

ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
The Satisfaction Study of Special Program Students on the
Service of the Office of Academic Resource and Information
Technology, Surindra Rajabhat University

กนกอร สิงจานุสงค์^{1*}
Kanokon Singjanoosong^{1*}

Received : September 26, 2023; Revised : February 28, 2025; Accepted : February 28, 2025

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และคณะ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาภาคพิเศษมหาวิทยาลัย ราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 229 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การทดสอบ t (Independent t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี ชั้นปีที่ 3 มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีอาชีพค้าขาย/ประกอบกิจการ ส่วนตัว มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีวันที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือวันเสาร์

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์; Faculty of Management Science, Surindra Rajabhat University, Thailand.

*Corresponding Author; e-mail : kanokondow05@gmail.com

Citation : Singjanoosong, K. (2025). The Satisfaction Study of Special Program Students on the Service of the



Office of Academic Resource and Information Technology, Surindra Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 3(1) : 33-54. <https://doi.org/10.14456/jasru.2025.3>

วัตถุประสงค์ของการใช้คือค้นคว้าหาข้อมูล ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง บุคคลที่มาใช้บริการร่วมคือเพื่อน

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก

การทดสอบสมมติฐาน นักศึกษาที่มีเพศและชั้นปีแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีคณะแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ที่พบมากที่สุดคือ คอมพิวเตอร์มีไว้ให้บริการไม่เพียงพอ จึงควรมีการเพิ่มเติมจำนวนคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการ

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ, นักศึกษาภาคพิเศษ, การใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

Abstract

This research aims to 1) study the satisfaction of Special Program Students on the Service of the Office of Academic Resource and Information Technology, Surindra Rajabhat University. 2) compare the satisfaction of special program students classified by gender, year level and faculty and 3) study the problem, obstacles and suggestions. The sample group was 229 special students from Surindra Rajabhat University. The research tool was a questionnaire. Statistics used in data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, Content Analysis, Independent t-test and One Way ANOVA.

The research results found that

The special program students were mostly Female, aged 20-30 years old, third year, Faculty of Humanities and Social Sciences, personal business career, The frequency of using the service 1-2 times per month, most service days are Saturdays,

Citation : กนกอร สิงจานุสงค์. (2568). ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี



สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 3(1) : 33-54.

<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.3>

the purpose of use is to research information, the duration of each use of the service is 1-2 hours and the person who uses the service is a friend.

The satisfaction of Special Program Students on the Service of the Office of Academic Resource and Information Technology, Surindra Rajabhat University at a high level of satisfaction.

Special Program Students from different faculties had different levels of satisfaction. Statistically significant at the .05 level.

Problems, Obstacles and Suggestions The most common is There are not enough computers available.

Keywords : Satisfaction, Special Program Students, The Service of the Office of Academic Resource and Information Technology

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลงหลายประการ เช่น จำนวนผู้ใช้บริการลดลง อาจสืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกโอกาสทุกสถานที่ ไม่จำเป็นต้องค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะที่ห้องสมุดเหมือนแต่ก่อน ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องมีการพัฒนาให้เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีเทคโนโลยีทันสมัยและพัฒนาภาพลักษณ์การให้บริการที่ตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ (จันทร์จิรา เพลาราช และสมาน ล้อยฟ้า, 2558) ภาพลักษณ์เป็นส่วนสำคัญในการทำให้องค์กร บุคคล และบริการต่างๆ ประสบความสำเร็จ รวมทั้งทำให้บุคลากรมีความภูมิใจตั้งใจทำงาน ส่งผลให้มีการบริการที่ดีมีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ ตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ และสนับสนุนการศึกษาทุกระบบ (รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์, 2558)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ หรือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เดิมเรียกว่าห้องสมุดวิทยาลัยครูสุรินทร์ เริ่มก่อตั้งครั้งแรกเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2519 เพื่อให้ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ภาคปกติและภาคพิเศษหรือผู้ที่สนใจได้ใช้บริการ ค้นคว้าหาความรู้ข่าวสารต่างๆ ตามความสนใจของแต่ละคนอย่างไม่มีข้อจำกัด และเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญ

Citation : Singjanoosong, K. (2025). The Satisfaction Study of Special Program Students on the Service of the



Office of Academic Resource and Information Technology, Surindra Rajabhat University. **Journal of Academic Surindra Rajabhat.** 3(1) : 33-54. <https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.3>

เปรียบเทียบเป็นมุมมองของเยาวชนไทยและบุคคลทั่วไปในการค้นคว้าหาความรู้เรื่องต่างๆได้มากมาย

ปัญหาของการใช้บริการห้องสมุด คือแรงจูงใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด และสาเหตุของการไม่เข้าใช้บริการห้องสมุด มีปัญหาต่อการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ จากความสำคัญดังที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อปรับปรุงแก้ไขพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการใช้บริการ เพื่อทราบปัญหาความต้องการผู้ที่เข้ามาใช้บริการ และเพื่อพัฒนาห้องสมุดให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภทและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการเครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ซึ่งจะช่วยในการปรับปรุงบริการให้เหมาะสมตามความต้องการ ช่วยให้สามารถวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้ใช้บริการได้ เช่น การวิเคราะห์ว่าผู้ใช้บริการมีความสนใจในเนื้อหาหรือแนวคิดใด สามารถใช้ข้อมูลนี้ในการวางแผนการสร้างเนื้อหาที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจต่อผู้ใช้บริการในห้องสมุด ผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะ และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำผลงานวิจัยที่ได้นำเสนอ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และคณะ
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

Citation : กนกกร สิงจานุสงค์. (2568). ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี



สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 3(1) : 33-54.

<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.3>

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาภาคพิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 30 ราย คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 60 ราย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 250 ราย คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 121 ราย และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 20 ราย รวมทั้งหมด จำนวน 484 ราย (ข้อมูลจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาภาคพิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 229 ราย ได้มาด้วยการใช้การหาขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์ยามาน

โดยมีวิธีการกำหนดจำนวนด้วยวิธีการสุ่มแบบสัดส่วน แยกเป็นคณะเทียบสัดส่วนตามบัญญัติไตรยางศ์ และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกโดยให้แบบสอบถามกับนักศึกษาภาคพิเศษที่เข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

วิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนในการ

Citation : Singjanoosong, K. (2025). The Satisfaction Study of Special Program Students on the Service of the



Office of Academic Resource and Information Technology, Surindra Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 3(1) : 33-54. <https://doi.org/10.14456/jasru.2025.3>

ดำเนินการดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 ศึกษาวิธีการสร้างผังกำถามและสร้างเป็นแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ คือ ดร.ธีรวัตร ภูระธีรานรัชต์/ผศ.ดร.นภาพรณ

พัฒนฉัตรชัย/ดร.อรุณทัย อุโนไธสง ซึ่งเป็นอาจารย์

ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ทำการตรวจสอบเนื้อหาความเที่ยงธรรม และความเหมาะสม

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นผ่านวิธีการสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหาตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยหาค่าความตรงเชิงเนื้อหาโดยค่า IOC ผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ที่ค่าคะแนนตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

การวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ การวัดความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจน และกระชับไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากร แต่มีใช้ตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการวัดความสอดคล้องภายในของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมของทุกข้อคำถามเป็นรายข้อ ซึ่งมีค่า 30 ขึ้นไป จากนั้นผู้วิจัยนำคำถามที่ผ่านเกณฑ์ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งค่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ทำการพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปทำการทดลองกับสมาชิกที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นซึ่งได้เท่ากับ .975 หลังจากนั้นจึงได้ทำการพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับนักศึกษาภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 229 ราย โดยการสุ่มแบบสัดส่วน และแบบสะดวก ระหว่างวันที่ 5 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 20 เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนตัวกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 11 ข้อ โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)
 2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 5 ด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

น้อยที่สุด	เท่ากับ	1 คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
มาก	เท่ากับ	4 คะแนน
มากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน

มีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มาก
2.50-3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	น้อย
1.00-1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ มีลักษณะแบบสอบถามของเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open ended question) ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

Citation : Singjanoosong, K. (2025). The Satisfaction Study of Special Program Students on the Service of the



