

## บทที่ ๔

### ผลการวิจัย

ในการวิจัย เรื่องการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ครั้งนี้ คณะผู้วิจัย ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางประกอบคำอธิบายโดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลดังนี้

|          |        |                     |
|----------|--------|---------------------|
| %        | แทนค่า | ร้อยละ              |
| $\mu$    | แทนค่า | ค่าเฉลี่ย           |
| $\sigma$ | แทนค่า | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |

ผลการวิจัยนำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยายเรียงตามลำดับ ดังนี้

๑. ข้อมูลส่วนบุคคล
๒. สภาพการใช้ห้องสมุด
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
๔. ความต้องการในการใช้บริการ
๕. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

#### ๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ๑. สถานภาพ ผลปรากฏดังตารางที่ ๑

###### ตารางที่ ๑

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ                 | จำนวน (รูป/คน) | ร้อยละ       |
|-------------------------|----------------|--------------|
| คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ | ๓๐             | ๕.๒          |
| นิสิตบรรพชิต            | ๑๙๗            | ๓๔.๓         |
| นิสิตคฤหัสถ์            | ๓๔๘            | ๖๐.๕         |
| <b>รวม</b>              | <b>๕๗๕</b>     | <b>๑๐๐.๐</b> |

จากตารางที่ ๑ พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๕๗๕ รูป/คน ส่วนใหญ่เป็นนิสิตคฤหัสถ์ จำนวน ๓๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕ และเป็นนิสิตบรรพชิต จำนวน ๑๙๗ รูป คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓ และคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๓๐ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒

##### ๒. อายุ ผลปรากฏดังตารางที่ ๒

###### ตารางที่ ๒

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ             | จำนวน (รูป/คน) | ร้อยละ       |
|------------------|----------------|--------------|
| ระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี | ๒๑๒            | ๓๖.๙         |
| ระหว่าง ๓๐-๔๐ ปี | ๑๙๓            | ๓๓.๖         |
| ๔๐ ปี ขึ้นไป     | ๑๗๐            | ๒๙.๖         |
| <b>รวม</b>       | <b>๕๗๕</b>     | <b>๑๐๐.๐</b> |

จากตารางที่ ๒ พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๒๑๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙ รองลงมา อายุระหว่าง ๓๐-๔๐ ปี จำนวน

๑๙๓ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖ และ ๔๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๗๐ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖ ตามลำดับ

### ๓. หลักสูตร ผลปรากฏดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา

| หลักสูตรที่ศึกษา                      | จำนวน (รูป/คน) | ร้อยละ       |
|---------------------------------------|----------------|--------------|
| หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต            | ๒๖             | ๔.๘          |
| หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู | ๘๗             | ๑๖.๐         |
| หลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต               | ๔๓๒            | ๗๙.๒         |
| <b>รวม</b>                            | <b>๕๔๕</b>     | <b>๑๐๐.๐</b> |

จากตารางที่ ๓ พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ศึกษาหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต จำนวน ๔๓๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒ รองลงมาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู จำนวน ๘๗ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐ และหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน ๒๖ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘ ตามลำดับ

### ๔. ชั้นปี ผลปรากฏดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

| ชั้นปีที่ศึกษา | จำนวน (รูป/คน) | ร้อยละ       |
|----------------|----------------|--------------|
| ชั้นปีที่ ๑    | ๑๒๗            | ๒๙.๓         |
| ชั้นปีที่ ๒    | ๑๑๑            | ๒๕.๘         |
| ชั้นปีที่ ๓    | ๑๔๐            | ๓๒.๔         |
| ชั้นปีที่ ๔    | ๕๔             | ๑๒.๕         |
| <b>รวม</b>     | <b>๔๓๒</b>     | <b>๑๐๐.๐</b> |

จากตารางที่ ๔ พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับชั้นปีที่ ๓ จำนวน ๑๔๐ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔ รองลงมาระดับชั้นปีที่ ๑ จำนวน ๑๒๗ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓ , ชั้นปีที่ ๒ จำนวน ๑๑๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘ และชั้นปีที่ ๔ จำนวน ๕๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕ ตามลำดับ

#### ๕. สาขาวิชา ผลปรากฏดังตารางที่ ๕

##### ตารางที่ ๕

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษา

| สาขาวิชาที่ศึกษา         | จำนวน (รูป/คน) | ร้อยละ       |
|--------------------------|----------------|--------------|
| สาขาวิชารัฐศาสตร์        | ๓๐๒            | ๗๐.๐         |
| สาขาวิชาพระพุทธศาสนา     | ๗๐             | ๑๖.๒         |
| สาขาวิชาสังคมศึกษา       | ๓๘             | ๘.๘          |
| สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ | ๒๒             | ๕.๐          |
| <b>รวม</b>               | <b>๔๓๒</b>     | <b>๑๐๐.๐</b> |

จากตารางที่ ๕ พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ศึกษาในสาขาวิชารัฐศาสตร์ จำนวน ๓๐๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐ รองลงมาสาขาวิชาพระพุทธศาสนาจำนวน ๗๐ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒ , สาขาวิชาสังคมศึกษา จำนวน ๓๘ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘ และสาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ จำนวน ๒๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ ตามลำดับ

