

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

#### ผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัด  
อ่างทอง ได้แบ่งการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด 3 ด้าน คือ

1. ด้านสภาพทั่วไป
2. ด้านการให้บริการยืมคืนหนังสือ สื่อโสตทัศน์และอินเทอร์เน็ต
3. ด้านบุคลากร

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดจำแนกตามสถานภาพ  
การเป็นสมาชิกห้องสมุด

ตอนที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนใน  
จังหวัดอ่างทอง จำนวน 366 คน โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง

(n = 366)		
รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	134	36.60
หญิง	232	63.40
รวม	366	100.00
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 18 ปี	98	26.80
18-35 ปี	143	39.10
36-60 ปี	106	29.00
60 ปีขึ้นไป	19	5.20
รวม	366	100.00
<b>อาชีพ</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	116	31.70
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	66	18.00
พนักงานเอกชน	34	9.30
รับจ้าง	85	23.20
ค้าขาย	45	12.30
อื่น ๆ	20	5.50
รวม	366	100.00

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 366)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	67	18.30
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	154	42.10
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	48	13.10
ปริญญาตรี	88	24.00
อื่น ๆ	9	2.50
รวม	366	100.00
<b>สถานภาพการเป็นสมาชิก</b>		
เป็นสมาชิก	240	65.60
ไม่เป็นสมาชิก	126	34.40
รวม	366	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 366 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงร้อยละ 63.40 เพศชายร้อยละ 36.60 มีอายุ 18-35 ปี จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 39.10 รองลงมาคือ อายุ 36-60 ปี ร้อยละ 29.00 อายุต่ำกว่า 18 ปี ร้อยละ 26.80 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.20 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 31.70 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 23.20 อาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ร้อยละ 18.00 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 12.30 อาชีพพนักงานเอกชน ร้อยละ 9.30 และอาชีพอื่น ๆ (แม่บ้านและเกษตรกร) ร้อยละ 5.50 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามากที่สุด ร้อยละ 42.10 รองลงมาคือ การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 24.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 18.30 การศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 13.10 และการศึกษาระดับอื่น ๆ (ปริญญาโท) ร้อยละ 2.50 สถานภาพการเป็นสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นสมาชิกมากกว่าไม่เป็นสมาชิก คือ เป็นสมาชิก ร้อยละ 65.60 และไม่เป็นสมาชิก ร้อยละ 34.40

ตารางที่ 3 ข้อมูลห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทองที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามอาจตอบได้มากกว่า 1 แห่ง

(n = 495)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ห้องสมุดประชาชนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการ</b>		
ห้องสมุดประชาชนจังหวัดอ่างทอง	102	20.61
ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อ.วิเศษชัยชาญ	76	15.35
ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อ.โพธิ์ทอง	71	14.34
ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อ.แสวงหา	50	10.10
ห้องสมุดประชาชน อ.ป่าโมก	42	8.48
ห้องสมุดประชาชน อ.ไชโย	46	9.30
ห้องสมุดประชาชน อ.สามโก้	49	9.90
ห้องสมุดประชาชน อ.แสวงหา	59	11.92
รวม	495	100.00

จากตารางที่ 3 ห้องสมุดประชาชนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการโดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 แห่ง อันดับสูงสุด คือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดอ่างทอง ร้อยละ 20.61 รองลงมาคือ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อ.วิเศษชัยชาญ ร้อยละ 15.35 ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อ.โพธิ์ทอง ร้อยละ 14.34 ห้องสมุดประชาชน อ.แสวงหา ร้อยละ 11.92 ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อ.แสวงหา ร้อยละ 10.10 ห้องสมุดประชาชน อ.สามโก้ ร้อยละ 9.90 ห้องสมุดประชาชน อ.ไชโย ร้อยละ 9.30 และห้องสมุดประชาชน อ.ป่าโมก ร้อยละ 8.48 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง โดยรวม ด้านสภาพทั่วไป

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
<b>ด้านสภาพทั่วไป</b>			
ความสะอาดทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด	2.58	1.24	ปานกลาง
เสียงรบกวนขณะใช้ห้องสมุด	2.42	1.10	ปานกลาง
อากาศภายในห้องสมุด	2.64	1.24	ปานกลาง
ความสว่างภายในห้องสมุด	2.63	1.21	ปานกลาง
บริการน้ำดื่ม	2.81	1.16	ปานกลาง
บริการรับฝากของ	2.74	1.17	ปานกลาง
ป้ายประชาสัมพันธ์	2.65	1.18	ปานกลาง
การจัดมุมต่าง ๆ	2.58	1.21	ปานกลาง
จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้	2.54	1.13	ปานกลาง
ความเหมาะสมของชั้นวางหนังสือหรือตู้หนังสือ	2.62	1.17	ปานกลาง
ความเหมาะสมของชั้นวางสื่อ	2.60	1.17	ปานกลาง
รวม	2.62	1.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 แสดงว่าผู้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทองมีความคาดหวังด้านสภาพทั่วไป ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.62$  S.D. = 1.18) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความคาดหวังอันดับสูงสุด คือ บริการน้ำดื่ม ( $\bar{X} = 2.81$  S.D. = 1.16) รองลงมา คือ บริการรับฝากของ ( $\bar{X} = 2.74$  S.D. = 1.17) ส่วนข้อที่มีความคาดหวังอันดับต่ำสุด คือ เสียงรบกวนขณะใช้ห้องสมุด ( $\bar{X} = 2.42$  S.D. = 1.10)

ตารางที่ 5 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง โดยรวม ด้านการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศนฯและ อินเทอร์เน็ต

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคาดหวัง
<b>ด้านการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศนฯและอินเทอร์เน็ต</b>			
เปิดทำการทุกวัน อาทิตย์-เสาร์ เวลา 08.30-16.30 น. ปิดทำการวันหยุดนักขัตฤกษ์	2.70	1.29	ปานกลาง
อัตราค่าสมัครสมาชิก ต่อปี 35-40 บาท	2.53	1.13	ปานกลาง
ระเบียบการให้บริการยืม-คืนหนังสือ สื่อโสตทัศนฯ 4 เล่ม/ชิ้น ภายในกำหนด 7 วัน	2.56	1.21	ปานกลาง
ระเบียบการให้บริการอินเทอร์เน็ต ชั่วโมงละ 10 บาท	2.51	1.22	ปานกลาง
ค่าปรับส่งหนังสือและสื่อเกินกำหนดวันละ 2 บาทต่อเล่ม/ชิ้น	2.44	1.18	ปานกลาง
บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	2.59	1.16	ปานกลาง
บริการแนะนำหนังสือและสื่อโสตทัศนฯใหม่	2.61	1.16	ปานกลาง
ความพอเพียงของหนังสือและสื่อโสตทัศนฯ	2.66	1.21	ปานกลาง
หนังสือและสื่อที่มีให้บริการค่อนข้างเก่าและชำรุด	2.59	1.14	ปานกลาง
ความพอเพียงของหนังสืออ้างอิง และ สื่ออ้างอิง	2.65	1.16	ปานกลาง
ความหลากหลายของหนังสือและสื่อ	2.66	1.26	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคาดหวัง
ด้านการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศนและอินเทอร์เน็ต			
สภาพการจัดเรียงหนังสือและสื่อ	2.60	1.16	ปานกลาง
ความสะดวก รวดเร็วในการยืมคืน หนังสือและสื่อโสตทัศน	2.57	1.19	ปานกลาง
รวม	2.59	1.19	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง มีความคาดหวังด้านการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศนฯและอินเทอร์เน็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.59$  S.D. = 1.19) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคาดหวังอันดับสูงสุด คือ เปิดทำการทุกวันอาทิตย์-เสาร์ เวลา 08.30-16.30 น. ปิดทำการวันหยุดนักขัตฤกษ์ ( $\bar{X} = 2.70$  S.D. = 1.29) รองลงมาคือ ความพอเพียงของหนังสือและสื่อโสตทัศนฯ ( $\bar{X} = 2.66$  S.D. = 1.21) และความหลากหลายของหนังสือและสื่อ ( $\bar{X} = 2.66$  S.D. = 1.26) ส่วนข้อที่มีความคาดหวังอันดับต่ำสุด คือ ค่าปรับส่งหนังสือและสื่อเกินกำหนดวันละ 2 บาทต่อเล่ม/ชิ้น ( $\bar{X} = 2.44$  S.D. = 1.18)

ตารางที่ 6 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง โดยรวม ด้านบุคลากร

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคาดหวัง
<b>ด้านบุคลากร</b>			
จำนวนบุคลากร	2.46	1.04	ปานกลาง
บุคลากรสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์	2.61	1.22	ปานกลาง
การแต่งกายของบุคลากร	2.53	1.15	ปานกลาง
บุคลากรมีความรู้ และความสามารถในการให้บริการต่าง ๆ	2.62	1.22	ปานกลาง
บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่	2.71	1.24	ปานกลาง
การอำนวยความสะดวกของบุคลากรแก่ผู้ให้บริการ	2.71	1.28	ปานกลาง
รวม	2.61	1.19	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง มีความคาดหวังด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.61$  S.D. = 1.19) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีความคาดหวังอันดับสูงสุด คือ บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่ ( $\bar{X} = 2.71$  S.D. = 1.24) และการอำนวยความสะดวกของบุคลากรแก่ผู้บริการ ( $\bar{X} = 2.71$  S.D. = 1.28) รองลงมาคือ บุคลากรมีความรู้และความสามารถในการให้บริการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.62$  S.D. = 1.22) และความสามารถในการให้บริการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.62$  S.D. = 1.22) ส่วนข้อที่มีความคาดหวังอันดับต่ำสุด คือ จำนวนบุคลากร ( $\bar{X} = 2.46$  S.D. = 1.04)

ตารางที่ 7 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ในด้านสภาพทั่วไป จำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	เป็นสมาชิก		ระดับ ความคาดหวัง	ไม่เป็นสมาชิก		ระดับ ความคาดหวัง
	$\bar{X}$	S.D		$\bar{X}$	S.D	
<b>ด้านสภาพทั่วไป</b>						
ความสะอาดทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด	2.62	1.23	ปานกลาง	2.50	1.27	ปานกลาง
เสียงรบกวนขณะใช้ห้องสมุด	2.45	1.07	ปานกลาง	2.34	1.16	ปานกลาง
อากาศภายในห้องสมุด	2.65	1.20	ปานกลาง	2.64	1.32	ปานกลาง
ความสว่างภายในห้องสมุด	2.66	1.20	ปานกลาง	2.58	1.24	ปานกลาง
บริการน้ำดื่ม	2.87	1.17	ปานกลาง	2.71	1.14	ปานกลาง
บริการรับฝากของ	2.72	1.13	ปานกลาง	2.78	1.24	ปานกลาง
ป้ายประชาสัมพันธ์	2.63	1.17	ปานกลาง	2.68	1.21	ปานกลาง
การจัดมุมต่าง ๆ	2.58	1.18	ปานกลาง	2.57	1.26	ปานกลาง
จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้	2.55	1.10	ปานกลาง	2.52	1.19	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	เป็นสมาชิก		ระดับ ความคาดหวัง	ไม่เป็นสมาชิก		ระดับ ความคาดหวัง
	$\bar{X}$	S.D		$\bar{X}$	S.D	
<b>ด้านสภาพทั่วไป</b>						
ความเหมาะสมของชั้นวางหนังสือหรือตู้หนังสือ	2.68	1.12	ปานกลาง	2.52	1.25	ปานกลาง
ความเหมาะสมของชั้นวางสื่อ	2.64	1.14	ปานกลาง	2.52	1.23	ปานกลาง
รวม	2.64	1.05	ปานกลาง	2.58	1.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิก โดยผู้ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดมีความคาดหวังด้านสภาพทั่วไป ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.64$  S.D. = 1.05) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคาดหวังอันดับสูงสุด คือ บริการน้ำดื่ม ( $\bar{X} = 2.87$  S.D. = 1.17) รองลงมาคือ บริการรับฝากของ ( $\bar{X} = 2.72$  S.D. = 1.13) ส่วนข้อที่มีความคาดหวังอันดับต่ำสุด คือ เสียงรบกวนขณะใช้ห้องสมุด ( $\bar{X} = 2.45$  S.D. = 1.07) ส่วนผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุดมีความคาดหวังด้านสภาพทั่วไป ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.58$  S.D. = 1.23) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคาดหวังอันดับสูงสุด คือ บริการรับฝากของ ( $\bar{X} = 2.78$  S.D. = 1.24) รองลงมาคือ บริการน้ำดื่ม ( $\bar{X} = 2.71$  S.D. = 1.14) ส่วนข้อที่มีความคาดหวังอันดับต่ำสุด คือ เสียงรบกวนขณะใช้ห้องสมุด ( $\bar{X} = 2.34$  S.D. = 1.16)

ตารางที่ 8 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ในด้านการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศนฯและอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	เป็นสมาชิก		ระดับ ความคาดหวัง	ไม่เป็นสมาชิก		ระดับ ความคาดหวัง
	$\bar{X}$	S.D		$\bar{X}$	S.D	
<b>ด้านการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศนฯและอินเทอร์เน็ต</b>						
เปิดทำการทุกวัน อาทิตย์-เสาร์ เวลา 08.30-16.30 น. ปิดทำการวันหยุดนักขัตฤกษ์	2.70	1.26	ปานกลาง	2.71	1.35	ปานกลาง
อัตราค่าสมัครสมาชิก ต่อปี 35-40 บาท	2.49	1.07	ปานกลาง	2.62	1.24	ปานกลาง
ระเบียบการให้บริการยืม-คืนหนังสือ สื่อโสตทัศนฯ 4 เล่ม/ชิ้น ภายในกำหนด 7 วัน	2.64	1.20	ปานกลาง	2.41	1.21	ปานกลาง
ระเบียบการให้บริการอินเทอร์เน็ต ชั่วโมงละ 10 บาท	2.58	1.20	ปานกลาง	2.39	1.27	ปานกลาง
ค่าปรับส่งหนังสือและสื่อเกินกำหนดวันละ 2 บาทต่อเล่ม/ชิ้น	2.48	1.13	ปานกลาง	2.38	1.28	ปานกลาง
บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	2.53	1.13	ปานกลาง	2.69	1.22	ปานกลาง
บริการแนะนำหนังสือและสื่อโสตทัศนฯใหม่	2.60	1.17	ปานกลาง	2.63	1.15	ปานกลาง
ความพอเพียงของหนังสือและสื่อโสตทัศนฯ	2.70	1.23	ปานกลาง	2.59	1.18	ปานกลาง
หนังสือและสื่อที่มีให้บริการค่อนข้างเก่าและชำรุด	2.62	1.16	ปานกลาง	2.52	1.10	ปานกลาง
ความพอเพียงของหนังสืออ้างอิง และ สื่ออ้างอิง	2.67	1.17	ปานกลาง	2.62	1.15	ปานกลาง
ความหลากหลายของหนังสือและสื่อ	2.63	1.28	ปานกลาง	2.71	1.25	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	เป็นสมาชิก		ระดับ ความคาดหวัง	ไม่เป็นสมาชิก		ระดับ ความคาดหวัง
	$\bar{X}$	S.D		$\bar{X}$	S.D	
ด้านการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศนและอินเทอร์เน็ต						
สภาพการจัดเรียงหนังสือและสื่อ	2.59	1.16	ปานกลาง	2.63	1.15	ปานกลาง
ความสะดวก รวดเร็วในการยืมคืน หนังสือและสื่อโสตทัศน	2.59	1.21	ปานกลาง	2.53	1.15	ปานกลาง
รวม	2.60	1.18	ปานกลาง	2.57	1.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 แสดงว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิก โดยผู้ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดมีความคาดหวังด้านการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศนฯและอินเทอร์เน็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.60$  S.D. = 1.18) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคาดหวังอันดับสูงสุด คือ เปิดทำการทุกวันอาทิตย์-เสาร์ เวลา 08.30-16.30 น. ปิดทำการวันหยุดนักขัตฤกษ์ ( $\bar{X} = 2.70$  S.D. = 1.26) และความพอเพียงของหนังสือและสื่อโสตทัศนฯ ( $\bar{X} = 2.70$  S.D. = 1.23) รองลงมาคือ ความพอเพียงของหนังสืออ้างอิงและสื่ออ้างอิง ( $\bar{X} = 2.67$  S.D. = 1.17) ส่วนข้อที่มีความคาดหวังอันดับต่ำสุด คือ ค่าปรับส่งหนังสือและสื่อเกินกำหนดวันละ 2 บาทต่อเล่ม/ชิ้น ( $\bar{X} = 2.48$  S.D. = 1.13) ส่วนผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุดมีความคาดหวังด้านการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศนฯและอินเทอร์เน็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.58$  S.D. = 1.23) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคาดหวังอันดับสูงสุด คือ เปิดทำการทุกวันอาทิตย์-เสาร์ เวลา 08.30-16.30 น. ปิดทำการวันหยุดนักขัตฤกษ์ ( $\bar{X} = 2.71$  S.D. = 1.35) และความหลากหลายของหนังสือและสื่อ ( $\bar{X} = 2.71$  S.D. = 1.25) รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ( $\bar{X} = 2.69$  S.D. = 1.22) ส่วนข้อที่มีความคาดหวังอันดับต่ำสุด คือ ค่าปรับส่งหนังสือและสื่อเกินกำหนดวันละ 2 บาทต่อเล่ม/ชิ้น ( $\bar{X} = 2.38$  S.D. = 1.28)