Office of Academic Resource and Information Technology, Surindra Rajabhat University. **Journal of Academic Surindra Rajabhat**. 3(1) : 33-54. <https://doi.org/10.14456/jasru.2025.3>

4. การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบ t-test (Independent t-test) ใช้สำหรับกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และโดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิจัย (Research Results)

การการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 229 คน โดยแบ่งการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี ชั้นปีที่ 3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีอาชีพค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีวันที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือวันเสาร์ วัตถุประสงค์ของการใช้คือค้นคว้าหาข้อมูล ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง บุคคลที่มาใช้บริการร่วมคือเพื่อน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม

ตารางที่ 1 แสดงผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม

ภาพรวม	n=229		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านอาคารสถานที่	3.91	.42	มาก
ด้านวัสดุสารสนเทศ	3.78	.45	มาก
ด้านครุภัณฑ์	3.86	.47	มาก
ด้านประชาสัมพันธ์	3.76	.48	มาก
ด้านการบริการ	3.80	.50	มาก
ภาพรวม	3.82	.39	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.76$)

2. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านอาคารสถานที่

ตารางที่ 2 แสดงผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	n=229		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. อากาศถ่ายเทในห้องสมุด	4.00	.57	มาก
2. แสงสว่างในห้องสมุด	3.93	.68	มาก
3. ความสะอาด เป็นระเบียบภายในอาคาร	3.96	.61	มาก
4. บรรยากาศในห้องสมุด	3.87	.64	มาก
5. การจัดที่นั่งไว้ให้บริการ	4.09	.69	มาก
6. การจัดหมวดหมู่ของหนังสือ	3.74	.59	มาก
7. ความเป็นส่วนตัว	3.81	.61	มาก
รวม	3.91	.42	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดที่นั่งไว้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การจัดหมวดหมู่ของหนังสือ ($\bar{X} = 3.74$)

3. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านวัสดุสารสนเทศ

ตารางที่ 3 แสดงผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านวัสดุสารสนเทศ

ด้านวัสดุสารสนเทศ	n=229		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. คอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการ	3.66	.66	มาก
2. สื่อโสตทัศนวัสดุ (CD-ROM, VCD, VDO, TAPE และTV) ไว้ให้บริการ	4.08	.71	มาก
3. ความทันสมัยของหนังสือ วารสาร นิตยสาร	3.74	.61	มาก
4. ความทันสมัยของวิทยานิพนธ์ / รายงานการวิจัย	3.72	.62	มาก
5. อินเทอร์เน็ต (wi-fi) / ความเสถียร	3.70	.61	มาก
รวม	3.78	.45	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านวัสดุสารสนเทศในภาพรวมระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ สื่อโสตทัศนวัสดุ (CD-ROM, VCD, VDO, TAPE และTV) ไว้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ คอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.66$)

4. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านครุภัณฑ์

ตารางที่ 4 แสดงผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านครุภัณฑ์

ด้านครุภัณฑ์	n=229		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้	3.78	.64	มาก
2. ตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา และนอกห้องสมุด	4.11	.71	มาก
3. การจัดตู้ชั้นวางหนังสือ/วารสาร	3.79	.62	มาก
4. การจัดแยกหนังสือเก่า-ใหม่	3.87	.67	มาก
5. ชั้นวาง/ล็อกเกอร์	3.76	.65	มาก
รวม	3.86	.47	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านครุภัณฑ์ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา และนอกห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.11$) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ชั้นวาง/ล็อกเกอร์ ($\bar{X} = 3.76$)

5. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 5 แสดงผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านประชาสัมพันธ์

ด้านประชาสัมพันธ์	n=229		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. การเข้าสู่หน้าจอบริษัทของห้องสมุด	3.74	.65	มาก
2. ข้อมูลบนเว็บไซต์ของห้องสมุด/ความถูกต้องชัดเจน	3.73	.62	มาก
3. เอกสารแนะนำหน่วยงาน แนะนำการใช้บริการ	3.80	.60	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์นอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์จากเว็บของห้องสมุด	3.77	.61	มาก
5. มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับห้องสมุดติดอยู่ภายในห้องสมุด	3.76	.62	มาก
รวม	3.76	.48	มาก

