ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ปีงบประมาณ 2564

ผู้จัดทำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายนน 2564 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน โดยใช้แบบสอบถามทั้งในรูปแบบ online (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 53 คน) ผู้ตอบแบบประเมินในรูปแบบเอกสารจำนวน 329 คน มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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 โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ 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 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 382 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 เพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 382)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
อาจารย์	2	0.5
บุคลากร	14	3.7
นักศึกษา ป.ตรี (ภาคปกติ)	286	74.9
นักศึกษา ป.ตรี (กศ.บป)	36	9.4
นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ	42	11.0
นักศึกษา ป.โท	2	0.5
รวม	**382**	**100**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 74.9 รองลงมาเป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 นักศึกษา ป.ตรี (กศ.บป) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และ บุคลากร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และอาจารย์ จำนวน 2 คนทคิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลแสดงสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 382)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะ/สังกัด		
คณะครุศาสตร์	39	10.2
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	17	4.5
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	48	12.6
คณะมนุษยศาสตรและสังคมศาสตร์	105	27.5
คณะวิทยาการจัดการ	77	20.2
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	42	11.0
สำนักงานอธิการบดี	9	2.4
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.3
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	2	0.5
โรงเรียนสาธิต	42	11.0
รวม	**382**	**100**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตรและสังคมศาสตร์ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและโรงเรียนสาธิต จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 คณะครุศาสตร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ

2.4 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 2 คน คิดเป้นร้อยละ 0.5 และสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ข้อมูลแสดงความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (n = 382)

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

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
ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ		
ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน	9	2.4
ช่วงพักกลางวัน	91	23.8
ช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน	87	22.8
ไม่แน่นอน	195	51.0
รวม	**382**	**100**

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	4.21	0.68	มาก
ด้านการบริการ	4.23	0.68	มาก
ด้านการบุคลากร	4.24	0.72	มาก
ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.81	มาก
รวม	**4.21**	**0.72**	**มาก**

จากตารางที่ 6 พบว่าว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1.	ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.28	0.65	มาก
2.	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.22	0.67	มาก
3.	ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.22	0.69	มาก
4.	สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.26	0.67	มาก
5.	มีวารสาร หนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ	4.15	0.70	มาก
6.	มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักฯ จัดให้บริการ เช่น EBSCO, E-Book ฯลฯ เพียงพอต่อการเรียนการสอน และการวิจัย	4.21	0.87	มาก
7.	มีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ	4.16	0.74	มาก
	รวม	**4.21**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 7 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมี

ความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักฯ จัดให้บริการ เช่น EBSCO, E-Book ฯลฯ เพียงพอต่อการเรียนการสอน และการวิจัย (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีวารสาร หนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการบริการ

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการบริการ				
1.	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.24	0.64	มาก
2.	การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.29	0.70	มาก
3.	มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	4.16	0.70	มาก
4.	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.29	0.67	มาก
5.	เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	4.21	0.72	มาก
	รวม	**4.23**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 8 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาพบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านบุคลากร

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านบุคลากร				
1.	บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.26	0.72	มาก
2.	บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.25	0.72	มาก
3.	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.26	0.72	มาก
4.	บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.23	0.74	มาก
5.	บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.24	0.71	มาก
	รวม	**4.24**	**0.72**	**มาก**

จากตารางที่ 9 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.23) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก				
1.	จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	4.24	0.71	มาก
2.	สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.25	0.70	มาก
3.	มีแสงสว่างเพียงพอ	4.24	0.72	มาก
4.	เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	4.14	0.90	มาก
5.	ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	4.16	0.87	มาก
6.	เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	4.14	0.81	มาก
7.	การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	4.15	0.77	มาก
	รวม	**4.18**	**0.81**	**มาก**

จากตารางที่ 10 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.15) เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ และเอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