

**ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ปี 2565**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

|  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| <b>1. เพศ</b>  |            |        |
| ชาย  | 185        | 46.25  |
| หญิง   | 215        | 53.75  |
| <b>2. สถานภาพ</b>  |            |        |
| อาจารย์  | 75         | 18.75  |
| บุคลากรสายสนับสนุน   | 20         | 5.00   |
| นักศึกษาระดับปริญญาตรี                                       | 255        | 63.75  |
| นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา                                     | 20         | 5.00   |
| นักเรียนสาธิต  | 30         | 7.5    |
| <b>3. คณะ/สังกัด</b>   |            |        |
| คณะครุศาสตร์   | 45         | 11.25  |
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์                                 | 35         | 8.75   |
| คณะวิทยาศาสตร์   | 66         | 16.50  |
| คณะวิทยาการจัดการ  | 60         | 15.00  |
| คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม                                       | 58         | 14.50  |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร   | 48         | 12.00  |
| คณะพยาบาลศาสตร์  | 38         | 9.5    |
| บัณฑิตวิทยาลัย   | 20         | 5      |
| โรงเรียนสาธิต  | 30         | 7.5    |
| <b>4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด</b>                  |            |        |
| 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์  | 120        | 30     |
| 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์  | 225        | 56.25  |
| 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์  | 48         | 12.00  |
| ทุกวัน   | 7          | 1.75   |
| <b>4. ความถี่ในการเข้าใช้ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต</b> |            |        |
| 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์  | 115        | 28.75  |
| 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์  | 215        | 53.75  |
| 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์  | 42         | 10.50  |
| ทุกวัน   | 28         | 7.00   |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 215 คนคิดเป็นร้อยละ 53.75 เพศชายจำนวน 185 คนคิดเป็นร้อยละ 46.25 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 255 คนคิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมาคืออาจารย์จำนวน 75 คนคิดเป็นร้อยละ 18.75 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 5 ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์จำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 16.50 รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ 60 คนคิดเป็นร้อยละ 15.00 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมจำนวน 58 คนคิดเป็นร้อยละ 14.50 ส่วนใหญ่มีการใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 215 คนคิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 115 คนคิดเป็นร้อยละ 28.75 และ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 42 คนคิดเป็นร้อยละ 10.50

## ส่วนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตารางที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวม

| ความพึงพอใจในการใช้บริการ              | $\bar{X}$ | SD   | ความหมาย  |
|--|-----------|------|-----------|
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ                   | 4.76      | 0.65 | มากที่สุด |
| ด้านการบริการ                          | 4.79      | 0.58 | มากที่สุด |
| ด้านบุคลากร                            | 4.92      | 0.56 | มากที่สุด |
| ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.93      | 0.60 | มากที่สุด |
| รวม                                    | 4.85      | 0.60 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , SD. = 0.60) เมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับพบว่าลำดับที่หนึ่งคือด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.93$ , SD. = 0.60) รองลงมาคือด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.92$ , SD. = 0.56) และด้านการบริการ ( $\bar{X} = 4.79$ , SD. = 0.56)

ตารางที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

| ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ               | $\bar{X}$ | SD   | ความหมาย  |
|---|-----------|------|-----------|
| 1. การมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมีความพอเพียงต่อความต้องการ | 4.51      | 0.65 | มากที่สุด |
| 2. การมีจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัย               | 4.75      | 0.58 | มากที่สุด |
| 3. การมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอต่อความต้องการ     | 4.84      | 0.56 | มากที่สุด |

|   |      |      |           |
|---|------|------|-----------|
| 4. การมีกระบวนการเครื่องมือในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย | 4.85 | 0.60 | มากที่สุด |
| 5. การมีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ                                   | 4.86 | 0.60 | มากที่สุด |
| รวม   | 4.76 | 0.60 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ,  $SD. = 0.60$ ) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือการมีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ ( $\bar{X} = 4.86$ ,  $SD. = 0.60$ ) รองลงมาคือการมีกระบวนการเครื่องมือในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.84$ ,  $SD. = 0.60$ ) และการมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.95$ ,  $SD. = 0.56$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการบริการ

| ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการบริการ                           | $\bar{X}$ | SD   | ความหมาย  |
|--|-----------|------|-----------|
| 1. การมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ                           | 4.72      | 0.57 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว                                   | 4.73      | 0.56 | มากที่สุด |
| 3. มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ                    | 4.58      | 0.56 | มากที่สุด |
| 4. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว | 4.79      | 0.61 | มากที่สุด |
| 5. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม                 | 4.78      | 0.60 | มากที่สุด |
| รวม  | 4.72      | 0.58 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ,  $SD. = 0.58$ ) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.79$ ,  $SD. = 0.61$ ) รองลงมาคือมีเวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.78$ ,  $SD. = 0.60$ ) และมี การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.73$ ,  $SD. = 0.58$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านบุคลากร

| ความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากร                   | $\bar{X}$ | SD   | ความหมาย  |
|--|-----------|------|-----------|
| 1. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี            | 4.76      | 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     | 4.95      | 0.57 | มากที่สุด |
| รวม  | 4.92      | 0.56 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$ , SD. = 0.56) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.98$ , SD. = 0.57) รองลงมาคือบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี ( $\bar{X} = 4.97$ , SD. = 0.58) และบุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.95$ , SD. = 0.56) ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจการให้บริการด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$ | SD   | ความหมาย  |
|---|-----------|------|-----------|
| 1. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า       | 4.84      | 0.68 | มากที่สุด |
| 2. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ             | 4.9       | 0.61 | มากที่สุด |
| 3. การมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ         | 4.97      | 0.61 | มากที่สุด |
| 4. การมีที่นั่งที่สะดวกสบายเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า            | 4.98      | 0.63 | มากที่สุด |
| 5. การมีข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้         | 4.97      | 0.59 | มากที่สุด |
| รวม   | 4.93      | 0.62 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.93$ , SD. = 0.62) ลำดับที่หนึ่งคือ การมีที่นั่งที่สะดวกสบายเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{X} = 4.98$ , SD. = 0.639) รองลงมาคือ การมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.97$ , SD. = 0.619) และ การมีข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ( $\bar{X} = 4.97$ , SD. = 0.59) ตามลำดับ