Citation : Singjanoosong, K. (2025). The Satisfaction Study of Special Program Students on the Service of the



Office of Academic Resource and Information Technology, Surindra Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 3(1) : 33-54. <https://doi.org/10.14456/jasru.2025.3>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ เอกสารแนะนำหน่วยงาน แนะนำการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.80$) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อมูลบนเว็บไซต์ของห้องสมุด/ความถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 3.73$)

6. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านการบริการ

ตารางที่ 6 แสดงผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	n=229		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. เวลาเปิด-ปิด/บริการ	3.75	.63	มาก
2. ระยะเวลาการยืม-คืนหนังสือเอกสารและสื่อทัศนวัสดุ	3.81	.61	มาก
3. มีการจัดบริการประเภทต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้	3.86	.60	มาก
4. เจ้าหน้าที่พูดคุยและให้บริการ	3.80	.65	มาก
5. การตอบคำถามและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	3.76	.68	มาก
รวม	3.80	.50	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านการบริการ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดบริการประเภทต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.86$) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด/บริการ ($\bar{X} = 3.75$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ แตกต่างกัน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบ t (Independent t-test) ใช้สำหรับกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05

ตารางที่ 7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ความพึงพอใจ	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	T	Sig.
ด้านอาคารสถานที่	ชาย	3.9019	.40092	-.310	.757
	หญิง	3.9198	.42971		
ด้านวัสดุสารสนเทศ	ชาย	3.7887	.43752	.215	.830
	หญิง	3.7753	.45842		
ด้านครุภัณฑ์	ชาย	3.9012	.52949	.880	.381
	หญิง	3.8411	.43433		
ด้านประชาสัมพันธ์	ชาย	3.7880	.51357	.641	.522
	หญิง	3.7452	.46773		
ด้านการบริการ	ชาย	3.8554	.51259	1.335	.183
	หญิง	3.7630	.49827		
ภาพรวม	ชาย	3.8470	.39328	.717	.474
	หญิง	3.8089	.38370		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน

Citation : Singjanoosong, K. (2025). The Satisfaction Study of Special Program Students on the Service of the



Office of Academic Resource and Information Technology, Surindra Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 3(1) : 33-54. <https://doi.org/10.14456/jasru.2025.3>

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ แตกต่างกัน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H.) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05

ตารางที่ 8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ความพึงพอใจ	SOURCE	Ss	df	MS	F	Sig.
ด้านอาคารสถานที่	Between Groups	.788	3	.263	1.509	.213
	Within Groups	39.184	225	.174		
ด้านวัสดุสารสนเทศ	Between Groups	.254	3	.085	.414	.743
	Within Groups	45.924	225	.204		
ด้านครุภัณฑ์	Between Groups	.689	3	.230	1.036	.377
	Within Groups	49.846	225	.222		
ด้านประชาสัมพันธ์	Between Groups	.613	3	.204	.870	.457
	Within Groups	52.833	225	.235		
ด้านการบริการ	Between Groups	1.804	3	.601	2.408	.068
	Within Groups	56.193	225	.250		
ภาพรวม	Between Groups	.564	3	.188	1.261	.289
	Within Groups	33.544	225	.149		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาที่มีคณะแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ แตกต่างกัน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H.) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05

ตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3

ความพึงพอใจ	SOURCE	Ss	df	MS	F	Sig.
ด้านอาคารสถานที่	Between Groups	11.013	4	2.753	21.296	.000*
	Within Groups	28.959	224	.129		
ด้านวัสดุสารสนเทศ	Between Groups	7.345	4	1.836	10.593	.000*
	Within Groups	38.832	224	.173		
ด้านครุภัณฑ์	Between Groups	7.618	4	1.904	9.940	.000*
	Within Groups	42.917	224	.192		
ด้านประชาสัมพันธ์	Between Groups	9.705	4	2.426	12.425	.000*
	Within Groups	43.742	224	.195		
ด้านการบริการ	Between Groups	14.367	4	3.592	18.440	.000*
	Within Groups	43.630	224	.195		
ภาพรวม	Between Groups	9.502	4	2.375	21.625	.000*
	Within Groups	24.606	224	.110		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Citation : Singjanoosong, K. (2025). The Satisfaction Study of Special Program Students on the Service of the



