

รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2569

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ได้นำเสนอเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 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 = 433)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	126	29.10
หญิง	290	67.00
ไม่ต้องการระบุ	17	3.90
รวม	433	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 433 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 เพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 ไม่ต้องการระบุ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 433)

ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
นักศึกษา มรภ.เทพสตรี	296	68.36
บุคคลทั่วไป	42	9.70
นักเรียนโรงเรียนสาธิต	95	21.94
รวม	433	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 68.36 รองลงมาเป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิต คิดเป็นร้อยละ 21.94 และบุคคลทั่วไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลแสดงสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 433)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะ/สังกัด		
คณะครุศาสตร์	52	12.01
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	30	6.93
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	189	43.65
คณะวิทยาการจัดการ	42	9.70
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	25	5.77
โรงเรียนสาธิต	95	21.94
รวม	433	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 43.65 รองลงมาสังกัดโรงเรียนสาธิต จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 21.94 คณะครุศาสตร์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.01 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.93 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ข้อมูลแสดงพื้นที่ที่ใช้บริการห้องสมุด (n = 433)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
พื้นที่ใช้บริการ		
พื้นที่ที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน (Co-Working Space)	50	11.55
พื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) เช่น พื้นที่อ่านหนังสือ	67	15.47
ใช้ทั้ง 2 พื้นที่ร่วมกัน	316	72.98
รวม	433	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ทั้ง 2 พื้นที่ร่วมกัน จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 72.98 รองลงมาคือ พื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) เช่น พื้นที่อ่านหนังสือ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 15.47 และพื้นที่ที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน (Co-Working Space) จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.55 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		S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	4.55	0.73	มากที่สุด
ด้านบริการต่างๆ	4.51	0.76	มากที่สุด
ด้านผู้ให้บริการ	4.58	0.77	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.77	มากที่สุด
รวม	4.52	0.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 4.55) ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง

ตัวแปร	X	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการช่วยการเข้าถึง			
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ) ที่ตรงตามความต้องการ	4.48	0.73	มากที่สุด
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Book, e-Journals) ที่ตรงตามความต้องการ	4.53	0.76	มากที่สุด
3. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ จาก OPAC สืบค้นได้ง่าย สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.43	0.77	มากที่สุด
4. คู่มือหรือสื่อแนะนำการใช้บริการช่วยให้ท่าน ทราบและ เข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด	4.55	0.77	มากที่สุด
รวม	4.49	0.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน ทรัพยากรสารสนเทศและการช่วยการเข้าถึง โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ข้อในระดับมากที่สุด ได้แก่ คู่มือหรือสื่อแนะนำการใช้บริการช่วยให้ท่าน ทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Book, e-Journals) ที่ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ) ที่ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) และการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ จาก OPAC สืบค้นได้ง่าย สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการบริการ

ตัวแปร	X	S.D.	แปลผล
ด้านการบริการ			
1. บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ	4.57	0.77	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.58	0.78	มากที่สุด
3. สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา	4.53	0.70	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.58	0.79	มากที่สุด
5. บริการออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.55	0.76	มากที่สุด
รวม	4.56	0.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทุกข้อในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสม และการให้บริการมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.58 เท่ากัน) รองลงมาคือ บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) บริการออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) และสะดวก รวดเร็ว และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านผู้ให้บริการ

ตัวแปร	X	S.D.	แปลผล
ด้านผู้ให้บริการ			
1. มีความรู้ ความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.61	0.69	มากที่สุด
2. กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.46	0.87	มากที่สุด
3. สุภาพ และอภัยภัยไมตรี	4.40	0.91	มากที่สุด
4. บริการผู้ใช้อย่างมีความเสมอภาค	4.52	0.83	มากที่สุด
รวม	4.50	0.82	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ข้อในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความรู้ ความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือ บริการผู้ใช้อย่างมีความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.52) กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และสุภาพ และอภัยภัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวแปร	X	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความสะดวกในการเข้า – ออกอาคาร	4.47	0.73	มากที่สุด
2. บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ (พื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่ทำ กิจกรรมกลุ่ม ห้องค้นคว้า ห้อง meeting)	4.55	0.71	มากที่สุด
3. ความสะอาดของอาคารและสถานที่	4.62	0.68	มากที่สุด
4. แสงสว่างและอุณหภูมิ	4.45	0.74	มากที่สุด
5. ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	4.61	0.72	มากที่สุด
6. ป้ายและสื่อแนะนำต่างๆ มีความชัดเจน	4.58	0.72	มากที่สุด
7. สมรรถนะของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อเครือข่ายที่ ให้บริการ	4.46	0.73	มากที่สุด
รวม	4.53	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ข้อในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของอาคารและสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือ ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย 4.61) ป้ายและสื่อแนะนำต่างๆ มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.58) บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ (พื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่ทำกิจกรรมกลุ่ม ห้องค้นคว้า ห้อง meeting) (ค่าเฉลี่ย 4.55) ความสะดวกในการเข้า – ออกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.47) สมรรถนะของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อเครือข่ายที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และแสงสว่างและอุณหภูมิ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่บริการ

พื้นที่พักผ่อน: ต้องการให้ขยายโซนนอน/มูมนอนพักผ่อนเพิ่มขึ้น (ปัจจุบันเต็มไว้มาก ไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา)

ห้องบริการเฉพาะ: อยากให้มีห้องส่วนตัวแบบเก็บเสียง ห้องคาราโอเกะ/ห้องร้องเพลง/ห้องอัดเสียง และพื้นที่สำหรับพูดคุยกลุ่มใหญ่โดยไม่รบกวนผู้อื่น

พื้นที่ความบันเทิง: เพิ่มห้องดูหนัง/Netflix และเพิ่มจำนวนบอร์ดเกม

พื้นที่รับประทานอาหาร: อยากให้จัดมุมรับประทานอาหารแห้ง สำหรับนักศึกษาที่รับประทานอาหารก่อนมาอ่านหนังสือ

ที่นั่งทั่วไป: เพิ่มจำนวนที่นั่งให้เพียงพอต่อการใช้งาน

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ)

หมวดหมู่ที่ต้องการเพิ่ม: หนังสือเกี่ยวกับดนตรีไทย และนวนิยายวายแปลจีน

การเติมหนังสือให้ครบชุด: ตรวจสอบและติดตามหนังสือเล่มที่ขาดหาย (เช่น เรื่อง ว่าด้วยจุดจบของการไปช่วยตัวร้าย เล่ม 2)

3. ด้านอาคาร สถานที่ และบรรยากาศ

เรื่องกลิ่น: ปรับปรุงปัญหากลิ่นอับ กลิ่นไม้เก่า และกลิ่นพรม (โดยเฉพาะบริเวณห้องแดง) รวมถึงเสนอให้ใช้กำบังหอมปรับอากาศ

ระบบปรับอากาศ: ปรับอุณหภูมิแอร์ให้เย็นสม่ำเสมอทั่วถึง (โซนนอนบางจุดร้อน) หรือเพิ่มพัดลมช่วยระบายความร้อนก่อนเปิดแอร์

ลิฟต์และอุปกรณ์: ปรับปรุงลิฟต์ที่เก่าและประตูปิดเร็วเกินไป รวมถึงพิจารณาเพิ่มลิฟต์ให้ครอบคลุมทุกชั้น

ระบบแสงสว่าง: ตรวจสอบระบบไฟบางชั้นที่ไม่สามารถปิดได้ และปรับแสงสว่างให้เหมาะสม

4. ด้านระบบและการให้บริการดิจิทัล

ระบบการจอง: ปรับลดความยุ่งยากในขั้นตอนการจองห้องดูหนัง และอยากให้มียระบบจองหนังสือออนไลน์ล่วงหน้าเพื่อความสะดวกในการรับเล่ม

ระบบคอมพิวเตอร์: ปรับปรุงขั้นตอนการเข้าถึงใช้งานคอมพิวเตอร์ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น

5. ข้อชื่นชม

ประทับใจบรรยากาศโดยรวมที่ให้ความรู้ ได้รับความสนุกสนาน และชื่นชมการจัดงานกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการ DIY