



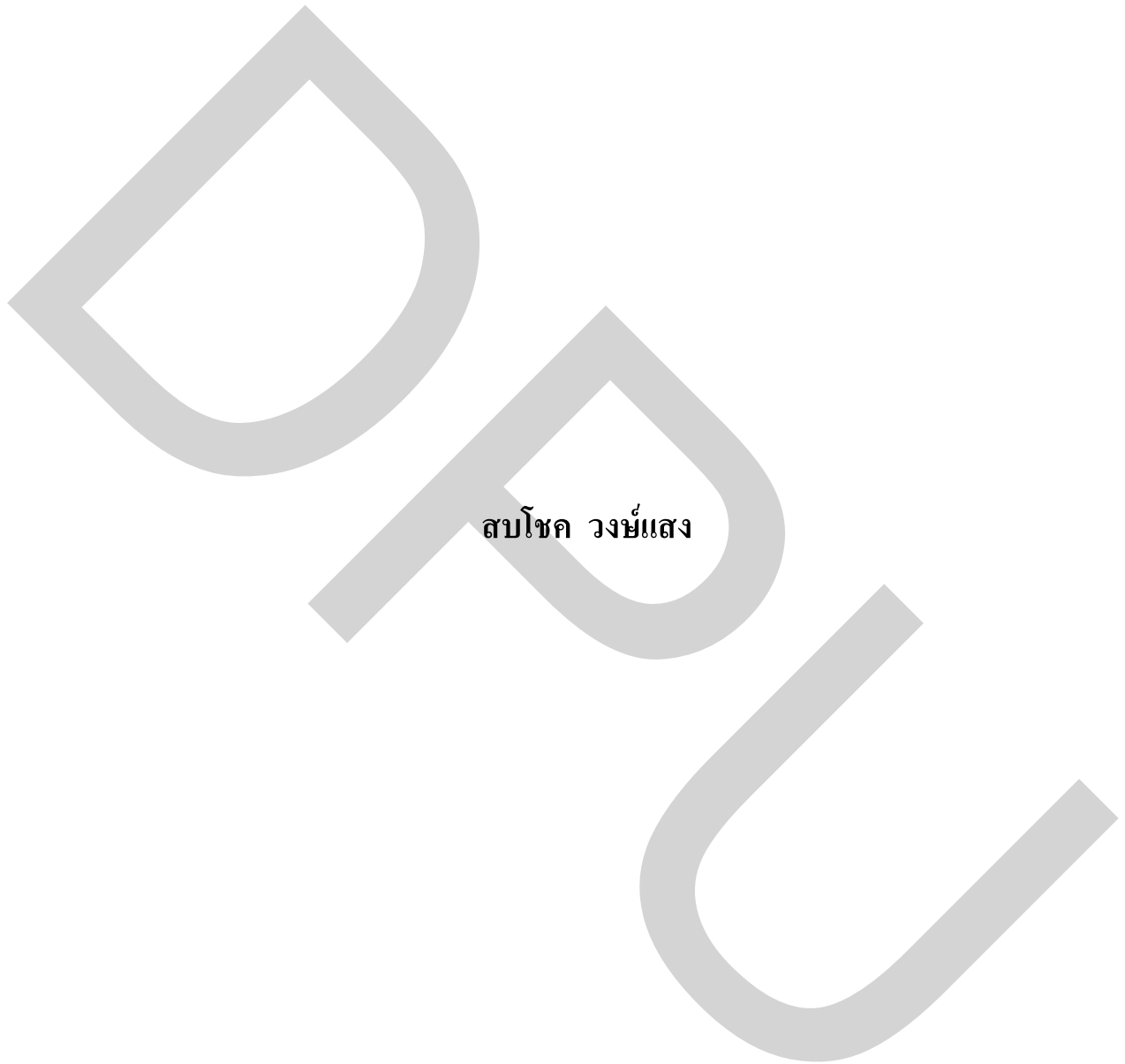
ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
Study of factors affection service satisfaction in the office
Bansomdejchaopraya Rajabhat University Services

สบโชค วงษ์แสง

งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2555

**Study of factors affection service satisfaction in the office
Bansomdejchaopraya Rajabhat University Services**



Sobchok Wongsang

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science (Computer and Communication Technology)
Department of Computer and Communication Technology
Faculty of Engineering, Dhurakij Pundit University**

2012

กิตติกรรมประกาศ

งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และเสียสละเวลาอันมีค่าของอาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ อาจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพชรและ อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร อารีรัชกุลกานต์ ที่มีความเมตตากรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ ตรวจสอบด้วยความเอาใจใส่เป็นกันเองอย่างดียิ่ง ซึ่งผู้จัดทำมีความซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารและคณาจารย์สาขาต่างๆ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่มีเมตตาสั่งสอน ตลอดจนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำ สนับสนุนและช่วยเหลือในการจัดทำงานค้นคว้าอิสระนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ญาติพี่น้องทุกคน ที่เป็นกำลังใจ พร้อมทั้ง พี่น้อง และเพื่อนๆ ร่วมคณะที่ให้คำปรึกษา ในการทำงานค้นคว้าอิสระนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่ต้องการศึกษาด้านปัจจัยและพฤติกรรมกรเลือกซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพาขนาดเล็ก และหากมีข้อผิดพลาดประการใดในงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยต้องกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

สบโชค วงษ์แสง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	6
2.2 งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	12
2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร.....	16
2.4 ความพึงพอใจ.....	18
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	28
3.1 แผนการดำเนินงาน.....	28
3.2 ขอบเขตเนื้อหา.....	28
3.3 ขอบเขตประชากร.....	29
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ.....	30
3.5 วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย.....	31
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดการข้อมูล.....	32
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.8 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	33

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไป.....	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ.....	38
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ.....	51
4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	57
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะการวิจัย.....	82
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	82
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	90
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา.....	91
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	97
ประวัติผู้เขียน.....	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	33
3.2	34
4.1	35
4.2	36
4.3	36
4.4	37
4.5	37
4.6	38
4.7	39
4.8	39
4.9	40
4.10	40
4.11	41
4.12	42
4.13	43
4.14	43
4.15	44

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 จำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาในการใช้บริการ จำแนกตาม สถานภาพเพศ.....	45
4.17 จำนวนและค่าร้อยละของช่วงเวลาในการใช้บริการ จำแนกตาม สถานภาพเพศ.....	46
4.18 จำนวนและค่าร้อยละของการรู้จักสำนักวิทยบริการจำแนกตาม สถานภาพเพศ.....	47
4.19 จำนวนและค่าร้อยละของวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการจำแนกตาม สถานภาพเพศ.....	48
4.20 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตาม สถานภาพเพศ.....	50
4.21 จำนวนและค่าร้อยละของใช้บริการเมื่อใดจำแนกตาม สถานภาพเพศ.....	51
4.22 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.....	52
4.23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์.....	54
4.24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านราคา.....	54
4.25 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสถานที่หรือ ช่องทางการจัดจำหน่าย.....	55
4.26 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด.....	56
4.27 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านกระบวนการ.....	56
4.28 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบระหว่างเพศ.....	57
4.29 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านราคาเปรียบเทียบระหว่างเพศ.....	58
4.30 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เปรียบเทียบระหว่างเพศ.....	59

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.31 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเปรียบเทียบ ระหว่างเพศ.....	60
4.32 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านกระบวนการเปรียบเทียบ ระหว่างเพศ.....	61
4.33 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบระหว่างอายุ.....	62
4.34 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านราคาเปรียบเทียบระหว่างอายุ.....	63
4.35 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เปรียบเทียบระหว่างอายุ.....	64
4.36 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด เปรียบเทียบระหว่างอายุ.....	65
4.37 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านกระบวนการเปรียบเทียบ ระหว่างอายุ.....	66
4.38 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบ ระหว่างวุฒิการศึกษา.....	67
4.39 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านราคาเปรียบเทียบ ระหว่างวุฒิการศึกษา.....	68

