภาพประกอบ บรรณาธิการ หน่วยงานราชการ นิติบุคคล รายการเลขหมู่ระบบทศนิยมของคิวอี้เปลี่ยนแปลงเลขหมวดย่อย และการไม่ใช้เลขหมู่ที่ปรากฏตามข้อมูลรายการในตัวเล่ม ห้องสมุดทุกแห่งมีการใช้ข้อมูลรายการ ในตัวเล่มแต่จะใช้โดยเปลี่ยนแปลงหรือไม่เปลี่ยนแปลง โดยมีเหตุผลในการใช้ข้อมูลว่า เชื่อถือ คุณภาพของผู้ผลิตข้อมูล (วาสนา งามดวงใจ 2541) ผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ นิยมศึกษาวิธีการ สืบค้นสารสนเทศจากคำอธิบายบนจอคอมพิวเตอร์ เมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้น ผู้ใช้ จะศึกษาจากคู่มือที่วางข้างจอภาพ ผู้ใช้ไม่นิยมใช้การสืบค้นจากหมายเลขมาตรฐานสากลประจำ วารสาร (ISSN) ทั้งนี้ ผู้ใช้ต้องการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใน ระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ใช้ต้องการให้ระบบช่วยเหลือโดยแจ้งความผิดพลาดที่เกิดจากการ สืบค้นในระดับน้อยที่สุด (เนาวรัตน์ ปัญญางาม 2543)

## 5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

เฮอ์เบิร์ต(Herbert 1993)ได้ทำการศึกษาคุณภาพของการบริการยืมระหว่าง ห้องสมุดของห้องสมุดประชาชนในประเทศแคนาดา โดยใช้แบบสอบถามการประเมินคุณภาพของ SERVQUAL ตามเกณฑ์คุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความ น่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึง จิตใจ โดยศึกษาความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของผู้ใช้ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจำนวน 130 คน ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า

ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงกว่าระดับที่ได้รับบริการจริง 4 ด้าน ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้มีระดับการได้รับบริการจริงสูงกว่าระดับความคาดหวัง และผู้ใช้เห็นว่าเกณฑ์คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนเกณฑ์ด้านลักษณะทางกายภาพเป็นเกณฑ์คุณภาพที่ผู้ใช้เห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุด

นิยอนเซนกาและบิซิมมานา(Niyonsenga and Bizimana 1996) ได้ทำการศึกษาถึงการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติราวันดา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรีปริญญาโท ปริญญาเอกและอาจารย์ จำนวน 218 คน แบบสอบถามจะเป็นข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ การใช้ห้องสมุด และความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุด เวลาที่เปิดให้บริการ การเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุด ความช่วยเหลือของบุคลากรห้องสมุด ระยะเวลาในการให้ยืม นโยบายการให้ยืมหนังสือ ความเพียงพอของทรัพยากร การบริการวารสารและบริการโสตวัสดุ ผลของการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติราวันดาเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย ปัญหาต่าง ๆ เกิดจากหน้าที่ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม การขาดทักษะการให้บริการ การตอบคำถามห้องสมุด การมีบริการถ่ายเอกสารที่ไม่เพียงพอ ระบบการให้ยืม-คืนหนังสือไม่เป็นระบบ การให้บริการวารสารไม่เพียงพอ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อน้ำหนักของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ดี นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เป็นอาจารย์และนักวิจัยมีความพึงพอใจในการให้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับสูงกว่าเมื่อเทียบกับกลุ่มที่เป็นนักศึกษาทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มอาจารย์และนักวิจัยได้รับสิทธิพิเศษจากทางห้องสมุด

โคลแมนและคณะ(Coleman and Others 1997) ได้ทำการศึกษาถึงการคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดสเตอร์ลิง ซี อีแวนส์ (Stering C.Evans) โดยใช้เทคนิค SERVQUAL ในการวัดการรับรู้ในบริการของห้องสมุดและระดับบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการในด้านความถูกต้อง การตอบสนอง การประกันคุณภาพ การให้ความสนใจ และเครื่องมือในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะบริการที่เป็นอยู่จริงแตกต่างกัน ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในบางประเด็น ขณะที่ประเด็นเครื่องมือในการให้บริการ เป็นเรื่องที่มีมากเกินกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการซึ่งสิ่งที่ได้จาก การสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้บริการนี้ จะเป็นแนวทางที่สำคัญในการปรับปรุงบริการที่มีคุณภาพให้แก่ผู้ใช้บริการตามหลักการบริการคุณภาพโดยรวมต่อไป

ไวท์ (White 1998) ได้ทำการศึกษาถึงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดสาขาในมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย (Virginia) โดยใช้แบบสอบถามตามเครื่องมือของ SERVQUAL ครอบคลุมเกณฑ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ



มีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ โดยส่วนที่ 1 เป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ประเมินความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนที่ 2 ให้ผู้ตอบจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพทั้ง 5 ด้าน และส่วนสุดท้ายเป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาจากห้องสมุดทั้ง 2 สาขา คือห้องสมุดสาขาอัลเดอร์แมน(Alderman) จำนวน 421 คน และห้องสมุดสาขาฟิสก์คิมบอลอาร์ตส์(Fiske Kimball Arts) จำนวน 261 คน รวมทั้งสิ้น 682 คน ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบ สนองของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีค่าสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับการประเมินคุณภาพงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ผู้มีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับที่ได้รับ

ทาพิซาและกามินิ (Thapisa and Gamini 1999) ได้ทำการศึกษาถึงคุณภาพบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยบอตสวานา (Botswana) ประเทศบอตสวานา ที่ผู้ใช้ได้รับจริง โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับจากเครื่องมือ SERVQUAL ประกอบด้วยคำถามจำนวน 44 ข้อ ครอบคลุมเกณฑ์คุณภาพ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของบริการ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึง ด้านการสื่อสาร และด้านลักษณะทางกายภาพ คำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์และนักศึกษา จำนวน 400 คน จากห้องสมุดคณะ จำนวน 5 คณะ คณะละ 50 คน จำแนกเป็นอาจารย์จำนวน 20 คน และนักศึกษาจำนวน 60 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 243 ชุด ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และอาจารย์ในแต่ละคณะได้รับบริการจริงแตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาปริญญาตรี พบว่า ได้รับบริการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

สโนช และปีเตอร์มานเนค(Snoj and Petermanec 2001) ได้ทำการศึกษาถึงความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยมาริบอร์(Maribor) ประเทศสโลเวเนีย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นอาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก จำนวน 393 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 45 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านอุปกรณ์และข้อมูล ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการสารสนเทศ และด้านผู้ให้บริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale) ผลการวิจัยพบว่า ในองค์ประกอบด้านผู้ให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ความไว้วางใจ และ

การแสดงออกกับผู้ใช้ สำหรับในองค์ประกอบ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์และข้อมูล ข้อที่ผู้ใช้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสาร ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และความสะดวกในการติดต่อสำรองหนังสือ สำหรับระดับที่ได้รับจริง พบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงในระดับมากที่สุดมี 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลมีการเชื่อมต่อเครือข่ายกับห้องสมุดอื่น มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และการสืบค้นข้อมูลจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด ส่วนองค์ประกอบที่ผู้ใช้ประเมินว่ามีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านผู้ให้บริการ และองค์ประกอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบริการสารสนเทศ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศทั้งหมด 5 เรื่อง ดังกล่าวสามารถสรุปประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด ได้ดังนี้

**5.2.1 ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด** จากการศึกษาของโคลแมนและคณะ(Coleman and Other 1997) ถึงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดสเตอร์ลิง ซีอีแวนส์ (Stering C.Evans๑) โดยใช้เทคนิค SERVQUAL พบว่า ลักษณะบริการที่เป็นอยู่จริงแตกต่างกัน ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในบางประเด็น ขณะที่ประเด็นเครื่องมือในการให้บริการเป็นเรื่องที่มากเกินกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการซึ่งสิ่งที่ได้จากการสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้บริการนี้ จะเป็นแนวทางที่สำคัญในการปรับปรุงบริการที่มีคุณภาพให้แก่ผู้ให้บริการตามหลักการบริการคุณภาพโดยรวมต่อไป และการศึกษาของไวท์ (White 1998) ถึงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดสาขาในมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย โดยใช้เครื่องมือของ SERVQUAL พบว่า เกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และด้านลักษณะทางกายภาพ และผลการศึกษาของทาพิซ่าและกามินี (Thapisa and Gamini 1999) เกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดสาขาในมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย โดยใช้แบบสอบถามตามเครื่องมือของ SERVQUAL ครอบคลุมเกณฑ์ 5 ด้าน พบว่า เกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และด้านลักษณะทางกายภาพ

**5.2.2 ด้านความพึงพอใจ** พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติรวันดาเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย และผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เป็นอาจารย์และนักวิจัยมีความพึงพอใจในการให้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับสูงกว่าเมื่อเทียบกับกลุ่มที่เป็นนักศึกษาทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มอาจารย์และนักวิจัยได้รับสิทธิพิเศษจากทางห้องสมุดนิยมนเซนกาและบิซิมานา (Niyonsenga and Bizimana 1996)

**5.2.3 ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับจริง** จากการศึกษาคุณภาพของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดประชาชนในประเทศแคนาดา พบว่า ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงกว่าระดับที่ได้รับบริการจริง 4 ด้าน ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้มีระดับการได้รับบริการจริงสูงกว่าระดับความคาดหวัง และผู้ใช้เห็นว่าเกณฑ์คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนเกณฑ์ด้านลักษณะทางกายภาพเป็นเกณฑ์คุณภาพที่ผู้ใช้เห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุดเฮอเบิร์ด (Herbert 1993) ความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหาร ธุรกิจของมหาวิทยาลัยมาริบอร์ (Maribor) ประเทศสโลเวเนีย พบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสาร ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และความสะดวกในการติดต่อสำรองหนังสือ สำหรับระดับที่ได้รับจริง พบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงในระดับมากที่สุดมี 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลมีการเชื่อมต่อเครือข่ายกับห้องสมุดอื่น มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และการสืบค้นข้อมูลจากรายการออนไลน์ของห้องสมุดสนอชและปีเตอร์มานาค (Snoj and Petermanec 2001)

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ทั้งที่มาใช้บริการด้วยตนเองตามห้องบริการทั้ง 12 ห้อง และที่ใช้บริการทางโทรศัพท์ทั้ง 3 ประเภท ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลของผู้วิจัยในระยะเวลา 1 สัปดาห์ (ระหว่างวันที่ 23-29 มกราคม พ.ศ. 2548) พบว่า มีจำนวนผู้ที่มาใช้บริการด้วยตนเองตามห้องบริการทั้ง 12 ห้อง รวมทั้งสิ้น จำนวน 19,759 คน และผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน 647 คน

กลุ่มตัวอย่าง เลือกจากประชากร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละห้องบริการ (Proportional to Size) รวมทั้งผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 10 ของประชากรที่ใช้ห้องบริการ (ยกเว้นห้องบริการที่มีผู้เข้าใช้ไม่ถึง 100 คน จะใช้จำนวนทั้งหมด ร้อยละ 100) และร้อยละ 30 ของประชากรที่ใช้บริการทางโทรศัพท์ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ห้องบริการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,106 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการทางโทรศัพท์ รวม 196 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้ใช้บริการต่อสัปดาห์และขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามห้องบริการ

ลำดับ	ห้องบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง
1.	ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (บริการหนังสือหายาก)	12	12
2.	ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก (402) และหอพระสมุดวชิรญาณ	16	16
3.	ห้องบริการโสตทัศนวัสดุ (314)	51	51
4.	ห้องสมุดวิจิตรวาทการ (303)	64	64
5.	ห้องบริการสืบค้นข้อมูล	809	81
6.	ห้องสมุดดนตรีพุทธระหม่อมสิรินธร และหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9	850	85
7.	ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย (3-1)	1,669	168
8.	ห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง (103)	2,301	230
9.	ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา (213)	2,669	267
10.	ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์(302) และห้องอนุমানราชชน	2,891	289
11.	ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (205)	3,026	303
12.	ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ (204)	5,401	540
	<b>รวม</b>	<b>19,759</b>	<b>2,106</b>

ตารางที่ 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ต่อสัปดาห์และขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบริการ

ลำดับ	ประเภทบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง
1.	ข้อมูลทางบรรณานุกรมหนังสือ (Cataloging in Publication - CIP)	129	39
2.	เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (International Standard Serial Number –ISSN)	197	60
3.	เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (International Standard Book Number – ISBN)	321	97
<b>รวม</b>		<b>647</b>	<b>196</b>

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการในห้องบริการ และผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน 15 ชุด ดังนี้

- ชุดที่ 1 แบบสอบถามห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา
- ชุดที่ 2 แบบสอบถามห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์
- ชุดที่ 3 แบบสอบถามห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี
- ชุดที่ 4 แบบสอบถามห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชน
- ชุดที่ 5 แบบสอบถามห้องสมุดวิจิตรวาทการ
- ชุดที่ 6 แบบสอบถามห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว
- ชุดที่ 7 แบบสอบถามห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย
- ชุดที่ 8 แบบสอบถามห้องโสตทัศนวัสดุ
- ชุดที่ 9 แบบสอบถามห้องวารสารและหนังสือพิมพ์
- ชุดที่ 10 แบบสอบถามห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9
- ชุดที่ 11 แบบสอบถามห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก

- ชุดที่ 12 แบบสอบถามห้องบริการสืบค้นข้อมูล  
 ชุดที่ 13 แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISBN)  
 ชุดที่ 14 แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISSN)  
 ชุดที่ 15 แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ (CIP)

## 2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 *แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการห้องบริการ (ชุดที่ 1-12)* แบ่งออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ 1** สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ รวม 4 ข้อ

**ตอนที่ 2** สภาพการใช้บริการห้องต่าง ๆ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ในการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ระยะเวลาที่มาใช้ในแต่ละครั้ง และวิธีการที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ และทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องบริการ เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ และ ด้านอื่น ๆ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องบริการ** ได้แก่ ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหาด้านผู้ให้บริการ ปัญหาด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม และปัญหาด้านอื่น ๆ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเสรี

**2.1.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ (ชุดที่ 13 -15)** ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพ และคำถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเสรี

## 2.2 วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

**2.2.1 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำกรวิจัย** เพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตในการสร้างแบบสอบถาม

**2.2.2 ศึกษาวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้**

**2.2.3 นิยามตัวแปรเพื่อสร้างแบบสอบถาม**

**2.2.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปร และวัตถุประสงค์ของการวิจัย** โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

**2.2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขและผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 15 ชุด** ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency –IOC)

**2.2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง**

**2.2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (try out)** กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย จำนวน 50 ชุด และผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ (ISBN) จำนวน 30 ชุด หาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยการคำนวณด้วยสูตรสัมประสิทธิ์ของอัลฟาของครอนบาค (Cronbach ' s Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการในห้องบริการ เท่ากับ 0.9074 และแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ เท่ากับ 0.8991



### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 19 ธันวาคม 2548 – 10 มีนาคม 2549

3.2 จัดเตรียมแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด

3.3 ประสานงานกับบรรณารักษ์ในแต่ละห้อง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการจัดเก็บข้อมูลพร้อมทั้งจัดแบบสอบถามให้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ และกำหนดวันขอรับคืน

3.4 ติดตามขอรับแบบสอบถามคืนจากบรรณารักษ์ในแต่ละห้อง ตามระยะเวลาที่กำหนด จนได้แบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรวจความครบถ้วน และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

4.2 สภาพการใช้บริการในห้องบริการและการใช้บริการทางโทรศัพท์

4.2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง และวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

4.2.2 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องบริการ วิเคราะห์ระดับการใช้ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรในระดับน้อยที่สุด

**4.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการในห้องบริการและการใช้บริการทางโทรศัพท์**  
วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

**4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการในห้องบริการและการใช้บริการทางโทรศัพท์** จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้ค่า (t-test) สำหรับตัวแปรที่มีสองกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance –ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มี มากกว่าสองกลุ่ม และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'

**4.5 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการในห้องบริการและการใช้บริการทางโทรศัพท์**  
วิเคราะห์โดยใช้หลักการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
- ส่วนที่ 2 สภาพการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ
- ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
- ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ

มีรายละเอียดดังนี้

#### ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ แสดงผล ดังตารางที่ 4.1- 4.4

ตารางที่ 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

บริการในห้องบริการ/บริการทางโทรศัพท์	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>บริการในห้องบริการ</b>						
1. ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา (213)	119	5.7	148	7.0	267	12.7
2. ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ (204)	223	10.6	317	15.1	540	25.7
3. ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (205)	104	4.9	199	9.4	303	14.3
4. ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์(302) และห้องอนุমানราชชน	99	4.7	190	9.0	289	13.7
5. ห้องสมุดวิจิตรวาทการ (303)	24	1.1	40	1.9	64	3.0
6. ห้องสมุดพระมกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (บริการหนังสือหายาก)	6	0.3	6	0.3	12	0.6
7. ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย (3-1)	36	1.7	132	6.3	168	8.0
8. ห้องโสตทัศนวัสดุ (314)	40	1.9	11	0.5	51	2.4
9. ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ (103)	89	4.2	141	6.7	230	10.9
10. ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร และหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระ เจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9	26	1.2	59	2.8	85	4.0
11. ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก (402) และหอพระสมุดวชิรญาณ	6	0.3	10	0.5	16	0.8
12. ห้องบริการสืบค้นข้อมูล	43	2.1	38	1.8	81	3.9
<b>รวม</b>	<b>815</b>	<b>38.7</b>	<b>1291</b>	<b>61.3</b>	<b>2,106</b>	<b>100.0</b>
<b>บริการทางโทรศัพท์</b>						
13. เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ(ISBN)	21	10.7	76	38.8	97	49.5
14. เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN)	21	10.7	39	19.9	60	30.6
15. ข้อมูลทางบรรณานุกรมหนังสือ (CIP)	7	3.6	32	16.3	39	19.9
<b>รวม</b>	<b>49</b>	<b>25.0</b>	<b>147</b>	<b>75.0</b>	<b>196</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ใช้บริการในห้องบริการ และผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.3 และร้อยละ 75.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำนวนตามอายุ

บริการในห้องบริการ/บริการทางโทรศัพท์	12 - 17 ปี		18- 25 ปี		26 - 35 ปี		36-45 ปี		มากกว่า 45 ปี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
<b>บริการในห้องบริการ</b>												
1. ห้องทั่วไป ปรชญาศสนา	37	1.8	149	7.1	42	2.0	22	1.0	17	0.8	267	12.7
2. ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์	42	2.0	232	11.0	115	5.5	115	5.5	36	1.7	540	25.7
3. ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี	42	2.0	198	9.4	26	1.2	21	1.0	16	0.8	303	14.4
4. ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ฯ	70	3.3	154	7.3	28	1.3	15	0.8	22	1.0	289	13.7
5. ห้องสมุดจิตรวาทกร	3	0.1	39	1.9	9	0.4	7	0.3	6	0.3	64	3.0
6. ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว	0	0.0	5	0.2	4	0.2	1	0.1	2	0.1	12	0.6
7. ห้องวิทยนิพนธ์และงานวิจัย	2	0.1	108	5.1	33	1.6	16	0.8	9	0.4	168	8.0
8. ห้องโสตทัศนวัสดุ	18	0.9	17	0.8	8	0.4	5	0.2	3	0.1	51	2.4
9. ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์	13	0.6	120	5.7	42	2.0	27	1.3	28	1.3	230	10.9
10. ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมฯ	33	1.6	28	1.3	6	0.3	11	0.5	7	0.3	85	4.0
11. ห้องบริการหนังสือตัวเขียนฯ	0	0.0	2	0.1	7	0.3	1	0.1	6	0.3	16	0.8
12. ห้องบริการสืบค้นข้อมูล	7	0.3	32	1.5	26	1.2	8	0.4	8	0.4	81	3.8
<b>รวม</b>	<b>267</b>	<b>12.7</b>	<b>1,084</b>	<b>51.4</b>	<b>346</b>	<b>16.4</b>	<b>249</b>	<b>12.0</b>	<b>160</b>	<b>7.5</b>	<b>2,106</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

บริการในห้องบริการ/บริการทางโทรศัพท์	12 - 17 ปี		18- 25 ปี		26 - 35 ปี		36-45 ปี		มากกว่า 45 ปี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
บริการทางโทรศัพท์												
13. เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN)	0	0.0	18	9.2	43	21.9	21	10.7	15	7.7	97	49.5
14. เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN)	0	0.0	16	8.2	24	12.2	13	6.6	7	3.6	60	30.6
15. ข้อมูลทางบรรณานุกรมหนังสือ (CIP)	0	0.0	10	5.1	21	10.7	5	2.6	3	1.5	39	19.9
<b>รวม</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>44</b>	<b>22.5</b>	<b>88</b>	<b>44.8</b>	<b>39</b>	<b>19.9</b>	<b>25</b>	<b>12.8</b>	<b>196</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องบริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26-35 ปี และ 12-17 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.4 และ ร้อยละ 12.7 ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18 - 25 ปี และ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ ร้อยละ 19.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการในห้องบริการ/บริการทางโทรศัพท์	ประถมศึกษา		มัธยมต้น		มัธยมปลาย		ปวส./อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
<b>บริการในห้องบริการ</b>														
1. ห้องทั่วไป ปรชญา ศาสนา	4	0.2	17	0.8	64	3.1	38	1.8	127	6.0	17	0.8	267	12.7
2. ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์	7	0.3	22	1.1	74	3.5	126	6.0	212	10.1	99	4.7	540	25.7
3. ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี	2	0.1	32	1.5	61	2.9	27	1.3	166	7.9	15	0.7	303	14.4
4. ห้องศิลปะวรรณคดีฯ	4	0.2	22	1.0	110	5.2	23	1.1	117	5.6	13	0.6	289	13.7
5. ห้องสมุดจิตวิทยาทหาร	0	0.0	1	0.0	12	0.6	1	0.0	39	1.9	11	0.5	64	3.0
6. ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้า เจ้าอยู่หัว	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.0	8	0.4	3	0.2	12	0.6
7. ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย	0	0.0	2	0.1	16	0.8	28	1.3	95	4.5	27	1.3	168	8.0
8. ห้องโสตทัศนวัสดุ	6	0.3	9	0.4	9	0.4	4	0.2	19	0.9	4	0.2	51	2.4
9. ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์	4	0.2	10	0.5	34	1.6	21	1.0	141	6.7	20	0.9	230	10.9
10. ห้องสมุดดนตรีลูกกระหม่อมฯ	2	0.1	18	0.9	27	1.3	4	0.2	29	1.3	5	0.2	85	4.0
11. ห้องบริการหนังสือตัวเขียนฯ	0	0.0	1	0.1	0	0.0	0	0.0	10	0.5	5	0.2	16	0.8
12. ห้องบริการสืบค้นข้อมูล	2	0.1	5	0.2	12	0.5	6	0.3	48	2.3	8	0.4	81	3.8
<b>รวม</b>	<b>31</b>	<b>1.5</b>	<b>139</b>	<b>6.6</b>	<b>419</b>	<b>19.9</b>	<b>279</b>	<b>13.2</b>	<b>1011</b>	<b>48.1</b>	<b>227</b>	<b>10.7</b>	<b>2,106</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

บริการในหอบริการ/บริการทาง โทรศัพท์	ประถมศึกษา		มัธยมต้น		มัธยมปลาย		ปวส./อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
13. เลขมาตรฐานสากลประจำ หนังสือ (ISBN)	0	0.0	0	0.0	11	5.6	6	3.1	60	30.6	20	10.2	97	49.5
14. เลขมาตรฐานสากลประจำ วารสาร (ISSN)	0	0.0	3	1.5	0	0.0	5	2.6	39	19.9	13	6.6	60	30.6
15. ข้อมูลทางบรรณานุกรม หนังสือ (CIP)	0	0.0	0	0.0	5	2.6	1	0.4	27	13.8	6	3.1	39	19.9
<b>รวม</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>3</b>	<b>1.5</b>	<b>16</b>	<b>8.2</b>	<b>12</b>	<b>6.1</b>	<b>126</b>	<b>64.3</b>	<b>39</b>	<b>19.9</b>	<b>196</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องบริการ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลาย และระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 19.9 และร้อยละ 13.2 ตามลำดับ เช่นเดียวกับผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ซึ่งส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี และ มัธยมปลาย คิดเป็นร้อยละ 19.9 และ ร้อยละ 8.2 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.4 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

บริการ/บริการทางโทรศัพท์	นักเรียน		นักศึกษา		ข้าราชการ		พนักงานบริษัท		เกษตรกร		ค้าขาย		รับจ้าง		แม่บ้าน		พระ/นักบวช		อื่นๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>บริการในห้องบริการ</b>																						
1. ห้องทั่วไป	42	2.0	128	6.1	20	0.9	36	1.7	1	0.1	23	1.1	3	0.1	3	0.1	4	0.2	7	0.3	267	12.6
2. ห้องสังคมฯ	46	2.2	196	9.3	141	6.7	89	4.3	2	0.1	28	1.3	9	0.5	18	0.9	10	0.5	1	0.0	540	25.8
3. ห้องวิทยาศาสตร์	47	2.2	176	8.4	19	0.9	33	1.6	1	0.1	12	0.6	7	0.3	3	0.1	2	0.1	3	0.1	303	14.4
4. ห้องศิลปะฯ	96	4.6	117	5.6	29	1.4	25	1.2	1	0.1	17	0.8	0	0.0	2	0.1	1	0.0	1	0.0	289	13.8
5. ห้องสมุดวิจิตรฯ	0	0.0	38	1.8	13	0.6	9	0.4	1	0.1	1	0.1	0	0.0	1	0.0	1	0.0	0	0.0	64	3.0
6. ห้องสมุดพระมงกุฎฯ	5	0.2	96	4.6	30	1.4	32	1.5	0	0.0	4	0.2	0	0.0	0	0.0	1	0.0	0	0.0	168	7.9
<b>วิทยานิพนธ์ฯ</b>																						
8. ห้องบริการโสตฯ	17	0.8	14	0.7	6	0.3	5	0.2	0	0.0	5	0.2	2	0.1	0	0.0	0	0.0	2	0.1	51	2.4
9. ห้องบริการวารสารฯ	15	0.7	110	5.2	16	0.8	24	1.1	1	0.1	39	1.9	2	0.1	10	0.5	3	0.1	10	0.5	230	11.0
10. ห้องสมุดดนตรีฯ	36	1.7	23	1.1	12	0.6	4	0.2	0	0.0	3	0.1	0	0.0	3	0.1	0	0.0	4	0.2	85	4.0

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

บริการในท้อง บริการ/บริการ	นักเรียน		นักศึกษา		ข้าราชการ		พนักงาน บริษัท		เกษตรกร		ค้าขาย		รับจ้าง		แม่บ้าน		พระ/ นักบวช		อื่นๆ		รวม	
	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ		
11.ห้องหนังสือ ตัวเขียนฯ	1	0.1	6	0.3	4	0.2	2	0.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.1	0	0.0	2	0.1	16	0.9
12.ห้องบริการ สืบค้นข้อมูล	5	0.2	29	1.4	11	0.5	22	1.0	0	0.0	9	0.4	0	0.0	3	0.1	0	0.0	2	0.1	81	3.7
<b>รวม</b>	<b>310</b>	<b>14.7</b>	<b>938</b>	<b>44.7</b>	<b>303</b>	<b>14.4</b>	<b>285</b>	<b>13.5</b>	<b>7</b>	<b>0.6</b>	<b>141</b>	<b>6.7</b>	<b>23</b>	<b>1.1</b>	<b>44</b>	<b>2.0</b>	<b>22</b>	<b>0.9</b>	<b>33</b>	<b>1.4</b>	<b>2,106</b>	<b>100.0</b>
<b>บริการทาง โทรศัพท์</b>																						
13.ISBN	0	0.0	2	1.0	11	5.6	64	32.7	0	0.0	13	6.6	1	0.5	0	0.0	0	0.0	6	3.1	97	49.5
14.ISSN	0	0.0	3	1.5	8	4.1	40	20.4	1	0.5	7	3.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.5	60	30.6
15.CIP	0	0.0	3	1.5	1	0.5	32	16.3	0	0.0	3	1.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	39	19.9
<b>รวม</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>8</b>	<b>4.0</b>	<b>20</b>	<b>10.2</b>	<b>136</b>	<b>69.4</b>	<b>1</b>	<b>0.5</b>	<b>23</b>	<b>11.8</b>	<b>1</b>	<b>0.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>7</b>	<b>3.6</b>	<b>196</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องบริการ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ นักเรียน และข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 14.7 และร้อยละ 14.4 ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาคือ ค้าขาย และข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 11.8 และร้อยละ 10.2 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 สภาพการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง วิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละห้องบริการ นำเสนอในตารางที่ 4.5-4.16 มีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 ผู้ใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา (n =267)</b>		
เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือความรู้ทั่วไป	204	76.4
เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือปรัชญา	49	18.4
เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือศาสนา	62	23.2
เพื่อทำงานส่วนตัว	82	30.7
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	9	3.4
<b>2. ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ (n =540)</b>		
เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือสังคมศาสตร์	365	67.6
เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือภาษาศาสตร์	328	60.7
เพื่อดูการแสดงตราไปรษณียากรณ์ประเภทต่าง ๆ	163	30.2
เพื่อทำงานส่วนตัว	213	39.4
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	29	5.4
<b>3. ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (n =303)</b>		
เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือหมวดวิทยาศาสตร์	139	45.9
เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือหมวดวิทยาศาสตร์ ประยุกต์และเทคโนโลยี	189	62.4
เพื่อทำงานส่วนตัว	93	30.7
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	23	7.6

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้องอนุমানราชชน (n =289)</b>		
เพื่ออ่านหนังสือหมวดศิลปะ	103	35.6
เพื่ออ่านหนังสือหมวดวรรณคดี	125	43.3
เพื่ออ่านหนังสือหมวดภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์	136	47.1
เพื่ออ่านงานนิพนธ์ของศาสตราจารย์ พระยาอนุমানราชชน	22	7.6
เพื่อทำงานส่วนตัว	91	31.5
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	33	11.4
<b>5. ห้องสมุดจิตรวาทการ (n =64)</b>		
เพื่ออ่านหนังสือเกี่ยวกับประเทศไทยภาษาไทย	40	62.5
เพื่ออ่านหนังสือเกี่ยวกับประเทศไทยภาษาต่างประเทศ	11	17.2
เพื่อคุณิทรศการสิ่งของเครื่องใช้ของหลวงจิตรวาทการ	14	21.9
เพื่ออ่านงานนิพนธ์ของหลวงจิตรวาทการ	10	15.6
เพื่อทำงานส่วนตัว	13	20.3
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	4	6.3
<b>6. ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (n =12)</b>		
เพื่ออ่านหนังสือพระราชนิพนธ์พระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว	4	33.3
เพื่ออ่านหนังสือพระนิพนธ์ของพระบรมวงศานุวงศ์	3	25.0
เพื่อทำงานส่วนตัว	8	66.7
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	0	0.0
<b>7. ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย (n =168)</b>		
เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากวิทยานิพนธ์ ปรียญวิทยานิพนธ์ ของสถาบันต่าง ๆ	128	76.2
เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากงานวิจัย	109	64.9
เพื่ออ่านหนังสือสหประชาชาติ	2	1.2
เพื่ออ่านหนังสือห้องสมุดกล้วยไม้ ระพี สาคริก	2	1.2
เพื่อทำงานส่วนตัว	36	21.4
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	5	3.0

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
<b>8. ห้องโสตทัศนวัสดุ (n=51)</b>		
เพื่ออ่านหรือถ่ายสำเนาเอกสารไมโครฟอร์ม	24	47.1
เพื่อขอใช้บริการค้นคว้าภาพถ่าย	5	9.8
เพื่อขอใช้บริการวิดิทัศน์ แถบบันทึกเสียง และแถบบันทึกภาพ	24	47.1
เพื่อทำงานส่วนตัว	4	7.8
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	5	9.8
<b>9. ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ (n=230)</b>		
เพื่ออ่านวารสาร	112	48.7
เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์	99	43.0
เพื่อค้นคว้าบทความและเรื่องราวต่าง ๆ จากวารสาร	127	55.2
เพื่อค้นคว้าบทความและเรื่องราวต่าง ๆ จากหนังสือพิมพ์	88	38.3
เพื่อทำงานส่วนตัว	38	16.5
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	17	7.4
<b>10. ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรี พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 (n=85)</b>		
เพื่อศึกษาค้นคว้าเพลงพระราชนิพนธ์	22	25.9
เพื่อศึกษาค้นคว้าพระราชกรณียกิจด้านดนตรี	17	20.0
เพื่อค้นหาสื่อ โสตทัศน หนังสือนำตเพลง	57	67.1
เพื่อทำงานส่วนตัว	21	24.7
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	9	10.6
<b>11. ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก (n=16)</b>		
เพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารโบราณ	16	100.0
เพื่อศึกษาค้นคว้าจารึก	2	12.5
เพื่อทำงานส่วนตัว	1	6.3
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	0	0.0

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
<b>12. ห้องบริการสืบค้นข้อมูล (n =81)</b>		
เพื่อสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมและดัชนีด้วยคอมพิวเตอร์	28	34.6
เพื่อสืบค้นข้อมูลจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	55	67.9
เพื่อสืบค้นข้อมูลจาก ซีดี-รอม	3	3.7
เพื่อสืบค้นข้อมูลจากบัตรรายการ	8	9.9
เพื่อทำงานส่วนตัว	19	23.5
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	12	14.8

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

1. ห้องทั่วไป **ปรัชญา ศาสนา** ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือความรู้ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 76.4 รองลงมาคือเพื่อทำงานส่วนตัว และเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือศาสนา คิดเป็นร้อยละ 30.7 และ ร้อยละ 23.2 ตามลำดับ

2. ห้องสังคมศาสตร์ **ภาษาศาสตร์** ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือสังคมศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมาคือเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือภาษาศาสตร์ และเพื่อทำงานส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 60.7 และ ร้อยละ 39.4 ตามลำดับ

3. ห้องวิทยาศาสตร์ **เทคโนโลยี** ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือหมวดวิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาคือเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือหมวดวิทยาศาสตร์ และเพื่อทำงานส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 45.9 และ ร้อยละ 30.7 ตามลำดับ

4. ห้องศิลปะ **วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้องอนุমানราชชน** ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือหมวดภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือเพื่ออ่านหนังสือหมวดวรรณคดี และเพื่ออ่านหนังสือหมวดศิลปะ คิดเป็นร้อยละ 43.3 และ ร้อยละ 35.6 ตามลำดับ

5. ห้องสมุดวิจิตรวาทการ ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหนังสือเกี่ยวกับประเทศไทย ภาษาไทย คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือเพื่อคุณิทรศการสิ่งของเครื่องใช้ของหลวงวิจิตรวาทการ และเพื่อทำงานส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 21.9 และ ร้อยละ 20.3 ตามลำดับ

6. **ห้องสมุดพระมกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว** ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำงานส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือเพื่ออ่านหนังสือพระราชนิพนธ์พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และเพื่ออ่านหนังสือพระนิพนธ์ของพระบรมวงศานุวงศ์ คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ ร้อยละ 25.0 ตามลำดับ

7. **ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย** ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากวิทยานิพนธ์ ปริญญาานิพนธ์ของสถาบันต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมาคือเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากงานวิจัย และเพื่อทำงานส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 64.9 และ ร้อยละ 21.4 ตามลำดับ

8. **ห้องโสตทัศนวัสดุ** ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่ออ่านหรือถ่ายสำเนาเอกสารไมโครฟอร์ม และ เพื่อขอใช้บริการวิดิทัศน์ แถบบันทึกเสียง และแถบบันทึกภาพ คิดเป็นร้อยละ 47.1 เท่ากัน รองลงมาคือเพื่อขอใช้บริการค้นคว้าภาพถ่าย และเพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 9.8 เท่ากัน

9. **ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์** ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าบทความและเรื่องราวต่าง ๆ จากวารสาร คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือเพื่ออ่านวารสารและเพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 48.7 และ ร้อยละ 43.0 ตามลำดับ

10. **ห้องสมุดดนตรีทุกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9** ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาสื่อโสตทัศน หนังสือนิตเพลง คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมาคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าเพลงพระราชนิพนธ์ และเพื่อทำงานส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 25.9 และ ร้อยละ 24.7 ตามลำดับ

11. **ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก** ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสาร โบราณ คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือเพื่อศึกษาค้นคว้าจารึกและเพื่อทำงานส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ ร้อยละ 6.3

12. **ห้องบริการสืบค้นข้อมูล** ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นข้อมูลจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมาคือเพื่อสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมและดัชนีด้วยคอมพิวเตอร์และเพื่อทำงานส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 34.6 และ ร้อยละ 23.5 ตามลำดับ

## 2.2 ความถี่ในการใช้บริการ

### 2.2.1 ความถี่ในการใช้บริการห้องบริการ

ตารางที่ 4.6 ผู้ใช้บริการในห้องบริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยภาพรวม

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	45	2.1
สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า	298	14.2
เดือนละครั้งหรือมากกว่า	204	9.6
นาน ๆ ครั้ง	692	32.9
ไม่แน่นอน	867	41.2
<b>รวม</b>	<b>2,106</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.6 พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการในห้องบริการ ของสำนักหอสมุดแห่งชาติมีความถี่ในการใช้บริการไม่แน่นอนคิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาคือ ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง และสัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 32.9 และ ร้อยละ 14.2 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 ผู้ใช้บริการในห้องบริการ จำนวนตามความถี่ในการใช้บริการรายห้องบริการ

บริการในห้องบริการ	ทุกวัน		สัปดาห์ละครั้ง หรือมากกว่า		เดือนละครั้งหรือ มากกว่า		นาน ๆ ครั้ง		ไม่แน่นอน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ห้องทั่วไป ปรัญญา ศาสนา	2	0.7	28	10.5	28	10.5	101	37.8	108	40.5	267	100
2. ห้องสังคมนา ศาสตร์ ภาษาศาสตร์	8	1.5	76	14.1	55	10.2	123	22.8	278	51.4	540	100
3. ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี	3	1.0	44	14.5	28	9.2	99	32.7	129	42.6	303	100
4. ห้องศิลปะวรรณคดี ประวัติศาสตร์ ฯ	6	2.1	46	15.9	24	8.3	121	41.9	92	31.8	289	100
5. ห้องสมุดจิตรวาทนาการ	0	0.0	2	3.1	2	3.1	33	51.6	27	42.2	64	100
6. ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้า	0	0.0	2	16.7	1	8.3	5	41.7	4	33.3	12	100
7. ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย	0	0.0	21	12.5	18	10.7	73	43.5	56	33.3	168	100
8. ห้องโสตทัศนวัสดุ	1	2.0	8	15.7	10	19.6	8	15.7	24	47.0	51	100
9. ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์	20	8.7	39	17.0	15	6.5	68	29.5	88	38.3	230	100
10. ห้องสมุดดนตรีลูกกระหม่อมฯ	0	0.0	9	10.6	11	12.9	33	38.8	32	37.7	85	100
11. ห้องหนังสือตัวเขียนและจารึก	1	6.3	2	12.5	0	0.0	6	37.5	7	43.7	16	100
12. ห้องบริการสืบค้นข้อมูล	4	4.9	21	25.9	12	14.8	22	27.2	22	27.2	81	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ผู้ใช้บริการในห้องบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยความถี่ไม่แน่นอน มี 6 ห้องบริการ  
ได้แก่

1. ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ (ร้อยละ 51.4)
2. ห้องโสตทัศนวัสดุ (ร้อยละ 47.0)
3. ห้องหนังสือตัวเขียนและจารึก (ร้อยละ 43.7)
4. ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (ร้อยละ 42.6)
5. ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา (ร้อยละ 40.5)
6. ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 38.3)

ผู้ใช้บริการในห้องบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยความถี่นาน ๆ ครั้ง มี 5 ห้อง  
บริการได้แก่

1. ห้องสมุดวิจิตรวาทการ (ร้อยละ 51.6)
2. ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย (ร้อยละ 43.5)
3. ห้องศิลปะวรรณคดี ประวัติศาสตร์ ฯ (ร้อยละ 41.9)
4. ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้า (ร้อยละ 41.7)
5. ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อม ฯ (ร้อยละ 38.8)

ผู้ใช้บริการในห้องบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยความถี่นาน ๆ ครั้ง และ ไม่  
แน่นอน ในสัดส่วนที่เท่ากัน มี 1 ห้องบริการคือ ห้องบริการสืบค้นข้อมูล (ร้อยละ 27.2)

### 2.2.2 ความถี่ในการใช้บริการทางโทรศัพท์

ตารางที่ 4.8 ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการโดยภาพรวม

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เดือนละ 1 ครั้งหรือมากกว่า	63	32.1
2-3 เดือนต่อครั้ง	33	16.8
นาน ๆ ครั้ง	42	21.4
ไม่แน่นอน	58	29.7
<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการเดือนละ 1 ครั้งหรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือ ไม่แน่นอน และ นาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.7 และ ร้อยละ 21.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

บริการทางโทรศัพท์	เดือนละ 1 ครั้งหรือมากกว่า		2-3 เดือนต่อครั้ง		นาน ๆ ครั้ง		ไม่แน่นอน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ISBN	41	42.3	17	17.5	13	13.4	26	26.8	97	100.0
ISSN	4	6.7	9	15.0	26	43.3	21	35.0	60	100.0
CIP	18	46.2	7	17.9	3	7.7	11	28.2	39	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ CIP และ ISBN ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการเดือนละ 1 ครั้งหรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 46.2 และร้อยละ 42.3 ตามลำดับ ขณะที่ผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ ISSN ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.3

### 2.3 ช่วงเวลาในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.10 ผู้ใช้บริการในห้องบริการ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ โดยภาพรวม

ช่วงเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเช้า	380	18.0
ช่วงบ่าย	512	24.3
ช่วงเย็น	190	9.0
พักกลางวัน	61	2.9
ใช้ทั้งวัน	245	11.6
ไม่แน่นอน	718	34.2
<b>รวม</b>	<b>2,106</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ใช้บริการในห้องบริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่  
ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาคือมาใช้บริการในช่วงบ่าย และช่วงเช้า คิดเป็นร้อยละ  
24.3 และร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ผู้ใช้บริการในห้องบริการ จำนวนตามช่วงเวลาในการใช้บริการ

บริการในห้องบริการ	ช่วงเช้า		ช่วงบ่าย		ช่วงเย็น		พักกลางวัน		ใช้ทั้งวัน		ไม่แน่นอน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา	46	17.2	86	32.2	14	5.3	8	3.0	11	4.1	102	38.2	267	100
2. ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์	40	7.4	87	16.1	106	19.6	18	3.3	146	27.1	143	26.5	540	100
3. ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี	38	12.5	93	30.7	17	5.6	6	2.0	19	6.3	130	42.9	303	100
4. ห้องศิลปะ วรรณคดี ฯ	80	27.7	52	18.0	19	6.6	10	3.5	20	6.9	108	37.3	289	100
5. ห้องสมุดจิตรวาทกรรม	11	17.2	26	40.6	1	1.6	0	0.0	2	3.1	24	37.5	64	100
6. ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้า	4	33.3	4	33.4	1	8.3	0	0.0	1	8.3	2	16.7	12	100
7. ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย	49	29.1	39	23.2	9	5.4	7	4.2	16	9.5	48	28.6	168	100
8. ห้องโสตทัศนวัสดุ	16	31.4	14	27.5	3	5.9	0	0.0	2	3.9	16	31.3	51	100
9. ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์	63	27.4	59	25.7	9	3.9	7	3.0	18	7.8	74	32.2	230	100
10. ห้องสมุดดนตรี ฯ	16	18.8	20	23.5	7	8.3	4	4.7	4	4.7	34	40.0	85	100
11. ห้องหนังสือตัวเขียน ฯ	4	25.0	5	31.2	0	0.0	0	0.0	2	12.5	5	31.3	16	100
12. ห้องบริการสืบค้นข้อมูล	13	16.1	27	33.3	4	4.9	1	1.2	4	4.9	32	39.5	81	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ใช้บริการในห้องบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลาไม่แน่นอน ยกเว้นห้องสมุดจิตรวาทกรรม และ ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเข้าอยู่หัว ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงบ่าย (ร้อยละ 40.6 และร้อยละ 33.4 ตามลำดับ) ผู้ใช้บริการห้องโสตทัศนวัสดุ และห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ส่วนใหญ่มาใช้ในช่วงเช้า (ร้อยละ 31.4 และร้อยละ 29.1 ตามลำดับ) และห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ ส่วนใหญ่มาใช้ทั้งวัน (ร้อยละ 27.1)

## 2.4 ระยะเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง

ตารางที่ 4.12 ผู้ใช้บริการในห้องบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง โดยภาพรวม

ระยะเวลาที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	145	6.9
1-2 ชั่วโมง	681	32.3
3-4 ชั่วโมง	526	25.0
มากกว่า 4 ชั่วโมง	158	7.5
ไม่แน่นอน	596	28.3
<b>รวม</b>	<b>2,106</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ใช้บริการในห้องบริการ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ มีระยะเวลาที่มาใช้บริการแต่ละครั้งไม่แน่นอน และ 3-4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 28.3 และ ร้อยละ 25.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ผู้ใช้บริการในห้องบริการ จำนวนตามระยะเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง

บริการในห้องบริการ	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง		1-2 ชั่วโมง		3-4 ชั่วโมง		มากกว่า 4 ชั่วโมง		ไม่แน่นอน		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. ห้องทั่วไป ปรังญา ศาสนา	25	9.3	114	42.7	52	19.5	20	7.5	56	21.0	267
2. ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์	12	2.2	101	18.7	163	30.2	42	7.8	222	41.1	540
3. ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี	10	3.3	113	37.3	80	26.4	22	7.3	78	25.7	303
4. ห้องศิลปะ วรรณคดี ฯ	18	6.2	105	36.4	68	23.5	15	5.2	83	28.7	289
5. ห้องสมุดจิตวิทยาการ	15	23.4	28	43.8	3	4.7	3	4.7	15	23.4	64
6. ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้า	3	25.0	4	33.3	2	16.7	2	16.7	1	8.3	12
7. ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย	9	5.4	52	30.9	48	28.6	22	13.1	37	22.0	168
8. ห้องโสตทัศนวัสดุ	5	9.8	28	54.9	8	15.7	0	0.0	10	19.6	51
9. ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์	18	7.8	75	32.6	70	30.5	18	7.8	49	21.3	230
10. ห้องสมุดดนตรีลูกกระหม่อมฯ	9	10.6	29	34.1	13	15.3	6	7.1	28	32.9	85
11. ห้องหนังสือตัวเขียนและจารึก	0	0.0	6	37.5	7	43.7	1	6.3	2	12.5	16
12. ห้องบริการสืบค้นข้อมูล	21	25.9	26	32.1	12	14.8	7	8.7	15	18.5	81

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ใช้บริการในห้องบริการ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง ยกเว้นห้องสังคมศาสตร์

ภาษาศาสตร์ ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละครั้งไม่แน่นอน (ร้อยละ 41.1) และห้องหนังสือตัวเขียนและจารึกที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง 3-4 ชั่วโมง (ร้อยละ 43.7)

## 2.5 วิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

ตารางที่ 4.14 ผู้ใช้บริการในห้องบริการ จำแนกตามวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดยภาพรวม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
สำรวจจากชั้นหนังสือ	1,160	55.1
ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์	1,151	54.7
ค้นจากบัตรรายการ	495	23.5
สอบถามจากบรรณารักษ์	1,078	51.2
สอบถามผู้ให้บริการคนอื่น	100	4.7

จากตารางที่ 4.14 พบว่า วิธีการที่ผู้บริการในห้องบริการ ส่วนใหญ่ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการคือ สำรวจจากชั้นหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาคือ ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ และ สอบถามบรรณารักษ์ คิดเป็นร้อยละ 54.7 และร้อยละ 51.2 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.15 ผู้ใช้บริการในห้องบริการ จำแนกตามวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการในห้องบริการ	การสำรวจจากชั้นหนังสือ				ค้นหาเครื่องคอมพิวเตอร์				ค้นหาบรรณารักษ์				สอบถาม	
	จำนวน		ร้อยละ		จำนวน		ร้อยละ		จำนวน		ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1. ห้องทั่วไป ปรัญญา ศาสนา	172	64.4	123	46.1	28	10.5	136	50.9	9	3.4				
2. ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์	300	55.6	331	61.3	191	35.4	321	59.4	17	3.1				
3. ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี	176	58.1	179	59.1	63	20.8	137	45.2	15	5.0				
4. ห้องศิลปะ วรรณคดี ฯ	165	57.1	143	49.5	45	15.6	150	51.9	13	4.5				
5. ห้องสมุดจิตวิทยาการ	22	34.4	47	73.4	7	10.9	28	43.8	1	1.6				
6. ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้า	2	16.7	7	58.3	3	25.0	8	66.7	1	8.3				
7. ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย	80	47.6	108	64.3	81	48.2	67	39.9	8	4.8				
8. ห้องโสตทัศนวัสดุ	10	19.6	18	35.3	8	15.7	36	70.6	9	17.6				
9. ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์	134	58.3	101	43.9	30	13.0	116	50.4	15	6.5				
10. ห้องสมุดดนตรีลูกกระหม่อมฯ	59	69.4	17	20.0	18	21.2	42	49.4	7	8.2				
11. ห้องหนังสือตัวเขียนและจารึก	4	25.0	4	25.0	6	37.5	13	81.3	1	6.3				
12. ห้องบริการสืบค้นข้อมูล	36	44.4	73	90.1	15	18.5	24	29.6	4	4.9				

จากตารางที่ 4.15 พบว่า

ผู้ใช้บริการในห้องบริการ มีวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดย ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ มี 5 ห้องบริการ คือ

1. ห้องบริการสืบค้นข้อมูล (ร้อยละ 90.1)
2. ห้องสมุดวิจิตรวาทการ (ร้อยละ 73.4)
3. ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย (ร้อยละ 64.3)
4. ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ (ร้อยละ 61.3)
5. ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (ร้อยละ 59.1)

ผู้ใช้บริการในห้องบริการ มีวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดย การสำรวจจากชั้นหนังสือ มี 4 ห้องบริการ คือ

1. ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมฯ (ร้อยละ 69.4)
2. ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา (ร้อยละ 64.4)
3. ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 58.3)
4. ห้องศิลปะ วรรณคดี ฯ (ร้อยละ 57.1)

ผู้ใช้บริการในห้องบริการ มีวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดย สอบถามบรรณารักษ์ มี 3 ห้องบริการ คือ

1. ห้องหนังสือตัวเขียนและจารึก (ร้อยละ 81.3)
2. ห้องโสตทัศนวัสดุ (ร้อยละ 70.6)
3. ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร้อยละ 66.7)

## 2.6 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละห้องบริการ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องทั่วไป  
ปรัชญา ศาสนา

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. หนังสือความรู้ทั่วไปและหนังสือรวมความรู้ทั่วไปหลากหลาย	3.70	0.85	มาก
2. สารานุกรมทั่วไป	3.08	1.03	ปานกลาง
3. หนังสือความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	3.15	1.16	ปานกลาง
4. หนังสือเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม	3.15	1.21	ปานกลาง
5. หนังสือเกี่ยวกับบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์	2.86	1.18	ปานกลาง
6. หนังสือเกี่ยวกับปรัชญา ตรรกวิทยา และการเปรียบเทียบ	3.01	1.08	ปานกลาง
7. หนังสือเกี่ยวกับไสยศาสตร์ และผีบางเวทมนตร์	2.61	1.13	ปานกลาง
8. หนังสือเกี่ยวกับการทำนายโชคชะตาราศี	2.75	1.17	ปานกลาง
9. หนังสือเกี่ยวกับจริยศาสตร์	2.75	1.11	ปานกลาง
10. หนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยา	3.00	1.11	ปานกลาง
11. หนังสือเกี่ยวกับข่าวปัญหา	3.02	1.02	ปานกลาง
12. หนังสือเกี่ยวกับพุทธศาสนา	3.24	1.11	ปานกลาง
13. หนังสือเกี่ยวกับศาสนาคริสต์ อิสลาม ลัทธิ นิกายต่าง ๆ	2.65	1.16	ปานกลาง
14. หนังสือเกี่ยวกับพิธีกรรมทางศาสนาต่าง ๆ	2.85	1.13	ปานกลาง
15. หนังสือเกี่ยวกับเด็ก	2.62	1.15	ปานกลาง
16. เอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	2.84	1.27	ปานกลาง
รวม	2.95	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือความรู้ทั่วไปและหนังสือรวมความรู้ทั่วไปหลากหลายสูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.70$ ) รองลงมาคือ หนังสือเกี่ยวกับพุทธศาสนา ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.24$ ) และ หนังสือความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และหนังสือเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.15$  เท่ากัน)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้อง  
สังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. หนังสือเกี่ยวกับมนุษย์และพฤติกรรมทางสังคม	2.74	0.90	ปานกลาง
2. หนังสือเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	2.94	0.98	ปานกลาง
3. หนังสือเกี่ยวกับวัฒนธรรมและสถาบันทางวัฒนธรรม	3.14	0.94	ปานกลาง
4. หนังสือเกี่ยวกับชุมชนและการพัฒนาชุมชน	2.79	0.93	ปานกลาง
5. หนังสือเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านสถิติทั่วไปของประเทศต่าง ๆ	2.71	0.96	ปานกลาง
6. หนังสือเกี่ยวกับการเมืองและการปกครองของไทย	3.11	0.97	ปานกลาง
7. หนังสือเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและการทูต	2.89	0.97	ปานกลาง
8. หนังสือเกี่ยวกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจการเงินและการคลัง	2.87	0.99	ปานกลาง
9. หนังสือเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ พลังงาน และการอนุรักษ์	3.12	0.99	ปานกลาง
10. หนังสือเกี่ยวกับสหกรณ์	2.50	0.93	ปานกลาง
11. หนังสือเกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการทางกฎหมาย	3.29	1.10	ปานกลาง
12. หนังสือเกี่ยวกับการบริหารราชการ	2.81	0.93	ปานกลาง
13. หนังสือเกี่ยวกับปัญหาสังคม การสังคมสงเคราะห์ และ สวัสดิการสังคม	2.84	1.03	ปานกลาง
14. หนังสือเกี่ยวกับการประกันภัย	2.58	0.94	ปานกลาง
15. หนังสือเกี่ยวกับการศึกษา การเรียนการสอนในระดับต่าง ๆ และการสนับสนุนการศึกษาของรัฐบาล	2.99	1.03	ปานกลาง
16. หนังสือเกี่ยวกับการค้า การพาณิชย์	2.81	0.94	ปานกลาง
17. หนังสือเกี่ยวกับการสื่อสารทางไปรษณีย์ ระบบการสื่อสาร และการสื่อสารทางไกล	2.65	0.99	ปานกลาง
18. หนังสือเกี่ยวกับการขนส่ง	2.63	0.99	ปานกลาง
19. หนังสือเกี่ยวกับความเป็นอยู่ ประเพณี และวัฒนธรรม	3.02	0.94	ปานกลาง
20. วรรณกรรม และนิทานพื้นบ้าน สุภาษิตและคำพังเพย	2.95	0.97	ปานกลาง
21. หนังสือเกี่ยวกับหลักภาษา ไวยากรณ์ และการใช้ภาษาไทย	2.99	0.98	ปานกลาง
22. หนังสือเกี่ยวกับหลักภาษา ไวยากรณ์ และการใช้ ภาษาอังกฤษ	3.05	0.96	ปานกลาง
23. หนังสือเกี่ยวกับหลักภาษา ไวยากรณ์ และการใช้ภาษาอื่น ๆ	3.05	1.00	ปานกลาง
รวม	2.89	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือเกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการทางกฎหมายสูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.29$ ) รองลงมาคือหนังสือเกี่ยวกับวัฒนธรรมและสถาบันทางวัฒนธรรม ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.14$ ) และ หนังสือเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ พลังงานและการอนุรักษ์ ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.12$ )