Office of Academic Resource and Information Technology, Surindra Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 3(1) : 33-54. <https://doi.org/10.14456/jasru.2025.3>

จากตารางที่ 9 พบว่า สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาที่มีคะแนนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาที่มีคะแนนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบว่านักศึกษาที่มีคะแนนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ แตกต่างกัน จึงดำเนินการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD)

ตารางที่ 10 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามคณะในภาพรวม

คณะ	คณะเกษตร และ อุตสาหกรรม เกษตร	คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม	คณะมนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์	คณะวิทยาการ จัดการ	คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี
คณะเกษตรและ อุตสาหกรรม เกษตร		.194	.000*	.117	.415
คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม			.000*	.000*	.825
คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์				.000*	.000*
คณะวิทยาการ จัดการ					.025*
คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามคณะในภาพรวม

Citation : กนกกร สิงจานุสงค์. (2568). ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี



สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 3(1) : 33-54.

<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.3>

คณะเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร มีความแตกต่างกันกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความแตกต่างกันกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความแตกต่างกันกับคณะเกษตรและอุตสาหกรรม เกษตร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คณะวิทยาการจัดการ มีความแตกต่างกันกับคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความแตกต่างกันกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาข้อสรุป และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงผลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
สัญญาณ wifi บางที่ขาดๆหายๆ ควรมีการปรับปรุงเรื่องสัญญาณให้ดีขึ้น	21	24.7
ในบางพื้นที่ขาดความความเป็นส่วนตัว ควรแบ่งสัดส่วนในบางพื้นที่ให้มีความเป็นส่วนตัว	6	7.1
บางครั้งห้องสมุดก็มีเสียงดังมาก จากเด็กที่เข้ามานั่งคุยกัน ควรมีการสร้างระเบียบหรือข้อบังคับแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ	19	22.4
คอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการไม่เพียงพอ ควรมีการเพิ่มเติมจำนวนคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการ	28	32.9
สถานที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ ควรเพิ่มเติมสถานที่บริการจอดรถยนต์	6	7.1
ห้องน้ำยังมีความสกปรกบ้างในบางเวลา ควรมีการทำความสะอาดห้องน้ำเป็นช่วงเวลา	5	5.9
รวม	85	100

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดคือ คอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการไม่เพียงพอ ควรมีการเพิ่มเติมจำนวนคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 32.9

Citation : Singjanoosong, K. (2025). The Satisfaction Study of Special Program Students on the Service of the



Office of Academic Resource and Information Technology, Surindra Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 3(1) : 33-54. <https://doi.org/10.14456/jasru.2025.3>

รองลงมาคือ สัญญาณ wifi บางที่ขาดๆหายๆ ควรมีการปรับปรุงเรื่องสัญญาณให้ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 24.7 และห้องน้ำยังมีความสกปรกบ้างในบางเวลา ควรมีการทำความสะอาดห้องน้ำเป็นช่วงเวลา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.9

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญที่ค้นพบจากการสรุปผลนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ มีระดับความพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาภาคพิเศษเกิดความสุขและความรู้สึกที่ดีที่ได้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาภาคพิเศษ ทั้งในเรื่องอากาศที่ถ่ายเทในห้องสมุด แสงสว่างที่เพียงพอในห้องสมุด มีความสะอาดเป็นระเบียบภายในอาคาร บรรยากาศในห้องสมุดที่ดี การจัดที่นั่งไว้ให้บริการที่ดี มีการจัดหมวดหมู่ของหนังสือ และมีความเป็นส่วนตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2557) ที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2557 โดยศึกษาความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการของบุคลากร และด้านผลการให้บริการ งานวิจัยนี้มีความสอดคล้องในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจไม่พบด้านผลการให้บริการ อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น จึงทำให้ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการรวมอยู่ในองค์ประกอบด้านอาคารสถานที่

จากผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ มีระดับความพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาภาคพิเศษเกิดความสุขและความรู้สึกที่ดีที่ได้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยเฉพาะด้านอาคาร

Citation : กนกอร สิงจานุสงค์. (2568). ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี



สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 3(1) : 33-54.

