

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษากับการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Satisfaction Level of Student on Service Center of Academic Resources and
Information Technology at Kanchanaburi Rajabhat University

นันทพร อินหนู

Nanthaporn Inhnu

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษากับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ทดสอบความแตกต่าง t-test Independent, One-way ANOVA และ Multiple regression analysis โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อเป็นการวิเคราะห์ทางสถิติ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศชาย มีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีอายุระหว่าง 21 – 22 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 96.75 อยู่ในระดับชั้นปีการศึกษาที่ 2 มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 โดยศึกษาอยู่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ เท่ากัน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 การให้บริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจนักศึกษา พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เห็นด้วยสูงสุด เห็นด้วย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก เห็นด้วยอยู่ใน ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ด้านระบบการสืบค้นเห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่านักศึกษาที่ระดับชั้นปีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน (Sig = 0.007) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยคณะครุศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีคณะต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน (Sig = 0.000) และ

ปัจจัยด้านระบบการสืบค้นหนังสือ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกัน (Sig = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Abstract

The objective of this research were 1) to study satisfaction level of student on service Center of Academic Resources and Information Technology at Kanchanaburi Rajabhat University. 2) to examine factors of satisfaction level of student on service Center of Academic Resources and Information Technology. Data was collected from 400 of students at Kanchanaburi Rajabhat University by doing questionnaire. Analyzed data by Percentage, Frequency, Median and Standard Deviation. Examined hypothesis from statistics. Statistical package determined Statistically significant at the 0.05 level was used to examine t-test Independent, One-way ANOVA and Multiple regression analysis.

From the research, found information of samplers; most of samplers were male 226 out of 400 (56.5%), age between 21-22 years old for 178 people (44.5%), studying on bachelor's degree at 387 people (96.75%), studying on second year for 158 people (39.5%), 98 students (24.5%) were students of Faculty of Humanities and Social Science major. Proving service led to satisfaction level of students by these following; Information and Public relations were the highest one median at 3.45, Location, Atmosphere and Facility came up as second median at 3.46 and the last one was Researching median at 3.39.

The results of hypothesis revealed that different year study of students' having different level of satisfaction (sig=0.007) Statistically significant at the 0.05 level by Faculty of Education and Faculty of Industrial Technology had Sig. more than 0.05 This means satisfaction level of different Faculty doesn't make any different significantly statistic level at 0.05 Location, Atmosphere and Facility did has different level of satisfaction (sig = 0.000) and Researching factor affected level of satisfaction on service providing differently (Sig = 0.000) Statistically significant at the 0.05 level.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาถือเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพของคน โดยใช้วิธีกล่อมเกลา ปลุกจิตสำนึก ผ่านการเรียนการสอน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาศักยภาพบุคคลในสังคมให้เป็นพลเมืองดี ให้มีความรู้ รู้จักจัดการกระบวนการคิดที่ถูกต้อง สร้างอาชีพ เป็นกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาสังคมให้เจริญก้าวหน้า รวมทั้งคุณภาพของคน ที่ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ จะทำให้สังคมแต่ละสังคมพึ่งพาตนเองได้ มีการแข่งขัน การพัฒนา โดยมองว่าการศึกษาคือการเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge Based Society): มีความรู้เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนา (Knowledge for Development) (Knowledge for Development) ทุกสังคมจะต้องเป็นแหล่งสะสมความรู้ สามารถถ่ายทอดความรู้ พัฒนาความรู้ และนำความรู้ไปใช้ โดยมีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ควบคู่ไปกับการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) ที่ทุกคนต้องใฝ่รู้อยู่เสมอ รวมถึงเป็นสังคมที่ไร้พรมแดน (Borderless) จะเห็นได้ว่า การศึกษาจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนา (Education for Development) (Education for Development) ในปัจจุบันประชาชนให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นอย่างมาก ในการเรียนการสอนหรือการทำงาน อาจจะต้องมีการค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม หรือแม้แต่การค้นคว้าหาข้อมูลย้อนหลัง เช่น ข้อมูลทางประวัติศาสตร์ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะสามารถสืบค้นผ่านช่องทางออนไลน์ได้แต่ก็ไม่ครอบคลุมทั้งหมด ดังนั้นแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สามารถเข้าถึงในการสืบค้นข้อมูลได้ก็คือหอสมุดและคลังความรู้ ซึ่งที่เป็นที่รวบรวมหนังสือ เอกสาร ต่างๆที่มีความสำคัญ สิ่งที่น่าสนใจ เป็นต้น

โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนามาจากการสถาปนาวิทยาลัยครูกาญจนบุรี หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีประกอบด้วยส่วนงานต่างๆ ดังนี้ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, โครงการมหาวิทยาลัยชีวิต, หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, สำนักศิลปะและวัฒนธรรม, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา, สำนักงานอธิการบดี, สำนักงานสภามหาวิทยาลัย, สำนักงานบัณฑิตศึกษา, สำนักงานจัดการผลประโยชน์, สถาบันวิจัยและพัฒนา, ศูนย์เครือข่าย สมศ.๓, ศูนย์อาเซียน, ศูนย์รับข้อร้องเรียน, ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารฯ, ศิลาลัย (Silalai Place), งานพัสดุ, งานบริหารงานบุคคล, งานบริหารการคลัง, การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ, กองพัฒนานักศึกษา และกองนโยบายและแผน ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาได้เห็นความสำคัญของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อให้นักศึกษาผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำถามในการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษากับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อระดับความความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษากับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานการศึกษา

1. นักศึกษาระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. ปัจจัยของด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อระดับความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
3. ปัจจัยของด้านระบบการสืบค้นหนังสือมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษากับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีได้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ,แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ Applewhite (1965)ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไป ถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องาน สรชัย พิศาลบุตร (2549: 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ภายใต้ขอบเขต ข้อจำกัดการให้บริการที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาได้ โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางที่ดีต่อการใช้บริการ ทั้งทางกายหรือจิตใจ โดยที่ผู้ให้บริการมีความต้องการต่อสิ่งใดสิ่ง

หนึ่งหรือมีความคาดหวังต่อการบริการที่อยู่ภายใต้ขอบเขตขีดความสามารถของผู้ให้บริการและการให้บริการสามารถตอบสนองถึงความต้องการนั้นได้

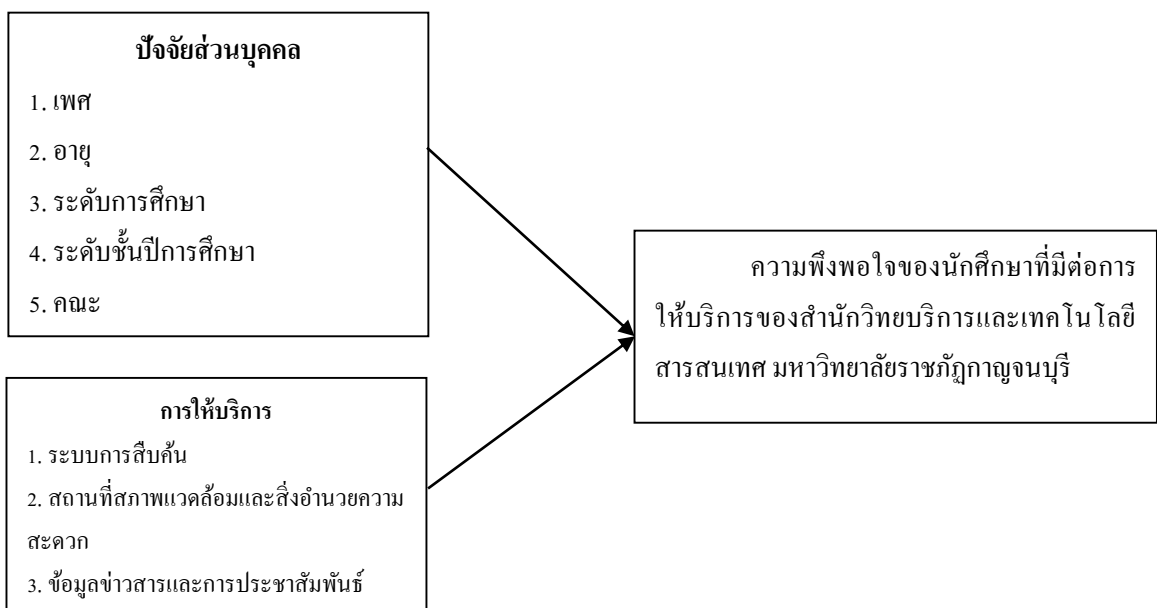
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 3) การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือ หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้บุคคลหนึ่งหรือบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่มีความหมายตรงกับคำว่า “การบริการ” คือ คำว่า “Service” ซึ่งสรุปได้ว่า “การบริการ” คือ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ของผู้อื่น การให้ความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การให้บริการต้องคำนึงถึงความถูกต้อง และต้องเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมถึงการดำเนินการให้บริการที่ตรงความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดการพัฒนาและเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้กลับมารับบริการอีกครั้ง

จากการทบทวนทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษากับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผู้วิจัยนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่เข้ารับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 400 คน การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พิจารณาการเลือกขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม โดยคำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ระดับความคาดเคลื่อน $\pm 5 \%$ ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ถูกต้องตามหลักการวิจัย จึงต้องใช้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้การเก็บแบบสอบถาม แบบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล เพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษามีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล 2) ลงพื้นที่เก็บข้อมูล เพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษามีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสอบถามที่ได้จากนักศึกษาที่มาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 4) วิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน คิดเป็น 100 % มาประมวลผลตามระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติโดย นำผลการศึกษาจากแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

1) ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีการศึกษา ระดับการศึกษา และคณะ ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1.1) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 และนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency)