ตารางที่ 9 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ในด้านบุคลากร จำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิกและ  
ไม่เป็นสมาชิก

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	เป็นสมาชิก		ระดับ ความคาดหวัง	ไม่เป็นสมาชิก		ระดับ ความคาดหวัง
	$\bar{X}$	S.D		$\bar{X}$	S.D	
<b>ด้านบุคลากร</b>						
จำนวนบุคลากร	2.51	1.05	ปานกลาง	2.38	1.03	ปานกลาง
บุคลากรสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์	2.58	1.24	ปานกลาง	2.68	1.19	ปานกลาง
การแต่งกายของบุคลากร	2.51	1.16	ปานกลาง	2.56	1.14	ปานกลาง
บุคลากรมีความรู้และความสามารถในการให้บริการต่าง ๆ	2.58	1.21	ปานกลาง	2.70	1.24	ปานกลาง
บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่	2.65	1.21	ปานกลาง	2.82	1.29	ปานกลาง
การอำนวยความสะดวกของบุคลากรแก่ผู้ใช้บริการ	2.64	1.27	ปานกลาง	2.83	1.29	ปานกลาง
รวม	2.58	1.19	ปานกลาง	2.66	1.19	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 แสดงว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิก โดยผู้ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดมีความคาดหวังด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.58$  S.D. = 1.19) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคาดหวังอันดับสูงสุด คือ บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่ ( $\bar{X} = 2.65$  S.D. = 1.21) รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวกของบุคลากรแก่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 2.64$  S.D. = 1.27) ส่วนข้อที่มีความคาดหวังอันดับต่ำสุด คือ จำนวนบุคลากร ( $\bar{X} = 2.51$  S.D. = 1.05) และการแต่งกายของบุคลากร ( $\bar{X} = 2.51$  S.D. = 1.16) ส่วนผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุดมีความคาดหวังด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.66$  S.D. = 1.19) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคาดหวังอันดับสูงสุด คือ การอำนวยความสะดวกของบุคลากรแก่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 2.83$  S.D. = 1.29) รองลงมาคือ บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่ ( $\bar{X} = 2.82$  S.D. = 1.29) ส่วนข้อที่มีความคาดหวังอันดับต่ำสุด คือ จำนวนบุคลากร ( $\bar{X} = 2.38$  S.D. = 1.03)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดจำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด โดยการทดสอบค่า t (t-test)