<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.3>

สถานที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาภาคพิเศษ ทั้งในเรื่องอากาศที่ถ่ายเทในห้องสมุด แสงสว่างที่เพียงพอในห้องสมุด มีความสะอาดเป็นระเบียบภายในอาคาร บรรยากาศในห้องสมุดที่ดี การจัดที่นั่งไว้ให้บริการที่ดี มีการจัดหมวดหมู่ของหนังสือ และมีความเป็นส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551 : 51) ศึกษาวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพื้นที่ที่มีความกว้างขวางเหมาะสมสามารถหยิบหนังสือให้งานได้อย่างสะดวกและมีแสงสว่างเพียงพอ โถงสบายตา มีบรรยากาศ แสงและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ

จากผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านประชาสัมพันธ์ เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์มีป้ายแนะนำข้อเสนอแนะและการใช้ห้องสมุดติดอยู่ภายในห้องสมุดค่อนข้างน้อย และยังมีการประชาสัมพันธ์นอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์จากเว็บไซต์ของห้องสมุด การเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุดเข้าถึงยาก ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการเท่าที่ควร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์จำเป็นต้องพัฒนาด้านประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของกลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551 : 52) ศึกษาวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื่องจากการเข้าสู่เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว มีข้อเสนอแนะการใช้ต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุดติดอยู่ภายในสำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการอย่างสม่ำเสมอ

2. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาที่มีคะแนนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาที่มีคะแนนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้าน

ประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า คณะที่แตกต่างกันของนักศึกษาส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากนักศึกษาที่มีคณะแตกต่างกัน อาจมีความต้องการในการใช้บริการที่แตกต่างกัน สถานที่ตั้งของห้องสมุดไม่สะดวกในการมาใช้บริการ ส่วนความแตกต่างในเรื่องเพศและชั้นปีของนักศึกษาภาคพิเศษนั้นไม่มีความแตกต่าง น่าจะเนื่องมาจากเพศและชั้นปี ไม่ได้ส่งผลต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ทั้งในแง่ของความพึงพอใจในอาคารสถานที่ วัสดุสารสนเทศ ครุภัณฑ์ การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการ ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดงานวิจัยของกฤษณพงษ์ สุขสมบูรณ์ (2559) จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ 1. นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน ที่มาใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันนักศึกษาที่ชั้นปีแตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในรายด้าน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น 2 ด้าน คือด้านครุภัณฑ์ และด้านประชาสัมพันธ์ ที่นักศึกษาต่างชั้นปีกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 2. นักศึกษาที่คณะแตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมในรายด้าน 4 ด้าน แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการ ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมต่างคณะกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 3. นักศึกษาที่มีผลการเรียนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในรายด้าน 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในด้านอาคารสถานที่ ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีผลการเรียนต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดคือ ข้อมูลบนเว็บไซต์ของห้องสมุด/

Citation : กนกอร สิงจานุสงค์. (2568). ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี



สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 3(1) : 33-54.

<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.3>

ความถูกต้องชัดเจนทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์จึงควรมีการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ของห้องสมุด โดยควรมีการจัดรูปแบบการออกแบบหน้าเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ให้สะดุดตา มีความเรียบง่าย เป็นหมวดหมู่ ควรมีเมนูต่างๆที่เข้าใจง่ายในการเชื่อมโยงข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูล ได้อย่างรวดเร็วและไม่ซ้ำซ้อน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปสามารถดำเนินการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้หรือไม่ใช้บริการของห้องสมุด หรือศึกษาแนวโน้มของงานบริการของห้องสมุดในอนาคต

เอกสารอ้างอิง (References)

- กฤษณพงษ์ สุขสมบูรณ์. (2559). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม.
- กลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2551). การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ. มหาวิทยาลัยพายัพ.
- จันทร์จิรา เหลลราช และสมาน ล้อยฟ้า. (2558). การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์. (2558). การพัฒนาห้องสมุดประชาชนตามรูปแบบแนวคิดห้องสมุดมีชีวิต. อินฟอร์เมชั่น.

Citation : กนกอร สิงจานุสงค์. (2568). ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี



สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 3(1) : 33-54.

<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.3>