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.40 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเปรียบเทียบ ระหว่างวุฒิการศึกษา.....	69
4.41 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเปรียบเทียบ ระหว่างวุฒิการศึกษา.....	70
4.42 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านกระบวนการเปรียบเทียบ ระหว่างวุฒิการศึกษา.....	71
4.43 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบ ระหว่างอาชีพ.....	72
4.44 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านราคาเปรียบเทียบระหว่างอาชีพ.....	73
4.45 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เปรียบเทียบระหว่างอาชีพ.....	74
4.46 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเปรียบเทียบ ระหว่างอาชีพ.....	75
4.47 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านกระบวนการเปรียบเทียบ ระหว่างวุฒิการศึกษา.....	76
4.48 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบ ระหว่างประสบการณ์ทำงาน.....	77

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.49 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านราคาเปรียบเทียบระหว่าง ประสบการณ์ทำงาน.....	78
4.50 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์ทำงาน.....	79
4.51 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเปรียบเทียบ ระหว่างประสบการณ์ทำงาน.....	80
4.52 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านกระบวนการเปรียบเทียบ ระหว่างประสบการณ์ทำงาน.....	81

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา

ชื่อผู้เขียน

สบโชค วงษ์แสง

อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพชร

สาขาวิชา

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

ปีการศึกษา

2554

บทคัดย่อ

ระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมากขึ้น ธุรกิจต่างๆ จึงต้องมีการประยุกต์ใช้
เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร และคู่แข่งซึ่ง
มีอยู่เป็นจำนวนมาก การพัฒนาสื่อสารสนเทศเพื่อนำมารองรับผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ
เป็นวิธีการหนึ่งที่หลายๆ องค์กรได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการตอบสนองความต้องการของ
ผู้ใช้บริการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการความพึงพอใจในการ
ใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ การศึกษา มี 3 วัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ
สำนักวิทยบริการฯ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ และ
(3) เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาและพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนัก
วิทยบริการ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความ
พึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และนอกจากนั้นยังพบอีกว่า
ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน จากการศึกษา
พบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออีกหลายอย่าง ซึ่งได้รายงานโดยละเอียดเพิ่มเติมในรายงานฉบับนี้

Independent Study Title	Study of factors affection service satisfaction in the office Bansomdejchaopraya Rajabhat University Services
Author	Sobchok Wongsang
Independent Study Advisor	Dr.Worapon Pongpect
Department	Computer and Communication Technology
Academic Year	2011

ABSTRACT

Given the highly competitive environment of business today, all possible business tools are needed to be utilized to stay competitive. User support center service is one of the tools used to response to the needs of the users. This study researches factors and behaviour of service satisfaction in the Bansomdejchaopraya Rajabhat University Services. The objectives of this research are given as follows: (1) Study the behavior of Service Bansomdejchaopraya Rajabhat University Services. (2) Education, satisfaction of service offices, and (3) Education and development, information technology services of the Office of information. The study on the behavior of users are based on the arithmetic mean and standard deviation. The study have found factors that affect services satisfaction and have reported such finding in this report. For example, this research has found that there is no differences in user satisfactory based on users with different work experience. The study concluded that most of the studied factors contribute moderately to users services satisfaction

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งได้รับผลกระทบมาจากกระแสโลกาภิวัตน์และด้วยความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองการปกครอง เพื่อให้การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏในฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 จึงได้รับผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้มหาวิทยาลัยต้องปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสังคมยุคปัจจุบัน มีการผลิตผู้รู้ ผู้สร้างความรู้ และองค์ความรู้ สร้างขีดความสามารถให้คนไทยในศตวรรษหน้าไม่เป็นเพียงผู้บริโภคความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น แต่พึงเป็นนักประดิษฐ์คิดค้น นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์มากขึ้น ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 (2547 : 12-14) มาตรา 22 ระบุว่า “การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ” และมาตราที่ 25 ระบุว่า “รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงาน และการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูล และแหล่งเรียนรู้อื่น อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ”

ปัจจุบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเน้นหนักในการส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง แล้วนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตน ลักษณะการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย อาจารย์มักจะมีวิธีการสอนแบบบรรยายและวิธีการที่ฝึกให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จากหนังสือ ตำราต่างๆ เพิ่มเติมด้วย ดังนั้นการเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัยนี้ นักศึกษาจะเรียนหรือได้รับความรู้จากห้องเรียนแต่อย่างเดียวเท่านั้น ย่อมไม่เป็นการเพียงพออย่างแน่นอน (สว่างจิต ศรีระยา, 2532:20) ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญในมหาวิทยาลัยเพราะห้องสมุดเป็นสถาบันทางสังคมที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวม

สรรพวิทยาการทั้งหลายที่มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ต้นฉบับตัวเขียนสิ่งพิมพ์อื่นๆ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุทุกประเภท และมีการจัดทรัพยากรห้องสมุดเหล่านั้นไว้อย่างเป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ และให้บริการแก่ผู้ใช้ในอันที่จะส่งเสริมการศึกษาหาความรู้ ความบันเทิงและความจรโลงใจตามความต้องการและความสนใจของแต่ละบุคคล(รณภพ ประวัตินาม, 2531:4) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกระทรวงศึกษาธิการได้ยกฐานะวิทยาลัยครูทั้ง 36 แห่งเป็นสถาบันราชภัฏห้องสมุดจึงได้เปลี่ยนเป็น “สำนักวิทยบริการ” มีหนังสือให้บริการจำนวนมากและผู้บริหารงานห้องสมุดมีตำแหน่งอำนวยการสำนักวิทยบริการ พ.ศ.2542 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้รับงบประมาณแผ่นดินสร้างอาคารสำนักวิทยบริการเป็นอาคารเอกเทศ 8 ชั้นเสร็จสิ้นในเดือนกรกฎาคม 2544 และมีพื้นที่ใช้สอยรวมทั้งสิ้น 5,075 ตารางเมตร พ.ศ.2545 เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2545 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ทรงพระกรุณาเสด็จมาทรงเป็นองค์ประธานเปิดอาคาร และโปรดเกล้าฯ ประทานนามอาคารว่า “อาคารบรรณราชนครินทร์” พ.ศ.2548 กระทรวงศึกษาธิการได้ยกฐานะจากสถาบันราชภัฏ เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ เมื่อประกาศกระทรวงศึกษาธิการ การแบ่งส่วนราชการใหม่ ออกประกาศให้มีการแบ่งส่วนราชการให้มหาวิทยาลัย “สำนักวิทยบริการ” เปลี่ยนเป็น “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เปิดทำการมาเป็นเวลา 56 ปี สามารถรองรับนักศึกษาที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เจริญก้าวหน้าขยายตัวกว้างขวางขึ้นและพัฒนาในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะในด้านการบริการสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลทางด้านการศึกษาและจัดบริการสืบค้นด้านสารสนเทศ เพื่อช่วยให้การค้นคว้าเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แต่ในทางปฏิบัติ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ จากการรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ยังมีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการอีกหลายประการ เช่น ในด้านบริการถ่ายเอกสารคิดค่าบริการแพง หนังสือวารสารมีน้อย เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงด้านอารมณ์ จึงทำให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์และไม่อาจสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ คือ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ แล้วยังสามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยในการปรับปรุงการจัดการวิธีการ

ให้บริการให้มีประสิทธิภาพสามารถสนองความต้องการผู้ใช้ได้มากขึ้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยสิ่งนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1.3 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. สถานะภาพเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน
2. อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน
3. วุฒิกการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน
4. อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน
5. ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตของงานวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ด้านประชากร ศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก อาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. ด้านระยะเวลา ศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแหล่งสอบถามและศึกษาข้อมูลทุติยภูมิระหว่าง มกราคม 2554 ถึง มีนาคม 2554

3. พื้นที่ศึกษา โดยมุ่งเน้น ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังต่อไปนี้

1. ทราบถึงพฤติกรรมในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. ทราบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
3. ทราบถึงแนวทางบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
4. เป็นข้อมูลในการศึกษาพัฒนาระบบงานให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติ ที่ดีของนักศึกษาปริญญาโทต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ โดยให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ ได้แก่ การสืบค้นฐานข้อมูล การถ่ายเอกสาร การพิมพ์ข้อมูลด้วยเครื่องพิมพ์