## ๖. การใช้บริการ ผลปรากฏดังตารางที่ ๖

## ตารางที่ ๖

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ

| การใช้บริการ                    | จำนวน (รูป/คน) | ร้อยละ       |
|---------------------------------|----------------|--------------|
| ใช้ประจำวันที่ห้องสมุดเปิดทำการ | ๐              | ๐            |
| ใช้มากกว่า ๑ ครั้งต่อสัปดาห์    | ๒๑๕            | ๓๗.๔         |
| ใช้สัปดาห์ละครั้ง               | ๓๔             | ๕.๙          |
| ใช้เดือนละ ๑-๒ ครั้ง            | ๒๗             | ๔.๗          |
| ไม่แน่นอน                       | ๒๙๙            | ๕๒.๐         |
| <b>รวม</b>                      | <b>๕๗๕</b>     | <b>๑๐๐.๐</b> |

จากตารางที่ ๖ พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการไม่แน่นอน จำนวน ๒๙๙ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐ รองลงมาใช้บริการมากกว่า ๑ ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน ๒๑๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๔๐, ใช้สัปดาห์ละครั้ง จำนวน ๓๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙, ใช้เดือนละ ๑-๒ ครั้ง จำนวน ๒๗ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗ ตามลำดับและที่ใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำทุกวันห้องสมุดเปิดทำการไม่มี

## ๗. วัตถุประสงค์การใช้บริการ ผลปรากฏดังตารางที่ ๗

## ตารางที่ ๗

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้บริการ

| วัตถุประสงค์การใช้บริการ                                         | จำนวน (รูป/คน) | ร้อยละ       |
|------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
| ค้นและอ่านหนังสือ/เอกสารเพื่อใช้ประกอบการเรียน                   | ๓๑๖            | ๕๕.๐         |
| ค้นและอ่านหนังสือ/เอกสารเพื่อความเพลิดเพลิน                      | ๒๕             | ๔.๓๐         |
| ค้นและอ่านหนังสือ/เอกสารเพื่อติดตามข่าวสารและ<br>เพิ่มพูนความรู้ | ๑๑๔            | ๑๙.๘         |
| ค้นคว้าเพื่อทำการรายงานการวิจัย                                  | ๕๔             | ๙.๔          |
| ทำงานส่วนตัว เช่น ทบทวนบทเรียน เขียนรายงาน                       | ๕              | .๙           |
| ใช้บริการ Internet                                               | ๖๑             | ๑๐.๖         |
| <b>รวม</b>                                                       | <b>๕๗๕</b>     | <b>๑๐๐.๐</b> |

จากตารางที่ ๗ พบว่าจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้บริการ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นและอ่านหนังสือ/เอกสารเพื่อใช้ประกอบการเรียน จำนวน ๓๑๖ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐ รองลงมา มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นและอ่านหนังสือ/เอกสารเพื่อติดตามข่าวสารและเพิ่มพูนความรู้ จำนวน ๑๑๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘, มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการ Internet จำนวน ๖๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖, มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าเพื่อทำการรายงานการวิจัย จำนวน ๕๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔, มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นและอ่านหนังสือ/เอกสารเพื่อความเพลิดเพลิน จำนวน ๒๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓ และมีวัตถุประสงค์เพื่อทำงานส่วนตัว เช่น ทบทวนบทเรียน เขียนรายงาน จำนวน ๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ .๙ ตามลำดับ

## ๔.๒ สภาพการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

๑. ช่วงเวลาในการให้บริการ ผลปรากฏดังตารางที่ ๘  
ตารางที่ ๘

จำนวนและร้อยละการให้บริการห้องสมุดตามช่วงเวลาในการใช้ห้องสมุด

| ช่วงเวลา                                  | จำนวน (รูป/คน) | ร้อยละ       |
|-------------------------------------------|----------------|--------------|
| วันจันทร์-วันศุกร์ (เวลา ๐๘.๐๐-๑๒.๐๐ น.)  | ๗๓             | ๑๒.๗         |
| วันจันทร์-วันศุกร์ (เวลา ๑๒.๐๐-๑๖.๓๐ น.)  | ๑๓๑            | ๒๒.๘         |
| วันเสาร์-วันอาทิตย์ (เวลา ๐๘.๐๐-๑๒.๐๐ น.) | ๙๔             | ๑๖.๓         |
| วันเสาร์-วันอาทิตย์ (เวลา ๑๒.๐๐-๑๖.๓๐ น.) | ๒๗๒            | ๔๗.๓         |
| <b>รวม</b>                                | <b>๕๗๐</b>     | <b>๑๐๐.๐</b> |

จากตารางที่ ๘ พบว่าจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดตามช่วงเวลาวันเสาร์-วันอาทิตย์ (เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.) จำนวน ๒๗๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓ รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลาวันจันทร์-วันศุกร์ (เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.) จำนวน ๑๓๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘, ใช้บริการช่วงเวลาวันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เวลา ๐๘.๐๐-๑๒.๐๐ น.) จำนวน ๙๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓ และใช้บริการช่วงเวลาวันจันทร์ - วันศุกร์ (เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) จำนวน ๗๓ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ ตามลำดับ

## ๒. วิธีการใช้บริการ ผลปรากฏดังตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙

จำนวนและร้อยละการให้บริการห้องสมุดตามวิธีการใช้บริการ

| วิธีการใช้บริการ                           | จำนวน (รูป/คน) | ร้อยละ       |
|--------------------------------------------|----------------|--------------|
| ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด         | ๑๓๑            | ๒๒.๘         |
| ค้นจากชั้นเก็บหนังสือ/วารสารด้วยตนเอง      | ๒๘๕            | ๔๙.๖         |
| ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด | ๑๕๔            | ๒๖.๘         |
| อื่น ๆ โปรดระบุ.....                       | ๕              | ๐.๙          |
| <b>รวม</b>                                 | <b>๕๗๕</b>     | <b>๑๐๐.๐</b> |

