

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศ และสภาพความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการเพื่อการทำวิทยานิพนธ์

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 310 ฉบับ และนำแบบสอบถามมาคัดเลือกฉบับที่มีความสมบูรณ์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 302 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.4 ทั้งนี้ได้นำเสนอในตารางที่ 1 เป็นต้นไป

ตาราง 1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา และสถาบันที่ศึกษา

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n = 302)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	129	42.7
หญิง	173	57.3
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	120	39.7
31-40 ปี	111	36.8
41 ปีขึ้นไป	71	23.5
ระดับการศึกษา		
ปริญญาโท	238	78.8
ปริญญาเอก	64	21.2
คณะที่กำลังศึกษา		
คณะวิศวกรรมศาสตร์	14	4.6
คณะวิทยาศาสตร์	16	5.3
คณะเศรษฐศาสตร์	4	1.3
คณะแพทยศาสตร์	2	0.7
คณะศึกษาศาสตร์	38	12.6
คณะนิติศาสตร์	9	3.0
คณะมนุษยศาสตร์	20	6.6
คณะวารสารศาสตร์	6	2.0
คณะโบราณคดี	2	0.7
คณะพาณิชยศาสตร์	4	1.3

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n = 302)	ร้อยละ
คณะสังคมศาสตร์	8	2.6
คณะศิลปศาสตร์	12	4.0
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	34	11.3
คณะรัฐศาสตร์	20	6.6
คณะนิเทศศาสตร์	14	4.6
คณะอักษรศาสตร์	2	0.7
คณะบริหารศาสตร์	37	12.3
อื่น ๆ	60	19.9
สถาบันที่กำลังศึกษา		
รัฐบาล	282	93.4
เอกชน	20	6.6

จากตาราง 1 พบว่า ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.3 เพศชาย ร้อยละ 42.7 ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 39.7 รองลงมาอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 36.8 และอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท ร้อยละ 78.8 กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก ร้อยละ 21.2 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในคณะอื่น ๆ ร้อยละ 19.9 รองลงมาคือ คณะศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 12.6 และคณะบริหารศาสตร์ ร้อยละ 12.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันของรัฐบาล ร้อยละ 93.4 และสถาบันเอกชน ร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการเพื่อการทำ วิทยานิพนธ์

ตาราง 2

จำนวนและร้อยละสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามสภาพการใช้บริการสำนักหอสมุด
แห่งชาติ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์

สภาพการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ	จำนวน (n = 302)	ร้อยละ
น้อยกว่าสัปดาห์ละ 2 ครั้ง	197	65.2
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	49	16.2
สัปดาห์ละ 3 ครั้ง	20	6.6
มากกว่าสัปดาห์ละ 3 ครั้ง	14	4.6
อื่น ๆ	22	7.3

จากตาราง 2 พบว่า ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของ
ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ส่วนใหญ่ ใช้บริการห้องสมุด
น้อยกว่าสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ร้อยละ 65.2 รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 2 ครั้ง
ร้อยละ 16.2 และอื่น ๆ ร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตาราง 3

จำนวนและร้อยละสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามวัน เวลาที่มาใช้บริการสำนักหอสมุด
แห่งชาติ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์

วัน เวลาที่ท่านใช้บริการ	จำนวน (n = 302)	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์ (9.00-12.00)	77	25.5
จันทร์-ศุกร์ (12.00-16.30)	61	20.2
จันทร์-ศุกร์ (16.30-18.30)	26	8.6

ตาราง 3 (ต่อ)

วัน เวลาที่ท่านใช้บริการ	จำนวน (n = 302)	ร้อยละ
เสาร์ (9.00-12.00)	52	17.2
เสาร์ (12.00-17.00)	42	13.9
อาทิตย์ (9.00-12.00)	22	7.3
อาทิตย์ (12.00-17.00)	18	6.0
อื่น ๆ	4	1.3

จากตาราง 3 พบว่า ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ส่วนใหญ่ ใช้บริการห้องสมุดในวันจันทร์-ศุกร์ (9.00-12.00) ร้อยละ 25.5 รองลงมาใช้บริการห้องสมุดวันจันทร์-ศุกร์ (12.00-16.30) ร้อยละ 20.2 และวันเสาร์ (9.00-12.00) ร้อยละ 17.2 ตามลำดับ

