บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ภาคต้น) ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

P แทน ร้อยละ

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	60	15.80
บุคลากรสายสนับสนุน	30	7.90
นิสิตระดับปริญญาตรี	130	34.21
นิสิตระดับปริญญาโท	70	18.42
นิสิตระดับปริญญาเอก	60	15.77
นักเรียนสาธิต	10	2.64
บุคคลภายนอก	20	5.26
รวม	**380**	**100.00**

จากตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่เป็นลำดับแรก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาได้แก่ นิสิตปริญญาโทจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 บุคลากรสายวิชาการ และนิสิตปริญญาเอกจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.77

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาของการใช้งาน

ช่วงเวลาของการใช้งาน	ร้อยละ (N=380)	ร้อยละ
8.00 น. -12.00 น.	112	29.47
12.01 น. – 16.00 น.	204	53.68
16.01 น. – 20.00 น.	143	37.63
20.01 น. – 22.00 น.	30	7.89
หลัง 22.01 น.	15	3.94

จากตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาของการใช้งาน พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการมากสุดคือช่วงเวลา 12.01 น. – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 53.68 รองลงมาคือช่วงเวลา 16.01 น. – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.63 และช่วงเวลา 8.00 น.– 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 29.47 ตามลำดับ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศหรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	**ร้อยละ**	**ร้อยละ**
มากที่สุด	157	41.31
มาก	202	53.15
ปานกลาง	19	5.01
น้อย	2	0.53
รวม	**380**	**100.00**

จากตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศหรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 53.15 รองลงมาได้แก่การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.31 และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.01

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2557 ผลปรากฏดังตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายด้าน

ด้านการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.46	0.27	มาก
2. ด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.22	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.56	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.28	มาก
5. ด้านประชาสัมพันธ์	4.61	0.32	มากที่สุด
รวม	**4.51**	**0.16**	**มากที่สุด**

จากตาราง 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรกคือด้านประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.61) รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.56) และ ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.55)

ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านทรัพยากรห้องสมุด

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.46	0.85	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา	4.56	0.62	มากที่สุด
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.34	0.80	มาก
4. ฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า	4.53	0.66	มากที่สุด
5. มีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.41	0.74	มาก
รวม	**4.46**	**0.27**	**มาก**

จากตาราง 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.56) รองลงมาได้แก่ ฐานข้อมูล

ออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า ($\overline{X}$ = 4.53) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.46)

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านขั้นตอนการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.73	0.44	มากที่สุด
2. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	4.69	0.46	มากที่สุด
3. บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.79	0.48	มากที่สุด
4. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	4.63	0.48	มากที่สุด
5. บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร	4.77	0.42	มากที่สุด
6. จำนวนและระยะเวลาในการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ	4.59	0.80	มากที่สุด
7. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	4.07	0.38	มาก
8. กฎระเบียบการใช้บริการ	4.62	0.61	มากที่สุด
9. เวลาเปิด – ปิดบริการ	4.13	038	มาก
รวม	**4.55**	**0.22**	**มากที่สุด**

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านขั้นตอนการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.79) รองลงมาได้แก่ บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร ($\overline{X}$ = 4.77) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\overline{X}$ = 4.73) ตามลำดับ

ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.40	0.91	มาก
2. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.67	0.47	มากที่สุด
3. มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ	4.70	0.45	มากที่สุด
4. มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว	4.46	0.88	มาก
รวม	**4.56**	**0.37**	**มากที่สุด**

จากตาราง 7 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลืออยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.70) รองลงมาได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ($\overline{X}$ = 4.67) และ บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60)

ตาราง 8 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้	4.47	0.88	มาก
2. ที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมใช้บริการ	4.31	0.94	มาก
3. อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม	4.50	0.50	มาก
4. มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือชัดเจน	4.66	0.47	มากที่สุด
5. คอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ	4.41	0.91	มาก
6. จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีประสิทธิภาพเพียงพอ	4.04	0.46	มาก
รวม	**4.39**	**0.28**	**มาก**

จากตาราง 8 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการมีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.66) รองลงมาได้แก่ อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.50) และสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ ($\overline{X}$ = 4.47)

ตาราง 9 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.52	0.81	มากที่สุด
2. เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน	4.79	0.40	มากที่สุด
3. เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน	4.25	0.62	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมของอย่างสม่ำเสมอ	4.63	0.48	มากที่สุด
5. มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	**4.61**	**0.32**	**มากที่สุด**

จากตาราง 9 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.79) และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมของอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.63)

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอจากผู้ใช้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด

1.1 อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ สำหรับให้บริการสำนักวิทยบริการ

1.2 ควรเพิ่มหนังสือนวนิยายมีความหลากหลายและเป็นนวนิยายที่มีชื่อเสียง

1.3 ห้องสมุดเขตพื้นที่ในเมือง ทั้งหน่วยบริการศรีสวัสดิ์ และหน่วยบริการวิทยพัฒนา ไม่ค่อยมีหนังสือเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ เช่น สาขาฟิสิกส์ สาขาเคมี และหนังสือทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2. ด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

หนังสือไม่เป็นระเบียบ และค้นหาหนังสือไม่เจอบนชั้น ตำแหน่งของหนังสือไม่ตรงกับตำแหน่งในคอมพิวเตอร์

3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 แสงสว่างบางจุดบริการไม่ทั่วถึง

3.2 อุณหภูมิในห้องสมุดไม่สม่ำเสมอ บางชั้นร้อน บางชั้นหนาวมาก และบางวันร้อนทุกชั้น

3.3 ระบบ Wi-Fi มีปัญหาต่อไม่ค่อยติด และสัญญาณหลุดบ่อย และไม่ครอบคลุมพื้นที่ภายในสำนักวิทยบริการ มีเพียงบางที่เท่านั้นจึงทำให้จุดที่มีบริการไร้สายมีคนเยอะกว่าจุดอื่นและไม่เพียงพอ

3.4 เพิ่มคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ

3.5 ห้องน้ำ ห้องศึกษาค้นคว้ารายบุคคล และรายกลุ่ม ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ไม่ค่อยสะอาด และอ่างล้างมือน้ำไม่ไหล

3.6 ที่นั่งอ่านไม่เพียงพอในช่วงสอบ

3.7 ที่เสียบปลั๊กไฟมีน้อยไม่เพียงพอต่อการใช้งาน บางจุดบริการที่เสียบปลั๊กไฟแต่ไม่สามารถใช้งานได้

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 อยากให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) เป็นมิตรกับนิสิต

4.2 อยากให้ห้องสมุดมีสวยหย่อมจัดเป็นน้ำตก มีต้นไม้จะได้ดูสดชื่น

4.3 ควรมีการจัดอับดับหนังสือน่าอ่าน หรือหนังสือที่คนยืมมากที่สุดในแต่ละหมวดหมู่ หรือหนังสือที่ได้รับรางวัล และประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการส่งเสริมการอ่านมากขึ้น