



รายงานการวิจัย เรื่อง
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมเมศ วีระพันธ์

นางสาวรุ่งรุจี ศรีตาเดช

นางกาญจนา จันทรสิงห์

นางสาวดรุณี สายหยุด ฉิมพลี

นางสาวนภัทร ศรีนิมโนวล

นางสาวสรลชนา น้ำเงินสุกัญ

นางอรรณณ คชฤทธิ์

นายภูเบศ มาตรฐานันต์

นายอนุชา พวงผกา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และเพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2566 (ตุลาคม 2565-30 มีนาคม 2566) จำนวน 384 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นค่าร้อยละ 60.20 สถานภาพเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นค่าร้อยละ 30.60 คณะครุศาสตร์ คิดเป็นค่าร้อยละ 32.00

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.45$) บริการยืม-คืน ($\bar{X} = 4.42$) บริการข้อมูลท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชรและตาก ($\bar{X} = 4.33$) บริการวิชาการและฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.38$) บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.31$) และบริการสื่อทัศนวัสดุ ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ สรุปได้ดังนี้

2.1 บริการยืม-คืน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการ รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และการจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหา

2.2 บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ รองลงมา คือบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว

2.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา คือ บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาตรงกับความ ต้องการ และบุคลากรสามารถช่วยเหลือค้นคว้าอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 บริการสื่อทัศนวัสดุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการห้องทัศนศึกษา ได้แก่ ห้องประชุม, ห้องฉาย, ห้องสตูดิโอ ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา บริการทรัพยากรทัศนูปกรณ์ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพนิ่ง, กล้องวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว ($\bar{X} = 4.12$) และบริการทรัพยากรสื่อทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, DVD, CD-ROM ฯลฯ ($\bar{X} = 4.01$) สรุปได้ดังนี้

2.4.1 บริการทรัพยากรสื่อทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, DVD, CD-ROM ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ รองลงมา คือความเพียงพอของสื่อทัศนวัสดุ และความทันสมัยของสื่อทัศนวัสดุ, บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

2.4.2 บริการทรัพยากรทัศนูปกรณ์ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพนิ่ง, กล้องวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมา คือความเพียงพอของทัศนูปกรณ์, จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ, บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์

2.4.3 บริการห้องทัศนศึกษา ได้แก่ ห้องประชุม, ห้องฉาย, ห้องสตูดิโอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของห้องทัศนศึกษา, การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว, จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์

2.5 บริการข้อมูลท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร และตาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เนื้อหาของฐานข้อมูลท้องถิ่นมีทันสมัย น่าสนใจ ถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมา คือความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลท้องถิ่น และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์

2.6 บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าสนใจของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมา คือ ความทันสมัยของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์, ความสะดวก และรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และ ความถูกต้องของข้อมูลในการให้บริการ

2.7 บริการวิชาการและฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง หลากหลายช่องทาง รองลงมา คือ เนื้อหาที่ให้บริการวิชาการและฝึกอบรมมีความหลากหลาย, เอกสารและสื่อที่ใช้ประกอบการจัดกิจกรรมมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรม