

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) ทำการรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บมจ. ทีโอที สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ และภายในสถาบันวิชาการ ทีโอที จำนวน 400 ตัวอย่าง

การศึกษานี้ ได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์และประมวลผลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive statistic) โดยใช้ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ ค่าที (t – test) ในการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่าง ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) และ ทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุ ด้วย Multiple Regression Analysis (MRA) โดยสามารถเสนอผลการศึกษา เป็น 5 ส่วน ดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง |
| ส่วนที่ 2 | ปัจจัยด้านการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที |
| ส่วนที่ 3 | ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที |
| ส่วนที่ 4 | ความคิดเห็นในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที |
| ส่วนที่ 5 | การทดสอบสมมติฐาน |

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และอายุงาน อธิบายผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 155 | 38.7 |
| หญิง | 245 | 61.3 |
| อายุ | | |
| อายุ 20 - 30 ปี | 33 | 8.3 |
| อายุ 31 - 40 ปี | 163 | 40.7 |
| อายุ 41 - 50 ปี | 175 | 43.7 |
| มากกว่า 50 ปี | 29 | 7.3 |
| ระดับศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 22 | 5.5 |
| ปริญญาตรี | 286 | 71.5 |
| ปริญญาโท | 86 | 21.5 |
| ปริญญาเอก | 6 | 1.5 |
| ด้านลักษณะงาน/กลุ่มงาน | | |
| การเงินบัญชี | 75 | 18.7 |
| การตลาด | 73 | 18.3 |
| เทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์ | 38 | 9.4 |
| วิศวกรรม/โทรคมนาคม | 68 | 17.0 |
| การจัดการ | 69 | 17.3 |
| วิทยากร | 17 | 4.3 |
| ด้านอื่น ๆ | 60 | 15.0 |
| ตำแหน่งงาน | | |
| ระดับบริหาร | 22 | 5.5 |
| ระดับผู้ปฏิบัติงาน | 378 | 94.5 |

ตารางที่ 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| อายุการปฏิบัติงาน | | |
| น้อยกว่า 6 ปี | 19 | 4.7 |
| อายุงาน 6-10 ปี | 61 | 15.3 |
| อายุงาน 11 -15 ปี | 169 | 42.3 |
| อายุงาน 16 - 20 ปี | 96 | 24.0 |
| อายุงาน มากกว่า 20 ปี | 55 | 13.7 |

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจากตาราง ดังนี้

เพศ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 มากกว่าเพศชาย ซึ่งมี จำนวน 155 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.7

อายุ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมาได้แก่ อายุ 31-40 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 อายุ 20–30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

การศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาโท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และระดับปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ด้านลักษณะงาน/กลุ่มงาน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในด้านการเงินการบัญชี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 รองลงมาได้แก่ ด้านการตลาด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ด้านการจัดการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ด้านวิศวกรรม/โทรคมนาคม จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ด้านอื่น ๆ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ด้านเทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และด้านวิทยากร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ด้านตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 94.5 และระดับบริหาร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

อายุการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี มากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาได้แก่ อายุงาน 16 – 20 ปี จำนวน 96 คน

คิดเป็นร้อยละ 24.0 อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 อายุงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และอายุงานน้อยกว่า 6 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

เป็นผลการศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ประกอบด้วย ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการ สามารถอธิบายผลการศึกษาได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงปัจจัยการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ

| ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ) | | |
|--|--------------------------------|--------------|------------|
| | \bar{X} | SD | แปลค่า |
| สถาบันวิชาการ ทีโอที อาคารกาญจนาภิเษก ชั้น 4 | 3.70 | 0.879 | มาก |
| ห้องสมุดเคลื่อนที่แจ้งวัฒนะ สำนักงานใหญ่ | 4.02 | 0.824 | มาก |
| การใช้บริการจองหนังสือผ่าน Intranet | 3.84 | 0.850 | มาก |
| อาคารสำนักงานใหญ่ ชั้น 8 อาคาร 11 | 3.57 | 0.999 | มาก |
| การใช้บริการทางโทรศัพท์ | 3.52 | 1.013 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.73 | 0.913 | มาก |

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย มีความพึงพอใจใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่แจ้งวัฒนะ สำนักงานใหญ่ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาได้แก่ การใช้บริการจองหนังสือผ่าน Intranet ($\bar{X} = 3.84$) สถาบันวิชาการ ทีโอที ที่อาคารกาญจนาภิเษก ชั้น 4 ($\bar{X} = 3.70$) อาคารสำนักงานใหญ่ ชั้น 8 อาคาร 11 ($\bar{X} = 3.57$) และการใช้บริการทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 3.52$)

ตารางที่ 4.3 แสดงปัจจัยการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

| ปัจจัยด้านทรัพยากร สารสนเทศ | ระดับความพึงพอใจ(จำนวน/ร้อยละ) | | |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------|------------|
| | \bar{x} | SD | แปลค่า |
| หนังสือภาษาไทย | 3.89 | 0.812 | มาก |
| หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ | 3.67 | 0.943 | มาก |
| หนังสืออ้างอิง | 3.58 | 0.906 | มาก |
| วารสารวิชาการภาษาไทย | 3.76 | 0.890 | มาก |
| วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศ | 3.59 | 0.999 | มาก |
| หนังสือพิมพ์ | 3.95 | 0.968 | มาก |
| เอกสารปัญหาพิเศษ/รายงาน | 3.38 | 0.939 | ปานกลาง |
| จุลสาร | 3.39 | 0.962 | ปานกลาง |
| มาตรฐานอุตสาหกรรม | 3.27 | 0.969 | ปานกลาง |
| วิทยานิพนธ์ | 3.37 | 1.105 | ปานกลาง |
| เพิ่มข้อมูลสารสนเทศเฉพาะเรื่อง | 3.32 | 0.972 | ปานกลาง |
| CD วิชาการ | 3.81 | 1.012 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.58 | 0.956 | มาก |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ การให้บริการหนังสือพิมพ์ ($\bar{x} = 3.95$) ให้บริการหนังสือภาษาไทย ($\bar{x} = 3.89$) ให้บริการ CD วิชาการ ($\bar{x} = 3.81$) วารสารวิชาการภาษาไทย ($\bar{x} = 3.76$) หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ ($\bar{x} = 3.67$) วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศ ($\bar{x} = 3.59$) และ หนังสืออ้างอิง ($\bar{x} = 3.58$) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ใช้บริการจุลสาร ($\bar{x} = 3.39$) ใช้บริการเอกสารปัญหาพิเศษหรือรายงาน ($\bar{x} = 3.38$) ใช้บริการวิทยานิพนธ์ ($\bar{x} = 3.37$) ใช้บริการเพิ่มข้อมูลสารสนเทศเฉพาะเรื่อง ($\bar{x} = 3.32$) ด้านมาตรฐานอุตสาหกรรม ($\bar{x} = 3.27$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงปัจจัยการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ด้านกระบวนการ

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | ระดับการให้บริการ (จำนวน/ร้อยละ) | | |
|---|----------------------------------|-------|-------------|
| | \bar{x} | SD | แปลค่า |
| จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุด | 3.20 | 1.219 | นาน ๆ ครั้ง |
| จากเครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมโยง Intranet | 3.53 | 1.193 | บ่อย |
| ค้นจากบัตรรายการ | 2.86 | 1.181 | นาน ๆ ครั้ง |
| ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ | 3.43 | 1.126 | บ่อย |
| บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ช่วยค้นหาให้ | 3.42 | 1.152 | บ่อย |
| เลือกหยิบหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องช่วย | 3.66 | 1.005 | บ่อย |
| ฝากผู้อื่นช่วยหาให้ | 3.10 | 1.208 | นาน ๆ ครั้ง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.31 | 1.154 | นาน ๆ ครั้ง |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการใช้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอทีด้านกระบวนการระดับนาน ๆ ครั้ง ($\bar{x} = 3.31$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการใช้บริการในระดับบ่อย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ เลือกหยิบหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องช่วย ($\bar{x} = 3.66$) จากเครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมโยง Intranet ($\bar{x} = 3.53$) ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.43$) และบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ช่วยค้นหาให้ ($\bar{x} = 3.42$) และใช้บริการในระดับนาน ๆ ครั้ง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุด ($\bar{x} = 3.20$) ฝากผู้อื่นช่วยหาให้ ($\bar{x} = 3.10$) และ ค้นจากบัตรรายการ ($\bar{x} = 2.86$) ตามลำดับ

