พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ไวทิน จิตมั่น

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและสังคม
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ไวทิน จิตมั่น

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและสังคม
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

INFORMATION EXPOSURE BEHAVIOR, SERVICE OBTAINING AND SATISFACTION AMONG UNDERGRADUATE STUDENTS U PON THE SERVICE PROVISION OF BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY

WITIN JITMON

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF COMMUNICATION ARTS
IN INNOVATION IN POLITICAL AND SOCIAL COMMUNICATION
FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES
BURAPHA UNIVERSITY
2021

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ ไวทิน จิตมั่น ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและสังคม ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ บัวเผื่อน)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา บูรณเดชาชัย)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ บัวเผื่อน)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ)

..... กรรมการ
(ดร.กังวาฬ ฟองแก้ว)

..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ดร. สุชาดา รัตนวาณิชย์พันธ์)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและสังคม ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

62920336: สาขาวิชา: นวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและสังคม; นศ.ม. (นวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและสังคม)

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร, สำนักหอสมุด, มหาวิทยาลัยบูรพา

ไวทิน จิตมั่น : พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. (INFORMATION EXPOSURE BEHAVIOR, SERVICE OBTAINING AND SATISFACTION AMONG UNDERGRADUATE STUDENTS U PON THE SERVICE PROVISION OF BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ทรงยศ บัวเผื่อน, บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ ปี พ.ศ. 2564.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด การใช้บริการสำนักหอสมุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดในมุมมองของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา 2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารสำนักหอสมุด การใช้บริการสำนักหอสมุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดจำแนกตามลักษณะประชากร 3) เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและเปิด สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และสหสัมพันธ์แบบ Pearson’s correlation

ผลการศึกษาพบว่า 1) ช่องทางที่มีการเปิดรับเป็นมากที่สุดคือ เฟซบุ๊กของสำนักหอสมุด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 การใช้บริการโดยรวมของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาอยู่ในระดับบ่อย (X = 3.69) และระดับความพึงพอใจต่อการใชบริการสำนักหอสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (X = 3.79)

2) ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าอายุ ชั้นปีและรายได้ที่ต่างกันทำให้ระดับการ

ใช้บริการด้านบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยนิสิตที่มีอายุ 20 ปี มีระดับการใช้บริการสำนักหอสมุดมากกว่านิสิตในช่วงอายุ 21 ปี และชั้นปีที่ 2 มีระดับการใช้บริการสำนักหอสมุดมากกว่าชั้นปีที่ 3 และรายได้สูงกว่า 10,000 บาท มีการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มากกว่านิสิตที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

3) ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าอายุที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และชั้นปีที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 รวมถึงรายได้ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4) พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ประเภทข่าวสารต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน โดยนิสิตที่เปิดรับข่าวสารข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดมากกว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีกทั้งความถี่ที่ใช้เปิดรับต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยนิสิตที่มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารอยู่ระหว่าง 6 – 10 ครั้ง มีระดับการใช้บริกาของสำนักหอสมุดมากกว่าความถี่ในการเปิดรับข่าวสารช่วงอื่น ๆ ด้วย

5) พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ประเภทข่าวสารและระยะเวลาที่ต่างกัน ทำให้ระดับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยนิสิตที่เปิดรับข่าวสารข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมากกว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตที่เปิดรับข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิงมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามากกว่านิสิตที่เปิดรับข่าวเกี่ยวกับการบริการวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จากการศึกษาพบว่า ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กันในระดับมากที่สุด (r = .837) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นผลมาจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีการจัดการสารสนเทศเพื่อให้บริการอย่างครบครับ อีกทั้งยังมีบริการอื่น ๆ อีกมากมาย อันเป็นผลจากการนำสื่อใหม่ที่มีการพัฒนามาใช้เพื่อให้เกิดการเปิดรับข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้องจึงทำให้ผลการศึกษาในครั้งนี้ออกมาในในทิศทางบวก และเกิดความพึงพอใจในระดับมากในทุกมิติ

62920336: MAJOR: INNOVATION IN POLITICAL AND SOCIAL COMMUNICATION; M.Com.Arts (INNOVATION IN POLITICAL AND SOCIAL COMMUNICATION)
KEYWORDS: INFORMATION EXPOSURE BEHEVIOR, LIBRARY, BURAPHA UNIVERSITY

WITIN JITMON : INFORMATION EXPOSURE BEHAVIOR, SERVICE OBTAINING AND SATISFACTION AMONG UNDERGRADUATE STUDENTS U PON THE SERVICE PROVISION OF BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY . ADVISORY COMMITTEE: SONGYOT BUAPHUEN, , BOONYOU KHORPORNPRASERT 2021.

The purposes of this study are to 1) examine information exposure behavior, service obtained, and satisfaction among undergraduate students with the service quality of the Burapha University Library. 2) compare the relationships between information exposure, library service, and satisfaction with library services, as defined by population characteristics. 3) compare service use and satisfaction with the Burapha University Libraries' services, as classified by the library's information exposure behavior, and 4) investigate the relationship between service use and satisfaction with the Burapha University Libraries' services through quantitative and survey research. In the study, the investigators distributed questionnaires to 400 users as the sample size using cluster sampling. The research instruments used were closed-ended and open-ended questionnaires. The researchers selected frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson's correlation to analyze the data.

Results of the research as follows 1) the channels with the highest exposure were Facebook and the Library of 272 people, accounting for 68.00 percent of the total use of the library's services. Furthermore, the number of students who used the Burapha University library service was frequently at X = 3.69, with overall satisfaction with library services at X = 3.79.

2) different population characteristics lead to statistically significant (P=0.05) differences in service utilization at Burapha university libraries. The study discovered that different ages, years, and income levels result in different service levels. The findings revealed that 20-year-old students used significantly more services than 21-year-old students and that second-year students used the library service more than third-year students. In addition, students earning more than 10,000 Baht used more information resources and services than students earning less than or equal to 10,000 Baht.

3) In the Burapha university libraries, different demographic characteristics lead to varying levels of service satisfaction. Different demographic characteristics lead to different service satisfaction in the Burapha university libraries. The study discovered that different ages varied the satisfaction level of the Burapha University Library services by a statistically significant amount at P=0.05. Different years of study made the varied satisfaction level with the Burapha University Library services statistically different at 0.01. And different income levels resulted in varying levels of service satisfaction.

4)Different information exposure behaviors influenced students' use of Burapha University library services. Students who had information exposure to news about new books had a higher level of library service than students who had other types of information exposure, with a statistical significance of.05. Also, the frequency of the exposure is different, which made the use of library services of Burapha University students significantly different at 0.01. Participants who received information 6-10 times had a higher level of library service usage and a higher frequency of other information exposure over different periods.

5) Different information exposure behaviors resulted in varying levels of service satisfaction at the Burapha University library. The study's findings revealed that different types of information and time provided different satisfaction with Burapha University's library service, which was statistically significant at 0.01. Students who

learned about new books were statistically significantly (p=0.05) more satisfied with the library's services than students who learned about other topics. Furthermore, students who received information about entertainment media services were pleased with the library's services more than students who learned about academic-related information, statistically significant at the 0.05 level.

6) The use of library services by Burapha University students is related to the satisfaction with the library's services. The study's findings revealed that the most related relationship (r=0.837) was between satisfaction and library service use, with a significantly correlated value of 0.01.

All of these outcomes were available in the library. Burapha University has managed to offer a wide range of services. The library staff has developed the adoption of new media to achieve complete information exposure and accuracy. Therefore, the study's findings were positive, with high levels of satisfaction across all dimensions.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการให้ความช่วยเหลือ แนะนำและสนับสนุนของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ บัวเผื่อน ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ได้กรุณาที่ให้คำแนะนำข้อคิดเห็น ตรวจสอบ และแก้ไขร่างวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา บูรณเดชาชัย ที่กรุณาให้เกียรติเป็นประธานโดยมี ดร.กังวาฬ ฟองแก้ว ที่เป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และ อาจารย์ณัฐวิโรจน์ มหายศ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำในทุก ๆ ด้าน ตลอดจนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความสะดวกด้านอำนวยการ และประสานงาน ในการทำวิทยานิพนธ์ให้ผู้เขียนตลอดมาตลอดจนค้นคว้าหาข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของผู้เขียนครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อีกทั้งครอบครัว อันประกอบด้วย บิดา มารดา ภรรยาและบุตรชายอันเป็นที่รัก ที่คอยเคียงข้างและสนับสนุน พร้อมกำลังใจในการศึกษาที่ดีเสมอมา

ท้ายนี้ผู้เขียนขอน้อมรำลึกถึงอำนาจบารมีของคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่อยู่ในสากลโลก อันเป็นที่พึ่งให้ผู้เขียนมีสติปัญญาในการจัดทำวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้เขียนขอให้เป็นกตเวทิตาแด่บิดา มารดา ครอบครัวของผู้เขียน ตลอดจนผู้เขียนหนังสือและบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้เขียนจนสามารถให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ไวทิน จิตมั่น

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ช

กิตติกรรมประกาศ ..... ญ

สารบัญ ..... ฎ

สารบัญตาราง ..... ฑ

สารบัญรูปภาพ ..... ท

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

คำถามนำวิจัย 6

วัตถุประสงค์การวิจัย 7

สมมติฐานของการวิจัย 7

ขอบเขตการวิจัย 8

นิยามศัพท์เฉพาะ 8

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 9

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 10

แนวคิดการเปิดรับข่าวสาร 10

แนวคิดการให้บริการ 15

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักหอสมุด 25

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 33

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 34

กรอบแนวคิดในการวิจัย 41
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย 42
ประชากร 42
การสุ่มตัวอย่าง 42
วิธีการสุ่มตัวอย่าง 43
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 45
การสร้างเครื่องมือ 46
การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย 46
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 48
การวิเคราะห์ข้อมูล 49
การนำเสนอข้อมูลงานวิจัย 50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 52
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรของนิสิต 52
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 56
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 60
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาบูรพา 66
ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมติฐาน 74
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 135
สรุปผลการศึกษา 137
อภิปรายผลการศึกษา 139

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา.....148
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป.....149
ภาคผนวก.....150
ภาคผนวก ก.....150
ภาคผนวก ข.....157
บรรณานุกรม.....162
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....166

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....52

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 53

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา 53

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....54

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ย.....54

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา.....55

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านช่องทางของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ).....56

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 57

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเครื่องมือที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.....57

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในภาคการศึกษาที่ผ่านมา 58

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.....59

ตารางที่ 12 แสดงการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด ของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา.....60

ตารางที่ 13 แสดงการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักหอสมุด ของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา 63

ตารางที่ 14 แสดงการใช้บริการบุคลากร สำนักหอสมุด ของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา 64

ตารางที่ 15 สรุปผลรวมการใช้บริการ สำนักหอสมุด ของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา 65

ตารางที่ 16 แสดงผลรวมความพึงพอใจของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด 66

ตารางที่ 17 แสดงผลรวมความพึงพอใจของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด.....70

ตารางที่ 18 แสดงผลรวมความพึงพอใจของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร สำนักหอสมุด 72

ตารางที่ 19 แสดงผลรวมความพึงพอใจของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 73

ตารางที่ 20 จำนวน ร้อยละของประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามเพศและค่าสถิติไค-สแควร์.....74

ตารางที่ 21 จำนวน ร้อยละของความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามเพศและค่าสถิติไค-สแควร์.....75

ตารางที่ 22 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามเพศและค่าสถิติไค-สแควร์ 76

ตารางที่ 23 จำนวน ร้อยละของประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามอายุและค่าสถิติไค-สแควร์ 77

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละของความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามอายุและค่าสถิติไค-สแควร์.....78

ตารางที่ 25 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามอายุและค่าสถิติไค-สแควร์.....79

ตารางที่ 26 จำนวน ร้อยละของประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและค่าสถิติไค-สแควร์.....81

ตารางที่ 27 จำนวน ร้อยละของความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและค่าสถิติไค-สแควร์.....82

ตารางที่ 28 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและค่าสถิติไค-สแควร์ 83

ตารางที่ 29 จำนวน ร้อยละของประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามรายได้และค่าสถิติไค-สแควร์.....84

ตารางที่ 30 จำนวน ร้อยละของความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามรายได้และค่าสถิติไค-สแควร์.....85

ตารางที่ 31 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามรายได้และค่าสถิติไค-สแควร์.....86

ตารางที่ 32 จำนวน ร้อยละของประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามเกรดเฉลี่ยและค่าสถิติไค-สแควร์.....87

ตารางที่ 33 จำนวน ร้อยละของความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามเกรดเฉลี่ยและค่าสถิติไค-สแควร์.....88

ตารางที่ 34 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามเกรดเฉลี่ยและค่าสถิติไค-สแควร์.....89

ตารางที่ 35 จำนวน ร้อยละของประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาและค่าสถิติไค-สแควร์.....90

ตารางที่ 36 จำนวน ร้อยละของความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาและค่าสถิติไค-สแควร์ 91

ตารางที่ 37 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาและค่าสถิติไค-สแควร์.....92

ตารางที่ 38 ความแตกต่างระหว่างเพศกับการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยบูรพา.....93

ตารางที่ 39 ความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา..95

ตารางที่ 40 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD.....97

ตารางที่ 41 ความแตกต่างระหว่างชั้นปีกับระดับการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา .98

ตารางที่ 42 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างชั้นปีกับระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด และชั้นปีกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe 100

ตารางที่ 43 ความแตกต่างระหว่างรายได้กับระดับการใช้บริการของมหาวิทยาลัยบูรพา.....101

ตารางที่ 44 ความแตกต่างระหว่างเกรดเฉลี่ยกับระดับการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา 103

ตารางที่ 45 ความแตกต่างระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับระดับการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา.....105

ตารางที่ 46 ความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา.....107

ตารางที่ 47 ความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา.....109

ตารางที่ 48 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร และความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe.....111

ตารางที่ 49 ความแตกต่างระหว่างชั้นปีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา.....113

ตารางที่ 50 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร และความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe 115

ตารางที่ 51 ความแตกต่างระหว่างรายได้กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 117

ตารางที่ 52 ความแตกต่างระหว่างเกรดเฉลี่ยกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา.....119

ตารางที่ 53 ความแตกต่างระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา 121

ตารางที่ 54 จำนวน ร้อยละของระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามประเภทข่าวสารด้วยสถิติ F- Test.....123

ตารางที่ 55 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างประเภทข่าวสารกับค่าเฉลี่ยระดับการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD 124

ตารางที่ 56 จำนวน ร้อยละของระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามความถี่ด้วยสถิติ F- Test.....125

ตารางที่ 57 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างความถี่ในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยระดับการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD.....126

ตารางที่ 58 จำนวน ร้อยละของระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามระยะเวลาด้วยสถิติ F- Test 127

ตารางที่ 59 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยระดับการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD.....128

ตารางที่ 60 จำนวน ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามประเภทข่าวสารด้วยสถิติ F- Test 129

ตารางที่ 61 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างประเภทข่าวสารที่เปิดรับกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD 130

ตารางที่ 62 จำนวน ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามความถี่ด้วยสถิติ F- Test.....131

ตารางที่ 63 จำนวน ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามระยะเวลาด้วยสถิติ F- Test.....132

ตารางที่ 64 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD.....133

ตารางที่ 65 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพากับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาด้วยสถิติ Pearson’s correlation..134

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย 41

ภาพที่ 2 แสดงจำนวนนิสิตจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา.....42

ภาพที่ 3 วิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling).....44

ภาพที่ 4 การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) 45

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดถือได้ว่าเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่า อีกทั้งยังเป็นสถานที่ค้นคว้าหาองค์ความรู้ที่สำคัญ โดยทำหน้าที่เป็น ผู้จัดหา จัดเก็บรักษา จัดระบบและเผยแพร่ข่าวสารความรู้ ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ อันได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ เช่น วีดิทัศน์ ภาพยนตร์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ห้องสมุดแต่ละประเภท ย่อมมีความมุ่งหมายที่แตกต่างกันออกไป ทำให้นโยบายในการจัดการและบริการไม่เหมือนกัน หากกล่าวโดยรวมแล้วห้องสมุดทุกประเภทที่จัดตั้งย่อมมีวัตถุประสงค์หลัก ๆ คือเพื่อสนับสนุนการศึกษา เสนอข่าวสารความรู้ส่งเสริมการค้นคว้าวิจัย ให้ความจรรโลงใจ และเพื่อนันทนาการ (ธัญญาลักษณ์ โพธิ์เงิน และคณะ, 2560)

การบริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร กฤตภาค วัสดุเทป และโทรทัศน์ CD-ROM DVD VCD นั้น จะมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินงาน และคอยให้บริการงานต่าง ๆ ในห้องสมุด ซึ่งจะจัดระบบเป็นหมวดหมู่ อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดมีความสะดวกสืบค้นได้ง่ายและตรงกับความต้องการ ห้องสมุดในปัจจุบันจึงทำหน้าที่เก็บรวบรวม จัดระบบ เพื่อให้บริการสื่อสารนิเทศต่าง ๆ ตลอดจนถึงเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีทางการสื่อสาร อีกทั้งยังมีเครื่องมือในการค้นหาและดำเนินการให้บริการสื่อต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด

ทั้งนี้ กรรณิการ์ นาคอยู่ (2547) ได้กว่าวถึงคำที่ใช้เรียกห้องสมุดที่หลากหลายอีกมากมาย อาทิเช่น ศูนย์ข้อมูลหนัง ศูนย์วัสดุหนัง ศูนย์วัสดุการศึกษาหนัง สถาบันวิทยบริการ หนังสือ ศูนย์เอกสารหนังสือ ศูนย์สารนิเทศ และสำนักหอสมุด เป็นต้น ในการจัดการศึกษาปัจจุบัน ห้องสมุดได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ที่จะช่วยการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ บทบาทที่ช่วยในการศึกษานั้นมีทั้งบทบาทโดยตรงและบทบาททางอ้อม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชนิดของห้องสมุดนั้น เช่นว่า ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือห้องสมุดที่ใช้ในการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ห้องสมุดเหล่านี้ย่อมมีบทบาทโดยตรงต่อการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษานั้น ๆ ส่วนห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเฉพาะ หอสมุดแห่งชาติ ก็มีบทบาทโดยอ้อมต่อการจัดการศึกษา เพราะห้องสมุดประเภทหลังนี้ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป ทั้งผู้

อยู่ในโรงเรียนและนอกโรงเรียน นักเรียน นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ มีโอกาสที่สามารถเข้าไปใช้ค้นคว้า หาความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือไปจากห้องสมุดในสถานศึกษาของตน ปัญหาส่วนใหญ่ที่มักจะพบในห้องสมุดส่วนมากจะเป็นการไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กรเท่าที่ควร การขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพ ขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินงาน รวมถึงความไม่พร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดาเนินงาน เป็นต้น ส่วนห้องสมุดที่ดีมีคุณภาพนั้นจะมีลักษณะคือ จัดขึ้นเพื่อใช้วัสดุต่าง ๆ ในห้องสมุดไม่ใช่มีไว้เพียงเก็บไว้ดูเพื่อความสวยงาม มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถหรือมีประสิทธิภาพเพียงพอเพื่อไว้ในการจัดการบริหารงานภายในห้องสมุด มีชั้นเปิดเป็นที่เก็บหนังสือเพื่อให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถค้นหาหนังสือได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีอาคาร สถานที่ ที่ถูกสุขลักษณะ มีการถ่ายเทอากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอและอยู่ในที่มีความสงบ วัสดุต่าง ๆ ภายในห้องสมุดมีการจัดการไว้เป็นระเบียบหมวดหมู่ มีหนังสือเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้เข้าใช้บริการ มีงบประมาณสำหรับการดำเนินงานอย่างแน่นอนและที่สำคัญ คือมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าใช้บริการอย่างครบครัน

ปัจจุบันการเรียนรู้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเปลี่ยนแปลงสังคมโลกและสังคมไทย เนื่องจากปัจจุบันโลกแคบลง อันเป็นผลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้และการศึกษาหาความรู้ให้กว้างขึ้น การปฏิรูปการศึกษาจึงมีความจำเป็นเพื่อให้การศึกษาสามารถพัฒนาคนได้อย่างแท้จริง เพื่อให้รู้เท่าทันตามกระแสโลกปัจจุบัน “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545” ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 นับเป็นกฎหมายการศึกษาฉบับแรกซึ่งนำไปสู่การปฏิรูป (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) การศึกษาในด้านต่าง ๆ โดยห้องสมุดจะมีบทบาทและมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการเรียนรู้ในท้องถิ่น แต่เนื่องจากระบบห้องสมุดไทยนั้นน่าเป็นห่วงอย่างยิ่ง เพราะเป็นสถานที่ที่มีคนเพียงบางส่วนที่เห็นคุณค่าและเข้าไปใช้บริการ ซึ่งส่วนมากจะเป็นคนกลุ่มเดิม เช่น นักศึกษา อาจารย์ และประชาชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับห้องสมุดทั้ง ๆ ที่ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญ เปรียบเสมือนเป็นมันสมองของเยาวชนไทยและบุคคลทั่วไปในการค้นคว้าหาความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ได้มากมายและเป็นแหล่งค้นคว้าตลอดชีวิต แต่ห้องสมุดกลับเป็นสถานที่ที่คนทั่วไปให้ความสำคัญน้อยมาก

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น เป็นห้องสมุดที่จัดขึ้นในสถาบันอุดมศึกษาตามแต่ละแห่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์รวมความรู้ทางวิทยาการแขนงต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของนิสิต นักศึกษา อาจารย์ และรวมถึงผู้ใช้บริการต่าง ๆ และเพื่อ

การศึกษาค้นคว้าข้อมูลในทำการวิจัย และเป็นศูนย์กลางการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน ในระดับมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ (ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, 2548) และในฐานะที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งทรัพยากรมนุษย์ จึงจำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนั้น การจัดสรร ดูแลในด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับการส่งเสริมและพัฒนาการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา ของแต่ละสถาบันศึกษา สถาบันบางแห่งมีห้องสมุดที่เหมาะแก่การศึกษา ทำให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เข้าใช้บริการได้เป็นอย่างมาก โดยในแต่ละสถาบันอุดมศึกษา มีห้องสมุดที่ยังไม่มีความพร้อมและมีความทันสมัยเท่าที่ควร อาทิเช่น ในด้านเทคโนโลยีและสื่อต่าง ๆ ที่นำมาใช้กับสมุด และปริมาณหนังสือที่มีน้อยเกินไป ทำให้ไม่สะดวกและเพียงพอต่อความต้องการในการสืบค้นและใช้บริการของผู้เข้ารับบริการ เป็นต้น

ทางด้าน อำภาพร แกล้งกลางดอน และ มัลลิกา เงินยิ่ง (2557) ได้กล่าวถึงพัฒนาการของสื่อสารสนเทศที่สอดคล้องกับสังคมในยุคออนไลน์ จึงทำให้สารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุดมีการเปลี่ยนรูปแบบเข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้บริการ และยังมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินงานและจัดบริการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ห้องสมุดนับว่ามีความสำคัญต่อการศึกษาในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เพื่อมุ่งให้ผู้เรียนมีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ มาประกอบความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในชั้นเรียน ผู้เรียนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติมโดยการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อค้นคว้าหาความรู้ให้เพิ่มขึ้น โดยห้องสมุดนั้นมีความสำคัญคือ เป็นที่รวมของทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ทุกสาขาวิชา ที่มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษานั้น ๆ เป็นที่ที่ทุกคนจะเลือกอ่านหนังสือและค้นคว้าหาความรู้ต่าง ๆ ได้โดยอิสระ ตามความสนใจของแต่ละบุคคล ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดพอใจที่จะอ่านหนังสือต่าง ๆ โดยไม่รู้จักจบสิ้น เป็นการช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีนิสัยรักการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ช่วยให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ห้องสมุดจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับรู้ในสมบัติสาธารณะ รู้จักใช้และระวังรักษาอย่างถูกต้อง

อีกทั้ง กชพร ตันทะสุวรรณ และคณะ (2555) ยังได้กล่าวถึงบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกคิดค้น พัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้ในการศึกษาที่ผู้ใช้สามารถใช้งานได้สะดวกสบายมากขึ้น เป็นแรงผลักดันทำให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้เพื่อการทำกิจกรรมต่าง ๆ ปัจจุบันหลายหน่วยงานได้นำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยติดตั้งในองค์กรเพื่ออำนวย

ความสะดวกแก่บุคลากรในหน่วยงานในการสร้างสรรค์ผลงานในด้านต่าง ๆ การนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาใช้นั้นได้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น เช่น การนำระบบประมวลผลข้อมูลที่ทันสมัยใช้ในงานของสำนักหอสมุด ซึ่งสามารถจัดระบบสิ่งอำนวยความสะดวกได้เป็นสัดส่วน ค้นหาได้ง่าย ถึงแม้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักหอสมุดจะมีอยู่หลากหลายประเภท แต่ละประเภทมีปริมาณมากก็ตาม ช่วยทำให้ผู้ค้นคว้าเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งช่วยลดต้นทุนในการเดินทางหรือการขนย้ายทรัพยากรสารสนเทศได้มาก

เมื่อกล่าวถึงห้องสมุดประจำมหาวิทยาลัยอย่างสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพานั้น ได้ดำเนินการเปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 เมื่อสมัยยังเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน เมื่อวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการเปลี่ยนฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน และมหาวิทยาลัยบูรพา ตามลำดับนั้น ในปีงบประมาณ 2535 – 2538 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณสำหรับการก่อสร้างอาคารสำนักหอสมุดจำนวน 109,000,100 บาท เป็นอาคาร 7 ชั้น พื้นที่ใช้สอย 11,500 ตารางเมตร และสำนักหอสมุดได้ย้ายมาและเปิดให้บริการ ณ อาคารหลังใหม่นี้ตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2538 โดยได้รับพระกรุณาธิคุณจาก สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่ออาคาร “เทพรัตนราชสุดา” และเสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดอาคาร เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2538 ทั้งนี้ได้มีการพัฒนาทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ การปรับปรุงอาคารสถานที่และการให้บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ ด้วยการบริหารจัดการของบุคลากรและผู้บริหาร เพื่อตอบสนองต่อภารกิจการสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมาโดยลำดับอย่างต่อเนื่อง (สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา, 2559)

ปัจจุบันมีการให้บริการหลากหลายด้าน มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับการให้บริการแก่ผู้เข้าใช้บริการได้มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เช่น สืบค้นรายชื่อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของห้องสมุด ร้านค้า ร้านอาหาร ร้านกาแฟ เป็นต้น และยังมีการอำนวยความสะดวกเพื่อการผ่อนคลายให้แก่นักศึกษา เช่น มีห้องคาราโอเกะ ห้องโฮมเทียร์เตอร์ มีหนังสือและหนังสือพิมพ์ให้นักศึกษาได้ศึกษาหาความรู้อีกด้วย (สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา, 2559) เพื่อการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต อันเป็นภารกิจที่มหาวิทยาลัยมุ่งเน้นการพัฒนา “ความรู้ทางวิชาการ” ให้กับนิสิต ไม่ว่าจะเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก เพื่อให้บัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยบูรพา มีความรู้ที่ลึกซึ้ง แตกฉาน เข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม และใช้องค์ความรู้ประยุกต์เข้ากับการดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยบูรพาสามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่

พัฒนาการทำงานของตนให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สังกัด และเกิดประโยชน์ต่อคนในสังคม รับมือกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ ดำรงตนให้อยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม ยึดมั่นในหลักคุณธรรมในการดำเนินชีวิต และตระหนักต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2563)

ดังนั้นสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา จึงเป็นสถานที่ที่สำคัญต่อการค้นคว้าข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพราะเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ และสำนักหอสมุดมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เข้ามาบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดและแนะนำแหล่งที่อยู่ของหนังสือให้กับผู้ใช้บริการให้เข้าใจได้มากที่สุด การให้บริการช่วยค้นหายังเป็นการให้บริการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ ก็เป็นอีกประการหนึ่งของการบริการของห้องสมุดเพื่อสนองตอบต่อความความพึงพอใจ และยังหมายรวมไปถึงสื่อที่ใช้เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด อันจะก่อให้เกิดความพึงใจตามมาด้วยเช่นกัน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา นับได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่จัดเก็บรวบรวม แนะนำ เผยแพร่ข่าวสารแก่ประชาชน สารสนเทศที่ถูกเก็บรวบรวมไว้ในสำนักหอสมุดมีหลากหลาย มีระบบการจัดเก็บที่ทันสมัย เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานอย่างมาก ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว บุคลากรประจำสำนักหอสมุดได้ร่วมกันพัฒนาระบบการจัดหา จัดเก็บทรัพยากรต่าง ๆ เป็นระบบ เพื่อให้นิสิต อาจารย์ และบุคลากรทั้งจากภายในมหาวิทยาลัยและบุคลากรที่มาจากภายนอกมหาวิทยาลัยได้ค้นคว้าหาความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรวบรวม จัดเก็บสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยบูรพา นอกจากนี้ยังมีวิธีการบำรุงรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์อีกด้วย

ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา อีกทั้งเป็นการศึกษาการเข้าใช้บริการของสำนักหอสมุดแห่งนี้ และความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักหอสมุด ด้วยการวัดจากการเข้าถึงสื่อและพฤติกรรมการใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด เพื่อให้มาใช้บริการสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา อันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการตามมา ดังที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีการนำสื่อรูปแบบต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทในการนำเสนอข่าวสาร เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นถือได้ว่าเป็นนิสิตและบุคลากรในอีกฐานะหนึ่ง ของมหาวิทยาลัยบูรพา ที่เข้ารับบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา จึงได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ใน 3 กลุ่มสาขาวิชา ของมหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการ

เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ตลอดจนความพึงพอใจต่อการใช้บริการของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการและการให้บริการของห้องสมุดในรูปแบบที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ที่ได้เข้าใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นห้องสมุดที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอนสำหรับนิสิตในมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสืบต่อไป

คำถามนำวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันทำให้พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด การใช้บริการสำนักหอสมุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดต่างกันหรือไม่อย่างไร

2. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด การใช้บริการสำนักหอสมุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีลักษณะเป็นอย่างไร

3. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดที่ต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักหอสมุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดต่างกันหรือไม่ อย่างไร

4. การใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กับกับความพึงพอใจของนิสิตหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด การใช้บริการสำนักหอสมุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดในมุมมองของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารสำนักหอสมุด การใช้บริการสำนักหอสมุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดจำแนกตามลักษณะประชากร

3. เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

3. ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

4. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

5. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

6. การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาจำนวน 18 คณะ 1 วิทยาลัย โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา คือ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งใช้ประเด็น ลักษณะทางประชากร การเปิดรับสื่อสารสนเทศมหาวิทยาลัยบูรพา การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา มีการกำหนดช่วงเวลาในการศึกษาทั้งหมด 1 ปี โดยเริ่มจากในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 – กรกฎาคม พ.ศ. 2564

นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร หมายถึง พฤติกรรมในการเข้าถึงและการติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ที่นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีการรับชม รับฟัง อ่านข่าวสารของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา อันประกอบไปด้วย ความถี่ที่เปิดรับ ระยะเวลาในการเปิดรับแต่ละครั้ง และประเภทข่าวสารที่เปิดรับ

การใช้บริการสำนักหอสมุด หมายถึง พฤติกรรมการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ของนิสิตในระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ การใช้บริการร้านอาหาร และการใช้บริการร้านกาแฟ, เครื่องดื่ม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด หมายถึง ความรู้สึกของนิสิตที่ชอบ ไม่ชอบ การให้บริการของสำนักหอสมุด แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด อันประกอบด้วย ดังนี้

<u>ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ</u> โดยอาศัยการวัดในประเด็นต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจต่อระบบสืบค้นข้อมูลของสำนักหอสมุด ความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม – คืน หนังสือของสำนักหอสมุด ความพึงพอใจต่อการจัดหาโต๊ะ – เก้าอี้สำหรับผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด ความพึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของสำนักหอสมุด (ห้องชมภาพยนตร์ อินเทอร์เน็ต) ความพึงพอใจต่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิคส์ของสำนักหอสมุด และความพึงพอใจต่อการจัดหมวดหมู่หนังสือภาษาไทย หนังสือต่างประเทศ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ

ด้านการให้บริการของบุคลากร ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจต่อความสุภาพที่บุคลากรประจำสำนักหอสมุดให้บริการแก่บุคคลอื่น ความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้น เต็มใจที่บุคลากรประจำสำนักหอสมุดให้บริการแก่บุคคลอื่น และความพึงพอใจต่อความเสมอภาค เท่าเทียมที่บุคลากรประจำสำนักหอสมุดให้บริการแก่นิสิต บุคลากร และอาจารย์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร ความพึงพอใจต่อราคาการถ่ายเอกสาร ความพึงพอใจต่อความทันสมัย บรรยากาศ ของร้านกาแฟ ความพึงพอใจต่อราคาของเครื่องดื่ม,ขนมที่วางขายในร้านกาแฟ ความพึงพอใจต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตภายในสำนักหอสมุด และความพึงพอใจต่อการจัดหาโต๊ะ เก้าอี้ ปลั๊กไฟ

สำนักหอสมุด หมายถึง หอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับบริการแหล่งสารสนเทศ และแหล่งค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ สำหรับนิสิต บุคลากร อาจารย์ รวมถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ

นิสิต หมายถึง ผู้ที่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพา บางแสน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จะได้รับประโยชน์จากงานวิจัยชิ้นนี้ เนื่องจากเป็นการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ผู้บริหารสำนักหอสมุดสามารถนำงานวิจัยชิ้นนี้ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแก้ไข เพื่อการพัฒนาสำนักหอสมุด อีกทั้งยังหมายรวมไปถึงการบริการทางด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาด้วย

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” อาศัยแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการเปิดรับข่าวสาร
2. แนวคิดการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักหอสมุด
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการเปิดรับข่าวสาร

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดการเปิดรับข่าวสาร พบว่า ได้มีนักวิชาการทางด้านการสื่อสารให้นิยามไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

วรวรรณ วีระกุล (2556) ได้ระบุว่า การที่ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับข่าวสารเรื่องใดนั้นขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้รับสารเป็นสำคัญ อยู่กับความสนใจของผู้รับสาร และความน่าสนใจของตัวเนื้อหาข่าวสารด้วย วิลเบอร์ แชม์ม อธิบายว่า ข่าวสารที่เข้าถึงความสนใจของผู้รับสารได้มากจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จในการสื่อสาร ซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมตามที่ผู้ส่งสารต้องการ โดยผู้รับสารแต่ละคนจะมีพฤติกรรมในการเลือกเปิดรับสื่อที่แตกต่างกัน ซึ่งเกิดจากพื้นฐาน 4 ประการ คือ ความเหงา ความอยากรู้อยากเห็น ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง และลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละอย่าง โดยอธิบายได้ ดังนี้

1.ความเหงา บุคคลที่จะเปิดรับสื่อเมื่อบุคคลอยู่ตามลำพัง ไม่สามารถจะติดต่อสังสรรค์กับบุคคลอื่นได้ ดังนั้นบุคคลที่รู้สึกเหงาจึงเลือกอยู่กับสื่อ โดยเฉพาะสื่อมวลชนจึงเป็นเพื่อนแก้เหงาได้และบางครั้งสำหรับบางคนสื่อมวลชนถูกเลือกมากกว่าบุคคล เพราะสื่อมวลชนไม่สร้างแรงกดดันในการสนทนาหรือแรงกดดันทางด้านสังคม

2. ความอยากรู้อยากเห็น บุคคลที่มีความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่างๆ อยู่ในธรรมชาติ สื่อทุกสื่อจึงถือเอาจุดนี้เป็นสำคัญในการเสนอข่าวสาร โดยเฉพาะสื่อมวลชน โดยอาจเริ่มเสนอสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวก่อนไปจนถึงสิ่งที่อยู่รอบตัว หรือส่งผลกระทบต่อบุคคลผู้รับข่าวสาร

3. ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง บุคคลจะแสวงหาข้อมูลข่าวสารและใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อประโยชน์ของตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนเองบรรลุ หรือบุคคลอาจใช้ข่าวสารที่ได้มาเสริมให้ตนเองมีความรู้ สะดวกสบาย หรือให้ความบันเทิง โดยบุคคลจะเลือกสื่อที่ให้ตนเองใช้ความพยายามน้อยที่สุดแต่ได้ผลตอบแทนที่ดีที่สุด

4. ลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละอย่าง ลักษณะของสื่อมีส่วนทำให้ผู้รับสารแสวงหาได้ประโยชน์ไม่เหมือนกัน ผู้รับสารแต่ละคนย่อมจะเข้าใจในลักษณะบางอย่างจากสื่อที่สนองความต้องการและทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ หรือผู้รับสารอาจมีอุปสรรคในการเปิดรับสื่อบางอย่างเช่น คนไม่รู้หนังสือก็จะไม่เลือกเปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2553) ระบุว่า การที่บุคคลเลือกเปิดรับข่าวสารนั้น เขามีจุดประสงค์ในการเปิดรับแตกต่างกันไป จำแนกได้ ดังนี้

1. การเปิดรับข่าวสารเพื่อการรับรู้ ผู้รับสารมีความต้องการที่จะรับรู้ข่าวสารที่เกิดขึ้นในสังคมในช่วงเวลานั้น เขาจึงเปิดรับข่าวสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการอยากรู้ของเขา

2. การเปิดรับข่าวสารเพื่อความบันเทิง เป็นการที่บุคคลแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อความเร้าใจ ตื่นเต้น สนุกสนาน รวมทั้งเป็นการพักผ่อนหย่อนใจไปด้วย

3. การเปิดรับข่าวสารเพื่ออรรถประโยชน์ทางสังคม เป็นการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อใช้ข่าวสารเป็นประเด็นในการพูดคุยกับบุคคลอื่น เช่น การพูดคุยกันในสถานที่ทำงาน การนำข่าวสารไปพูดคุยกับบุคคลที่จะเดินทางไปพบ เป็นต้น

4. การเปิดรับข่าวสารเพื่อผละจากสังคม คือ การที่บุคคล “หลีกหนี” หรือ “หลีกเลี่ยง” ที่จะพบปะ สนทนากับบุคคลอื่น ด้วยการเปิดรับข่าวสารจากสื่อใกล้ตัว หรือเปิดรับจากสื่อที่ตนเองมีความถนัด

ด้านแม็กคอมบ์ส และ เบ็คเกอร์ (McCombs &Becker, 1979) ระบุว่า การที่บุคคลเปิดรับข่าวสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ นั้น เขามีวัตถุประสงค์ในการเปิดรับ ดังนี้

1. การเปิดรับข่าวสารเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Surveillance) เป็นการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ตนเองรับรู้เรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมในช่วงเวลานั้น กล่าวได้ว่า เป็นการสังเกตการณ์ต่อสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นรอบตัว

2. การเปิดรับข่าวสารเพื่อการตัดสินใจ (Decision) คือ การที่บุคคลเปิดรับ หรือแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้ข่าวสารนั้นประกอบการคิด ไตร่ตรอง และมีความคิดเห็นต่อข่าวสาร หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3. การเปิดรับข่าวสารเพื่อการพูดคุยสนทนา (Discussion) คือ การที่บุคคลแสวงหาความรู้ เพื่อประกอบกับการพูดคุย หรือปรึกษาหารือกับผู้อื่น

4. การเปิดรับข่าวสารเพื่อการมีส่วนร่วม (Participation) คือ การที่บุคคลแสวงหาข่าวสารเพื่อต้องการรู้ และมีส่วนร่วมในสถานการณ์บางอย่าง เป็นความต้องการรับรู้ความเคลื่อนไหวหรือความเป็นไปของสังคม

เบคเกอร์ (Becker, 1983) ระบุว่า ถ้าหากจำแนกวัตถุประสงค์ในการเปิดรับข่าวสารของบุคคล จะประกอบด้วย ดังนี้

1. บุคคลเปิดรับข่าวสารโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการแสวงหาข้อมูล (Information seeking) เป็นการแสวงหาข้อมูลข่าวสารตามความต้องการและความสนใจของตนเอง เพื่อให้เกิดความคล้ายคลึงกับบุคลอื่น ซึ่งกำลังสนใจประเด็นที่เกิดขึ้นในสังคม

2. บุคคลเปิดรับข่าวสารโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเปิดรับข้อมูล (Information receptivity) เป็นการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่ตนเองสนใจ อยากรู้อยากเห็น หากบุคคลพบเจอข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตนเองก็จะยิ่งทวีความเอาใจใส่ในการอ่าน ดู รับชม หรือรับฟังเป็นพิเศษ

3. บุคคลเปิดรับข่าวสารโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดรับประสบการณ์ (Experience receptivity) ในชีวิต เป็นการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อผ่อนคลายทางอารมณ์ หรือเพื่อกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ทำให้ตนเองได้รับประสบการณ์และความบันเทิงในชีวิต

ขวัญเรือน กิติวัฒน์ (2551) ระบุว่า การที่บุคคลแต่ละคนเปิดรับข่าวสารหลากหลายประเภทแตกต่างกันนั้น เป็นเพราะปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และจิตวิทยาส่วนบุคคล หมายความว่า เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ทั้งแตกต่างกันภายใน คือ มีความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ อุดมการณ์ แตกต่างกัน และมีความแตกต่างกันภายนอก เช่น โครงสร้างของร่างกาย การแสดงออก แตกต่างกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนมีส่วนทำให้บุคคลเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน กล่าวคือ สนใจข่าวสารต่างกัน จึงเปิดรับต่างกัน อีกทั้งการที่บุคคลแต่ละคนถูกเลี้ยงดูต่างกัน หรือ มาจากครอบครัวที่แตกต่างกัน เติบโตมาจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น ซึ่งจะทำให้พวกเขาเหล่านั้นเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันตามความสนใจ ความชอบความจำเป็นของแต่ละบุคคล

2. ปัจจัยในด้านความสัมพันธ์ทางสังคม เนื่องจากมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มักอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เป็นสังคม มีวัฒนธรรมของกลุ่มที่สังกัด ซึ่งวัฒนธรรม หรือ แบบแผนการปฏิบัติของกลุ่ม

ที่สังกัดนั้นส่งผลต่อการแสดงออกของบุคคล จึงเป็นเหตุให้แต่ละคนมีความคิด มีทัศนคติ และมีพฤติกรรมที่สอดคล้องตามกัน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่มที่ตนเองสังกัดอยู่

3. ปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อม ในความหมายนี้ หมายความรวมไปถึงลักษณะทางประชากร อันประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลทำให้แต่ละบุคคลเปิดรับข่าวสารที่คล้ายคลึงกันบ้าง หรือเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันออกไป

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2558) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความสนใจของผู้รับสารกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมว่า บุคคลซึ่งเป็นผู้รับสารที่สนใจในเรื่องเดียวกันก็มักจะเปิดรับข่าวสารจากสื่อประเภทเดียวกัน หากจะวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้รับสารแต่ละคนที่เปิดรับข่าวสารในเรื่องใดเรื่องหนึ่งนั้นจะต้องนำแนวคิดลักษณะประชากรเข้ามาใช้เป็นแนวในการวิเคราะห์ ซึ่งแนวคิดลักษณะประชากรจะจำแนกคนออกเป็นกลุ่ม ข้อความข้างต้นสอดรับกับ (กิติมา สุรสนธิ, 2541) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์ผู้รับสารนั้นควรจำแนกตาม อายุ เพศ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส เหล่านี้ เป็นต้น ส่วนจะคัดเลือกประเด็นใดมาใช้ในการวิเคราะห์นั้นก็ขึ้นอยู่กับประเด็นที่ผู้สนใจศึกษา

กิติมา สุรสนธิ (2541) ระบุว่า โดยทั่วไปนั้น การศึกษาลักษณะประชากรจะประกอบไปด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เพศ (Sex) เพศหญิง กับเพศชายมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านสรีระของร่างกาย ความแตกต่างทางด้านความถนัด สภาวะทางจิตใจ อารมณ์ที่แตกต่างกัน เมื่อทบทวนวรรณกรรมจากจากงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาทั้งหลายจะพบว่า งานหลายชิ้นแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างมากระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างกันในเรื่อง ความคิด ค่านิยม และทัศนคติที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่เป็นเช่นนี้มาจากสาเหตุหลายประการ สาเหตุหนึ่งเป็นเพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาท และกิจกรรมของทั้งสองเพศไว้แตกต่างกัน สาเหตุประการต่อมา เช่น เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงเติบโตมาจากสภาพสังคมที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ในช่วงวัยแตกต่างกัน

2. อายุ (Age) เป็นลักษณะประการหนึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์ผู้รับสาร โดยอายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนด หรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล ดังคำกล่าวที่ว่า ผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อน เกิดมาหลายฝน หรือเรียกคนที่มีประสบการณ์น้อยกว่าว่าเด็กเมื่อวานซืน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้ หรือแสดงความคิด ความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล คนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็

เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยส่งผลให้มีลักษณะการสื่อสารที่แตกต่างกัน คนที่มีอายุน้อยจะใช้สื่อนวัตกรรมเพื่อความบันเทิง แต่ในขณะเดียวกันคนที่มีอายุมากจะเข้าถึงสื่อนวัตกรรมเพื่อในการหาข้อมูลข่าวสาร

ทอแรนซ์ (Torrance, 1988) ระบุว่า ความละเอียดลออของเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความคิดสร้างสรรค์ พบว่า อายุที่เพิ่มขึ้นของเด็กจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้น ด้วยอายุหรือวัยนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารที่เปลี่ยนไปตามอายุของตนเอง

3. การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร การที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน คนทั่วไปมักจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญ และบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมา เนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมกล่อมเกลาให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกัน ทางด้านครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียนโดยการสอดแทรกความรู้สึกนึกคิดของตัวให้แก่ผู้เรียน ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับสาร นอกจากการศึกษาจะทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นแล้ว ยังทำให้ทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมแตกต่างกันไปอีกด้วย นอกจากนั้นการศึกษายังเป็นลักษณะที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาที่แตกต่างกัน ยุคสมัยที่แตกต่างกัน ระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย

4. สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-Economic Status) อันได้แก่ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ถิ่นฐาน ภูมิลำเนา พื้นฐานของครอบครัว อาชีพ รายได้และฐานะทางการเงิน ปัจจัยเหล่านี้มี อิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับสาร ซึ่งในการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร สถานะภาพทางสังคม และเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ที่ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน อีกทั้งสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นจะเป็นเครื่องชี้ถึงเรื่องที่กลุ่มจะสนใจรับรู้ข่าวสาร บุคคลที่มีลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจที่แตกต่างกันทั้งการประกอบอาชีพ รายได้ ศาสนา รวมไปถึงสถานภาพทางการสมรสย่อมส่งผลต่อการรับสารที่แตกต่างกันด้วย

5. ศาสนา (Religion) การนับถือศาสนาเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งของผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อตัวผู้รับสาร ทั้งทางด้านทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรม ทั้งนี้ ปรมะ สตะเวทิน (2555) ระบุว่า ศาสนามีความเกี่ยวข้องกับบุคลและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของคนในสังคมตลอดชีวิตของเขา ซึ่งได้สรุปถึงอิทธิพลของศาสนาที่มีต่อบุคคลไว้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านศีลธรรม คุณธรรม ความเชื่อทาง จรรยาของบุคคลด้านการเมือง และด้านเศรษฐกิจ

กลุ่มผู้ฟังที่มีเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นที่แตกต่างกันจะแสวงหาหรือบริโภคข่าวสารจากสื่อแตกต่างกันและในรูปแบบที่แตกต่างกันด้วย ที่สำคัญการใช้สื่อหรือการเลือกรับสื่อของบุคคลยังขึ้นอยู่กับความใส่ใจของบุคคลเหล่านั้นด้วยเช่นกัน โดยทั่วไปแล้วเราจะให้ความสนใจกับสิ่งที่คุ้นเคยและสอดคล้องกับความคิดและทัศนคติที่มีอยู่ โดยจะหลีกเลี่ยงสื่อหรือข้อมูลข่าวสารที่เป็นปฏิปักษ์กับความเชื่อของเรา ดังนั้นจึงสามารถคาดเดาได้ว่าผู้ใช้แรงงานจะหลีกเลี่ยงข่าวสารรายการซึ่งยากเกินกว่าความเข้าใจและไม่คุ้นเคย เช่น การอภิปรายด้านการเมืองหรือข่าวสารสาระความรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับอาชีพของเขา เกษตรกรอาจเปิดรับสาระความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรแต่จะไม่เปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเงิน เป็นต้น

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารมาเป็นแนวทางในการศึกษาตัวแปรในพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาผ่านสื่อต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องมือการสื่อสารของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาว่าเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่สำคัญในการวัดพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร โดยใช้ตัวแปรเกี่ยวกับช่องทางที่ใช้ในการเปิดรับ ความถี่ ระยะเวลา ลักษณะในการเปิดรับ วัตถุประสงค์ของการเปิดรับ และเนื้อหาที่สนใจในการเปิดรับ มาเป็นตัววัดถึงพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร เพื่อให้ได้ทราบถึงวิธีการ รูปแบบ วัตถุประสงค์ของการเปิดรับข่าวสารของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

แนวคิดการให้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดการให้บริการพบว่า ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงไว้ ดังต่อไปนี้

วิยะดา วรธนานันท์ (2557) ระบุว่า คำว่า “บริการ” หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบทันที ในการทำงานบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องทำในทันทีและต้องเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้

ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจด้วย ด้วยเหตุนี้ ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้นมีคุณลักษณะเรียงตามอักษรคำว่า “Service” ดังนี้

S = Smiling & Sympathy หมายถึง ความยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการในงานของตนเองอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเลี่ยงไม่ได้

I = Image Enhancing หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การที่สังกัดด้วย

C = Courtesy หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทที่ดี

E = Enthusiasm หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้รับบริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ฮอฟแมน และ บาเทสัน (Hoffman K. D. & Bateson, 2006 อ้างถึงใน วิยะดา วรธนานันท์, 2557) ระบุว่า บริการ หมายถึง การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้รูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย จะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และ รูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำการบริการนั้น ๆ ดังนั้นการให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ

1. หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่ องค์การจัดหาให้นั้นจะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช่จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มิใช่งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มิใช่ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น

ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) กล่าวว่า บริการ คือ ความเพลิดเพลินใจที่ได้มอบให้แก่ลูกค้ามากกว่าที่ลูกค้าต้องการ ผู้ให้บริการที่เป็นเลิศจะต้องให้บริการด้วยพลังงานและความกระตือรือร้น

ประณต นาคะเวช (2557) กล่าวว่า บริการ คือ กระบวนการนำเสนออัตถะประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยผ่านกิจกรรม หรือดำเนินการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใด ๆ ก็ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการหมายรวมตั้งแต่การกระทำที่อำนวยประโยชน์ในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วน ๆ โดยไม่มีวัสดุ สิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้น

พูลสุข เอกไทยเจริญ (2551) ระบุว่า บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือกระทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา แต่ต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการด้วย โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึง ดังนี้

1. ให้บริการสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจให้ความสำคัญ การให้บริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญใน

การประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจมากมายเพียงใดแต่ ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติต่อลูกค้าโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้ว ก็อยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. ให้บริการเหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการรวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามข้อกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากส่งสินค้าทันตามกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนอง ให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม ผู้ให้บริการจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ รอบด้าน จะต้องคำนึงถึงบุคคลอื่นในสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัวด้วย ผู้ให้บริการจึงควรยึดหลักในการบริการว่า จะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ หรือสร้างความเสียหายให้แก่บุคลอื่น ๆ ด้วย

ส่วนองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการนั้น ชุลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้กล่าวไว้ว่าประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ประการแรก Reliability หมายถึง ความเชื่อถือได้ว่าการให้บริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการ

ประการที่สอง Responsiveness หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการหรือกล่าวได้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความปรารถนาของลูกค้า

ประการที่สาม Competence หมายถึง ความสามารถ หรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง

ประการที่สี่ Access หมายถึง การเข้าถึงการบริการได้ง่าย ใช้บริการได้สะดวก ไม่ยุ่งยากจนเกินไป

ประการที่ห้า Courtesy หมายถึง ความสุภาพ เคารพนบนอบ ความอ่อนน้อม ให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

ประการที่หก Communication หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

ประการที่เจ็ด Creditability หมายถึง ความเชื่อถือได้ว่าลูกค้าจะได้รับการบริการที่ดี กล่าวอีกนัยหนึ่ง ลูกค้าสามารถเชื่อได้ว่าจะได้รับบริการอย่างมืออาชีพ

ประการที่แปด Security หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ

ประการที่เก้า Customer Understanding หมายถึง ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

ประการที่สิบ Tangibles หมายถึง ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

มิลเลท (Millett, 1954 อ้างถึงใน ประณต นาคะเวช, 2554) ระบุว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักเกณฑ์ หรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล เลยถ้าไม่มีบริการที่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือจุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถในที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเดิม

โกธเบริก (Gothberg, 1986 อ้างถึงใน ประณต นาคะเวช 2554, น.21) ระบุว่า การให้บริการลูกค้าที่ดีที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจนั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการ โดยให้ครอบคลุมลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องเลือกสรรแล้วว่าสิ่งที่นำมาให้บริการนั้นสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร หมายความว่า ผู้ใช้บริการจะต้องใช้ภาษาในการสื่อสารที่สุภาพ เข้าใจง่าย แสดงสัญลักษณ์ที่สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

ด้านการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ ประณต นาคะเวช (2554) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คือ การมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการที่ควรคำนึงถึง ดังนี้

1. ผู้รับบริการคือบุคคลสำคัญที่สุด (Customer Focus) หมายความว่า ผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common Vision) หมายความว่า เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายร่วมกัน

3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) หมายความว่า ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงาน จะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม การเพิ่มพูนความรู้และดึงเอาศักยภาพของแต่ละบุคคลมาใช้ในการบริการอย่างเต็มที่

4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องหมั่นปรับปรุง กระบวนการในการทำงานให้กระชับ ง่าย ในทางปฏิบัติ ไม่ให้เกิดความยุ่งยากหลากหลายขั้นตอนจนเกินไป เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5. มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem Solving Process) หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน การให้บริการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น การทดสอบทางเลือกที่เห็นว่าเหมาะสมที่สุดและนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐานในการให้บริการ

6. ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership Support) หมายความว่า ผู้นำในส่วนการให้บริการจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากเดิมทีเป็นเสมือน “ผู้ควบคุม” หรือ “ผู้สั่งการ” โดยปรับ

สถานะของตนเสียใหม่ให้เป็นเสมือน “โค้ช” ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือ คอยช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

7. พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องหาโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

วิยะดา วรธนานันท์ (2557) ระบุว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องยึดหลักคิดว่าผู้ใช้บริการเป็นคนสำคัญ จะต้องตระหนักว่าคนทำงานบริการต้องมีจิตวิญญาณของการให้บริการลูกค้า

2. ผู้ให้บริการจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นคนใจเย็น และฝึกความอดทนอดกลั้น ถึงแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยกับผู้ใช้บริการในบางประการก็ตาม แต่การทะเลาะกับผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่จะต้องหลีกเลี่ยง

3. ผู้ให้บริการจะต้องหมั่นพัฒนาทักษะในการสื่อสารของตนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งพัฒนาภาษา พัฒนาการแสดงออก พัฒนาการทำงานให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เช่น ไม่ควรปล่อยให้โทรศัพท์ดังถึง 3 ครั้ง เป็นต้น

4. การให้ข้อมูลแก่ลูกค้า เช่น การรับปากลูกค้าว่าจะบริการให้ในเรื่องต่าง ๆ ผู้ให้บริการจะต้องทำตามที่รับปากไว้

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรตระหนักว่า ผู้รับบริการต้องการการต้อนรับที่อบอุ่น เป็นกันเอง พูดจาสุภาพ ไพเราะ การแสดงออกเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขาเป็นบุคคลสำคัญ จะส่งผลทำให้เขาพึงพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดความ “ปีติยินดี” หมายความว่า เป็นการให้บริการที่บรรลุความคาดหวังของผู้รับบริการ ถ้าหากผู้รับบริการเกิดความความประทับใจจากการต้อนรับของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการอีก

บุคคลแต่ละคนต่างก็มีปัญหาที่ทำให้ตนเองเกิดความไม่สบายใจ หรือ หงุดหงิดใจ ทว่าเมื่อเดินทางมาถึงที่ทำงานที่จะต้องให้บริการผู้อื่น ผู้ให้บริการจะต้องละทิ้งความไม่สบายใจเหล่านั้นให้หมดใจจากจิตใจหรือความรู้สึกของตน เพื่อให้บุคคลนั้นทำงานบริการอย่างสบายใจ การทำเช่นนี้ได้จะได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ให้บริการมืออาชีพ ขณะให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการได้เห็นถึงความมีอัธยาศัยไมตรีที่มีต่อผู้รับบริการและต่อบุคคลอื่นที่อยู่ใกล้เคียง เช่น ผู้ให้บริการด้วยกันเอง เป็นต้น เนื่องจากความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ

เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อ ดังนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ดี บวกกับการยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกอบอุ่น สบายใจ และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2. ยิ้ม การยิ้มเป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายมาก เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคลอื่น โดยเฉพาะผู้ที่เข้ามาใช้บริการ เพราะหากผู้ให้บริการยิ้มทักทายให้ผู้ให้บริการแล้ว เขาจะรู้สึกอบอุ่นใจ เราสามารถใช้น้ำเสียง และท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมคะ” นอกจากนี้ การเอ่ย “ชื่อ” ของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นเดียวกัน หากผู้ให้บริการจดจำชื่อของผู้ใช้บริการได้ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

4. การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ และการแสดงไมตรีจิตต่อผู้ใช้บริการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้เขาเกิดความอบอุ่นใจ หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้ใช้บริการว่าผู้ใช้บริการมีรสนิยมอย่างไร ชอบอะไร ไม่ชอบอะไร ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่เขา ช่วยเหลือในเรื่องที่เขามาติดต่อ ให้คำแนะนำสถานที่ และให้คำแนะนำในเรื่องอื่น ๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากผู้ให้บริการใส่ “ยิ้ม” ลงไปใน “น้ำเสียง” ขณะพูดคุยกับผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกพอใจ รับรู้ได้ถึงความรู้สึก และเจตนาของผู้ให้บริการ

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัยต่อผู้ใช้บริการได้ ไม่ว่าพนักงานบุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่ติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรงหรือไม่

7. ผู้ให้บริการควรจะช่วยเหลือผู้รับบริการในเรื่องที่สามารถช่วยเหลือได้ ถึงแม้ว่าจะช่วยได้เพียงเล็กน้อยก็ตาม ในกรณีที่ผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการไม่ได้ ผู้ให้บริการสามารถขอให้บุคคลอื่นที่เห็นว่าเขาสามารถช่วยเหลือได้ ให้ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