ตาราง 4

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพการใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

สภาพการใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านวิธีการใช้	2.89	0.64	ปานกลาง
ด้านห้องบริการ	2.50	0.75	ปานกลาง
ด้านสื่อสิ่งพิมพ์	2.68	0.75	ปานกลาง
ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1.61	0.86	น้อย
รวม	2.42	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีสภาพการใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มี 3 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ ด้านวิธีการใช้ ($\bar{X} = 2.89$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 2.68$) และด้านห้องบริการ ($\bar{X} = 2.50$) ตามลำดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 1.61$)

ตาราง 5

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิธีการค้นหาสารสนเทศในสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์

วิธีการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
ค้นจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (OPAC)	4.19	0.99	มาก
ค้นจากบัตรรายการ/บัตรบรรณานุกรม	2.32	1.19	น้อย
สอบถามบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่	3.39	1.12	ปานกลาง
อ่านจากป้ายประกาศที่ติดไว้ตามห้อง	2.74	1.09	ปานกลาง
เดินสำรวจตามชั้นหนังสือจนกว่าจะพบ	2.43	1.08	น้อย
ถามจากเพื่อนหรือผู้ให้บริการคนอื่น ๆ	2.24	1.12	น้อย
รวม	2.89	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศในสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก มี 1 ข้อ คือ ค้นจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (OPAC) ($\bar{X} = 4.19$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มี 2 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มี 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ถามจากเพื่อนหรือผู้ให้บริการคนอื่น ๆ ($\bar{X} = 2.24$)

ตาราง 6

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการเข้าใช้ห้องบริการในสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์

ห้องบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
ห้องบริการค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์และ บัตรรายการ (ห้อง 104)	3.07	1.32	ปานกลาง
ห้องบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ (ห้อง 103)	2.68	1.10	ปานกลาง
ห้องทั่วไป ปรัชญา ศาสนา (ห้อง 213)	2.50	1.12	ปานกลาง
ห้องสังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ (ห้อง 204)	2.81	1.16	ปานกลาง
ห้องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี (ห้อง 205)	2.60	1.12	ปานกลาง
ห้องศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์ (ห้อง 204)	2.61	1.19	ปานกลาง
ห้องอนุমানราชชน (ห้อง 304)	2.08	1.03	น้อย
ห้องวิจิตรวาทการ (ห้อง 303)	2.04	1.00	น้อย
ห้องสมุดพระมงกุฎเกล้า (ห้อง 313)	2.03	1.00	น้อย
ห้องบริการ โสตทัศนวัสดุ (ห้อง 204)	2.09	1.03	น้อย
ห้องบริการค้นคว้าหนังสือตัวเขียน และจารึก	1.99	1.05	น้อย
ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย (ชั้น 5)	4.54	0.89	มากที่สุด
หอสมุดดนตรีทุลกระหม่อมสิรินธร และหอสมุด ดนตรี ร.9	2.05	1.10	น้อย
หอวิชาการอนุสรณ์	1.92	1.10	น้อย
รวม	2.50	0.75	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องบริการในสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด มี 1 ข้อ คือ ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัย

(ชั้น 5) ($\bar{X} = 4.54$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มี 6 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มี 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ หอวิชาวรรณกรรม ($\bar{X} = 1.92$)

ตาราง 7

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ในสำนักหอสมุดแห่งชาติ
เพื่อการทำวิทยานิพนธ์