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปแบบเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปภาพ สื่อสามมิติ และข้อมูลเชิงพาณิชย์

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ พนักงาน ลูกจ้าง แม่บ้าน

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต และคณะวิทยาศาสตร์

พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ประเภทของสารสนเทศที่ใช้ เหตุผลในการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริการสารสนเทศ ความพึงพอใจเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสาร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายแหล่งสารสนเทศ (information sources) หมายถึง แหล่งที่มา แหล่งผลิต แหล่งเผยแพร่และให้บริการสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นบุคคล สื่อมวลชน และสถาบันบริการสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศแยกประเภทตามที่มาและลำดับการผลิต แบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ สารสนเทศปฐมภูมิ (primary sources) หมายถึง สารสนเทศที่เรียบเรียงขึ้นจากประสบการณ์ของผู้เขียน หรือเป็นผลการค้นคว้าวิจัย นำเสนอความรู้ใหม่ๆ ได้แก่ รายงานการวิจัยวิทยานิพนธ์ เอกสารการปฏิบัติงาน รายงานการประชุมทางวิชาการ บทความวารสารวิชาการเอกสารสิทธิบัตร เอกสารมาตรฐาน เอกสารจดหมายเหตุ สารสนเทศทุติยภูมิ (secondary sources) หมายถึง สารสนเทศที่ได้จากการนำสารสนเทศปฐมภูมิ มาสังเคราะห์และเรียบเรียงขึ้นใหม่ เพื่อเสนอข้อคิดหรือแนวโน้มบางประการ ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสือตำรา หนังสือคู่มือการทำงาน รายงานความก้าวหน้าทางวิชาการ บทความย่องานวิจัย บทความวิจารณ์หนังสือ วารสารสาระสังเขป เป็นต้น สารสนเทศตติยภูมิ (tertiary sources) หมายถึง สารสนเทศที่ชี้แนะแหล่งที่อยู่ของสารสนเทศปฐมภูมิและทุติยภูมิ จะให้ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือนามานุกรม บรรณานุกรม และดัชนีวารสาร เป็นต้น แหล่งสารสนเทศมีความสำคัญต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล ในการอ้างอิงทางวิชาการถือว่าสารสนเทศจากแหล่งปฐมภูมิเป็นสารสนเทศที่ดี มีความน่าเชื่อถือในเรื่องความถูกต้องตามข้อเท็จจริงมากกว่าสารสนเทศทุติยภูมิและสารสนเทศตติยภูมิ

ชุตินา สัจจามันท์ (2531) ได้ให้ความหมายของ สถาบันบริการสารสนเทศ หมายถึง องค์กรที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจำแนกได้หลายประเภทตามขอบเขต หน้าที่และวัตถุประสงค์ ได้แก่

1. ห้องสมุดหรือหอสมุด (library) ห้องสมุดเป็นแหล่งสะสมทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งที่เป็นวัสดุสิ่งพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ มีบริการครอบคลุมหลายด้าน แต่ส่วนใหญ่เน้นบริการ ด้านการอ่าน บริการยืม – คืน และบริการช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดจำแนกตามวัตถุประสงค์และ จุดมุ่งหมายในการจัดตั้ง แบ่งได้เป็น 5 ประเภทได้แก่

1.1 ห้องสมุดโรงเรียน (school library) จัดตั้งขึ้นในโรงเรียนระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา เพื่อเป็นศูนย์กลางด้านวิชาการ อำนวยความสะดวกด้านการศึกษาค้นคว้าของ นักเรียน และจัดบริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการสอนของครูอาจารย์ ห้องสมุดโรงเรียน บางแห่งได้รับการจัดให้เป็นศูนย์สื่อการเรียนนอกเหนือจากการบริการด้านสิ่งพิมพ์

1.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (academic library) เน้นการให้บริการสารสนเทศ ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยหรือสถาบันต้นสังกัดเปิดทำการสอน เพื่อสนับสนุน การศึกษาค้นคว้าวิจัยของนักศึกษาและอาจารย์ ในปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้ชื่อเรียก ต่างกันไป เช่น สำนักหอสมุด สำนักบรรณสาร สำนักวิทยบริการ ศูนย์บรรณสาร และ ศูนย์สื่อการศึกษา เป็นต้น

1.3 ห้องสมุดเฉพาะ (special library) เน้นให้บริการสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาที่ เกี่ยวข้องกับสถาบันต้นสังกัด มักสังกัดอยู่กับสมาคม หน่วยงานทางวิชาการ หรือสถาบันทาง วิชาการเฉพาะด้าน เช่น ห้องสมุดธนาคาร ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ห้องสมุดสมาคมวิชาชีพ เป็นต้น

1.4 ห้องสมุดประชาชน (public library) เป็นห้องสมุดที่รัฐให้การสนับสนุน จัดตั้ง ขึ้นเพื่อให้เป็นแหล่งสารสนเทศของชุมชน ให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปทุกระดับอายุและระดับ การศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศและกิจกรรมที่จัดขึ้นมุ่งที่ประโยชน์ของประชาชน ห้องสมุด ประชาชนมีให้บริการทุกจังหวัดทั่วประเทศ

1.5 หอสมุดแห่งชาติ (national library) เป็นแหล่งเก็บรวบรวมและบำรุงรักษา ทรัพยากรสารสนเทศของชาติ ทั้งที่เป็นหนังสือต้นฉบับตัวเขียน เอกสารโบราณและจารึก สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตขึ้นในประเทศและต่างประเทศ ให้บริการ การอ่าน ศึกษาค้นคว้าและวิจัยแก่ประชาชนเพื่อให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษา ตามอัธยาศัย หอสมุดแห่งชาติทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางประสานงานระบบสารนิเทศทางวิชาการแห่งชาติ ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลวารสารระหว่างชาติแห่งประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ศูนย์กำหนดเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (International Standard Book Number – ISBN) และเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (International Standard Serial Number – ISSN) ศูนย์ กำหนดรายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือที่จัดพิมพ์ในประเทศ ศูนย์กลางแลกเปลี่ยนและ

ยืมสิ่งพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติ ศูนย์รวบรวมสิ่งพิมพ์ขององค์กรสหประชาชาติ และจัดทำ
 บรรณานุกรมแห่งชาติ หอสมุดแห่งชาติปัจจุบันตั้งอยู่ที่ท่าवासูกกรี ถนนสามเสน เขตดุสิต
 กรุงเทพมหานคร สังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม และมีสาขาให้บริการในต่างจังหวัด
 เช่น ภาคกลาง ได้แก่ หอสมุดแห่งชาติเขตลาดกระบัง เฉลิมพระเกียรติ หอสมุดแห่งชาติอินทร์บุรี
 จังหวัดสิงห์บุรี หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดกาญจนบุรี และหอสมุดแห่งชาติจังหวัด
 สุพรรณบุรีเฉลิมพระเกียรติ ภาคเหนือ ได้แก่ หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดเชียงใหม่ และ
 หอสมุดแห่งชาติลำพูน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ ร.9
 จังหวัดนครราชสีมา หอสมุดแห่งชาติประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ และหอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ
 สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ จังหวัดนครพนม ภาคตะวันออก ได้แก่ หอสมุดแห่งชาติ
 จังหวัดชลบุรี และหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก จังหวัดจันทบุรี ภาคใต้ ได้แก่ หอสมุดแห่งชาติ
 จังหวัดนครศรีธรรมราช หอสมุดแห่งชาติกาญจนาภิเษก จังหวัดสงขลา หอสมุดแห่งชาติ
 เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ จังหวัดสงขลา หอสมุดแห่งชาติ
 วัดคอนรัก จังหวัดสงขลา หอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์
 พระบรมราชินีนาถ จังหวัดตรัง และหอสมุดแห่งชาติวัดเจริญสมณกิจภูเก็ต