8. การที่ผู้ให้บริการทำงานร่วมกันอย่างเป็นกันเอง สนุกสนาน รื่นเริงใจ เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ หมายความว่า ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงานระหว่างผู้ให้บริการด้วยกันเองนั้นเป็นอย่างไร

9. พึงตระหนักว่าผู้ใช้บริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาติดต่อกับองค์กรที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานอยู่ พึงตระหนักว่าสิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น และมี

ไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นได้ ผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา

ส่วนการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ “ลักษณะเฉพาะ” ของงานบริการ พบว่า งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังนี้

1. ลูกค้า “พอใจ” หรือ “ไม่พอใจ” เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับลูกค้าในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่บุคคลอื่น ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการของเขา ผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดี ในทางกลับกัน ถ้าหากผู้รับบริการไม่พอใจ เขาก็จะมีความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการ และต่อองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นเดียวกัน

2. งานบริการเริ่มต้น และดำเนินการได้ในทุกขณะที่ผู้ให้บริการยังคงอยู่ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการในระยะต้นที่เริ่มพบเจอ ระยะกลาง และให้บริการในตอนท้ายของการพบเจอกันได้ เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของการให้บริการเชื่อมโยงไปถึงคน และองค์กรที่ผู้ให้บริการทำงานอยู่ หากพนักงานให้บริการลูกค้าที่ดี ลูกค้าก็จะประทับใจ นอกจากประทับใจในตัวผู้ให้บริการแล้วยังประทับใจในตัวผู้บริหารองค์กรอีกด้วย

4. หากผู้ให้บริการทำผิดพลาดจนทำให้ผู้ใช้บริการไม่พอใจ พึงตระหนักว่า หากทำผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้เป็นเพียงการลดความพอใจของลูกค้าให้น้อยลง

5. การบริการสามารถสร้างความรู้สึก “ชอบ” หรือ “ไม่ชอบ” ที่ลูกค้ามีต่อผู้ให้บริการหรือต่อ “องค์กร” ได้อย่างมาก ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักให้มาก

6. การบริการที่ “ดี” หรือ “ไม่ดี” นั้น จะอยู่ในการรับรู้ ในความทรงจำของผู้ใช้บริการไปอีกนาน แม้เมื่อผู้ให้บริการจะปรับปรุง แก้ไขให้ดีขึ้นมากแล้วก็ตาม แต่สิ่งที่เคยเกิดขึ้น หรือความรู้สึกที่เคยเกิดขึ้นจะยังคงอยู่กับผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุนี้ การบริการจึงสำคัญ

7. พึงตระหนักว่า “คน” เป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความรู้สึกที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกัน “คน” ก็เป็นผู้ที่ทำลายหน่วยงานที่สั่งกัดได้เช่นเดียวกัน องค์กรหลายแหล่งเคยได้รับการยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้อยคุณภาพ จึงต้องมีการพัฒนาคนอย่างสม่ำเสมอ

ในประเด็น “การปฏิบัติตัว” ของผู้ให้บริการ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในประเด็นนี้ พบว่า มีการกล่าวถึงว่าประกอบด้วย การปฏิบัติตัวทางกาย ทางวาจา และทางจิตใจ ดังต่อไปนี้

1. การปฏิบัติตัวทางกาย หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องดูแลสุขภาพร่างกายของตนเองให้แข็งแรง สดชื่น ให้บริการด้วยความกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เซื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส แต่งกายเรียบร้อย มีกิริยาสุภาพ สิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของผู้ให้บริการ

2. ทางวาจา หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องใช้ถ้อยคำที่ชวนฟัง มีน้ำเสียงไพเราะ พูดชัดเจน มีหางเสียง มีคำขานรับอย่างเหมาะสม พูดแต่น้อย ฟังให้มาก ไม่พูดแทรก อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

3. ทางใจ หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องเปิดใจให้กว้าง ทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองจิตใจหากผู้ใช้บริการแสดงท่าทีที่ไม่น่าประทับใจ

ประณต นาคะเวช (2557) ระบุว่า การให้บริการเป็นงานที่ทำดีเสมอตัว หากทำผิดพลาดก็จะได้รับคำตำหนิ งานบริการจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใจหนักแน่น ไม่แสดงอาการตีอกชกหัว ฟูมฟาย และกล่าวโทษผู้อื่นอยู่ร่ำไป จะต้องเรียนรู้ความเป็นธรรมชาติของลูกค้าแต่ละคน รู้ความคาดหวังของผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เรื่องง่าย และก็ไม่ใช่เรื่องยากเช่นเดียวกัน การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คน เป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ ส่วนข้อควรระวังในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องหลีกเลี่ยง ไม่ให้มีเหตุการณ์เหล่านี้เกิดขึ้น ได้แก่

ประเด็นแรก ผู้ให้บริการไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ – พึงตระหนักว่า ในการให้บริการทุกกรณี ผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย ไม่สนใจ ผู้รับบริการ

ประการที่สอง การให้บริการที่ขาดตกบกพร่อง – เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่าจะปล่อยให้เกิดความขาดตกบกพร่องไม่ได้ เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้ได้รับผลเสียหายตามไปด้วย

ประการที่สาม การให้บริการที่ล่าช้า – เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ ซึ่งลูกค้าจะไม่กลับมาเยือนอีก

ประการที่สี่ การให้บริการที่ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม -ผู้ใช้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยา ท่าทาง การใช้คำพูด น้ำเสียง ในบางครั้งผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่ตนเองกำลังอยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว ควบคุมอารมณ์ของตนได้ไม่ดี จึงแสดงออกด้วยท่าที และคำพูดที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่ดี

ประการที่ห้า การให้บริการที่ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง – กรณีนี้เกิดขึ้นได้หลายกรณี นับตั้งแต่การต้อนรับที่เย็นชา หรือการพูดไม่ดีต่อลูกค้าในขณะโทรศัพท์สื่อสารกัน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ

จะเห็นได้ว่า การบริการนั้นสำคัญ และมีหลากหลายแง่มุมที่จะต้องคำนึงถึง ผู้ให้บริการจะต้องฝึกฝนตนเองให้เป็นคนที่มีจิตใจกว้างขวาง อดทนอดกลั้น เพราะผู้ใช้บริการมีความหลากหลาย บางคนยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าใจผู้ให้บริการ แต่บางคนไม่เป็นเช่นนั้น ผู้วิจัยนำแนวคิดการให้บริการมาประยุกต์ในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้ คือ แบบสอบถาม โดยเฉพาะการนำเอาหลักการของให้บริการ 5 ด้าน มาใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้ ได้แก่ การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ การให้บริการอย่างเสมอภาคกัน การให้บริการโดยเน้นความประหยัด และการให้บริการที่เน้นความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ โดยนำมากำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษาเรื่องนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักหอสมุด

ทิพประภา จันทรวิโรชน์ และคณะ (2560) ระบุว่า โดยทั่วไปนั้นสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยจะให้บริการเฉพาะนักศึกษา บุคลากร และอาจารย์ของสถาบันศึกษานั้น ๆ จุดประสงค์ของผู้ใช้ห้องสมุดจึงไม่แตกต่างกันมากนัก ส่วนใหญ่ประสงค์จะใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นเพื่อยืมหนังสือไปประกอบการทำรายงาน ทำวิทยานิพนธ์ ทำงานวิจัย หรือเพื่อค้นคว้าไปทำกิจกรรมเกี่ยวกับการศึกษา ในส่วนของอาจารย์มักจะยืมหนังสือห้องสมุดไปเพื่อประกอบการทำงานสอน หรือทำงานวิจัย ทำเอกสารประกอบการสอน เอกสารคำสอน หรือเพื่อทำงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานทางวิชาการ

สำนักหอสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ จะมีหนังสือ เอกสารที่เกี่ยวข้องหลากหลายประเภท อาจมีความแตกต่างจากสำนักหอสมุดของวิทยาลัย หรือของโรงเรียนอยู่บ้างประการหนึ่ง มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ประกอบด้วยหลากหลายคณะวิชา แต่ละคณะวิชาต่างก็เปิดสอนหลากหลายสาขาวิชา มีการเรียนการสอนทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สำนักหอสมุดที่สังกัดมหาวิทยาลัยบางแห่งเปิดให้บริการแก่บุคคลภายนอกด้วย ทว่า ในการจัดหาหนังสือมาประจำสำนักหอสมุดนั้น ส่วนใหญ่จะคำนึงถึงความต้องการของนิสิต บุคลากร อาจารย์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยนั้น ๆ เป็นสำคัญ

ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยได้จัดไว้บริการนิสิต บุคลากร และอาจารย์ ส่วนใหญ่จะประกอบด้วย หนังสือ นิตยสาร หรือสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น นอกจากสื่อ

สิ่งพิมพ์ดังกล่าวแล้ว อุปกรณ์ที่สำนักหอสมุดให้ความสำคัญเพื่อใช้ในการเรียนการสอน คือ โสตทัศนวัสดุ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการเรียนการสอนในทุกระดับชั้น นอกจากตำราวิชาการ หนังสือ ที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิต บุคลากร และอาจารย์ในสังกัดแล้ว หนังสือทั่วไป หรือ นิตยสารทั่วไปต่างก็เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในสถานศึกษาเช่นเดียวกัน การจัดหาหนังสือ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และหนังสือประเภทต่าง ๆ เข้ามาประจำสำนักหอสมุด ช่วยให้อาจารย์มีความรู้ก้าวหน้า ทันสมัยอยู่เสมอ ประการที่สาม หนังสืออ้างอิง เช่น วารสารปริทัศน์ (Review Periodicals) ดรรชนี (Indexes) สาระสังเขป (Abstracts) บรรณานุกรม (Bibliogrphies) สารานุกรม (Encyclopedias) พจนานุกรม (Dictionary) คู่มือ (Handbooks, Manual) สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนไม่ว่าจะเป็นระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก เป็นสิ่งที่สำนักหอสมุดจะต้องนำมาประจำไว้ให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์ ประการที่สี่ หนังสือสำหรับอ่านเพื่อความเพลิดเพลิน อ่านให้สร้างความจรรโลงใจ เช่น หนังสือวรรณคดี นวนิยาย หนังสือท่องเที่ยว ชีวประวัติ ข้อคิดเกี่ยวกับศีลธรรม เป็นต้น เป็นสิ่งที่ควรจะนำมาประกอบไว้ในสำนักหอสมุด ประการที่ห้า โสตทัศนวัสดุ เช่น แผนที่ ฟิล์มประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ฟิล์มภาพยนตร์ ฟิล์มสตริฟ ไมโครฟิล์ม แผ่นเสียง เทปอัดเสียง ภาพ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนทั้งสิ้น

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคำว่า “ทรัพยากรสารสนเทศ” พบว่ามีการให้คำนิยามไว้ ดังต่อไปนี้

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้นิยามคำว่า “ทรัพยากรสารสนเทศ” ว่าหมายถึง ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับสำนักหอสมุด ประกอบด้วย สื่อหรือวัสดุอื่นที่ใช้เก็บบันทึกสารสนเทศ การเก็บบันทึกข้อมูลนั้นมีการเก็บไว้หลากหลายประเภท เพราะคำว่า “สารสนเทศ” ประกอบด้วย รูปภาพ ตัวอักษร เสียง จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า สารสนเทศแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ประเภทแรก วัสดุตีพิมพ์ (Printed materials) ประเภทที่สอง วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-printed Material) ประเภทที่สาม ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Database) แต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน ดังนี้

วัสดุตีพิมพ์ หมายถึง วัสดุที่บันทึกสารสนเทศในรูปแบบของตัวอักษร ภาพ และสัญลักษณ์อื่น ๆ โดยผ่านกระบวนการตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค เป็นต้น วัสดุตีพิมพ์แบ่งออกได้ ดังนี้

หนังสือ - หนังสือเป็นสิ่งพิมพ์ที่รวบรวมสารสนเทศทั้งทางด้านวิชาการ สารคดีและบันเทิงคดี ให้เนื้อหาที่จบบริบูรณ์ในเล่มเดียว หรือหลายเล่ม กรณีหลายเล่ม เรียกว่า “หนังสือชุด” ประเภทของหนังสือจัดแยกตามลักษณะเนื้อหา ได้ดังนี้

หนังสือวิชาการ - หรือเรียกว่า “ตำรา” (Text book) หมายถึง หนังสือที่ให้ความรู้ในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยผู้แต่งที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชานั้น การนำเสนอเนื้อหาในหนังสือวิชาการมักใช้คำศัพท์เฉพาะทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง มีภาพประกอบ ตาราง แผนภูมิ แผนที่ แผนผัง เพื่อการอธิบายเรื่องราวให้เข้าใจได้ง่าย

หนังสือสารคดี – หมายถึง หนังสือที่นำเสนอเรื่องราวกึ่งวิชาการ เพื่อให้ความเพลิดเพลินในการอ่าน และหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์เฉพาะทางวิชาการ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจเนื้อหาสาระได้โดยง่าย เช่น หนังสือนำเที่ยว หนังสือสรรพสาระ (Reader’s Digest) เป็นต้น

หนังสือแบบเรียน หมายถึง หนังสือที่จัดทำขึ้นตามหลักสูตรรายวิชาเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนของนักเรียน นักศึกษาในระดับต่าง ๆ นำเสนอเนื้อหาตามข้อกำหนดในหลักสูตร ต่างจากหนังสือตำราทั่วไปที่มีคำถามท้ายบท เพื่อให้ผู้เรียนได้ประเมินผลการเรียน และทบทวนบทเรียน

หนังสืออ้างอิง (Reference Books) หมายถึง หนังสือที่รวบรวมเรื่องราว ข้อเท็จจริงในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า เช่น หนังสือสารานุกรม พจนานุกรม นามานุกรม หนังสืออ้างอิงชีวประวัติ หนังสืออ้างอิงภูมิศาสตร์ หนังสือรายปี หนังสือบรรณานุกรม หนังสือดัชนี หนังสือคู่มือ เป็นต้น โดยทั่วไปสำนักหอสมุดจะจัดแยกหนังสืออ้างอิงออกจากหนังสือทั่วไป เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และมักจะไม่ให้ยืมออกจากห้องสมุด ทั้งนี้ เพราะผู้ค้นคว้าต้องการคำตอบในปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยไม่จำเป็นต้องอ่านตลอดเล่ม และเพื่อให้สามารถเรียกใช้ได้ตลอดเวลา

วิทยานิพนธ์ หรือ ปริญญานิพนธ์ (Thesis or Dissertation) หมายถึง รายงานผลการค้นคว้าวิจัย เพื่อขอรับปริญญาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท (Thesis) และปริญญาเอก (Dissertation) เนื่องจากเป็นรายงานผลการค้นพบสาระความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจ ทดลอง วิเคราะห์และสังเคราะห์อย่างเป็นระบบภายใต้การให้คำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ จึงเหมาะสำหรับการใช้เป็นข้อมูลประกอบการเขียนเอกสารตำรา วิชาการ หรือรายงานภาคนิพนธ์

รายงานการวิจัย (Research Report) หมายถึง สิ่งพิมพ์ หรือ หนังสือที่นำเสนอสารสนเทศอันเป็นผลผลิตจากการศึกษาค้นคว้าวิจัย - เนื้อหามักประกอบด้วย ชื่อเรื่อง ข้อความเกี่ยวกับผู้เขียน สาระสังเขป บทนำ วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย บทสรุป และรายการอ้างอิง

รายงานการประชุมทางวิชาการ (Proceedings) หมายถึง รายงานที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นข้อสรุปในการแก้ปัญหา ข้อเท็จจริง ข้อเขียนเกี่ยวกับความรู้ใหม่ที่ค้นพบ หรือข้อตกลงในแผนงานหรือนโยบายใหม่ที่นักวิชาการนำเสนอในการประชุมทางวิชาการ

นวนิยายและเรื่องสั้น (Short Story Collection) หมายถึง หนังสือที่แต่งขึ้นตามจินตนาการของผู้เขียน เน้นความสนุกความเพลิดเพลินเป็นสำคัญ โดยทั่วไปจะมุ่งให้เกิดความบันเทิง ความซาบซึ้งในอรรถรสวรรณกรรม สารสนเทศจากนวนิยายนำมาใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงทางวิชาการไม่ได้

นิตยสารและวารสาร – นิตยสาร และวารสาร มาจากคำในภาษาอังกฤษ 3 คำ ได้แก่ คำแรก “Magazine” แปลว่า นิตยสาร คำที่สอง “Journal” แปลว่า “วารสาร” คำที่สาม “Periodical” แปลว่า “วารสาร” คำว่า “Journal” และ ”Periodical” มีความหมายแตกต่างกันตามลักษณะเนื้อหาที่นำเสนอ โดย “Journal” มักจะนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับวิชาการมากกว่า ”Periodical” ซึ่งคำว่า ”Periodical” หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดเวลาออกเผยแพร่เป็นวาระ จะมีความหมายครอบคลุมคำว่า “Magazine” และ “Journal” ตัวอย่าง เช่น มีกำหนดออกเผยแพร่รายสัปดาห์ รายปักษ์ (สองสัปดาห์) หรือรายเดือน เป็นต้น อาจให้สารสนเทศในรูปแบบ “บทความ” ไม่ว่าจากผู้แต่งคนเดียว หรือจากผู้แต่งหลายคนก็ได้ หากจัดแบ่งประเภทของ “วารสาร” จะแบ่งได้ 3 ประเภท ได้แก่ วารสารวิชาการ วารสารทั่วไป วารสารข่าว ดังนี้ วารสารประเภทแรก เรียกว่า วารสารวิชาการ (Journals or periodicals) เช่น ราชภัฏกรุงเก่า / จุฬาลงกรณ์/รีวิว / วารสารวิจัย / วารสารราชบัณฑิตยสถาน / พัฒนาชุมชน / วารสารกฎหมายเพื่อชีวิต / Journal of Science, Technology and Humanities/ Journal of Teacher Education / Educational Research/ ASEAN Journal on Science เป็นต้น วารสารประเภทที่สอง เรียกว่า วารสารทั่วไป บางคนอาจเรียกว่า นิตยสาร (Magazine) เช่น เที่ยวรอบโลก / สารคดี/ สมุนไพรเพื่อชีวิต / รักลูก / สกุลไทย / หญิงไทย / สร้างเงินสร้างงาน / สานแสงอรุณ / ไฮ-คลาส / ต่วย’ตูนพิเศษ /National Geographic / Discover / Reader’s Digest เป็นต้น วารสารประเภทที่สาม เรียกว่า วารสารข่าว หรือ วิจารณ์ข่าว (News magazine) เช่น มติชนสุดสัปดาห์ / สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ / เอกสารข่าวรัฐสภา / Time/ Newsweek / Asia News เป็นต้น

หนังสือพิมพ์ (Newspaper) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกตามระยะเวลาที่กำหนด อาจเป็น รายวัน รายสัปดาห์ หรือรายปักษ์ก็ได้ แต่ส่วนใหญ่จะพิมพ์เผยแพร่เป็นรายวัน ประเภทของหนังสือพิมพ์อาจจัดแยกตามลักษณะการนำเสนอเนื้อหาออกเป็น 2 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์เชิงปริมาณ และ

หนังสือพิมพ์เชิงคุณภาพ หนังสือพิมพ์เชิงปริมาณจะเน้นการนำเสนอเนื้อหาที่กระตุ้นความสนใจของผู้อ่าน มีวิธีการเขียนที่เร้าอารมณ์ ชวนอ่าน ส่วนใหญ่จะเป็น “ข่าวอ่อน” (Soft News) เช่น ข่าวอุบัติเหตุ ข่าวสังคม ข่าวอาชญากรรม ข่าวบันเทิง ข่าวกีฬา มากกว่าข่าวการเมือง ข่าวเศรษฐกิจ เป็นต้น

ส่วนหนังสือพิมพ์เชิงคุณภาพ จะเน้นเสนอเนื้อหาที่ให้รายละเอียดตามข้อเท็จจริง วิธีการเขียนจะไม่เร้าอารมณ์เหมือนหนังสือพิมพ์เชิงปริมาณ ข่าวส่วนใหญ่จะเป็น “ข่าวแข็ง” หรือบางคนเรียกว่า “ข่าวหนัก” (Hard news) เช่น ข่าวเศรษฐกิจ ข่าวการเมือง ข่าวต่างประเทศ ข่าวการศึกษา ข่าวศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น หนังสือพิมพ์เชิงคุณภาพบางประเภทนำเสนอข่าวเฉพาะเรื่อง เช่น ข่าวธุรกิจ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ และหนังสือพิมพ์ข่าวพาณิชย์ ฯลฯ เป็นต้น

หนังสือพิมพ์เชิงคุณภาพบางประเภทนำเสนอเสนอเฉพาะด้าน เช่น บางชื่อฉบับนำเสนอข่าวกีฬา เช่น หนังสือพิมพ์โลกกีฬา หนังสือพิมพ์สยามกีฬา เป็นต้น หนังสือพิมพ์บางฉบับนำเสนอข่าวเกี่ยวกับการศึกษาและการจัดหางานให้แก่ประชาชน เช่น หนังสือพิมพ์วัฏจักรการศึกษา หนังสือพิมพ์แรงงานไทย ซึ่งหนังสือพิมพ์เฉพาะเรื่องมักจะออกจำหน่ายเป็นรายสัปดาห์

นอกจากนี้ ยังมีสิ่งพิมพ์ประเภทอื่นที่ถูกจัดเก็บไว้ในสำนักหอสมุด ได้แก่ จุลสาร (Pamphlets) หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่มีขนาดเล็ก ปกอ่อน มีความหนาอยู่ระหว่าง 2 – 60 หน้า เป็นสิ่งพิมพ์ที่หน่วยงานราชการ องค์การ บริษัท ห้างร้าน สถาบัน สมาคมและหน่วยงานต่าง ๆ จัดพิมพ์เผยแพร่เรื่องราว ความรู้สั้น ๆ ให้แก่สาธารณชนได้รับรู้ มีเนื้อหาทันสมัย อ่านเข้าใจง่าย แม้จะให้รายละเอียดไม่มากนัก แต่ใช้สำหรับค้นคว้าเพิ่มเติม และใช้อ้างอิงทางวิชาการได้ นอกจากจุลสารแล้ว ยังมีสิ่งที่เรียกว่า “กฤตภาค” (Clipping) หมายถึง วัสดุตีพิมพ์ที่เกิดจากการเลือก และจัดเก็บ ไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บบทความที่น่าสนใจจากหนังสือพิมพ์ หรือวารสาร สิ่งที่จับเก็บนี้อาจเป็นข่าว หรือเป็น “บทความวิชาการ” หรือเป็น “รูปภาพ” เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้

นอกจากกฤตภาคแล้ว มีสิ่งพิมพ์อีกประเภทหนึ่งที่เรียกว่า “สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ” หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่มีความพิเศษที่แตกต่างจากสิ่งพิมพ์ทั่วไป ทางด้านลักษณะรูปทรง วัสดุที่ใช้ในการบันทึก และการนำเสนอเนื้อหา ซึ่งจะมีความเฉพาะเจาะจงในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ส่วนใหญ่สิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษที่จัดให้บริการไว้ในสำนักหอสมุด ได้แก่ เอกสารสิทธิบัตร (Patents) หมายถึง เอกสารแสดงสารสนเทศเกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านการประดิษฐ์ และการออกแบบผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ประกอบด้วย รายละเอียดทางบรรณานุกรมการประดิษฐ์ รายละเอียดการขอถือ

สิทธิ นอกจากนี้ ยังมีสิ่งพิมพ์ที่เรียกว่า “เอกสารมาตรฐาน” (Standards) หมายถึง เอกสารที่ระบุข้อกำหนด หรือระบุเกณฑ์ที่ใช้เป็นเครื่องบ่งชี้คุณภาพ ความเหมาะสม ความปลอดภัย หรือชี้คุณค่าของสิ่งของ เครื่องมือ และวิธีการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน เอกสารประเภทนี้สามารถนำไปใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการกำหนดระเบียบ คู่มือ หรือใช้เป็นข้อบังคับในทางกฎหมายได้ เอกสารมาตรฐาน ประกอบด้วยสารสนเทศ 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก เรียกว่า ส่วนที่เป็นเนื้อหามาตรฐาน ส่วนที่สอง เรียกว่า ส่วนข้อมูลเพิ่มเติม

ส่วนนักวิชาการบุคคลอื่นที่ให้คำนิยามเกี่ยวกับ “ทรัพยากรสารสนเทศ” พบว่า พูลสุข เอกไทยเจริญ (2551) ระบุว่า ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อหรือวัสดุที่ใช้บันทึกสารสนเทศต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงและความคิดต่าง ๆ อาจเรียกว่าวัสดุสารสนเทศก็ได้ ปัจจุบันสารสนเทศมีรูปแบบแตกต่างกันไป เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง วัสดุที่อยู่ในรูปแบบของตัวพิมพ์ ซึ่งบันทึกความรู้ที่มีเนื้อหาสาระเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้าอ้างอิง หรือเพื่อความบันเทิง โดยผลิตเป็นหนังสือ สิ่งพิมพ์ หรือเอกสารรูปแบบต่าง ๆ วัสดุตีพิมพ์ใช้ได้ง่าย สะดวกและไม่ต้องมีอุปกรณ์ช่วยในการอ่าน แม้ว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยให้มีการบันทึกความรู้หลากหลายชนิดขึ้นก็ตาม วัสดุตีพิมพ์จำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ดังต่อไปนี้

หนังสือ - เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีลักษณะเป็นรูปเล่มที่บันทึกความรู้ ความคิด และประสบการณ์ของมนุษย์ไว้ในรูปแบบตัวอักษร ภาพ มีเนื้อหาหลากหลายให้ความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ และให้ความบันเทิง สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้ ประเภทแรก หนังสือความรู้ทั่วไป เป็นหนังสือที่ให้ความรู้ทั่วไปในสาขาวิชาต่างๆ ซึ่งผู้ทรงความรู้ หรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเขียนหรือเรียบเรียงขึ้น เพื่อให้บุคคลที่มีความสนใจในเรื่องนั้นได้อ่านเพื่อศึกษาหาความรู้ประเภทที่สอง หนังสือแบบเรียน เป็นหนังสือที่เขียนขึ้นตามขอบเขตของเนื้อหาวิชาต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรในรายวิชาต่าง ๆ ประเภทที่สาม หนังสือคู่มือ - เป็นหนังสือที่ใช้ประกอบการเรียนรายวิชาต่าง ๆ เช่น คู่มือวิชาคณิตศาสตร์ ภาษาไทย วิทยาศาสตร์ เป็นต้น ประเภทที่สี่ หนังสืออ้างอิง เป็นสิ่งพิมพ์สำหรับค้นคว้าประกอบความรู้ หาคำตอบเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ไม่จำเป็นต้องอ่านทั้งเล่ม มุ่งให้ข้อเท็จจริง โดยเสนอความรู้และเรื่องราวต่าง ๆ มีลักษณะการเรียบเรียงอย่างเป็นระบบ เพื่อสะดวกต่อการใช้ โดยมีสารบัญและดรรชนีช่วยค้น หนังสืออ้างอิงมีการจัดทำเป็นหนังสืออ้างอิงทั่วไปที่รวบรวมความรู้สาขาวิชาต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และหนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ซึ่ง

ครอบคลุมเฉพาะเนื้อหาวิชาด้านใดด้านหนึ่ง ห้องสมุดจัดหนังสืออ้างอิงไว้ต่างหาก ไม่รวมกับหนังสือทั่วไป และให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น ประเภทที่ห้า หนังสือสารคดี เป็นหนังสือที่ให้ความรู้เฉพาะทาง ซึ่งอาจเป็นความรู้พื้นฐานของสาขาวิชา หรือความรู้ทั่วไป ประเภทที่หก หนังสือบันเทิงคดี เป็นหนังสือที่เขียนขึ้นจากจินตนาการของผู้เขียนซึ่งต้องการให้ความบันเทิงและความเพลิดเพลินแก่ผู้อ่านเป็นหลัก อาจสอดแทรกความรู้และความคิดต่าง ๆ ไว้ด้วย แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ คือ นวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน กล่าวคือ นวนิยาย - เป็นหนังสือที่ผู้เขียน เขียนขึ้นเพื่อให้เกิดความบันเทิงแก่ผู้อ่าน โดยไม่เน้นความเป็นจริงหรือเนื้อหาสาระ เรื่องสั้น - เป็นหนังสือที่ผู้เขียน เขียนขึ้นตามวัตถุประสงค์เช่นเดียว กับนวนิยาย แต่มีเนื้อหาน้อยกว่านวนิยาย มักรวมหลายเรื่องอยู่ในเล่มเดียวกัน ส่วนหนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน - เป็นหนังสือที่จัดทำขึ้นสำหรับเด็กโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่มีเนื้อหาง่ายๆ หรือ เป็นหนังสือภาพการ์ตูน หนังสือประเภทนี้จะให้ความรู้ คติสอนใจ และสนองความต้องการอยากรู้อยากเห็นของเด็ก

วารสาร - เป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้ข้อมูลเนื้อหาที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ จัดพิมพ์อย่างต่อเนื่อง มีกำหนดออกแน่นอนเป็นวาระต่างๆ เช่น รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน ราย 2 เดือน ราย 3 เดือน เป็นต้น วารสารแต่ละฉบับประกอบด้วย บทความ ข้อเขียนทางวิชาการ จดหมายข่าว เกร็ดความรู้ มีเนื้อหาหลากหลายและผู้เขียนหลายคน วารสารมีทั้งที่เป็นวารสารวิชาการและวารสารที่ให้ความเพลิดเพลินซึ่งเรียกว่า นิตยสาร