จากตารางที่ ๙ พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดตามวิธีการให้บริการโดยค้นจากชั้นเก็บหนังสือ/วารสารด้วยตนเอง จำนวน ๒๘๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖ รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดโดยขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน ๑๕๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘, ใช้บริการห้องสมุดโดยค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด จำนวน ๑๓๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘ และใช้บริการห้องสมุดโดยวิธีการอื่น ๆ จำนวน ๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙ ตามลำดับ

## ๓. การหาสิ่งพิมพ์ ผลปรากฏดังตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐

จำนวนและร้อยละการให้บริการ การหาสิ่งพิมพ์

| การหาสิ่งพิมพ์     | จำนวน (รูป/คน) | ร้อยละ       |
|--------------------|----------------|--------------|
| ได้ทุกครั้ง        | ๒๖๐            | ๔๕.๒         |
| ได้บ้าง ไม่ได้บ้าง | ๓๐๙            | ๕๓.๗         |
| ไม่ได้เลย          | ๖              | ๑.๐          |
| <b>รวม</b>         | <b>๕๗๕</b>     | <b>๑๐๐.๐</b> |

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการในการหาสิ่งพิมพ์ ได้บ้าง ไม่ได้บ้าง จำนวน ๓๐๙ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗ รองลงมาใช้บริการห้องสมุดหาได้ทุกครั้ง จำนวน ๒๖๐ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒ และใช้บริการห้องสมุดโดยหาไม่ได้เลย จำนวน ๖ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐ ตามลำดับ

#### ๔. การยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด ผลปรากฏดังตารางที่ ๑๑

##### ตารางที่ ๑๑

จำนวนและร้อยละการให้บริการการยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด

| การยืมหนังสือ                  | จำนวน (รูป/คน) | ร้อยละ       |
|--------------------------------|----------------|--------------|
| ไม่เคยยืม                      | ๑๑๘            | ๒๐.๕         |
| เคยยืม ๑ ครั้ง ต่อเดือน        | ๑๐๓            | ๑๗.๙         |
| เคยยืม ๑ -๒ ครั้ง ต่อเดือน     | ๒๐๙            | ๓๖.๓         |
| เคยยืม ๓-๔ ครั้ง ต่อเดือน      | ๑๔๐            | ๒๔.๓         |
| เคยยืมมากกว่า ๕ ครั้ง ต่อเดือน | ๕              | ๐.๙          |
| <b>รวม</b>                     | <b>๕๗๕</b>     | <b>๑๐๐.๐</b> |

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการการยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด เคยยืม ๑ -๒ ครั้ง ต่อเดือน จำนวน ๒๐๙ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓ รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดโดยเคยยืม ๓-๔ ครั้ง ต่อเดือน จำนวน ๑๔๐ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓ ,ไม่เคยยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด จำนวน ๑๑๘ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕, ใช้บริการการยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด ๑ ครั้ง ต่อเดือน จำนวน ๑๐๓ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙ และใช้บริการห้องสมุดโดยเคยยืมมากกว่า ๕ ครั้ง ต่อเดือน จำนวน ๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙ ตามลำดับ

๕. การใช้บริการของห้องสมุด ผลปรากฏดังตารางที่ ๑๒

ตารางที่ ๑๒

จำนวนและร้อยละการใช้บริการของห้องสมุด

| การใช้บริการ                   | จำนวน (รูป/คน) | ร้อยละ       |
|--------------------------------|----------------|--------------|
| บริการยืม-คืน หนังสือ/เอกสาร   | ๓๑๐            | ๕๓.๙         |
| บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า      | ๕๙             | ๑๐.๓         |
| บริการค้นหนังสือ               | ๑๖๑            | ๒๘.๐         |
| บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล | ๓๘             | ๖.๖          |
| บริการอื่น ๆ                   | ๗              | ๑.๒          |
| <b>รวม</b>                     | <b>๕๗๕</b>     | <b>๑๐๐.๐</b> |

จากตารางที่ ๑๒ พบว่าจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการบริการยืม-คืน หนังสือ/เอกสาร จำนวน ๓๑๐ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙ รองลงมา ใช้บริการค้นหนังสือ จำนวน ๑๖๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐, ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า จำนวน ๕๙ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓, ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล จำนวน ๓๘ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖ และใช้บริการอื่นๆ จำนวน ๗ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒ ตามลำดับ

### ๔.๓ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

๑. ความพึงพอใจต่อการบริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตแพร่ ผลปรากฏดังตารางที่ ๑๓  
ตารางที่ ๑๓

ความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด<br>ด้านการบริการของห้องสมุด | ความพึงพอใจ |          | ระดับ   |
|-----|----------------------------------------------------------------|-------------|----------|---------|
|     |                                                                | $\mu$       | $\sigma$ |         |
| ๑   | บริการยืม – คืนของห้องสมุดมีความเหมาะสม                        | ๓.๔๖        | .๘๙      | ปานกลาง |
| ๒   | บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์มีความสะดวกเหมาะสม          | ๓.๔๖        | .๙๑      | ปานกลาง |
| ๓   | การติดต่อเจ้าหน้าที่ได้รับความสะดวก                            | ๓.๖๗        | .๙๘      | มาก     |
| ๔   | บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความเหมาะสมสามารถช่วยท่านได้  | ๓.๖๐        | .๙๐      | มาก     |
| ๕   | เครื่องมือช่วยค้นหนังสือในห้องสมุดมีความสะดวก                  | ๓.๓๔        | .๘๘      | ปานกลาง |
| ๖   | บริการโสตทัศนศึกษามีความสะดวก                                  | ๓.๔๐        | .๘๖      | ปานกลาง |
| ๗   | บริการรวบรวมบรรณานุกรมของห้องสมุด                              | ๓.๓๔        | .๙๒      | ปานกลาง |
|     | รวม                                                            | ๓.๔๗        | .๗๑      | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า โดยรวมความพึงพอใจ ด้านการบริการของห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = 3.47$  ,  $\sigma = .71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดยบริการยืม – คืนของห้องสมุดมีความเหมาะสมและบริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์มีความสะดวกเหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ บริการโสตทัศนศึกษามีความสะดวก , เครื่องมือช่วยค้นหนังสือในห้องสมุดมีความสะดวกและบริการรวบรวมบรรณานุกรมของห้องสมุด ตามลำดับ ยกเว้น การติดต่อเจ้าหน้าที่ได้รับความสะดวกและ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความเหมาะสมสามารถช่วยท่านได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.67$  ,  $3.60$  ,  $\sigma = .98$  ,  $.90$ ) ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตแพร่ ผลปรากฏดังตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔

ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด<br>ด้านอาคารสถานที่                 | ความพึงพอใจ |          | ระดับ   |
|-----|------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|---------|
|     |                                                                        | $\mu$       | $\sigma$ |         |
| ๑   | ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่ให้บริการได้สะดวก                                 | ๓.๗๕        | .๖๙      | มาก     |
| ๒   | ห้องสมุดมีบริเวณกว้างขวาง                                              | ๓.๘๖        | .๗๗      | มาก     |
| ๓   | การจัดแบ่งเนื้อที่เหมาะสมได้สัดส่วน                                    | ๓.๗๖        | .๗๖      | มาก     |
| ๔   | ที่นั่งอ่านหนังสือสบายและเหมาะสม                                       | ๓.๖๙        | .๘๑      | มาก     |
| ๕   | จุดให้บริการยืม-คืนให้ความสะดวก                                        | ๓.๕๖        | .๘๔      | มาก     |
| ๖   | ที่ตั้งโต๊ะคอมพิวเตอร์ให้ความสะดวกสบาย                                 | ๓.๕๐        | .๗๙      | ปานกลาง |
| ๗   | การวางชั้นวางหนังสือให้ความสะดวกในการหา                                | ๓.๕๐        | .๗๗      | ปานกลาง |
| ๘   | ห้องค้นคว้าสำหรับการค้นคว้าเป็นกลุ่มมีความ<br>เหมาะสม สะดวกในการใช้งาน | ๓.๕๒        | .๘๑      | มาก     |
| ๙   | แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ                                         | ๓.๕๓        | .๘๗      | มาก     |
| ๑๐  | การถ่ายเทของอากาศดี                                                    | ๓.๘๕        | .๙๗      | มาก     |
| ๑๑  | ความสะอาดภายในห้องสมุด                                                 | ๓.๘๘        | .๗๗      | มาก     |
| ๑๒  | เสียงรบกวนภายในห้องสมุด                                                | ๓.๖๓        | .๗๒      | มาก     |
|     | รวม                                                                    | ๓.๖๗        | .๕๙      | มาก     |

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า โดยรวมความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมากคิดเป็นค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = 3.67$  ,  $\sigma = .59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยความสะอาดภายในห้องสมุด มากเป็นอันดับแรก รองลงมาห้องสมุดมีบริเวณกว้างขวาง, การถ่ายเทของอากาศดี, การจัดแบ่งเนื้อที่ที่เหมาะสมได้สัดส่วน, ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่ให้บริการได้สะดวก, ที่นั่งอ่านหนังสือสบายและเหมาะสม, เสียงรบกวนภายในห้องสมุด, จุดให้บริการยืม-คืนให้ความสะดวก, แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ และห้องค้นคว้าสำหรับ

การค้นคว้าเป็นกลุ่มมีความเหมาะสม สะดวกในการใช้งาน ตามลำดับ ยกเว้น ที่ตั้งโต๊ะคอมพิวเตอร์ให้ความสะดวกสบาย และการวางชั้นวางหนังสือให้ความสะดวกในการหา อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๓. ความพึงพอใจต่อวัสดุครุภัณฑ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาเขตแพร่ ผลปรากฏดังตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๕