2. ศูนย์สารสนเทศหรือศูนย์เอกสาร (information center or documentation center)
 ศูนย์สารสนเทศหรือศูนย์เอกสารเป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน แก่ผู้ใช้เฉพาะ
 กลุ่มสาขาวิชา หรือสาขาวิชาชีพ เช่น นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย มีลักษณะคล้ายห้องสมุดเฉพาะ
 ให้ข้อมูลที่จัดทำขึ้นโดยศูนย์สารสนเทศหรือศูนย์เอกสารนั้น เช่น ข้อมูลสถิติ ตัวเลข รายงานการวิจัย
 สารสังเขปและดัชนี วารสารเฉพาะวิชาศูนย์นี้โดยทั่วไปมักแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายห้องสมุด
 ฝ่ายการเอกสาร และฝ่ายพิมพ์ตัวอย่างของศูนย์สารสนเทศหรือศูนย์เอกสารได้แก่ ศูนย์บริการเอกสาร
 การวิจัยแห่งประเทศไทย (สบอ.) ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (Technical Information
 Access Center : TIAC) สังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีศูนย์บริการเอกสารการวิจัย
 แห่งประเทศไทยให้บริการสารสนเทศแก่นักวิจัย ผลิตสื่อและเผยแพร่ผลงานวิจัยและเทคโนโลยี
 ไทย ในรูปของสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประสานงานและร่วมมือกับหอสมุด สถานศึกษา ทั้ง
 ในและต่างประเทศ และให้บริการค้นคว้าทำสำเนารายงาน FAO (Food and Agriculture Organization)
 ของสหประชาชาติ ที่ สบอ.เป็นตัวแทนรับฝากในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ.2509 เอกสารการวิจัย
 ของ สบอ. เริ่มตีพิมพ์รายงานแต่ละโครงการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ทั้ง
 ภาษาอังกฤษและภาษาไทย ที่วิจัยโดยนักวิจัยของสถาบันฯ เอง รวมถึงการวิจัยร่วมกับนักวิจัย
 ต่างชาติจากหลายๆ ประเทศ อาทิ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา เยอรมัน สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT)
 เป็นต้น มีผลงานวิจัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมกว่า 2,000 ฉบับ ในหลากหลายกลุ่ม

สาขา เช่น การถ่ายทอดเทคโนโลยี การบรรจุหีบห่อ การบริหารและการจัดการ การพัฒนาบุคลากร และชุมชน การวิจัยตลาดและธุรกิจ เทคโนโลยีการก่อสร้าง เทคโนโลยีการเกษตรเทคโนโลยีชีวภาพ เทคโนโลยีพลังงาน เทคโนโลยีวัสดุ เทคโนโลยีวิศวกรรม เทคโนโลยีอาหาร นิเวศวิทยาและ สิ่งแวดล้อม เกษษและ ผลิตภัณฑ์ธรรมชาติวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีเพื่อเยาวชนและ อุตสาหกรรมเคมี เป็นต้น

3. ศูนย์ข้อมูล (data center) ศูนย์ข้อมูลทำหน้าที่รับผิดชอบการผลิตหรือรวบรวมข้อมูล ตัวเลข จัดระบบและเผยแพร่สู่ผู้ใช้ที่อยู่ในเป้าหมาย มักเป็นส่วนหนึ่งของสถาบัน เช่น ศูนย์ข้อมูล ธนาคารกรุงเทพ ศูนย์ข้อมูลธุรกิจหลักทรัพย์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ศูนย์ข้อมูล พลังงานแห่งประเทศไทย สังกัดสำนักงานพลังงานแห่งชาติ เป็นต้น

4. หน่วยงานทะเบียนสถิติ (statistical office) หน่วยงานทะเบียนสถิติเป็นศูนย์กลาง รวบรวมหลักฐานการจดทะเบียนหรือ ลงทะเบียน และรวบรวมสถิติที่เกี่ยวข้อง อาจเป็นหน่วยงาน ที่สังกัดอยู่ในกระทรวง ทบวง กรม เพื่อรวบรวมสถิติเฉพาะภายในหน่วยงาน เช่น หน่วย เวชระเบียนของโรงพยาบาลต่างๆ กองการทะเบียนของกรมการปกครอง ศูนย์สถิติการพาณิชย์ของ กระทรวงพาณิชย์ และสำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นต้น

5. ศูนย์วิเคราะห์สารสนเทศ (information analysis center) ศูนย์วิเคราะห์สารสนเทศ ให้บริการสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา โดยนำมาคัดเลือก วิเคราะห์ สรุปย่อและจัดเก็บในลักษณะ ของแฟ้มข้อมูล ใบข้อมูล (sheet) และปริทัศน์ (review) เพื่อใช้ในการตอบคำถามและจัดส่งให้กับ ผู้ที่สนใจในรูปแบบของบริการข่าวสารทันสมัย เนื่องจากกระบวนการทำงานของศูนย์วิเคราะห์ สารสนเทศ ต้องมีการวิเคราะห์และประเมินสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานนี้จึงต้องมีความรู้ความสามารถ เฉพาะด้าน ส่วนใหญ่จึงมักประกอบด้วยนักวิทยาศาสตร์ และนักวิชาการ ตัวอย่างของ ศูนย์วิเคราะห์สารสนเทศ เช่น สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

6. ศูนย์ประมวลและแจกจ่ายสารสนเทศ (information clearing house) ศูนย์ประมวล และแจกจ่ายสารสนเทศทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ แนะนำแหล่ง สารสนเทศ (referral service) ที่เหมาะสม หรือทำหน้าที่เป็นหน่วยงานรวบรวมทรัพยากร สารสนเทศแล้วแจกจ่ายไปยังผู้ที่ต้องการ โดยการจัดทำสหบรรณการค้น บรรณานุกรม คีชีและ สารระสังเขป และรายชื่อเอกสารที่ศูนย์ทำหน้าที่ประสานการแจกจ่าย ได้แก่ ห้องสมุดยูเนสโก หอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษ (British Library) หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress) และหอสมุดแห่งชาติของไทย เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีศูนย์ประสานงานเครือข่ายระบบ สารนิเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสังคมศาสตร์ในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก มีสำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติเป็นหน่วยประสานงาน โดยยูเนสโก (UNESCO) เป็นผู้จัดตั้งข่ายงาน

ทั้งสองในระดับภูมิภาคเรียกว่า ASTINFO และ APINESS “ASTINFO” ย่อมาจาก Regional Network for the Exchange of Information and Experiences in Science and Technology in Asia and Pacific มีชื่อเป็นภาษาไทยว่า “ข่ายงานภูมิภาคเพื่อการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและประสบการณ์ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีภาคพื้นเอเชียและแปซิฟิก” ประกอบด้วยสมาชิก 12 ประเทศ คือ ศรีลังกา อินเดีย ฟิลิปปินส์ อิหร่าน จีน เกาหลี เวียดนาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย นิวซีแลนด์ เนปาล และประเทศไทย จัดตั้งเครือข่ายงานขึ้นเมื่อปี 2527 โดยมีสถาบันที่เข้าร่วมโครงการ 6 ศูนย์ คือ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดเกษตรศาสตร์ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล กองหอสมุดแห่งชาติ ศูนย์บริการเอกสารการวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย “APINESS” ย่อมาจาก Asia-Pacific Information Network in Social Sciences มีชื่อเป็นภาษาไทยว่า ข่ายงานสารสนเทศด้านสังคมศาสตร์ระดับภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก มีสมาชิก 17 ประเทศ โดย 12 ประเทศ จาก ASTINFO จัดตั้งข่ายงานขึ้นเมื่อปี 2531 โดย ประกอบด้วยศูนย์สมทบทั้ง 6 ของ ASTINFO และหน่วยงานอื่นอีก 4 แห่ง คือ หอสมุดและศูนย์สารสนเทศ ธนาคารแห่งประเทศไทย, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งสองข่ายงานข้างต้น มีภารกิจในการให้บริการข้อสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสังคมศาสตร์ในข่ายงานฯ พิจารณาขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศเพื่อปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรในข่ายงานฯ จัดดำเนินการฝึกอบรมและสัมมนา ระบบสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสังคมศาสตร์ จัดดำเนินการในเรื่องอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น จากองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และยูเนสโก ที่เกี่ยวกับ ASTINFO และ APINESS

