

**ผลการศึกษาคความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ปี 2565**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 300)

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	59	19.67
หญิง	241	80.33
<b>2. สถานภาพ</b>		
อาจารย์	120	40.00
บุคลากรสายสนับสนุน	5	1.67
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	165	55.00
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	10	3.33
<b>3. คณะ/สังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	40	13.33
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	45	15.00
คณะวิทยาศาสตร์	40	13.33
คณะวิทยาการจัดการ	35	11.67
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	30	10.00
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	60	20.00
คณะพยาบาลศาสตร์	35	11.67
บัณฑิตวิทยาลัย	15	5.00
<b>4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์</b>		
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	115	38.33
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	120	40.00
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	60	20.00
ทุกวัน	5	1.67

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 124 คนคิดเป็นร้อยละ 80.33 เพศชายจำนวน 59 คนคิดเป็นร้อยละ 19.67 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 165 คนคิดเป็นร้อยละ 55.00 ส่วนใหญ่คณะเทคโนโลยีการเกษตรจำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 20 ส่วนใหญ่มีการใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 120 คนคิดเป็นร้อยละ 40.00

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด**

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจการใช้บริการในภาพรวม	$\bar{X}$	SD
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.83	0.66
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.57
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.56
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.53
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.86	0.69
รวม	4.85	0.61

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , SD. = 0.61) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.89$ , SD. = 0.53) รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.86$ , SD. = 0.69) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ , SD. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD
ปริมาณของหนังสือ,วารสาร,หนังสือพิมพ์และสื่ออื่นๆสำหรับการประกอบการเรียนการสอน	4.79	0.66
ความหลากหลายของหนังสือ	4.81	0.57
ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ	4.88	0.56
ความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ	4.84	0.53
การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	4.83	0.69
รวม	4.83	0.61

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ , SD. = 0.61) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.88$ , SD. = 0.56) รองลงมาความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ , SD. = 0.53) และการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ( $\bar{X} = 4.83$ , SD. = 0.69)

ตารางที่ 3 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD
เวลาเปิด-ปิดบริการ (08.30 - 16.30 น.)	4.86	0.51
บริการสมัคร/ต่ออายุสมาชิกห้องสมุด	4.87	0.58

บริการยืม – คืน	4.84	0.65
ระหว่างยืมระหว่างห้องสมุด (Inter Library Loan)	4.95	0.60
ค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนดวันละ 5 บาท/รายการ/เล่ม	4.94	0.58
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.9	0.58
บริการวารสาร / หนังสือพิมพ์	4.97	0.56
บริการสื่อการศึกษา เช่น CD / DVD / VIDEO เป็นต้น	4.85	0.56
บริการแนะนำ / ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล	4.89	0.58
บริการจองหนังสือด้วยตนเอง (Request)	4.85	0.56
บริการยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง (Renew)	4.86	0.54
บริการแนะนำหนังสือด้วยตนเอง (Book Suggestion)	4.87	0.52
ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.84	0.56
บริการสืบค้น (OPAC)	4.95	0.66
รวม	4.89	0.59

จากตารางที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการความพึงพอใจการใช้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ , SD. = 0.58) เมื่อพิจารณาตามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่ง คือ บริการยืม – คืน และยืมระหว่างห้องสมุด (Inter Library Loan) ( $\bar{X} = 4.78$ , SD. = 0.56) รองลงมา คือเวลาเปิด-ปิดบริการ (08.30 - 16.30 น.) ( $\bar{X} = 4.71$ , SD. = 0.51)

#### ตารางที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD
จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ	4.89	0.51
การให้บริการของบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน	4.88	0.54
บุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ	4.8	0.54
ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	4.87	0.61
บุคลากร / เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.87	0.59
รวม	4.85	0.55

**จากตารางที่ 4** การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , SD. = 0.55) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรก พบว่าลำดับที่หนึ่ง จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.89$ , SD. = 0.51) รองลงมา การให้บริการของบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ( $\bar{X} = 4.88$ , SD. = 0.54)

**ตารางที่ 5** ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD
ห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ	4.86	0.57
จำนวนโต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือเหมาะสม	4.87	0.57
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น	4.84	0.51
ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น	4.91	0.50
จำนวนปลั๊กไฟที่ให้บริการสำหรับ Note Book	4.93	0.47
การจัดพื้นที่ในห้องสมุดสะดวกต่อการค้นคว้าการเรียนรู้ นำเข้าไปใช้ นั่งสบาย	4.93	0.47
บรรยากาศและความเงียบสงบในห้องสมุด	4.86	0.47
แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.85	0.53
อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุด	4.81	0.53
ความสะอาดของห้องน้ำ	4.85	0.57
รวม	4.89	0.52

**จากตารางที่ 5** การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ , SD. = 0.52) ลำดับที่หนึ่ง คือ จำนวนปลั๊กไฟที่ให้บริการสำหรับ Note Book และ การจัดพื้นที่ในห้องสมุดสะดวกต่อการค้นคว้าการเรียนรู้ นำเข้าไปใช้ นั่งสบาย ( $\bar{X} = 4.93$ , SD. = 0.46)

**ตารางที่ 6** ด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.86	0.61	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด การแจ้งบริการ และข่าวสารใหม่ๆ	4.85	0.65	มากที่สุด
ด้านเว็บไซต์ห้องสมุด และการติดป้ายประกาศต่าง ๆ	4.84	0.65	มากที่สุด
การแนะนำหนังสือใหม่ ฐานข้อมูลใหม่	4.89	0.50	มากที่สุด
ความทันสมัยของข่าวสาร	4.91	0.51	มากที่สุด
รวม	4.86	0.44	มาก

จากตารางที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ , SD. = 0.44) ลำดับที่หนึ่ง คือ ความทันสมัยของข่าวสาร ( $\bar{X} = 4.91$ , SD. = 0.51)

**ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**

- อยากให้มีที่นั่งอ่านหนังสือสวยๆ
- อยากให้ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น