

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ปี 2563

(1 มกราคม 2563 ถึง 31 ธันวาคม 2563)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 378)

| | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 135 | 35.71 |
| หญิง | 243 | 64.29 |
| 2. สถานภาพ | | |
| อาจารย์ | 70 | 18.52 |
| บุคลากรสายสนับสนุน | 18 | 4.76 |
| นักศึกษาระดับปริญญาตรี | 255 | 67.46 |
| นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | 23 | 6.09 |
| นักเรียนสาธิต | 12 | 3.17 |
| 3. คณะ/สังกัด | | |
| คณะครุศาสตร์ | 49 | 12.95 |
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 35 | 9.30 |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 60 | 15.87 |
| คณะวิทยาการจัดการ | 54 | 14.27 |
| คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 53 | 14.02 |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร | 51 | 13.49 |
| คณะพยาบาลศาสตร์ | 29 | 7.67 |
| บัณฑิตวิทยาลัย | 27 | 7.14 |
| โรงเรียนสาธิต | 20 | 5.29 |
| 4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด | | |
| 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ | 103 | 27.25 |
| 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ | 225 | 59.52 |
| 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ | 48 | 12.70 |
| ทุกวัน | 2 | 0.53 |

| 4. ความถี่ในการเข้าใช้ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต | | |
|---|-----|-------|
| 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ | 105 | 27.78 |
| 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ | 215 | 56.88 |
| 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ | 30 | 7.93 |
| ทุกวัน | 28 | 7.41 |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 243 คนคิดเป็นร้อยละ 64.29 เพศชายจำนวน 135 คนคิดเป็นร้อยละ 35.71 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 255 คนคิดเป็นร้อยละ 67.46 รองลงมาคืออาจารย์จำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 18.52 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 6.09 ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์จำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 15.87 รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ 54 คนคิดเป็นร้อยละ 14.27 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมจำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 14.02 ส่วนใหญ่มีการใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 225 คนคิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 103 คนคิดเป็นร้อยละ 27.25 และ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 12.70

ส่วนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตารางที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวม

| ความพึงพอใจการให้บริการ | \bar{X} | SD | ความหมาย |
|--|-----------|------|----------|
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | 4.24 | 0.65 | มาก |
| ด้านการบริการ | 4.34 | 0.58 | มาก |
| ด้านการบุคลากร | 4.36 | 0.56 | มาก |
| ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.30 | 0.60 | มาก |
| รวม | 4.31 | 0.60 | มาก |

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, SD. = 0.60) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.36$, SD. = 0.60) รองลงมาคือด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.34$, SD. = 0.58) และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.30$, SD. = 0.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

| ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ | \bar{X} | SD | ความหมาย |
|--|-----------|------|----------|
| 1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศมีความพอเพียงต่อความต้องการ | 4.35 | 0.65 | มาก |
| 2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย | 4.31 | 0.58 | มาก |
| 3. การมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอกับความต้องการ | 4.32 | 0.56 | มาก |
| 4. การมีเครื่องมือในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 4.28 | 0.60 | มาก |
| 5. มีสื่อสตรีมมิงวีดีโอครอบคลุมความต้องการ | 3.94 | 0.60 | มาก |
| รวม | 4.24 | 0.65 | มาก |

จากตารางที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, SD. = 0.65) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือจำนวนทรัพยากรสารสนเทศมีความพอเพียงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.31$, SD. = 0.58) รองลงมาคือการมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.32$, SD. = 0.56) และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.31$, SD. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการบริการ

| ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการบริการ | \bar{X} | SD | ความหมาย |
|--|-----------|------|----------|
| 1. การมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ | 4.37 | 0.57 | มาก |
| 2. การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว | 4.35 | 0.56 | มาก |
| 3. มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ | 4.32 | 0.56 | มาก |
| 4. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว | 4.36 | 0.61 | มาก |
| 5. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม | 4.30 | 0.60 | มาก |
| รวม | 4.34 | 0.58 | มาก |

จากตารางที่ 4 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, SD. = 0.61) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือการมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ($\bar{X} = 4.37$, SD. = 0.61) รองลงมาคือการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.36$, SD. = 0.56) และการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.35$, SD. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการบุคลากร

| ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการบริการ | \bar{X} | SD | ความหมาย |
|--|-----------|------|----------|
| 1. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี | 4.39 | 0.55 | มาก |
| 2. บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ | 4.37 | 0.56 | มาก |
| 3. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี | 4.36 | 0.58 | มาก |
| 4. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น | 4.35 | 0.57 | มาก |
| 5. บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ | 4.33 | 0.57 | มาก |
| รวม | 4.36 | 0.56 | มาก |

จากตารางที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, SD. = 0.56) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือบุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ($\bar{X} = 4.39$, SD. = 0.55) รองลงมาคือบุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.37$, SD. = 0.56) และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X} = 4.36$, SD. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการบริการ | \bar{X} | SD | ความหมาย |
|---|-----------|------|----------|
| 1. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า | 4.26 | 0.68 | มาก |
| 2. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ | 4.31 | 0.61 | มาก |
| 3. การมีข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ | 4.36 | 0.61 | มาก |
| 4. การมีที่นั่งที่สะดวกสบายเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า | 4.32 | 0.63 | มาก |
| 5. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ | 4.25 | 0.59 | มาก |
| รวม | 4.30 | 0.60 | มาก |

จากตารางที่ 6 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, SD. = 0.60) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือการมีข้อมูลบนเว็บไซต์ ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.36$, SD. = 0.61) รองลงมาคือการมีที่นั่งที่สะดวกสบายเหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.32$, SD. = 0.63) และเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$, SD. = 0.61) ตามลำดับ