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. หนังสือเกี่ยวกับคณิตศาสตร์ เลขคณิต เรขาคณิต	2.54	1.24	ปานกลาง
2. หนังสือเกี่ยวกับดาราศาสตร์	2.26	1.13	น้อย
3. หนังสือเกี่ยวกับฟิสิกส์	2.46	1.30	น้อย
4. หนังสือเกี่ยวกับเคมี	2.59	1.26	ปานกลาง
5. หนังสือเกี่ยวกับธรณีวิทยา อุดุนิยมวิทยา	2.32	1.16	น้อย
6. หนังสือเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์สิ่งมีชีวิต และชีววิทยา	3.05	1.23	ปานกลาง
7. หนังสือเกี่ยวกับนิเวศวิทยา สิ่งแวดล้อม	2.91	1.19	ปานกลาง
8. หนังสือเกี่ยวกับพฤกษศาสตร์	2.72	1.25	ปานกลาง
9. หนังสือเกี่ยวกับสัตววิทยา	2.57	1.19	ปานกลาง
10. หนังสือเกี่ยวกับการแพทย์และสาธารณสุข เช่น โรคต่าง ๆ การดูแลสุขภาพอนามัย	3.03	1.35	ปานกลาง
11. หนังสือเกี่ยวกับวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	2.80	1.29	ปานกลาง
12. หนังสือเกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	2.91	1.22	ปานกลาง
13. หนังสือเกี่ยวกับเกษตรศาสตร์ และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง	2.75	1.23	ปานกลาง
14. หนังสือเกี่ยวกับการจัดการบ้านเรือนและชีวิตส่วนบุคคล	2.72	1.14	ปานกลาง
15. หนังสือเกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม และโภชนาการต่าง ๆ	3.16	1.36	ปานกลาง
16. หนังสือเกี่ยวกับเสื้อผ้า การแต่งกาย การตัดเย็บเสื้อผ้า	2.42	1.17	น้อย
17. หนังสือเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กและการพยาบาลในบ้าน	2.38	1.20	น้อย
18. หนังสือเกี่ยวกับธุรกิจ การตลาด การจัดการและ บริหารธุรกิจ	2.82	1.36	ปานกลาง
19. หนังสือเกี่ยวกับการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์	2.59	1.25	ปานกลาง
รวม	2.68	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.68$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือเกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม และโภชนาการต่าง ๆ สูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.16$ ) รองลงมาคือหนังสือเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์สิ่งมีชีวิต และชีววิทยา ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.05$ ) หนังสือเกี่ยวกับการแพทย์และสาธารณสุข เช่น โรคต่าง ๆ การดูแลสุขภาพอนามัย ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.03$ )

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชน

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ศิลป์ ศิลปะทั่วไป	3.49	1.00	ปานกลาง
2. หนังสือเกี่ยวกับจิตรกรรม	2.93	1.06	ปานกลาง
3. หนังสือเกี่ยวกับปฏิมากรรม	2.78	1.06	ปานกลาง
4. หนังสือเกี่ยวกับภาพพิมพ์	2.81	1.09	ปานกลาง
5. หนังสือเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมและสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ	2.72	1.11	ปานกลาง
6. หนังสือเกี่ยวกับงานฝีมือ ศิลปกรรมประดิษฐ์ และการเขียน ลวดลาย	2.96	1.17	ปานกลาง
7. หนังสือเกี่ยวกับการถ่ายภาพและภาพถ่าย	2.78	1.11	ปานกลาง
8. หนังสือเกี่ยวกับกีฬา	2.71	1.17	ปานกลาง
9. หนังสือเกี่ยวกับนันทนาการ เช่น การแสดงต่าง ๆ	2.83	1.10	ปานกลาง
10. หนังสือเกี่ยวกับวรรณคดีไทย	3.29	1.13	ปานกลาง
11. หนังสือเกี่ยวกับวรรณคดีอังกฤษ	2.62	1.12	ปานกลาง
12. หนังสือเกี่ยวกับวรรณคดีชาติอื่น ๆ เช่น จีน ญี่ปุ่น	2.67	1.13	ปานกลาง
13. หนังสือเกี่ยวกับนวนิยายและเรื่องสั้น	3.15	1.19	ปานกลาง
14. หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทย	3.51	1.09	มาก
15. หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของประเทศอื่น ๆ	3.16	1.05	ปานกลาง
16. หนังสือเกี่ยวกับภูมิศาสตร์และการท่องเที่ยวของไทย	3.29	1.06	ปานกลาง
17. หนังสือเกี่ยวกับภูมิศาสตร์และการท่องเที่ยวของประเทศอื่น ๆ	3.03	1.02	ปานกลาง
18. หนังสือแผนที่	2.78	1.07	ปานกลาง

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
19. หนังสือชีวประวัติบุคคลไทย	3.12	1.07	ปานกลาง
20. หนังสือชีวประวัติบุคคลชาวต่างประเทศ	2.77	1.08	ปานกลาง
21. ผลงานของพระยาอนุমানราชชน	2.66	1.14	ปานกลาง
22. ราชกิจจานุเบกษา	2.58	1.25	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.94</b>	<b>0.75</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชน โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 2.94$ ) เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์สูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.51$ ) รองลงมา คือ หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ศิลป์ ศิลปะทั่วไป ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.49$ ) หนังสือเกี่ยวกับวรรณคดีไทย และหนังสือเกี่ยวกับภูมิศาสตร์และการท่องเที่ยวของไทย ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.29$  เท่ากัน)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด  
วิจิตรวาทการ

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. หนังสือเกี่ยวกับความเป็นอยู่และประเพณีไทย	3.13	1.20	ปานกลาง
2. หนังสือเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญของไทย	2.94	1.14	ปานกลาง
3. หนังสือเกี่ยวกับกฎหมายประจำศก	2.58	1.17	ปานกลาง
4. หนังสือเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน	2.59	1.28	ปานกลาง
5. หนังสือเกี่ยวกับการประชุมรัฐสภา	2.67	1.27	ปานกลาง
6. หนังสือเกี่ยวกับโบราณวัตถุ โบราณสถาน	2.98	1.27	ปานกลาง
7. หนังสือเกี่ยวกับวรรณคดี	3.22	1.19	ปานกลาง
8. หนังสือเกี่ยวกับบุคคลสำคัญของไทย	3.31	1.33	ปานกลาง
9. หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทย	3.27	1.21	ปานกลาง
10. หนังสือเกี่ยวกับผลงานหลวงวิจิตรวาทการ	2.80	1.18	ปานกลาง
11. หนังสืออนุสรณ์งานศพ	2.58	1.19	ปานกลาง
12. หนังสือหายากอื่น ๆ	2.66	1.07	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.89</b>	<b>0.86</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องวิจิตรวาทการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.89$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือเกี่ยวกับบุคคลสำคัญของไทยสูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.31$ ) รองลงมา คือ หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทย ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.27$ ) และ หนังสือเกี่ยวกับวรรณคดี ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.22$ )

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. หนังสือพระราชนิพนธ์พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว	2.17	1.27	น้อย
2. หนังสือส่วนพระองค์พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว	2.00	1.13	น้อย
3. หนังสือพระนิพนธ์ของพระบรมวงศานุวงศ์	2.25	1.36	น้อย
4. เอกสารต้นฉบับตัวเขียน	2.17	1.19	น้อย
5. หนังสือที่พิมพ์ในระยะเริ่มแรก	2.75	1.29	ปานกลาง
6. หนังสือที่จัดพิมพ์ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	2.42	1.24	น้อย
7. หนังสือที่มีรูปแบบ รูปเล่ม สวยงามต่าง ๆ	2.25	1.14	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.29</b>	<b>0.95</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.21 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.29$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือที่พิมพ์ในระยะเริ่มแรกสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.75$ ) รองลงมา คือ หนังสือที่จัดพิมพ์ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.42$ ) หนังสือที่มีรูปแบบ รูปเล่ม สวยงามต่าง ๆ และ หนังสือพระนิพนธ์ของพระบรมวงศานุวงศ์ ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.25$  เท่ากัน)



ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้อง  
วิทยานิพนธ์และงานวิจัย

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยเกี่ยวกับ			
1.1 คอมพิวเตอร์	2.98	1.24	ปานกลาง
1.2 บรรณารักษศาสตร์/สารสนเทศศาสตร์	2.68	1.23	ปานกลาง
1.3 จิตวิทยา/การศึกษา	2.95	1.17	ปานกลาง
1.4 ปรัชญา/ศาสนา	2.33	1.05	น้อย
1.5 รัฐศาสตร์/กฎหมาย	2.43	1.23	น้อย
1.6 เศรษฐศาสตร์	2.35	1.15	น้อย
1.7 สังคมวิทยา/มานุษยวิทยา	2.68	1.18	ปานกลาง
1.8 ภาษา/วรรณคดี	2.47	1.22	น้อย
1.9 ศิลปะและการละคร	2.20	1.16	น้อย
1.10 ฟิสิกส์/เคมี/ชีววิทยา	2.13	1.15	น้อย
1.11 สุขวิทยา/พลศึกษา	2.29	1.24	น้อย
1.12 เกษตรศาสตร์	2.24	1.19	น้อย
1.13 ภูมิศาสตร์/ประวัติศาสตร์/โบราณคดี	2.40	1.18	น้อย
2. หนังสือของสหประชาชาติ	2.01	1.09	น้อย
3. หนังสือห้องสมุดกล้วยไม้ ระบุปี สาคริก	1.90	1.05	น้อย
รวม	2.40	0.84	น้อย

จากตารางที่ 4.22 พบว่า การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย โดยรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.40$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้ วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์สูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.98$ ) การใช้ วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยเกี่ยวกับจิตวิทยา/การศึกษา ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.95$ ) วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยเกี่ยวกับบรรณารักษศาสตร์/สารสนเทศศาสตร์ และ การใช้ วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยเกี่ยวกับสังคมวิทยา/มานุษยวิทยา ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ( $\bar{x} = 2.68$  เท่ากัน)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดทัศนวัสดุ

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. เทปธรรมะ	1.73	1.02	น้อย
2. เทปนิทาน เรื่องสำหรับเด็กต่าง ๆ	1.94	1.22	น้อย
3. เทปสารคดี การบรรยาย อภิปรายต่าง ๆ	2.12	1.07	น้อย
4. เทปฝึกภาษาต่าง ๆ	2.00	1.02	น้อย
5. วิทยุทัศน์ เรื่องสำหรับเด็ก การ์ตูนต่าง ๆ	2.43	1.53	น้อย
6. วิทยุทัศน์ภาพยนตร์	2.92	1.53	ปานกลาง
7. วิทยุทัศน์เกี่ยวกับธรรมะ	1.75	0.98	น้อย
8. วิทยุทัศน์สารคดี การบรรยาย อภิปรายต่าง ๆ	2.39	1.22	น้อย
9. วิทยุทัศน์ฝึกภาษา	2.12	1.14	น้อย
10. สไลด์ ภาพยนตร์ फिल्मสตริป	1.82	1.11	น้อย
11. ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแจ็กเก็ตที่สำเนาจากเอกสารโบราณ	1.94	1.24	น้อย
12. ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแจ็กเก็ตที่สำเนาจากหนังสือหายาก	1.96	1.23	น้อย
13. ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแจ็กเก็ตที่สำเนาจากวารสาร	2.37	1.40	น้อย
14. ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแจ็กเก็ตที่สำเนาจากหนังสือพิมพ์	2.69	1.56	ปานกลาง
15. ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแจ็กเก็ตที่สำเนาจากราชกิจจานุเบกษา	2.14	1.15	น้อย
16. แผ่นภาพ ภาพถ่าย	2.10	1.20	น้อย
17. การขอมรรายการโทรทัศน์ที่กำลังออกอากาศประจำวัน	2.27	1.23	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.16</b>	<b>0.85</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่า การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดทัศนวัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.16$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้วิทยุทัศน์ภาพยนตร์ สูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.92$ ) รองลงมาคือ การใช้ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแจ็กเก็ตที่สำเนาจากหนังสือพิมพ์ ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.69$ ) และวิทยุทัศน์ เรื่องสำหรับเด็ก การ์ตูนต่าง ๆ ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.43$ )

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องวารสาร และหนังสือพิมพ์

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. หนังสือพิมพ์รายวันทั่วไป เช่น ไทยรัฐ เดลินิวส์ ข่าวสดฉบับปัจจุบัน	3.49	1.12	ปานกลาง
2. หนังสือพิมพ์รายวันทั่วไปฉบับย้อนหลัง (เย็บเล่ม)	2.81	1.20	ปานกลาง
3. หนังสือพิมพ์เฉพาะเรื่อง เช่น กรุงเทพธุรกิจ ฐานเศรษฐกิจ ฯลฯ	2.66	1.15	ปานกลาง
4. หนังสือพิมพ์เฉพาะเรื่องฉบับย้อนหลัง (เย็บเล่ม)	2.55	1.18	ปานกลาง
5. หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ	2.18	1.14	น้อย
6. วารสารฉบับปัจจุบัน	3.50	1.11	มาก
7. วารสารฉบับย้อนหลัง (เย็บเล่ม)	2.95	1.15	ปานกลาง
8. วารสารทางการศึกษา เช่น การศึกษานอกโรงเรียน ครูปริทัศน์ จันทรเกษมสารพัฒนาหลักสูตร	2.40	1.10	น้อย
9. วารสารทางการเกษตร เช่น เกษตรวันนี้ เทคโนโลยีชาวบ้าน	2.30	1.12	น้อย
10. วารสารทางด้านปรัชญาและศาสนา เช่น คนพื้นโลก ชรรมจักขุ	2.33	1.15	น้อย
11. วารสารทางด้านมนุษยศาสตร์ เช่น บรรณศาสตร์ ภาษาและหนังสือ วัฒนธรรมไทย ศิลปวัฒนธรรม	2.70	1.14	ปานกลาง
12. วารสารทางด้านวิทยาศาสตร์ทั่วไป เช่น ข่าวสารการธรณี วารสารคณิตศาสตร์ ชัยพฤกษ์วิทยาศาสตร์	2.39	1.05	น้อย
13. วารสารทางด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ และเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์รีวิว วิศวกรรมสาร ไอทีแมกกาซีน เครื่องเสียง	2.54	1.09	ปานกลาง
14. วารสารทางด้านศิลปะ และกีฬา เช่น เทนนิส บ้านและสวน บางกอกสปอร์ตเวิลด์ โฟโต้ดิจิทัล	2.68	1.12	ปานกลาง
15. วารสารทางด้านเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ เช่น การเงิน ธนาคาร คลังสมอง วารสารบริหารธุรกิจ ผู้จัดการ	2.46	1.09	น้อย
16. วารสารทางด้านสังคมศาสตร์ เช่น การประชาสัมพันธ์ ทนายประจำบ้าน ยุทธ โภช เสนาศึกษา	2.27	1.13	น้อย
17. วารสารทางการเมืองการปกครอง ข่าว และวิจารณ์ข่าว เช่น มติชนสุดสัปดาห์ หลักไท สยามจดหมายเหตุ	2.77	1.20	ปานกลาง
18. วารสารบันเทิง เช่น คู่สร้างคู่สม ดินัน ภาพยนตร์บันเทิง	2.95	1.23	ปานกลาง
19. วารสารเกี่ยวกับงานฝีมือ เช่น งานฝีมือ แฟชั่น	2.82	1.22	ปานกลาง

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
20.วารสารเกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ เช่น แม่บ้านทันสมัย	2.73	1.24	ปานกลาง
21.วารสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	3.03	1.17	ปานกลาง
รวม	2.69	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 พบว่า การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.69$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้วารสารฉบับปัจจุบัน สูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.50$ ) รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์รายวันทั่วไป เช่น ไทยรัฐ เดลินิวส์ ข่าวสดฉบับปัจจุบัน ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.49$ ) และ วารสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.03$ )

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดดนตรี หอสมุดมสทริณทรและหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. เทปเพลง	2.32	1.21	น้อย
2. แผ่นเสียง	2.20	1.32	น้อย
3. วีดิทัศน์เพลงและการแสดงดนตรี	2.54	1.36	ปานกลาง
4. วีดิทัศน์สารคดี การบรรยาย อภิปรายต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาทางด้านดนตรีและเพลง	2.40	1.38	น้อย
5. สไลด์ ภาพยนตร์ เกี่ยวกับดนตรีและเพลง	2.26	1.27	น้อย
6. โน้ตเพลงต่าง ๆ	3.08	1.39	ปานกลาง
7. หนังสือเอกสารต่าง ๆ ทางด้านดนตรี	3.58	1.29	มาก
8. วารสารทางด้านดนตรี	3.24	1.35	ปานกลาง
9. บทประพันธ์เพลงและบทละครของหลวงวิจิตรวาทการ	2.65	1.43	ปานกลาง
10. บทประพันธ์เพลงของพระเจนดุริยางค์	2.46	1.32	น้อย
11. โสตทัศนวัสดุเกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9	2.72	1.50	ปานกลาง
รวม	2.68	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อม สิรินครและหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.68$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือเอกสารต่าง ๆ ทางด้านดนตรีสูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.58$ ) รองลงมา คือ วารสารทางด้านดนตรี ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.24$ ) และ โน้ตเพลงต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.08$ )

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องบริการ หนังสือตัวเขียนและจารึก

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. หนังสือสมุดไทยหมวดกฎหมาย	1.31	0.60	น้อยที่สุด
2. หนังสือสมุดไทยหมวดคณิตศาสตร์	1.06	0.25	น้อยที่สุด
3. หนังสือสมุดไทยหมวดจดหมายเหตุ	2.19	1.47	น้อย
4. หนังสือสมุดไทยหมวดดาราศาสตร์	1.13	0.34	น้อยที่สุด
5. หนังสือสมุดไทยหมวดตำนาน	1.19	0.40	น้อยที่สุด
6. หนังสือสมุดไทยหมวดตำราภาพ	1.62	1.15	น้อย
7. หนังสือสมุดไทยหมวดประวัติ	1.62	1.15	น้อย
8. หนังสือสมุดไทยหมวดพงศาวดาร	1.75	1.29	น้อย
9. หนังสือสมุดไทยหมวดพระราชพิธี	1.38	0.72	น้อยที่สุด
10. หนังสือสมุดไทยหมวดวรรณคดี	3.06	1.91	ปานกลาง
11. หนังสือสมุดไทยหมวดเวชศาสตร์	1.19	0.54	น้อยที่สุด
12. หนังสือสมุดไทยหมวดสัตวศาสตร์	1.19	0.54	น้อยที่สุด
13. หนังสือสมุดไทยหมวดไสยศาสตร์	1.25	0.45	น้อยที่สุด
14. หนังสือสมุดไทยหมวดหมายรับสั่ง	1.63	1.26	น้อย
15. หนังสือสมุดไทยหมวดโหราศาสตร์	1.25	0.45	น้อยที่สุด
16. หนังสือสมุดไทยหมวดอักษรศาสตร์	1.63	1.20	น้อย
17. หนังสือใบลานหรือคัมภีร์ใบลาน	2.19	1.68	น้อย
18. จารึกประเภทต่าง ๆ	1.50	0.97	น้อย
19. สำเนาเอกสารโบราณ เช่น ภาพนิ่ง ภาพถ่าย คำคัด ถ่ายทอด	1.94	1.18	น้อย
รวม	1.58	0.57	น้อย

จากตารางที่ 4.26 พบว่า การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึกโดยรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.58$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีปริมาณการใช้หนังสือสมุดไทยหมวดวรรณคดีสูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.06$ ) รองลงมา คือ หนังสือสมุดไทยหมวดจดหมายเหตุ และ หนังสือโบราณหรือคัมภีร์โบราณ ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.19$  เท่ากัน)

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องบริการสืบค้นข้อมูล

ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
บัตรรายการ	2.52	1.15	ปานกลาง
บัตรรายการออนไลน์ (OPAC)	3.80	1.01	มาก
อินเทอร์เน็ต	3.84	1.10	มาก
ซีดี-รอม	2.10	1.11	น้อย
รวม	3.06	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.27 พบว่า การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องบริการสืบค้นข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.06$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.84$ ) รองลงมา คือ บัตรรายการออนไลน์ (OPAC) ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.80$ ) และ บัตรรายการ ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.52$ )

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ แบ่งเป็น ความพึงพอใจบริการในห้องบริการ/บริการทางโทรศัพท์ และความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 ความพึงพอใจบริการในห้องบริการ/บริการทางโทรศัพท์โดยรวม

ความพึงพอใจบริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์โดยรวมนำเสนอในตารางที่ 4.28 ดังนี้

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจบริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์

บริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>บริการในห้องบริการ</b>			
1. ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา (213)	3.58	0.56	มาก
2. ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ (204)	3.36	0.50	ปานกลาง
3. ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (205)	3.72	0.52	มาก
4. ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์(302) และห้อง อนุমানราชชน	3.60	0.55	มาก
5. ห้องจิตรวาทการ (303)	3.58	0.57	มาก
6. ห้องพระมกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (บริการหนังสือหายาก)	3.80	0.41	มาก
7. ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย (3-1)	3.69	0.60	มาก
8. ห้องโสตทัศนวัสดุ (314)	3.77	0.40	มาก
9. ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ (103)	3.63	0.51	มาก
10. ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร และหอสมุดดนตรี พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9	3.67	0.59	มาก
11. ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก (402) และหอพระ สมุดวชิรญาณ	3.78	0.64	มาก
12. ห้องบริการสืบค้นข้อมูล	3.67	0.53	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

บริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>บริการทางโทรศัพท์</b>			
1. เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (International Standard Book Number – ISBN)	3.24	0.64	ปานกลาง
2. เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (International Standard Serial Number –ISSN)	3.45	0.69	ปานกลาง
3. ข้อมูลทางบรรณานุกรมหนังสือ (Cataloging in Publication - CIP)	3.04	0.54	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.26</b>	<b>0.65</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความพึงพอใจบริการในห้องบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.58$ ) และเมื่อพิจารณารายห้องบริการ พบว่า มีความพึงพอใจบริการห้องพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (บริการหนังสือหายาก) สูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.80$ ) รองลงมา คือ ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก (402) และหอพระสมุดวชิรญาณ ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.78$ ) ห้องโสตทัศนวัสดุ (314) ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.77$ )

ส่วนความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.26$ ) และเมื่อพิจารณารายบริการ พบว่า มีความพึงพอใจบริการ ISSN สูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.45$ ) รองลงมา คือ บริการ ISBN ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.24$ ) และ บริการ CIP ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.04$ )



### 3.2 ความพึงพอใจบริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ความพึงพอใจบริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ นำเสนอในตารางที่ 4.29-4.32 ดังนี้

ตารางที่ 4.29 ความพึงพอใจบริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ

บริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>บริการในห้องบริการ</b>			
เพศชาย	3.54	0.54	มาก
เพศหญิง	3.60	0.55	มาก
<b>บริการทางโทรศัพท์</b>			
เพศชาย	3.50	0.64	มาก
เพศหญิง	3.18	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งเพศหญิง และเพศชาย มีความพึงพอใจบริการในห้องบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.60$  และ  $\bar{x} = 3.54$  ตามลำดับ) ส่วนบริการทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ใช้บริการ เพศชาย มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.50$ ) ขณะที่เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.18$ )

ตารางที่ 4.30 ความพึงพอใจบริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ

บริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>บริการในห้องบริการ</b>			
อายุ 12 - 17 ปี	3.70	0.59	มาก
อายุ 18 - 25 ปี	3.64	0.53	มาก
อายุ 26 - 35 ปี	3.42	0.54	ปานกลาง
อายุ 36 - 45 ปี	3.39	0.52	ปานกลาง
มากกว่า 45 ปี	3.56	0.53	มาก
<b>บริการทางโทรศัพท์</b>			
อายุ 18 - 25 ปี	3.27	0.40	ปานกลาง
อายุ 26 - 35 ปี	3.15	0.69	ปานกลาง
อายุ 36 - 45 ปี	3.29	0.70	ปานกลาง
มากกว่า 45 ปี	3.51	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 12 - 17 ปี มีความพึงพอใจบริการในห้องบริการสูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.70$ ) รองลงมาคือ อายุ 18-25 ปี และอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$  และ  $\bar{x} = 3.56$  ตามลำดับ) ส่วนบริการทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ มากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์สูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.51$ ) รองลงมาคือ อายุ 36 - 45 ปี และ อายุ 18 - 25 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.29$  และ  $\bar{x} = 3.27$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.31 ความพึงพอใจบริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>บริการในห้องบริการ</b>			
ประถมศึกษา	3.75	0.57	มาก
มัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3)	3.67	0.55	มาก
มัธยมปลาย (ม.6 /ม.ศ.5), ปวช.	3.68	0.58	มาก
ปวส./อนุปริญญา	3.54	0.58	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.58	0.50	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	3.35	0.58	ปานกลาง
<b>บริการทางโทรศัพท์</b>			
มัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3)	4.39	0.05	มาก
มัธยมปลาย (ม.6 /ม.ศ.5), ปวช.	3.28	0.70	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา	3.15	0.59	ปานกลาง
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.19	0.62	ปานกลาง
สูงกว่าปริญญาตรี	3.35	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจบริการในห้องบริการสูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ ) รองลงมาคือ มัธยมปลาย (ม.6 /ม.ศ.5), ปวช. และ มัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3) ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.68$  และ  $\bar{x} = 3.67$  ตามลำดับ)

ส่วนบริการทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3) มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์สูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.39$ ) รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี และ มัธยมปลาย (ม.6 /ม.ศ.5), ปวช. ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.35$  และ  $\bar{x} = 3.28$  ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.32 ความพึงพอใจบริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามอาชีพ

บริการในห้องบริการ/ บริการทางโทรศัพท์	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>บริการในห้องบริการ</b>			
นักเรียน	3.71	0.56	มาก
นักศึกษา	3.65	0.53	มาก
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.37	0.49	ปานกลาง
พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน	3.43	0.56	ปานกลาง
เกษตรกร (ทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์)	3.56	0.56	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.53	0.56	ปานกลาง
รับจ้างทั่วไป	3.43	0.57	ปานกลาง
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.50	0.46	มาก
พระ/นักบวช	3.45	0.52	ปานกลาง
อื่น ๆ	3.69	0.46	มาก
<b>บริการทางโทรศัพท์</b>			
นักศึกษา	3.44	0.31	ปานกลาง
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.46	0.61	ปานกลาง
พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน	3.17	0.66	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.43	0.39	ปานกลาง
รับจ้างทั่วไป	4.00	0.00	มาก
อื่น ๆ	3.23	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.32 พบว่า นักเรียน มีความพึงพอใจบริการในห้องบริการสูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.71$ ) รองลงมาคืออาชีพอื่น ๆ และ นักศึกษา ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.69$  และ  $\bar{x} = 3.65$  ตามลำดับ) ส่วนบริการทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์สูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ ) รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักศึกษา ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.46$  และ  $\bar{x} = 3.44$  ตามลำดับ)

### 3.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องบริการ รายด้าน/รายข้อ

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำแนกรายด้าน/รายข้อ  
นำเสนอในตารางที่ 4.33 ดังนี้

ตารางที่ 4.33 ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำแนกรายด้าน/รายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	3.56	0.80	มาก
2. มีความทันสมัย	3.44	0.80	ปานกลาง
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.37	0.83	ปานกลาง
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	3.50	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.47</b>	<b>0.65</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.57	0.83	มาก
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	3.60	0.80	มาก
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	3.63	0.84	มาก
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.52	0.87	มาก
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.58	0.82	มาก
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	3.62	0.89	มาก
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	3.47	0.84	ปานกลาง
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.58	0.82	มาก
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ	3.49	0.82	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	3.88	0.86	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	3.79	0.87	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	3.74	0.88	มาก
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.61	0.91	มาก
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.53	0.88	มาก
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.56	0.85	มาก
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.55	0.85	มาก

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	3.88	0.83	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	3.83	0.90	มาก
รวม	3.71	0.64	มาก
<b>ด้านอื่น ๆ</b>			
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.35	0.90	ปานกลาง
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.40	0.84	ปานกลาง
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.38	0.84	ปานกลาง
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.64	0.84	มาก
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.61	0.83	มาก
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.43	0.84	ปานกลาง
รวม	3.47	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องบริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.56$ ) ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพดีพร้อมจะใช้งาน ( $\bar{x} = 3.50$ ) และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{x} = 3.44$ )

ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 3.63$ ) ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.62$ ) ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 3.60$ )

ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.71$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ และ ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 3.88$  เท่ากัน) และบรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน ( $\bar{x} = 3.83$ )