หนังสือพิมพ์ - มีกำหนดออกเป็นวาระแน่นอน เช่น ออกเป็นรายวัน หรือราย 3 วัน หนังสือพิมพ์มุ่งเน้นการเสนอข่าวที่ทันต่อเหตุการณ์ และเสนอเรื่องราวที่กำลังเป็นที่สนใจทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ธุรกิจ การศึกษา อาชีพ กีฬาและบันเทิง หนังสือพิมพ์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ห้องสมุดจัดเก็บหนังสือพิมพ์ไว้ใกล้กับวารสาร

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ได้มีการแจ้งข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการไว้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านแรก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านห้องอาหาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถเข้าไปใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศได้ ในโซนดังนี้ โซนแรก เรียกว่า โซนการบริการให้ยืมหนังสือ หรือที่เรียกว่า “Research Zone” หรือบางคนอาจเรียกว่า “เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า” ส่วนนี้จะบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาและการวิจัย การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจสอบการทำซ้ำของวิทยานิพนธ์ การให้บริการโปรแกรมเพื่อการวิจัย SPSS บริการโปรแกรม Endnote บริการการเขียนบรรณานุกรม บริการยืม

ระหว่างห้องสมุด และการรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมถึงรับคำร้องขอการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ หรือบทความวารสาร ทั้งการจัดซื้อใหม่ หรือการขอยืมจากห้องสมุดอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ เหล่านี้ได้ที่ Research Zone สมาชิกสามารถใช้บริการรับ และ คืนหนังสือ ซึ่งผู้ที่ต้องการใช้บริการยืม คืน หนังสือสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดได้ที่เคาน์เตอร์ ยืม-คืน ที่อยู่บริเวณชั้น 2 โดยยื่นบัตรประจำตัวของตนเองและนำหนังสือที่ต้องการส่งคืนมอบให้กับเจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุด เมื่อเจ้าหน้าที่รับคืนหนังสือครบทุกเล่มจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบจำนวนหนังสือที่ยังอยู่ในครอบครองของผู้ใช้บริการ ถ้าผู้ใช้บริการส่งหนังสือคืนเกินกำหนดจะต้องชำระค่าปรับตามระเบียบ นิสิตค้างส่งหนังสือหรือค้างค่าปรับจะไม่ได้รับอนุญาตให้ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนต่อไป ส่วนการให้บริการของสำนักหอสมุดในช่วงนอกเวลาทำงานนั้น สำนักหอสมุดได้จัดตู้ รับ – คืน หนังสือไว้ที่บริเวณใกล้ประตูทางเข้าชั้น 1 ทั้ง 2 ด้าน ผู้ใช้บริการที่ต้องการส่งคืนหนังสือ สามารถนำหนังสือมาส่งคืนได้นอกเวลาเปิดทำการ โดยให้หย่อนหนังสือลงในตู้รับคืน

สำนักหอสมุดมีบริการจัดให้มีการฝึกอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้และความเข้าใจถึงวิธีการการเข้าถึงหรือการให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการเรียน การสอน และการทำงานวิจัย ทั้งนี้สำนักหอสมุดจัดหลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกสัปดาห์ อีกทั้งยังจัดสถานที่เพื่อรองรับการใช้บริการของคณาจารย์และนิสิตด้วยบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ โดยจัดให้มีพื้นที่สำหรับการศึกษาเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น ห้องค้นคว้าส่วนบุคคล ห้องสัมมนากลุ่ม ซึ่งมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ครบครันที่ผู้ใช้บริการสามารถนำเสนอข้อมูลเพื่อการอภิปรายได้ สำนักหอสมุดได้จัดทำห้องฉายภาพยนตร์สามมิติ ห้องศึกษามัลติมีเดียแบบกลุ่ม และห้องเฉพาะบุคคล ห้องอ่านหนังสือโซนเงียบ อีกทั้งยังมีห้องที่เรียกว่า “Reading Room Café” ซึ่งให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และห้องสำหรับอ่านหนังสือที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังมีพื้นที่สำหรับการศึกษาเรียนรู้อีกหลากหลายรูปแบบให้นิสิตและคณาจารย์เลือกใช้บริการได้ตามอัธยาศัย เช่น ศูนย์จีนศึกษา มุมวรรณกรรมเด็ก มุม IPAD มุม E-Magazine โดยทุกพื้นที่ของห้องสมุดบริการด้วยไวไฟที่มีประสิทธิภาพความเร็วสูงสุด ทั้งนี้การใช้ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม นิสิตสามารถทำการจองได้ทางออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ www.lib.buu.ac.th

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นสถานที่และแหล่งรวบรวมองค์ความรู้อันเป็นขุมทรัพย์ทางปัญญาของทั้งอาจารย์ นิสิต บุคลากร นักวิจัย ประชาชนทั่วไป เนื่องจากเป็นแหล่งรวบรวมหนังสือในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย โดยมีประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุด คือ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เปิดบริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 เมื่อสมัยยังเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน โดยใช้ห้องเลขที่ 203 ในอาคารเรียนของวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน ต่อมาในปี พ.ศ. 2499 ห้องสมุดได้ย้ายมาอยู่อาคารอำนวยการ โดยใช้ห้องชั้นล่างของอาคารเป็นที่ปฏิบัติงานจนถึงปี พ.ศ. 2503 วิทยาลัยได้สร้างอาคารเรียนหลังใหม่เสร็จเรียบร้อย ห้องสมุดได้ย้ายอีกครั้งมาอยู่ในห้องโถงชั้นล่างของอาคารเรียนด้านหนึ่ง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2516 วิทยาลัยได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารหอสมุดเป็นเอกเทศ มีลักษณะเป็นอาคาร 2 ชั้น และเปิดใช้เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2516 เมื่อวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการเปลี่ยนฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน และมหาวิทยาลัยบูรพา ตามลำดับนั้น ในปีงบประมาณ 2535 – 2538

สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณสำหรับการก่อสร้างอาคารสำนักหอสมุดจำนวน 109,000,100 บาท เป็นอาคาร 7 ชั้น พื้นที่ใช้สอย 11,500 ตารางเมตร และสำนักหอสมุดได้ย้ายมา และเปิดให้บริการ ณ อาคารหลังใหม่นี้ตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2538 โดยได้รับพระกรุณาธิคุณจาก สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่ออาคาร “เทพรัตนราชสุดา” และเสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดอาคาร เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2538 ทั้งนี้ได้มีการพัฒนาทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ การปรับปรุงอาคารสถานที่และการให้บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ ด้วยการบริหารจัดการของบุคลากรและผู้บริหารเพื่อตอบสนองต่อภารกิจการสนับสนุนการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัยมาโดยลำดับอย่างต่อเนื่อง (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559)

สำหรับปรัชญา ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา คือ “ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้สู่การพัฒนสังคม

มีปณิธาน คือ “ก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการให้บริการสารสนเทศ พร้อมกับมุ่งมั่นให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ น่าเชื่อถือ ด้วยความมีมิตรไมตรี

ทางด้านสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีวิสัยทัศน์ คือ “มุ่งพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการสารสนเทศ ด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อความเป็นมาตรฐานสากล ด้วยการตั้งมั่นในค่านิยม “SERVICE” คือ S = Service mind (จิตบริการ),

E = Enthusiasm (ความกระตือรือร้น), R = Responsibility (ความรับผิดชอบ), V = Vision focus (มุ่งสู่วิสัยทัศน์), I = Integrity (จริยธรรม), C = Collaboration (ความร่วมมือ) และ E = Efficiency (ประสิทธิภาพ)

อีกทั้งมีพันธกิจ ที่สำคัญ คือ

1. สนับสนุนด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามภารกิจหลัก 6 ด้าน คือ 1) ให้การศึกษา 2) ดำเนินการและส่งเสริมงานวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี 3) ให้บริการทางวิชาการ 4) ทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และการกีฬา 5) สนับสนุนกิจกรรมของรัฐและท้องถิ่น และ 6) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม

2. สนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ด้านการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย และรองรับประชาคมอาเซียน

3. จัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย

4. จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

5. สนับสนุนการเป็นสังคมฐานความรู้ของประชาคมในมหาวิทยาลัยและสังคม

นอกจากนั้น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพายังมีภารกิจหลัก คือ

1. ให้บริการสารสนเทศในทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนและพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัยของนิสิต คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา

2. พัฒนาสำนักหอสมุดให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และห้องสมุดดิจิทัลที่ส่งเสริมการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัย (Smart Library)

3. ส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิจัยของคณาจารย์ นิสิต และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา

4. พัฒนาคุณภาพการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยใช้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ได้มีนักวิชาการเขียนไว้ ดังต่อไปนี้

ฉันท์ชนก ฝนเชย และคณะ (2562) ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติ” โดยกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ เพื่อศึกษาทัศนคติการใช้ทรัพยากรดิจิทัลของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติและเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับทัศนคติการใช้ทรัพยากรดิจิทัลของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำแนกตามอายุอาชีพ และระดับการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการภายในสำนักหอสมุดแห่งชาติจำนวน 200 คน วิเคราะห์สถิติโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One way analysis of variance (One – way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปีเป็นนักศึกษา มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติเพื่อศึกษาค้นคว้าในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ช่องทางในการเข้าถึง ใช้เว็บไซต์หอสมุดแห่งชาติ (www.nlt.go.th,th,) และใช้หนังสือหมวดหมู่ทั่วไป การเปรียบเทียบทัศนคติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีทัศนคติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกันหมดทุกด้าน ส่วนระดับการศึกษามีทัศนคติแต่ละด้านไม่แตกต่าง

ปชัญญะ ฐานันตะ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ปรัชญาได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิต ต่อการใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 150 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า นิสิตพึงพอใจต่อการรับบริการด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ ผู้ให้บริการ สถานที่, สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตาม การค้นหาหนังสือ วิทยานิพนธ์บนชั้นค่อนข้างหายาก ช่วงระยะเวลาในการให้บริการค่อนข้างจำกัด และจำนวนคอมพิวเตอร์ให้บริการไม่พอเพียงต่อการสืบค้นข้อมูล ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดได้ดียิ่งขึ้น

นิภาพร ก่ำคำ (2558) ศึกษาเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้” โดยกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่

โจ้ปีการศึกษา 2558 และเพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด ตั้งแต่เดือนมีนาคม – เดือนกรกฎาคม 2558 ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากสังกัดคณะบริหารธุรกิจ มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 38.65 รองลงมาคือ คณะผลิตกรรมการเกษตร จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.41 และรองลงมาคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 11.92 โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ประกอบด้วย นักศึกษาปริญญาเอก นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาตรีอาจารย์บุคลากร และบุคคลภายนอก จำนวน 411 คน และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.05 ทั้งนี้สามารถแบ่งเป็น ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ด้านปริมาณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ด้านความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ด้านปริมาณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) และทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ด้านความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91)

อริศรา สิงห์ปัน และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี 2558” งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ปี 2558 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดต่อไป ในการวิจัยได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากนักศึกษา ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษาปริญญาเอก ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาที่เข้ามาใช้ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 400 คน และข้อมูลที่ได้จากคำถามแบบประมาณค่า นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ ใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด และนักศึกษามีความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและเพื่อทำรายงานประกอบการเรียนมากที่สุด โดยเฉลี่ยนักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง ในเวลา 13.00 – 16.30 น. วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจำนวนสูงสุดคือ สืบค้นสารสนเทศด้วยการสืบค้น Web OPac โดยนักศึกษามีความสนใจที่จะใช้หนังสือตำราประกอบการเรียนทั่วไปมากที่สุด และมีความต้องการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ประเภทอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูล

ออนไลน์ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามนักศึกษาเห็นว่า โดยภาพรวมปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์ และประเภททรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย รวมถึงปัญหาของการบริการ อยู่ในระดับน้อย แต่นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

เอมอร พิทยายน (2557) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลัยราชสุดา” โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการที่ให้ด้านห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านทักษะการรู้สารสนเทศ และศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้ห้องสมุดรวมถึงความต้องการพัฒนาห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ของผู้ใช้บริการ ประชากรที่ใช้บริการ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มนักศึกษาร้อยละ 66 กลุ่มอาจารย์และบุคลากร ร้อยละ 34 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ปีการศึกษา 2556 ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยส่วนใหญ่ พึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ในขณะที่ความต้องการพัฒนาบริการของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ของกลุ่มอาจารย์และบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนักศึกษา พบว่า แตกต่างกันทุกด้าน โดยอาจารย์และบุคลากรต้องการพัฒนาบริการทุกด้านเพื่อมุ่งเน้นการทำวิจัยและการปฏิบัติงาน บุคลากรห้องสมุดควรทำงานร่วมมือกับอาจารย์และนักวิจัย ช่วยสนับสนุนด้านข้อมูลสารสนเทศ ในขณะที่นักศึกษาต้องการพัฒนาบริการที่เน้นให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการด้วยการ ใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และการสนับสนุนจากบุคลากรห้องสมุดในบทบาทของเพื่อนช่วยเพื่อน

บรรจง พลไชย (2554) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม” ผู้ศึกษากำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2552 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาพยาบาล จำนวน 231 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 231 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์ และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากร

อุฬาริน เฉยศิริ (2553) ศึกษาเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบฉบับเต็มของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นผู้ใช้ภายในมหาวิทยาลัย มีสถานภาพเป็นนิสิต มีการศึกษาระดับปริญญาโท, ปริญญาเอก สังกัดอยู่ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มากที่สุด และมีความถี่ในการเข้าใช้ 2 – 5 ครั้ง ในรอบระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา 2. การใช้ฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบฉบับเต็มของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์ของห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลคือทำเพื่อวิทยานิพนธ์ มีวิธีการสืบค้นข้อมูลจากคำอธิบายวิธีใช้จากหน้าจอ ประเภทของข้อมูลที่ต้องการคือ วิทยานิพนธ์ และค้นข้อมูลปีปัจจุบัน- ข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี ใช้ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลมากกว่า 60 นาที ช่วงเวลาในการสืบค้น เวลา 12.01 – 18.00 น. และใช้วิธีการในการจัดเก็บข้อมูลโดยจัดเก็บลงใน Handy Drive, Flash Drive ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีการกลับมาใช้ฐานข้อมูลและมีความต้องการรูปแบบที่เป็นดิจิทัล 3. ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบฉบับเต็ม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ฐานข้อมูลมีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการทำงาน และสามารถสืบค้นข้อมูลเอกสารฉบับเต็มทั้งปีปัจจุบันและปีย้อนหลังได้ 4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบฉบับเต็ม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน มีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา อยู่ในระดับปานกลาง 5. การเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูล พบว่า ประเภทของผู้ใช้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลโดยรวมแตกต่างกัน

วงเดือน เจริญ (2553) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือบริการหนังสือจองและบริการยืม – คืน 2. เปรียบเทียบความพึง

พอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 3. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน 5 ด้าน ยกเว้น บริการหนังสือจอง บริการหนังสืออ้างอิงและบริการรับฝากของ ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน 4. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจบริการทุกด้านในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน และนิสิตมีความพึงพอใจและความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน

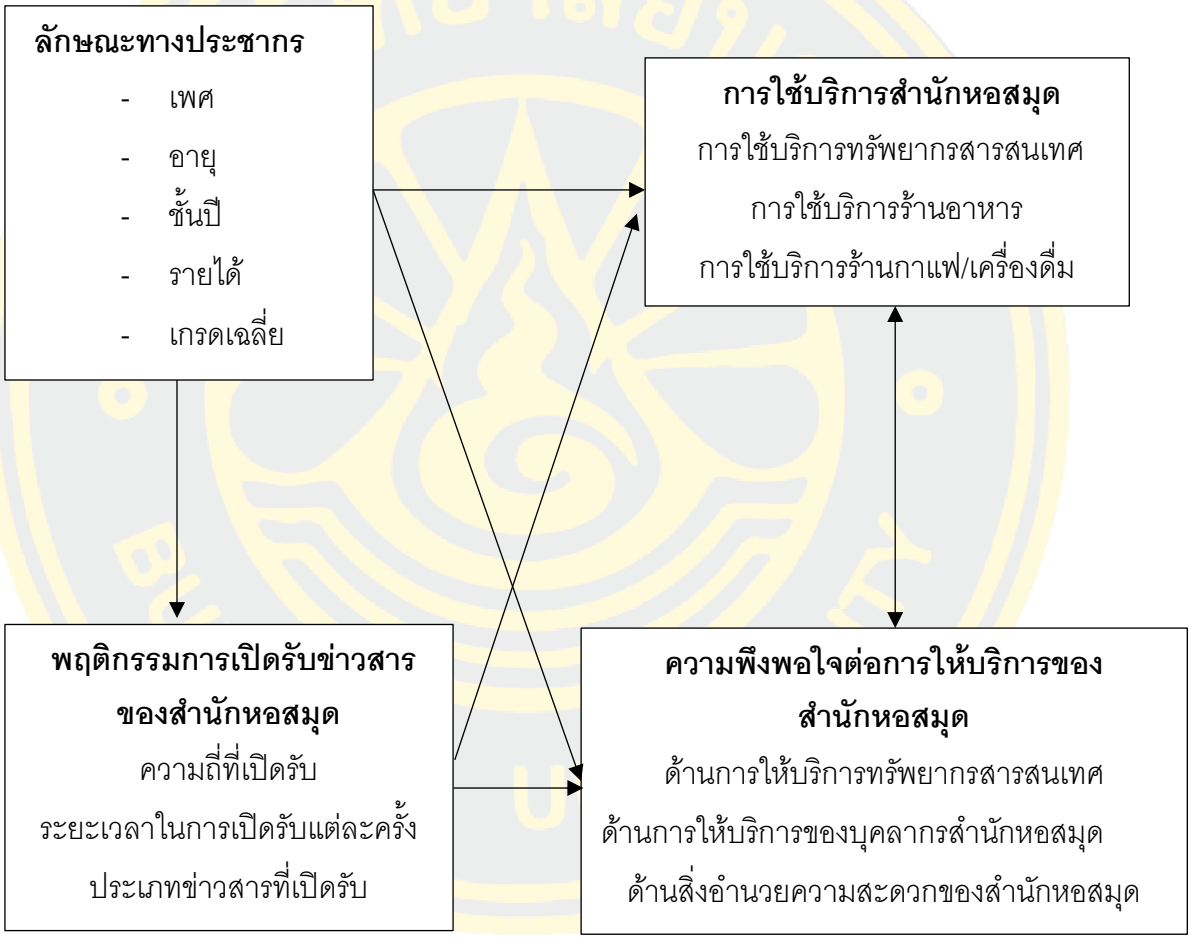
บุญมา ไชยะสิทธิวง (2552) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว วิทยาเขตดงโดก” ผู้ศึกษากำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้เพื่อศึกษาสภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในหอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว วิทยาเขตดงโดกในด้านวัตถุประสงค์การใช้ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ และเพื่อศึกษาปัญหา และความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า ด้านสภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อทำรายงานที่อาจารย์มอบหมาย (ร้อยละ 71.1) ประเภททรัพยากรสารสนเทศทที่ใช้ คือ ทรัพยากรตีพิมพ์ประเภทหนังสือ ตำราวิชาการประกอบการเรียน (ร้อยละ 79.3) วิธีการที่นักศึกษาใช้สืบค้นสารสนเทศ คือ เดินดูที่ชั้น (ร้อยละ 68.8) นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศสัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง (ร้อยละ 43.1) ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ ภาษาลาว (ร้อยละ 92.9) รองลงมา คือ ภาษาไทย (ร้อยละ 70.8) ด้านปัญหาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภททรัพยากรตีพิมพ์เป็นปัญหาในระดับมากในเรื่อง วารสารเล่มใหม่ออกให้บริการช้า ทรัพยากรตีพิมพ์มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการค้นคว้า ปัญหาด้านทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ที่เป็นปัญหาในระดับมาก คือมีจำนวนน้อยเกินไป ปัญหาด้านบริการที่เป็นปัญหาในระดับมาก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเตอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ ปัญหาด้านขอระเบียบบังคับที่มีปัญหาในระดับมาก คือ ประเภทหนังสืออ้างอิงยืมออกไม่ได้ และระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นเกินไปปัญหาที่

นักศึกษาเป็นปัญหาในระดับมาก คือ นักศึกษาขาดทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ ขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่กล้าขอคำแนะนำจากผู้ใช้บริการ และไม่รู้วิธีการใช้เครื่องมือสืบค้น ด้านความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่อไปนี้ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และซีดี เทปเสียง ส่วนประเภทของบริการที่ต้องการให้มีเพิ่มเติมคือ บริการอินเทอร์เน็ต คำแนะนำที่นักศึกษาต้องการ คือ ต้องการคำแนะนำในเรื่อง การค้นหาทรัพยากรในห้องสมุด และต้องการคำแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาของงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็น กรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรายละเอียดวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็นกลุ่มสาขาวิชา 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 14,939 คน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 6,472 คน และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 4,342 คน รวมทั้งสิ้น 25,753 คน (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2563) ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 แสดงจำนวนนิสิตจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ	กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	นิสิตรวมทั้งหมด
14,939	4,342	6,472	25,753

การสุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) และกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5 % โดยมีสูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้มาจากจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 0.5 จึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตรทางสถิติ ซึ่งมีวิธีการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม

N = จำนวนประชากร เท่ากับ 28,204 คน

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเท่ากับ .05

แทนค่าในสมการ

$$n = \frac{25,753}{1 + (25,753)(.05)^2}$$

$$= 395.88$$

จากการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตร ได้จำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า 396 คน

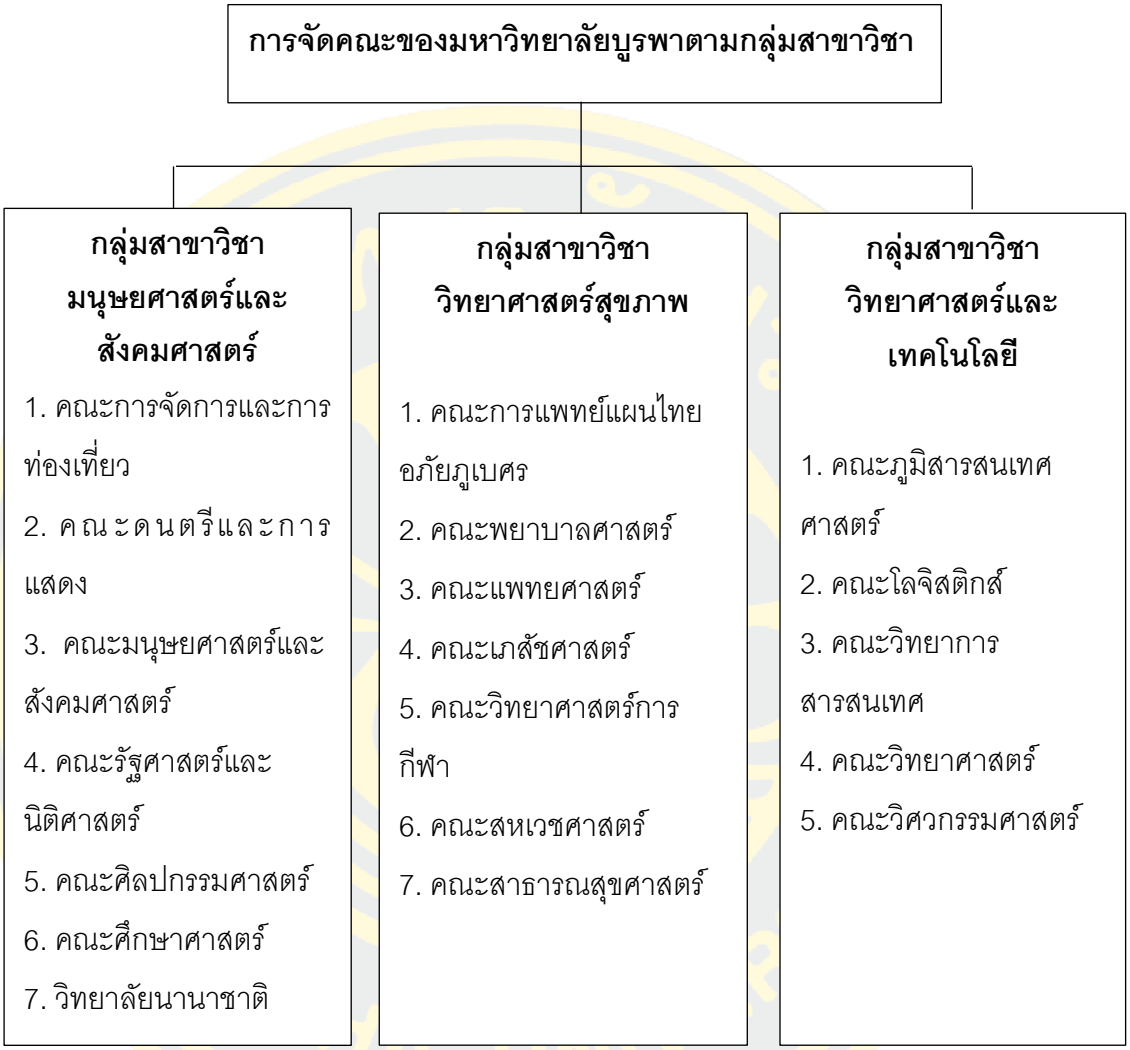
วิธีการสุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน ผู้วิจัยจะทำการแบ่งตาม กลุ่มสาขาวิชา 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2561)

ผู้วิจัยมีขั้นตอนและรายละเอียดการสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multiple Stage Sampling) ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยแบ่งตามกลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2561) ดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 วิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling)



ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งตามกลุ่มสาขาวิชาทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา แล้วคำนวณขนาดของตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 396 คน ตามสัดส่วนของนิสิตในแต่ละกลุ่มสาขาวิชา ดังภาพที่ 4

ภาพที่ 4 การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

กลุ่มสาขาวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยบูรพา	จำนวนนิสิต (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	14,939	197
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6,472	149
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	4,342	54
รวมทั้งหมด	25,753	400

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่คำนวณไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย คำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด ในส่วนของคำถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา รายได้ต่อเดือน เกรดเฉลี่ยสะสม และกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย ช่องทางในการเปิดรับข่าวสาร ประเภทข่าวสารที่เปิดรับ เครื่องมือที่ใช้เปิดรับ ความถี่ที่เปิดรับ และระยะเวลาที่เปิดรับ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ การใช้บริการห้องอาหาร การใช้บริการร้านกาแฟ, เครื่องดื่ม โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

การใช้บริการ 9 – 10 ครั้งขึ้นไป หมายถึง บ่อยที่สุด
การใช้บริการ 7 – 8 ครั้ง หมายถึง บ่อย
การใช้บริการ 5 – 6 ครั้ง หมายถึง ปานกลาง
การใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง หมายถึง น้อย
การใช้บริการ 0 – 2 ครั้ง หมายถึง น้อยที่สุด

ทั้งนี้ คำถามจะเป็นแบบ Rating Scale 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่นิสิตมีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด ความพึงพอใจต่อการให้บริการบุคลากรสำนักหอสมุด โดยคำถามจะเป็นแบบ Rating Scale 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดที่เปิดให้นิสิตแสดงความคิดเห็น

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

2. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. กำหนดกรอบแนวคิดและขอบเขตในการสร้างเครื่องมือกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและกรอบแนวคิดมาทำการสร้างแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไขตามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของเครื่องมือซึ่งในที่นี้คือ แบบสอบถาม ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content – validity) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยในเบื้องต้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ บัวเผื่อน เมื่ออาจารย์ได้พิจารณาแล้วได้เสนอให้ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไข เมื่อผู้วิจัยแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปปรึกษากับผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมในงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ ได้เสนอแนะให้ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขบางประเด็น ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของท่าน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจดูอีกรอบหนึ่ง เพื่อให้มั่นใจว่าความคิดเห็นของที่ปรึกษาทั้งสองท่านสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

2. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเสนอแนะรายชื่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม อาจารย์ที่ปรึกษาได้แนะนำผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย บุคคลแรก อาจารย์ ดร.พลอยชมพู เชาวนปรีชา บุคคลที่สอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ บุคคลที่สาม อาจารย์ ดร.กังวาฬ ฟองแก้ว ทั้งนี้ ใช้เกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามเหมาะสม วัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามไม่เหมาะสม วัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

เมื่อได้ค่าคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำผลคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่า IOC จากนั้นดำเนินการปรับปรุง แก้ไข และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกข้อคำถาม คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสามารถใช้วัดความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาได้ สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงแก้ไข หลังจากแก้ไขแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์

3. เมื่อแบบสอบถามผ่านการอนุมัติจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try – out) กับนิสิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำผลที่ได้จากการทดลอง จำนวน 30 ชุด มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) ค่าความเชื่อมั่นต้องไม่ต่ำกว่า 0.75 เพื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นสูงพอหรือไม่ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

ผลปรากฏว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีค่าคะแนน 0.902 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.75 ถือได้ว่าเครื่องมือนี้มีความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการรายด้านแล้ว ปรากฏผลออกมาดังนี้

ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.925

ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.881

ด้านการให้บริการบุคลากร สำนักหอสมุด ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.912

ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างดังที่ระบุไว้ จำนวน 400 ชุด หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้ง 400 ชุด มาได้แล้ว ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการใช้แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตามวิธีการสุ่มตัวอย่างที่กล่าวไว้ข้างต้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับนิสิตระดับปริญญาตรี ดังนี้

