

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ปี 2564

(1 มกราคม 2564 ถึง 31 ธันวาคม 2564)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 378)

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	135	35.71
หญิง	243	64.29
<b>2. สถานภาพ</b>		
อาจารย์	70	18.52
บุคลากรสายสนับสนุน	18	4.76
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	255	67.46
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	23	6.09
นักเรียนสาธิต	12	3.17
<b>3. คณะ/สังกัด</b>		
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
<b>4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด</b>		
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	103	27.25
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	225	59.52
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	48	12.70
ทุกวัน	2	0.53
<b>4. ความถี่ในการเข้าใช้ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต</b>		
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 การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวม

ความพึงพอใจการใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.86	0.65	มากที่สุด
ด้านการบริการ	4.89	0.58	มากที่สุด
ด้านบุคลากร	4.94	0.56	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.60	มากที่สุด
รวม	4.88	0.60	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2. ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
3. ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ , SD. = 0.60) เมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับพบว่าลำดับที่หนึ่งคือด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.94$ , SD. = 0.60) รองลงมาคือด้านการบริการ ( $\bar{X} = 4.89$ , SD. = 0.58) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.86$ , SD. = 0.60) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.86$ , SD. = 0.65) ตามลำดับ

### ตารางที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
---	-----------	----	----------

1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศมีความพอเพียงต่อความต้องการ	4.88	0.65	มากที่สุด
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.88	0.58	มากที่สุด
3. การมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอต่อความต้องการ	4.87	0.56	มากที่สุด
4. การมีเครื่องมือในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.84	0.60	มากที่สุด
5. มีสื่อสื่อดิจิทัลวัสดุครอบคลุมความต้องการ	4.86	0.60	มากที่สุด
รวม	4.86	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ,  $SD. = 0.65$ ) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือจำนวนทรัพยากรสารสนเทศมีความพอเพียงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 4.88$ ,  $SD. = 0.65$ ) รองลงมาคือทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.88$ ,  $SD. = 0.58$ ) และการมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 4.87$ ,  $SD. = 0.56$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการบริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการบริการ	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. การมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.89	0.57	มากที่สุด
2. การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.93	0.56	มากที่สุด
3. มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	4.91	0.56	มากที่สุด
4. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.90	0.61	มากที่สุด
5. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	4.83	0.60	มากที่สุด
รวม	4.89	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ,  $SD. = 0.58$ ) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.93$ ,  $SD. =$

0.56) รองลงมาคือมีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.91$ , SD. = 0.56) และการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.90$ , SD. = 0.61) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบุคลากร	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.89	0.55	มากที่สุด
2. บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.95	0.56	มากที่สุด
3. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.97	0.58	มากที่สุด
4. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.98	0.57	มากที่สุด
5. บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.91	0.57	มากที่สุด
รวม	4.94	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.94$ , SD. = 0.56) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.98$ , SD. = 0.57) รองลงมาคือบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี ( $\bar{X} = 4.97$ , SD. = 0.58) และบุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.36$ , SD. = 0.56) ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านอาคารสถานที่ และสิ่ง	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
---	-----------	----	----------

อำนาจความสะดวก			
1. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้า	4.83	0.68	มากที่สุด
2. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	4.87	0.61	มากที่สุด
3. การมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ	4.84	0.61	มากที่สุด
4. การมีที่นั่งที่สะดวกสบายเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า	4.89	0.63	มากที่สุด
5. การมีข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	4.88	0.59	มากที่สุด
รวม	4.86	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ,  $SD. = 0.60$ ) เมื่อพิจารณาลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือการมีที่นั่งที่  
สะดวกสบายเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{X} = 4.89$ ,  $SD. = 0.63$ ) รองลงมาคือการมีข้อมูลบนเว็บไซต์  
ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ( $\bar{X} = 4.88$ ,  $SD. = 0.59$ ) และ 2. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการ  
ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.87$ ,  $SD. = 0.61$ ) ตามลำดับ