

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ได้แบ่งผลการศึกษาเป็น 4 ตอน ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ปัญหาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.3 ความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ สถานภาพ สังกัดคณะ/หน่วยงาน ชั้นปีที่ศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	142	37.6
หญิง	236	62.4
รวม	378	100

จากตารางที่ 4.1.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 และเพศชายจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6

#### 4.1.2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1.2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	356	94.2
อาจารย์	10	2.6
เจ้าหน้าที่	12	3.2
รวม	378	100

จากตารางที่ 4.1.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาจำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 94.2 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และอาจารย์จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

#### 4.1.3 สังกัดคณะ/หน่วยงาน

ตารางที่ 4.1.3 สังกัดคณะ/หน่วยงาน

สังกัดคณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	70	18.5
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	115	30.4
คณะครุศาสตร์	98	26
คณะวิทยาการจัดการ	86	22.7
สำนักงานอธิการบดี	2	0.6
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	0.6
กลุ่มตรวจสอบภายใน	1	0.2
กองแผนและนโยบาย	1	0.2
กองพัฒนานักศึกษา	1	0.2
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2	0.6
รวม	378	100

จากตารางที่ 4.1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมาคือคณะครุศาสตร์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ

26 และสังกัดที่น้อยที่สุดมีเท่ากัน 3 สังกัด คือ กลุ่มตรวจสอบภายใน กองแผนและนโยบาย และกองพัฒนา  
นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

#### 4.1.4 นักศึกษาแยกตามชั้นปี

ตารางที่ 4.1.4 นักศึกษาแยกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ปี 1	129	36
ปี 2	92	26
ปี 3	76	21
ปี 4	59	17
รวม	356	100

จากตารางที่ 4.1.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 129 คน  
คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26 นักศึกษาชั้นปีที่ 3  
จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และนักศึกษาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศน้อยที่สุดคือ ชั้นปีที่ 4 จำนวน  
59 คน คิดเป็นร้อยละ 17

#### 4.1.5 ความถี่ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1.5 ความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	76	20
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	92	24
เดือนละครั้ง	159	42
ไม่เคยเข้าเลย	51	14
รวม	378	100

จากตารางที่ 4.1.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการเดือนละครั้ง จำนวน 159  
คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมา 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และไม่เคยเข้าเลย  
น้อยที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14

#### 4.2 ปัญหาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

รวบรวมข้อมูลที่เป็นคำตอบจากแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ร่วมกับคำตอบที่ได้จากการคำนวณ

##### ตารางที่ 4.2.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ปัญหา	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
มีเนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ	3.69	1.19	มาก
มีรูปแบบไม่ตรงกับความต้องการ	3.36	1.23	ปานกลาง
มีจำนวนไม่เพียงพอ	2.94	1.35	ปานกลาง
มีเนื้อหาไม่ทันสมัย	2.99	1.44	ปานกลาง
มีสภาพเก่า ชำรุด ฉีกขาด	2.41	1.21	น้อย
จัดเก็บไม่เป็นระบบ สืบค้นยาก	2.90	1.16	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.04</b>	<b>1.26</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
ไม่มีทักษะในการใช้เครื่องมือสืบค้น	2.99	1.25	ปานกลาง
ไม่ทราบวิธีการค้นหาข้อมูลในห้องสมุด	2.85	1.53	ปานกลาง

ปัญหา	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศในการค้นหา	3.27	1.29	ปานกลาง
ขาดความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆ ของห้องสมุด	2.26	1.29	น้อย
ไม่พบหนังสือบนชั้นตามที่ระบุ	3.26	1.08	ปานกลาง
ฐานข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ	3.15	1.08	ปานกลาง
ไม่กล้าขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ	2.59	0.90	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>2.91</b>	<b>1.20</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	2.93	0.93	ปานกลาง
การบริการจองหนังสือ	2.41	1.10	น้อย
การบริการห้องอินเทอร์เน็ต	2.64	0.99	ปานกลาง
การบริการห้องโสตทัศนวัสดุ	2.52	1.06	ปานกลาง
การบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	2.46	1.19	น้อย
การบริการฐานข้อมูลออนไลน์	2.52	1.07	ปานกลาง
การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	2.32	1.13	น้อย
ระยะเวลาการให้ยืมน้อยเกินไป (7 วัน : เล่ม)	3.00	0.94	ปานกลาง
จำนวนเล่มที่ให้ยืมต่อครั้งน้อยเกินไป (5 เล่ม : ครั้ง)	2.62	1.26	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>2.60</b>	<b>1.07</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านผู้ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
ผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ	2.68	1.05	ปานกลาง
ผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์	2.24	1.14	น้อย
ผู้ให้บริการเข้มงวดเกินไป	2.40	1.15	น้อย