1.1 ดำเนินการยื่นขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ไปยังหน่วยงานกองวิจัยและนวัตกรรม เพื่อให้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.2 ผู้วิจัยดำเนินการส่งจดหมายขอความอนุเคราะห์จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อขอเข้าไปแจกแบบสอบถามให้นิสิตแต่ละคณะ

1.3 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้นิสิตที่ใช้บริการสำนักหอสมุด อธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย อธิบายแบบสอบถามให้เข้าใจ และขอความร่วมมือให้ตอบแบบสอบถาม ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10 – 15 นาที จากนั้นผู้วิจัยรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าจากแหล่งค้นคว้าข้อมูล เช่น ตำรา หนังสือ วารสารสิ่งพิมพ์ เอกสารทางวิชาการ เอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือเอกสารที่ได้มีการเก็บข้อมูลไว้แล้ว และการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตตลอดจนงานวิจัยอื่น ๆ เพื่อนำมาเขียนแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 ชุด มาบันทึกในโปรแกรม Excel เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ชั้นปีการศึกษา รายได้ต่อเดือน เกรดเฉลี่ยสะสม กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ นำเสนอในรูปตาราง พร้อมการบรรยาย โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระที่ศึกษา

2. วิเคราะห์การเปิดรับข่าวสารการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ นำเสนอในรูปตาราง พร้อมการบรรยาย

3. วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุดและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยนำเสนอในรูปตาราง พร้อมการบรรยาย

4. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุดและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามลักษณะทางประชากร โดยใช้สถิติ t - Test, F- Test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ Pearson product – moment correlation (r) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การนำเสนอข้อมูลงานวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้เรียงลำดับการนำเสนอ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 บท พร้อมภาคผนวก ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ภายหลังการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจัดแบ่งหมวดหมู่และเรียบเรียงเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาและนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

บทที่ 4 นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบตารางที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ

บทที่ 5 การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย ตั้งข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการวิจัย

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการและความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพาที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาบูรพา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตในระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยบูรพา ใช้แบบสอบถามในการสำรวจจำนวน 400 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลทางสถิติ และทดสอบสมมติฐานการวิจัย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จนกระทั่งได้เป็นผลการวิจัย โดยใช้สัญลักษณ์และมีการลำดับการแสดงผลวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

SD หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

χ^2 หมายถึง ค่าสถิติไค – สแควร์ (chi – square)

Df หมายถึง ค่าองศาเสรี (degree of freedom)

F หมายถึง ค่าสถิติ F (F – Test)

p – value หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรของนิสิต

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	175	43.70
หญิง	192	48.00
เพศทางเลือก	33	8.30
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 1 พบว่า นิสิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 และเพศทางเลือก จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 19	93	23.20
20	140	35.00
21	108	27.00
มากกว่า 22	59	14.80
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 2 พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมามีอายุ 21 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ถัดมามีอายุน้อยกว่า 19 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 และมีอายุมากกว่า 22 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	78	19.50
ชั้นปีที่ 2	162	40.50
ชั้นปีที่ 3	95	23.70
สูงกว่า 4	65	16.30
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 3 พบว่า นิสิตส่วนใหญ่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 2 จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมากำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 ถัดมากำลังศึกษาในชั้นปีที่ 1 จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และกำลังศึกษาสูงกว่าชั้นปีการศึกษาที่ 4 จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท)	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ไม่เกิน 10,000	326	81.50
มากกว่า 10,000	74	18.50
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4 พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทจำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมามีรายได้มากกว่า 10,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ย

เกรดเฉลี่ย	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า 3.00	99	24.80
3.00 – 3.50	211	52.80
3.51 – 4.00	90	22.40
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 5 พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.00 – 3.50 มากที่สุด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมามีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 3.00 จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และมีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.00 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา

กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	197	49.30
วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	149	37.30
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	54	13.40
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 6 พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 รองลงมาศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านช่องทางของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ช่องทางในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Website (www.lib.buu.ac.th)	212	53.00	188	47.00
Facebook สำนักหอสมุด	272	68.00	128	32.00
Line @buulibrary	77	19.30	323	80.70
E-mail buulibrary@buu.ac.th	71	17.70	329	82.30
โทรศัพท์	31	7.80	369	92.30
บอร์ดประชาสัมพันธ์	82	20.50	318	79.50
โบรชัวร์ , แผ่นปลิว	19	4.80	381	95.10

จากตารางที่ 7 พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านช่องทาง Facebook สำนักหอสมุดมากที่สุด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาเปิดรับข่าวสารผ่านช่องทาง Website (www.lib.buu.ac.th) จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ลำดับที่สาม เปิดรับข่าวสารผ่านช่องทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ลำดับที่สี่ เปิดรับข่าวสารผ่านช่องทาง Line @buulibrary จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 ลำดับที่ห้า เปิดรับข่าวสารผ่านช่องทาง E-mail buulibrary@buu.ac.th จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 ลำดับที่หก เปิดรับข่าวสารผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และลำดับที่เจ็ด เปิดรับข่าวสารผ่านโบรชัวร์ , แผ่นปลิว จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่	147	36.80
ข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิง	79	19.80
ข่าวเกี่ยวกับวิธีการใช้ทรัพยากรของสำนักหอสมุด	102	25.40
ข่าวเกี่ยวกับการบริการวิชาการ	72	18.00
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 8 พบว่า นิสิตมีความสนใจข่าวสารประเภทหนังสือใหม่มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมานิสิตเปิดรับข่าวสารประเภทการใช้ทรัพยากรของสำนักหอสมุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 ลำดับที่สาม นิสิตเปิดรับข่าวสารประเภทสื่อบันเทิงของสำนักหอสมุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 และนิสิตเปิดรับข่าวสารประเภทการวิจัย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเครื่องมือที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

เครื่องมือที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมาร์ทโฟน	320	80.00
แท็บเล็ต	41	10.30
คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	17	4.30
แล็ปท็อป, โน้ตบุ๊ก	22	5.40
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 9 พบว่า นิสิตมีการใช้เครื่องมือในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผ่านสมาร์ทโฟน มากที่สุด จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือเปิดรับข่าวสารผ่านแท็บเล็ต จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ลำดับที่สาม เปิดรับข่าวสารจาก

แล็ปท็อป , โน้ตบุ๊ก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และเปิดรับข่าวสารผ่านคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในภาคการศึกษาที่ผ่านมา

จำนวนการเปิดรับข่าวสารของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ไม่เกิน 5 ครั้ง	276	69.00
6 – 10 ครั้ง	87	21.80
11 – 15 ครั้ง	14	3.40
มากกว่า 15 ครั้ง	23	5.80
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 10 พบว่า ในภาคการศึกษาที่ผ่านมา นิสิตส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่เกิน 5 ครั้ง มีจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมาเปิดรับข่าวสาร 6 – 10 ครั้ง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ลำดับที่สาม นิสิตเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดมากกว่า 15 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักหอสุด 11 – 15 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 นาที	176	44.00
6 – 10 นาที	114	28.50
11 – 15 นาที	25	6.30
มากกว่า 15 นาที	85	21.20
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 11 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ใช้ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา น้อยกว่า 5 นาที ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ เปิดรับข่าวสาร 6 – 10 นาที จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 ลำดับที่สาม นิสิตเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักหอสมุด มากกว่า 15 นาที จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และเปิดรับข่าวสารราว 11 – 15 นาที จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 12 แสดงการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด ของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา

การใช้บริการสารสนเทศ	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	> 20 ครั้ง	16-20 ครั้ง	11-15 ครั้ง	6-10 ครั้ง	ไม่เกิน 5 ครั้ง			
	จำนวน (ร้อยละ)							
1. ใช้บริการยืม-คืนหนังสือ, ตำราวิชาการ, งานวิจัย	83 (20.80)	157 (39.30)	81 (20.30)	30 (7.50)	49 (12.30)	3.49	1.246	ปานกลาง
2. ใช้บริการยืม-คืนหนังสือนวนิยาย	77 (15.80)	129 (32.30)	99 (24.80)	34 (8.50)	63 (15.80)	3.30	1.305	ปานกลาง
3. ใช้บริการฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (Web OPAC)	76 (19.00)	148 (37.50)	176 (44.00)	0 (0)	0 (0)	3.75	.754	บ่อย
4. ใช้บริการฐานข้อมูล E-book, E-Journal	65 (16.30)	150 (37.50)	185 (46.30)	0 (0)	0 (0)	3.70	.732	บ่อย
5. ใช้บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์, วิจัย	65 (16.30)	154 (38.50)	181 (45.30)	0 (0)	0 (0)	3.71	.730	บ่อย
6. ใช้บริการวิดีโอ, ซีดี ออนดีมานด์	62 (15.50)	128 (32.00)	210 (52.50)	0 (0)	0 (0)	3.63	.738	บ่อย

ตารางที่ 12 แสดงการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด ของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา (ต่อ)

การใช้บริการสารสนเทศ	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	> 20 ครั้ง	16-20 ครั้ง	11-15 ครั้ง	6-10 ครั้ง	ไม่เกิน 5 ครั้ง			
	จำนวน (ร้อยละ)							
7. ใช้บริการบทเรียนการใช้ห้องสมุด (Online Library Tutorial)	73 (18.30)	138 (34.50)	189 (47.30)	0 (0)	0 (0)	3.71	.757	บ่อย
8. ใช้บริการอ่านหนังสือพิมพ์	68 (17.00)	126 (31.50)	206 (51.50)	0 (0)	0 (0)	3.66	.753	บ่อย
9. ใช้เป็นสถานที่ประชุมกลุ่ม	82 (20.50)	154 (38.50)	164 (41.00)	0 (0)	0 (0)	3.80	.758	บ่อย
10. ใช้เป็นสถานที่ทบทวนวิชาเรียนก่อนสอบ (ติว)	99 (24.80)	137 (34.30)	164 (41.00)	0 (0)	0 (0)	3.84	.795	บ่อย
11.ใช้บริการสื่อบันเทิง (ฟังเพลง ชมภาพยนตร์)	88 (22.00)	142 (35.50)	170 (42.50)	0 (0)	0 (0)	3.80	.777	บ่อย
12.ใช้บริการสืบค้นข้อมูล	88 (22.00)	163 (40.80)	149 (41.00)	0 (0)	0 (0)	3.85	.755	บ่อย
13.ใช้บริการแผนกช่วยค้นหาหนังสือ, ให้คำแนะนำ	81 (20.30)	139 (34.80)	170 (42.50)	0 (0)	0 (0)	3.75	.770	บ่อย
14.ใช้บริการสำเนาเอกสาร	69 (17.30)	129 (32.30)	149 (37.30)	0 (0)	0 (0)	3.68	.754	บ่อย

ตารางที่ 12 แสดงการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด ของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา (ต่อ)

การใช้บริการสารสนเทศ	**บ่อยที่สุด**	**บ่อย**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	SD	**ความหมาย**
	> 20 ครั้ง	16-20 ครั้ง	11-15 ครั้ง	6-10 ครั้ง	ไม่เกิน 5 ครั้ง			
	จำนวน (ร้อยละ)							
15.ใช้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi)	101 (25.30)	132 (33.00)	167 (41.80)	0 (0)	0 (0)	3.84	.803	บ่อย
16.ใช้บริการการเปิดรับอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ปลั๊กไฟ	92 (23.00)	159 (39.80)	149 (37.30)	0 (0)	0 (0)	3.86	.764	บ่อย
	การใช้บริการสารสนเทศ					**3.71**	**.699**	**บ่อย**

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยภาพรวมอยู่ในระดับบ่อย ($\bar{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ใช้บริการการเปิดรับอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ปลั๊กไฟบ่อยที่สุด อยู่ในระดับบ่อย ($\bar{X}$ = 3.86) นอกจากนั้นยังใช้บริการสืบค้นข้อมูล, ใช้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi), ใช้เป็นสถานที่ทบทวนวิชาเรียนก่อนสอบ (ติว), ใช้เป็นสถานที่ประชุมกลุ่ม ใช้บริการสื่อบันเทิง (ฟังเพลง ชมภาพยนตร์), ใช้เป็นสถานที่ประชุมกลุ่ม, ใช้บริการฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (Web OPAC), ใช้บริการแผนกช่วยค้นหาหนังสือ , ให้คำแนะนำ, ใช้บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ , วิจัย, ใช้บริการบทเรียนการใช้ห้องสมุด (Online Library Tutorial), ใช้บริการฐานข้อมูล E-book , E-Journal, ใช้บริการสำเนาเอกสาร, ใช้บริการอ่านหนังสือพิมพ์และใช้บริการวิดีโอ , ซีดี ออนดีมานด์ อยู่ในระดับบ่อย ($\bar{X}$ = 3.86, 3.85, 3.84, 3.80, 3.75, 3.71, 3.70, 3.66 และ 3.63) ตามลำดับ

สำหรับด้านที่ใช้บริการในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ใช้บริการยืม-คืน หนังสือ , ตำราวิชาการ , งานวิจัย และ ใช้บริการยืม-คืน หนังสือนวนิยาย ($\overline{X}$ = 3.49, 3.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักหอสมุด ของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา

การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก	**บ่อยที่สุด**	**บ่อย**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\overline{X}$	SD	**ความหมาย**
	> 20 ครั้ง	16-20 ครั้ง	11-15 ครั้ง	6-10 ครั้ง	ไม่เกิน 5 ครั้ง			
	จำนวน (ร้อยละ)							
1.ใช้บริการร้านกาแฟ Cafe@Library	86 (21.50)	142 (35.50)	172 (43.00)	0 (0)	0 (0)	3.79	.755	บ่อย
2.เข้าไปรับประทานอาหารโซนห้องอาหาร	81 (21.50)	145 (36.30)	169 (42.30)	0 (0)	0 (0)	3.79	.772	บ่อย
3.ซื้อขนม, เครื่องดื่ม ร้านค้าในนักหอสมุด	77 (19.30)	154 (38.50)	169 (42.30)	0 (0)	0 (0)	3.77	.751	บ่อย
การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก						**3.78**	**.711**	**บ่อย**

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับบ่อย ($\overline{X}$ = 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ใช้บริการร้านกาแฟ Cafe@Library, เข้าไปรับประทานอาหารโซนห้องอาหาร, ซื้อขนม, เครื่องดื่ม ร้านค้าในสำนักหอสมุด อยู่ในระดับบ่อยเช่นกัน ($\overline{X}$ = 3.79, 3.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงการใช้บริการบุคลากร สำนักหอสมุด ของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา

การใช้บริการบุคลากร	**บ่อยที่สุด**	**บ่อย**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	SD	**ความหมาย**
	> 20 ครั้ง	16-20 ครั้ง	11-15 ครั้ง	6-10 ครั้ง	ไม่เกิน 5 ครั้ง			
	จำนวน (ร้อยละ)							
1.ให้บุคลากรประจำสำนักหอสมุดช่วยสืบค้นข้อมูล	53 (13.30)	124 (31.00)	223 (58.50)	0 (0)	0 (0)	3.58	.711	บ่อย
2.ให้บุคลากรประจำสำนักหอสมุดช่วยค้นหาหนังสือ	56 (14.00)	132 (33.00)	212 (53.00)	0 (0)	0 (0)	3.61	.721	บ่อย
3.ให้บุคลากรประจำสำนักหอสมุดช่วยสำเนาเอกสาร	48 (12.00)	136 (34.00)	216 (54.00)	0 (0)	0 (0)	3.58	.696	บ่อย
การใช้บริการบุคลากร						**3.59**	**.683**	**บ่อย**

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการใช้บริการบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับบ่อย ($\bar{X}$ = 3.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้ให้บุคลากรประจำสำนักหอสมุดช่วยค้นหาหนังสือ, ให้บุคลากรประจำสำนักหอสมุดช่วยสืบค้นข้อมูลและให้บุคลากรประจำสำนักหอสมุดช่วยสำเนาเอกสาร อยู่ในระดับบ่อยเช่นกัน ($\bar{X}$ = 3.61, 3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 สรุปผลรวมการใช้บริการ สำนักหอสมุด ของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา

การใช้บริการสำนักหอสมุด	$\bar{X}$	SD	**ความหมาย**
การใช้บริการระบบสารสนเทศ	3.71	.699	บ่อย
การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด	3.78	.711	บ่อย
การใช้บริการบุคลากรสำนักหอสมุด	3.59	.711	บ่อย
การใช้บริการสำนักหอสมุด (โดยรวม)	**3.69**	**.626**	**บ่อย**

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาบูรพา

ตารางที่ 16 แสดงผลรวมความพึงพอใจของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด

ความพึงพอใจด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
			จำนวน (ร้อยละ)					
1.การให้บริการยืม-คืน หนังสือ, ตำราวิชาการ, งานวิจัย	70 (17.50)	182 (45.50)	148 (37.00)	0 (0)	0 (0)	3.81	.713	มาก
2.การให้บริการยืม-คืน หนังสือนวนิยาย, การ์ตูน	72 (18.00)	159 (39.80)	169 (42.30)	0 (0)	0 (0)	3.76	738	มาก
3.การให้บริการฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (Web OPAC)	76 (19.00)	165 (41.30)	159 (39.80)	0 (0)	0 (0)	3.79	.739	มาก
4.การให้บริการฐานข้อมูล E-book, E-Journal	71 (17.80)	165 (41.30)	164 (41.00)	0 (0)	0 (0)	3.77	.731	มาก
5.การให้บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์, วิจัย	65 (16.30)	165 (41.30)	170 (42.50)	0 (0)	0 (0)	3.74	.721	มาก
6. การให้บริการวิดีโอ, ซีดี ออนดีมานด์	72 (18.00)	140 (35.00)	188 (47.00)	0 (0)	0 (0)	3.71	.753	มาก

ตารางที่ 16 แสดงผลรวมความพึงพอใจของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
			จำนวน (ร้อยละ)					
7. การให้บริการบทเรียนการใช้ห้องสมุด (Online Library Tutorial)	71 (17.80)	154 (38.50)	175 (43.80)	0 (0)	0 (0)	3.74	.741	มาก
8. การให้บริการอ่านหนังสือพิมพ์	68 (17.00)	155 (38.80)	177 (44.30)	0 (0)	0 (0)	3.73	.735	มาก
9. การให้บริการสถานที่ประชุมกลุ่ม	80 (20.00)	163 (40.80)	157 (39.30)	0 (0)	0 (0)	3.81	.746	มาก
10. การให้เป็นสถานที่ทบทวนวิชาเรียนก่อนสอบ (ติว)	90 (22.50)	160 (40.00)	150 (37.50)	0 (0)	0 (0)	3.85	.761	มาก
11. การให้บริการสื่อบันเทิง (ฟังเพลง ชมภาพยนตร์)	84 (21.00)	170 (42.50)	146 (36.50)	0 (0)	0 (0)	3.85	.743	มาก
12. การให้บริการสืบค้นข้อมูล	86 (21.50)	170 (42.50)	144 (36.00)	0 (0)	0 (0)	3.86	.745	มาก
13. การให้บริการแผนกช่วยค้นหาหนังสือ, ให้คำแนะนำ	73 (18.30)	170 (42.50)	167 (39.30)	0 (0)	0 (0)	3.79	.730	มาก

ตารางที่ 16 แสดงผลรวมความพึงพอใจของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
			จำนวน (ร้อยละ)					
14. การให้บริการสำเนาเอกสาร	72 (18.00)	151 (37.80)	177 (44.30)	0 (0)	0 (0)	3.74	.745	มาก
15. การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi)	96 (24.00)	163 (40.80)	141 (35.50)	0 (0)	0 (0)	3.89	.762	มาก
16. การให้บริการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้สำหรับผู้รับบริการ	52 (23.00)	158 (39.50)	150 (37.50)	0 (0)	0 (0)	3.86	.765	มาก
17. การให้บริการการเปิดรับอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ปลั๊กไฟ มีจำนวนเพียงพอ	82 (20.50)	180 (45.00)	138 (34.50)	0 (0)	0 (0)	3.86	.729	มาก
18. การเปิดรับอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุดมีความทันสมัยและเพียงพอ	77 (19.30)	173 (43.30)	150 (37.50)	0 (0)	0 (0)	3.82	.732	มาก

ตารางที่ 16 แสดงผลรวมความพึงพอใจของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	$\overline{X}$	SD	ความหมาย
			จำนวน (ร้อยละ)					
19. การจัดหมวดหมู่หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ มีความเป็นระเบียบ	78 (19.50)	180 (45.00)	142 (35.50)	0 (0)	0 (0)	3.84	.725	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ						3.80	.650	**มาก**

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากด้วยเช่นกันดังนี้ การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi), การให้บริการสืบค้นข้อมูล, การให้บริการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้รับบริการ, การให้บริการการเปิดรับอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ปลั๊กไฟ มีจำนวนเพียงพอ, การให้เป็นสถานที่ทบทวนวิชาเรียนก่อนสอบ (ติว), การจัดหมวดหมู่หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ มีความเป็นระเบียบ, การเปิดรับอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุดมีความทันสมัย และเพียงพอ, การให้บริการยืม-คืน หนังสือ , ตำราวิชาการ , งานวิจัย, การให้บริการสถานที่ประชุมกลุ่ม

การให้บริการฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (Web OPAC), การให้บริการแผนกช่วยค้นหาหนังสือ,ให้คำแนะนำ, การให้บริการฐานข้อมูล E-book, E-Journal, การให้บริการยืม-คืน หนังสือนวนิยาย,การ์ตูน, การให้บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์,วิจัย, การให้บริการบทเรียนการใช้ห้องสมุด (Online Library Tutorial), การให้บริการอ่านหนังสือพิมพ์และการให้บริการวิดีโอ,ซีดี ออนดีมานด์ ($\overline{X}$ = 3.89, 3.86, 3.85, 3.84, 3.82, 3.81, 3.79, 3.77, 3.76, 3.74, 3.73 และ 3.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงผลรวมความพึงพอใจของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด

ความพึงพอใจด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	จำนวน (ร้อยละ)							
1. ร้านกาแฟ Cafe@Library มีความทันสมัยบรรยากาศดี	76 (19.00)	178 (44.50)	146 (36.50)	0 (0)	0 (0)	3.83	.725	มาก
2. เครื่องดื่ม ร้าน Cafe@Library มีราคาเหมาะสม	78 (19.50)	158 (39.50)	164 (41.00)	0 (0)	0 (0)	3.79	.748	มาก
3. เครื่องดื่ม ร้าน Cafe@Library มีรสชาติดี	74 (18.50)	163 (40.80)	163 (40.80)	0 (0)	0 (0)	3.78	.739	มาก
4. อาหารที่ขายในโซนห้องอาหารมีหลากหลาย	66 (16.50)	150 (37.50)	184 (46.00)	0 (0)	0 (0)	3.71	.734	มาก
5. อาหารที่ขายในโซนห้องอาหารมีรสชาติอร่อย	73 (18.30)	135 (33.80)	192 (48.00)	0 (0)	0 (0)	3.70	.759	มาก
6. อาหารที่ขายในโซนห้องอาหารมีราคาเหมาะสม	73 (18.30)	166 (41.50)	161 (40.30)	0 (0)	0 (0)	3.78	.733	มาก

ตารางที่ 17 แสดงผลรวมความพึงพอใจของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	$\overline{X}$	SD	ความหมาย
			จำนวน (ร้อยละ)					
7. มีเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการเพียงพอ	65 (16.30)	153 (38.30)	182 (45.50)	0 (0)	0 (0)	3.71	.730	มาก
8. ราคาการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม	69 (17.30)	151 (37.80)	180 (45.00)	0 (0)	0 (0)	3.72	.740	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก						3.75	.674	**มาก**

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากด้วยเช่นกันดังนี้ การให้บริการร้านกาแฟ Cafe@Library มีความทันสมัย บรรยากาศดี, การให้บริการเครื่องดื่ม ร้าน Cafe@Library มีราคาเหมาะสม, เครื่องดื่ม ร้าน Cafe@Library มีรสชาติดี, อาหารที่ขายในโซนห้องอาหารมีราคาเหมาะสม, ราคาการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม, อาหารที่ขายในโซนห้องอาหารมีหลากหลาย, มีเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการเพียงพอและอาหารที่ขายในโซนห้องอาหารมีรสชาติอร่อย ($\overline{X}$ = 3.83, 3.79, 3.78, 3.72, 3.71, และ 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงผลรวมความพึงพอใจของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร สำนักหอสมุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	จำนวน (ร้อยละ)							
1. บุคลากรประจำสำนักหอสมุดให้บริการอย่างสุภาพ	77 (19.30)	160 (40.00)	163 (40.80)	0 (0)	0 (0)	3.79	.745	มาก
2. บุคลากรประจำสำนักหอสมุดกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	80 (20.00)	159 (39.80)	161 (40.30)	0 (0)	0 (0)	3.80	.750	มาก
3. บุคลากรประจำสำนักหอสมุดให้บริการอาจารย์ บุคลากร นิสิต อย่างเท่าเทียม	87 (21.80)	152 (38.00)	161 (40.30)	0 (0)	0 (0)	3.82	.766	มาก
4. บุคลากรประจำร้านกาแฟ Cafe@Library ให้บริการอย่างสุภาพ	85 (21.30)	173 (43.30)	142 (35.50)	0 (0)	0 (0)	3.86	.741	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากร						3.81	.695	**มาก**

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากด้วยเช่นกันดังนี้ บุคลากรประจำร้านกาแฟ Cafe@Library ให้บริการอย่างสุภาพ บุคลากรประจำสำนักหอสมุดให้บริการอาจารย์ บุคลากร นิสิต อย่างเท่าเทียม, บุคลากรประจำสำนักหอสมุดกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการและบุคลากรประจำสำนักหอสมุดให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}$ = 3.86, 3.82, 3.80, และ 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงผลรวมความพึงพอใจของนิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด	$\bar{X}$	SD	**ความหมาย**
ความพึงพอใจด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	3.80	.650	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	.674	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากร	3.81	.695	มาก
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด (โดยรวม)	**3.79**	**.628**	**มาก**

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศมีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 20 จำนวน ร้อยละของประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามเพศและค่าสถิติไค-สแควร์

เพศ	**ประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา**				**รวม**	χ^2	p-value
	ข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่	**ข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิง**	**ข่าวเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุด**	**ข่าวเกี่ยวกับการวิจัย**			
ชาย	75	32	40	28	175	11.531	.073
	(42.90)	(18.30)	(22.90)	(16.00)	(100.00)		
หญิง	67	36	53	36	192		
	(34.90)	(18.80)	(27.60)	(18.30)	(100.00)		
เพศทางเลือก	5	11	9	8	33		
	(15.20)	(33.30)	(27.30)	(24.20)	(100)		
รวม	**147**	**79**	**102**	**72**	**400**		
	(36.80)	**(19.80)**	**(25.50)**	**(18.00)**	**(100.00)**		

จากตารางที่ 20 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์เท่ากับ 11.531 ค่า p – value เท่ากับ .073 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเพศมีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานข้อที่ 1.2 เพศมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 21 จำนวน ร้อยละของความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามเพศและค่าสถิติไค-สแควร์

เพศ	**ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ครั้ง)**				**รวม**	χ^2	p-value
	น้อยกว่า 5	**6 – 10**	**11 – 15**	**มากกว่า 15**			
ชาย	177	40	3	15	175	11.401	.077
	(66.90)	(22.90)	(1.70)	(8.60)	(100.00)		
หญิง	137	38	11	6	192		
	(71.40)	(19.80)	(5.70)	(3.10)	(100.00)		
เพศทางเลือก	22	9	0	2	33		
	(75.80)	(12.10)	(0)	(6.10)	(100)		
รวม	**276**	**87**	**14**	**23**	**400**		
	(69.00)	**(21.80)**	**(3.50)**	**(5.80)**	**(100.00)**		

จากตารางที่ 21 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถีในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์เท่ากับ 11.401 ค่า p – value เท่ากับ .077 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานข้อที่ 1.3 เพศมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 22 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามเพศและค่าสถิติไค-สแควร์

เพศ	**ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (นาที)**				**รวม**	χ^2	p-value
	น้อยกว่า 5	**6 – 10**	**11 – 15**	**มากกว่า 15**			
ชาย	81	49	10	35	175	4.470	.613
	(46.30)	(28.00)	(5.70)	(20.00)	(100.00)		
หญิง	78	54	14	46	192		
	(40.60)	(28.10)	(7.30)	(24.00)	(100.00)		
เพศทางเลือก	17	11	1	4	33		
	(51.10)	(33.30)	(3.00)	(12.10)	(100)		
รวม	**176**	**114**	**25**	**85**	**400**		
	(44.00)	**(28.50)**	**(6.30)**	**(21.30)**	**(100.00)**		

จากตารางที่ 23 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 4.470 ค่า p – value เท่ากับ .613 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเพศมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 อายุมีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 23 จำนวน ร้อยละของประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับ จำแนกตามอายุและค่าสถิติไค-สแควร์

อายุ	ประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา				รวม	χ^2	p-value
	ข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่	ข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิง	ข่าวเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	ข่าวเกี่ยวกับการวิจัย			
ต่ำกว่า 19 ปี	41	20	26	6	93	31.986**	<.001
	(41.10)	(21.50)	(28.00)	(6.50)	(100.00)		
20 ปี	50	34	37	19	140		
	(35.70)	(24.30)	(26.40)	(13.60)	(100.00)		
21 ปี	40	19	25	24	108		
	(37.00)	(17.60)	(23.10)	(22.20)	(100.00)		
สูงกว่า 22 ปี	16	6	14	23	59		
	(27.10)	(10.20)	(23.70)	(39.00)	(100.00)		
รวม	**147**	**79**	**102**	**72**	**400**		
	(36.80)	**(19.80)**	**(25.50)**	**(18.00)**	**(100.00)**		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 23 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์เท่ากับ 31.986 ค่า p – value < .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าอายุมีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยนิสิตที่อายุต่ำกว่า 19 ปี มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือใหม่และข่าวเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด ในขณะเดียวกันนิสิตที่มีอายุ 20 ปี มีการเปิดรับข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิงมากที่สุดและนิสิตที่มีอายุมากกว่า 22 ปี เปิดรับข่าวเกี่ยวกับการวิจัยมากที่สุด