สื่อสิ่งพิมพ์	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
หนังสือทั่วไปภาษาไทย	3.53	1.23	มาก
หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ	2.39	1.09	น้อย
หนังสืออ้างอิงภาษาไทย	3.15	1.23	ปานกลาง
หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ	2.39	1.13	น้อย
วารสารวิชาการภาษาไทย	3.03	1.10	ปานกลาง
วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศ	2.54	1.15	ปานกลาง
วารสารทั่วไปภาษาไทย	2.96	1.15	ปานกลาง
วารสารทั่วไปภาษาต่างประเทศ	2.41	1.10	น้อย
หนังสือพิมพ์ภาษาไทย	2.72	1.20	ปานกลาง
หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ	2.10	1.03	น้อย
กฤตภาค	1.98	1.03	น้อย
จุลสาร	2.03	1.01	น้อย
วิทยานิพนธ์และงานวิจัย	4.47	0.91	มาก
สารสังเขปและบทคัดย่อ	3.51	1.30	มาก
สิ่งพิมพ์รัฐบาล	2.41	1.12	น้อย
สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย	2.72	1.18	ปานกลาง
รายงานประจำปีของส่วนราชการ	2.07	1.10	น้อย

ตาราง 7 (ต่อ)

สื่อสิ่งพิมพ์	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
เอกสาร โบราณ	1.76	1.00	น้อย
รวม	2.68	0.75	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีปริมาณการใช้ประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์ในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก มี 3 ข้อ คือ วิทยานิพนธ์และงานวิจัย ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมา หนังสือทั่วไปภาษาไทย ($\bar{X} = 3.53$) และสาระสังเขปและบทคัดย่อ ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มี 6 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มี 9 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เอกสาร โบราณ ($\bar{X} = 1.76$)

ตาราง 8

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์

สื่ออิเล็กทรอนิกส์	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
วีดิทัศน์ (เทปโทรทัศน์)	1.67	0.93	น้อย
เทปบันทึกเสียงและแผ่นบันทึกเสียง	1.58	0.87	น้อย
สไลด์	1.54	0.84	น้อย
ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช	1.54	0.84	น้อย
รูปภาพ	1.67	1.00	น้อย
แผนที่	1.60	0.94	น้อย
ซีดีรอม	1.67	1.04	น้อย
รวม	1.61	0.86	น้อย

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีปริมาณการใช้ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ วิทยทัศน์ (เทปโทรทัศน์) รูปภาพ และซีดีรอม ($\bar{X} = 1.67$) รองลงมา คือ แผ่นที่ ($\bar{X} = 1.60$) และเทปบันทึกเสียง และแผ่นบันทึกเสียง ($\bar{X} = 1.58$) ตามลำดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สไลด์ และไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ($\bar{X} = 1.54$)

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ตาราง 9

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

สภาพปัญหาและอุปสรรค	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการสืบค้นสารสนเทศ	2.71	0.76	ปานกลาง
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	2.73	0.85	ปานกลาง
ด้านบุคลากรและการให้บริการ	2.48	0.75	น้อย
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	2.66	0.78	ปานกลาง
รวม	2.65	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับปัญหาและอุปสรรคในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.73$) รองลงมา คือ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.71$) และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 2.66$) ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มี 1 ข้อ คือ ด้านบุคลากรและการให้บริการ ($\bar{X} = 2.48$)

ตาราง 10

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในด้านการสืบค้น
สารสนเทศ

ด้านการสืบค้นสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
ไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	2.49	1.15	น้อย
เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีจำนวนน้อย	3.07	1.19	ปานกลาง
ระบบการสืบค้นซับซ้อนบ่อย	2.66	1.04	ปานกลาง
ไม่มีป้ายบอกทางและที่ตั้งของห้องบริการต่างๆ	2.56	0.98	ปานกลาง
การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไม่เรียงตามลำดับ	2.60	1.02	ปานกลาง
ไม่พบหนังสือตามที่สืบค้นจากระบบ	2.92	1.19	ปานกลาง
รวม	2.71	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับปัญหาและอุปสรรคในด้านการสืบค้น
สารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์
สำหรับสืบค้นมีจำนวนน้อย ($\bar{X} = 3.07$) รองลงมา คือ ไม่พบหนังสือตามที่สืบค้นจาก
ระบบ ($\bar{X} = 2.92$) และระบบการสืบค้นซับซ้อนบ่อย ($\bar{X} = 2.66$) ตามลำดับ ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.49$)