7. ศูนย์แนะแหล่งสารสนเทศ (referral centers) ศูนย์แนะแหล่งสารสนเทศ ทำหน้าที่รวบรวมแหล่งข้อมูลและแหล่งสารสนเทศ โดยจัดทำเป็นคู่มือ หรือรายการบรรณานุกรมและดัชนี เพื่อให้คำแนะนำแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมตามที่ใช้ต้องการ ส่วนใหญ่จะแนะแหล่งสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา เช่น ศูนย์แนะแหล่งสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ศูนย์แนะแหล่งสารสนเทศสิ่งแวดล้อมนานาชาติ เป็นต้น (ศรีสุภา นาคชน, 2548)

8. หน่วยงานจดหมายเหตุ (archive) หน่วยงานจดหมายเหตุ ทำหน้าที่รวบรวมและอนุรักษ์เอกสารราชการ และเอกสารทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ บันทึก หนังสือโต้ตอบ รายงาน แผนที่ ภาพถ่าย แบบแปลน เพื่อเป็นหลักฐานการดำเนินงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน ใช้เป็นแหล่งค้นคว้าอ้างอิงทั้งเพื่อการปฏิบัติงานและค้นคว้าทางวิชาการ ตัวอย่างเช่น หอจดหมายเหตุแห่งชาติ หอจดหมายเหตุส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น หอจดหมายเหตุของ

สถาบันทางศาสนา หอจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย และหอจดหมายเหตุของสถาบันธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นต้น หอจดหมายเหตุแห่งชาติ มีฐานะเป็นสำนักหนึ่งในกรมศิลปากรกระทรวงวัฒนธรรม จัดตั้งเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2495 มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดเก็บและบำรุงรักษาเอกสารทางราชการที่มีความสำคัญทางด้านประวัติศาสตร์ที่มีอายุเกิน 25 ปี และรูปถ่ายไว้ให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาค้นคว้า ให้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุประเภทต่างๆ เช่น เอกสารโต้ตอบของส่วนราชการ เอกสารส่วนบุคคล เอกสารประวัติศาสตร์ร่วมสมัยทั้งที่เป็นเอกสารประเภทลายลักษณ์อักษรและประเภทไมโครฟิล์มรวม ทั้งบริการเอกสารประเภทโสตทัศนจดหมายเหตุ เช่น ภาพถ่าย แผนที่แผ่นผัง แบบแปลน สไลด์ ซีดี แอ็บสันทิกเสียง เป็นต้น ปัจจุบันหอจดหมายเหตุแห่งชาติตั้งอยู่ด้านหลังอาคารหอสมุดแห่งชาติ ที่ท่าवासกรี ถนนสามเสน เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร และมีหอจดหมายเหตุแห่งชาติสาขาในต่างจังหวัด ได้แก่ หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ที่จังหวัดเชียงใหม่ ตรัง ยะลา และสงขลา หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร พระยา และอุบลราชธานี หอจดหมายเหตุแห่งชาติ จังหวัดสุพรรณบุรี หอจดหมายเหตุแห่งชาติ จังหวัดจันทบุรี หอจดหมายเหตุศูนย์รัฐมนตรี พลเอก เปรม ติณสูลานนท์ จังหวัดนครศรีธรรมราช หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี หอเกียรติยศ ฯพณฯ บรรหาร ศิลปอาชา นายกรัฐมนตรี คนที่ ๒๑ จังหวัดสุพรรณบุรี

9. สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ (commercial information service center)

สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ให้บริการสารสนเทศโดยคิดค่าบริการ สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์มีหลายรูปแบบได้แก่ ศูนย์บริการสารสนเทศทันสมัย (current awareness services) ให้บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล (selective dissemination of information service : SDI) โดยจัดส่งรายการทางบรรณานุกรม วรรณคดีและสาระสังเขปให้สมาชิกหรือผู้ใช้บริการได้ตรวจสอบ ส่วนการเข้าถึงตัวเอกสาร จำเป็นต้องพึ่งพาห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศความสำเร็จของศูนย์บริการสารสนเทศทันสมัยจึงอยู่ที่การมีห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ดีสนับสนุนอยู่เบื้องหลังด้วยสำนักงานติดต่อและให้คำปรึกษาทางสารสนเทศ (extension services-liason and advisory) ให้คำปรึกษาด้านการใช้สารสนเทศในสาขาเกษตร อุตสาหกรรมและกิจการบริการสาธารณะอื่นๆ หรือแนะนำแหล่งที่จะให้ความช่วยเหลือในการดำเนินกิจการ บริการนี้จึงมักเชื่อมโยงกับทางอุตสาหกรรมเป็นหลัก ศูนย์บริการสาระสังเขปและวรรณคดี (abstract and index services) ให้บริการฐานข้อมูลสาระสังเขปและวรรณคดีวารสารทางวิชาการและสิ่งพิมพ์อื่นๆ ส่วนใหญ่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศบอกรับเป็นสมาชิก สามารถสืบค้นในระบบออฟไลน์ (offline system) ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทวัสดุย่อส่วน ซีดีรอม และระบบออนไลน์

(online system) ผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น สารสังเขปวิทยานิพนธ์ (Dissertation Abstracts International) ของบริษัท University Microfilm สารสังเขปและดรชณี Biological Abstracts และ Bioresearch Index จัดทำโดย บริษัทไบโอซิส (BIOSIS) เป็นต้น

10. เครือข่ายบริการสารสนเทศ (information services network) เครือข่ายบริการสารสนเทศเกิดขึ้นจากการรวมตัวกันของกลุ่มสถาบันบริการสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการบริการทางบรรณานุกรม ได้แก่ การทำบัตรรายการ การพัฒนาทรัพยากร การยืมระหว่างห้องสมุด และการบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครือข่ายยูนิเน็ต (UniNet) เครือข่ายยูนิเน็ตจัดดำเนินการโดยสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ได้ดำเนินโครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ที่มีชื่อย่อว่า “ThaiLIS” (Thai Library Integrated System) โดยเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยและสถาบันจำนวน 24 แห่ง ให้สามารถใช้งานผ่านเครือข่ายยูนิเน็ต มีสารสนเทศที่ให้บริการในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (union catalog) เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยและสถาบัน 24 แห่ง ปัจจุบันมีข้อมูลบรรณานุกรมจำนวนกว่า 2 ล้านระเบียน เข้าใช้บริการได้ที่เว็บไซต์ <http://uc.thailis.or.th> ฐานข้อมูลจัดเก็บเอกสารฉบับเต็ม (digital collection) เป็นฐานข้อมูลที่จัดเก็บและแสดงเอกสารฉบับเต็ม (full text) พร้อมภาพ ให้บริการข้อมูลวิทยานิพนธ์ งานวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยกว่า 70 แห่ง ปัจจุบันมีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จำนวนกว่า 50,000 รายการ เข้าใช้บริการได้ที่เว็บไซต์ <http://dcms.thailis.or.th/index.php>

2.2 งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ คำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ มาจากคำ 2 คำ นำมารวมกัน คือ คำว่า เทคโนโลยี และสารสนเทศ เทคโนโลยี + สารสนเทศ = เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาความหมายของแต่ละคำจะมีความหมายดังนี้

เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ความจริงเกี่ยวกับธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม มาทำให้เกิดประโยชน์ต่อมวลมนุษย์ เทคโนโลยีจึงเป็นวิธีการในการสร้างมูลค่าเพิ่มของสิ่งต่างๆ ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ข้อมูลดังกล่าวต้องผ่านการเก็บรวบรวม จัดเก็บ ตรวจสอบความถูกต้อง แบ่งกลุ่มจัดประเภทของข้อมูล และสรุปออกมาเป็นสารสนเทศ และมนุษย์นำเอาสารสนเทศนั้นไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ เช่น รายงาน ผลงานการวิจัย ข่าวสารต่างๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์ และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่างๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง ขั้นตอน วิธีการดำเนินการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ เกี่ยวข้องกับตัวข้อมูล เกี่ยวข้องกับบุคลากร เกี่ยวข้องกับกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้แล้วยังรวมไปถึง โทรทัศน์ วิทยุ โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ ฯลฯ