สมมติฐานข้อที่ 1.5 อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละของความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามอายุและค่าสถิติไค-สแควร์

อายุ	**ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ครั้ง)**				**รวม**	χ^2	p-value
	น้อยกว่า 5	**6 – 10**	**11 – 15**	**มากกว่า 15**			
ต่ำกว่า 19 ปี	62	25	3	3	93	27.066**	<.001
	(66.70)	(26.90)	(3.20)	(3.20)	(100.00)		
20 ปี	96	36	4	4	140		
	(68.60)	(25.70)	(2.90)	(2.90)	(100.00)		
21 ปี	80	15	7	6	108		
	(74.10)	(13.90)	(6.50)	(5.60)	(100.00)		
สูงกว่า 22 ปี	38	11	0	10	59		
	(64.40)	(18.60)	(0)	(16.90)	(100.00)		
รวม	**276**	**87**	**14**	**23**	**400**		
	(69.00)	**(21.80)**	**(3.50)**	**(5.80)**	**(100.00)**		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 24 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์เท่ากับ 27.066 ค่า p – value <.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึง

ยอมรับสมมติฐานที่ว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยนิสิตที่อายุ 21 ปี มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดไม่เกินหรือเท่ากับ 5 ครั้ง สำหรับนิสิตอายุต่ำกว่า 19 ปี มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด ระหว่าง 6 – 10 ครั้ง ในขณะที่ นิสิตอายุมากกว่า 22 ปี มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มากกว่า 15 ครั้งและนิสิตอายุ 21 ปี มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด ระหว่าง 11 – 15 ครั้ง

สมมติฐานข้อที่ 1.6 อายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 25 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามอายุและค่าสถิติไค-สแควร์

อายุ	**ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (นาที)**				**รวม**	χ^2	p-value
	น้อยกว่า 5	**6 – 10**	**11 – 15**	**มากกว่า 15**			
ต่ำกว่า 19 ปี	34	38	6	15	93	18.081*	<.034
	(36.60)	(40.90)	(6.50)	(16.10)	(100.00)		
20 ปี	61	38	11	30	140		
	(43.60)	(27.10)	(7.90)	(21.40)	(100.00)		
21 ปี	47	28	8	25	108		
	(43.50)	(25.90)	(7.40)	(23.10)	(100.00)		
สูงกว่า 22 ปี	34	10	0	15	59		
	(57.60)	(16.90)	(0)	(25.40)	(100.00)		
รวม	**176**	**114**	**25**	**85**	**400**		
	(44.00)	**(28.50)**	**(6.30)**	**(21.30)**	**(100.00)**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 18.810 ค่า p – value เท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าอายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยนิสิตที่มีอายุสูงกว่า 22 ปี มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดน้อยกว่า 5 นาที สำหรับนิสิตที่มีมีอายุ ต่ำกว่า 19 ปี มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด ระหว่าง 6 – 10 นาที ในขณะที่นิสิตที่มีอายุ 20 ปี มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด ระหว่าง 11 – 15 นาที สำหรับนิสิตที่มีอายุสูงกว่า 22 ปี มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มากกว่า 15 นาที

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ชั้นปีการศึกษามีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 26 จำนวน ร้อยละของประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและค่าสถิติไค-สแควร์

ชั้นปีที่ศึกษา	**ประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา**				**รวม**	χ^2	p-value
	ข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่	**ข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิง**	**ข่าวเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุด**	**ข่าวเกี่ยวกับการวิจัย**			
ชั้นปีที่ 1	35	20	18	5	78	31.688**	<.001
	(44.90)	(25.60)	(23.10)	(6.40)	(100.00)		
ชั้นปีที่ 2	61	30	48	23	162		
	(37.70)	(18.50)	(29.60)	(14.20)	(100.00)		
ชั้นปีที่ 3	37	17	22	19	95		
	(38.90)	(17.90)	(23.20)	(20.00)	(100.00)		
สูงกว่าชั้นปีที่ 4	14	12	14	25	65		
	(21.50)	(18.50)	(21.50)	(38.50)	(100.00)		
รวม	**147**	**79**	**102**	**72**	**400**		
	(36.80)	**(19.80)**	**(25.50)**	**(18.00)**	**(100.00)**		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 26 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีการศึกษากับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 31.688 ค่า p – value เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่าชั้นปีการศึกษามีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าชั้นปีการศึกษามีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยชั้นปีที่ 1 เปิดรับข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่และข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิง สำหรับชั้นปีที่ 2 เปิดรับข่าวเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ในขณะที่สูงกว่าหรือเท่ากับชั้นปีที่ 4 เปิดรับข่าวเกี่ยวกับการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.8 ชั้นปีการศึกษามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 27 จำนวน ร้อยละของความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและค่าสถิติไค-สแควร์

ชั้นปีที่ศึกษา	**ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ครั้ง)**				**รวม**	χ^2	p-value
	น้อยกว่า 5	**6 – 10**	**11 – 15**	**มากกว่า 15**			
ชั้นปีที่ 1	55 (70.50)	19 (24.40)	2 (2.60)	2 (2.60)	78 (100.00)	16.902*	.050
ชั้นปีที่ 2	114 (70.40)	38 (23.50)	5 (3.10)	5 (3.10)	162 (100.00)		
ชั้นปีที่ 3	67 (70.50)	17 (17.90)	5 (5.30)	6 (6.30)	95 (100.00)		
สูงกว่าชั้นปีที่ 4	40 (61.50)	13 (20.00)	2 (3.10)	10 (15.40)	65 (100.00)		
รวม	**276 (69.00)**	**87 (21.80)**	**14 (3.50)**	**23 (5.80)**	**400 (100.00)**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีการศึกษากับความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 16.902 ค่า p – value เท่ากับ .050 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าชั้นปีการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับ

ข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าชั้นปีมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยนิสิตที่ศึกษาในชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 3 ใช้ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา น้อยกว่า 5 ครั้ง นิสิตชั้นปีที่ 1 ใช้ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่าง 6 – 10 ครั้ง นิสิตชั้นปีที่ 3 ใช้ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่าง 11 – 15 ครั้ง และนิสิตที่ศึกษาสูงกว่าชั้นปีที่ 4 ใช้ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มากกว่า 15 ครั้ง

สมมติฐานข้อที่ 1.9 ชั้นปีการศึกษามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 28 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและค่าสถิติไค-สแควร์

ชั้นปีที่ศึกษา	**ระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (นาที)**				**รวม**	χ^2	p-value
	น้อยกว่า 5	**6 – 10**	**11 – 15**	**มากกว่า 15**			
ชั้นปีที่ 1	33 (42.30)	32 (41.00)	2 (2.60)	11 (14.10)	78 (100.00)	16.454	.058
ชั้นปีที่ 2	70 (43.20)	46 (28.40)	14 (8.60)	32 (19.80)	162 (100.00)		
ชั้นปีที่ 3	47 (49.50)	22 (23.20)	5 (5.30)	21 (22.10)	95 (100.00)		
สูงกว่าชั้นปีที่ 4	26 (40.00)	14 (21.50)	4 (6.20)	21 (32.30)	65 (100.00)		
รวม	**176 (44.00)**	**114 (28.50)**	**25 (6.30)**	**85 (21.30)**	**400 (100.00)**		

จากตารางที่ 28 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีการศึกษากับระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์

ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 16.454 ค่า p – value เท่ากับ .058 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าชั้นปีการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าชั้นปีมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานข้อที่ 1.10 รายได้มีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 29 จำนวน ร้อยละของประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับ จำแนกตามรายได้และค่าสถิติไค-สแควร์

รายได้ (บาท)	**ประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา**				**รวม**	χ^2	p-value
	ข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่	**ข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิง**	**ข่าวเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุด**	**ข่าวเกี่ยวกับการวิจัย**			
น้อยกว่า 10,000	116	69	82	59	326	2.534	.469
	(35.60)	(21.20)	(25.20)	(18.10)	(100.00)		
สูงกว่า 10,000	31	10	20	13	74		
	(41.90)	(13.50)	(27.00)	(17.60)	(100.00)		
รวม	**147**	**79**	**102**	**72**	**400**		
	(36.80)	**(19.80)**	**(25.50)**	**(18.00)**	**(100.00)**		

จากตารางที่ 29 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 2.534 ค่า p – value เท่ากับ .469 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานข้อที่ 1.11 รายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 30 จำนวน ร้อยละของความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามรายได้และค่าสถิติไค-สแควร์

รายได้ (บาท)	**ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ครั้ง)**				**รวม**	χ^2	p-value
	ไม่เกิน 5	**6 – 10**	**11 – 15**	**มากกว่า 15**			
น้อยกว่า 10,000	233	68	8	17	326	8.591*	.035
	(71.50)	(20.90)	(2.50)	(5.20)	(100.00)		
สูงกว่า 10,000	43	19	6	6	74		
	(58.10)	(25.70)	(8.10)	(8.10)	(100.00)		
รวม	**276**	**87**	**14**	**23**	**400**		
	(69.00)	**(21.80)**	**(3.50)**	**(5.80)**	**(100.00)**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความถี่ในการเปิดรับข่าวของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 8.591 ค่า p – value เท่ากับ .035 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้ง ในขณะที่นิสิตที่มีมีรายได้ สูงกว่า 10,000 บาท มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดตั้งแต่ 6 ครั้ง ไปจนถึง 15 ครั้งขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 1.12 รายได้มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 31 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามรายได้และค่าสถิติไค-สแควร์

รายได้ (บาท)	**ระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (นาที)**				**รวม**	χ^2	p-value
	ไม่เกิน 5	**6 – 10**	**11 – 15**	**มากกว่า 15**			
น้อยกว่า 10,000	154	88	18	66	326	7.938*	.047
	(47.20)	(27.00)	(5.50)	(20.20)	(100.00)		
สูงกว่า 10,000	22	26	7	19	74		
	(29.70)	(35.10)	(9.50)	(25.70)	(100.00)		
รวม	**176**	**114**	**25**	**85**	**400**		
	(44.00)	**(28.50)**	**(6.30)**	**(21.30)**	**(100.00)**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 7.938 ค่า p – value เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที ในขณะที่นิสิตที่มีรายได้ สูงกว่า 10,000 บาท มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด ตั้งแต่ 6 นาที ไปจนถึง 15 นาทีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 1.13 เกรดเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 32 จำนวน ร้อยละของประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับ จำแนกตามเกรดเฉลี่ยและค่าสถิติไค-สแควร์

เกรดเฉลี่ย	**ประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา**				**รวม**	χ^2	p-value
	ข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่	**ข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิง**	**ข่าวเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุด**	**ข่าวเกี่ยวกับการวิจัย**			
ต่ำกว่า 3.00	46	22	21	10	99	14.725*	.023
	(46.50)	(22.20)	(21.20)	(10.10)	(100.00)		
3.01 – 3.50	78	41	54	38	211		
	(37.00)	(19.40)	(25.60)	(18.00)	(100.00)		
3.51 – 4.00	23	16	27	24	90		
	(25.60)	(17.80)	(30.00)	(26.70)	(100.00)		
รวม	**147**	**79**	**102**	**72**	**400**		
	(36.80)	**(19.80)**	**(25.50)**	**(18.00**	**(100.00)**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเกรดเฉลี่ยกับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 14.725 ค่า p – value เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า เกรดเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าเกรดเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยนิสิตที่มีเกรดเฉลี่ยระหว่างต่ำกว่า 3.00 มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือใหม่และข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิงมากที่สุด ในขณะที่นิสิตที่มีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.00 มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุดและข่าวเกี่ยวกับการวิจัยมากที่สุด

สมมติฐานข้อที่ 1.14 เกรดเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 33 จำนวน ร้อยละของความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามเกรดเฉลี่ยและค่าสถิติไค-สแควร์

เกรดเฉลี่ย	**ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ครั้ง)**				**รวม**	χ^2	p-value
	ไม่เกิน 5	**6 – 10**	**11 – 15**	**มากกว่า 15**			
ต่ำกว่า 3.00	76	15	2	6	99	11.983	.062
	(76.80)	(15.20)	(2.00)	(6.10)	(100.00)		
3.01 – 3.50	142	50	11	8	211		
	(67.30)	(23.70)	(5.20)	(3.80)	(100.00)		
3.51 – 4.00	58	22	1	9	90		
	(64.40)	(24.40)	(1.10)	(10.00)	(100.00)		
รวม	**276**	**87**	**14**	**23**	**400**		
	(69.00)	**(21.80)**	**(3.50)**	**(5.80)**	**(100.00)**		

จากตารางที่ 33 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเกรดเฉลี่ยกับความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 11.983 ค่า p – value เท่ากับ .062 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเกรดเฉลี่ยไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเกรดเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานข้อที่ 1.15 เกรดเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 34 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามเกรดเฉลี่ยและค่าสถิติไค-สแควร์

เกรดเฉลี่ย	**ระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (นาที)**				**รวม**	χ^2	p-value
	ไม่เกิน 5	**6 – 10**	**11 – 15**	**มากกว่า 15**			
ต่ำกว่า 3.00	42	25	11	21	99	7.085	.313
	(42.40)	(25.30)	(11.10)	(21.20)	(100.00)		
3.01 – 3.50	92	61	12	46	211		
	(43.60)	(28.90)	(5.70)	(21.80)	(100.00)		
3.51 – 4.00	42	28	2	18	90		
	(46.70)	(31.10)	(2.20)	(20.00)	(100.00)		
รวม	**176**	**114**	**25**	**85**	**400**		
	(44.00)	**(28.50)**	**(6.30)**	**(21.30)**	**(100.00)**		

จากตารางที่ 34 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเกรดเฉลี่ยกับระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 7.085 ค่า p – value เท่ากับ .313 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเกรดเฉลี่ยไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเกรดเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานข้อที่ 1.16 กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 35 จำนวน ร้อยละของประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาและค่าสถิติไค-สแควร์

กลุ่มสาขาวิชา	ประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา				รวม	χ^2	p-value
	ข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่	ข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิง	ข่าวเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	ข่าวเกี่ยวกับการวิจัย			
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	78 (39.60)	31 (15.70)	50 (25.40)	38 (19.30)	197 (100.00)	8.972	.175
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	45 (30.20)	39 (26.20)	38 (25.50)	27 (18.10)	149 (100.00)		
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	24 (44.40)	9 (16.70)	14 (25.90)	7 (13.00)	54 (100.00)		
รวม	**147 (36.80)**	**79 (19.80)**	**102 (25.50)**	**72 (18.00)**	**400 (100.00)**		

จากตารางที่ 35 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 8.972 ค่า p – value เท่ากับ .175 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานข้อที่ 1.17 กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 36 จำนวน ร้อยละของความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาและค่าสถิติไค-สแควร์

กลุ่มสาขาวิชา	**ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (ครั้ง)**				**รวม**	χ^2	p-value
	ไม่เกิน 5	**6 – 10**	**11 – 15**	**มากกว่า 15**			
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	132 (67.00)	47 (23.90)	5 (2.50)	13 (6.60)	197 (100.00)	8.298	.217
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	108 (72.50)	25 (16.80)	6 (4.00)	10 (6.70)	149 (100.00)		
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	36 (66.70)	15 (27.80)	3 (5.60)	0 (0.00)	54 (100.00)		
รวม	**276 (69.00)**	**87 (21.80)**	**14 (3.50)**	**23 (5.80)**	**400 (100.00)**		

จากตารางที่ 36 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ 8.298 ค่า p – value เท่ากับ .217 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานข้อที่ 1.184 กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 37 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาและค่าสถิติไค-สแควร์

กลุ่มสาขาวิชา	**ระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (นาที)**				**รวม**	χ^2	p-value
	ไม่เกิน 5	**6 – 10**	**11 – 15**	**มากกว่า 15**			
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	88 (44.70)	55 (27.90)	12 (6.10)	42 (21.30)	197 (100.00)	.370	.999
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	65 (43.60)	42 (28.20)	10 (6.70)	32 (21.50)	149 (100.00)		
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	23 (42.60)	17 (31.50)	3 (5.60)	11 (20.40)	54 (100.00)		
รวม	**176 (44.00)**	**114 (28.50)**	**25 (6.30)**	**85 (21.30)**	**400 (100.00)**		

จากตารางที่ 37 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับโดยใช้สถิติไค – สแควร์ ปรากฏว่าค่าไค – สแควร์ เท่ากับ .370 ค่า p – value เท่ากับ .999 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 เพศที่ต่างกันทำให้มีการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 เพศที่ต่างกันทำให้มีการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 เพศที่ต่างกันทำให้มีการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.4 เพศที่ต่างกันทำให้มีการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 38 ความแตกต่างระหว่างเพศกับการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยบูรพา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	.118	2	.059	.121	.886
ภายในกลุ่ม	194.800	397	.491		
รวม	194.919	399			
การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	.020	2	.010	.020	.980
ภายในกลุ่ม	201.399	397	.507		
รวม	201.419	399			
การใช้บริการบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	.262	2	.131	.280	.756
ภายในกลุ่ม	185.735	397	.468		
รวม	185.997	399			
การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.005	2	.003	.007	.993
ภายในกลุ่ม	156.153	397	.393		
รวม	156.159	399			

จากตารางที่ 38 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .121 ค่า p - value เท่ากับ .886 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศที่ต่างกันทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเพศที่ต่างกันทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .020 ค่า p - value เท่ากับ .980 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเพศที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .280 ค่า p - value เท่ากับ .756 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศที่ต่างกันทำให้การใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเพศที่ต่างกันทำให้การใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .007 ค่า p - value เท่ากับ .993 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศที่ต่างกันทำให้การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเพศที่ต่างกันทำให้การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.5 อายุที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.6 อายุที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.7 อายุที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.8 เพศที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 39 ความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	2.996	3	.999	2.061	.105
ภายในกลุ่ม	191.923	396	.485		
รวม	194.919	399			
การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	2.526	3	.842	1.676	.172
ภายในกลุ่ม	198.893	396	.502		
รวม	201.419	399			
การใช้บริการบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	4.768	3	1.589	3.473*	.016
ภายในกลุ่ม	181.230	396	.458		
รวม	185.997	399			
การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2.742	3	.914	2.359	.071
ภายในกลุ่ม	153.417	396	.387		
รวม	156.159	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 39 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 2.061 ค่า p - value เท่ากับ .105 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าอายุที่ต่างกันทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าอายุที่ต่างกันทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 1.676 ค่า p - value เท่ากับ .172 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าอายุที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าอายุที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 3.473 ค่า p - value เท่ากับ .016 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าอายุที่ต่างกันทำให้การใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าอายุที่ต่างกันทำให้การใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 2.359 ค่า p - value เท่ากับ .071 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าอายุที่ต่างกันทำให้การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าอายุที่ต่างกันทำให้การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 40 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

อายุ	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	อายุ			
			≤ 19 ปี	20 ปี	21 ปี	≥ 22 ปี
การใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา						
≤ 19 ปี	93	3.71	-	.105	.145	.032
20 ปี	140	3.81	-	-	.249*	.136
21 ปี	108	3.56	-	-	-	.113
≥ 22 ปี	59	3.68	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 40 เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าอายุของนิสิตที่แตกต่างกันทำให้ระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตที่มีอายุ 20 ปี มีระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุดมากกว่านิสิตในช่วงอายุ 21 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับคู่อายุอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.9 ชั้นปีการศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.10 ชั้นปีการศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.11 ชั้นปีการศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.12 ชั้นปีการศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 41 ความแตกต่างระหว่างชั้นปีกับระดับการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	1.230	3	.410	.838	.474
ภายในกลุ่ม	193.689	396	.489		
รวม	194.919	399			
การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	3.863	3	1.288	2.581	.053
ภายในกลุ่ม	197.556	396	.499		
รวม	201.419	399			
การใช้บริการบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	6.092	3	2.031	4.470**	.004
ภายในกลุ่ม	179.905	396	.454		
รวม	185.997	399			
การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3.215	3	1.072	2.774*	.041
ภายในกลุ่ม	152.944	396	.386		
รวม	156.159	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 41 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .838 ค่า p - value เท่ากับ .474 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 2.581 ค่า p - value เท่ากับ .053 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 4.470 ค่า p - value เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้การใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้การใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 2.774 ค่า p - value เท่ากับ .041 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการบุคลากร และชั้นปีกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธี Scheffe

ตารางที่ 42 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างชั้นปีกับระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด และชั้นปีกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe

ชั้นปี	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	ชั้นปี			
			ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	≥ ชั้นปีที่ 4
การใช้บริการบุคลากร						
ชั้นปีที่ 1	78	3.684	-	.00712	.30166*	.13013
ชั้นปีที่ 2	162	3.677	-	-	.29454*	.12301
ชั้นปีที่ 3	95	3.382	-	-	-	-.17153
≥ ชั้นปีที่ 4	65	3.554	-	-	-	-
การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม						
ชั้นปีที่ 1	78	3.723	-	-.04693	.18166	.03267
ชั้นปีที่ 2	162	3.770	-	-	.22860*	.07960
ชั้นปีที่ 3	95	3.541	-	-	-	-.14900
≥ ชั้นปีที่ 4	65	3.690	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 42 เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่ากลุ่มนิสิตชั้นปีที่ 1 นิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด ของมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 มีการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 ส่วนคู่อื่น ๆ นั้นไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมของมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

นิสิตชั้นปีที่ 2 มีการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพามากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 ส่วนคู่อื่น ๆ นั้นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.13 รายได้ที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.14 รายได้ที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.15 รายได้ที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.16 รายได้ที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 43 ความแตกต่างระหว่างรายได้กับระดับการใช้บริการของมหาวิทยาลัยบูรพา

รายได้	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	SD	t	p-value
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
น้อยกว่า 10,000	326	3.67	.677	-2.062*	.040
สูงกว่า 10,000	74	3.86	.772		
การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
น้อยกว่า 10,000	326	3.75	.696	-1.895	.059
สูงกว่า 10,000	74	3.92	.759		
การใช้บริการบุคลากร					
น้อยกว่า 10,000	326	3.55	.646	-2.291*	.024
สูงกว่า 10,000	74	3.77	.801		
การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม					
น้อยกว่า 10,000	326	3.66	.597	-2.181*	.032
สูงกว่า 10,000	74	3.85	.719		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 43 เมื่อทดสอบความต่างระหว่างรายได้กับค่าเฉลี่ยการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ t - Test พบว่าได้ค่า t เท่ากับ -2.062 ค่า p – value เท่ากับ .040 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน โดยนิสิตที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาท มีการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มากกว่านิสิตที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

เมื่อทดสอบความต่างระหว่างรายได้กับค่าเฉลี่ยการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ t - Test พบว่าได้ค่า t เท่ากับ -1.895 ค่า p – value เท่ากับ .059 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความต่างระหว่างรายได้กับค่าเฉลี่ยการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ t - Test พบว่าได้ค่า t เท่ากับ -2.291 ค่า p – value เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้การใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน โดยนิสิตที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาท มีการใช้บริการบุคลากร มากกว่านิสิตที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

เมื่อทดสอบความต่างระหว่างรายได้กับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม ของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ t - Test พบว่าได้ค่า t เท่ากับ -2.181 ค่า p – value เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้มีการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมของมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้มีการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมของมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน โดยนิสิตที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาท มีการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมากกว่านิสิตที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

สมมติฐานข้อที่ 2.17 เกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.18 เกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.19 เกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.20 เกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 44 ความแตกต่างระหว่างเกรดเฉลี่ยกับระดับการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	1.357	2	.679	1.392	.250
ภายในกลุ่ม	193.562	397	.488		
รวม	194.919	399			
การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	1.909	2	.954	1.899	.151
ภายในกลุ่ม	199.510	397	.503		
รวม	201.419	399			
การใช้บริการบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	.466	2	.233	.498	.608
ภายในกลุ่ม	185.532	397	.467		
รวม	185.997	399			
การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.120	2	.560	1.434	.240
ภายในกลุ่ม	155.038	397	.391		
รวม	156.159	399			

จากตารางที่ 44 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเกรดเฉลี่ยกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 1.392 ค่า p - value เท่ากับ .250 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเกรดเฉลี่ยกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 1.899 ค่า p - value เท่ากับ .151 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเกรดเฉลี่ยกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .498 ค่า p - value เท่ากับ .608 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้การใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้การใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเกรดเฉลี่ยกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 1.434 ค่า p - value เท่ากับ .240 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.21 กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.22 กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.23 กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.24 กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 45 ความแตกต่างระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับระดับการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	198	2	.099	.202	.817
ภายในกลุ่ม	194.721	397	.490		
รวม	194.919	399			
การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	1.005	2	.502	.995	.371
ภายในกลุ่ม	200.414	397	.505		
รวม	201.419	399			
การใช้บริการบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	.087	2	.044	.093	.911
ภายในกลุ่ม	185.910	397			
รวม	185.997	399			
การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.159	2	.079	.202	.817
ภายในกลุ่ม	156.000	397	.393		
รวม	156.159	399			

จากตารางที่ 45 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .202 ค่า p - value เท่ากับ .817 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ต่างกันทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ต่างกันทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับค่าเฉลี่ยการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .995 ค่า p - value เท่ากับ .371 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับค่าเฉลี่ยการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .093 ค่า p - value เท่ากับ .911 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้การใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้การใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .202 ค่า p - value เท่ากับ .817 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้การใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.1 เพศที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.2 เพศที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.3 เพศที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.4 เพศที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 46 ความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	.964	2	.482	1.142	.320
ภายในกลุ่ม	167.661	397			
รวม	168.626	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	.270	2	.135	.296	.744
ภายในกลุ่ม	180.933	397			
รวม	181.203	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	.332	2	.166	.342	.711
ภายในกลุ่ม	192.543	399			
รวม	192.874	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.412	2	.206	.521	.594
ภายในกลุ่ม	156.906	397	.395		
รวม	157.318	399			

จากตารางที่ 46 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 1.142 ค่า p - value เท่ากับ .320 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเพศที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .296 ค่า p - value เท่ากับ .744 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเพศที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .342 ค่า p - value เท่ากับ .711 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเพศที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .521 ค่า p - value เท่ากับ .594 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเพศที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.5 อายุที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.6 อายุที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.7 อายุที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.8 อายุที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 47 ความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	2.806	3	.935	2.234	.084
ภายในกลุ่ม	165.819	396	.419		
รวม	168.626	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	3.954	3	1.318	2.945*	.033
ภายในกลุ่ม	177.249	396	.448		
รวม	181.203	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	5.821	3	1.940	4.108**	.007
ภายในกลุ่ม	187.054	396			
รวม	192.874	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3.950	3	1.317	3.400*	.018
ภายในกลุ่ม	153.368	396	.387		
รวม	157.318	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 47 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 2.234 ค่า p - value เท่ากับ .084 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าอายุที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าอายุที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 2.945 ค่า p - value เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าอายุที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าอายุที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 4.108 ค่า p - value เท่ากับ .007 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่าอายุที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าอายุที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 3.400 ค่า p - value เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าอายุที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าอายุที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร และความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธี Scheffe

ตารางที่ 48 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร และความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe

อายุ	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	อายุ			
			≤ 19ปี	20 ปี	21 ปี	≥ 22 ปี
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก						
≤ 19 ปี	93	3.787	-	-.073	.169	.102
20 ปี	140	3.860	-	-	.242*	.175
21 ปี	108	3.618	-	-	-	-.067
≥ 22 ปี	59	3.685	-	-	-	-
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร						
≤ 19 ปี	93	3.852	-	-.092	.206	.102
20 ปี	140	3.945	-	-	.299*	.195
21 ปี	108	3.646	-	-	-	-.104
≥ 22 ปี	59	3.750	-	-	-	-
ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม						
≤ 19 ปี	93	3.813	-	-.081	.169	.057
20 ปี	140	3.895	-	-	.251*	.138
21 ปี	108	3.644	-	-	-	-.112
≥ 22 ปี	59	3.756	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 48 เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่ากลุ่มที่มีอายุ 20 ปี และ 21 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด ของมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีอายุ 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามากกว่ากลุ่มอายุ 21 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ นั้นไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่ากลุ่มที่มีอายุ 20 ปี และ 21 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด ของมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีอายุ 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามากกว่ากลุ่มอายุ 21 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ นั้นไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างอายุกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่ากลุ่มที่มีอายุ 20 ปี และ 21 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด ของมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีอายุ 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามากกว่ากลุ่มอายุ 21 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ นั้นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.9 ชั้นปีการศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.10 ชั้นปีการศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนงยควาสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.11 ชั้นปีการศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.12 ชั้นปีการศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 49 ความแตกต่างระหว่างชั้นปีกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	5.182	3	1.727	4.185**	.006
ภายในกลุ่ม	163.444	396	.413		
รวม	168.626	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	7.315	3	2.438	5.553**	<.001
ภายในกลุ่ม	173.888	396	.439		
รวม	181.203	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	5.457	3	1.819	3.844*	.010
ภายในกลุ่ม	187.417	396	.473		
รวม	192.874	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5.684	3	1.895	4.948**	.002
ภายในกลุ่ม	151.634	396	.383		
รวม	157.318	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 49 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 4.185 ค่า p - value เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 5.553 ค่า p - value <.001 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 3.844 ค่า p - value เท่ากับ .010 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 4.948 ค่า p - value เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าชั้นปีที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร และความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธี Scheffe