ความพึงพอใจต่อวัสดุครุภัณฑ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด<br>ด้านวัสดุครุภัณฑ์ | ความพึงพอใจ |          | ระดับ   |
|-----|---------------------------------------------------------|-------------|----------|---------|
|     |                                                         | $\mu$       | $\sigma$ |         |
| ๑   | ชั้นเก็บหนังสือให้ความสะดวกในการหยิบใช้                 | ๓.๕๘        | .๗๔      | มาก     |
| ๒   | ที่วางหนังสือพิมพ์เหมาะสม                               | ๓.๔๐        | .๗๓      | ปานกลาง |
| ๓   | จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับผู้ใช้               | ๓.๒๖        | .๘๓      | ปานกลาง |
| ๔   | แบบของครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม                | ๓.๔๑        | .๗๖      | ปานกลาง |
| ๕   | ชั้นวางวารสาร/เอกสารมีความเหมาะสม มีความเป็นระเบียบ     | ๓.๓๖        | .๖๖      | ปานกลาง |
| ๖   | โต๊ะ-เก้าอี้ได้สัดส่วนให้ความสบายในการใช้               | ๓.๓๓        | .๗๕      | ปานกลาง |
| ๗   | จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้มีเพียงพอกับผู้ใช้                     | ๓.๓๖        | .๗๙      | ปานกลาง |
|     | รวม                                                     | ๓.๓๙        | .๖๐      | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า โดยรวมความพึงพอใจด้านวัสดุครุภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = 3.39$  ,  $\sigma = .60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยแบบของครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมา ที่วางหนังสือพิมพ์เหมาะสม, ชั้นวางวารสาร/เอกสารมีความเหมาะสม มีความเป็นระเบียบ, จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้มีเพียงพอกับผู้ใช้, โต๊ะ-เก้าอี้ได้สัดส่วนให้ความสบายในการใช้ และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับผู้ใช้ ยกเว้นชั้นเก็บหนังสือให้ความสะดวกในการหยิบใช้ อยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก

๔. ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตแพร่ ผลปรากฏดังตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๖

ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด<br>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ     | ความพึงพอใจ |          | ระดับ   |
|-----|----------------------------------------------------------------|-------------|----------|---------|
|     |                                                                | $\mu$       | $\sigma$ |         |
| ๑   | ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ                                 | ๓.๑๑        | .๗๙      | ปานกลาง |
| ๒   | ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาตรงความต้องการ                        | ๓.๓๘        | .๙๑      | ปานกลาง |
| ๓   | ทรัพยากรสารสนเทศจัดเรียงเป็นระเบียบ                            | ๓.๔๔        | .๗๔      | ปานกลาง |
| ๔   | ทรัพยากรสารสนเทศทันสมัย                                        | ๓.๓๖        | .๘๑      | ปานกลาง |
| ๕   | ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอกับความต้องการ                          | ๓.๓๗        | .๖๘      | ปานกลาง |
| ๖   | ระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ<br>ง่ายต่อการค้นคว้า | ๓.๒๖        | .๗๔      | ปานกลาง |
|     | รวม                                                            | ๓.๓๒        | .๖๗      | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า โดยรวมความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = 3.32$  ,  $\sigma = .67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดย ทรัพยากรสารสนเทศจัดเรียงเป็นระเบียบ อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาตรงความต้องการ, ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอกับความต้องการ, ทรัพยากรสารสนเทศทันสมัย, ระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นคว้าและทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอตามลำดับ

๕. ความพึงพอใจต่อบุคลากรของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตแพร่ ผลปรากฏดังตารางที่ ๑๗

ตารางที่ ๑๗

ความพึงพอใจต่อบุคลากรของห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด<br>ด้านบุคลากร                                 | ความพึงพอใจ |          | ระดับ   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|---------|
|     |                                                                                   | $\mu$       | $\sigma$ |         |
| ๑   | บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนพอเพียงในการให้บริการ                        | ๓.๒๙        | .๙๐      | ปานกลาง |
| ๒   | บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ มารยาทที่ดี รวดเร็ว          | ๓.๖๒        | ๒.๐๗     | มาก     |
| ๓   | บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือให้บริการ              | ๓.๖๒        | .๘๐      | มาก     |
| ๔   | บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๓.๖๒        | .๘๑      | มาก     |
| ๕   | มีความสามารถในการค้นคว้าให้คำแนะนำในการใช้แก้ปัญหาให้ได้                          | ๓.๖๘        | .๗๐      | มาก     |
|     | รวม                                                                               | ๓.๕๖        | .๗๖      | มาก     |

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า โดยรวมความพึงพอใจด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = 3.56$  ,  $\sigma = .76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีความสามารถในการค้นคว้าให้คำแนะนำในการใช้แก้ปัญหาให้ได้ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมา บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ มารยาทที่ดี รวดเร็ว, บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือให้บริการ และบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ ยกเว้น บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนพอเพียงในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๖. ความพึงพอใจต่อห้องสมุดรวมทุกด้านของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ผลปรากฏดังตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๘

ความพึงพอใจต่อห้องสมุดรวมทุกด้าน ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด<br>รวมทุกด้าน | ความพึงพอใจ |          | ระดับ   |
|-----|--------------------------------------------------|-------------|----------|---------|
|     |                                                  | $\mu$       | $\sigma$ |         |
| ๑   | ด้านการบริการของห้องสมุด                         | ๓.๔๗        | .๗๑      | ปานกลาง |
| ๒   | ด้านอาคารสถานที่                                 | ๓.๖๗        | .๕๙      | มาก     |
| ๓   | ด้านวัสดุครุภัณฑ์                                | ๓.๓๙        | .๖๐      | ปานกลาง |
| ๔   | ด้านทรัพยากรสารสนเทศ                             | ๓.๓๒        | .๖๗      | ปานกลาง |
| ๕   | ด้านบุคลากร                                      | ๓.๕๖        | .๗๖      | มาก     |
|     | รวม                                              | ๓.๔๐        | .๖๐      | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๑๘ โดยรวมทุกด้านอยู่ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = 3.40$  ,  $\sigma = .60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอาคารสถานที่และด้านบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการของห้องสมุด, ด้านวัสดุครุภัณฑ์และด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