ปรัชญาของหลักการ IT Service Management ก็คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนความต้องการและเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร (Business Requirements & Objectives) เรียกได้ว่า IT ต้อง “Support” Business ไม่ใช่ Business Support IT องค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบันนั้นให้ความสำคัญแก่ “Business Requirement” เป็นลำดับแรก โดยใช้หลัก “Business Leads IT” เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนทางธุรกิจธุรกรรมต่างๆ ขององค์กร ดังนั้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการโดยอ้างอิงจาก กระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ “IT Service Management” หรือ “ITSM” ซึ่งเน้นเรื่องการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจ และมุ่งไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (Users) หรือ ลูกค้า (Customers) เป็นใหญ่ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในอดีตมักจะเน้นเรื่องทางด้านเทคนิค หรือ “Technology” เป็นจุดสำคัญและมุ่งไปที่การให้บริการภายในองค์กรเท่านั้น แต่ในปัจจุบันองค์กรสมัยใหม่นิยมนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (Customer Satisfaction) โดยเน้นไปที่ “คุณภาพในการให้บริการ” หรือ “Quality of Service” เช่น เรื่อง Service Level Agreement (SLA) ในสัญญาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น “ITSM” เป็นหลักการที่เน้นเรื่องของ “กระบวนการ” หรือ “Process-focused” ซึ่งมุ่งเน้นในการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสามารถใช้ร่วมกับหลักการ Best Practice อื่นๆ ยกตัวอย่างเช่น การนำหลักการ TQM , Six Sigma, CMMI หรือ Business Process Improvement (BPM) มาใช้ร่วมกับ ITSM เป็นต้น โดยแนวความคิด ITSM ไม่เน้นเรื่อง “Technology” หรือ

“Product” แต่อย่างไรก็ตาม จะเน้นเรื่องกระบวนการในการให้บริการแก่ users และ customers เป็นหลัก และ ITSM ยังสนับสนุนหลักการ “IT Governance” หรือ “GRC” (Governance, Risk Management and Compliance) อีกด้วย

หลักการ ITSM โดยปกติแล้วจะไม่รวมเรื่องการบริหารโครงการ หรือ “Project Management” อยู่ในตัว ITSM เอง แต่จะนำ “Best Practices” ของการบริหารโครงการมาใช้ร่วมกันกับ ITSM มากกว่า ยกตัวอย่าง ในประเทศอังกฤษนิยมนำ Best Practices ด้าน “Project Management” ได้แก่ “PRINCE2” (PRojects IN Controlled Environment) ของ OGC (Office of Government Commerce) มาใช้ร่วมกับ Framework “ITIL” หรือ บางองค์กรอาจนำ “PMBOK” (Project Management Body of Knowledge) ของ PMI (Project Management Institute) มาใช้แทน PRINCE2 ก็สามารทำได้เช่นกัน แนวคิด ITSM ยังรวมถึงเรื่องการวางแผนการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Planning) และการบริหารด้านการเงิน (Financial Management) ที่มีส่วนคล้ายกับหลักการ “IT Portfolio Management” ซึ่งเป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่องค์กรขนาดใหญ่นิยมนำมาใช้ โดย “IT Portfolio Management” จะประกอบด้วย 3 Portfolio ได้แก่ Application Portfolio, Project Portfolio และ Resource Portfolio Management (RPM) ในปัจจุบันหลักการ “IT Service Management” หรือ “ITSM” นั้นมีหลากหลาย Framework ให้องค์กรเลือกนำมาใช้ ได้แก่ ITIL Framework ของ OGC (Office of Government Commerce), Co bit และ Val IT Framework ของ ISACA, ITUP ของ IBM, ASL ของ Netherlands และ MOF ของ Microsoft เป็นต้น กล่าวถึง “ITSM” ก็คงต้องพูดถึง “ITSMF” หรือ “IT Service Management Forum” เป็นองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ที่ตั้งอยู่ทั่วโลกกว่า 45 Chapters มีสมาชิกกว่า 5,000 บริษัท และเป็นสมาชิกบุคคลกว่า 70,000 คน โดย ITSMF มุ่งสนับสนุน ITIL Framework และ มาตรฐาน ISO/IEC 20000 ซึ่งใช้เป็นมาตรฐานในการตรวจสอบ “ITSM” Implementation (ITSM Audit Standard) มาตรฐาน ISO/IEC 20000 นั้นถูกพัฒนามาจากมาตรฐาน BS 15000 ของ BSI และ ITIL ของ OGC บางครั้งนิยมเรียกมาตรฐาน ISO/IEC 20000 เป็นมาตรฐาน “ITIL Assessment” หรือ “ITIL Standard”

สถาบันสารสนเทศยังเน้นให้บริการสารสนเทศแตกต่างกันไปตามหน้าที่และวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ซึ่งพอจะสรุปการให้บริการโดยทั่วไปได้ดังนี้

1. บริการการอ่าน เป็นบริการที่สถาบันบริการสารสนเทศจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในระบบชั้นเปิดและจัดที่นั่งสำหรับอ่านค้นคว้าได้โดยอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งจัดทำเครื่องมือช่วยค้น ซึ่งอาจจะเป็นบัตรรายการหรือรายการในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้โดยสะดวก

2. บริการบรรณานุกรมและสาระสังเขป เป็นบริการรวบรวมรายการทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีบริการอยู่ในสถาบัน หรืออาจรวบรวมเฉพาะเรื่องที่มีผู้สนใจ หรือรวบรวมตามระยะเวลาที่จัดทำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เช่น การทำบัตรรายการ การทำดัชนีวารสาร บริการโอแพค(OPAC) ของห้องสมุด และการจัดทำบรรณานุกรมแห่งชาติประจำปี ของหอสมุดแห่งชาติ เป็นต้น

3. บริการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศออกไปใช้ภายนอกสถาบัน โดยผู้ใช้บริการจะต้องสมัครเป็นสมาชิกและปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสถาบันบริการสารสนเทศ

4. บริการยืมระหว่างห้องสมุดหรือสถาบัน เป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกที่ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากสถาบันอื่น โดยสถาบันต้นสังกัดของสมาชิกช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสาน ซึ่งผู้ใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายบางส่วน เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าขนส่ง เป็นต้น

5. บริการจองหนังสือหรือบริการหนังสือสำรอง เป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่อย่างจำกัด แต่มีผู้สนใจต้องการใช้จำนวนมาก สถาบันบริการสารสนเทศอาจให้บริการจองหนังสือล่วงหน้า หรืออาจจัดบริการหนังสือสำรองไว้ในสถาบันโดยไม่ให้ยืมออกนอกสถาบันในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้ได้ใช้บริการอย่างทั่วถึงทุกคน

6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ ที่มีในสถาบัน และแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ใช้ต้องการ

7. บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศ เป็นบริการแนะนำแหล่งหรือสถาบันบริการสารสนเทศ วิธีการใช้ วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงแหล่งจัดเก็บไว้ได้อย่างรวดเร็ว และใช้ประโยชน์ในแหล่งสารสนเทศนั้นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

8. บริการเผยแพร่สารสนเทศและนิทรรศการ เป็นบริการเผยแพร่สารสนเทศในโอกาสพิเศษต่างๆ เพื่อชักชวนให้เกิดความสนใจการอ่าน และการศึกษาค้นคว้าต่อเนื่อง เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดประชุมอภิปรายทางวิชาการ การจัดทำจุลสาร วารสารวิชาการ เป็นต้น

9. บริการข่าวสารทันสมัย เป็นบริการรวบรวม คัดเลือกและเผยแพร่สารสนเทศใหม่ๆ แก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการ เช่น การทำสำเนาบทความจากวารสาร การทำบรรณานุกรมและสาระสังเขปแล้วส่งให้ผู้ใช้บริการ เป็นต้น

