

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 1-5

ตารางที่ 1 ข้อมูลแสดงสถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 376)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	79	21.0
หญิง	297	79.0
รวม	376	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 เพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 376)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
อาจารย์	4	1.1
บุคลากร	9	2.4
นักศึกษา ป.ตรี (ภาคปกติ)	319	84.8
นักศึกษา ป.ตรี (กศ.บป)	41	10.9
นักสาลีต	3	0.8
รวม	376	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 84.8 รองลงมาเป็นนักศึกษา ป.ตรี (กศ.บป) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และ บุคลากร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 นักเรียนสาลีต จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลแสดงสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 376)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะ/สังกัด		
คณะครุศาสตร์	25	6.6
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	14	3.7
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	11	2.9
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	196	52.1
คณะวิทยาการจัดการ	65	17.3
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	57	15.2
สำนักงานอธิการบดี	7	1.9
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.3
รวม	376	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ข้อมูลแสดงความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (n = 376)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด		
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	207	55.1
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	119	31.6
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	34	9.0
ทุกวัน	16	4.3
รวม	376	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมา คือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ข้อมูลแสดงช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ (n = 376)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ		
ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน	9	2.4
ช่วงพักกลางวัน	68	18.1
ช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน	108	28.7
ไม่แน่นอน	191	50.8
รวม	376	100

จากตารางที่ 5 พบว่า เวลาที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่จะไม่แน่นอน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และช่วงพักกลางวัน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยภาพรวมและแบ่งเป็นรายด้าน รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ดังแสดงในตารางที่ 6-10

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.27	0.68	มาก
ด้านการบริการ	4.30	0.72	มาก
ด้านบุคลากร	4.20	0.84	มาก
ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	0.86	มาก
รวม	4.24	0.78	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.20) และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อ	ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1.	ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.32	0.65	มาก
2.	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.26	0.67	มาก
3.	ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.27	0.69	มาก
4.	สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.30	0.67	มาก
5.	มีวารสาร หนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ	4.24	0.70	มาก
6.	มีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ	4.27	0.74	มาก
รวม		4.27	0.68	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และมีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการบริการ

ข้อ	ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการบริการ				
1.	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.32	0.67	มาก
2.	การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.31	0.73	มาก
3.	มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	4.34	0.69	มาก
4.	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.26	0.76	มาก
5.	เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	4.29	0.76	มาก
รวม		4.30	0.72	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.32) การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.31) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านบุคลากร

ข้อ	ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านบุคลากร				
1.	บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.19	0.87	มาก
2.	บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.22	0.84	มาก
3.	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.21	0.85	มาก
4.	บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.18	0.84	มาก
5.	บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.24	0.80	มาก
รวม		4.20	0.84	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก				
1.	จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	4.29	0.71	มาก
2.	สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.35	0.71	มาก
3.	มีแสงสว่างเพียงพอ	4.07	1.02	มาก
4.	เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	4.14	0.96	มาก
5.	ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	4.18	0.94	มาก
6.	เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	4.14	0.87	มาก
7.	การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	4.19	0.82	มาก
รวม		4.19	0.86	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) อยู่ในระดับมาก รองลงมา จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