

รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2568

การศึกษความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ได้นำเสนอเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 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 = 312)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	60	19.23
หญิง	226	72.44
LGBTQ+	26	8.33
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 312 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 72.44 เพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 เพศ LGBTQ+ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 312)

ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานะภาพ		
นักศึกษา มรภ.เทพสตรี	266	85.25
บุคคลทั่วไป	31	9.93
นักเรียนโรงเรียนสาธิต	15	4.82
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 85.25 รองลงมาเป็นบุคลากร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.93 และนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลแสดงสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 312)

ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
คณะ/สังกัด		
คณะครุศาสตร์	4	1.28
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	34	10.90
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	249	79.81
คณะวิทยาการจัดการ	6	1.92
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	1.28
โรงเรียนสาธิต	15	4.81
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 79.81 รองลงมาสังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 โรงเรียนสาธิต จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.81 คณะวิทยาการจัดการ 6 คิดเป็นร้อยละ 1.92 และคณะครุศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 4 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ข้อมูลแสดงพื้นที่ที่ใช้บริการห้องสมุด (n = 312)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
พื้นที่ที่ใช้บริการ		
พื้นที่ที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน (Co-Working Space)	26	8.33
พื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) เช่น พื้นที่อ่านหนังสือ	41	13.14
ใช้ทั้ง 2 พื้นที่ร่วมกัน	245	78.53
รวม	312	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการใช้ทั้ง 2 พื้นที่ร่วมกันของห้องสมุด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 78.53 รองลงมา พื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) เช่น พื้นที่อ่านหนังสือ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.14 และพื้นที่ที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน (Co-Working Space) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 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	4.50	0.70	มากที่สุด
ด้านบริการ	4.56	0.71	มากที่สุด
ด้านผู้ให้บริการ	4.50	0.78	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.71	มากที่สุด
รวม	4.52	0.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่ ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.52) และด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง เท่ากับด้านผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการช่วยการเข้าถึง			
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ) ที่ตรงตามความต้องการ	4.45	0.69	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Book , e-Journals) ที่ตรงตามความต้องการ	4.55	0.70	มากที่สุด
3. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ จาก OPAC สืบค้นได้ง่าย สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.44	0.70	มาก
4. คู่มือหรือสื่อแนะนำการให้บริการช่วยให้ท่าน ทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด	4.57	0.71	มากที่สุด
รวม	4.50	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการช่วยการเข้าถึง โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่ คู่มือหรือสื่อแนะนำการให้บริการช่วยให้ท่าน ทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Book , e-Journals) ที่ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ) ที่ตรงตามความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.45) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ จาก OPAC สืบค้นได้ง่าย สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

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. บริการออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	4.39	0.84	มาก
รวม	4.41	0.80	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.44) ขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.43) สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.41) บริการออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านผู้ให้บริการ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านผู้ให้บริการ			
1. มีความรู้ ความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ	4.60	0.65	มากที่สุด
2. กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.46	0.83	มาก
3. สุภาพ และอภัยาศัย ไมตรี	4.39	0.88	มาก
4. บริการผู้ใช้ด้วยความเสมอภาค	4.54	0.77	มากที่สุด
รวม	4.55	0.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่มีความรู้ ความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) บริการผู้ใช้ด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.54) กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) สุภาพ และอภัยาศัย ไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความสะดวกในการเข้า – ออกอาคาร	4.44	0.69	มาก
2. บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ (พื้นที่ที่นั่งอ่าน พื้นที่ทำ กิจกรรมกลุ่ม ห้องค้นคว้า ห้อง meeting)	4.57	0.67	มากที่สุด
3. ความสะอาดของอาคารและสถานที่	4.60	0.66	มากที่สุด
4. แสงสว่างและอุณหภูมิ	4.42	0.72	มาก
5. ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	4.60	0.72	มากที่สุด
6. ป้ายและสื่อแนะนำต่าง ๆ มีความชัดเจน	4.57	0.73	มากที่สุด
7. สมรรถนะของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อ เครือข่ายที่ให้บริการ	4.41	0.75	มาก
รวม	4.52	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดของอาคารและสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ทั้งพื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่ทำกิจกรรมกลุ่ม ห้องค้นคว้า และห้องประชุม (ค่าเฉลี่ย 4.57) รวมถึง ป้ายและสื่อแนะนำต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.57) ความสะดวกในการเข้า-ออกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.44) แสงสว่างและอุณหภูมิ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และส่วนด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจน้อย สมรรถนะของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อเครือข่ายที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ข้อเสนอแนะ

ผู้ให้บริการได้เสนอแนะให้นักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาเพิ่มพื้นที่สำหรับการพักผ่อน ห้องคาราโอเกะ ห้องดูหนัง และบอร์ดเกม รวมทั้งจัดหาหนังสือที่มีความหลากหลายมากขึ้น อาทิ หนังสือแนวจิตวิทยาและหนังสือการ์ตูน ตลอดจนปรับปรุงระบบปรับอากาศในบางพื้นที่ให้มีความเหมาะสม