ด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ( $\bar{x} = 3.64$ ) ความเหมาะสมของ ภาระเบียบของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.61$ ) และความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.43$ )

### 3.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ จำแนกตามห้องบริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ จำแนกตามห้องบริการ นำเสนอ ในตารางที่ 4.34-4.45 ดังนี้

ตารางที่ 4.34 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา จำแนกรายด้าน/รายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	3.59	0.83	มาก
2. มีความทันสมัย	3.27	0.85	ปานกลาง
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.32	0.91	ปานกลาง
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	3.49	0.85	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.42</b>	<b>0.66</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.65	0.77	มาก
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	3.63	0.79	มาก
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	3.68	0.85	มาก
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.56	0.84	มาก
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.63	0.82	มาก
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	3.72	0.89	มาก
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	3.47	0.82	ปานกลาง
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.68	0.80	มาก
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ	3.54	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	3.81	0.84	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	3.61	0.96	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	3.47	0.98	ปานกลาง
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.49	1.01	ปานกลาง
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.47	0.93	ปานกลาง
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.52	0.89	มาก
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.50	0.89	มาก
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	3.85	0.78	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	4.02	0.91	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอื่น ๆ</b>			
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.54	0.91	มาก
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.43	0.89	ปานกลาง
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.28	0.92	ปานกลาง
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.72	0.97	มาก
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.76	0.83	มาก
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.47	0.85	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.53</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา มีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.42$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.59$ ) ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพดีพร้อมจะใช้งาน ( $\bar{x} = 3.49$ ) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ( $\bar{x} = 3.32$ )

**ด้านผู้ให้บริการ** (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.62$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียง



ตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.72$ ) ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ และความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.68$  เท่ากัน)

ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน ( $\bar{x} = 4.02$ ) ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 3.85$ ) และแสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ ( $\bar{x} = 3.81$ )

ด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.76$ ) ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ( $\bar{x} = 3.72$ ) ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น ( $\bar{x} = 3.54$ )

ตารางที่ 4.35 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ จำแนกรายด้าน/รายข้อ

ข้อความ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	3.28	0.73	ปานกลาง
2. มีความทันสมัย	3.58	0.76	มาก
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.30	0.76	ปานกลาง
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	3.38	0.88	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.39</b>	<b>0.58</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.21	0.78	
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	3.36	0.80	ปานกลาง
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	3.32	0.79	ปานกลาง
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.24	0.86	ปานกลาง
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.27	0.77	ปานกลาง
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	3.31	0.89	ปานกลาง
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	3.22	0.77	ปานกลาง
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.29	0.83	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.28</b>	<b>0.59</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	3.58	0.94	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	3.62	0.88	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	3.54	0.91	มาก
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.49	0.85	ปานกลาง
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.41	0.84	ปานกลาง
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.46	0.78	ปานกลาง
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.49	0.78	ปานกลาง
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	3.54	0.93	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	3.52	0.91	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอื่น ๆ</b>			<b>ปานกลาง</b>
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.01	0.89	
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.24	0.73	ปานกลาง
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.28	0.76	ปานกลาง
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.48	0.86	ปานกลาง
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.29	0.78	ปานกลาง
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.20	0.76	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.25</b>	<b>0.52</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.39$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{x} = 3.58$ ) ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพดีพร้อมจะใช้งาน ( $\bar{x} = 3.38$ ) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ( $\bar{x} = 3.30$ )

**ด้านผู้ให้บริการ** (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.28$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 3.36$ ) ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 3.32$ ) และความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.31$ )

**ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.52$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ สีภายในห้องมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.62$ ) แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ ( $\bar{x} = 3.58$ ) อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม และ ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 3.54$  เท่ากัน)

**ด้านอื่น ๆ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.25$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ( $\bar{x} = 3.48$ ) ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.29$ ) และความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.28$ )

ตารางที่ 4.36 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี จำแนกรายด้าน/รายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	3.55	0.77	มาก
2. มีความทันสมัย	3.53	0.78	มาก
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.38	0.83	ปานกลาง
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	3.63	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.59	0.85	มาก
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	3.62	0.79	มาก
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	3.61	0.86	มาก
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.50	0.88	มาก
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.61	0.86	มาก
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	3.61	0.85	มาก
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	3.46	0.87	ปานกลาง
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.57	0.80	มาก
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ	3.53	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	4.19	0.77	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	4.12	0.81	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	4.13	0.71	มาก
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.84	0.93	มาก
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.95	0.82	มาก
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.95	0.83	มาก
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.94	0.84	มาก
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	4.27	0.70	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	3.95	0.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านอื่น ๆ			
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.45	0.93	ปานกลาง
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.52	0.87	มาก
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.54	0.86	มาก
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.80	0.76	มาก
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.80	0.82	มาก
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.52	0.87	มาก
รวม	3.60	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีมีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.52$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน ( $\bar{x} = 3.63$ ) ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.55$ ) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{x} = 3.53$ )

ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 3.62$ ) ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำและความมีธรรมาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.61$  เท่ากัน)

ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 4.27$ ) แสงมีสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ ( $\bar{x} = 4.19$ ) และอุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.13$ )

ด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) และ ความเหมาะสมของกฎ ระเบียบของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.80$  เท่ากัน) ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.54$ )

ตารางที่ 4.37 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชน จำแนกรายด้าน/รายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	3.67	0.77	มาก
2. มีความทันสมัย	3.27	0.77	ปานกลาง
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.43	0.83	ปานกลาง
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	3.37	0.86	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.44</b>	<b>0.65</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.69	0.82	มาก
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	3.69	0.80	มาก
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	3.73	0.83	มาก
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.58	0.89	มาก
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.67	0.83	มาก
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	3.67	0.87	มาก
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	3.54	0.83	มาก
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.64	0.80	มาก
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ	3.51	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	3.86	0.81	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	3.73	0.82	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	3.75	0.85	มาก
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ	3.68	0.86	มาก
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.45	0.86	ปานกลาง

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.46	0.85	ปานกลาง
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.43	0.81	ปานกลาง
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	3.95	0.79	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	3.91	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอื่น ๆ</b>			
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.43	0.86	ปานกลาง
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.38	0.86	ปานกลาง
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.35	0.85	ปานกลาง
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.65	0.84	มาก
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.73	0.80	มาก
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.53	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.51</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้อง  
อนุমানราชชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ) พบว่า ผู้ใช้บริการ  
มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความ  
พึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ทรัพยากรสารสนเทศ ตรงกับความ  
ต้องการ ( $\bar{x} = 3.67$ ) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ( $\bar{x} = 3.43$ ) และทรัพยากร  
สารสนเทศอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน ( $\bar{x} = 3.37$ )

**ด้านผู้ให้บริการ** (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ  
โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียง  
ตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 3.73$ )  
ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ และ ความสามารถในการให้บริการได้  
อย่างตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 3.69$  เท่ากัน)

ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 3.95$ ) บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน ( $\bar{x} = 3.91$ ) และแสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ ( $\bar{x} = 3.86$ )

ด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.51$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.73$ ) ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ( $\bar{x} = 3.65$ ) และความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.53$ )

ตารางที่ 4.38 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดวิจิตรวาทการ จำแนกรายด้าน/รายข้อ

ข้อความ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	3.67	0.76	มาก
2. มีความทันสมัย	3.25	0.78	ปานกลาง
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.33	0.87	ปานกลาง
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	3.27	0.96	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.38</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.66	0.86	มาก
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	3.58	0.75	มาก
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	3.63	0.88	มาก
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.67	0.96	มาก
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.73	0.90	มาก
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	3.58	1.02	มาก
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	3.62	0.88	มาก
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.64	0.82	มาก
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ	3.59	0.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>



ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	3.81	0.75	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	3.80	0.78	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	3.73	0.76	มาก
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.58	0.89	มาก
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.48	0.82	ปานกลาง
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.44	0.77	ปานกลาง
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.45	0.75	ปานกลาง
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	3.97	0.78	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	4.20	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอื่น ๆ</b>			
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.37	0.92	ปานกลาง
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.31	0.87	ปานกลาง
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.33	0.86	ปานกลาง
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.44	0.75	ปานกลาง
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.69	0.77	มาก
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.47	0.78	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.43</b>	<b>0.67</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิจิตรวาทการมีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.38$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ทรัพยากรสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.67$ ) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ( $\bar{x} = 3.33$ ) และทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน ( $\bar{x} = 3.27$ )

ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ ( $\bar{x} = 3.73$ ) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.67$ ) และความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ ( $\bar{x} = 3.66$ )

ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน ( $\bar{x} = 4.20$ ) ห้องบริการสะอาดเรียบร้อย และเป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 3.97$ ) และแสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ ( $\bar{x} = 3.81$ )

ด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.43$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.69$ ) ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.47$ ) และความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ( $\bar{x} = 3.44$ )

ตารางที่ 4.39 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องพระมงกุฎเกล้า จำแนกรายด้าน/รายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	4.17	0.72	มาก
2. มีความทันสมัย	3.50	0.67	มาก
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.42	0.79	ปานกลาง
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	2.92	0.79	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.50</b>	<b>0.44</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	4.08	0.51	มาก
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	4.08	0.51	มาก
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	4.17	0.58	มาก
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.83	0.58	มาก
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.92	0.51	มาก
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	4.00	0.60	มาก
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	4.17	0.58	มาก
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.08	0.29	มาก
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ	3.83	0.94	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.42</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	4.25	0.62	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	4.00	0.60	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	3.58	0.79	มาก
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.58	1.00	มาก
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.83	0.58	มาก
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.58	1.00	มาก
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.58	0.79	มาก
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	4.08	0.67	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	4.08	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.46</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านอื่น ๆ			
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.83	0.72	มาก
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.67	0.89	มาก
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.50	0.90	มาก
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.50	0.90	มาก
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.58	0.67	มาก
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.58	1.00	มาก
รวม	3.61	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องพระมงกุฎเกล้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.50$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ทรัพยากรสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 4.17$ ) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{x} = 3.50$ ) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ( $\bar{x} = 3.42$ )

ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล ( $\bar{x} = 4.17$ ) ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ และ ความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.08$  เท่ากัน)

ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.84$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ ( $\bar{x} = 4.25$ ) ห้องบริการสะอาด ระบายรื้อ และเป็นระเบียบ และ บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน ( $\bar{x} = 4.08$  เท่ากัน)

ด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น ( $\bar{x} = 3.83$ ) ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ( $\bar{x} = 3.67$ ) ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ และความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.58$  เท่ากัน)

ตารางที่ 4.40 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย จำแนกรายด้าน/รายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	3.72	0.87	มาก
2. มีความทันสมัย	3.59	0.84	มาก
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.53	0.90	มาก
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	3.82	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.67	0.87	มาก
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	3.64	0.84	มาก
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	3.70	0.87	มาก
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.56	0.91	มาก
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.65	0.84	มาก
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	3.67	0.85	มาก
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	3.55	0.89	มาก
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.67	0.79	มาก
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ	3.59	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	4.04	0.78	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	4.01	0.75	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	3.92	0.77	มาก
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.81	0.84	มาก
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.60	0.90	มาก

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.68	0.86	มาก
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.68	0.88	มาก
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	3.95	0.76	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	3.68	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอื่น ๆ</b>			
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.54	0.88	มาก
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.47	10.01	ปานกลาง
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.52	0.85	มาก
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.78	0.77	มาก
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.77	0.79	มาก
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.60	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย มีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.67$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน ( $\bar{x} = 3.82$ ) ทรัพยากรสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.72$ ) และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{x} = 3.59$ )

**ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 3.70$ ) ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ และความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.67$  เท่ากัน)

ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ ( $\bar{x} = 4.04$ ) ที่ภายในห้องมีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.01$ ) และห้องบริการสะอาด ระเบียบ และเป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 3.95$ )

ด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ( $\bar{x} = 3.78$ ) ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.77$ ) และความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.60$ )

ตารางที่ 4.41 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องโสตทัศนวัสดุ จำแนกรายด้าน/รายข้อ

ข้อความ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	3.86	0.80	มาก
2. มีความทันสมัย	3.51	0.88	มาก
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.67	0.79	มาก
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	3.59	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	4.22	0.67	มาก
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	3.98	0.81	มาก
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	4.22	0.70	มาก
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.27	0.60	มาก
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	4.14	0.72	มาก
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	4.20	0.92	มาก
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	3.84	0.70	มาก
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.88	0.77	มาก
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ	3.78	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	3.90	0.73	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	3.61	0.85	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	3.43	0.85	ปานกลาง
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.67	0.89	มาก
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.63	0.85	มาก
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.35	0.93	ปานกลาง
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.27	0.98	ปานกลาง
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	4.08	0.59	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	3.75	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอื่น ๆ</b>			
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.67	0.77	มาก
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.63	0.75	มาก
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.51	0.78	มาก
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.69	0.62	มาก
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.65	0.63	มาก
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.65	0.69	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>0.48</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องโสตทัศนวัสดุ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ทรัพยากรสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.86$ ) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ( $\bar{x} = 3.67$ ) และทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน ( $\bar{x} = 3.59$ )



**ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.27$ ) ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ และความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 4.22$  เท่ากัน)

**ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 4.08$ ) แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ ( $\bar{x} = 3.90$ ) บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน ( $\bar{x} = 3.75$ )

**ด้านอื่น ๆ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ( $\bar{x} = 3.69$ ) ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น ( $\bar{x} = 3.67$ ) ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ และ ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.65$  เท่ากัน)

ตารางที่ 4.42 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ จำแนกรายด้าน/รายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	3.65	0.75	มาก
2. มีความทันสมัย	3.42	0.76	ปานกลาง
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.32	0.83	ปานกลาง
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	3.57	0.76	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>0.61</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.75	0.76	มาก
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	3.73	0.76	มาก
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	3.84	0.74	มาก
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.70	0.75	มาก
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.77	0.72	มาก

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
10. ความมีธรรมาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	3.80	0.78	มาก
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	3.62	0.84	มาก
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.70	0.75	มาก
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ	3.62	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	4.05	0.78	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	3.75	0.82	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	3.82	0.84	มาก
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.48	0.93	มาก
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.44	0.84	มาก
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.48	0.83	มาก
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.48	0.79	มาก
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	3.88	0.71	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	3.84	0.92	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอื่น ๆ</b>			
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.37	0.78	ปานกลาง
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.45	0.83	ปานกลาง
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.33	0.77	ปานกลาง
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.66	0.88	มาก
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.63	0.84	มาก
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.46	0.85	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.48</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ทรัพยากรสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.65$ ) ทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน ( $\bar{x} = 3.57$ ) และ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{x} = 3.42$ )

**ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.73$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 3.84$ ) ความมีธรรมาภิบาลของผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.80$ ) และความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ ( $\bar{x} = 3.77$ )

**ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ ( $\bar{x} = 4.05$ ) ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 3.88$ ) และบรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.84$ )

**ด้านอื่น ๆ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ( $\bar{x} = 3.66$ ) ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.63$ ) และความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.46$ )

ตารางที่ 4.43 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดคนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุด  
คนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 จำแนกรายด้าน/รายชื่อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	3.71	0.88	มาก
2. มีความทันสมัย	3.34	0.85	ปานกลาง
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.35	0.90	ปานกลาง
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	3.56	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.84	0.78	มาก
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	3.80	0.74	มาก
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	3.73	0.89	มาก
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.67	0.79	มาก
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.75	0.75	มาก
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	3.82	0.85	มาก
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	3.68	0.85	มาก
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.73	0.82	มาก
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ	3.66	0.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.74</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	4.09	0.78	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	4.00	0.83	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	3.95	0.82	มาก
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.60	0.98	มาก
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.49	0.97	ปานกลาง
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.44	0.94	ปานกลาง
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.44	1.04	ปานกลาง
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	4.00	0.74	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	4.11	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านอื่น ๆ			
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.51	0.87	มาก
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.49	0.78	ปานกลาง
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.44	0.85	ปานกลาง
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.49	1.01	ปานกลาง
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.61	0.87	มาก
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.45	0.98	ปานกลาง
รวม	3.50	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 มีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ทรัพยากรสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.71$ ) ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน ( $\bar{x} = 3.56$ ) และ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ( $\bar{x} = 3.35$ )

ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ ( $\bar{x} = 3.84$ ) ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.82$ ) และความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ ( $\bar{x} = 3.80$ )

ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน ( $\bar{x} = 4.11$ ) แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ ( $\bar{x} = 4.09$ ) สีภายในห้องมีความเหมาะสม และ ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$  เท่ากัน)

ด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.50$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.61$ ) ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่ และเลขที่หนังสือบนชั้น ( $\bar{x} = 3.51$ ) ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ( $\bar{x} = 3.49$  เท่ากัน)

ตารางที่ 4.44 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก จำแนกรายด้าน /รายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	4.06	0.77	มาก
2. มีความทันสมัย	2.94	0.85	ปานกลาง
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.44	0.81	ปานกลาง
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	3.37	0.72	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	4.31	0.60	มาก
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	4.31	0.79	มาก
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	4.44	0.73	มาก
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.19	0.98	มาก
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	4.19	0.75	มาก
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	4.56	0.63	มาก
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	4.25	0.77	มาก
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.31	0.70	มาก
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ	3.75	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.44 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	3.81	0.98	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	3.63	0.96	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	3.44	1.15	ปานกลาง
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.81	0.91	มาก
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.50	0.73	มาก
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.38	0.96	ปานกลาง
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.38	0.96	ปานกลาง
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	4.31	0.60	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	4.38	0.62	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.74</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอื่น ๆ</b>			
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.69	0.79	มาก
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.44	0.73	ปานกลาง
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.13	0.96	ปานกลาง
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.37	0.62	ปานกลาง
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.31	1.01	ปานกลาง
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.13	0.96	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.34</b>	<b>0.77</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก มีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x} = 4.06$ ) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ( $\bar{x} = 3.44$ ) และทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน ( $\bar{x} = 3.37$ )

ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.26$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.56$ ) ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 4.44$ ) ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.31$  เท่ากัน)

ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือบรรยากาศเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวน ( $\bar{x} = 4.38$ ) ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 4.31$ ) แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ และ ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.81$  เท่ากัน)

ด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น ( $\bar{x} = 3.69$ ) ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ( $\bar{x} = 3.44$ ) ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ( $\bar{x} = 3.37$ )



ตารางที่ 4.45 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสืบค้นข้อมูล จำแนกรายด้าน/รายชื่อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)</b>			
1. ตรงกับความต้องการ	3.79	0.79	มาก
2. มีความทันสมัย	3.43	0.85	ปานกลาง
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	3.42	0.83	ปานกลาง
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน	3.63	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>			
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.60	0.68	มาก
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ	3.64	0.69	มาก
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ	3.72	0.66	มาก
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.69	0.66	มาก
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.62	0.73	มาก
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ	3.77	0.76	มาก
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล	3.54	0.87	มาก
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.80	0.71	มาก
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ	3.64	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	4.04	0.73	มาก
15. สีภายในห้องมีความเหมาะสม	4.00	0.77	มาก
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม	3.90	0.80	มาก
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.70	0.84	มาก
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.41	0.88	ปานกลาง
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม	3.56	0.79	มาก
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม	3.46	0.76	ปานกลาง
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	3.98	0.77	มาก
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน	4.05	0.91	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.45 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านอื่น ๆ			
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขที่หนังสือบนชั้น	3.43	0.81	ปานกลาง
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	3.47	0.81	ปานกลาง
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.54	0.88	มาก
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)	3.75	0.80	มาก
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ	3.64	0.81	มาก
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ	3.53	0.71	มาก
รวม	3.56	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสืบค้นข้อมูล มีความพึงพอใจในการใช้บริการรายด้าน/รายข้อ ดังนี้

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ทรัพยากรสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.79$ ) ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน ( $\bar{x} = 3.63$ ) และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{x} = 3.43$ )

**ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.67$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.80$ ) ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.77$ ) และความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 3.72$ )

**ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ ( $\bar{x} = 4.04$ ) สีภายในห้องมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.00$ ) และอุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.90$ )

**ด้านอื่น ๆ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) ( $\bar{x} = 3.75$ ) ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ ( $\bar{x} = 3.64$ ) และความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.54$ )

### 3.5 ความพึงพอใจในการใช้บริการทางโทรศัพท์

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISBN) จำแนกรายชื่อนำเสนอในตารางที่ 4.46-4.48 ดังนี้

ตารางที่ 4.46 ความพึงพอใจในการใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISBN) จำแนกรายชื่อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความเพียงพอของเลขหมายโทรศัพท์/โทรสารต่อการให้บริการ	2.43	0.96	น้อย
2. ความทันสมัยของระบบโทรศัพท์ที่ให้บริการ	2.81	0.83	ปานกลาง
3. ความชัดเจนของระบบโทรศัพท์ระหว่างที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.18	0.72	ปานกลาง
4. ความเหมาะสมของการทักทายของเจ้าหน้าที่เมื่อรับโทรศัพท์ครั้งแรก	3.25	0.84	ปานกลาง
5. ความสนใจของเจ้าหน้าที่ในการรับฟังข้อมูลการขอใช้บริการ	3.58	0.76	มาก
6. ความสุภาพและชัดเจนในการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่	3.61	0.77	มาก
7. ความสุภาพอ่อนโยนของน้ำเสียงในการพูดคุยระหว่างการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.51	0.77	มาก
8. การเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ	3.53	0.84	มาก
9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	3.54	0.76	มาก
10. ความรวดเร็ว หรือความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง	3.27	1.09	ปานกลาง
11. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการทางโทรศัพท์ (เวลาเปิด-ปิด)	2.95	0.89	ปานกลาง
รวม	3.24	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISBN) มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวม ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.24$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือความสุภาพและชัดเจนในการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.61$ ) ความสนใจของเจ้าหน้าที่ในการรับฟังข้อมูลการขอใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.58$ ) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ( $\bar{x} = 3.54$ )

ตารางที่ 4.47 ความพึงพอใจในการใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISSN) จำแนกรายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความเพียงพอของเลขหมายโทรศัพท์/โทรสารต่อการให้บริการ	3.03	0.88	ปานกลาง
2. ความทันสมัยของระบบโทรศัพท์ที่ให้บริการ	3.12	0.69	ปานกลาง
3. ความชัดเจนของระบบโทรศัพท์ระหว่างที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.28	0.69	ปานกลาง
4. ความเหมาะสมของการทักทายของเจ้าหน้าที่เมื่อรับโทรศัพท์ครั้งแรก	3.37	0.84	ปานกลาง
5. ความสนใจของเจ้าหน้าที่ในการรับฟังข้อมูลการขอใช้บริการ	3.40	0.79	ปานกลาง
6. ความสุภาพและชัดเจนในการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่	3.53	0.72	มาก
7. ความสุภาพอ่อนโยนของน้ำเสียงในการพูดคุยระหว่างการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.63	0.86	มาก
8. การเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ	3.68	0.79	มาก
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	3.67	0.86	มาก
10. ความรวดเร็ว หรือความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง	3.52	0.89	มาก
11. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการทางโทรศัพท์ (เวลาเปิด-ปิด)	3.18	0.97	ปานกลาง
รวม	3.45	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISSN) มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ การเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ ( $\bar{x} = 3.68$ ) ความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ( $\bar{x} = 3.67$ ) และความสุภาพอ่อนโยนของน้ำเสียงในการพูดคุยระหว่างการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.63$ )

ตารางที่ 4.48 ความพึงพอใจในการใช้บริการทางโทรศัพท์ (CIP) จำแนกรายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความเพียงพอของเลขหมายโทรศัพท์/โทรสารต่อการให้บริการ	2.69	0.92	ปานกลาง
2. ความทันสมัยของระบบโทรศัพท์ที่ให้บริการ	2.72	0.79	ปานกลาง
3. ความชัดเจนของระบบโทรศัพท์ระหว่างที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.23	0.81	ปานกลาง
4. ความเหมาะสมของการทักทายของเจ้าหน้าที่เมื่อรับโทรศัพท์ครั้งแรก	3.13	0.61	ปานกลาง
5. ความสนใจของเจ้าหน้าที่ในการรับฟังข้อมูลการขอใช้บริการ	3.21	0.73	ปานกลาง
6. ความสุภาพและชัดเจนในการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่	3.31	0.80	ปานกลาง
7. ความสุภาพอ่อนโยนของน้ำเสียงในการพูดคุยระหว่างการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.26	0.79	ปานกลาง
8. การเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ	3.21	0.70	ปานกลาง
9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	3.41	0.64	ปานกลาง
10. ความรวดเร็ว หรือความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง	2.46	0.79	ปานกลาง
11. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการทางโทรศัพท์ (เวลาเปิด-ปิด)	2.79	0.80	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.04</b>	<b>0.54</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ (CIP) มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.04$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือความรู้ ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ( $\bar{x} = 3.41$ ) รองลงมาคือ ความสุภาพและชัดเจนในการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.31$ ) และความสุภาพอ่อนโยนของน้ำเสียงในการพูดคุยระหว่างการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.26$ )

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติในห้องบริการต่าง ๆ ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ กลุ่มอายุ การศึกษา และอาชีพ กับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องบริการต่าง ๆ นำเสนอในตารางที่ 4.49 ถึง 4.55

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการในห้องบริการระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t
ชาย	815	3.54	0.54	-2.452*
หญิง	1291	3.60	0.55	

\* $P < .05$

จากตารางที่ 4.49 พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจบริการในห้องบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการในห้องบริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	26.68	6.67	23.08**
ภายในกลุ่ม	2,101	607.15	.29	
รวม	2,105	633.83		

\*\* $P < .01$

จากตาราง 4.50 พบว่า ผู้ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจบริการในห้องบริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจบริการในห้องพักบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	12 - 17 ปี	18 - 25 ปี	26 - 35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปี
12 - 17 ปี	3.70	-	0.05	0.28*	0.31*	0.13
18 - 25 ปี	3.64		-	0.23*	0.26*	0.08
26 - 35 ปี	3.42			-	0.03	0.15
36-45 ปี	3.39				-	0.18*
มากกว่า 45 ปี	3.56					-

\*P< .05

จากตารางที่ 4.51 เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ พบว่า กลุ่มอายุ 12 - 17 ปี มีความพึงพอใจบริการในห้องพักบริการแตกต่างจากกลุ่มอายุ 26 - 35 ปี และ กลุ่มอายุ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
 กลุ่มอายุ 18 - 25 ปี มีความพึงพอใจบริการในห้องพักบริการแตกต่างจากกลุ่มอายุ 26 - 35 ปี และ กลุ่มอายุ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
 กลุ่มอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจบริการในห้องพักบริการแตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการในห้องพักบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	18.08	3.62	12.33**
ภายในกลุ่ม	2,100	615.75	.29	
รวม	2,105	633.83		

\*\*P<.01

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจบริการในห้องพักบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจบริการในห้องบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3)	มัธยมปลาย (ม.6/ม.ศ.5), ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.75	-	0.08	0.07	0.21	0.17	0.40*
มัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3)	3.67		-	0.01	0.13	0.09	0.31*
มัธยมปลาย (ม.6/ม.ศ.5), ปวช.	3.68			-	0.14	0.10	0.32*
ปวส./อนุปริญญา	3.54				-	0.04	0.19*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.58					-	0.23*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.35						-

\* $P < .05$

จากตารางที่ 4.53 เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3) มัธยมปลาย (ม.6/ม.ศ.5), ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจบริการในห้องบริการแตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการในห้องบริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	9	31.11	3.46	12.02**
ภายในกลุ่ม	2,096	602.71	.29	
รวม	2,105	633.83		

\*\* $P < .01$

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจบริการในห้องบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจบริการในหอบริการ จัมนกตามอาชีพ

อาชีพ	X	นักเรียน	นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานบริษัท/ฯ	เกษตรกร	ค้าขาย/ธุรกิจ	รับจ้างทั่วไป	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	พระ/นักบวช	อื่นๆ
นักเรียน	3.71	-	0.05	0.33*	0.28*	0.15	0.17	0.28	0.20	0.26	0.01
นักศึกษา	3.65	-	-	0.28*	0.22*	0.09	0.12	0.22	0.15	0.20	0.04
ข้าราชการ	3.37	-	-	-	0.06	0.19	0.16	0.06	0.13	0.08	0.32
พนักงานบริษัท/ฯ	3.43	-	-	-	-	0.13	0.10	0.00	0.07	0.02	0.26
เกษตรกร	3.56	-	-	-	-	-	0.03	0.13	0.06	0.11	0.13
ค้าขาย/ธุรกิจ	3.53	-	-	-	-	-	-	0.10	0.03	0.08	0.16
รับจ้างทั่วไป	3.43	-	-	-	-	-	-	-	0.07	0.02	0.26
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	3.50	-	-	-	-	-	-	-	-	0.05	0.19
พระ/นักบวช	3.45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.24
อื่นๆ	3.69	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*P<.05