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในด้านทรัพยากร
สารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย	2.77	0.90	ปานกลาง
ทรัพยากรสารสนเทศล้าสมัย	2.75	1.03	ปานกลาง
ทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพชำรุด	2.64	1.00	ปานกลาง
ทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาที่ต้องการไม่มี	2.74	1.03	ปานกลาง
รวม	2.73	0.85	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับปัญหาและอุปสรรคในด้านทรัพยากร
สารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ
มีจำนวนน้อย ($\bar{X} = 2.77$) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศล้าสมัย ($\bar{X} = 2.75$) และ
ทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาที่ต้องการไม่มี ($\bar{X} = 2.74$) ตามลำดับ โดยข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพชำรุด ($\bar{X} = 2.64$)

ตาราง 12

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในด้านบุคลากรและการให้บริการ

ด้านบุคลากรและการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี จำนวนน้อย	2.98	1.03	ปานกลาง
บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	2.39	1.03	น้อย
บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำแนะนำไม่ ตรงกับความต้องการ	2.25	0.98	น้อย
บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยี สารสนเทศทำให้บริการ ค้นข้อมูลได้ไม่เต็มที่	2.17	0.88	น้อย
บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่เข้มงวดในกฎระเบียบมาก เกินไป	2.36	0.96	น้อย
ระยะเวลาในการให้บริการน้อยเกินไป	2.76	1.05	ปานกลาง
รวม	2.48	0.75	น้อย

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับปัญหาและอุปสรรคในด้านบุคลากรและการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี จำนวนน้อย ($\bar{X} = 2.98$) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการน้อยเกินไป ($\bar{X} = 2.76$) ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มี 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้บริการค้นข้อมูลได้ไม่เต็มที่ ($\bar{X} = 2.17$)

ตาราง 13

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
บริเวณห้องให้บริการคับแคบเกินไป เมื่อเทียบกับจำนวนของผู้ใช้บริการ	2.50	1.03	ปานกลาง
ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	2.48	1.06	น้อย
แสงสว่างภายในห้องไม่เพียงพอ	2.40	1.06	น้อย
อุณหภูมิภายในห้องไม่เหมาะสม	2.39	1.06	น้อย
ผู้ใช้บริการส่งเสียงดัง/มีเสียงรบกวน	2.36	0.98	น้อย
สถานที่จอดรถมีน้อย	3.05	1.40	ปานกลาง
ไม่มีสถานที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.11	1.22	ปานกลาง
ห้องน้ำสกปรก	3.01	1.11	ปานกลาง
รวม	2.66	0.78	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับปัญหาและอุปสรรคในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่มีสถานที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมา คือ สถานที่จอดรถมีน้อย ($\bar{X} = 3.05$) และห้องน้ำสกปรก ($\bar{X} = 3.01$) ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มี 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ใช้บริการส่งเสียงดัง/มีเสียงรบกวน ($\bar{X} = 2.36$)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีสภาพการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน

ตาราง 14

แสดงการเปรียบเทียบสภาพการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน

สภาพการให้บริการ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านวิธีการใช้	2.95	.66	2.84	.62	1.402	.162
ด้านห้องบริการ	2.58	.75	2.44	.75	1.651	.100
ด้านสื่อสิ่งพิมพ์	2.85	.72	2.55	.74	3.467	.001*
ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1.67	.88	1.56	.84	1.121	.263
รวม	2.51	.61	2.35	.55	2.457	.015*

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิงมีสภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ที่มีสภาพการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีสภาพการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน

ตาราง 15

แสดงการเปรียบเทียบสภาพการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สภาพการให้บริการ	ปริญญาโท		ปริญญาเอก		t	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านวิธีการใช้	2.88	.63	2.93	.68	-.614	.540
ด้านห้องบริการ	2.45	.75	2.67	.73	-2.029	.043*
ด้านสื่อสิ่งพิมพ์	2.62	.75	2.88	.70	-2.490	.013*
ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1.56	.85	1.79	.87	-1.946	.053
รวม	2.38	.56	2.57	.62	-2.357	.019*

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ใช้บริการระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอกมีสภาพการให้บริการโดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 2 ด้าน คือ ด้านห้องบริการ และด้านสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีสภาพการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีสภาพสภาพการให้บริการสำนักหอสมุด
แห่งชาติแตกต่างกัน