ปัญหา	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
ผู้ให้บริการขาดทักษะการสื่อสาร	2.35	1.13	น้อย
ผู้ให้บริการไม่เชี่ยวชาญการใช้เครื่องมือเพื่อการสื่อสาร	2.64	1.07	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>2.46</b>	<b>1.10</b>	<b>น้อย</b>
<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์</b>			
สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายช้า และไม่เสถียร	4.06	1.19	มาก
คอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ	3.71	1.34	มาก
ไม่มีอุปกรณ์ (เครื่องมือ) ต่อพ่วงอื่นๆ	3.38	1.32	ปานกลาง
ไม่มีอุปกรณ์เสริมคอมพิวเตอร์ เช่น หูฟัง, ไมโครโฟน	2.78	1.25	ปานกลาง
เครื่องมือที่ใช้สืบค้นสารสนเทศใช้ยากเกินไป	3.24	1.18	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.43</b>	<b>1.25</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>โดยรวมเฉลี่ย</b>	<b>2.88</b>	<b>1.17</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.2.1 พบว่า ปัญหาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ มีปัญหาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีปัญหาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ด้านผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีปัญหาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มีปัญหาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 และด้านผู้ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มีปัญหาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 ตามลำดับ

#### 4.3 ความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศด้านต่างๆ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ความต้องการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
<b>สื่อสิ่งพิมพ์</b>			
หนังสือ/ตำรา	3.96	1.23	มาก
วารสารวิชาการ	3.78	1.29	มาก
นิตยสาร	3.62	1.38	มาก
หนังสือพิมพ์	3.33	1.23	ปานกลาง
รายงานการวิจัย/วิทยานิพนธ์	2.76	1.32	ปานกลาง
หนังสือคู่มือ	2.17	1.14	น้อย
จุลสาร	2.08	1.01	น้อย
กฤตภาค	2.34	1.04	น้อย
หนังสืออ้างอิง (สารานุกรม, นามานุกรม, พจนานุกรม ฯลฯ)	2.56	0.93	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>2.95</b>	<b>1.18</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>สื่อโสตทัศนวัสดุ</b>			
ซีดี/ดีวีดี	3.00	1.10	ปานกลาง
วัสดุย่อส่วน	2.39	0.96	น้อย
หุ่นจำลอง	2.12	0.82	น้อย
<b>เฉลี่ย</b>	<b>2.50</b>	<b>0.96</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>สื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>			
ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)	3.31	1.40	ปานกลาง
ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal)	2.87	1.12	ปานกลาง

ความต้องการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
ฐานข้อมูลออนไลน์/วิทยานิพนธ์/วิจัย (Online database/DRU IR)	2.87	1.23	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.01</b>	<b>1.25</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database)</b>			
Web of Science	2.23	1.03	น้อย
Springer Link	2.03	0.89	น้อย
ACM	1.79	0.87	น้อย
ProQuest Dissertation & Theses	1.98	0.95	น้อย
ACS	1.89	0.86	น้อย
EBSCO	1.71	0.89	น้อย
Science Direct	1.96	0.94	น้อย
emerald insight	1.58	0.90	น้อย
<b>เฉลี่ย</b>	<b>1.89</b>	<b>0.91</b>	<b>น้อย</b>
<b>โดยเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.58</b>	<b>1.07</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3.1 พบว่า ความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 สื่อสิ่งพิมพ์ ความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 สื่อโสตทัศนวัสดุ ความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และฐานข้อมูลออนไลน์ ความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศแต่ละฐานข้อมูลอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.89 ตามลำดับ



#### 4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

คำถามนี้เป็นลักษณะปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 25 คน ให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งห้องสมุดจะนำมาพิจารณาปรับปรุงในทุกด้าน ดังนี้

- 4.1 ควรจัดอบรมและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 8)
- 4.2 ควรขยายเวลาการเปิด-ปิดห้องสมุด จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 4)
- 4.3 ควรจัดนิทรรศการที่ช่วยให้นักศึกษาสนใจการอ่านมากขึ้น จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 8)
- 4.4 ควรมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 12)
- 4.5 ควรเพิ่มจำนวนเครื่อง Printer จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 8)
- 4.6 ควรเพิ่มพื้นที่ในการนั่งอ่านหนังสือ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 16)
- 4.7 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น ปลั๊กไฟ จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 4)
- 4.8 ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงมากกว่านี้ จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 12)
- 4.9 ควรเพิ่มสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัยเพิ่มขึ้น จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 20)
- 4.10 ควรมีบริการร้านกาแฟให้บริการด้วย จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 8)