#### ๔.๔ ความต้องการของผู้ใช้บริการในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ตารางที่ ๑๙

ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด           | ความต้องการ |          | ระดับ |
|-----|----------------------------------------------|-------------|----------|-------|
|     |                                              | $\mu$       | $\sigma$ |       |
| ๑   | จัดทำคู่มือการใช้/แนะนำห้องสมุด              | ๓.๖๘        | .๗๗      | มาก   |
| ๒   | รวบรวมรายชื่อหนังสือหรือวัสดุที่มีในห้องสมุด | ๓.๘๐        | .๘๔      | มาก   |
| ๓   | ขยายเวลาให้บริการให้มากขึ้น                  | ๓.๗๑        | .๖๘      | มาก   |
| ๔   | บริการถ่ายเอกสารราคาประหยัด                  | ๓.๗๗        | .๘๗      | มาก   |
| ๕   | บริการแปลเอกสาร                              | ๓.๘๒        | .๘๔      | มาก   |
| ๖   | จัดหาหนังสือใหม่ๆ เพิ่มขึ้น                  | ๓.๘๕        | .๘๕      | มาก   |
| ๗   | บอกรับวารสารภาษาไทยให้มากขึ้น                | ๓.๗๗        | .๗๓      | มาก   |
| ๘   | บอกรับวารสารภาษาอังกฤษมากขึ้น                | ๓.๗๑        | .๗๕      | มาก   |
| ๙   | เก็บหนังสือและเอกสารสำคัญๆให้อยู่ในสภาพดี    | ๓.๗๑        | .๙๓      | มาก   |
| ๑๐  | เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น       | ๓.๗๘        | .๙๑      | มาก   |
| ๑๑  | จัดหาหนังสืออ้างอิงให้มากขึ้น                | ๓.๙๒        | .๘๗      | มาก   |
|     | รวม                                          | ๓.๗๖        | .๖๘      | มาก   |

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า โดยรวมความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = 3.76$  ,  $\sigma = .68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยจัดหาหนังสืออ้างอิงให้มากขึ้น ในระดับความต้องการมากเป็นอันดับแรก รองลงมา จัดหาหนังสือใหม่ๆ เพิ่มขึ้น , บริการแปลเอกสาร,รวบรวมรายชื่อหนังสือหรือวัสดุที่มีในห้องสมุด, เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น, บอกรับวารสารภาษาไทยให้มากขึ้น, บริการถ่ายเอกสารราคาประหยัด, ขยายเวลาให้บริการให้มากขึ้น,บอกรับวารสารภาษาอังกฤษมากขึ้น, เก็บหนังสือและเอกสารสำคัญๆให้อยู่ในสภาพดี และจัดทำคู่มือการใช้/แนะนำห้องสมุด ตามลำดับ

## ๔.๕ ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

๑. ปัญหาการบริการสารสนเทศและทรัพยากร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ผลปรากฏดังตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐

ปัญหาการบริการสารสนเทศและทรัพยากรห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุด<br>ด้านบริการสารสนเทศและทรัพยากร | ปัญหา/<br>อุปสรรค |     | ระดับ   |
|-----|----------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|---------|
|     |                                                                      | μ                 | σ   |         |
| ๑   | บริการสืบค้นหน้าจอ OPAC สืบค้นเข้าใจยาก                              | ๓.๑๓              | .๗๕ | ปานกลาง |
| ๒   | ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นที่ใช้                                         | ๓.๑๒              | .๖๒ | ปานกลาง |
| ๓   | บริการยืม-คืนหนังสือเวลาที่ให้ยืมครั้งละไม่เกิน ๗ วัน น้อยเกินไป     | ๓.๑๑              | .๘๐ | ปานกลาง |
| ๔   | จำนวนหนังสือที่ให้ยืม ๕ เล่ม น้อยเกินไป                              | ๒.๙๖              | .๗๖ | ปานกลาง |
| ๕   | จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืม ๕ รายการน้อยเกินไป                        | ๓.๐๖              | .๗๗ | ปานกลาง |
| ๖   | ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด ๑ บาท/รายการ/วัน สูงเกินไป                    | ๓.๐๐              | .๘๖ | ปานกลาง |
| ๗   | จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาไทยที่ให้บริการมีน้อย                   | ๓.๑๗              | .๖๘ | ปานกลาง |
| ๘   | จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษที่ให้บริการมีน้อย                | ๓.๒๕              | .๖๓ | ปานกลาง |
| ๙   | ระยะเวลาที่ให้ยืมวารสารมีน้อย                                        | ๓.๑๖              | .๕๗ | ปานกลาง |
| ๑๐  | จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาไทยมีน้อย                               | ๓.๐๕              | .๗๓ | ปานกลาง |
| ๑๑  | จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย                            | ๓.๑๔              | .๗๑ | ปานกลาง |
| ๑๒  | เอกสารและคัมภีร์ทางพุทธศาสนา/พระไตรปิฎก                              | ๓.๑๒              | .๗๕ | ปานกลาง |
| ๑๓  | วิทยานิพนธ์/รายงานการวิจัย                                           | ๓.๑๒              | .๘๗ | ปานกลาง |
|     | รวม                                                                  | ๓.๑๑              | .๕๕ | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๒๐ พบว่าโดยภาพรวมปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านบริการสารสนเทศและทรัพยากร อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = 3.11$  ,  $\sigma = .55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาและอุปสรรค

อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดย จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษที่ให้บริการมีน้อย อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมา จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาไทยที่ให้บริการมีน้อย, ระยะเวลาที่ให้ยืมวารสารมีน้อย, จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย, บริการสืบค้นหน้าจอ OPAC สืบค้นเข้าใจยาก, ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นที่ใช้, เอกสารและคัมภีร์ทางพุทธศาสนา/พระไตรปิฎก, วิทยานิพนธ์/รายงานการวิจัย, บริการยืม-คืนหนังสือเวลาที่ให้ยืมครั้งละไม่เกิน ๗ วัน น้อยเกินไป, จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืม ๕ รายการน้อยเกินไป, จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาไทยมีน้อย, ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด ๑ บาท/รายการ/วัน สูงเกินไปและจำนวนหนังสือที่ให้ยืม ๕ เล่ม น้อยเกินไป ตามลำดับ

๒. ปัญหาด้านอาคารสถานที่ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ผลปรากฏดังตารางที่ ๒๑

ตารางที่ ๒๑

ปัญหาด้านอาคารสถานที่ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุด<br>ด้านอาคารสถานที่ | ปัญหา/อุปสรรค |      | ระดับ   |
|-----|---------------------------------------------------------|---------------|------|---------|
|     |                                                         | μ             | σ    |         |
| ๑   | พื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป                             | ๒.๖๐          | ๑.๐๓ | ปานกลาง |
| ๒   | ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ                            | ๒.๖๔          | ๑.๐๙ | ปานกลาง |
| ๓   | ภายในห้องสมุดมีเสียงดัง รบกวน                           | ๒.๕๘          | ๑.๐๔ | ปานกลาง |
| ๔   | สภาพห้องสมุดโดยรวมไม่สะอาดเท่าที่ควร                    | ๒.๖๑          | ๑.๑๖ | ปานกลาง |
| ๕   | การจัดแบ่งพื้นที่ไม่ถูกสัดส่วน                          | ๒.๖๔          | ๑.๑๗ | ปานกลาง |
| ๖   | ที่นั่งอ่านหนังสือไม่สบาย                               | ๒.๖๓          | ๑.๑๖ | ปานกลาง |
| ๗   | การจัดวางตู้ต่าง ๆ ไม่สะดวกในการใช้                     | ๒.๖๔          | ๑.๑๓ | ปานกลาง |
| ๘   | ที่ใช้บริการยืม - คืน คับแคบเกินไป                      | ๒.๖๑          | ๑.๑๓ | ปานกลาง |
| ๙   | ชั้นวางหนังสือวางในตำแหน่งที่ไม่สะดวกในการหยิบหนังสือ   | ๒.๖๘          | ๑.๐๑ | ปานกลาง |
| ๑๐  | การตกแต่งและบรรยากาศของห้องสมุดไม่เชิญชวนให้ใช้บริการ   | ๒.๗๘          | .๘๘  | ปานกลาง |
| ๑๑  | แสงสว่างไม่เพียงพอ                                      | ๒.๗๕          | .๘๒  | ปานกลาง |
|     | รวม                                                     | ๒.๖๕          | .๙๑  | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า โดยภาพรวมปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของผู้ใช้บริการห้องสมุดด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = ๒.๖๕$  ,  $\sigma = .๙๑$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยการตกแต่งและบรรยากาศของห้องสมุดไม่เชิญชวนให้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมา แสงสว่างไม่เพียงพอ, ชั้นวางหนังสือวางในตำแหน่งที่ไม่สะดวกในการหยิบหนังสือ, ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ, การจัดแบ่งพื้นที่ไม่ถูกสัดส่วน, การจัดวางตู้ต่างๆ ไม่สะดวกในการใช้, ที่นั่งอ่านหนังสือไม่สบาย, ที่ให้บริการยืม - คืน คับแคบเกินไป, พื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไปและ ภายในห้องสมุดมีเสียงดัง รบกวน ตามลำดับ

๓. ปัญหาด้านวัสดุครุภัณฑ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ผลปรากฏดังตารางที่ ๒๒

ตารางที่ ๒๒

ปัญหาด้านวัสดุครุภัณฑ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุดด้านวัสดุครุภัณฑ์      | ปัญหา/อุปสรรค |          | ระดับ   |
|-----|-----------------------------------------------------------|---------------|----------|---------|
|     |                                                           | $\mu$         | $\sigma$ |         |
| ๑   | การวางชั้นเก็บหนังสือไม่สะดวกในการหยิบใช้                 | ๓.๐๖          | .๘๙      | ปานกลาง |
| ๒   | ที่วางหนังสือพิมพ์ไม่เหมาะสม                              | ๓.๐๙          | .๘๔      | ปานกลาง |
| ๓   | จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอกับผู้ใช้              | ๓.๐๘          | .๘๐      | ปานกลาง |
| ๔   | แบบของครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดมีความไม่เหมาะสม               | ๓.๑๑          | .๗๔      | ปานกลาง |
| ๕   | ชั้นวางวารสาร/เอกสารไม่มีความเหมาะสม ไม่มีความเป็นระเบียบ | ๓.๐๙          | .๗๕      | ปานกลาง |
| ๖   | โต๊ะ- เก้าอี้ไม่ได้สัดส่วนในการใช้                        | ๓.๐๙          | .๗๖      | ปานกลาง |
| ๗   | จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้มีไม่เพียงพอกับผู้ใช้                    | ๓.๐๖          | .๘๕      | ปานกลาง |
|     | รวม                                                       | ๓.๐๘          | .๗๓      | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า โดยภาพรวมปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านวัสดุครุภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = ๓.๐๘$  ,  $\sigma = .๗๓$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับปานกลาง

ทุกข้อ โดยแบบของครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดมีความไม่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมา ที่วางหนังสือพิมพ์ไม่เหมาะสม, ชั้นวางวารสาร/เอกสารไม่มีความเหมาะสม ไม่มีความเป็นระเบียบ, โต๊ะ-เก้าอี้ไม่ได้สัดส่วนในการใช้, จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอกับผู้ใช้, การวางชั้นเก็บหนังสือไม่สะดวกในการหยิบใช้และจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้มีไม่เพียงพอกับผู้ใช้ตามลำดับ

๔. ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตแพร่ ผลปรากฏดังตารางที่ ๒๓

ตารางที่ ๒๓

ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุด<br>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ           | ปัญหา/อุปสรรค |          | ระดับ   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|---------------|----------|---------|
|     |                                                                       | $\mu$         | $\sigma$ |         |
| ๑   | ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ                                     | ๒.๘๐          | .๗๔      | ปานกลาง |
| ๒   | ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาไม่ตรงความต้องการ                            | ๒.๘๕          | .๖๖      | ปานกลาง |
| ๓   | ทรัพยากรสารสนเทศจัดเรียงไม่เป็นระเบียบ                                | ๓.๑๒          | .๘๓      | ปานกลาง |
| ๔   | ทรัพยากรสารสนเทศเก่าและชำรุดไม่ทันสมัย                                | ๓.๐๘          | .๙๒      | ปานกลาง |
| ๕   | ระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ไม่เป็นระบบ<br>มีความลำบากในการค้นคว้า | ๓.๑๔          | .๙๕      | ปานกลาง |
|     | รวม                                                                   | ๒.๙๙          | .๖๗      | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๒๓ พบว่าโดยภาพรวม ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = 2.99$ ,  $\sigma = .67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดย ระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ไม่เป็นระบบ มีความลำบากในการค้นคว้า อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมา ทรัพยากรสารสนเทศจัดเรียงไม่เป็นระเบียบ, ทรัพยากรสารสนเทศเก่าและชำรุดไม่ทันสมัย, ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาไม่ตรงความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ ตามลำดับ

๕. ปัญหาด้านบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่  
ผลปรากฏดังตารางที่ ๒๔

ตารางที่ ๒๔

ปัญหาด้านบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุด<br>ด้านบุคลากร       | ปัญหา/<br>อุปสรรค |          | ระดับ   |
|-----|----------------------------------------------------------|-------------------|----------|---------|
|     |                                                          | $\mu$             | $\sigma$ |         |
| ๑   | บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนให้บริการไม่เพียงพอ | ๒.๙๔              | .๘๗      | ปานกลาง |
| ๒   | บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการไม่สุภาพ          | ๓.๐๙              | ๑.๐๕     | ปานกลาง |
| ๓   | บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่แนะนำในการค้นคว้า       | ๓.๐๐              | .๙๕      | ปานกลาง |
|     | รวม                                                      | ๓.๐๑              | .๙๒      | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๒๔ พบว่าโดยภาพรวมปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = 3.01$ ,  $\sigma = .92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดย บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการไม่สุภาพอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่แนะนำในการค้นคว้า และบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนให้บริการไม่เพียงพอ ตามลำดับ

๖. ปัญหาการใช้บริการรวมทุกด้าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่  
ผลปรากฏดังตารางที่ ๒๕

ตารางที่ ๒๕

ปัญหาการใช้บริการรวมทุกด้าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

| ที่ | ปัญหาและอุปสรรคการใช้บริการห้องสมุด<br>รวมทุกด้าน | ปัญหา/อุปสรรค |          | ระดับ   |
|-----|---------------------------------------------------|---------------|----------|---------|
|     |                                                   | $\mu$         | $\sigma$ |         |
| ๑   | ด้านการบริการของห้องสมุด                          | ๓.๑๑          | .๕๕      | ปานกลาง |
| ๒   | ด้านอาคารสถานที่                                  | ๒.๖๕          | .๙๑      | ปานกลาง |
| ๓   | ด้านวัสดุครุภัณฑ์                                 | ๓.๐๘          | .๗๓      | ปานกลาง |
| ๔   | ด้านทรัพยากรสารสนเทศ                              | ๒.๙๙          | .๖๗      | ปานกลาง |
| ๕   | ด้านบุคลากร                                       | ๓.๐๑          | .๙๒      | ปานกลาง |
|     | รวม                                               | ๒.๙๐          | .๗๐      | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๒๕ พบว่าโดยภาพรวม ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการห้องสมุด รวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\mu = ๒.๙๐$ ,  $\sigma = .๗๐$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านวัสดุครุภัณฑ์, ด้านบุคลากร, ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านอาคารสถานที่ตามลำดับ