10. บริการถ่ายสำเนาและพิมพ์ผลการค้นข้อมูล เป็นบริการถ่ายสำเนาเอกสารไปใช้ประโยชน์ เช่น บริการถ่ายเอกสาร บริการพิมพ์ผลการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ อินเทอร์เน็ต หรือแฟ้มข้อมูล

11. บริการอินเทอร์เน็ต เป็นการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ค้นคว้าได้ใช้บริการต่างๆ เช่น การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ และการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น

2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร

2.3.1 ความหมายของการบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศ (Information Service) เป็นงานหนึ่งในแผนกบริการ จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว งานบริการสารสนเทศประกอบด้วย บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานบริการจ่าย-รับ หรือการบริการ ยืม-คืน งานบริการจองหนังสือหรือบริการหนังสือจอง งานบริการวารสารหนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด งานบริการค้นหาสารสนเทศการบริการสารสนเทศ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

มาลี กาบมาลา (2536 : 10) ได้ให้ความหมายของการบริการสารสนเทศว่าเป็นงานบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง ช่วยค้นหาข้อมูลหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่างๆ ให้บริการหลายประเภท เช่น บริการจัดทำบรรณานุกรมและสาระสังเขป บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการข่าวสารทันสมัย เป็นต้น และยังคงติดต่อกับศูนย์เอกสารและศูนย์สารสนเทศต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูล โดยใช้แหล่งสารสนเทศ (Information Sources) นั้น นอกจากเอกสารสิ่งพิมพ์แล้ว ยังรวมถึงสารสนเทศที่บรรจุอยู่ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์สามารถค้นข้อมูลออกมาในรูปแบบรายการก็ได้

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2537 : 112) ได้ให้ความหมายของการบริการสารสนเทศว่าเป็นงานบริการที่จะให้ข่าวสารข้อเท็จจริงอย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการอย่างสะดวกรวดเร็วถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด นอกจากนี้ยังติดต่อกับแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ดี คบถ้วนตรงกับความต้องการและรวดเร็ว ดังนั้นนักสารสนเทศจึงมีบทบาทที่สำคัญในการจัดเตรียมสารสนเทศที่มีคุณค่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ และในขั้นสุดท้ายนักสารสนเทศจะเป็นผู้เตรียมสารสนเทศไว้ให้ผู้ใช้โดยผู้ใช้ไม่ต้องไปค้นหาเอง

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2546 : 93) ได้ให้ความหมายของบริการสารสนเทศว่า การบริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับสารสนเทศความต้องการซึ่งหัวใจของงาน ห้องสมุดคือ การบริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ต้องการสารสนเทศทุกรูปแบบ ได้รวดเร็วและตามความต้องการไม่ว่าจะอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนส์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ยุพิน จันท์เจริญสิน และ คณะ(2548 : 12) ได้ให้ความหมายของบริการสารสนเทศว่า การให้ความช่วยเหลือกับผู้รับบริการให้มากที่สุด เท่าที่จะมากได้ อาจจะเป็นการสอน ให้คำแนะนำ การใช้ทรัพยากร แนะนำแหล่ง สารสนเทศ ซึ่งเป็นการบริการที่ต้องมีความเป็นมืออาชีพ เพราะรูปแบบสารสนเทศ ในปัจจุบัน ได้เปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้ใช้โดยมุ่งเน้นการบริการเฉพาะรายตามคำขอเป็นบริการแบบ 24/7 คือ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์

สรุปล การบริการสารสนเทศ เป็นการบริการกิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด และสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของห้องสมุด ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างเต็มที่และให้ผู้ใช้บริการจากการใช้บริการมากที่สุด ทั้งนี้การบริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นหัวใจสำคัญของงานห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัย ถือว่าการเข้าใช้บริการห้องสมุดเป็นส่วนสำคัญและมีคุณค่าที่สุดในการส่งเสริมการเรียนการสอนการค้นคว้าและการวิจัย ตลอดจนการศึกษาอย่างต่อเนื่องของนิสิต เพื่อให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ มีความพร้อมในการจัดเก็บรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ และเผยแพร่ทรัพยากรทางปัญญาอย่างกว้างขวาง และจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2 ความสำคัญของการบริการสารสนเทศ

ความสำคัญของการบริการสารสนเทศ เป็นบริการที่เกิดขึ้นควบคู่กับการจัดตั้งห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภทได้เข้าถึงสารสนเทศ และส่งเสริมให้ผู้ใช้ได้เรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้ใช้บริการต้องปรับเปลี่ยนความคิดและวิสัยทัศน์จากการใช้บริการจากการค้นคว้าเพียงอย่างเดียว มาเป็นสามารสืบค้น เปรียบเทียบ วิเคราะห์ เรียบเรียง ความรู้อย่างกว้างขวางลึกซึ้ง เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศ ที่ถูกต้องสมบูรณ์ทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แต่ละห้องสมุดจึงต้องหาวิธีการ เครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัยและโทรคมนาคมที่จำเป็น เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับงานห้องสมุด ช่วยให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศอย่างรวดเร็วครบถ้วน และสนองความต้องการได้มากขึ้น ด้วยบริการสารสนเทศเป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ตามความต้องการ งานบริการสารสนเทศจึงเป็นงานที่ทำทลายความสามารถของ

บรรณารักษ์เป็นอย่างมาก เนื่องจากความสลับซับซ้อนของสารสนเทศที่เพิ่มปริมาณมากขึ้นทุกวัน ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและไม่เคยหยุดนิ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่นำมาใช้ในการจัดการสารสนเทศ ห้องสมุดแต่ละแห่งจึงมีบริการสารสนเทศมากน้อยแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ โครงสร้าง ขอบเขต และหน้าที่ของห้องสมุด แต่ควรมีการให้บริการที่หลากหลาย รวดเร็ว บริการอย่างสม่ำเสมอสำหรับผู้ใช้บริการสารสนเทศจึงมีทั้งแบบให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

สรุป ความสำคัญของการบริการสารสนเทศมีคุณค่าและเป็นหัวใจของห้องสมุด เสริมสร้างความสามารถให้กับผู้ใช้บริการสารสนเทศในอันที่จะดึงดวงประโยชน์และความรู้ต่างๆ ในการสร้างระเบียบแบบแผนในการค้นคว้าเกี่ยวกับงานวิจัย สร้างวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา อีกทั้ง

2.3.3 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ

ประภาติ สืบสนธิ (2533 : 312-314) ได้ให้ความหมายขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการกระตุ้นหรือลดความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลที่สำคัญไว้ 3 ประการดังนี้

1. องค์ประกอบด้านผู้ใช้ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบุคคลแต่ละคนรวมถึงลักษณะทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาต่างๆ ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย ทางจิตใจและทางปัญญา ความต้องการตามลักษณะอาชีพ ตามบทบาทและหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ความต้องการเฉพาะบุคคลและสังคม และความต้องการตามลักษณะอื่นๆ เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน

2. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมหรือระบบที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งอาจเริ่มจากระบบที่อยู่ใกล้ตัวมากที่สุด ได้แก่ ครอบครัว โครงสร้างองค์กรหรือโครงสร้างการบริหารงาน สภาพการจัดพื้นที่และทรัพยากรสารสนเทศที่มีในองค์กร บรรยากาศของการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในองค์กร

3. องค์ประกอบด้านแหล่งสารสนเทศ ในปัจจุบันแหล่งสารสนเทศจำนวนมากมีทั้งแหล่งที่เป็นทางการ และไม่เป็นที่ทางการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการคุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป

2.4 ความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจหรือความพอใจ ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

วีระยุทธ วณิชปัญญผล (2544 : 7 – 9) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะ

ทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกสลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 100) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง และอธิบายว่าความรู้สึกชอบงานของคนหนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลนั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด สิ่งที่เขาหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำ กับสิ่งคาดหวังที่จะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

ฟิทซ์เจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป และยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ชนะ กล้าชิงชัย (2541 : 7) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

วิลสติน (Willstin อังโน อนุเทพ เบื้องบน 2544 : 15) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