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ตารางที่ 4.5 แสดงปัจจัยการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ด้านการให้บริการ

| ปัจจัยด้านการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ (จำนวน/ร้อยละ) | | |
|---|--|--------------|----------------|
| | \bar{x} | SD | แปลค่า |
| บริการยืม-คืนหนังสือ โดยใช้คอมพิวเตอร์ | 3.59 | 1.032 | มาก |
| บริการจองหนังสือที่ต้องการยืมต่อจากผู้อื่น | 3.43 | 1.050 | มาก |
| บริการหนังสือสำรอง | 3.23 | 1.012 | ปานกลาง |
| บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า | 3.41 | 1.060 | ปานกลาง |
| บริการยืมระหว่างห้องสมุด(ยืมหนังสือ/ขอถ่ายเอกสารห้องสมุดอื่น) | 3.20 | 1.097 | ปานกลาง |
| บริการจัดส่งหนังสือที่ยืมตามส่วนงาน | 3.27 | 1.136 | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.35 | 1.064 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ให้การบริการยืม-คืนหนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 3.59$) และบริการจองหนังสือที่ต้องการยืมต่อจากผู้อื่น ($\bar{x} = 3.43$) และ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ บริการตอบคำถามช่วย ($\bar{x} = 3.41$) บริการจัดส่งหนังสือที่ยืมตามส่วนงาน ($\bar{x} = 3.27$) บริการหนังสือสำรอง ($\bar{x} = 3.23$) และ บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ยืมหนังสือ/ขอถ่ายเอกสารห้องสมุดอื่น) ($\bar{x} = 3.20$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

ตารางที่ 4.6 แสดงความคิดเห็นในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

| ความคิดเห็น | ระดับความเห็น (จำนวน/ร้อยละ) | | |
|---|------------------------------|--------------|------------|
| | \bar{x} | SD | แปลค่า |
| ความพึงพอใจด้านสถานที่/ช่องทางการใช้บริการ | 3.85 | 0.847 | มาก |
| ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ | 3.79 | 0.826 | มาก |
| ความพึงพอใจในวิธีการค้นหาหนังสือ | 3.84 | 0.807 | มาก |
| ความพึงพอใจในการให้บริการ | 3.98 | 0.783 | มาก |
| ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด | 3.95 | 0.742 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.88 | 0.801 | มาก |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.98$) ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{x} = 3.95$) ความพึงพอใจด้านสถานที่/ช่องทางการใช้บริการ ($\bar{x} = 3.85$) ความพึงพอใจในวิธีการค้นหาหนังสือ ($\bar{x} = 3.84$) และ ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.79$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

ตารางที่ 4.7 แสดงความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| ควรตรวจเช็คเอกสารแผ่น CD ให้เรียบร้อยก่อนบริการและหลังบริการ | 7 | 13.7 |
| ควรมีหนังสือ เอกสารให้บริการครอบคลุมทุกประเภท | 12 | 23.5 |
| อุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศควรมีความรวดเร็วทันสมัย | 6 | 11.7 |
| ควรกำหนด กติกาและมารยาทในการใช้บริการห้องสมุดให้มีความเข้มงวดมากยิ่งขึ้น | 5 | 10.2 |
| ควรมีการจัดหมวดหมู่และประเภทหนังสือที่ให้บริการอย่างเป็นระเบียบ | 8 | 15.6 |
| ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อให้มีการใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น | 4 | 7.8 |
| ควรขยายพื้นที่ ห้องสมุดให้กว้างขวางและมีพื้นที่ให้บริการมากยิ่งขึ้น | 6 | 11.7 |
| อื่น ๆ | 3 | 5.8 |
| รวม | 51 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีหนังสือ เอกสารให้บริการครอบคลุมทุกประเภท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมา ควรมีการจัดหมวดหมู่และประเภทหนังสือที่ให้บริการอย่างเป็นระเบียบ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ควรตรวจเช็คเอกสารแผ่น CD ให้เรียบร้อยก่อนบริการและหลังบริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ควรมีอุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศควรมีความรวดเร็วทันสมัยและควรขยายพื้นที่ ห้องสมุดให้กว้างขวางและมีพื้นที่ให้บริการมากยิ่งขึ้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ควรกำหนด กติกาและมารยาทในการใช้บริการห้องสมุดให้มีความเข้มงวดมากยิ่งขึ้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อให้มีการใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการที่โอที ต่างกัน