จากตารางที่ 4.55 เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของเซเฟเฟ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจบริการในหอบริการแตกต่างจากผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### 4.2 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ กลุ่มอายุ การศึกษา และอาชีพ กับความพึงพอใจในการใช้บริการทางโทรศัพท์ นำเสนอในตารางที่ 4.56 ถึง 4.60

ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t
ชาย	49	3.50	0.64	3.015**
หญิง	147	3.18	0.64	

\*\*p< .01

จากตาราง 4.56 พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ ระหว่างผู้ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	2.68	0.89	2.34	0.075
ภายในกลุ่ม	192	73.38	0.38		
รวม	195	76.06			

P< .05

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	4.88	1.22	3.27*
ภายในกลุ่ม	191	71.18	0.37	
<b>รวม</b>	<b>195</b>	<b>76.06</b>		

\*P<.05

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์จาแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	X	มัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3)	มัธยมปลาย (ม.6/ม.ศ.5), ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3)	4.39	-	1.11	1.24*	1.20*	1.04
มัธยมปลาย (ม.6/ม.ศ.5), ปวช.	3.28	-	-	0.13	0.09	0.07
ปวส./อนุปริญญา	3.15	-	-	-	0.04	0.20
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.19	-	-	-	-	0.16
สูงกว่าปริญญาตรี	3.35	-	-	-	-	-

\*P<.05

จากตารางที่ 4.59 เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของซเฟเฟ พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3) มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์แตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา และ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 การเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	5	3.40	0.68	1.78	0.119
ภายในกลุ่ม	190	72.66	0.38		
รวม	195	76.06			

$P < .05$

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผู้ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ที่แตกต่างกัน

## ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ

### 5.1 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการในห้องบริการต่าง ๆ

ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการในห้องบริการ ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ นำเสนอเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

#### 5.1.1 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา

##### 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- (1) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ไม่มีความทันสมัย
- (2) หนังสือไม่จัดเป็นหมวดหมู่ ทำให้ค้นหาได้ยาก
- (3) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ กับความต้องการ
- (4) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศ เก่า ชำรุด ทำให้ขาดข้อมูลที่ต้องการ
- (5) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ไม่มีความหลากหลายหรือไม่มีหนังสือ ตำราบางประเภทที่ต้องการ

##### 2) ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)

- (1) เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
- (2) เจ้าหน้าที่พูดคุยเสียงดัง
- (3) เจ้าหน้าที่ตรวจกระเป๋าให้บริการไม่สุภาพ

- (4) เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ
- 3) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
  - (1) อุณหภูมิเครื่องปรับอากาศไม่เย็นพอ
  - (2) บรรยากาศไม่มีความทันสมัยเท่า
  - (3) การจัดสถานที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
  - (4) แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ
  - (5) ทางเดินมืด เดินลำบาก
  - (6) ห้องคับแคบ
  - (7) มีฝุ่นตามหนังสือหรือชั้นวางหนังสือ
- 4) ด้านอื่น ๆ
  - (1) ผู้รับบริการคุยเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์ภายในห้อง

#### 5.1.2 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์

##### 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- (1) จำนวนหนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศ ไม่เพียงพอ  
กับความต้องการ
- (2) จัดหนังสือไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ค้นหาได้ยาก
- (3) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ไม่ทันสมัย
- (4) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ไม่มีความ  
หลากหลาย หรือไม่มีหนังสือ ตำรา
- (5) และทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทที่ต้องการ
- (6) เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลไม่เพียงพอ
- (7) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เก่า ชำรุดทำ  
ให้ขาดข้อมูลที่ต้องการ
- (8) รหัสที่หาได้จากการสืบค้นไม่ตรงกับรหัสของหนังสือ

##### 2) ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)

- (1) จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอกับให้บริการ
- (2) เจ้าหน้าที่คุยกันเสียงดัง
- (3) เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้ข้อมูล ผู้มารับบริการ
- (4) เจ้าหน้าที่ตรวจกระเป๋าขาดมารยาทที่ดี
- 3) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

- (1) ป้ายบอกประเภท รหัส ของหนังสือที่ติดไว้ไม่ชัดเจน
  - (2) ห้องน้ำไม่สะอาด
  - (3) อากาศในห้องเย็นเกินไป
  - (4) จำนวนที่นั่งมีไม่เพียงพอ
  - (5) การจัดสถานที่ยังไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
  - (6) แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ
- 4) ด้านอื่น ๆ
- (1) ผู้มารับบริการคุยเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์ภายในห้อง
  - (2) บริการถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ
  - (3) ประตุมิเสียงดังเวลาเปิด-ปิด

### 5.1.3 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี

#### 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- (1) จำนวนหนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศ ไม่เพียงพอ  
กับความต้องการ
- (2) หนังสือ ไม่จัดเป็นหมวดหมู่ ทำให้ค้นหาได้ยาก
- (3) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ไม่มีความ  
ทันสมัย
- (4) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ยังไม่มีความ  
หลากหลาย หรือ ไม่มีหนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทที่ต้องการ
- (5) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เก่าชำรุดทำ  
ให้ขาดข้อมูลที่ต้องการ
- (6) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในห้องไม่เพียงพอใน  
การใช้งาน

- (7) ไม่มีหนังสือภาคภาษาอังกฤษ
  - (8) รหัสที่หาได้จากการสืบค้นไม่ตรงกับรหัสของหนังสือ
- 2) ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)
- (1) เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ
  - (2) เจ้าหน้าที่มีท่าทีการพูดจา หรือกิริยาที่ไม่สุภาพ
  - (3) จำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
  - (4) เจ้าหน้าที่พูดคุยกันเสียงดัง

- (5) พนักงานตรวจกระเป๋าพุดจาไม่สุภาพ
- 3) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
- (1) ไม่มีป้ายบอกประเภท หรือรหัส ของหนังสือ
  - (2) จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือมีไม่เพียงพอ
  - (3) การจัดสถานที่ยังไม่เป็นระเบียบ
  - (4) อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศยังไม่เย็นพอ
  - (5) แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ
  - (6) ชั้นวางหนังสือสูงเกินไป
  - (7) อากาศในห้องเย็นเกินไป
  - (8) การจัดพื้นที่ในห้องยังใช้ประโยชน์ไม่เต็มที่ มีที่ว่างมาก

เกินไป

- (9) ห้องน้ำไม่สะอาด
- 4) ด้านอื่น ๆ
- (1) ผู้ใช้บริการพูดคุยกันเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์ภายในห้อง
  - (2) บริการถ่ายเอกสารมีจำนวนน้อย ต้องรอนาน

#### 5.1.4 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชน

- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- (1) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ  
กับความต้องการ
  - (2) การจัดหนังสือไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ค้นหาได้ยาก
  - (3) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศไม่มีความทันสมัย
  - (4) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุดทำให้ขาด  
ข้อมูลที่ต้องการ
  - (5) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนไม่  
เพียงพอกับการใช้งาน
  - (6) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศยังไม่มีความ  
หลากหลาย หรือไม่มีหนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทที่ต้องการ
  - (7) รหัสที่หาได้จากการสืบค้นไม่ตรงกับรหัสของหนังสือ
- 2) ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)



- (1) เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
- (2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอในการให้บริการ
- (3) เจ้าหน้าที่พูดจา หรือแสดงกิริยาที่ไม่สุภาพ
- 3) **ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ**
  - (1) แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ
  - (2) บรรยากาศไม่มีความทันสมัย เก่า
  - (3) ห้องมีขนาดคับแคบ
  - (4) อากาศในห้องเย็นเกินไป
  - (5) ชั้นวางหนังสือสูงเกินไป
  - (6) ป้ายบอกประเภท รหัส ของหนังสือติดไว้ไม่ชัดเจน
  - (7) จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ
  - (8) ห้องน้ำไม่สะอาด
- 4) **ด้านอื่น ๆ**
  - (1) ผู้ใช้บริการพูดคุยกันเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์ภายในห้อง
  - (2) บริการถ่ายเอกสารมีจำนวนน้อย ต้องรอนาน

#### 5.1.5 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดวิจิตรวาทการ

กับความต้องการ

ข้อมูลที่ต้องการ

- 1) **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**
  - (1) การจัดหนังสือไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ค้นหาได้ยาก
  - (2) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ
  - (3) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุดทำให้ขาด
- 2) **ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)**
  - (1) เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอในการให้บริการ
- 3) **ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ**
  - (1) ชั้นวางหนังสือหรือหนังสือไม่สะอาดมีฝุ่น
  - (2) จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ
- 4) **ด้านอื่น ๆ**
  - (1) ผู้ใช้บริการพูดคุยกันเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์ภายในห้อง

### 5.1.6 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว

- ข้อมูลที่ต้องการ  
เพียงพอกับการใช้งาน
- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
    - (1) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุดทำให้ขาด
    - (2) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนไม่
  - 2) ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)
    - (1) เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
  - 3) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
    - (1) บรรยากาศเก่า ไม่เชิญชวนให้เข้าใช้บริการ
  - 4) ด้านอื่น ๆ ไม่มี

### 5.1.7 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย

- กับความต้องการ  
หรือไม่มีหนังสือ ตำรา ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทที่ต้องการ  
เพียงพอกับการใช้งาน  
ข้อมูลที่ต้องการ
- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
    - (1) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ
    - (2) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศไม่มีความทันสมัย
    - (3) หนังสือ ตำรา ทรัพยากรสารสนเทศยังไม่มี ความหลากหลาย
    - (4) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนไม่
    - (5) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุดทำให้ขาด
    - (6) การจัดหนังสือ ไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ค้นหาได้ยาก
    - (7) ไม่มีหนังสือหรือตำรา ภาาภาษาอังกฤษ
  - 2) ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)
    - (1) เจ้าหน้าที่พูดจา หรือแสดงกิริยาวาจาที่ไม่สุภาพ
    - (2) เจ้าหน้าที่ตรวจกระเป๋าขาดมารยาทที่ดี
    - (3) เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอในการให้บริการ
    - (4) เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
    - (5) เจ้าหน้าที่พูดคุยกันเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการ

- 3) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
  - (1) บรรยากาศเก่า ไม่เชิญชวนให้เข้าใช้บริการ
  - (2) จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ
  - (3) การจัดสถานที่ยังไม่เป็นระเบียบเท่าที่ควร
  - (4) แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ
  - (5) อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศยังไม่เย็นพอ
- 4) ด้านอื่น ๆ

### 5.1.8 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการห้องโสตทัศนวัสดุ

#### 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- (1) ภาพยนตร์และหนังสือด้านสารสนเทศใหม่ ๆ มีจำนวนน้อย
- (2) ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในการช่วยสืบค้นข้อมูล
- (3) ไม่มีสื่อ วี.ซี.ดี
- (4) เครื่องอ่านไมโครฟิล์มมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ

ไม่เพียงพอ

#### 2) ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)

- (1) เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- (2) เจ้าหน้าที่บางคนขาดทักษะในการสื่อสาร การให้ข้อมูล
- (3) เจ้าหน้าที่ขาดความเข้มงวดในการใช้อินเทอร์เน็ต

วัตถุประสงค์

#### 3) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

- (1) บรรยากาศเก่า ไม่มีความทันสมัย
- (2) ห้องน้ำไม่สะอาด
- (3) ยังไม่มีเครื่องปรับอากาศ

#### 4) ด้านอื่น ๆ

- (1) ผู้มาใช้บริการพูดคุยกันเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์ภายในห้อง

### 5.1.9 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการห้องวารสารและหนังสือพิมพ์

#### 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- (1) การจัดหนังสือไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ค้นหาได้ยาก
- (2) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ

กับความต้องการ

## ข้อมูลที่ต้องการ

- (3) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุดทำให้ขาด
- (4) หนังสือ ตำรา ทรัพยากรสารสนเทศยังไม่มี ความหลากหลาย หรือ ไม่มีหนังสือ ตำรา ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทที่ต้องการ

- (5) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศไม่มีความทันสมัย
- (6) รหัสที่หาได้จากการสืบค้นไม่ตรงกับรหัสของหนังสือ
- 2) **ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)**
  - (1) เจ้าหน้าที่พูดคุยกันเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการ
  - (2) เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
- 3) **ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ**
  - (1) จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ
  - (2) บรรยากาศเก่า ไม่มีความทันสมัย
  - (3) การจัดสถานที่ยังไม่เป็นระเบียบเท่าที่ควร
  - (4) แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ
  - (5) อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศยังไม่เย็นพอ
  - (6) ประตูมีเสียงดังเวลาเปิด-ปิด
  - (7) มีเสียงมาก
- 4) **ด้านอื่น ๆ**
  - (1) ผู้มาใช้บริการพูดคุยกันเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์ภายในห้อง
  - (2) บริการถ่ายเอกสารมีจำนวนน้อย ต้องรอนาน

**5.1.10 ปัญหาอุปสรรคในการใช้ บริการห้องสมุดคนตรีทุลกระหม่อมลิตินทรและ หอสมุดคนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9**

## ข้อมูลที่ต้องการ

- 1) **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**
  - (1) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศไม่มีความทันสมัย
  - (2) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุดทำให้ขาด
  - (3) หนังสือ ตำรา ทรัพยากรสารสนเทศยังไม่มี ความหลากหลาย หรือ ไม่มีหนังสือ ตำรา ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทที่ต้องการ
  - (4) การจัดหนังสือไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ค้นหาได้ยาก

- กับความต้องการ
- (5) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ
- เพียงพอกับการใช้งาน
- (6) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนไม่

- 2) ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)
- (1) เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอในการให้บริการ
- 3) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
- (1) ห้องมีขนาดเล็ก คับแคบ
- (2) อากาศภายในห้องเย็นเกินไป
- 4) ด้านอื่น ๆ ไม่มี

#### 5.1.11 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก

- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- (1) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ
- กับความต้องการ
- (2) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนไม่
- เพียงพอกับการใช้งาน
- (3) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุดทำให้ขาด
- ข้อมูลที่ต้องการ

- (4) ไม่มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- 2) ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)
- (1) เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอในการให้บริการ
- (2) พนักงานตรวจกระเป๋าปุจฉาไม่สุภาพ
- 3) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการไม่มี
- 4) ด้านอื่น ๆ ไม่มี

#### 5.1.12 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการห้องบริการสืบค้นข้อมูล

- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- (1) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ
- กับความต้องการ
- (2) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศไม่มีความทันสมัย
- (3) การจัดหนังสือไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ค้นหาได้ยาก

- ข้อมูลที่ต้องการ
- (4) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุดทำให้ขาด
- (5) หนังสือ ตำรา ทรัพยากรสารสนเทศยังไม่มีหลากหลาย  
หรือไม่มีหนังสือ ตำรา ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทที่ต้องการ
- (6) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนไม่  
เพียงพอกับการใช้งาน

- 2) ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)
- (1) เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
- (2) เจ้าหน้าที่พูดคุยกันเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการ
- (3) เจ้าหน้าที่พูดจาหรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ
- (4) เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอในการให้บริการ
- (5) พนักงานตรวจกระเป๋าพูดจาไม่สุภาพ
- 3) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
- (1) บรรยากาศเก่า ไม่มีความทันสมัย
- (2) จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ
- (3) การจัดสถานที่ยังไม่เป็นระเบียบเท่าที่ควร
- (4) อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศยังไม่เย็นพอ
- (5) แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ
- (6) ตามหนังสือหรือชั้นวางหนังสือมีฝุ่น
- 4) ด้านอื่น ๆ
- (1) ผู้มาใช้บริการพูดคุยกันเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์ภายในห้อง



ตารางที่ 4.61 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรค	ห้อง	ห้อง	ห้อง	ห้อง	ห้อง	ห้อง	ห้อง	ห้อง	ห้อง	ห้อง	ห้อง	จำนวน
	ทั่วไป	สังคม	วิทย์	ศิลปะ	วิจิตร	พระ	นิพนธ์	โสต	วารสาร	ดนตรี	ตัวแทน	ห้องที่พบ
	มณฑล											
7. เลขเรียกหนังสือที่หาได้จากกรตีปต้น ไม่ตรงกับเลขเรียกหนังสือบนสันหนังสือ	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓			4
8. ไม่มีหนังสือภาคภาษาอังกฤษ			✓			✓						2
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>												
1. เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ ผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
2. เจ้าหน้าที่พูดคุยกันเสียงดัง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
3. พนักงานตรวจกระเป๋าให้บริการไม่สุภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
5. เจ้าหน้าที่พูดจาหรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5



ตารางที่ 4.61 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรค	ห้อง ทั่วไป	ห้อง สังคมฯ	ห้อง วิทยฯ	ห้อง ศิลปะฯ	ห้อง จิตวิทยา	ห้อง โสตฯ	ห้อง วารสารฯ	ห้อง ดนตรีฯ	ห้อง ตัวเขียนฯ	ห้อง สืบค้นฯ	ห้อง พิมพ์	จำนวน
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมใน</b>												
<b>การให้บริการ</b>												
1. อุณหภูมิเครื่องปรับอากาศไม่เย็นพอ/ไม่มีเครื่องปรับอากาศ	✓		✓		✓	✓	✓	✓		✓		6
2. บรรยาศไม่มีความทันสมัย เก่า	✓			✓		✓	✓					7
3. การจัดสถานที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	✓		✓		✓		✓					6
4. แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ	✓		✓		✓		✓					6
5. ทางเดินมีด เคาน์เตอร์	✓											3
6. มีผู้ตามหนังสือหรือรบกวนหนังสือ	✓								✓			3
7. ไม่มีป้ายบอกประเภท รหัส ของหนังสือหรือป้ายที่ติดไว้ไม่ชัดเจน		✓		✓								3
8. ห้องน้ำไม่สะอาด		✓										4



จากตารางที่ 4.61 เปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการจำแนกตามห้องบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาอุปสรรค ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ และ ด้านอื่น ๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหาอุปสรรคที่เป็นปัญหาร่วมของบริการในห้องบริการ ได้แก่

- 1.1 หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศ เก่า ชำรุด ทำให้ขาดข้อมูลที่ต้องการ
- 1.2 หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับความ ต้องการ
- 1.3 หนังสือไม่จัดเป็นหมวดหมู่ ทำให้ค้นหาได้ยาก
- 1.4 หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศไม่มีความหลากหลายหรือไม่มี ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ
- 1.5 เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลไม่เพียงพอกับการใช้งาน

2. ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) ปัญหาอุปสรรคที่เป็นปัญหา ร่วมของบริการในห้องบริการ ได้แก่

- 2.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ
- 2.2 เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
- 2.3 เจ้าหน้าที่พูดคุยกันเสียงดัง
- 2.4 พนักงานตรวจกระเป๋าให้บริการไม่สุภาพ

3. ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่เป็น ปัญหาร่วมของบริการในห้องบริการ ได้แก่

- 3.1 จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ
- 3.2 บรรยากาศไม่มีความทันสมัย เก่า
- 3.3 แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ
- 3.4 การจัดสถานที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
- 3.5 อุณหภูมิเครื่องปรับอากาศไม่เย็นพอ/ไม่มีเครื่องปรับอากาศ

4. ด้านอื่น ๆ ปัญหาอุปสรรคที่เป็นปัญหาร่วมของบริการในห้องบริการ ได้แก่

- 4.1 ผู้รับบริการคุยเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์ภายในห้อง
- 4.2 บริการถ่ายเอกสารมีจำนวนน้อยต้องรอนาน

## 5.2 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการทางโทรศัพท์

ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ นำเสนอเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

### 5.2.1 การขอเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) พบปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ ดังนี้

- 1) ติดต่อไม่สะดวกเนื่องจากเนื่องจากสายโทรศัพท์ไม่ว่าง
- 2) ส่งโทรสารยากสายไม่ค่อยว่าง
- 3) ใช้เวลาเพื่อรอรับข้อมูล ISBN นาน
- 4) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลผิดพลาด
- 5) ต้องรอสายนานเพราะไม่มีผู้รับโทรศัพท์
- 6) เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ
- 7) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน

### 5.2.2 การขอเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) พบปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ ดังนี้

- (1) หมายเลขโทรศัพท์ที่ให้บริการน้อย ติดต่อยาก
- (2) เจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควร
- (3) ไม่มีผู้รับโทรศัพท์
- (4) เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เป็นมิตร
- (5) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน
- (6) การตรวจเช็คข้อมูลแต่ละครั้งใช้เวลานาน
- (7) เครื่องโทรสารคุณภาพไม่ดี ทำให้ได้ข้อมูลไม่ชัดเจน
- (8) มีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก

### 5.2.3 การขอข้อมูลทางบรรณานุกรมหนังสือ (CIP) พบปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ ดังนี้

- (1) ลำช้า ใช้ระยะเวลาารับหมายเลข CIP นานเกินไป
- (2) ติดต่อไม่สะดวกเนื่องจากเนื่องจากสายโทรศัพท์ไม่ว่าง
- (3) ส่ง Fax ให้แล้วเจ้าหน้าที่หาไม่พบหรือไม่ได้รับ
- (4) ให้ข้อมูลเป็นลายมืออ่านยาก อาจผิดพลาดได้
- (5) การประสานงานของเจ้าหน้าที่ยังไม่ดีพอ
- (6) ไม่มีผู้รับโทรศัพท์

ตารางที่ 4.62 เปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการจำแนกตามบริการทางโทรศัพท์

ปัญหาอุปสรรค	ISBN	ISSN	CIP	จำนวน บริการที่เป็น ปัญหา
1. ติดต่อไม่สะดวกเนื่องจากสายโทรศัพท์ไม่ว่าง หมายเลขที่ให้บริการน้อย	✓	✓	✓	3
2. ไม่มีผู้รับโทรศัพท์ ต้องรอสายนาน	✓	✓	✓	3
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน	✓	✓		2
4. ค่าเช่า ใ้เวลารอรับข้อมูลนาน	✓	✓	✓	3
5. ส่งโทรสารยากสายไม่ค่อยว่าง	✓			1
6. เครื่องโทรสารคุณภาพไม่ดี ทำให้ได้ข้อมูลไม่ชัดเจน		✓		1
7. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลผิดพลาด	✓			1
8. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ /ไม่เป็นมิตร	✓	✓		2
9. เจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควร		✓		1
10. มีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก		✓		1
11. ส่ง Fax ใ้แล้วเจ้าหน้าที่หาไม่พบหรือไม่ได้รับ			✓	1
12. ให้ข้อมูลเป็นลายมืออ่านยาก อาจผิดพลาดได้			✓	1
13. การประสานงานของเจ้าหน้าที่ยังไม่ดีพอ			✓	1

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่เป็นปัญหาร่วมของทั้ง 3 บริการ ได้แก่

1. ติดต่อไม่สะดวกเนื่องจากสายโทรศัพท์ไม่ว่าง หมายเลขที่ให้บริการน้อย
2. ไม่มีผู้รับโทรศัพท์ ต้องรอสายนาน
3. ค่าเช่า ใ้เวลารอรับข้อมูลนาน

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการ  
ใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการตาม  
สถานภาพส่วนบุคคล และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการ  
สำนักหอสมุดแห่งชาติ ถนนสามเสน แขวงวชิระ กรุงเทพฯ ทั้งที่มาใช้บริการด้วยตนเองตามห้อง  
บริการ และที่ใช้บริการทางโทรศัพท์ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการด้วยตนเองโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่เข้าใช้  
ห้องบริการ ประมาณ 19,759 คน และที่ใช้บริการทางโทรศัพท์ ประมาณ 647 คน

กลุ่มตัวอย่าง เลือกจากประชากรโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive  
sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละห้องบริการ (proportional to size) รวม 12  
ห้องบริการ และ ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ ทั้ง 3 ประเภท โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 10 ของ  
ประชากรสำหรับผู้ใช้บริการในห้องบริการ (ยกเว้นห้องบริการที่มีผู้เข้าใช้ไม่ถึง 100 คน จะใช้  
จำนวนทั้งหมด ร้อยละ 100) และใช้ร้อยละ 30 ของประชากรสำหรับผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ ได้  
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในห้องบริการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,106 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ  
ทางโทรศัพท์ทั้ง 3 ประเภท รวม 196 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวม  
ข้อมูล จำนวน 15 ชุด ประกอบด้วย แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการในห้องบริการ จำนวน 12  
ชุด และแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน 3 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการในห้องบริการ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน  
2,106 ชุด และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์  
จำนวน 196 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistic Package  
for the Social Sciences) ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และร้อยละ
2. ข้อมูลสภาพการให้บริการในห้องบริการ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ  
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ T-test และ ANOVA
5. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## 1. สรุปผลการวิจัย

### 1.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการในห้องบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.3) อายุระหว่าง 18-25 ปี (ร้อยละ 51.4) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 48.1) ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ร้อยละ 44.7)

ผู้ให้บริการในทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.0) อายุระหว่าง 26-35 ปี (ร้อยละ 44.8) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.3) ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท (ร้อยละ 69.4)

### 1.2 สภาพการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

#### วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ค้นคว้า หาความรู้เพิ่มเติมและอ่านหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้ให้บริการในแต่ละห้องบริการ จำนวน 11 ห้องบริการ ได้แก่ ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา (ร้อยละ 76.4) ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ (ร้อยละ 67.6) ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (ร้อยละ 62.4) ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้องอนุমানราชชน (ร้อยละ 47.1) ห้องสมุดวิจิตรวาทการ (ร้อยละ 62.5) ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย (ร้อยละ 76.2) ห้องโสตทัศนวัสดุ (ร้อยละ 47.1) ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 55.2) ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 (ร้อยละ 67.1) ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก (ร้อยละ 100.0) ห้องบริการสืบค้นข้อมูล (ร้อยละ 67.9)

ผู้ให้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อทำงานส่วนตัว ได้แก่ ห้องสมุดพระมกุฎเกล้า  
เจ้าอยู่หัว (ร้อยละ 66.7)

### ความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการในห้องบริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการในห้อง  
บริการ ส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการไม่แน่นอน (ร้อยละ 41.2) เมื่อพิจารณารายห้องบริการ  
พบว่า

1. ห้องบริการที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยความถี่ไม่แน่นอนมี 6 ห้อง  
บริการ ได้แก่ ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ (ร้อยละ 51.4) ห้องโสตทัศนวัสดุ (ร้อยละ 47.0) ห้อง  
หนังสือตัวเขียนและจารึก (ร้อยละ 43.7) ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (ร้อยละ 42.6) ห้องทั่วไป  
ปรัชญา ศาสนา (ร้อยละ 40.5) ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 38.3)
2. ห้องบริการที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยความถี่นาน ๆ ครั้ง มี 5  
ห้องบริการ ได้แก่ ห้องสมุดวิจิตรวาทการ (ร้อยละ 51.6) ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย (ร้อยละ 43.5)  
ห้องศิลปะวรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชน (ร้อยละ 41.9) ห้องสมุดพระมกุฎเกล้า  
เจ้าอยู่หัว (ร้อยละ 41.7) ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระ  
พระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 (ร้อยละ 38.8)
3. ห้องบริการที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยความถี่นาน ๆ ครั้ง และ ไม่  
แน่นอน ในสัดส่วนที่เท่ากัน มี 1 ห้องบริการ คือ ห้องบริการสืบค้นข้อมูล (ร้อยละ 27.2)

ความถี่ในการใช้บริการทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ CIP และ  
ISBN ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการเดือนละ 1 ครั้งหรือมากกว่า (ร้อยละ 46.2 และร้อยละ  
42.3 ตามลำดับ) ส่วนผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ ISSN ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง  
(ร้อยละ 43.3)

