

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายต่างๆ ดังนี้

- n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
- S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ได้นำเสนอเป็น 2 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมในแต่ละด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 1-6

ตารางที่ 1 ข้อมูลแสดงสถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 250)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	42	16.8
หญิง	208	83.2
รวม	250	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2 เพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8

ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 250)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
นักศึกษา ป.ตรี (ภาคปกติ)	224	89.6
นักศึกษา ป.ตรี (กศ.บป)	16	6.4
นักเรียน รร.สาธิตฯ	9	3.6
นักศึกษา ป.โท	1	0.4
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 89.6 รองลงมาเป็นนักศึกษา ป.ตรี (กศ.บป) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ นักเรียน รร.สาธิตฯ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลแสดงสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 250)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>คณะ/สังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	33	13.2
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2	0.8
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	2.0
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	128	51.2
คณะวิทยาการจัดการ	54	21.6
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	19	7.6
โรงเรียนสาธิตฯ	9	3.6
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และ คณะครุศาสตร์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ข้อมูลแสดงความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (n = 250)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด</b>		
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	106	42.4
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	88	35.2
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	31	12.4
ทุกวัน	25	10.0
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมา คือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 และ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ข้อมูลแสดงช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ (n = 250)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ</b>		
ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน	9	3.6
ช่วงพักกลางวัน	51	20.4
ช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน	55	22.0
ไม่แน่นอน	135	54.0
<b>รวม</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า เวลาที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่จะไม่แน่นอน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาเป็นช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และช่วงพักกลางวัน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ข้อมูลแสดงส่วนของห้องสมุดที่โปรดปรานมากที่สุด (n = 250)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ส่วนของห้องสมุดที่โปรดปราน		
ที่นั่ง โถงชั้น 1	116	46.4
กระจกบานใหญ่ 59		23.6
มุมการ์ตูน (Comics Zone)	110	44.0
ห้อง AV3 ดูหนัง ฟังเพลง 62	24.8	
ห้องสมุดกฎหมาย 16	6.4	
มุม IPAD ชั้น 2 IT	63	25.2
ห้องพระ 8	3.2	
ห้องละหมาด 3	1.2	
ห้องตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 7	2.8	
วารสาร นิตยสาร ชั้น 3	56	22.4
โซนหนังสือ ชั้น 4 58	23.2	
โซนหนังสือ ชั้น 5 64	25.6	
โซนหนังสือ ชั้น 6 83	33.2	
โซนหนังสือ ชั้น 7 34	13.6	
สารสนเทศท้องถิ่น ชั้น 8 13	5.2	

จากตารางที่ 6 พบว่า ส่วนของห้องสมุดที่โปรดปรานมากที่สุด คือ ที่นั่งโถง ชั้น 1 จำนวน 116 คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมา มุมการ์ตูน (Comics Zone) จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และโซนหนังสือ ชั้น 6 จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยภาพรวมและแบ่งเป็นรายด้าน รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ดังแสดงในตารางที่ 7-11

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.88	0.73	มาก
ด้านการบริการ 3.83 0.80			มาก
ด้านการบุคลากร 3.99 0.65			มาก
ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.68	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง ที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้าน การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.68)

**ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1.	มีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.90	0.68	มาก
2.	มีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.83	0.67	มาก
3.	มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักฯ จัดให้บริการ เช่น EBSCO, E-Book ฯลฯ เพียงพอต่อการเรียนการสอน และการวิจัย	3.89	0.73	มาก
4.	มีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.80	0.72	มาก
5.	เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.97	0.69	มาก
6.	คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.92	0.75	มาก
7.	ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตรงตามความต้องการ	3.83	0.83	มาก
8.	ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตรงตามความต้องการ	3.82	0.77	มาก
9.	เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.96	0.75	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.88</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง ที่ 8 พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เครื่องมือ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.92) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการบริการ

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านการบริการ</b>				
1.	ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.04	0.76	มาก
2.	เวลาเปิด -ปิด บริการของห้องสมุด วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 07.30-16.30 น. และ เสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.00-16.30 น.	3.96	0.92	มาก
3.	การยืมหนังสือด้วยตนเอง (ตู้ยืมหนังสืออัตโนมัติ) มีความสะดวก รวดเร็วกว่าการยืมที่มีเจ้าหน้าที่ ที่เป็นผู้ดำเนินการให้	3.91	0.82	มาก
4.	การคืนหนังสือด้วยตนเอง (ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ) มีความสะดวก รวดเร็วกว่าการคืนที่มีเจ้าหน้าที่ ที่เป็นผู้ดำเนินการให้	3.98	0.82	มาก
5.	ท่านสามารถคืนหนังสือได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.68	0.85	มาก
6.	เครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.73	0.85	มาก
7.	ท่านมีความพึงพอใจการใช้ตู้ยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติ มากน้อยเพียงใด	3.74	0.73	มาก
8.	ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผ่านเครือข่าย มหาวิทยาลัย	3.73	0.73	มาก
9.	เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ	3.72	0.75	มาก
10.	การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	3.83	0.75	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.83</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง ที่ 9 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา การคืนหนังสือด้วยตนเอง (ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ) มีความสะดวกรวดเร็วกว่าการยืมที่มีเจ้าหน้าที่ ที่เป็นผู้ดำเนินการให้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ เวลาเปิด-ปิด บริการของห้องสมุด วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 07.30-16.30 น. และ เสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.00-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.96) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านบุคลากร

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านบุคลากร</b>				
1.	บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.06	0.64	มาก
2.	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี	3.95	0.67	มาก
3.	บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงจัง มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.03	0.64	มาก
4.	บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม	3.95	0.69	มาก
5.	บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.02	0.61	มาก
6.	บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	3.99	0.64	มาก
7.	บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.97	0.67	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.99</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกาย และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงจัง มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) และบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1.	จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ	3.81	0.79	มาก
2.	แสงสว่างมีเพียงพอ	3.99	0.68	มาก
3.	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	3.95	0.70	มาก
4.	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.43	0.93	ปานกลาง
5.	จุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารมีเพียงพอ	2.92	0.92	ปานกลาง
6.	ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.92	0.69	มาก
7.	ความสะอาดภายในห้องสมุด	3.96	0.69	มาก
8.	จุดบริการน้ำดื่ม ร้อน-เย็น มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.50	0.89	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.68</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แสงสว่างมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.99) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ความสะอาดภายในห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.96) อยู่ในระดับมาก และ สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