ตารางที่ 50 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร และความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe

ชั้นปี	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	ชั้นปี			
			ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	≥ชั้นปีที่ 4
ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ						
ชั้นปีที่ 1	78	3.850	-	-.038	-.247	.047
ชั้นปีที่ 2	162	3.890	-	-	.286*	.086
ชั้นปีที่ 3	95	3.603	-	-	-	-.200
≥ ชั้นปีที่ 4	65	3.803	-	-	-	-
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก						
ชั้นปีที่ 1	78	3.840	-	-.020	.307*	.145
ชั้นปีที่ 2	162	3.860	-	-	.328*	.165
ชั้นปีที่ 3	95	3.532	-	-	-	-.162
≥ ชั้นปีที่ 4	65	3.695	-	-	-	-
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร						
ชั้นปีที่ 1	78	3.840	-	-.095	.179	.135
ชั้นปีที่ 2	162	3.935	-	-	.274*	.231
ชั้นปีที่ 3	95	3.661	-	-	-	-.043
≥ ชั้นปีที่ 4	65	3.704	-	-	-	-
ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม						
ชั้นปีที่ 1	78	3.842	-	-.051	.244	.109
ชั้นปีที่ 2	162	3.894	-	-	.296*	.161
ชั้นปีที่ 3	95	3.598	-	-	-	-.135
≥ ชั้นปีที่ 4	65	3.733	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 50 เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 ส่วนคู่อื่น ๆ นั้นไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตชั้นปีที่ 1 นิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตชั้นปีที่ 3 ส่วนคู่อื่น ๆ นั้นไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 ส่วนคู่อื่น ๆ นั้นไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างชั้นปีกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 ส่วนคู่อื่น ๆ นั้นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.13 รายได้ที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.14 รายได้ที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.15 รายได้ที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.16 รายได้ที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 51 ความแตกต่างระหว่างรายได้กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

รายได้	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	SD	t	p-value
ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
น้อยกว่า 10,000	326	3.77	.636	-2.097*	.037
สูงกว่า 10,000	74	3.94	.694		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
น้อยกว่า 10,000	326	3.72	.672	-1.980*	.048
สูงกว่า 10,000	74	3.89	.667		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร					
น้อยกว่า 10,000	326	3.80	.678	-.978	.329
สูงกว่า 10,000	74	3.89	.765		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม					
น้อยกว่า 10,000	326	3.76	.613	-1.793	.074
สูงกว่า 10,000	74	3.91	.679		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 51 เมื่อทดสอบความต่างระหว่างรายได้กับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ t - Test พบว่าได้ค่า t เท่ากับ -2.097 ค่า p – value เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดง

ว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน โดยนิสิตที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศมากกว่านิสิตที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

เมื่อทดสอบความต่างระหว่างรายได้กับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ t - Test พบว่าได้ค่า t เท่ากับ -1.980 ค่า p – value เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน โดยนิสิตที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านิสิตที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

เมื่อทดสอบความต่างระหว่างรายได้กับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ t - Test พบว่าได้ค่า t เท่ากับ -.978 ค่า p – value เท่ากับ .329 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความต่างระหว่างรายได้กับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ t - Test พบว่าได้ค่า t เท่ากับ -1.793 ค่า p – value เท่ากับ .074 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ารายได้ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.17 เกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.18 เกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.19 เกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.20 เกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 52 ความแตกต่างระหว่างเกรดเฉลี่ยกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	.123	2	.061	.144	.866
ภายในกลุ่ม	168.503	397	.424		
รวม	168.626	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	1.027	2	.514	1.132	.324
ภายในกลุ่ม	180.176	397	.454		
รวม	181.203	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	.270	2	.135	.278	.757
ภายในกลุ่ม	192.604	397	.485		
รวม	192.874	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.354	2	.177	.447	.640
ภายในกลุ่ม	156.964	397	.395		
รวม	157.318	399			

จากตารางที่ 52 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเกรดเฉลี่ยกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F – Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .144 ค่า p - value เท่ากับ .866 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเกรดเฉลี่ยกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F – Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 1.132 ค่า p - value เท่ากับ .324 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเกรดเฉลี่ยกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F – Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .278 ค่า p - value เท่ากับ .757 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างเกรดเฉลี่ยกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .447 ค่า p - value เท่ากับ .640 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.21 กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.22 กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนงยควาสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.23 กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.24 กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 53 ความแตกต่างระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	.134	2	.067	.158	.854
ภายในกลุ่ม	168.492	397	.424		
รวม	168.626	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	.431	2	.216	.474	.623
ภายในกลุ่ม	180.772	397			
รวม	181.203	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	.813	2	.407	.841	.432
ภายในกลุ่ม	192.061	397			
รวม	192.874	399			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.405	2	.203	.513	.599
ภายในกลุ่ม	156.912	397			
รวม	157.318	399			

จากตารางที่ 53 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .158 ค่า p - value เท่ากับ .854 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .474 ค่า p - value เท่ากับ .623 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .841 ค่า p - value เท่ากับ .432 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษากับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ .513 ค่า p - value เท่ากับ .599 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าเกรดเฉลี่ยที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4.1 ประเภทข่าวสารที่เปิดรับของสำนักหอสมุดที่ต่างกัน ทำให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 54 จำนวน ร้อยละของระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามประเภทข่าวสารด้วยสถิติ F- Test

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
ระหว่างกลุ่ม	14.439	3	4.813	10.881	<.001
ภายในกลุ่ม	175.158	396	.442		
รวม	189.597	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 54 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างประเภทข่าวสารที่เปิดรับกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 10.881 ค่า p - value <.001 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่าประเภทข่าวสารที่เปิดรับต่างกันส่งผลให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าประเภทข่าวสารที่เปิดรับต่างกันส่งผลให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบรายคู่ เพื่อหาคู่ที่แตกต่างระหว่างประเภทข่าวสารที่เปิดรับกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 55 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างประเภทข่าวสารกับค่าเฉลี่ยระดับการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

ประเภทข่าวสารที่เปิดรับ (เกี่ยวกับ)	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	ประเภทข่าวสารที่เปิดรับ (เกี่ยวกับ)			
			หนังสือใหม่	สื่อบันเทิง	การใช้ทรัพยากรฯ	บริการวิชาการ
ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา						
หนังสือใหม่	147	3.93	-	.236*	.383*	.474*
สื่อบันเทิง	79	3.70	-	-	.147	.238*
การใช้ทรัพยากรฯ	102	3.55	-	-	-	.091
บริการวิชาการ	72	3.46	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 55 เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างประเภทข่าวสารที่เปิดรับกับค่าเฉลี่ยระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตที่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับประเภทข่าวสารที่แตกต่างกันทำให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตที่เปิดรับข่าวสารข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดมากกว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตที่เปิดรับข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิงมีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มากกว่านิสิตที่เปิดรับข่าวเกี่ยวกับการบริการวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 4.2 ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดที่ต่างกัน ทำให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 56 จำนวน ร้อยละของระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับ จำแนกตามความถี่ด้วยสถิติ F- Test

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
ระหว่างกลุ่ม	11.655	3	3.885	8.646	<.001
ภายในกลุ่ม	177.942	396	.449		
รวม	189.597	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 56 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความถี่ในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 8.646 ค่า p - value <.001 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่าความถี่ในการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกันส่งผลให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าความถี่ในการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกันส่งผลให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบรายคู่ เพื่อหาคู่ที่แตกต่างระหว่างความถี่ในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 57 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างความถี่ในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยระดับการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร (ครั้ง)	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	ความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร (ครั้ง)			
			≤ 5	6 - 10	11 - 15	> 15
ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา						
≤ 5	276	3.60	-	.307*	.041	.572*
6 – 10	87	3.91	-	-	.265	.266
11 – 15	14	3.64	-	-	-	.531*
> 15	23	4.17	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 57 เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างความถี่ในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของนิสิตที่แตกต่างกันทำให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตที่มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารอยู่ระหว่าง 6 – 10 ครั้ง มีระดับการใช้บริกาของสำนักหอสมุดมากกว่าความถี่ในการเปิดรับข่าวสารช่วงอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตที่มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารจำนวน 15 ครั้งขึ้นไป มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มากกว่านิสิตที่มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารอยู่ระหว่าง 11 – 15 ครั้ง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 4.3 ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดที่ต่างกัน ทำให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 58 จำนวน ร้อยละของระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามระยะเวลาด้วยสถิติ F- Test

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
ระหว่างกลุ่ม	8.768	3	2.923	6.401	<.001
ภายในกลุ่ม	180.829	396	.457		
รวม	189.598	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 58 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 6.401 ค่า p - value <.001 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่าระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกันส่งผลให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกันส่งผลให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบรายคู่ เพื่อหาคู่ที่แตกต่างระหว่างระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 59 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยระดับการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสาร (นาที)	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสาร (นาที)			
			≤ 5	6 - 10	11 - 15	> 15
ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา						
≤ 5	176	3.54	-	.285*	.180	.331*
6 – 10	114	3.83	-	-	.103	.046
11 – 15	25	3.72	-	-	-	.151
> 15	85	3.87	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 59 เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าระยะเวลาที่นิสิตเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันทำให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตที่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารเป็นระยะเวลา 15 นาทีขึ้นไป มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดมากกว่าระยะเวลาที่นิสิตใช้ในการเปิดรับข่าวสารช่วงอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตที่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารระหว่าง 6 – 10 นาที มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มากกว่านิสิตที่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 5 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5.1 ประเภทข่าวสารที่เปิดรับของสำนักหอสมุดที่ต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 60 จำนวน ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามประเภทข่าวสารด้วยสถิติ F- Test

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
ระหว่างกลุ่ม	8.645	3	2.882	6.159	<.001
ภายในกลุ่ม	185.265	396	.468		
รวม	193.910	399			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 60 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างประเภทข่าวสารที่เปิดรับกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่าได้ค่า F เท่ากับ 6.159 ค่า p - value <.001 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่าประเภทข่าวสารที่เปิดรับต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าประเภทข่าวสารที่เปิดรับต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบรายคู่ เพื่อหาคู่ที่แตกต่างระหว่างประเภทข่าวสารที่เปิดรับกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 61 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างประเภทข่าวสารที่เปิดรับกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

ประเภทข่าวสารที่เปิดรับ (เกี่ยวกับ)	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	ประเภทข่าวสารที่เปิดรับ (เกี่ยวกับ)			
			หนังสือใหม่	สื่อบันเทิง	การใช้ทรัพยากรฯ	บริการวิชาการ
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา						
หนังสือใหม่	147	3.90	-	.107	.169	.419*
สื่อบันเทิง	79	3.80	-	-	.062	.311*
การใช้ทรัพยากรฯ	102	3.74	-	-	-	.249*
บริการวิชาการ	72	3.49	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 61 เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างประเภทข่าวสารที่เปิดรับกับค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตที่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับประเภทข่าวสารที่แตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตที่เปิดรับข่าวสารข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมากกว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตที่เปิดรับข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิงมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มากกว่านิสิตที่เปิดรับข่าวเกี่ยวกับการบริการวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 5.2 ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดที่ต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 62 จำนวน ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามความถี่ด้วยสถิติ F- Test

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.998	3	.999	2.073	1.03
ภายในกลุ่ม	190.912	396	.482		
รวม	193.910	399			

จากตารางที่ 62 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความถี่ในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 2.073 ค่า p - value เท่ากับ 1.03 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าความถี่ในการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าความถี่ในการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5.3 ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดที่ต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ตารางที่ 63 จำนวน ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดรับจำแนกตามระยะเวลาด้วยสถิติ F- Test

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	*F*	p-value
ระหว่างกลุ่ม	4.036	3	1.345	2.806*	.039
ภายในกลุ่ม	189.874	396	.479		
รวม	193.910	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 63 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า ได้ค่า F เท่ากับ 2.806 ค่า p - value เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบรายคู่ เพื่อหาคู่ที่แตกต่างระหว่างระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 64 การทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสาร (นาที)	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสาร (นาที)			
			≤ 5	6 - 10	11 - 15	> 15
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา						
≤ 5	176	3.66	-	.192*	.061	.223*
6 – 10	114	3.85	-	-	.131	.031
11 – 15	25	3.72	-	-	-	.162
> 15	85	3.88	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 64 เมื่อทดสอบรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันระหว่างระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารกับค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าระยะเวลาที่นิสิตเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตที่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารเป็นระยะเวลา 15 นาทีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมากกว่าระยะเวลาที่นิสิตใช้ในการเปิดรับข่าวสารช่วงอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตที่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารระหว่าง 6 – 10 นาที มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มากกว่านิสิตที่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 6 การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 65 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพากับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาด้วยสถิติ Pearson's correlation

การใช้บริการ	$\bar{X}$	SD.	**ความพึงพอใจ**	
			r	p-value
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	3.71	.699	.744**	<.001
การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก	3.78	.711	.743**	<.001
การใช้บริการของบุคลากร	3.59	.683	.767**	<.001
การใช้บริการโดยรวม	**3.69**	**.626**	**.837****	**<.001**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 65 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้สถิติ Pearson's correlation แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการโดยรวมกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กันในระดับมากที่สุด (r = .837) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การใช้บริการด้านสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามากที่สุดในระดับมาก (r = .767) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รองลงมาคือ การใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในระดับมาก (r = .744) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในระดับมาก (r = .743) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้วยเช่นกัน

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด การใช้บริการสำนักหอสมุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดในมุมมองของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารสำนักหอสมุด การใช้บริการสำนักหอสมุด และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดจำแนกตามลักษณะประชากร

3. เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 6 ข้อ ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

2. ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

3. ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

4. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

5. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน

6. การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มุ่งศึกษานิสิตในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 400 คน จาก 3 กลุ่มสาขาวิชา ซึ่งประกอบด้วย 1. กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ 3. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด ประเภทให้กลุ่มตัวอย่างกรอกด้วยตนเอง (Self – administered questionnaire) โดยแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการให้บริการของสำนักหอสมุด

ตอนที่ 3 การใช้บริการสำนักหอสมุด

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงการบริการของสำนักหอสมุด

ในส่วนของการวิเคราะห์ผลการศึกษา ได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรหรือกลุ่ม โดยสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent-sample t - Test) โดยใช้ค่าสถิติแบบ t - Test ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 ตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ เกิดขึ้นก่อนโดยนำจำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่เปรียบเทียบกันและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance: One way ANOVA) และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson correlation) ระหว่างตัวแปร 2 ตัว โดยค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 และใช้ค่าสถิติแบบ F- Test ในกรณีที่ต้องการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดว่าถ้าได้ผลมีค่า p – value มากกว่า .05 จะปฏิเสธสมมติฐาน และถ้าผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า p – value น้อยกว่า .05 ทำให้ปฏิเสธสมมติฐาน H1 ยอมรับ สมมติฐาน H0 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีผลการศึกษา ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศอื่น ๆ โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 อีกทั้งยังมีอายุ 20 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และกำลังศึกษาในชั้นปีการศึกษาที่ 2 จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 มีเกรดเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.00 – 3.50 มากที่สุด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 และศึกษาในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการให้บริการของสำนักหอสมุด

สำหรับผู้สอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านช่องทาง Facebook สำนักหอสมุด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 โดยมีความสนใจข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 โดยนิสิตใช้เครื่องมือของตนเองเพื่อการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาผ่านสมาร์ทโฟน มากที่สุด จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ซึ่งในภาคการศึกษาที่ผ่านมา นิสิตส่วนใหญ่มีจำนวนการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา น้อยกว่า 5 ครั้ง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 และใช้ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาน้อยกว่า 5 นาที มากที่สุด จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

ตอนที่ 3 การใช้บริการสำนักหอสมุด

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยภาพรวมอยู่ในระดับบ่อย ($\overline{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ใช้บริการอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ปลั๊กไฟบ่อยที่สุด อยู่ในระดับบ่อย ($\overline{X}$ = 3.86) นอกจากนั้นยังใช้บริการสืบค้นข้อมูล, ใช้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi), ใช้เป็นสถานที่ทบทวนวิชาเรียนก่อนสอบ (ติว), ใช้เป็นสถานที่ประชุมกลุ่ม ใช้บริการสื่อบันเทิง (ฟังเพลง ชมภาพยนตร์), ใช้เป็นสถานที่ประชุมกลุ่ม, ใช้บริการฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (Web OPAC), ใช้บริการแผนกช่วยค้นหาหนังสือ, ให้คำแนะนำ, ใช้บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์, วิจัย, ใช้บริการบทเรียนการใช้ห้องสมุด (Online Library Tutorial), ใช้บริการฐานข้อมูล E-book, E-Journal, ใช้บริการสำเนาเอกสาร, ใช้บริการอ่านหนังสือพิมพ์และใช้บริการวิดีโอ, ซีดี ออนดีมานด์ อยู่ในระดับบ่อย ($\overline{X}$ = 3.86, 3.85, 3.84, 3.80, 3.75, 3.71, 3.70, 3.66 และ 3.63) สำหรับด้านที่ใช้บริการในระดับปานกลาง

ประกอบด้วย ใช้บริการยืม-คืน หนังสือ , ตำราวิชาการ , งานวิจัย และ ใช้บริการยืม-คืน หนังสือนวนิยาย ($\overline{X}$ = 3.49, 3.30) ตามลำดับ

สำหรับด้านการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับบ่อย ($\overline{X}$ = 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ใช้บริการร้านกาแฟ Cafe@Library, เข้าไปรับประทานอาหารโซนห้องอาหาร, ซื้อขนม, เครื่องดื่ม ร้านค้าในสำนักหอสมุด อยู่ในระดับบ่อยเช่นกัน ($\overline{X}$ = 3.79, 3.77) ตามลำดับ อีกทั้งการใช้บริการบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับบ่อย ($\overline{X}$ = 3.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านให้บุคลากรประจำสำนักหอสมุดช่วยค้นหาหนังสือ, ให้บุคลากรประจำสำนักหอสมุดช่วยสืบค้นข้อมูลและให้บุคลากรประจำสำนักหอสมุดช่วยสำเนาเอกสาร อยู่ในระดับบ่อยเช่นกัน ($\overline{X}$ = 3.61, 3.58) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากด้วยเช่นกันดังนี้ การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi), การให้บริการสืบค้นข้อมูล, การให้บริการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้รับบริการ, การให้บริการอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ปลั๊กไฟ มีจำนวนเพียงพอ, การให้เป็นสถานที่ทบทวนวิชาเรียนก่อนสอบ (ติว), การจัดหมวดหมู่หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ มีความเป็นระเบียบ, อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุดมีความทันสมัย และเพียงพอ, การให้บริการยืม-คืน หนังสือ, ตำราวิชาการ, งานวิจัย, การให้บริการสถานที่ประชุมกลุ่ม

การให้บริการฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (Web OPAC), การให้บริการแผนกช่วยค้นหาหนังสือ, ให้คำแนะนำ, การให้บริการฐานข้อมูล E-book, E-Journal, การให้บริการยืม-คืน หนังสือนวนิยาย, การ์ตูน, การให้บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์, วิจัย, การให้บริการบทเรียนการใช้ห้องสมุด (Online Library Tutorial), การให้บริการอ่านหนังสือพิมพ์และการให้บริการวิดีโอ, ซีดี ออนดีมานด์ ($\overline{X}$ = 3.89, 3.86, 3.85, 3.84, 3.82, 3.81, 3.79, 3.77, 3.76, 3.74, 3.73 และ 3.71) ตามลำดับ

สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากด้วยเช่นกันดังนี้ การให้บริการร้านกาแฟ Cafe@Library มีความทันสมัย บรรยากาศดี, การให้บริการเครื่องดื่ม ร้าน Cafe@Library มีราคาเหมาะสม, เครื่องดื่ม ร้าน Cafe@Library มีรสชาติดี, อาหารที่ขายในโซนห้องอาหารมีราคาเหมาะสม, ราคาการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม, อาหารที่ขายในโซน

ห้องอาหารมีหลากหลาย, มีเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการเพียงพอและอาหารที่ขายในโซนห้องอาหารมีรสชาติอร่อย ($\overline{X}$ = 3.83, 3.79, 3.78, 3.72, 3.71, และ 3.70) ตามลำดับ

อีกทั้งมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากด้วยเช่นกันดังนี้ บุคลากรประจำร้านกาแฟ Cafe@Library ให้บริการอย่างสุภาพ, บุคลากรประจำสำนักหอสมุดให้บริการอาจารย์ บุคลากร นิสิต อย่างเท่าเทียม, บุคลากรประจำสำนักหอสมุดกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการและบุคลากรประจำสำนักหอสมุดให้บริการอย่างสุภาพ ($\overline{X}$ = 3.86, 3.82, 3.80, และ 3.79) ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด การใช้บริการสำนักหอสมุดและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดในมุมมองของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา รวมถึงเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารสำนักหอสมุด การใช้บริการสำนักหอสมุดและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดจำแนกตามลักษณะประชากร อีกทั้งเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดกับการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลของการศึกษาได้ตามลำดับสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยบูรพา จากการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยนิสิตที่อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19 ปี มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือใหม่และข่าวเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ในขณเดียวกันนิสิตที่มีอายุ 20 ปี มีการเปิดรับข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิงและนิสิตที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 22 ปี เปิดรับข่าวเกี่ยวกับการวิจัย

อีกทั้ง อายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และอายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยนิสิตที่มี

อายุสูงกว่าหรือเท่ากับ 22 ปี มีการใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะในการเปิดรับข่าสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา รวมถึงนิสิตที่มีอายุสูงกว่าหรือเท่ากับ 22 ปี มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที สำหรับนิสิตที่มีมีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19 ปี มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด ระหว่าง 6 – 10 นาที ในขณะที่นิสิตที่มีอายุ 20 ปี มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด ระหว่าง 11 – 15 นาที สำหรับนิสิตที่มีอายุสูงกว่าหรือเท่ากับ 22 ปี มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มากกว่า 15 นาทีและนิสิตที่อายุ 21 ปี มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดไม่เกินหรือเท่ากับ 5 ครั้ง สำหรับนิสิตอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19 ปี มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด ระหว่าง 6 – 10 ครั้ง ในขณะที่ นิสิตอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 22 ปี มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดมากกว่า 15 ครั้งและนิสิตอายุ 21 ปี มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด ระหว่าง 11 – 15 ครั้ง

ทั้งนี้ยังพบว่าชั้นปีการศึกษามีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอ สมุด มหาวิทยาลัยบูรพา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยชั้นปีที่ 1 เปิดรับข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่และข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิง สำหรับชั้นปีที่ 2 เปิดรับข่าวเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ในขณะที่สูงกว่าชั้นปีที่ 4 เปิดรับข่าวเกี่ยวกับการวิจัย และรายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่และระยะเวลาในการเปิดรับข่าวของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยนิสิตที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้ง ในขณะที่นิสิตที่มีมีรายได้ สูงกว่า 10,000 บาท มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดตั้งแต่ 6 ครั้ง ไปจนถึง 15 ครั้งขึ้นไป

เกรดเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยนิสิตที่มีเกรดเฉลี่ยระหว่างต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3.00 มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือใหม่ และข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิง ในขณะที่นิสิตที่มีเกรดเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.00 มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุดและข่าวเกี่ยวกับการวิจัย โดยความต่างของลักษณะทางประชากรนี้เองทำให้มีความพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ ไม่สัมพันธ์กัน ซึ่ง ปรมะ สตะเวทิน (2555) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์กับผู้รับสารว่าขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะที่มีส่วนให้มีผลต่อการรับรู้ การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสาร ประการแรกคือเรื่องเพศ โดยเพศนั้นจะมีความแตกต่างกันทางด้านสรีระ ความถนัด สภาวะทางจิตใจ อารมณ์ จึงทำให้เห็นถึงความแตกต่างทางด้านความคิด ค่านิยม ทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรมของทั้งช่วงอายุไว้แตกต่างกัน ความ

แตกต่างทางอายุจึงทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2558)

ทั้งนี้ ขวัญเรือน กิติวัฒน์ (2551) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันออกไปว่า 1) ปัจจัยในด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล โดยมีความเชื่อว่าแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันภายในตัวเองเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะทางด้านโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่ได้รับผลสืบเนื่องมาจากลักษณะและวิธีการเลี้ยงดูที่มีความแตกต่างกัน การอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะส่งผลไปจนถึงระดับสติปัญญา ความคิดอ่าน ทัศนคติ ตลอดจนกระบวนการในการรับรู้ การเข้าถึง การสนใจและการจูงใจต่อไป 2) ปัจจัยในด้านความสัมพันธ์ทางด้านสังคม เนื่องจากมนุษย์นั้นมีการอยู่กันเป็นสังคมและมีการยึดติดกันเป็นกลุ่มที่ตนเองนั้นอาศัยอยู่เป็นกลุ่มอ้างอิง (Reference group) เพื่อดำเนินการตัดสินใจในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จึงเป็นเหตุให้มีความคิดทัศนคติและพฤติกรรมที่คล้อยตามกันเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่มที่ตนเองอยู่ และ 3) ปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสาร ซึ่งหมายรวมไปถึงลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ก็มีผลทำให้การเปิดรับข่าวสารที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้อาจหมายรวมไปถึงขั้นการตอบสนองต่อเนื้อหา สาระของข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งโดยปกติของช่วงวัย ช่วงชั้นการศึกษา การได้รับการศึกษา มักจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสนใจหรือพฤติกรรมบางอย่างที่แตกต่างกันออกไปอยู่แล้ว เนื่องจากความต่างดังกล่าวมีอิทธิพลที่จะสร้างความนิยม รสนิยม ความเห็นชอบที่ไม่สอดคล้องหรือเหมือนกันอยู่แล้ว

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันทำให้มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าอายุ ที่ต่างกันทำให้ระดับการใช้บริการด้านบุคลากรแตกต่างกัน โดยนิสิตที่มีอายุ 20 ปี มีระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุดมากกว่านิสิตในช่วงอายุ 21 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีกทั้ง ชั้นปีที่นิสิตศึกษาอยู่ที่ต่างกัน ทำให้ ที่ต่างกันทำให้ระดับการใช้บริการด้านบุคลากรแตกต่างกัน โดยนิสิตที่มีอายุ 20 ปี มีระดับการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุดมากกว่านิสิตในช่วงอายุ 21 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 มีการใช้บริการบุคลากรของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพามากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 3 อีกทั้งรายได้ที่ต่างกัน ทำให้การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ การใช้บริการบุคลากรและการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาท มีการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มากกว่านิสิตที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และนิสิตที่มี

รายได้สูงกว่า 10,000 บาท มีการใช้บริการบุคลากร มากกว่านิสิตที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อีกทั้งนิสิตที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาท มีการใช้บริการของสำนักหอสมุดภาพรวมมากกว่านิสิตที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท สอดรับกับ ทอแรนซ์ (Torrance, 1988) ระบุว่า สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-Economic Status) อันได้แก่ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ถิ่นฐาน ภูมิลำเนา พื้นฐานของครอบครัว อาชีพ รายได้และฐานะทางการเงิน ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการรับสาร ความรู้สึก การรับสาร หรือแม้แต่การรับรู้ ซึ่งในการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร สถานะภาพทางสังคม และเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ที่ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน อีกทั้งสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นจะเป็นเครื่องชี้ถึงเรื่องที่กลุ่มจะสนใจรับรู้ข่าวสาร บุคคลที่มีลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน ทั้งการประกอบอาชีพ รายได้ ศาสนา รวมไปถึงสถานภาพทางการสมรสย่อมส่งผลต่อการรับสารที่แตกต่างกันด้วย

ดังจะเห็นได้จากความแตกต่างทางด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานศึกษาในชิ้นนี้ ที่ประกอบไปด้วย อายุ ชั้นปีที่ศึกษา รายได้ ที่ต่างกันทำให้การใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน อย่างเห็นได้ชัด

สมมติฐานข้อที่ 3 ลักษณะทางประชากรที่ต่างกันทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าอายุที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 อีกทั้งส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ทั้งนี้ชั้นปีที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 รวมถึงรายได้ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังที่ ปรมะ สตะเวทิน (2555) ได้อธิบายถึงความแตกต่างของผู้รับสารกับผู้รับสารและความพึงพอใจว่าขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะและความสนใจของแต่ละบุคคล กล่าวคือ ผู้รับสารที่มีคุณสมบัติและความสนใจ

ในเรื่องเดียวกันก็จะทำให้เกิดความสนใจในเรื่องเดียวกัน โดยเฉพาะเรื่องที่มีการสื่อสารนั้นเป็นที่นิยม เป็นกระแส ก็จะยิ่งทวีจำนวนของผู้รับสารให้มีจำนวนที่มากขึ้นด้วย แต่ในขณะเดียวกันนั้น หากมีการสื่อสารในเรื่องที่ไม่เป็นที่นิยม ก็จะทำให้ผู้รับสารเกิดความสนในน้อยด้วยเช่นกัน