### ช่วงเวลาในการใช้บริการ

โดยภาพรวม พบว่า ผู้ให้บริการในห้องบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา  
ไม่แน่นอน (ร้อยละ 34.2) เมื่อพิจารณารายห้องบริการ พบว่า ผู้ให้บริการในห้องบริการส่วนใหญ่มา  
ใช้บริการในช่วงเวลาไม่แน่นอน ยกเว้นห้องสมุดวิจิตรวาทการ และห้องสมุดพระมกุฎเกล้า  
เจ้าอยู่หัวที่ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงบ่าย (ร้อยละ 40.6 และ ร้อยละ 33.4 ตามลำดับ) ห้อง  
โสตทัศนวัสดุ และห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ส่วนใหญ่มาใช้ในช่วงเช้า (ร้อยละ 31.4 และ  
ร้อยละ 29.2 ตามลำดับ)



### ระยะเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง

โดยภาพรวม พบว่า ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการในแต่ละครั้งคือ 1-2 ชั่วโมง (ร้อยละ 32.3) เมื่อพิจารณารายห้องบริการ พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง คือ 1 – 2 ชั่วโมง ยกเว้นห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ ที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่มาใช้บริการแต่ละครั้งไม่แน่นอน

### วิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

โดยภาพรวม พบว่า วิธีการที่ผู้ให้บริการในห้องบริการส่วนใหญ่ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการคือ การสำรวจจากชั้นหนังสือ (ร้อยละ 55.1) เมื่อพิจารณารายห้องบริการ พบว่า

1. ห้องบริการที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดย คืบจากเครื่องคอมพิวเตอร์ มี 5 ห้องบริการ คือ ห้องบริการสืบค้นข้อมูล (ร้อยละ 90.1) ห้องสมุดวิจิตรวาทการ (ร้อยละ 73.4) ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย (ร้อยละ 64.3) ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ (ร้อยละ 61.3) ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (ร้อยละ 59.1)
2. ห้องบริการที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดยการสำรวจจากชั้นหนังสือ มี 4 ห้องบริการ คือ ห้องสมุดดนตรีพุทธระหม่อมสิรินธร และหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 (ร้อยละ 69.4) ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา (ร้อยละ 64.4) ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 58.3) ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชน (ร้อยละ 57.1)
3. ห้องบริการที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดยสอบถามบรรณารักษ์ มี 3 ห้องบริการ คือ ห้องหนังสือตัวเขียนและจารึก (ร้อยละ 81.3) ห้องโสตทัศนวัสดุ (ร้อยละ 70.6) ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร้อยละ 66.7)

### การใช้ทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละห้องบริการ

ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือความรู้ทั่วไปและหนังสือรวมความรู้ทั่วไป หลากหลาย สูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.70$ )

ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=2.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือเกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการทางกฎหมาย สูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.29$ )

ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.68$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือเกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม และ โฆษณาการต่าง ๆ สูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.16$ )

ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.94$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทย สูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.51$ )

ห้องสมุดวิจิตรวาทการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.89$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือเกี่ยวกับบุคคลสำคัญของไทยสูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.31$ )

ห้องสมุดพระมกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.29$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือที่พิมพ์ในระยะเริ่มแรกสูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.75$ )

ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.40$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้วิทยานิพนธ์ ปรญญาานิพนธ์และงานวิจัยเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ สูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.98$ )

ห้องโสตทัศนวัสดุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.16$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้วีดิทัศน์ภาพยนตร์สูงสุดในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.92$ )

ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.69$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้วารสารฉบับปัจจุบันสูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.50$ )

ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.68$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือเอกสารต่าง ๆ ทางด้านดนตรีสูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.58$ )

ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึกโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 1.58$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้หนังสือสมุดไทยหมวดวรรณคดี สูงสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.06$ )

ห้องบริการสืบค้นข้อมูลโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.06$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต สูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.84$ )

### 1.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

#### ความพึงพอใจบริการในห้องบริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการในห้องบริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้านคือ ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม ( $\bar{x} = 3.71$ ) และด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) ( $\bar{x} = 3.56$ ) ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ) และ ด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.47$  เท่ากัน)

เมื่อพิจารณารายห้องบริการ พบว่า ห้องบริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 11 ห้องบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (บริการหนังสือหายาก) ( $\bar{x} = 3.80$ ) ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก (402) และหอพระสมุดวชิรญาณ ( $\bar{x} = 3.78$ ) ห้องโสตทัศนวัสดุ (314) ( $\bar{x} = 3.77$ ) ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (205) ( $\bar{x} = 3.72$ ) ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย (3-1) ( $\bar{x} = 3.69$ ) ห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร และหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 และห้องบริการสืบค้นข้อมูล ( $\bar{x} = 3.67$  เท่ากัน) ห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ (103) ( $\bar{x} = 3.63$ ) ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ (302) และห้องอนุমানราชชน ( $\bar{x} = 3.60$ ) ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา (213) และห้องจิตรวาทการ (303) ( $\bar{x} = 3.58$  เท่ากัน) และระดับปานกลาง 1 ห้องบริการ ได้แก่ ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ (204) ( $\bar{x} = 3.36$ )

#### ความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.26$ ) เมื่อพิจารณาตามประเภทบริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ บริการทางโทรศัพท์ (ISSN) ( $\bar{x} = 3.45$ ) บริการทางโทรศัพท์ (ISBN) ( $\bar{x} = 3.24$ ) บริการทางโทรศัพท์ (CIP) ( $\bar{x} = 3.04$ )

### 1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจบริการในห้องบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจบริการทางโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน

## 1.5 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ

### 1.5.1 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการในห้องบริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศ เก่า ชำรุด ทำให้ขาดข้อมูลที่ต้องการ (11 ห้องบริการ) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ (10 ห้องบริการ) หนังสือ ตำรา หรือทรัพยากรสารสนเทศไม่มีความหลากหลาย หรือไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ หนังสือ ไม่จัดเป็นหมวดหมู่ ทำให้ค้นหาได้ยาก และเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลไม่เพียงพอกับการใช้งาน (9 ห้องบริการ เท่ากัน) หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ไม่ทันสมัย (8 ห้องบริการ)

ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ เรียงตามลำดับจาก มากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอให้บริการ (10 ห้องบริการ) เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ(8 ห้องบริการ) พนักงานตรวจกระเป๋าให้บริการไม่สุภาพ และเจ้าหน้าที่พูดคุยกันเสียงดัง (6 ห้องบริการ เท่ากัน)

ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ และบรรยากาศไม่มีความทันสมัย เก่า (7 ห้องบริการ เท่ากัน) อุณหภูมิเครื่องปรับอากาศไม่เย็นพอ/ไม่มีเครื่องปรับอากาศ การจัดสถานที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย และ แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ (6 ห้องบริการ เท่ากัน)

ด้านอื่น ๆ ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้รับบริการคุยเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์ภายในห้อง (9 ห้องบริการ) บริการถ่ายเอกสารมีจำนวนน้อยต้องรอนาน (2 ห้องบริการ)

### 1.5.2 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการทางโทรศัพท์

การขอเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ ติดต่อไม่สะดวกเนื่องจากสายโทรศัพท์ไม่ว่าง

การใช้บริการขอเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ให้บริการน้อย ติดต่อยาก

การใช้บริการขอข้อมูลทางบรรณานุกรมหนังสือ (CIP) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ ถ้าช้า ใช้ระยะเวลาอธิบายหมายเลข CIP นานเกินไป

## 2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาสภาพการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

### 2.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

**เพศ** ผลการศึกษา พบว่า ทั้งผู้ให้บริการในห้องบริการและผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับโครงสร้างประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และผลการศึกษาของ กนกอร ศักดาเดช (2541) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศึกษาในสถานที่เดียวกัน คือสำนักหอสมุดแห่งชาติ และสอดคล้องกับการศึกษาของ เบ็ญจมาศ เพ็ชรพิรุณ (2541) ศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดชุมพร ครอบทรัพย์ เจิดนภาพรพิรุณ (2542) ศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงวิทยาเขตบางนา และมณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดองค์การสหประชาชาติในประเทศไทย

**กลุ่มอายุ** ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการในห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นวัยที่อยากเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และมีเวลาว่างมาก หรืออาจมาค้นคว้าหาข้อมูลประกอบการเรียน การทำรายงาน นัดพบเพื่อน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉวีวรรณ ทรัพย์เสน (2538) ที่ศึกษาการใช้สารสนเทศในหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาค พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง 12 – 20 ปี ผลการศึกษาของ เบ็ญจมาศ เพ็ชรพิรุณ (2541) ที่ศึกษาในกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดชุมพรและพบว่า กลุ่มอายุที่ใช้บริการมากที่สุดคือ 18- 35 ปี

**ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์** ISBN ISSN และ CIP ของสำนักหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ซึ่งมีอายุเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้บริการในห้องบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริการ ISBN ISSN และ CIP ไม่ใช่การอ่านหรือศึกษาค้นคว้า หากแต่มีกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติ ผู้ใช้บริการจึงเป็นวัยทำงานมากกว่านักเรียน/นักศึกษา และผู้ใช้บริการจะต้องมีข้อมูลสำหรับขอรับบริการดังกล่าว ไม่ใช่บุคคลทั่วไป

**ระดับการศึกษา** ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการในห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งถือว่ามีการศึกษาค่อนข้างสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักหอสมุดแห่งชาติตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ประกอบกับปัจจุบันสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เปิดหลักสูตรสูงกว่าปริญญาตรีเป็นจำนวนมาก และผู้ที่จบปริญญาตรีแล้วนิยมศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งการศึกษาในระดับนี้มีความจำเป็น

ที่จะต้องค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองมากกว่าการเรียนในห้องเรียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำวิทยานิพนธ์ สอดคล้องกับการศึกษาของกนกอร ศักดาเดช (2541) ที่ศึกษาในกลุ่มผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ และผลการศึกษาของ ฉวีวรรณ ทรัพย์เสน (2538) ที่ศึกษาในกลุ่มผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาค แต่แตกต่างจากผลการศึกษาของ เบ็ญจมาศ เพ็ชรพิรุณ (2541) ที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และต่างจากผลการศึกษาของ มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) ที่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท

ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ ISBN ISSN และ CIP ของสำนักหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการขอรับบริการทางโทรศัพท์ ISBN ISSN และ CIP ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะต้องมีความรู้เรื่องการจัดทำหนังสือ วารสาร และข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ นักเรียน/นักศึกษา หรือบุคคลทั่วไป ที่ยังไม่เกี่ยวข้อง หรือไม่เคยจัดทำรูปเล่มหนังสือ วารสาร จึงมิได้ใช้บริการนี้

อาชีพ ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการในห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากกว่าอาชีพอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาต้องศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียน การจัดทำรายงานหรือทำวิทยานิพนธ์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกอร ศักดาเดช (2541) และการศึกษาของ เบ็ญจมาศ เพ็ชรพิรุณ (2541) ที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา แต่ต่างจากผลการศึกษาของฉวีวรรณ ทรัพย์เสน (2538) ที่พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ

ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ ISBN ISSN และ CIP ของสำนักหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ทั้งนี้อาจเนื่องจาก บริษัท/สำนักพิมพ์ เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขอเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ ISBN เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร ISSN และข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ CIP ส่วนอาชีพอื่น ๆ มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีโอกาสในการใช้บริการน้อยกว่า

## 2.2 สภาพการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการในห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือหมวดต่าง ๆ หรือทรัพยากรสารสนเทศในห้องบริการนั้น ๆ ซึ่งเป็นไปตามบทบาทและหน้าที่ของสำนักหอสมุดแห่งชาติที่กำหนดไว้ตามกฎหมายว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของกรมศิลปากร ปี 2545 ซึ่งกำหนดให้สำนักหอสมุดแห่งชาติให้บริการอ่าน ศึกษา ค้นคว้าและวิจัยแก่ประชาชนเพื่อเป็นแหล่ง

การเรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษาตามอัธยาศัย สอดคล้องกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ต้องการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อประกอบการเรียนหรือการทำงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อค้นคว้าหนังสือ และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ผลการศึกษาของ กนกอร ศักดาเดช (2541) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้ศึกษา ค้นคว้า ทำวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงาน และใช้เพิ่มพูนความรู้ ผลการศึกษาของ กิ่งแก้ว อ่วมศรี (2545) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการเรียนการสอน และผลการศึกษาของ อมรรัตน์ เชาวลิต (2541) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อหาข้อมูลประกอบการเขียนรายงาน

**ความถี่ในการใช้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการในห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติมีความถี่ในการใช้บริการไม่แน่นอน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นห้องสมุดที่เปิดให้ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกสาขาอาชีพเข้ามาใช้บริการได้ ผู้ใช้บริการจึงมีความหลากหลาย อาจมาใช้บริการเฉพาะช่วงเวลาที่ต้องการค้นคว้าหาข้อมูล หรือเมื่อมีเวลาว่าง ไม่จำเป็นต้องมาทุกวันหรือทุกสัปดาห์ ต่างจากห้องสมุดเฉพาะหรือห้องสมุดของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่กลุ่มผู้ใช้ต้องหาข้อมูลประกอบการเรียนหรือการทำงานอยู่เป็นประจำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ไม่แน่นอน แตกต่างจากผลการศึกษาของ สายฝน บุญชา (2545) ที่พบว่า ความถี่ในการใช้บริการในสถาบันวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล คือ สัปดาห์ละ 2-5 ครั้ง ทั้งนี้อาจเนื่องจากเป็นห้องสมุดของสถาบันการศึกษาและศึกษาในกลุ่มผู้ใช้คือคณาจารย์ นักศึกษา และนักวิจัย

**ช่วงเวลาในการใช้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการในห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลาไม่แน่นอน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นห้องสมุดประชาชนมีช่วงเวลาในการเปิดให้บริการค่อนข้างมาก ทั้งวันทำการและวันหยุดราชการ และเปิดให้บริการถึง 19.30 น. ประกอบกับสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเป็นที่รู้จักแพร่หลาย การเดินทางไปใช้บริการสะดวก และผู้ใช้บริการคือประชาชนทั่วไป ต่างจากห้องสมุดเฉพาะที่ผู้ใช้บริการเป็นนักเรียน/นักศึกษา หรือข้าราชการที่ต้องมีช่วงเวลาเรียนหรือทำงาน และเลือกใช้บริการห้องสมุดเฉพาะช่วงก่อนเข้าเรียน หรือช่วงพักกลางวัน ผลการศึกษานี้ต่างจากผลการศึกษาของอมรรัตน์ เชาวลิต (2541) ที่ศึกษาในกลุ่มนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดในช่วงเวลา ก่อนเข้าเรียน ผลการศึกษาของ กิ่งแก้ว อ่วมศรี (2545) ที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะ

แพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 08.00- 16.30 น. ซึ่งเป็นเวลา  
ราชการและผลการศึกษาของ กนกอร ศักดาเดช (2541) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ  
ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงบ่าย (12.00-16.30น.) ทั้งนี้อาจเนื่องจากศึกษาในช่วงเวลาที่ต่างกัน

**ระยะเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง** ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการในห้อง  
บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่มาใช้บริการครั้งละ 1-2 ชั่วโมง ซึ่งถือว่าไม่นานมาก  
ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการเป็นประชาชนทั่วไป มาใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาหาความรู้หรือค้นคว้า  
หาข้อมูล ช่วงเวลา 1- 2 ชั่วโมงอาจเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมและเพียงพอ สอดคล้องกับผลการศึกษา  
ของกิ่งแก้ว อ่วมศรี (2545) ที่พบว่าผู้ให้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้เวลาครั้งละ 1 ชั่วโมง ขึ้นไป

**วิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ** ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการใน  
ห้องบริการส่วนใหญ่มีวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดยการสำรวจจากชั้นหนังสือ  
ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์และสอบถามบรรณารักษ์ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 55.1, 54.7  
และ 51.2 ตามลำดับ) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าทางเลือกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศมีได้หลายทาง  
โดยเฉพาะการค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งถือเป็นทางเลือกที่สะดวกและนิยมใช้กันมากในปัจจุบัน  
สอดคล้องกับการศึกษาของครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2542) ที่พบว่าวิธีการเข้าถึงทรัพยากร  
สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ส่วนใหญ่ค้นจากชั้นหนังสือ  
ผลการศึกษาของ สายฝน นูชา (2545) ที่พบว่าวิธีการเข้าถึงสารสนเทศของนักศึกษาและอาจารย์ ใน  
สถาบันวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล คือค้นจากโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ และ  
ผลการศึกษาของ กนกอร ศักดาเดช (2541) ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าถึงข้อมูลโดยวิธีการอ่านจาก  
ป้ายประกาศแนะนำการใช้หอสมุดแห่งชาติ และ โดยวิธีการถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ประจำ  
ห้องบริการที่เข้าไปใช้

**การใช้ทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละห้องบริการ** ผลการศึกษา พบว่า การใช้  
ทรัพยากรสารสนเทศในห้องบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (8 ห้องบริการ จาก 12 ห้อง  
บริการ) ทั้งนี้ส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการพบปัญหาอุปสรรคบางอย่าง ดังจะเห็นได้จาก ผล  
การศึกษาปัญหาอุปสรรค พบว่า ผู้ใช้บริการพบปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ หนังสือ ตำรา และ  
ทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุด ทำให้ขาดข้อมูลที่ต้องการ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศ  
มีจำนวนน้อย ไม่มีความหลากหลาย ไม่เพียงพอ หรือไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ แตกต่าง  
จากผลการศึกษาของกนกอร ศักดาเดช (2541) ที่พบว่าปริมาณการใช้วัสดุสารสนเทศตามห้อง  
บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ  
เพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามยังพบว่ามีจำนวน 4 ห้องบริการที่มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ใน  
ระดับ น้อย คือ ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัยห้องโสตทัศนวัสดุ



และห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก ทั้งนี้อาจเนื่องจากบริการในห้องบริการดังกล่าวมีลักษณะและกลุ่มเป้าหมายเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจเท่านั้น

### 2.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติมีความพึงพอใจบริการในห้องบริการ โดยภาพรวมและรายห้องบริการในระดับมาก จำนวน 11 ห้องบริการจาก 12 ห้องบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นห้องสมุดที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทยที่มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านอื่น ๆ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

#### ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)

ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการในห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญของประเทศมีระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับหนึ่ง แต่อาจมีบางสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการในห้องบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งมีความคิดเห็นว่า หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศ เก่า ชำรุด ทำให้ขาดข้อมูลที่ต้องการ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่มีความหลากหลาย ไม่เพียงพอ หรือไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ หนังสือไม่จัดเป็นหมวดหมู่ ทำให้ค้นหาได้ยาก เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลไม่เพียงพอกับการใช้งาน เป็นต้น ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กันทพร กากแก้ว (2542) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับปานกลาง และผลการศึกษาของรุจิรา เหลืองอุบล (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความพึงพอใจด้านวารสารและนิตยสารอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างจากผลการศึกษาของครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2542) ที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงวิทยาเขตบางนา มีความพึงพอใจด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก

#### ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) ผลการศึกษา

พบว่าผู้ใช้บริการในห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในห้องบริการของนักหอสมุดแห่งชาติให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตามผลจากการศึกษานี้ พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในด้านผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่

เพียงพอในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งหากผู้เกี่ยวข้องสามารถนำปัญหาเหล่านี้ไปพิจารณาเพื่อหาแนวทางการแก้ไข ก็อาจทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กันตพร กากแก้ว (2542) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรในระดับมาก แตกต่างจากผลการศึกษาของเอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543) ที่พบว่าผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจด้านบรรณารักษ์ศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาของครองทรัพย์ เจิดนภาพันธ์ (2542) ที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา มีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุดในระดับปานกลาง

**ความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ** ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการในห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติมีความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญของประเทศ เปิดให้บริการมาเป็นเวลานาน มีการพัฒนาด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมมาโดยตลอด ทำให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับการใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตามผลจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่สำคัญ ได้แก่ จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ บรรยากาศไม่มีความทันสมัย เก้าอี้แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ การจัดสถานที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย และอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศไม่เย็นพอ/ไม่มีเครื่องปรับอากาศ ดังนั้นหากผู้เกี่ยวข้องสามารถนำปัญหาเหล่านี้ไปพิจารณาเพื่อหาแนวทางการแก้ไข ก็อาจทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของครองทรัพย์ เจิดนภาพันธ์ (2542) ที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ในระดับมาก แตกต่างจากผลการศึกษาของ กันตพร กากแก้ว (2542) ที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในด้านครุภัณฑ์และอาคารสถานที่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาของรุจิรา เหลืองอุบล (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

**ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ** ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการในห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติมีความพึงพอใจด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักหอสมุดแห่งชาติ มีการจัดบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ในระดับหนึ่ง เช่น มีช่วงเวลาในการให้บริการ (เปิด-ปิด) มากกว่าห้องสมุดทั่วไป มีกฎระเบียบไม่เข้มงวดมากนัก

แต่อาจมีบางสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการในห้องบริการ พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการพบ ได้แก่ ผู้รับบริการคุยเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในห้องบริการ บริการถ่ายเอกสารมีจำนวนน้อยต้องรอนานเป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร จึงอาจทำให้มีความไม่พึงพอใจอยู่บ้าง

**ความพึงพอใจในการใช้บริการทางโทรศัพท์** ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางโทรศัพท์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักหอสมุดแห่งชาติมีการจัดบริการทางโทรศัพท์ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ในระดับหนึ่ง เช่น ความสุภาพและชัดเจนในการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้ต้องการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ แต่อาจมีบางสิ่งบางอย่างที่อาจส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ได้แก่ ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการทางโทรศัพท์ ดังเช่นผลจากการศึกษาครั้งนี้พบปัญหาอุปสรรคที่สำคัญของการใช้บริการทางโทรศัพท์ ได้แก่ โทรศัพท์มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ไม่มีผู้รับสาย และผู้ใช้บริการต้องรอรับบริการนานเกินไป ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องควรนำปัญหาเหล่านี้ไปพิจารณาเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขต่อไป

#### 2.4 การเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

**การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการใช้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการในห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจบริการในห้องบริการแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย แตกต่างจากผลการศึกษาของ กันตพร กากแก้ว (2542) ที่ศึกษาในกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอสังักตุนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด การศึกษาของ สหมิตร สรรพอาไพ (2541) ศึกษาในกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุด “เฉลิมราชกุมารี” ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และการศึกษาของ อมรรัตน์ เชาวลิต (2541) ศึกษาในกลุ่มผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากศึกษาในกลุ่มเป้าหมาย สถานที่ และระยะเวลาที่แตกต่างกัน

**การเปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจในการใช้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการในห้องบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุ 12-17 ปี และ 18-25 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอายุ 26-35 ปี และ กลุ่มอายุ 36-45 ปี โดยกลุ่มอายุ 12-17 ปี และ 18-25 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงกว่า ทั้งนี้อาจ

เนื่องจาก ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 12-17 ปี และ 18-25 ปี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ที่มาใช้บริการห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียน การจัดทำรายงานหรือวิทยานิพนธ์ เมื่อมาใช้บริการห้องสมุดแล้วสามารถหาข้อมูลได้ตามต้องการจึงเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษากงกันทพร กากแก้ว (2542) ที่พบว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษาเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และผลการศึกษาของสหมิตร สรรพอำไพ (2541) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด “เฉลิมราชกุมารี” ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 18- 50 ปี

ส่วนบริการทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาแล้วและมีอายุใกล้เคียงกัน ประกอบกับการขอใช้บริการทางโทรศัพท์เป็นการติดต่อที่ใช้ระยะเวลาไม่นานมาก ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ที่มีอายุต่างกันจึงไม่แตกต่างกัน

**การเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการใช้บริการ** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจบริการในห้องสมุดแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงผ่านประสบการณ์การศึกษาค้นคว้าหาความรู้หรือการใช้ห้องสมุดมากจึงมีความคาดหวังต่อบริการของห้องสมุดสูงกว่า ระดับความพึงพอใจจึงน้อยกว่า สอดคล้องกับผลการศึกษากงกันทพร กากแก้ว (2542) ที่พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอแตกต่างกัน โดยระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าระดับมัธยมศึกษา

สำหรับบริการทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3) มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงกว่า ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่ามีความคาดหวังในบริการที่จะได้รับสูงกว่าผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยม แต่บริการที่ได้รับอาจไม่ตอบสนองความต้องการเท่าที่ควร เช่น ระยะเวลาในการรอรับบริการ จึงมีความพึงพอใจน้อยกว่า

**การเปรียบเทียบอาชีพกับความพึงพอใจในการใช้บริการ** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจบริการในห้องสมุดแตกต่างกัน โดยกลุ่มนักเรียนและนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างจากข้าราชการและพนักงานบริษัท ซึ่งเมื่อ

พิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มนักเรียน และนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากบริการของห้องสมุดสามารถสนองต่อความต้องการของนักเรียนและนักศึกษาในการเรียนหรือการศึกษาได้ สอดคล้องกับผลการศึกษากันทพร กากแก้ว (2542) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอแตกต่างกันโดยกลุ่มนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่น ๆ

ส่วนบริการทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่มีอาชีพไม่หลากหลายมากนักและมีวัตถุประสงค์เดียวกัน ประกอบกับการติดต่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ที่ใช้ระยะเวลาไม่นานนักเมื่อได้รับบริการตามความต้องการก็เกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่งไม่แตกต่างกันมากนัก

### 3. ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหาหนังสือของสำนักหอสมุดแห่งชาติควรจัดหาหนังสือให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรมีระบบการตรวจสอบหรือประเมินความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการเสนอของบประมาณเพื่อจัดหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ในกรณีหนังสือเก่า ชำรุด ควรมีระบบการตรวจสอบ และดำเนินการจัดทำสำเนา หรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งาน นอกจากนี้ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลให้เพียงพอกับการใช้งานด้วย

3.1.2 สำนักหอสมุดแห่งชาติควรมีการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการให้มีความพร้อมในการให้บริการ ทั้งในเรื่องทักษะในการสื่อสาร ความสนใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการ การพูดจาหรือแสดงกิริยาที่เหมาะสมต่อผู้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานตรวจกระเป่าซึ่งต้องให้บริการแก่ผู้บริการเป็นจำนวนมาก

3.1.3 ผู้ดูแลด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม ได้แก่ การเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือให้เพียงพอ จัดสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยทันสมัย

เพิ่มแสงสว่างให้เพียงพอต่อการอ่านหนังสือ จัดหาเครื่องปรับอากาศหรือปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสม

3.1.4 ควรมีการกำหนดระเบียบห้ามผู้ใช้บริการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้องบริการ เนื่องจากส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ และควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารให้เพียงพอ เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน

3.1.5 ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น เช่น จัดทำระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเตรียมข้อมูลให้พร้อมสำหรับให้บริการ กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง และดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ในแต่ละบริการ เช่น บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณารักษ์ที่สำนักหอสมุดแห่งชาติสร้างขึ้น (OPAC) บริการตอบคำถาม บริการถ่ายเอกสาร

3.2.2 ควรมีการประเมินความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.2.3 ควรมีการศึกษาและพัฒนาระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อเพิ่มทางเลือกในการค้นหาข้อมูล เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องกับสถานการณ์ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโลกในปัจจุบัน

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กนกอร ศักดาเดช (2541) “สภาพการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- กรมศิลปากร (2544) 90 ปี กรมศิลปากร กรุงเทพมหานคร
- \_\_\_\_\_ . (2545) 91 ปี แห่งการสถาปนากรมศิลปากร กรุงเทพมหานคร
- \_\_\_\_\_ . (2546) 92 ปี แห่งการสถาปนากรมศิลปากร กรุงเทพมหานคร
- \_\_\_\_\_ . (2547) 93 ปี แห่งการสถาปนากรมศิลปากร กรุงเทพมหานคร
- กัญญาพร กากแก้ว (2542) “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ  
สังักตุนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- กานต์รวี โกมลดิษฐ์ (2544) “ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- กุลทรัพย์ เกษแม่นกิจ, คุณหญิง (2529) “หอสมุดแห่งชาติ” *สารานุกรมศึกษาศาสตร์* เล่มที่ 41 หน้า  
138-146
- เกษียร มะปะโม (2531) *การบริการเอกสารโบราณ* กรุงเทพมหานคร หอสมุดแห่งชาติ
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2542) “รายงานการวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง” กรุงเทพมหานคร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จรูญลักษณ์ ศิริบรรณรัตน์ (2538) “การเปรียบเทียบการใช้ระบบการสืบค้นรายการแบบออนไลน์ก่อน  
และหลังการเข้ารับการศึกษาวิธีการใช้ของผู้ใช้ในหอสมุดแห่งชาติ ทำวาสุกรี”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จารุวรรณ สิ้นธุโสภณ (2521) *วิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์* กรุงเทพมหานคร สมาคมห้องสมุด  
แห่งประเทศไทย



- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2546) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาวิทยาการบริการหน่วยที่ 1-7* หน้า 1-62 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ฉวีวรรณ ทรัพย์เสน (2538) “การใช้สารนิเทศในหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาค” *วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- ชุติมา สัจจามันท์ (2546) “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับผลกระทบของสื่อดิจิทัลต่อวิชาชีพสารสนเทศ นักสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ* หน่วยที่ 3 หน้า 106-147 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- นวลจันทร์ รัตนกร (2524) *ปกิณกะเรื่องหนังสือในสมัยรัตนโกสินทร์* กรุงเทพมหานคร รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์
- เนาวรัตน์ ปัญญางาม (2543) “การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติ” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*
- บานชื่น ทองพันชั่ง (2537) *งานในห้องสมุดและสารนิเทศทางสังคมศาสตร์* เชียงใหม่ ห้องสมุดสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- บุญญจิตต์ สุวรรณางกูร (2546) “การศึกษาสภาพปัญหาความต้องการและความคิดเห็นของผู้บริหารบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการห้องสมุดของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาคกลาง” *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี*
- เบ็ญจมาศ เพ็ชรพิรุณ (2541) “ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดชุมพร” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- ปิยะพรรณ กลั่นกลิ่น (2544) “คุณภาพบริการ” *วารสารวิทยาการจัดการ* 19,1 (มกราคม-มิถุนายน): 58-66
- พิน คงพูน (2529) “ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา*

พิรุณ รัตนวนิช (2545) *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล* นนทบุรี กรมสุขภาพจิต  
 มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) “การใช้บริการปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดองค์การ  
 สหประชาชาติในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แม่นมมาส ชวลิต, คุณหญิง (2509) *ประวัติหอสมุดแห่งชาติ* กรุงเทพมหานคร กรมศิลปากร  
 เย็นฤดี สัชฌุกร (2541) *การให้บริการห้องสมุดและพัฒนาการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ*  
 กรุงเทพมหานคร หอสมุดแห่งชาติ

รุจิรา เหลืองอุบล (2543) “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของวารสารสำนักวิทยบริการ  
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วาสนา งามดวงใจ (2541) “การใช้ข้อมูลรายการในตัวเล่มที่กำหนดโดยหอสมุดแห่งชาติของ  
 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสถาบันราชภัฏ และห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาใน  
 เขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
 บรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) *คุณภาพในงานบริการ* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
 (ไทย-ญี่ปุ่น) หน้า 36

วีระวัฒน์ ปัญญาตามัย (2544) “การประเมินคุณภาพบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการ  
 บริการ* หน่วยที่ 8-15 หน้า 229-299 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2543) “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542”  
 ใน *บทบาทของห้องสมุดต่อการพัฒนาคน* ใน การประชุมใหญ่สามัญและประชุม  
 วิชาการประจำปีพุทธศักราช 2543 วันที่ 11-15 ธันวาคม 2543 ณ โรงแรม  
 บางกอกพาเลส กรุงเทพมหานคร หน้า 17

สหมิตร สรรพอำไพ (2541) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน” เกลิมราชกุมารี”  
 ใน *ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ  
 สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- สายฝน บุญชา (2545) “ความต้องการใช้และสภาพการใช้สารนิเทศของนักศึกษาและอาจารย์  
ในสถาบันวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” วารสารห้องสมุด 46, 3  
(กรกฎาคม-กันยายน): 67-76.
- สาโรช ไสยสมบัติ (2534) “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด  
กรมสามัญศึกษาร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
- สำนักหอสมุดแห่งชาติ (2550) “ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ” ค้นคืนวันที่ 27 พฤษภาคม  
2550 จาก [http://www.nlt.go.th/th\\_cip.htm](http://www.nlt.go.th/th_cip.htm).
- \_\_\_\_\_ . (2550) “เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ” ค้นคืนวันที่ 27 พฤษภาคม 2550 จาก  
[http://www.nlt.go.th/th\\_issn.htm](http://www.nlt.go.th/th_issn.htm).
- \_\_\_\_\_ . (2550) “เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร” ค้นคืนวันที่ 27 พฤษภาคม 2550 จาก  
[http://www.nlt.go.th/th\\_isbn.htm](http://www.nlt.go.th/th_isbn.htm).
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ (2543) *สื่อการศึกษาในห้องสมุดและศูนย์สนเทศ* กรุงเทพมหานคร  
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร
- \_\_\_\_\_ . (2547) “พื้นฐานของคุณภาพบริการ : การเอาใจใส่ลูกค้า” วารสารห้องสมุด 48, 1  
(มกราคม-มีนาคม): 7-8.
- สุวคนธ์ ศิริวงศ์รวัดณ์ (2544) *หอสมุดแห่งชาติ: การแบ่งส่วนราชการ* กรุงเทพฯ หอสมุดแห่งชาติ
- อมรรัตน์ เชาวลิต (2541) “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดการบริการ  
สารนิเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตร  
มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษาและอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง
- อัชชา แสงกระจ่าง (2535) “การประเมินบริการห้องสมุด” *ช.บ.อ.. สาร* 12,3(ตุลาคม-ธันวาคม):  
1-18.
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2528) “ความรู้เบื้องต้นทางบรรณารักษศาสตร์” กาญจนบุรี ภาควิชา  
บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยครูกาญจนบุรี
- อัมพร วงศ์ทางสวัสดิ์ (2547) “ภารกิจงานวิเคราะห์เนื้อหาและจัดหมวดหมู่ทรัพยากรห้องสมุด  
ข่าวสารหอสมุดแห่งชาติ 7, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 17.

- อุทัยพรรณ สูดใจ (2544) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Bitner, M.J. and Hubbert, A.R. (1994). “*Encounter Satisfaction Versus Quality :The Customer’s Voice.*” Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Blixrud, Julia C. (2003). “Evaluating Library Service Quality: Use of LibQUAL+(TM).” Paper Presented at the 23<sup>rd</sup> Annual IATUL Meeting, Kansas City, KS, June 2-6.
- The British Library (2007). “History of The British Library” Retrieved May 24, 2007, from <http://www.bl.uk/about/history.html>.
- Chapman, Karen. and Ragsdale, Kate. (2002). "Improving Service Quality with a Library Service Assessment Program." *Library Administration & Management.* 16,1(Winter): 8-15.
- Coleman, Vicki. and Others. (1997). "Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality” *College & Research Libraries.* 58,3(May): 237-251.
- Cook, Colleen., Heath, Fred and Thompson, Bruce.(2001). “Users' Hierarchical Perspectives on Library Service Quality: A "LibQUAL+TM" study. *College and Research Libraries.* 62,2: 147-153.
- Crawford, John. (2000). *Evaluation of Library Information Services.* 2<sup>nd</sup> ed. Aslib, London.
- Harrod, Leonard Montague. (1990). *Harrod's Librarians' Glossary of Terms Used in Librarianship, Documentation and The Book Crafts and Reference Book.* 7 th ed. Aldershot: Gower.
- Herbert, Francoise. (1993). “The Quality of Interlibrary Borrowing Services in Large Urban Public Libraries in Canada.” Ph.D. Thesis, University of Toronto, Toronto, Canada.
- Hernon, Peter., Nitecki, Danuta A. and Altman, Ellen. (1999). "Service Quality and Customer Satisfaction: an Assessment and Future Directions" *Journal of Academic Librarianship.* 25,2(January): 9-17.
- Humphreys, K.W. (1964). "The role of The National Library : A Preliminary Statement", *Libri,* 14 ,4: 28.
- Lang, Brian. (1992). *The British Library: Nineteenth Annual Report 1991-1992.* London: The British Library

- Library and Archives Canada. (2007). "Librarian and Archivist of Canada" Retrieved May 24, 2007, from <http://www.collectionscanada.ca/about-us/012-203-e.html>.
- The Library of Congress. (2007). "The history of the Library of Congress" Retrieved May 24, 2007, from <http://www.loc.gov/loc/walls/history.html>.
- Line, Maurice B. (1980). "The Role of National Libraries: A Reassessment." *Libri*. 30,1(March): 1-16.
- The National Diet Library. (2007). "The National Diet Library of History" Retrieved May 24, 2007, [http://www.ndl.go.jp/en/aboutus/outline\\_2.html](http://www.ndl.go.jp/en/aboutus/outline_2.html).
- The National Library Board, Singapore. (2007). "About History" Retrieved May 24, 2007, from <http://www.gov.sg/about.htm>.
- The National Library of Australia. (2007). "History of the National Library of Australia" Retrieved May 24, 2007, from <http://www.nla.gov.au/library/history.html>.
- The National Library of China. (2007). "NLC and Modern History of China" Retrieved May 24, 2007, from <http://www.nlc.gov.cn/en/aboutus/history.htm#ch1>.
- Nitecki, Danuta. (1996). "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries." *Journal of Academic Librarianship*. 22,3(May): 181-190.
- Niyonsenga, Theophile and Bizimana, Bernard. (1996) "Measures of Library Use and User Satisfaction with Academic Library Services." *Library & Information Science Research*. 18, 3(Summer): 225-240.
- Snoj, B. and Petermanec, Z. (2001). "Let Users Judge the Quality of Faculty Library Services." *New Library World*, 102, 9: 314-324.
- Suwakhon Siriwongworawat. (2000) *The National Library of Thailand* Bangkok National Library of Thailand, The Fine Arts Department.
- Thapisa, A.P.N. and Gamini, Venus. (1999). "Perceptions of Quality Service at the University of Botswana Library: what Nova says." *Library Management*. 20, 7: 373-383.
- Van House, Nancy A., Weil, Beth T. and McClure, Charles R. (1990) *Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach*. Chicago: American Library Association.
- Wedgeworth, Robert. (1980). *ALA World Encyclopedia of Library and Information Services*. Chicago: American Library Association.

White, Lynda S. (1998). "A Service Quality Survey at the University of Virginia Library"

*Management Information Services*. Retrieved May 24, 2007 from

<http://www.lib.virginia.edu/mis/reports/servqual/sq981.html>.

Wolman, Benjamin B.(1989) *The Dictionary of Behavioral Science*. 2<sup>nd</sup> Academic Press.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A. and Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service :*

*Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : Free Press.

## ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย**



## ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

### 1. ชื่อ อาจารย์สุวคนธ์ ศิริวงศ์วรรณ

สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์

มหาวิทยาลัยวิสคอนซิน ประเทศสหรัฐอเมริกา

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

เคยดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการหอสมุดแห่งชาติ (ต.ค. 2540-ก.ย. 2544)

ปัจจุบันเป็นผู้อำนวยการศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

อาจารย์พิเศษบรรยายประจำวิชาต่าง ๆ ของภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

และสารสนเทศศาสตร์ ในระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทร

วิโรฒ ประสานมิตร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้าน

สมเด็จพระยา และระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัย

รังสิต

ผลงานวิชาการหลายเรื่อง

### 2. ชื่อ อาจารย์จันทนา หล่อวิทยา

สถานที่ทำงาน สำนักงานหอสมุดแห่งชาติ

วุฒิการศึกษา อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

อดีตหัวหน้าหอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ ร.9

กรรมการพิจารณาผลงานวิชาการของข้าราชการหน่วยอื่น ๆ

### 3. ชื่อ อาจารย์วิลาวัลย์ ทรัพย์พันเสน

สถานที่ทำงาน สำนักงานหอสมุดแห่งชาติ

วุฒิการศึกษา อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

คณะกรรมการตัดสินการประกวดหนังสือของคณะกรรมการพัฒนา

หนังสือแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ

คณะกรรมการการจัดทำหนังสือเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์  
พระบรมราชินีนาถ

คณะกรรมการกองบรรณาธิการวารสารวิชาการวชิราวุธานุสรณ์

คณะกรรมการจัดนิทรรศการถาวรคูสิตธานี

ผลงานวิชาการต่าง ๆ เช่น รายชื่อหนังสือที่ห้องสมุดระดับตำบลควรจัด  
ให้บริการ จัดทำคำบรรยาย

ประกอบภาพนิ่ง ชุมนำชมหอสมุดแห่งชาติทั้งภาคภาษาไทยและ  
ภาษาอังกฤษ ร่วมจัดทำและร่วมพิมพ์

หนังสือรายงานประจำปีหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 5 เล่ม เขียนบทความ  
“รวมพลังเพื่อพัฒนาการอ่าน” ให้แก่รัฐมนตรีว่ากระทรวงวัฒนธรรม  
(นางอุไรวรรณ เทียนทอง)

**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถาม**

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ**

แบบสอบถาม \_ \_ \_ \_

แบบสอบถามมี 15 ชุดดังนี้

- ชุดที่ 1 ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา
- ชุดที่ 2 ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์
- ชุดที่ 3 ห้องวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ชุดที่ 4 ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์และห้องอนุমানราชชน
- ชุดที่ 5 ห้องสมุดวิจิตรวาทการ
- ชุดที่ 6 ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว
- ชุดที่ 7 ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย
- ชุดที่ 8 ห้องบริการ โสตทัศนวัสดุ
- ชุดที่ 9 ห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง
- ชุดที่ 10 ห้องสมุดดนตรีทุกกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9
- ชุดที่ 11 ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก
- ชุดที่ 12 ห้องบริการสืบค้นข้อมูล

**ตั้งแต่ชุดที่ 1-12 มี 4 ตอนดังนี้**

- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้อง \_ \_ \_
  - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ
  - ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ
  - ชุดที่ 13 แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISBN)
  - ชุดที่ 14 แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISSN)
  - ชุดที่ 15 แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ (CIP)
- ตั้งแต่ชุดที่ 13-15 มี 3 ตอนดังนี้**
- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องและความพึงพอใจในการใช้บริการ
  - ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

เลขที่แบบสอบถาม.....

**แบบสอบถาม****เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ****แบบสอบถามห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา****คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ขอความกรุณาท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามโดยอ่านคำถามให้ชัดเจนและให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน และขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หรือเติมคำตอบตามความจริงในช่องว่างที่กำหนดให้

**1. เพศ**

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

**2. อายุ**

( ) 1. 12 – 17

( ) 2. 18- 25 ปี

( ) 3. 26 – 35 ปี

( ) 4. 36-45 ปี

( ) 5. มากกว่า 45 ปี

## 3. ระดับการศึกษา

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา                   | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3) |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมปลาย (ม.6 /ม.ศ.5), ปวช. | <input type="checkbox"/> 4. ปวศ./อนุปริญญา       |
| <input type="checkbox"/> 5.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า        | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี     |

## 4. อาชีพ

- 1. นักเรียน
- 2. นักศึกษา
- 3. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 4. พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน
- 5. เกษตรกร (ทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์)
- 6. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- 7. รับจ้างทั่วไป
- 8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- 9. พระ/นักบวช
- 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริงและครบทุกข้อ

1. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนามีวัตถุประสงค์เพื่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือความรู้ทั่วไป
  - ( ) 2. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือปรัชญา
  - ( ) 3. เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือศาสนา
  - ( ) 4. ทำงานส่วนตัว
  - ( ) 5. พักผ่อน/นัดพบเพื่อน
2. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา
 

( ) 1. ช่วงเช้า	( ) 2. ช่วงบ่าย
( ) 3. ช่วงเย็น	( ) 4. ช่วงพักกลางวัน
( ) 5. ใช้ทั้งวัน	( ) 6. ไม่แน่นอน
3. ระยะเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา
 

( ) 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	( ) 2. ประมาณ 1-2 ชั่วโมง
( ) 3. ประมาณ 3-4 ชั่วโมง	( ) 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา
 

( ) 1. ทุกวัน	( ) 2. สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า
( ) 3. เดือนละครั้งหรือมากกว่า	( ) 4. นาน ๆ ครั้ง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
5. วิธีการที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. สืบจากชั้นหนังสือ
  - ( ) 2. ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์
  - ( ) 3. ค้นจากบัตรรายการ
  - ( ) 4. สอบถามบรรณารักษ์
  - ( ) 5. ถามผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

## 6. ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
1.	หนังสือความรู้ทั่วไป และหนังสือรวมความรู้ทั่วไป หลากหลาย					
2.	สารานุกรมทั่วไป					
3.	หนังสือความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์					
4.	หนังสือเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม					
5.	หนังสือเกี่ยวกับบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์					
6.	หนังสือเกี่ยวกับปรัชญา ตรรกวิทยา และการเปรียบเทียบ					
7.	หนังสือเกี่ยวกับไสยศาสตร์ และผีสงเวชมนตร์					
8.	หนังสือเกี่ยวกับการทำนายโชคชะตาราศี					
9.	หนังสือเกี่ยวกับจรรยาบรรณ					
10.	หนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยา					
11.	หนังสือเกี่ยวกับเชาวน์ปัญญา					
12.	หนังสือเกี่ยวกับพุทธศาสนา					
13.	หนังสือเกี่ยวกับศาสนาคริสต์ อิสลาม ลัทธิ นิกายต่าง ๆ					
14.	หนังสือเกี่ยวกับพิธีกรรมทางศาสนาต่าง ๆ					
15.	หนังสือเกี่ยวกับเด็ก					
16.	เอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช					



### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา

โปรดอ่านข้อความทางด้านซ้ายมือ แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา ในระดับใด เขียน / ลงในช่องว่างทางด้านขวามือ (กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b> (ได้แก่ หนังสือ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ)					
1. ตรงกับความต้องการ					
2. มีความทันสมัย					
3. มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน					
4. อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมจะใช้งาน					
<b>ด้านผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด)</b>					
5. ความรู้ของผู้ให้บริการในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ					
6. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างตรงความต้องการ					
7. ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ					
8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
9. ความพร้อมในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ					
10. ความมีอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ					
11. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล					
12. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
13. ความเพียงพอของผู้ให้บริการ					
<b>ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>					
14. แสงมีความสว่างเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ					
15. สีสภายในห้องมีความเหมาะสม					
16. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเหมาะสม					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
18. การออกแบบชั้นวางหนังสือเหมาะสม					
19. ขนาดของชั้นวางหนังสือมีความเหมาะสม					
20. ระยะห่างของชั้นวางหนังสือเหมาะสม					
21. ห้องบริการสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ					
22. บรรยากาศเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน					
<b>ด้านอื่น ๆ</b>					
23. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่และเลขเรียกหนังสือบนชั้น					
24. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ					
25. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
26. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด)					
27. ความเหมาะสมของกฎระเบียบของห้องบริการ					
28. ความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ของห้องบริการ					

**ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา**  
**ในการให้บริการห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา ท่านพบปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง**

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**

---

---

**ด้านผู้ให้บริการ**

---

---

**ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม**

---

---

**ด้านอื่น ๆ**

---

---

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณค่ะ

## แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ  
แบบสอบถามห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์

## คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ขอความกรุณาท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามโดยอ่านคำถามให้ชัดเจนและให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน และขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์**

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริงและครบทุกข้อ

1. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์มีวัตถุประสงค์เพื่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือหมวดสังคมศาสตร์
  - ( ) 2. เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือหมวดภาษาศาสตร์
  - ( ) 3. เพื่อดูการแสดงตราไปรษณียากรณ์ประเภทต่าง ๆ
  - ( ) 4. ทำงานส่วนตัว
  - ( ) 5. พักผ่อน/นัดพบเพื่อน
2. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์
 

( ) 1. ช่วงเช้า	( ) 2. ช่วงบ่าย
( ) 3. ช่วงเย็น	( ) 4. ช่วงพักกลางวัน
( ) 5. ใช้ทั้งวัน	( ) 6. ไม่แน่นอน
3. ระยะเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์
 

( ) 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	( ) 2. ประมาณ 1-2 ชั่วโมง
( ) 3. ประมาณ 3-4 ชั่วโมง	( ) 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์
 

( ) 1. ทุกวัน	( ) 2. สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า
( ) 3. เดือนละครั้งหรือมากกว่า	( ) 4. นาน ๆ ครั้ง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
5. วิธีการที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

( ) 1. สืบจากชั้นหนังสือ	( ) 2. ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์
( ) 3. ค้นจากบัตรรายการ	( ) 4. สอบถามบรรณารักษ์
( ) 5. ถามผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ	

## 6. ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
1.	หนังสือเกี่ยวกับมนุษย์และพฤติกรรมทางสังคม					
2.	หนังสือเกี่ยวกับประชากรศาสตร์					
3.	หนังสือเกี่ยวกับวัฒนธรรมและสถาบันทางวัฒนธรรม					
4.	หนังสือเกี่ยวกับชุมชนและการพัฒนาชุมชน					
5.	หนังสือเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านสถิติทั่วไปของประเทศต่าง ๆ					
6.	หนังสือเกี่ยวกับการเมืองและการปกครองของไทย					
7.	หนังสือเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและการทูต					
8.	หนังสือเกี่ยวกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจการเงินและการคลัง					
9.	หนังสือเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ พลังงานและการอนุรักษ์					
10.	หนังสือเกี่ยวกับสหกรณ์					
11.	หนังสือเกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการทางกฎหมาย					
12.	หนังสือเกี่ยวกับการบริหารราชการ					
13.	หนังสือเกี่ยวกับปัญหาสังคม การสังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการสังคม					
14.	หนังสือเกี่ยวกับการประกันภัย					

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
12.	หนังสือเกี่ยวกับการบริหารราชการ					
13.	หนังสือเกี่ยวกับปัญหาสังคม การสังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการสังคม					
14.	หนังสือเกี่ยวกับการประกันภัย					
15.	หนังสือเกี่ยวกับการศึกษา การเรียนการสอนในระดับต่าง ๆ และการสนับสนุนการศึกษาของรัฐบาล					
16.	หนังสือเกี่ยวกับการค้า การพาณิชย์					
17.	หนังสือเกี่ยวกับการสื่อสารทางไปรษณีย์ ระบบการสื่อสาร และการสื่อสารทางไกล					
18.	หนังสือเกี่ยวกับการขนส่ง					
19.	หนังสือเกี่ยวกับความเป็นอยู่ ประเพณี และวัฒนธรรม					
20.	วรรณกรรม และนิทานพื้นบ้าน สุภาษิตและคำพังเพย					

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1

### ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณค่ะ

**แบบสอบถาม****เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ  
แบบสอบถามห้องวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี****คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ขอความกรุณาท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามโดยอ่านคำถามให้ชัดเจนและให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน และขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ
- ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ



**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริงและครบทุกข้อ

1. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีวัตถุประสงค์เพื่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือหมวดวิทยาศาสตร์
  - ( ) 2. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือหมวดวิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยี
  - ( ) 3. ทำงานส่วนตัว
  - ( ) 4. พักผ่อน/นัดพบเพื่อน
2. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 

( ) 1. ช่วงเช้า	( ) 2. ช่วงบ่าย
( ) 3. ช่วงเย็น	( ) 4. ช่วงพักกลางวัน
( ) 5. ใช้ทั้งวัน	( ) 6. ไม่แน่นอน
3. ระยะเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 

( ) 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	( ) 2. ประมาณ 1-2 ชั่วโมง
( ) 3. ประมาณ 3-4 ชั่วโมง	( ) 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการห้องวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 

( ) 1. ทุกวัน	( ) 2. สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า
( ) 3. เดือนละครั้งหรือมากกว่า	( ) 4. นาน ๆ ครั้ง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
5. วิธีการที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. สืบจากชั้นหนังสือ
  - ( ) 2. ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์
  - ( ) 3. ค้นจากบัตรรายการ
  - ( ) 4. สอบถามบรรณารักษ์
  - ( ) 5. ถามผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

## 6. ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
1.	หนังสือเกี่ยวกับคณิตศาสตร์ เลขคณิต เรขาคณิต					
2.	หนังสือเกี่ยวกับดาราศาสตร์					
3.	หนังสือเกี่ยวกับฟิสิกส์					
4.	หนังสือเกี่ยวกับเคมี					
5.	หนังสือเกี่ยวกับธรณีวิทยา อุดุนิยมวิทยา					
6.	หนังสือเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์สิ่งมีชีวิต และชีววิทยา					
7.	หนังสือเกี่ยวกับนิเวศวิทยา สิ่งแวดล้อม					
8.	หนังสือเกี่ยวกับพฤกษศาสตร์					
9.	หนังสือเกี่ยวกับสัตววิทยา					
10.	หนังสือเกี่ยวกับการแพทย์และสาธารณสุข เช่น โรคต่าง ๆ การดูแลสุขภาพอนามัย					
11.	หนังสือเกี่ยวกับวิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยี					
12.	หนังสือเกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์					
13.	หนังสือเกี่ยวกับเกษตรศาสตร์ และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง					
14.	หนังสือเกี่ยวกับการจัดการบ้านเรือนและชีวิตส่วนบุคคล					
15.	หนังสือเกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม และโภชนาการต่าง ๆ					
16.	หนังสือเกี่ยวกับเสื้อผ้า การแต่งกาย การตัดเย็บเสื้อผ้า					
17.	หนังสือเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็กและการพยาบาลในบ้าน					
18.	หนังสือเกี่ยวกับธุรกิจ การตลาด การจัดการและบริหารธุรกิจ					
19.	หนังสือเกี่ยวกับการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์					

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1**

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณค่ะ

**แบบสอบถาม****เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ****แบบสอบถามห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้องอนุমানราชชน****คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ขอความกรุณาท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามโดยอ่านคำถามให้ชัดเจนและให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน และขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์  
และห้องอนุমানราชชน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชุดที่ 1

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้องอนุমানราชชน

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริงและครบทุกข้อ

1. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้องอนุমানราชชนมีวัตถุประสงค์เพื่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. อ่านหนังสือหมวดศิลปะ
- ( ) 2. อ่านหนังสือหมวดวรรณคดี
- ( ) 3. อ่านหนังสือหมวดภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์
- ( ) 4. อ่านงานนิพนธ์ของศาสตราจารย์ พระยาอนุমানราชชน
- ( ) 5. ทำงานส่วนตัว
- ( ) 6. พักผ่อน/นัดพบเพื่อน

2. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้องอนุमानราชชน

- ( ) 1. ช่วงเช้า
- ( ) 2. ช่วงบ่าย
- ( ) 3. ช่วงเย็น
- ( ) 4. ช่วงพักกลางวัน
- ( ) 5. ใช้ทั้งวัน
- ( ) 6. ไม่แน่นอน

3. ระยะเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้องอนุमानราชชน

- ( ) 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
- ( ) 2. ประมาณ 1-2 ชั่วโมง
- ( ) 3. ประมาณ 3-4 ชั่วโมง
- ( ) 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง
- ( ) 5. ไม่แน่นอน

4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้องอนุमानราชชน

- ( ) 1. ทุกวัน
- ( ) 2. สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า
- ( ) 3. เดือนละครั้งหรือมากกว่า
- ( ) 4. นาน ๆ ครั้ง
- ( ) 5. ไม่แน่นอน

5. วิธีการที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ตำรวจจากชั้นหนังสือ
- ( ) 2. ค้นหาจากเครื่องคอมพิวเตอร์
- ( ) 3. ค้นหาจากบัตรรายการ
- ( ) 4. สอบถามบรรณารักษ์
- ( ) 5. ถามผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

## 6. ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ และห้องอนุমানราชชน

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
1.	หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ศิลป์ ศิลปะทั่วไป					
2.	หนังสือเกี่ยวกับจิตรกรรม					
3.	หนังสือเกี่ยวกับปฏิมากรรม					
4.	หนังสือเกี่ยวกับภาพพิมพ์					
5.	หนังสือเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมและสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ					
6.	หนังสือเกี่ยวกับงานฝีมือ ศิลปกรรมประดิษฐ์ และการเขียนลวดลาย					
7.	หนังสือเกี่ยวกับการถ่ายภาพและภาพถ่าย					
8.	หนังสือเกี่ยวกับกีฬา					
9.	หนังสือเกี่ยวกับนันทนาการ เช่น การแสดงต่าง ๆ					
10.	หนังสือเกี่ยวกับวรรณคดีไทย					
11.	หนังสือเกี่ยวกับวรรณคดีอังกฤษ					
12.	หนังสือเกี่ยวกับวรรณคดีชาติอื่น ๆ เช่น จีน ญี่ปุ่น					
13.	หนังสือเกี่ยวกับนวนิยายและเรื่องสั้น					
14.	หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทย					
15.	หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของประเทศอื่น ๆ					
16.	หนังสือเกี่ยวกับภูมิศาสตร์และการท่องเที่ยวของไทย					
17.	หนังสือเกี่ยวกับภูมิศาสตร์และการท่องเที่ยวของประเทศอื่น ๆ					
18.	หนังสือแผนที่					
19.	หนังสือชีวประวัติบุคคลไทย					
20.	หนังสือชีวประวัติบุคคลชาวต่างประเทศ					
21.	ผลงานของพระยาอนุমানราชชน					
22.	ราชกิจจานุเบกษา					