ตาราง 16

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างสภาพการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของ
ผู้ใช้บริการในรายด้านและด้านรวม กับกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านวิธีการใช้	ระหว่างกลุ่ม	0.38	2	.019	.047	.955
	ภายในกลุ่ม	122.715	299	.410		
	รวม	122.753	301			
ด้านห้องบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.860	2	.430	.766	.466
	ภายในกลุ่ม	167.892	299	.562		
	รวม	168.752	301			
ด้านสื่อสิ่งพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	.246	2	.123	.218	.804
	ภายในกลุ่ม	169.071	299	.565		
	รวม	169.317	301			
ด้านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	1.116	2	.558	.758	.470
	ภายในกลุ่ม	220.125	299	.736		
	รวม	221.240	301			
ด้านรวม	ระหว่างกลุ่ม	.245	2	.122	.364	.695
	ภายในกลุ่ม	100.596	299	.336		
	รวม	100.841	301			

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีสภาพการให้บริการ
สำนักหอสมุดแห่งชาติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง โดยรวม
และรายด้าน

**สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ
สำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน**

ตาราง 17

แสดงการเปรียบเทียบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ
ของผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน

ปัญหาและอุปสรรค	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านการสืบค้น สารสนเทศ	2.79	.72	2.66	.79	1.438	.151
ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	2.82	.93	2.66	.78	1.593	.112
ด้านบุคลากรและการ ให้บริการ	2.49	.70	2.48	.78	.177	.860
ด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อม	2.74	.76	2.60	.78	1.597	.111
รวม	2.71	.62	2.60	.61	1.551	.122

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้
บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน

ตาราง 18

แสดงการเปรียบเทียบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ปัญหาและอุปสรรค	ปริญญาโท		ปริญญาเอก		<i>t</i>	Sig.
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>		
ด้านการสืบค้น สารสนเทศ	2.73	.74	2.64	.85	.828	.408
ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	2.70	.85	2.80	.83	-.835	.404
ด้านบุคลากรและการ ให้บริการ	2.49	.74	2.45	.80	.439	.661
ด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อม	2.69	.77	2.55	.81	1.299	.195
รวม	2.66	.60	2.61	.69	.511	.610

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้
บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกัน

ตาราง 19

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ
สำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการในรายด้านและด้านรวม กับกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการสืบค้น สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.185	2	3.592	6.375	.002*
	ภายในกลุ่ม	168.494	299	.564		
	รวม	175.679	301			
ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	.715	2	.357	.494	.611
	ภายในกลุ่ม	216.174	299	.723		
	รวม	216.888	301			
ด้านบุคลากรและการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.080	2	2.040	.3707	.026*
	ภายในกลุ่ม	164.572	299	.550		
	รวม	168.652	301			
ด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.797	2	.898	1.493	.226
	ภายในกลุ่ม	179.947	299	.602		
	รวม	181.743	301			
ด้านรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.195	2	1.097	2.924	.055
	ภายในกลุ่ม	112.228	299	.375		
	รวม	114.423	301			

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีสภาพปัญหาและอุปสรรคใน
การใช้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 2 ด้าน คือ ด้าน

การสืบค้นสารสนเทศ และด้านบุคลากรและการให้บริการที่มีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติด้านการสืบค้นสารสนเทศ

กลุ่มอายุ	สภาพปัญหาและอุปสรรค ด้านการสืบค้นสารสนเทศ	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	2.87	2.71	2.47
ต่ำกว่า 30 ปี	2.87	-	.16374	.40090
31-40 ปี	2.71		-	.23716
41 ปีขึ้นไป	2.47			-

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มอายุ มีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติด้านการสืบค้นสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติด้านบุคลากรและการให้บริการ

กลุ่มอายุ	สภาพปัญหาและอุปสรรค ด้านบุคลากรและการ ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	2.61	2.44	2.32
ต่ำกว่า 30 ปี	2.61	-	.16755	.29340
31-40 ปี	2.44		-	.12585
41 ปีขึ้นไป	2.32			-

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มอายุ มีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติด้านบุคลากรและการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05