

**สรุปแบบความพึงพอใจคุณภาพการบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์**

การสำรวจความพึงพอใจ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ข้อมูลในการสำรวจงานด้านบริการวิทยบริการ (ห้องสมุด) และงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอที) ข้อมูลประจำปีการศึกษา 2561

**ตารางที่ 1** รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน N=116	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	27	23.3
หญิง	89	76.7
<b>สถานภาพผู้ตอบ</b>		
อาจารย์	1	0.9
นักศึกษา	115	99.1
<b>หน่วยงานที่ท่านสังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	55	47.4
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	8	6.9
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	29	25
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	24	20.7

จากการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ พบว่า จำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 และเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

สถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า นักศึกษา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 99.1 และอาจารย์ จำนวน 1 คน ร้อยละ 0.9

หน่วยงานที่สังกัด พบว่า คณะครุศาสตร์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

คำตอบในแบบสำรวจ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้คะแนนเป็นดังนี้

ระดับ ความพึงพอใจ	มากที่สุด	5	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	มาก	4	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	ปานกลาง	3	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อย	2	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	1	คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.50	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ

รายการ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการ	52 (44.8)	มาก	3.76	.900
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อ ความต้องการ	62 (53.4)	มาก	3.72	.778
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	53 (45.7)	มาก	3.58	.815
4. สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตาม ความต้องการ	56 (48.3)	มาก	3.80	.836
<b>รวม</b>		<b>มาก</b>	<b>3.71</b>	<b>.698</b>

จากแบบสำรวจด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ ความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ ระดับความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ระดับความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	53 (45.7)	มาก	3.84	.844
2. การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	50 (43.1)	มาก	3.79	.839
3. มีระยะเวลาการยืม-คืน เหมาะสมกับ การให้บริการ	52 (44.8)	มาก	3.84	.910
4. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถ ค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	52 (44.8)	มาก	3.81	.913
5. เวลาที่ให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	48 (41.4)	มาก	3.83	1.090
<b>รวม</b>		<b>มาก</b>	<b>3.82</b>	<b>.686</b>

จากแบบสำรวจด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ และมีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.84 เวลาที่ให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.83 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.81 และการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด ด้านการให้บริการของบุคลากร

รายการ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D
1. บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจื่อรื้อรัน	46 (39.7)	มาก	3.96	.908
2. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และกิริยามารยาทที่ดี	49 (42.2)	มาก	4.05	.893
3. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	55 (47.4)	มาก	3.89	.911
<b>รวม</b>		<b>มาก</b>	<b>3.965</b>	<b>.807</b>

จากแบบสำรวจด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด ด้านการให้บริการของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.05 บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจื่อรื้อรัน ค่าเฉลี่ย 3.96 และบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ย 3.89

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D
1. จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	47 (40.5)	มาก	3.93	.852
2. แสงสว่างมีเพียงพอ	55 (47.4)	มาก	4.01	.808
3. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	56 (48.3)	มาก	3.89	.842
4. มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูล เพียงพอ	46 (39.7)	ปานกลาง	3.56	.998
5. มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน สะดวกต่อ การค้นหา	55 (47.4)	มาก	3.85	.837
<b>รวม</b>		<b>มาก</b>	<b>3.85</b>	<b>.678</b>

จากแบบสำรวจด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แสงสว่างมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.01 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.93 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ค่าเฉลี่ย 3.89 มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา ค่าเฉลี่ย 3.85 และมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูลเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.56

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด ด้านคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D
1. ความรวดเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	46 (39.7)	มาก	3.58	1.056
2. ความครอบคลุมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	44 (37.9)	มาก	3.53	1.017
3. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล	41 (35.3)	มาก	3.63	.947
4. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ	41 (35.3)	ปานกลาง	3.52	1.091
5. ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการใช้งานเครือข่ายและเครือข่ายไร้สาย	40 (34.5)	มาก	3.62	1.044
<b>รวม</b>		<b>มาก</b>	<b>3.57</b>	<b>.925</b>

จากแบบสำรวจด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด ด้านคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.63 ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการใช้งานเครือข่ายและเครือข่ายไร้สาย ค่าเฉลี่ย 3.62 ความรวดเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.58 ความครอบคลุมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.53 และจำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.52

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด ด้านประชาสัมพันธ์

รายการ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D
1. ข้อมูลบนเว็บไซต์หน่วยงานเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	56 (48.3)	มาก	3.82	.787
2. เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	52 (44.8)	มาก	3.57	.887
3. การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	44 (37.9)	มาก	3.66	.884
4. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ หลายช่องทาง	54 (46.6)	มาก	3.59	.905
<b>รวม</b>		<b>มาก</b>	<b>3.66</b>	<b>.727</b>

จากแบบสำรวจด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด ด้านประชาสัมพันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อมูลบนเว็บไซต์หน่วยงานเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.82 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.66 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการหลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 3.59 และเอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.57