1.1 เพศ กับ ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ที่โอที การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการห้องสมุดระหว่างกลุ่มประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่าที (t-test) จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน อธิบายผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างกลุ่มเพศ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

| | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means |
|-----------------------------|---|-------|------------------------------|
| | Sig. | t | |
| Equal variances assumed | 0.339 | 2.383 | 0.018 |
| Equal variances not assumed | | 2.401 | 0.017 |

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01 *** ระดับนัยสำคัญ < 0.001

จากตารางที่ 4.8 พบว่า มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน แต่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเพศที่แตกต่างกัน นั่นคือเพศชาย และหญิง มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

1.2 ตำแหน่ง กับ ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการที่โอทีการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการห้องสมุดระหว่างกลุ่มประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่ง ด้วยการทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยด้วยค่าที (t-test) จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน อธิบายผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างกลุ่มตำแหน่ง ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

| | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means |
|-----------------------------|---|-------|------------------------------|
| | Sig. | t | |
| Equal variances assumed | 0.120 | 0.636 | 0.525 |
| Equal variances not assumed | | 0.503 | 0.620 |

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01 *** ระดับนัยสำคัญ < 0.001

จากตารางที่ 4.9 พบว่า มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน และไม่มี ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน นั่นคือผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

1.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการห้องสมุดระหว่างกลุ่มประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และประสบการณ์ทำงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน อธิบายผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างกลุ่มอายุ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

| ปัจจัยด้าน | 20-30 ปี (1) | 31-40 ปี (2) | 41-50 ปี (3) | มากกว่า 50 ปี (4) | LSD |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------|-------------------------|
| ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด | 3.48 (มาก) | 3.93 (มาก) | 4.03 (มาก) | 4.03 (มาก) | 2>1** 3>1** 4>1** |

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01 *** ระดับนัยสำคัญ < 0.001

จากตารางที่ 4.10 พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีอายุในกลุ่ม 31-40 ปี กลุ่ม 41-50 ปี

และ กลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างระดับกลุ่มการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจ

| ปัจจัยด้าน | ต่ำกว่า ปริญญาตรี (1) | ปริญญาตรี (2) | ปริญญาโท (3) | ปริญญาเอก (4) | LSD |
|---|-----------------------------|------------------|-----------------|------------------|------|
| ความพึงพอใจใน การใช้บริการ ห้องสมุด | 3.59 (มาก) | 3.99 (มาก) | 3.91 (มาก) | 4.00 (มาก) | 2>1* |

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01 *** ระดับนัยสำคัญ < 0.001

จากตารางที่ 4.11 พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มการศึกษา ที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีการศึกษาในกลุ่มปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มากกว่ากลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างกลุ่มลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจ

| ปัจจัยด้าน | การเงิน บัญชี (1) | ตลาด (2) | เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ (3) | วิศวกรรม โทรคมนาคม (4) | จัดการ (5) | วิทยากร (6) | อื่น ๆ (7) | LSD |
|---|-------------------------|---------------|---------------------------------|------------------------------|---------------|----------------|---------------|--|
| ความพึง พอใจใน การใช้ บริการ ห้องสมุด | 3.73 (มาก) | 3.92 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.22 (มากที่สุด) | 3.97 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.77 (มาก) | 3>1**,7** 4>1***, 4>2***, 4>5*. 4>7*** |

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01 *** ระดับนัยสำคัญ < 0.001

จากตารางที่ 4.12 พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มลักษณะงาน ที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีลักษณะงานในกลุ่มเทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มากกว่ากลุ่มการเงินบัญชี และกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 กลุ่มวิศวกรรม/โทรคมนาคม มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มากกว่ากลุ่มการเงินบัญชี ตลาด จัดการ และกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 0.001 0.05 และ 0.001 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจ

| ปัจจัยด้าน | น้อยกว่า 6 ปี (1) | 6-10 ปี (2) | 11-15 ปี (3) | 16-20 ปี (4) | มากกว่า 20 ปี (5) | LSD |
|---|-------------------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------------|---------------------------|
| ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ ห้องสมุด | 4.00 (มาก) | 3.93 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.92 (มาก) | 4.25 (มากที่สุด) | 5>2*, 5>3***, 5>4** |

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01 *** ระดับนัยสำคัญ < 0.001

จากตารางที่ 4.13 พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี 11-15 ปี และ 16-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที สามารถพยากรณ์ ปัจจัยความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ

การวิเคราะห์การพยากรณ์ตัวแปรตาม จากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตามว่ามีค่าความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด ด้วย Multiple Regression Analysis โดยถ้าตัวแปรต้น และตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันมาก แสดงว่า เมื่อค่าตัวแปรต้นมีค่าเปลี่ยนไป จะมีผลกระทบต่อ

ค่าตัวแปรตามเป็นอย่างมาก ซึ่งในที่นี้ตัวแปรต้นคือ สถานที่/ช่องทางการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ และด้านการให้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที และตั้งแปรตาม คือ ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที โดยจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน อธิบายผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ และด้านการให้บริการ ห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|------------------------------|-----------------------------|---------------|---------------------------|-------|--------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 1.264 | 0.155 | | 8.170 | 0.000* |
| ด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ | 0.139 | 0.060 | 0.124 | 2.298 | 0.022* |
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | 0.280 | 0.056 | 0.285 | 4.966 | 0.000* |
| ด้านกระบวนการ | 0.123 | 0.055 | 0.145 | 2.247 | 0.025* |
| ด้านการให้บริการ | 0.207 | 0.049 | 0.249 | 4.231 | 0.000* |
| Adjusted R Square | 0.488 | Durbin-Watson | | 1.841 | |

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ตัวแปรต้น คือปัจจัยของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน สามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที คิดเป็นร้อยละ 48.8 โดยดูจากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.488 และจากผลการวิเคราะห์ จะเห็นว่า ด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ และด้านการให้บริการนั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยมีผลอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000, 0.022, 0.000, 0.025, และ 0.000 ตามลำดับ โดย

หากเพิ่มปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที จะเพิ่มขึ้น 0.139 หน่วย โดยปัจจัยอื่น ๆ คงที่

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

หากเพิ่มปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที จะเพิ่มขึ้น 0.280 หน่วย โดยปัจจัยอื่น ๆ คงที่

หากเพิ่มปัจจัยด้านกระบวนการ 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที จะเพิ่มขึ้น 0.123 หน่วย โดยปัจจัยอื่น ๆ คงที่

หากเพิ่มปัจจัยด้านการให้บริการ 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที จะเพิ่มขึ้น 0.207 หน่วย โดยปัจจัยอื่น ๆ คงที่

จากสมการถดถอย $\hat{Y} = 1.264 + 0.139(\text{ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ}) + 0.280(\text{ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ}) + 0.123(\text{ปัจจัยด้านกระบวนการ}) + 0.207(\text{ปัจจัยด้านการให้บริการ})$ ที่ได้ พบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.285 รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการให้บริการ คือ 0.249 ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ คือ 0.145 และ 0.124 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายถึง หากปัจจัยทั้ง 4 นั้นเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดสถาบันวิชาการ ทีโอที มากขึ้นด้วย