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดจำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด

สถานภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t
เป็นสมาชิก	240	2.68	0.99	2.24*
ไม่เป็นสมาชิก	126	2.45	0.89	

จากตารางที่ 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตอนที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง จากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 257 คน ดังนี้

1. ด้านสภาพทั่วไป ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังให้ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ และจัดให้มีมุมกาแฟไว้บริการ คิดเป็นร้อยละ 47.47
2. ด้านการให้บริการยืม-คืน หนังสือ สื่อโสตทัศนและอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังให้ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทองมีบริการถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับไว้บริการอินเทอร์เน็ต ปรับปรุงความไวในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 38.13
3. ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการคาดหวังให้บุคลากรของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง จัดกิจกรรมภายในห้องสมุดให้หลากหลายเหมาะสมกับผู้บริการทุกระดับ คิดเป็นร้อยละ 14.40

### ข้อวิจารณ์

จากการวิจัย ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืมคืนหนังสือ สื่อโสตทัศนและอินเทอร์เน็ต และด้านบุคลากร ผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อน่าสนใจ ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ด้านสภาพทั่วไปมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.62$  S.D. = 1.18) อาจเนื่องมาจากงบประมาณมีจำกัดในการที่จะจัดซื้อโต๊ะ เก้าอี้ หรือครุภัณฑ์อื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันตพร (2542) กล่าวว่า ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเนื่องมาจากครุภัณฑ์ที่มีอยู่ในห้องสมุดมีครุภัณฑ์น้อยและไม่ทันสมัย ห้องสมุดไม่ได้ขออนุมัติจัดซื้อครุภัณฑ์ใหม่ เนื่องจากงบประมาณมีจำกัด
2. ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการยืมคืนหนังสือ สื่อโสตทัศนและอินเทอร์เน็ตมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.59$  S.D. = 1.19) อาจเนื่องมาจากห้องสมุดประชาชนมีหนังสือน้อยและไม่หลากหลาย หนังสือและสื่อที่มีอยู่เก่าและชำรุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดใจ (อ้างถึงใน กันตพร, 2542) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อวารสารและหนังสืออยู่ในเกณฑ์ปานกลาง สภาพหนังสือเป็นที่น่าพอใจปานกลาง ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากห้องสมุดประชาชนมีปัญหาทางด้านวิชาการ คือ หนังสือและสื่อมีน้อย และส่วนใหญ่เป็นหนังสือที่เก่าไม่ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบัน หนังสือและสื่อยังไม่สนองความต้องการของประชาชน
3. ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ด้านบุคลากร มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.61$  S.D. = 1.19) เนื่องจากจำนวนผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทองมีจำนวนไม่มากซึ่งจำนวนบุคลากรที่มีอยู่จึงเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเหมาะสมกับขนาดของห้องสมุดแต่ละแห่งในจังหวัดอ่างทอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประพิศ (2541) ซึ่งสมาชิกห้องสมุดมีปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดชลบุรีด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับไม่มีปัญหา

4. สถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกมีความคาดหวังต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพิศ (2541) กล่าวว่าผู้ให้บริการที่ไม่ได้เป็นสมาชิกห้องสมุดและไม่ได้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ อาจเกิดปัญหาในการยืมคืนหนังสือ และไม่คุ้นเคยกับบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความคาดหวังที่แตกต่างกันระหว่างการเป็นสมาชิกกับไม่ได้เป็นสมาชิก