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1**

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณค่ะ

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ**  
**แบบสอบถามห้องสมุดวิจิตรวาทการ**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ขอความกรุณาท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามโดยอ่านคำถามให้ชัดเจนและให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน และขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการห้องสมุดวิจิตรวาทการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ



**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสมุดวิจิตรวาทการ**

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริงและครบทุกข้อ

1. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดวิจิตรวาทการมีวัตถุประสงค์เพื่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. อ่านหนังสือเกี่ยวกับประเทศไทยภาษาไทย
  - ( ) 2. อ่านหนังสือเกี่ยวกับประเทศไทยภาษาต่างประเทศ
  - ( ) 3. คู่มือหรือสารสิ่งของเครื่องใช้ของหลวงวิจิตรวาทการ
  - ( ) 4. อ่านงานนิพนธ์ของหลวงวิจิตรวาทการ
  - ( ) 5. ทำงานส่วนตัว
  - ( ) 6. พักผ่อน/นัดพบเพื่อน
2. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องสมุดวิจิตรวาทการ
 

( ) 1. ช่วงเช้า	( ) 2. ช่วงบ่าย
( ) 3. ช่วงเย็น	( ) 4. ช่วงพักกลางวัน
( ) 5. ใช้ทั้งวัน	( ) 6. ไม่แน่นอน
3. ระยะเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องสมุดวิจิตรวาทการ
 

( ) 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	( ) 2. ประมาณ 1-2 ชั่วโมง
( ) 3. ประมาณ 3-4 ชั่วโมง	( ) 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดวิจิตรวาทการ
 

( ) 1. ทุกวัน	( ) 2. สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า
( ) 3. เดือนละครั้งหรือมากกว่า	( ) 4. นาน ๆ ครั้ง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
5. วิธีการที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. สืบจากชั้นหนังสือ
  - ( ) 2. ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์
  - ( ) 3. ค้นจากบัตรรายการ
  - ( ) 4. สอบถามบรรณารักษ์
  - ( ) 5. ถามผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

## 6. ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องสมุดวิจิตรวาทการ

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
1.	หนังสือเกี่ยวกับความเป็นอยู่และประเพณีไทย					
2.	หนังสือเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญของไทย					
3.	หนังสือเกี่ยวกับกฎหมายประจำศก					
4.	หนังสือเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน					
5.	หนังสือเกี่ยวกับการประมุขรัฐสภา					
6.	หนังสือเกี่ยวกับโบราณวัตถุ โบราณสถาน					
7.	หนังสือเกี่ยวกับวรรณคดี					
8.	หนังสือเกี่ยวกับบุคคลสำคัญของไทย					
9.	หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทย					
10.	หนังสือเกี่ยวกับผลงานหลวงวิจิตรวาทการ					
11.	หนังสืออนุสรณ์งานศพ					
12.	หนังสือหายากอื่น ๆ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณค่ะ

## แบบสอบถาม

## เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

แบบสอบถามห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว

## คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ขอความกรุณาท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามโดยอ่านคำถามให้ชัดเจนและให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน และขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสมุดพระมณฑุเกล้าเจ้าอยู่หัว**

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริงและครบทุกข้อ

1. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดพระมณฑุเกล้าเจ้าอยู่หัวมีวัตถุประสงค์เพื่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. เพื่ออ่านหนังสือพระราชนิพนธ์พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว
  - ( ) 2. เพื่ออ่านหนังสือพระนิพนธ์ของพระบรมวงศานุวงศ์
  - ( ) 3. ทำงานส่วนตัว
  - ( ) 4. พักผ่อน/นัดพบเพื่อน
2. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องสมุดพระมณฑุเกล้าเจ้าอยู่หัว
 

( ) 1. ช่วงเช้า	( ) 2. ช่วงบ่าย
( ) 3. ช่วงเย็น	( ) 4. ช่วงพักกลางวัน
( ) 5. ใช้ทั้งวัน	( ) 6. ไม่แน่นอน
3. ระยะเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องสมุดพระมณฑุเกล้าเจ้าอยู่หัว
 

( ) 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	( ) 2. ประมาณ 1-2 ชั่วโมง
( ) 3. ประมาณ 3-4 ชั่วโมง	( ) 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดพระมณฑุเกล้าเจ้าอยู่หัว
 

( ) 1. ทุกวัน	( ) 2. สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า
( ) 3. เดือนละครั้งหรือมากกว่า	( ) 4. นาน ๆ ครั้ง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
5. วิธีการที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. สืบจากชั้นหนังสือ
  - ( ) 2. ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์
  - ( ) 3. ค้นจากบัตรรายการ
  - ( ) 4. สอบถามบรรณารักษ์
  - ( ) 5. ถามผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

## 6. ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องสมุดพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
1.	หนังสือพระราชนิพนธ์พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว					
2.	หนังสือส่วนพระองค์พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว					
3.	หนังสือพระนิพนธ์ของพระบรมวงศานุวงศ์					
4.	เอกสารต้นฉบับตัวเขียน					
5.	หนังสือที่พิมพ์ในระยะเริ่มแรก					
6.	หนังสือที่จัดพิมพ์ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ					
7.	หนังสือที่มีรูปแบบ รูปเล่ม สวยงามต่าง ๆ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้อย่างดียิ่ง ขอขอบคุณค่ะ

**แบบสอบถาม****เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ**  
**แบบสอบถามห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย****คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ขอความกรุณาท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามโดยอ่านคำถามให้ชัดเจนและให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน และขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย**

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริงและครบทุกข้อ

1. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ของสถาบันต่าง ๆ
- 2. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากงานวิจัย
- 3. อ่านหนังสือสหประชาชาติ
- 4. อ่านหนังสือห้องสมุดกล้วยไม้ ระเบียบ สาคริก
- 5. ทำงานส่วนตัว
- 6. พักผ่อน/นัดพบเพื่อน

2. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย

- 1. ช่วงเช้า
- 2. ช่วงบ่าย
- 3. ช่วงเย็น
- 4. ช่วงพักกลางวัน
- 5. ใช้ทั้งวัน
- 6. ไม่แน่นอน

3. ระยะเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย

- 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
- 2. ประมาณ 1-2 ชั่วโมง
- 3. ประมาณ 3-4 ชั่วโมง
- 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง
- 5. ไม่แน่นอน

4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย

- 1. ทุกวัน
- 2. สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า
- 3. เดือนละครั้งหรือมากกว่า
- 4. นาน ๆ ครั้ง
- 5. ไม่แน่นอน

5. วิธีการที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. สืบจากชั้นหนังสือ
- 2. ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์
- 3. ค้นจากบัตรรายการ
- 4. สอบถามบรรณารักษ์
- 5. ถามผู้ให้บริการคนอื่น ๆ

## 6. ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
1.	วิทยานิพนธ์ ปริญญาานิพนธ์และงานวิจัยเกี่ยวกับ					
	1.1 คอมพิวเตอร์					
	1.2 บรรณารักษศาสตร์/สารสนเทศศาสตร์					
	1.3 จิตวิทยา/การศึกษา					
	1.4 ปรัชญา/ศาสนา					
	1.5 รัฐศาสตร์/กฎหมาย					
	1.6 เศรษฐศาสตร์					
	1.7 สังคมวิทยา/มานุษยวิทยา					
	1.8 ภาษา/วรรณคดี					
	1.9 ศิลปะและการละคร					
	1.10 ฟิสิกส์/เคมี/ชีววิทยา					
	1.11 สุขวิทยา/พลศึกษา					
	1.12 เกษตรศาสตร์					
	1.13 ภูมิศาสตร์/ประวัติศาสตร์/โบราณคดี					
2.	หนังสือของสหประชาชาติ					
3.	หนังสือห้องสมุดกล้วยไม้ ระพี สาคริก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณค่ะ



## แบบสอบถาม

## เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

แบบสอบถามห้องบริการโสตทัศนวัสดุ

## คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ขอความกรุณาท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามโดยอ่านคำถามให้ชัดเจนและให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน และขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการห้องบริการโสตทัศนวัสดุ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องบริการโสตทัศนวัสดุ**

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริงและครบทุกข้อ

1. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องบริการโสตทัศนวัสดุมีวัตถุประสงค์เพื่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. อ่านหรือถ่ายสำเนาเอกสารไมโครฟอร์ม
  - ( ) 2. ขอใช้บริการค้นคว้าภาพถ่าย
  - ( ) 3. ขอใช้บริการวีดิทัศน์ แถบบันทึกเสียง และแถบบันทึกภาพ
  - ( ) 4. ทำงานส่วนตัว
  - ( ) 5. พักผ่อน/นัดพบเพื่อน
2. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องบริการโสตทัศนวัสดุ
 

( ) 1. ช่วงเช้า	( ) 2. ช่วงบ่าย
( ) 3. ช่วงเย็น	( ) 4. ช่วงพักกลางวัน
( ) 5. ใช้ทั้งวัน	( ) 6. ไม่แน่นอน
3. ระยะเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องบริการโสตทัศนวัสดุ
 

( ) 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	( ) 2. ประมาณ 1-2 ชั่วโมง
( ) 3. ประมาณ 3-4 ชั่วโมง	( ) 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการห้องบริการโสตทัศนวัสดุ
 

( ) 1. ทุกวัน	( ) 2. สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า
( ) 3. เดือนละครั้งหรือมากกว่า	( ) 4. นาน ๆ ครั้ง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
5. วิธีการที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. สืบจากชั้นหนังสือ
  - ( ) 2. ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์
  - ( ) 3. ค้นจากบัตรรายการ
  - ( ) 4. สอบถามบรรณารักษ์
  - ( ) 5. ถามผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

## 6. ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องบริการโสตทัศนวัสดุ

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
1.	เทพธรรมะ					
2.	เทปนิทาน เรื่องสำหรับเด็กต่าง ๆ					
3.	เทปสารคดี การบรรยาย อภิปรายต่าง ๆ					
4.	เทปฝึกภาษาต่าง ๆ					
5.	วีดิทัศน์ เรื่องสำหรับเด็ก การ์ตูนต่าง ๆ					
6.	วีดิทัศน์ภาพยนตร์					
7.	วีดิทัศน์เกี่ยวกับธรรมะ					
8.	วีดิทัศน์สารคดี การบรรยาย อภิปรายต่าง ๆ					
9.	วีดิทัศน์ฝึกภาษา					
10.	สไลด์ ภาพยนตร์ ฟิล์มสตริป					
11.	ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแจ็กเก็ตที่สำเนาจากเอกสารโบราณ					
12.	ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแจ็กเก็ตที่สำเนาจากหนังสือหายาก					
13.	ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแจ็กเก็ตที่สำเนาจากวารสาร					
14.	ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแจ็กเก็ตที่สำเนาจากหนังสือพิมพ์					
15.	ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครแจ็กเก็ตที่สำเนาจากรายงานวิชาการ					
16.	แผ่นภาพ ภาพถ่าย					
17.	การขอมรยการโทรทัศน์ ที่กำลังออกอากาศประจำวัน					

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1**

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณค่ะ

## แบบสอบถาม

## เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

แบบสอบถามห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

## คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ขอความกรุณาท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามโดยอ่านคำถามให้ชัดเจนและให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน และขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชนิดที่ 1

ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริงและครบทุกข้อ

1. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์มีวัตถุประสงค์เพื่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. อ่านวารสาร
  - ( ) 2. อ่านหนังสือพิมพ์
  - ( ) 3. ค้นคว้าบทความและเรื่องราวต่าง ๆ จากวารสาร
  - ( ) 4. ค้นคว้าบทความและเรื่องราวต่าง ๆ จากหนังสือพิมพ์
  - ( ) 5. ทำงานส่วนตัว
  - ( ) 6. พักผ่อน/นัดพบเพื่อน
2. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์
 

( ) 1. ช่วงเช้า	( ) 2. ช่วงบ่าย
( ) 3. ช่วงเย็น	( ) 4. ช่วงพักกลางวัน
( ) 5. ใช้ทั้งวัน	( ) 6. ไม่แน่นอน
3. ระยะเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์
 

( ) 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	( ) 2. ประมาณ 1-2 ชั่วโมง
( ) 3. ประมาณ 3-4 ชั่วโมง	( ) 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์
 

( ) 1. ทุกวัน	( ) 2. สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า
( ) 3. เดือนละครั้งหรือมากกว่า	( ) 4. นาน ๆ ครั้ง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
5. วิธีการที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

( ) 1. สืบจากชั้นหนังสือ	( ) 2. ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์
( ) 3. ค้นจากบัตรรายการ	( ) 4. สอบถามบรรณารักษ์
( ) 5. ถามผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ	

## 6. ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
1.	หนังสือพิมพ์รายวันทั่วไป เช่น ไทยรัฐ เดลินิวส์ ข่าวสดฉบับปัจจุบัน					
2.	หนังสือพิมพ์รายวันทั่วไปฉบับย้อนหลัง (เย็บเล่ม)					
3.	หนังสือพิมพ์เฉพาะเรื่อง เช่น กรุงเทพธุรกิจ ฐานเศรษฐกิจ สยามกีฬา ฉบับปัจจุบัน					
4.	หนังสือพิมพ์เฉพาะเรื่องฉบับย้อนหลัง (เย็บเล่ม)					
5.	หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ					
6.	วารสารฉบับปัจจุบัน					
7.	วารสารฉบับย้อนหลัง (เย็บเล่ม)					
8.	วารสารทางการศึกษา เช่น การศึกษานอกโรงเรียน คุรุปริทัศน์ จันทรเกษม สารพัฒนาหลักสูตร					
9.	วารสารทางการเกษตร เช่น เกษตรวันนี้ เทคโนโลยีชาวบ้าน					
10.	วารสารทางด้านปรัชญาและศาสนา เช่น คนพื้นโลก ธรรมจักร					
11.	วารสารทางด้านมนุษยศาสตร์ เช่น บรรณศาสตร์ ภาษา และหนังสือ วัฒนธรรมไทย ศิลปวัฒนธรรม					
12.	วารสารทางด้านวิทยาศาสตร์ทั่วไป เช่น ข่าวสารการชนธิ วารสารคณิตศาสตร์ ชัยพฤกษ์วิทยาศาสตร์					
13.	วารสารทางด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ และเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์วิวิ วิศวกรรมสาร ไอทีแมกกาซีน เครื่องเสียง					
14.	วารสารทางด้านศิลปะ และกีฬา เช่น เทนนิส บ้านและสวน บางกอกสปอร์ตเวิลด์ โฟโต้ดิจิทัล					

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
15.	วารสารทางด้านเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ เช่น การเงินธนาคาร คลังสมอง วารสารบริหารธุรกิจ ผู้จัดการ					
16.	วารสารทางด้านสังคมศาสตร์ เช่น การประชาสัมพันธ์ หมายประจำบ้าน ยุทธ โภช เสนา ศึกษา					
17.	วารสารทางการเมืองการปกครอง ข่าว และวิจารณ์ ข่าว เช่น มติชนสุดสัปดาห์ หลักไท สยามจดหมายเหตุ					
18.	วารสารบันเทิง เช่น คู่สร้างคู่สม ดิฉัน ภาพยนตร์ บันเทิง					
19.	วารสารเกี่ยวกับงานฝีมือ เช่น งานฝีมือ แฟชั่น					
20.	วารสารเกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ เช่น แม่บ้าน ทันสมัย					

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1**

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณค่ะ



## แบบสอบถาม

## เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

## แบบสอบถามห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรี

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๑

## คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการและปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ขอความกรุณาท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามโดยอ่านคำถามให้ชัดเจนและให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน และขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรี  
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๑

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรี  
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9**

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริงและครบทุกข้อ

1. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรี  
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. ศึกษาค้นคว้าเพลงพระราชนิพนธ์
  - ( ) 2. ศึกษาค้นคว้าพระราชกรณียกิจด้านดนตรี
  - ( ) 3. เพื่อค้นหาสื่อโสตทัศนฯ หนังสือ โน้ตเพลง
  - ( ) 4. ทำงานส่วนตัว
  - ( ) 5. พักผ่อน/นัดพบเพื่อน
2. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรี  
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9
 

( ) 1. ช่วงเช้า	( ) 2. ช่วงบ่าย
( ) 3. ช่วงเย็น	( ) 4. ช่วงพักกลางวัน
( ) 5. ใช้ทั้งวัน	( ) 6. ไม่แน่นอน
3. ระยะเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรี  
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9
 

( ) 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	( ) 2. ประมาณ 1-2 ชั่วโมง
( ) 3. ประมาณ 3-4 ชั่วโมง	( ) 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรี  
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9
 

( ) 1. ทุกวัน	( ) 2. สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า
( ) 3. เดือนละครั้งหรือมากกว่า	( ) 4. นาน ๆ ครั้ง
( ) 5. ไม่แน่นอน	

5. วิธีการที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. สืบจากชั้นหนังสือ  
 ( ) 2. ค้นหาจากเครื่องคอมพิวเตอร์  
 ( ) 3. ค้นหาจากบัตรรายการ  
 ( ) 4. สอบถามบรรณารักษ์  
 ( ) 5. ถามผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

6. ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธรและหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
1.	เทปเพลง					
2.	แผ่นเสียง					
3.	วีดิทัศน์เพลงและการแสดงดนตรี					
4.	วีดิทัศน์สารคดี การบรรยาย อภิปรายต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาทางด้านดนตรีและเพลง					
5.	สไลด์ ภาพยนตร์ เกี่ยวกับดนตรีและเพลง					
6.	โน้ตเพลงต่าง ๆ					
7.	หนังสือเอกสารต่าง ๆ ทางด้านดนตรี					
8.	วารสารทางด้านดนตรี					
9.	บทประพันธ์เพลงและบทละครของหลวงวิจิตรวาทการ					
10.	บทประพันธ์เพลงของพระเจนดุริยางค์					
11.	โสตทัศนวัสดุเกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9					

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1**

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณค่ะ

## แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ  
แบบสอบถามห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก

## คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ขอความกรุณาท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามโดยอ่านคำถามให้ชัดเจนและให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน และขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก**

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริงและครบทุกข้อ

1. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก มีวัตถุประสงค์เพื่อ

(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ศึกษาศึกษาค้นคว้าเอกสารโบราณ

( ) 2. ศึกษาศึกษาค้นคว้าจารึก

( ) 3. ทำงานส่วนตัว

( ) 4. พักผ่อน/นัดพบเพื่อน

2. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก

( ) 1. ช่วงเช้า

( ) 2. ช่วงบ่าย

( ) 3. ช่วงเย็น

( ) 4. ช่วงพักกลางวัน

( ) 5. ใช้ทั้งวัน

( ) 6. ไม่แน่นอน

3. ระยะเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก

( ) 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง

( ) 2. ประมาณ 1-2 ชั่วโมง

( ) 3. ประมาณ 3-4 ชั่วโมง

( ) 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง

( ) 5. ไม่แน่นอน

4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก

( ) 1. ทุกวัน

( ) 2. สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า

( ) 3. เดือนละครั้งหรือมากกว่า

( ) 4. นาน ๆ ครั้ง

( ) 5. ไม่แน่นอน

5. วิธีการที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. สืบจากชั้นหนังสือ

( ) 2. ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์

( ) 3. ค้นจากบัตรรายการ

( ) 4. สอบถามบรรณารักษ์

( ) 5. ถามผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

## 6. ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในบริการห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
1.	หนังสือสมุดไทยหมวดกฎหมาย					
2.	หนังสือสมุดไทยหมวดคณิตศาสตร์					
3.	หนังสือสมุดไทยหมวดจดหมายเหตุ					
4.	หนังสือสมุดไทยหมวดดาราศาสตร์					
5.	หนังสือสมุดไทยหมวดตำนาน					
6.	หนังสือสมุดไทยหมวดตำราภาพ					
7.	หนังสือสมุดไทยหมวดประวัติ					
8.	หนังสือสมุดไทยหมวดพงศาวดาร					
9.	หนังสือสมุดไทยหมวดพระราชพิธี					
10.	หนังสือสมุดไทยหมวดวรรณคดี					
11.	หนังสือสมุดไทยหมวดเวชศาสตร์					
12.	หนังสือสมุดไทยหมวดสัตวศาสตร์					
13.	หนังสือสมุดไทยหมวดไสยศาสตร์					
14.	หนังสือสมุดไทยหมวดหมายรับสั่ง					
15.	หนังสือสมุดไทยหมวดโหราศาสตร์					
16.	หนังสือสมุดไทยหมวดอักษรศาสตร์					
17.	หนังสือใบลานหรือคัมภีร์ใบลาน					
18.	จารึกประเภทต่าง ๆ					
19.	สำเนาเอกสารโบราณ เช่น ภาพนิ่ง ภาพถ่าย คำคัดถ่ายทอด					

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1**

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณค่ะ



**แบบสอบถาม****เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ****แบบสอบถามห้องบริการสืบค้นข้อมูล****คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ขอความกรุณาท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามโดยอ่านคำถามให้ชัดเจนและให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน และขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสืบค้นข้อมูล

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชุดที่ 1**

**ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องบริการสืบค้นข้อมูล**

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความจริงและครบทุกข้อ

1. โดยส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการห้องบริการสืบค้นข้อมูลมีวัตถุประสงค์เพื่อ(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) 1. สืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมและดัชนีด้วยคอมพิวเตอร์
  - ( ) 2. สืบค้นข้อมูลจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
  - ( ) 3. สืบค้นข้อมูลจาก ซีดี-รอม
  - ( ) 4. สืบค้นข้อมูลจากบัตรรายการ
  - ( ) 5. ทำงานส่วนตัว
  - ( ) 6. พักผ่อน/นัดพบเพื่อน
2. ช่วงเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องบริการสืบค้นข้อมูล
 

( ) 1. ช่วงเช้า	( ) 2. ช่วงบ่าย
( ) 3. ช่วงเย็น	( ) 4. ช่วงพักกลางวัน
( ) 5. ใช้ทั้งวัน	( ) 6. ไม่แน่นอน
3. ระยะเวลาที่ท่านมักมาใช้บริการห้องบริการสืบค้นข้อมูล
 

( ) 1. ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	( ) 2. ประมาณ 1-2 ชั่วโมง
( ) 3. ประมาณ 3-4 ชั่วโมง	( ) 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการห้องบริการสืบค้นข้อมูล
 

( ) 1. ทุกวัน	( ) 2. สัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า
( ) 3. เดือนละครั้งหรือมากกว่า	( ) 4. นาน ๆ ครั้ง
( ) 5. ไม่แน่นอน	
5. วิธีการที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

( ) 1. สืบจากชั้นหนังสือ	( ) 2. ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์
( ) 3. ค้นจากบัตรรายการ	( ) 4. สอบถามบรรณารักษ์
( ) 5. ถามผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ	

## 6. ทรัพยากรสารสนเทศที่เคยใช้ในห้องบริการสืบค้นข้อมูล

ลำดับ	ทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่ใช้
1.	บัตรรายการ					
2.	บัตรรายการออนไลน์ (OPAC)					
3.	อินเทอร์เน็ต					
4.	ซีดี-รอม					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 1

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณค่ะ

เลขที่แบบสัมภาษณ์.....

**แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISBN)**  
**วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ”**

**คำชี้แจง**

ผู้วิจัย มีความประสงค์ที่จะศึกษา สภาพการใช้บริการ ความพึงพอใจ และปัญหาอุปสรรค ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังนั้นจึง ขอสอบถามข้อมูลจากท่าน ในเรื่องต่อไปนี้

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หรือเติมคำตอบตามความจริงในช่องว่างที่กำหนดให้

**1. เพศ**

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

**2. อายุ**

( ) 1. 12 – 17 ( ) 2. 18- 25 ปี  
 ( ) 3. 26 – 35 ปี ( ) 4. 36-45 ปี  
 ( ) 5. มากกว่า 45 ปี

**3. ระดับการศึกษา**

( ) 1. ประถมศึกษา  
 ( ) 2. มัธยมต้น (ม.3/ม.ศ.3)  
 ( ) 3. มัธยมปลาย (ม.6 /ม.ศ.5), ปวช.  
 ( ) 4. ปวส./อนุปริญญา  
 ( ) 5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน
- ( ) 2. นักศึกษา
- ( ) 3. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ( ) 4. พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน
- ( ) 5. เกษตรกร (ทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์)
- ( ) 6. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- ( ) 7. รับจ้างทั่วไป
- ( ) 8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- ( ) 9. พระ/นักบวช
- ( ) 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ

### 1. ความถี่ในการขอใช้บริการ ISBN

- ( ) 1. เดือนละ 1 ครั้งหรือมากกว่า      ( ) 2. 2-3 เดือนต่อครั้ง  
( ) 3. นาน ๆ ครั้ง      ( ) 4. ไม่แน่นอน

### 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ISBN ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ในการใช้บริการ ISBN ของสำนักงานหอสมุดแห่งชาติ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อไปนี้ในระดับใด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเพียงพอของเลขหมายโทรศัพท์/โทรสารต่อการให้บริการ					
2. ความทันสมัยของระบบ โทรศัพท์ที่ให้บริการ					
3. ความชัดเจนของระบบ โทรศัพท์ระหว่างที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ					
4. ความเหมาะสมของการทักทายของเจ้าหน้าที่เมื่อรับโทรศัพท์ครั้งแรก					
5. ความสนใจของเจ้าหน้าที่ในการรับฟังข้อมูลการขอใช้บริการ					
6. ความสุภาพและชัดเจนในการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่					
7. ความสุภาพอ่อนโยนของน้ำเสียงในการพูดคุยระหว่างการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
8. การเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ					
9. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ความรวดเร็ว หรือความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง					
11. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการทางโทรศัพท์ (เวลาเปิด-ปิด)					

### ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ท่านพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ISBN ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ อย่างไรบ้าง

---



---



---



---



---



---

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณ

เลขที่แบบสัมภาษณ์.....

**แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ (ISSN)**  
**วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ”**

**คำชี้แจง**

ผู้วิจัย มีความประสงค์ที่จะศึกษา สภาพการใช้บริการ ความพึงพอใจ และปัญหาอุปสรรค ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังนั้นจึง ขอสอบถามข้อมูลจากท่าน ในเรื่องต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชุดที่ 13

**ตอนที่ 2** สภาพการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 13

**ตอนที่ 3** ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 13

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณ



เลขที่แบบสัมภาษณ์.....

**แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ (CIP)****วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ”****คำชี้แจง**

ผู้วิจัย มีความประสงค์ที่จะศึกษา สภาพการใช้บริการ ความพึงพอใจ และปัญหาอุปสรรค ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังนั้นจึง ขอสอบถามข้อมูลจากท่าน ในเรื่องต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** สภาพภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เหมือนชุดที่ 13

**ตอนที่ 2** สภาพการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 13

**ตอนที่ 3** ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ เหมือนชุดที่ 13

สำนักหอสมุดแห่งชาติขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณ

**ประวัติผู้วิจัย**

<b>ชื่อ</b>	พรทิพย์ ยี่มิวิไล
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	29 สิงหาคม 2499
<b>สถานที่เกิด</b>	กรุงเทพมหานคร
<b>ประวัติการศึกษา</b>	การศึกษาระดับบัณฑิต (ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒบางเขน ครุศาสตรบัณฑิต(บรรณารักษศาสตร์) วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
<b>สถานที่ทำงาน</b>	สำนักหอสมุดแห่งชาติ ถนนสามเสน แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร กลุ่มพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด กลุ่มงานวิเคราะห์เนื้อหา และจัดหมวดหมู่ทรัพยากรห้องสมุด
<b>ตำแหน่ง</b>	บรรณารักษ์ 7 ว