1.2) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และแบบสอบถามส่วนที่ 3

1.3) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และแบบสอบถามส่วนที่ 3

2) ใช้สถิติเชิงอนุมาน ทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถิติที่ใช้ ได้แก่ 1) ใช้สถิติค่าที (Independent sample T-test) , 2) ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ 3) ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบ ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลให้ค่าคะแนนพร้อมลงรหัส และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษากับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีมีผลการศึกษา ดังนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 1) จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากที่สุด มีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาเป็นเพศหญิง มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5, 2) จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระหว่างอายุ 21 – 22 ปีมากที่สุด มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาเป็นอายุ 23 – 24 ปี มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 อายุ 18 – 20 ปีมีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และอายุ 25 ปีขึ้นไป มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75, 3) จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ที่ตอบแบบสอบถามศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด มีจำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 96.75 และศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25, 4) จำแนกตามระดับชั้นปีการศึกษาของผู้ที่ตอบแบบสอบถามศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มากที่สุด มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 ระดับชั้นปีที่ 1 มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ระดับชั้นปีที่ 4 มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และระดับชั้นปีที่ 5 มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และ 5) จำแนกตามคณะของผู้ที่ตอบแบบสอบถามศึกษาอยู่ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวน 98 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.5 คณะวิทยาการจัดการ มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 มากที่สุด รองลงมาศึกษาอยู่ในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 ศึกษาอยู่ในคณะครุศาสตร์ มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 และศึกษาอยู่ในคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

การวิเคราะห์ระดับของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard deviation) สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านระบบการสืบค้น 2) ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจนักศึกษา ในภาพรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เห็นด้วยสูงสุด เห็นด้วย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และเห็นด้วยน้อยที่สุดคือด้านระบบการสืบค้นเห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษากับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ใช้การวิเคราะห์ Independent Samples T-Test สำหรับการทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ด้านเพศ และระดับการศึกษา และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับการทดสอบ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันด้านอายุ ด้านระดับชั้นปีการศึกษา และด้านคณะ

จากการทดสอบอายุกับระดับชั้นปีการศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าค่า α 0.05 ดังนั้น จึงสรุปว่า นักศึกษาระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการกับความพึงพอใจของนักศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระบบการสืบค้นหนังสือ ปัจจัยด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ค่า Sig. 0.000 , 0.000 และ 0.008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า α (0.05) และมีค่า R Square เท่ากับ 0.747

ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ปัจจัยด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านระบบการสืบค้นหนังสือ ส่งผลต่อระดับความความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกัน.

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

อภิปรายผลการศึกษาข้อมูล ปัจจัยประชากรศาสตร์ ในระดับชั้นปีการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจ แตกต่างกัน เนื่องด้วย การศึกษาในปัจจุบันมีการเรียนการสอนที่แตกต่างกัน

ดังนั้นการค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมที่นักศึกษาส่วนใหญ่นิยมใช้ในการสืบค้นข้อมูล การค้นคว้าอิสระที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายคือ คือของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ทำให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ทุกระดับชั้นปีการศึกษาสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ผลการศึกษาคือ ระดับชั้นปีการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษาข้อมูล ปัจจัยด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ เนื่องจาก สถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเข้ารับบริการ เพราะการเข้าค้นคว้าข้อมูลต้องมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ จุดนั่งอ่านหนังสือ ห้องประชุมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการท่านอื่น การจัดสรรบริเวณให้เพียงพอต่อปริมาณผู้ใช้งานก็เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น สถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้ารับบริการ

อภิปรายผลการศึกษาข้อมูล ปัจจัยด้านการสืบค้นหนังสือส่งผลต่อระดับความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ เนื่องจาก ผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายคือการสืบค้นข้อมูล การค้นหาหนังสือ การค้นคว้าตำราที่มีในห้องสมุดที่ไม่สามารถหาจากแหล่งภายนอกได้ ระบบการสืบค้นข้อมูล จะเป็นเครื่องมือที่เป็นตัวช่วยให้นักศึกษา ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้สะดวกรวดเร็วมยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการยืม - คืนหนังสือผ่านระบบการค้นหาหนังสือตามหมวดหมู่ หรือแม้กระทั่งการสืบค้นออนไลน์ ในการยืมหนังสือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ดังนั้นปัจจัยด้านการสืบค้นข้อมูลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาทางด้านกรวิจัยหรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้ 1) ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ โดยทำการศึกษากับตัวแปรอื่นที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้ เช่น การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี , 2) ศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมโดยใช้เครื่องมือเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูล เช่น การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม หรือการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีในการสืบค้นด้าน ค้นคว้าข้อมูล โดยนำไปใช้ในการเรียน หรือการประกอบการทำงาน ,3) ในการศึกษาครั้งถัดไปแนะนำให้เพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นที่

อาจเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษานี้เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขในด้านอื่น ๆ ให้ดียิ่งขึ้น
เช่น ประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นต้น