

## 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 = 382)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	98	25.7
หญิง	284	74.3
รวม	382	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 เพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 382)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
อาจารย์	2	0.5
บุคลากร	14	3.7
นักศึกษา ป.ตรี (ภาคปกติ)	328	85.9
นักศึกษา ป.ตรี (กศ.บป)	36	9.4
นักศึกษา ป.โท	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 85.9 รองลงมาเป็นนักศึกษา ป.ตรี (กศ.บป) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และ บุคลากร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลแสดงสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 382)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>คณะ/สังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	39	10.2
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	17	4.5
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	48	12.6
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	147	38.5
คณะวิทยาการจัดการ	77	20.2
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	42	11.0
สำนักงานอธิการบดี	9	2.4
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.3
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ข้อมูลแสดงความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (n = 382)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด</b>		
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	196	51.3
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	131	34.3
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	31	8.1
ทุกวัน	24	6.3
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ข้อมูลแสดงช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ (n = 382)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ</b>		
ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน	9	2.4
ช่วงพักกลางวัน	91	23.8
ช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน	87	22.8
ไม่แน่นอน	195	51.0
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า เวลาที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่จะไม่แน่นอน จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาเป็นช่วงพักกลางวัน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 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	4.16	0.68	มาก
ด้านการบริการ	4.21	0.68	มาก
ด้านบุคลากร	4.14	0.72	มาก
ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1.	ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.18	0.65	มาก
2.	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.12	0.67	มาก
3.	ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.22	0.69	มาก
4.	สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.16	0.67	มาก
5.	มีวารสาร หนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ	4.15	0.70	มาก
6.	มีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ	4.16	0.74	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.07</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ และมีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีวารสาร หนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการบริการ

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านการบริการ</b>				
1.	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.24	0.64	มาก
2.	การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.19	0.70	มาก
3.	มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	3.25	0.70	มาก
4.	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.19	0.67	มาก
5.	เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	4.21	0.72	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.21</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหา การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.19) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านบุคลากร

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านบุคลากร</b>				
1.	บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.16	0.72	มาก
2.	บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.15	0.72	มาก
3.	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.16	0.72	มาก
4.	บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.13	0.74	มาก
5.	บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.14	0.71	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.14</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1.	จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	4.14	0.71	มาก
2.	สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.25	0.70	มาก
3.	จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.96	0.92	มาก
4.	เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	4.04	0.90	มาก
5.	ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	4.11	0.87	มาก
6.	เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ	4.04	0.81	มาก
7.	การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	4.10	0.77	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.09</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) อยู่ในระดับมาก รองลงมา จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) อยู่ในระดับมาก ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) อยู่ในระดับมาก และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.10) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