

รายงานผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2567

การศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ได้นำเสนอเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
ตอนที่ 2 ศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมในแต่ละด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 1-4

ตารางที่ 1 ข้อมูลแสดงสถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 380)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	101	26.59
หญิง	258	67.89
LGBTQ+	21	5.52
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 380 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.89 เพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.59 เพศ LGBTQ+ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52

ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 380)

ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานะภาพ		
นักศึกษา มรภ.เทพสตรี	354	93.15
อาจารย์	2	0.52
บุคคลทั่วไป	6	1.57
ศิษย์เก่า	2	0.52
บุคลากร	8	2.12
นักเรียนโรงเรียนสาธิต	8	2.12
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 93.15 รองลงมาเป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.12 บุคลากร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.12 บุคคลทั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.57 อาจารย์ จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.52 และศิษย์เก่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลแสดงสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 380)

ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
คณะ/สังกัด		
คณะครุศาสตร์	29	7.63
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	23	6.05
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	211	55.52
คณะวิทยาการจัดการ	54	14.21
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34	8.94
โรงเรียนสาธิต	29	7.65
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.52 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 8.94 โรงเรียนสาธิต 29 คิดเป็นร้อยละ 7.65 คณะครุศาสตร์ จำนวน 29 คิดเป็นร้อยละ 7.63 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ข้อมูลแสดงพื้นที่ที่ใช้บริการห้องสมุด (n = 380)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
พื้นที่ที่ใช้บริการ		
พื้นที่ที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน (Co-Working Space)	217	57.11
พื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) เช่น พื้นที่อ่านหนังสือ	163	42.89
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการพื้นที่ที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน (Co-Working Space) ของห้องสมุด จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 57.11 รองลงมาพื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) เช่น พื้นที่อ่านหนังสือจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.89 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยภาพรวมและแบ่งเป็นรายด้าน รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ดังแสดงในตารางที่ 5-9

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยภาพรวม 4 ด้าน

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	4.38	0.93	มาก
ด้านบริการ	4.41	0.80	มาก
ด้านผู้ให้บริการ	4.44	0.77	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.75	มาก
รวม	4.42	0.79	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) ด้านผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการช่วยการเข้าถึง			
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ) ที่ตรงตามความต้องการ	4.32	0.93	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Book , e-Journals) ที่ตรงตามความต้องการ	4.37	0.80	มาก
3. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ จาก OPAC สืบค้นได้ง่าย สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.36	0.87	มาก
รวม	4.38	0.83	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการช่วยการเข้าถึง โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ) ที่ตรงตามความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.32) ห้องสมุดมีทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Book , e-Journals) ที่ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) การสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ จาก OPAC สืบค้นได้ง่าย สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการบริการ

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการบริการ			
1. บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ	4.35	0.83	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.43	0.77	มาก
3. สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา	4.41	0.82	มาก
4. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.44	0.76	มาก
5. บริการออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.39	0.84	มาก
รวม	4.41	0.80	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่ บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.43) สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.41) การ ให้บริการมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.44) บริการออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านผู้ให้บริการ

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านผู้ให้บริการ			
1. มีความรู้ ความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ	4.40	0.80	มาก
2. กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.39	0.80	มาก
3. สุภาพ และอภัยาศัย ไมตรี	4.47	0.73	มาก
4. บริการผู้ใช้ด้วยความเสมอภาค	4.49	0.74	มาก
รวม	4.44	0.77	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่มีความรู้ ความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการได้ตรงกับความ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) สุภาพ และอภัยาศัย ไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.47) บริการผู้ใช้ด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. จัดพื้นที่บริการโดยสอดคล้องความรู้และแนวทางการให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.41	0.76	มาก
2. ความสะอาดของอาคารและสถานที่	4.52	0.73	มาก
3. แสงสว่างและอุณหภูมิ	4.48	0.74	มาก
4. ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	4.52	0.76	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.42	0.82	มาก
รวม	4.47	0.76	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 89.4 (ค่าเฉลี่ย 4.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่ จัดพื้นที่บริการโดยสอดคล้องความรู้และแนวทางการให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความสะอาดของอาคารและสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.52) แสงสว่างและอุณหภูมิ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย 4.52) ทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หรือการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ความเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2567 ผู้เข้าใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะอยากให้เพิ่มพื้นที่พักผ่อนมากกว่าของเดิม ห้องคาราโอเกะ ห้องดูหนังเพิ่ม หนังสือที่น่าสนใจน้อยเกินไป หนังสือแนวจิตวิทยายกให้มาโชว์ที่ชั้นวางหนังสือน่าอ่าน มีบอร์ดเกมเยอะๆ หนังสือการ์ตูนอยากให้มากกว่านี้ แอร์ชั้นสองไม่เย็นในโซนห้องดูหนัง ไม่ได้มาใช้บ่อยๆแต่รู้สึกทุกครั้งที่มา ดีทุกครั้ง