อีกทั้ง วงเดือน เจริญ (2553) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” ยังสามารถระบุได้ว่าลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน ซึ่งเปรียบเทียบระหว่างอาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันถึง 7 ด้าน ด้วยกัน ประกอบกับระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันถึง 5 ด้าน ซึ่งนั้นจึงสามารถบ่งชี้ได้ว่าลักษณะทางประชากรที่ต่างกันย่อมทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ประเภทข่าวสารต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน โดยนิสิตที่เปิดรับข่าวสารข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดมากกว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตที่เปิดรับข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิงมีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มากกว่านิสิตที่เปิดรับข่าวเกี่ยวกับการบริการวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความถี่ที่ใช้เปิดรับต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยนิสิตที่มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารอยู่ระหว่าง 6 – 10 ครั้ง มีระดับการใช้บริกาของสำนักหอสมุดมากกว่าความถี่ในการเปิดรับข่าวสารช่วงอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตที่มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารจำนวน 15 ครั้งขึ้นไป มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มากกว่านิสิตที่มีความถี่ในการเปิดรับข่าวสารอยู่ระหว่าง 11 – 15 ครั้ง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อีกทั้ง ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกัน ทำให้ระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยนิสิตที่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารเป็นระยะเวลา 15 นาทีขึ้นไป มีระดับการใช้บริการของสำนักหอสมุดมากกว่าระยะเวลาที่นิสิตใช้ในการเปิดรับข่าวสารช่วงอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตที่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารระหว่าง 6 – 10 นาที มีระดับการใช้

บริการของสำนักหอสมุด มากกว่านิสิตที่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยปัจจัยที่อิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลนั้น ปรมะ สตะเวทิน (2555) ระบุว่า การใช้ประโยชน์ (Utility) โดยทั่วไปแล้วนั้นบุคคลทั่วไปมักจะให้ความสำคัญกับการได้รับประโยชน์ต่อการเลือกรับข่าวสาร โดยจะพยายามที่จะเข้าถึง เกิดความพอใจ เกิดความสนใจ และจดจำข่าวสารที่ให้ประโยชน์ต่อตนเองและคนรอบข้าง อีกทั้ง สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2553) ได้ระบุถึงวัตถุประสงค์ของการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารของผู้รับสาร โดยสามารถจำแนกตามวัตถุประสงค์ได้ว่า เพื่อการรับรู้ (Cognition) โดยผู้รับสารมีความต้องการข่าวสารหรือสารสนเทศ (Information) เพื่อสนองต่อความต้องการและความอยากรู้ อยากเห็น และเพื่ออรรถประโยชน์นั่นก็คือความพึงพอใจของการเข้าถึงนั่นเอง

ทั้งนี้ ลีออต และ โอกีฟี่ (McLeod & O'Keefe, 1972) ระบุว่า หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และวัดพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารในการวิจัยนั้น โดยส่วนใหญ่จะใช้กัน 2 อย่าง คือ

1.วัดจากความถี่ของการใช้สื่อแยกตามประเภทของเนื้อหารายการที่แตกต่างกัน (Frequency of use of various media content categories)

2. วัดจากเวลาที่ใช้สื่อ (Time spent with a media)

นอกจากนี้ ลีออต และ โอกีฟี่ ยังกล่าวเพิ่มเติมไว้ว่า การวัดในเรื่องเวลาที่ใช้สื่อมีข้อเสีย คือ คำตอบขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความสนใจของผู้ฟัง เวลาว่างของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ และการสื่อใกล้ตัว (Availability of medium) ด้วยเหตุนี้คำตอบที่เกี่ยวกับเวลาที่ใช้กับสื่อจึงมักไม่สามารถแปลความหมายได้ในทางจิตวิทยาและมักไม่ได้ผลที่ชัดเจนเมื่อนำไปเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น และเพื่อแก้ปัญหาความไม่ชัดเจนในเรื่องนี้จึงได้มีการวัดตัวแปรพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารโดยใช้ความถี่ของการใช้สื่อเฉพาะอย่างเจาะจงในเนื้อหา เช่น การวัดความถี่ของการอ่านข่าวในโลกออนไลน์ ความถี่ของการชมรายการบันเทิงและความถี่ในการรับฟังรายการวิทยุผ่านอินเตอร์เน็ต เป็นต้น ดังนั้น อาจสรุปได้ว่าพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ หมายถึงความบ่อยครั้งในการเปิดรับ ระยะเวลา ช่วงเวลารวมไปถึงจำนวนสื่อที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารด้วย

สำหรับความถี่ในการรับชม รับฟัง การอ่าน จะมีผลอย่างมากต่อการรับรู้และการโน้มน้าวต่าง ๆ แม้ว่าบางครั้งเนื้อหาอาจจะไม่น่าสนใจนัก ทั้งนี้ความถี่ในการเข้าถึงจะต้องมีความเหมาะสมพอสมควร มิฉะนั้นแล้วอาจจะเกิดผลในทางตรงกันข้ามได้ ขณะเดียวกันเนื้อหาที่มีการเสนอซ้ำกันบ่อย ๆ โดยไม่เปลี่ยนแปลงอาจจะไม่ส่งผลดีนัก ดังนั้น เนื้อหาที่นำเสนอควรจะมีความหลากหลายและควบคู่กับความถี่ คุณภาพและปริมาณควรจะผสมผสานกันไปกับช่วงเวลาที่

นำเสนอด้วย ดังนั้น ควรพิจารณาถึงช่วงระยะเวลาที่นำเสนอด้วยว่าเป็นเวลาที่ผู้ชมให้ความสนใจหรือไม่ มากน้อยเพียงใด (ประภาพรรณ ลิ้มสุขศิริ, 2543)

ทั้งนี้เป็นการบ่งชี้ให้เห็นว่า ความถี่ ระยะเวลา ความสนใจในการรับสื่อในแต่ละประเภทที่ต่างกัน ก็จะทำให้การใช้งาน การเข้าถึงในเรื่องต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป โดยมีเงื่อไขมาจากพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารนั่นเอง โดย อุฬาริน เฉยศิริ (2553) ศึกษาเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบฉบับเต็มของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” ระบุว่าผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบฉบับเต็ม อีกทั้งความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพานั้นเกิดขึ้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันหลากหลายรูปแบบ อีกทั้งยังให้บริการที่ทันยุค ทันสมัย ทันเหตุการณ์อีกด้วย เมื่อนำเทโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ

สมมติฐานข้อที่ 5 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ประเภทข่าวสารและระยะเวลาที่ต่างกัน ทำให้ระดับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยนิสิตที่เปิดรับข่าวสารข่าวเกี่ยวกับหนังสือใหม่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมากกว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตที่เปิดรับข่าวเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิงมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามากกว่านิสิตที่เปิดรับข่าวเกี่ยวกับการบริการวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อีกทั้ง ระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตที่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารเป็นระยะเวลา 15 นาทีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมากกว่าระยะเวลาที่นิสิตใช้ในการเปิดรับข่าวสารช่วงอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตที่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารระหว่าง 6 – 10 นาที มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มากกว่านิสิตที่มีระยะเวลาในการเปิดรับข่าวสารน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งความพึงพอใจนั้นก็เป็นผลมาจาก สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพามีความหลากหลายในการให้บริการรวมถึงช่องทางในการค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ครบวงจร ดังที่ วิยะดา วรธนานันท์ (2557) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย หลักแนวคิดการบริการที่ถูกต้องและชัดเจน

คนทำงานบริการต้องมีแนวคิดในงานบริการลูกค้าคือคนสำคัญ หลักการการทำงานบริการบุคลากรต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ใจเย็นอดทน หลักการสำคัญที่ถูกต้องในงานบริการ กลายเป็นนโยบายในงานบริการที่ออกมาจากระดับบริหาร ผลต่อการพัฒนาและรักษาคุณภาพงานบริการคือ การพัฒนาบุคลากรให้มี Skill ทักษะในการบริการ Skill คือ ต้องรู้ว่าทักษะของบุคลากรในงานบริการ เช่น การสื่อสาร การทำงานอย่างรวดเร็ว การทำงานโดยมีจิตวิทยา การวางแผนตรงนี้เป็นสิ่งที่ต้องพัฒนา ให้บุคลากรการทำงานเป็นทีม มีความสุขในการทำงานด้วยทุกรูปแบบ เราเรียกว่าทักษะเรื่องSkill มีเรื่องของมาตรฐาน Standard ในการบริการ เช่น โทรศัพท์ต้องดังไม่เกิน 3 ครั้ง ต้องมีคนรับ มีมาตรฐานที่แน่นอนถูกต้องประกาศให้ลูกค้ารู้บุคลากรต้องรักษาไว้ ส่งผลต่อต้องมีบริการแบบ Proactive Service เรียกว่าการบริการที่มีความเป็นมืออาชีพ แปลว่าสิ่งที่พูดมาทั้งหมดต้องทำได้ ทำได้ดีกว่าคนอื่นแล้วก็ทำได้ในสมรรถนะที่เหนือกว่าใครจึงเรียกว่า 4 หลักการคือ Principal Skill Standard แล้ว Proactive Service ถือว่าเป็นหลักการสำคัญ

สอดรับกับการศึกษาของ ปชัญญะ ฐานันตะ และคณะ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” นิสิตพึงพอใจต่อการรับบริการด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ ผู้ให้บริการ สถานที่,สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเป็นแหล่งของการเรียนรู้ตลอดการศึกษาในร้วมหาวิทยาลัย (สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา, 2559)

สมมติฐานข้อที่ 6 การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จากการศึกษาพบว่า ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กันในระดับมากที่สุด (r = .837) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศกับการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กันในระดับมากที่สุด (r = .848) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความพึงพอใจด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกกับการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กันในระดับมาก (r = .797) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากรกับการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กันในระดับมาก (r = .703) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้วยเช่นกันเนื่องจากความพึงพอใจจะสามารถเกิดขึ้นได้นั้น จำเป็นที่จะต้องได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐาน เป็นระบบและให้ความสะดวกในทุกมิติ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การให้บริการต่อนิสิต ดังที่ สหฤทัย รัตนปัญญา (2556) สรุปว่า ผลลัพธ์

จากการความพึงพอใจย่อมก่อให้เกิดสัมพันธภาพในระยะยาวแก่การใช้บริการและการให้บริการ และเกิดประโยชน์หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการบ่อยขึ้น สร้างความภักดี อีกทั้งจะช่วยกระจายข่าวสาร และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี พร้อมที่จะชักนำให้เกิดการใช้บริการอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต ซึ่งนั่นก็หมายความว่าเมื่อได้รับการบริการหรือการใช้บริการที่ดีก็ย่อมเกิดความพึงพอใจตามมา อันเกิดมาจากความสัมพันธ์ของทั้งสองมิติอย่างลึกเลี่ยงไม่ได้

สอดรับกับ บรรจง พลไชย (2554) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม” ที่ระบุว่าความพึงพอใจต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาพยาบาล เป็นผลมาจากจากการเข้าใช้บริการของนักศึกษาพยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นั่นเอง

อีกทั้งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ยังมีมีภารกิจหลัก (สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา, 2559) คือ

1. ให้บริการสารสนเทศในทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนและพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัยของนิสิต คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา

2. พัฒนาสำนักหอสมุดให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และห้องสมุดดิจิทัลที่ส่งเสริมการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัย (Smart Library)

3. ส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิจัยของคณาจารย์ นิสิต และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา

4. พัฒนาคุณภาพการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยใช้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากเป็นแหล่งของการเรียนรู้ตลอดการศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัย

ซึ่งทั้งหมดจึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่ดีต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยการกำหนดหน้าที่หลักที่ชัดเจน ครอบคลุมต่อการให้บริการในทุกมิติ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” ผู้ดำเนินการศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

1. แม้ว่าสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาจะมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ที่ครบครัน แต่นิสิตส่วนใหญ่มีการเปิดรับสื่อออนไลน์ที่ช่องทาง Facebook สำนักหอสมุด และ Website (www.lib.buu.ac.th) มากที่สุด โดยสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นสื่อแบบดั้งเดิมนั้นมีการเปิดรับน้อยมาก ดังนั้นจึงควรปรับปรุงและพัฒนาสื่อออฟไลน์ดังกล่าวให้มีความน่าสนใจทั้งเนื้อหา ความรวดเร็วและความสวยงามให้มากกว่านี้ เพื่อที่จะเป็นแรงจูงในให้เกิดการเปิดรับสื่อในช่องทางดังกล่าวให้มากกว่าเดิม

2. การใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการในทุกด้าน ดังนั้นจึงควรที่จะมีการใช้สื่อทุกช่องทางของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความพึงพอใจที่ดีต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยต่อไป

3. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจทางด้านต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้านในเกณฑ์ที่อยู่ในระดับมาก หากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมีความต้องการที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น ควรที่จะเพิ่มความถี่ เพิ่มช่องทาง เพิ่มเนื้อหาและคุณภาพของการให้บริการเพื่อให้เข้าถึงนิสิตให้มากกว่านี้ ซึ่งเชื่อว่าความพึงพอใจทุก ๆ ด้านนั้นย่อมจะสูงขึ้นอยู่ในระดับที่มากที่สุดก็เป็นได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” ในครั้งนี้ อาจมีขอบเขตในการศึกษาที่จำกัดในหลายด้านด้วยกัน ดังนั้นหากผู้ที่สนใจจะศึกษาวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้ต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลหรือความสัมพันธ์อื่น ๆ เช่น ประเภทของสารสนเทศที่มีอยู่ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่นอกเหนือจากการวิจัยชิ้นนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการและการให้บริการ รวมถึงกระบวนการสื่อสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพากับการรับรู้ การเข้าใจ การเข้าถึง และกระบวนการตอบกลับของสารจากผู้รับสาร จากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อวิเคราะห์ให้ทราบถึงสารที่ส่งไปนั้นมีความหมายไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ อย่างไร

2. งานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้งานในการวางแผนหรือกลยุทธ์ในการดำเนินการบริหารหรือการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาสื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ควรที่จะศึกษากับประชากรในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็น เจ้าหน้าที่ อาจารย์และประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

3. เพื่อนำผลที่ได้นำมาเปรียบเทียบเพื่อพัฒนาและให้ได้ประโยชน์และตอบสนองความต้องการของมหาวิทยาลัยบูรพาอย่างชัดเจน ควรขยายกลุ่มประชากรในการศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น เช่น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ประชาชนหรือแม้แต่นิสิตในวิทยาเขตอื่น ๆ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” ของนิสิตระดับปริญญาโท สาขานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามดังรายละเอียดที่ปรากฏในแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านกรอกคำตอบตามความจริงและขอขอบพระคุณท่านที่ให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

โปรดทำเครื่องหมาย ☑ ในข้อที่ตรงกับความจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง ☐ 3. เพศทางเลือก

2. อายุ (โปรดระบุ).....ปี

3. ท่านกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่.....

4. รายได้ต่อเดือนของท่าน

☐ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ☐ 2. มากกว่า 10,000 บาท

5. เกรดเฉลี่ยสะสมของท่าน (โปรดระบุ).....

6. กลุ่มสาขาวิชาที่ท่านศึกษาอยู่

☐ 1. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

☐ 2. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

☐ 3. วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการให้บริการของสำนักหอสมุด

7. ท่านเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. Website (www.lib.buu.ac.th) ☐ 2. Facebook สำนักหอสมุด

☐ 3. Line @buulibrary ☐ 4. E-mail buulibrary@buu.ac.th

☐ 5. โทรศัพท์ ☐ 6. บอร์ดประชาสัมพันธ์

☐ 7. โบรชัวร์, แผ่นปลิว ☐ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. ประเภทข่าวสารของสำนักหอสมุดที่ท่านเปิดรับมากที่สุด

☐ 1. ข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือใหม่

☐ 2. ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสื่อบันเทิง

☐ 3. ข่าวสารเกี่ยวกับวิธีการใช้ทรัพยากรของสำนักหอสมุด

☐ 4.ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการวิชาการ

9. ส่วนใหญ่ท่านใช้เครื่องมือใดของตนเองในการเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด

☐ 1. สมาร์ทโฟน ☐ 2. แท็บเล็ต

☐ 3. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ☐ 4. แล็ปท็อป , โน้ตบุ๊ก

☐ 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. ในภาคการศึกษาที่ผ่านมา ท่านเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุด

☐ 1. ไม่เกิน 5 ครั้ง ☐ 2. 6 - 10 ครั้ง

☐ 3. 11 – 15 ครั้ง ☐ 4. มากกว่า 15 ครั้งขึ้นไป

11. ระยะเวลาที่ท่านเปิดรับข่าวสารของสำนักหอสมุดในแต่ละครั้ง

☐ 1. ไม่เกิน 5 นาที ☐ 2. 6 - 10 นาที

☐ 3. 11 – 15 นาที ☐ 4. มากกว่า 15 นาที ขึ้นไป

ตอนที่ 3 การใช้บริการสำนักหอสมุด

ในช่วงปีการศึกษาที่ผ่านมา ท่านเข้าไปใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

- บ่อยที่สุด หมายถึง มากกว่า 20 ครั้ง ขึ้นไป
- บ่อยครั้ง หมายถึง 16 – 20 ครั้ง
- ปานกลาง หมายถึง 11 – 15 ครั้ง
- น้อยครั้ง หมายถึง 6 – 10 ครั้ง
- น้อยที่สุด หมายถึง ไม่เกิน 5 ครั้ง

การใช้บริการ	ระดับการใช้บริการ				
	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
12.ใช้บริการยืม-คืน หนังสือ, ตำราวิชาการ, งานวิจัย					
13. ใช้บริการยืม-คืน หนังสือนวนิยาย					
14. ใช้บริการฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (Web OPAC)					
15.ใช้บริการฐานข้อมูล E-book, E-Journal					
16. ใช้บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์, วิจัย					
17. ใช้บริการวิดีโอ, ซีดี ออนดีมานด์					
18. ใช้บริการบทเรียนการใช้ห้องสมุด (Online Library Tutorial)					
19. ใช้บริการอ่านหนังสือพิมพ์					
20. ใช้เป็นสถานที่ประชุมกลุ่ม					
21. ใช้เป็นสถานที่ทบทวนวิชาเรียนก่อนสอบ (ติว)					
22. ใช้บริการสื่อบันเทิง (ฟังเพลง ชมภาพยนตร์)					
23. ใช้บริการสืบค้นข้อมูล					
24. ใช้บริการแผนกช่วยค้นหาหนังสือ, ให้คำแนะนำ					
25. ใช้บริการสำเนาเอกสาร					
26. ใช้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi)					
27. ใช้บริการอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ปลั๊กไฟ					
การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด					
28. ใช้บริการร้านการแฟ Cafe@Library					
29. เข้าไปรับประทานอาหารโซนห้องอาหาร					
30. ซื้อขนม, เครื่องดื่ม ร้านค้าในสำนักหอสมุด					

การใช้บริการ	ระดับการใช้บริการ				
	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การใช้บริการบุคลากร สำนักหอสมุด					
31. ให้บุคลากรประจำสำนักหอสมุดช่วยสืบค้นข้อมูล					
32. ให้บุคลากรประจำสำนักหอสมุดช่วยค้นหาหนังสือ					
33. ให้บุคลากรประจำสำนักหอสมุดช่วยสำเนาเอกสาร					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ					
34. การให้บริการยืม-คืน หนังสือ, ตำราวิชาการ, งานวิจัย					
35.การให้บริการยืม-คืน หนังสือนวนิยาย, การ์ตูน					
36. การให้บริการฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (Web OPAC)					
37.การให้บริการฐานข้อมูล E-book, E-Journal					
38. การให้บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์, วิจัย					
39. การให้บริการวิดีโอ, ซีดี ออนดีมานด์					
40. การให้บริการบทเรียนการใช้ห้องสมุด (Online Library Tutorial)					
41. การให้บริการอ่านหนังสือพิมพ์					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
42. การให้บริการสถานที่ประชุมกลุ่ม					
43. การให้เป็นสถานที่ทบทวนวิชาเรียนก่อนสอบ (ติว)					
44. การให้บริการสื่อบันเทิง (ฟังเพลง ชม ภาพยนตร์)					
45. การให้บริการสืบค้นข้อมูล					
46. การให้บริการแผนกช่วยค้นหาหนังสือ, ให้คำแนะนำ					
47. การให้บริการสำเนาเอกสาร					
48. การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi)					
49. การให้บริการจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้รับบริการ					
50. การให้บริการอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ปลั๊กไฟ มีจำนวนเพียงพอ					
51. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุดมีความทันสมัย และเพียงพอ					
52. การจัดหมวดหมู่หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ มีความเป็นระเบียบ					
การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด					
53. ร้านกาแฟ Cafe@Library มีความทันสมัย บรรยากาศดี					
54. เครื่องดื่ม ร้าน Cafe@Library มีราคาเหมาะสม					
55. เครื่องดื่ม ร้าน Cafe@Library มีรสชาติดี					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
56. อาหารที่ขายในโซนห้องอาหารมีหลากหลาย					
57. อาหารที่ขายในโซนห้องอาหารมีรสชาติอร่อย					
58. อาหารที่ขายในโซนห้องอาหารมีราคาเหมาะสม					
59. มีเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการเพียงพอ					
60. ราคาการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม					
การให้บริการบุคลากร สำนักหอสมุด					
61. บุคลากรประจำสำนักหอสมุดให้บริการอย่างสุภาพ					
62. บุคลากรประจำสำนักหอสมุดกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
63. บุคลากรประจำสำนักหอสมุดให้บริการอาจารย์ บุคลากร นิสิต อย่างเท่าเทียม					
64. บุคลากรประจำร้านกาแฟ Cafe@Library ให้บริการอย่างสุภาพ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงการบริการของสำนักหอสมุด

.....

.....

.....

****ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม****

ภาคผนวก ข

จดหมายขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

หนังสือรับรองการวิจัยในมนุษย์

ที่ อว ๘๑๓๗/๐๕๒

มหาวิทยาลัยบูรพา
๑๖๙ ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข
อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย

เรียน คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เค้าโครงวิทยานิพนธ์
๒. เครื่องมือวิจัย

ด้วย นายไวทิน จิตมั่น รหัสประจำตัว ๖๒๙๒๐๓๓๖ นิสิตหลักสูตรนิเทศศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับอนุมัติเค้าโครงวิทยานิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ บัวเผื่อน เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการเตรียมเครื่องมือการวิจัย นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดท่าน คือ ดร.พลอยชมพู เชาวนปรีชา อาจารย์ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต ซึ่งเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการวิจัยดังกล่าวอย่างดียิ่ง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย ดังเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสรัตน์ วงศ์สุทธิธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

(สำเนาเรียน ดร.พลอยชมพู เชาวนปรีชา)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
โทร ๐๓๘ ๒๗๐ ๐๐๐ ต่อ ๗๐๑, ๗๐๗, ๗๐๕
อีเมล์ grd.buu@go.buu.ac.th

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา โทร. ๒๗๐๐ ต่อ ๗๐๑, ๗๐๕, ๗๐๗
ที่ อว ๘๑๓๗/๐๐๙๖ **วันที่** ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.กังวาฬ ฟองแก้ว (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

ด้วย นายไวทิน จิตมั่น รหัสประจำตัว ๖๒๙๒๐๓๓๖ นิสิตหลักสูตรนิเทศศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับอนุมัติเค้าโครงวิทยานิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ บัวเผื่อน เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการเตรียมเครื่องมือการวิจัย นั้น

เนื่องจากท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการวิจัยดังกล่าวอย่างดียิ่ง ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยของนิสิต ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสรัตน์ วงศ์สุทธิธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา โทร. ๒๗๐๐ ต่อ ๗๐๑, ๗๐๕, ๗๐๗
ที่ อว ๘๑๓๗/ ๐๐๗๕ **วันที่** ๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

ด้วย นายไวทิน จิตมั่น รหัสประจำตัว ๖๒๙๒๐๓๓๖ นิสิตหลักสูตรนิเทศศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้รับอนุมัติเค้าโครงวิทยานิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ บัวเผื่อน เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการเตรียมเครื่องมือการวิจัย นั้น

เนื่องจากท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการวิจัยดังกล่าวอย่างดียิ่ง ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยของนิสิต ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสรัตน์ วงศ์สุทธิธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เลขที่ IRB4-072/2564

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : G-HU 008/2564
โครงการวิจัยเรื่อง : การเปิดรับข่าวสาร การใช้บริการ และความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
หัวหน้าโครงการวิจัย : นายไวทิน จิตมั่น
หน่วยงานที่สังกัด : นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดภยันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	ฉบับที่ 1 วันที่ 26 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564
2. เอกสารโครงการวิจัยฉบับภาษาไทย	ฉบับที่ 1 วันที่ 26 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย	ฉบับที่ 1 วันที่ 26 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564
4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย	ฉบับที่ 1 วันที่ 26 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564
5. เอกสารแสดงรายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	ฉบับที่ 1 วันที่ 26 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564
6. เอกสารอื่นๆ	ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. -

วันที่รับรอง : วันที่ 26 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564
วันที่หมดอายุ : วันที่ 26 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2565

ลงนาม

(ดร.พิมลพรรณ เลิศล้ำ)
ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา
สำหรับโครงการวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษา และระดับปริญญาตรี
ชุดที่ 4 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

บรรณานุกรม

Becker, S. L. (1983). *Discovering mass communication*. Glenview: Scott Foresman.

Gothberg, C. (1986). *Lock at Factors Affecting The Quality of Working Life*. United States: Monthly Labour.

Hoffman K. D. & Bateson, J. E. G. (2006). *Services marketing: Concepts, strategies, & Cases.Mason*. Thomson South - Western.: OH.

McCombs, M. E. &Becker, L. B. (1979). *Using mass communication theory*: Prentice Hall.

McLeod, J. M. & O'Keefe, G. J. (1972). The socialization perspective and communication behavior. *Current perspectives in mass communication research*, 121-168.

Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis. (3rded)*. New York: Harper and Row Publications.

Torrance, E. P. (1988). The nature of creativity as manifest in its testing. *The nature of creativity*, 43-75.

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introduction analysis*: Harper & Row.

กชพร ตันทะสุวรรณ, ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ และ แววตา เตชาทวีวรรณ. (2555). การเปิดรับสื่อและการรับรู้การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

กรรณิการ์ นาคอยู่. (2547). การพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2558). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 22). กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.

กิติมา สุรสนธิ. (2541). ความรู้ทางการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ขวัญเรือน กิติวัฒน์. (2551). พลศาสตร์ของการสื่อสาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฉันท์ชนก ฝนเชย และคณะ. (2562). ทัศนคติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติ. ศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ทิพประภา จันทรวิโรชน์ และคณะ. (2560). ทรัพยากรสารสนเทศ,ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. Retrieved 4 สิงหาคม 2563

http://lis.human.cmu.ac.th/web2018/e-learning/009230/lesson1/produce.htm

ธัญญาลักษณ์ โพธิ์เงิน, ภัสราภรณ์ สิงห์เจริญกิจ และ สิริกัญญา เกียรติเกาะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อาเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2548). การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสเวิลด์.

นิภาพร ก่ำคำ. (2558). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

ปชัญญะ ฐานันตะ และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารวิชาการ ปขมท, 7(1), 22 - 27.

ปรมะ สตะเวทิน. (2555). หลักนิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ประณต นาคะเวช. (2557). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, นครราชสีมา.

ประภาพรรณ ลิ้มสุขศิริ. (2543). พฤติกรรมการเปิดรับ และการเลือกใช้ประโยชน์จากข่าวเศรษฐกิจในหนังสือพิมพ์ของนักธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

พูลสุข เอกไทยเจริญ. (2551). การเขียนรายงานการค้นคว้า. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2559. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยบูรพา. (2561). สถิตินิสิต. เข้าถึงได้จาก https://reg.buu.ac.th/registrar/home.asp

มหาวิทยาลัยบูรพา. (2563). งานรับเข้าศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. เข้าถึงได้จากhttps://reg.buu.ac.th

ราชกิจจานุเบกษา. (2562). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 4. http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/057/T_0049.PDF

วงเดือน เจริญ. (2553). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

วรวรรณ วีระกุล. (2556). การเปิดรับข่าวสารทางการเมืองและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์, กรุงเทพฯ.

วิยะดา วรธนานันท์. (2557). กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิยะดา วรธนานันท์. (2557). กลยุทธ์การพัฒนาคุรภาพการบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). รายงานการประเมินตนเอง. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2553). การโฆษณาหาเสียงกับกับพฤติกรรมการเลือกตั้ง (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประสิทธิ์ภัณฑ์แอนด์พริ้นติ้ง.

อริศรา สิงห์ปัน และคณะ. (2558). การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปี 2558. *PULINET Journal,* 3(2), 17-25.

อำภาพร แกล้งกลางดอน และ มัลลิกา เงินยิ่ง. (2557). สื่อยุคใหม่กับการบริการของห้องสมุด. http://is11km.blogspot.com/

อุพาริน เฉยศิริ. (2553). ศึกษาความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบฉบับเต็มของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

เอมอร พิทยายน. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลัยราชสุดา. วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย, 1(1).

มหาวิทยาลัยบูรพา
BURAPHA UNIVERSITY

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล ไวทิน จิตมั่น

วัน เดือน ปี เกิด 11 สิงหาคม 2525

สถานที่เกิด ลำปาง

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 2/35 ม.6 ต.เสม็ด อ.เมือง จ.ชลบุรี 20000

ตำแหน่งและประวัติการทำงาน นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

ประวัติการศึกษา

รางวัลหรือทุนการศึกษา -