กูด (Good 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นสภาพหรือระดับความพอใจที่ผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

อนุเทพ เบื้องบน (2544 : 14) ได้อธิบายว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

เชลลี่ (Shelly 1995 : 9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางอื่นๆ และได้อธิบายว่า เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สรุป ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ มีความสุข หรือทัศนคติที่ดี หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ในทางด้านบวกและด้านลบ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลด้านการตอบสนอง ตามด้วยการอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อที่จะกระทำในสิ่งนั้นๆ

เฮอริเบิร์ต ไชมอน (Herbert Simon) ได้อธิบายไว้ว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบออกด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องกิจกรรมบริหารรัฐกิจ ก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้บริหารด้วย (Simon 1976 : 42) ซึ่งอาจเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้นกล่าวโดยสรุปว่า ความพึงพอใจเป็นการประเมินความพึงพอใจและความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อการบริการ

1. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ศรัทธา วุฒิมงคล (2542 : 12) ได้พูดถึงปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นจะต้องดำเนินการที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะ

ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จอห์น มิลเล็ต (John D. Millet อ้างถึงใน ชนะ กล้าชิงชัย, 2541 : 8) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ คือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Amble Services) การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) มิลเล็ต เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้

บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

2. การวัดความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2524 : 39) ได้ให้รายละเอียดในการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

2.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยอาจถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการใช้บริการสถานที่ใช้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้รับทราบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

2.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุป การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

3. ความสำคัญของการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการ

บทบาทของการศึกษาผู้ใช้บริการมีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ คือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้แหล่งข้อมูลที่ต้องการมีอยู่ในห้องสมุดรวมทั้งแหล่งข้อมูลภายนอก และเพื่อให้ผู้ใช้บริการค้นคืนข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างสะดวกรวดเร็วระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการห้องสมุด การศึกษาผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญ ดังได้มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

เอ็กซอน (Exo, 1978 : 352-354) ได้ให้รายละเอียดว่า การศึกษาผู้ใช้เป็นหลักสำคัญของหลักวิชาชีพรณารักษศาสตร์ การศึกษาผู้ใช้ การวิเคราะห์ผู้ใช้เป็นการหาแนวทางในการนำไปสู่การจัดบริการที่ดีและการศึกษาผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานของการดำเนินงานในห้องสมุด โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับสารนิเทศ

จิรวรรณ กักดีบุตร (2532 : 182) ได้ให้รายละเอียดไว้ว่า การศึกษาผู้ใช้มีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการจัดการบริการสารนิเทศเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อระบบบริการสารนิเทศดังนั้นผู้ใช้บริการสารนิเทศจึงจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาผู้ใช้บริการแต่ละประเภทว่ามีความประสงค์ในการใช้บริการสารนิเทศต้นต่างๆ อย่างไร โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการสารนิเทศ ทั้งผู้ใช้ทั่วไป ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ตลอดจนผู้ไม่มาใช้บริการ และกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อจะได้จัดบริการสารนิเทศได้ตรงตามความประสงค์

2. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้และไม่ใช้บริการสารนิเทศที่จัดขึ้น ตลอดจนบริการสารนิเทศใดที่ผู้ใช้พอใจหรือไม่พอใจ เพื่อจะได้นำเอาความต้องการ ปัญหา และอุปสรรคไปใช้ปรับปรุงการบริการสารนิเทศและการจัดการทรัพยากรสารนิเทศได้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ

3. เพื่อประเมินผลการให้บริการสารนิเทศในด้านต่างๆ ที่ได้จัดขึ้นมาว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการสารนิเทศต่อไป

สรุป การศึกษาผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานบริการสารสนเทศ ผู้ใช้บริการนับเป็นหัวใจในการจัดบริการสารสนเทศ การให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการนับเป็นงานบริการสารสนเทศ ผู้ใช้นับเป็นหัวใจในการจัดบริการสารสนเทศ ในการบริการสารสนเทศผู้ใช้บริการสารนิเทศจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากผู้ใช้บริการสารนิเทศในแต่ละกลุ่มมีความต้องการสารสนเทศ เหตุผลในการใช้ เวลาในการใช้และพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกัน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อริศรา สิงห์ปิ่น (2551) ได้ทำ การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ความคาดหวัง

และความต้องการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมถึงศึกษาปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการจัดบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตลอดจนศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุด ในการวิจัยใช้แบบสอบถามของ LibQUAL+TM ร่วมกับ แบบสัมภาษณ์รายบุคคล เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ คณาจารย์ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 302 คนผลการวิจัยพบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ความคาดหวังในการบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านคุณภาพบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับได้ สำหรับช่องว่างของบริการที่พอเพียง พบว่ามีค่าเป็นบวก ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ อย่างไรก็ตามพบว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดยังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ สำหรับช่องว่างของบริการระดับสูงพบว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดยังไม่สามารถสนองตอบความคาดหวังของผู้ใช้เพราะมีผลเป็นลบทุกปัจจัย

รัตนะ อินจ้อย (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL+TM มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระดับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่ได้รับจริง และประเมินคุณภาพการบริการในประเด็น ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูงรวมทั้งเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับบริการของห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพและความถี่ในการเข้าใช้บริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดในปีการศึกษา 2549 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 537 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ F-test ผลการวิจัยพบว่า ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการห้องสมุดทั้ง 3 ระดับอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น สำหรับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของห้องสมุดในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก และช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ และผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกันสำหรับผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL+TM ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินคุณภาพบริการโดยรวมของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและเพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากร จำนวน 458 คน นิสิตจำนวน 689 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 219 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบประเมินที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+TM ผลการวิจัยพบว่า 1) ช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและบริการจริงที่ได้รับในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการทุกด้าน อยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด แต่บริการจริงอยู่ในระดับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ 2) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านบริการอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ 3) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านสถานที่และสิ่งแวดลอมอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการควบคุมปฏิสัมพันธ์อยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ในทุกๆ ข้อ

ธีรานุช ตริรัตน์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ. 2) ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเอ.ยู.เอ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยพนักงานของโรงเรียนสถานสอนภาษาเอ.ยู.เอ. สมาชิกห้องสมุด และผู้ใช้ทั่วไปจำนวน 240 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม LibQUAL+TM และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window รุ่น 13.0 หากำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากสำหรับคุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงที่ยอมรับได้ทุกข้อ และทุกปัจจัย แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ในด้านข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดควรปรับปรุงคุณภาพบริการด้านสารสนเทศเป็นการด่วน โดยเฉพาะความทันสมัยของม้วนวีดิทัศน์สารคดี หนังสืออ้างอิง และหนังสือภาษาอังกฤษ รวมถึงควรเพิ่มหนังสือสำหรับฝึกภาษาอังกฤษให้มีจำนวนมากขึ้นด้วย

เกวลี จันตะมา (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยใช้ LibQUAL+TM : กรณีสึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยดำเนินการสุ่มแบบโควตาจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ชั้นปีละ 100 คน รวม 400 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุดใน 3 ระดับคือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริงความคิดเห็นในระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ต้องการรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประกอบด้วยขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง 1) ของเขตของการยอมรับโดยรวมไม่กว้างมากนัก เมื่อเทียบกับ 1-9 ซึ่งระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ โคนนักศึกษายอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับต่ำสุดได้ และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดที่ต้องการ หรือที่คาดหวังได้ 2) ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก นั่นคือช่องว่างของบริการที่พอเพียงอยู่เหนือกว่าบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการในทุกปัจจัย แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้ 3) ช่องว่างของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการในทุกปัจจัย มีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

พนารมย์ เกียรติลีลานันท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการ และศึกษาว่าสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรปรับปรุงคุณภาพการบริการในเรื่องใดเป็นลำดับแรกๆ โดยใช้แนวคิดเรื่องขอบเขตของความอดทน (The zone of tolerance) การศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบประเมินซึ่งปรับปรุงมาจากแบบประเมิน SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ F-test สำหรับการคำนวณขอบเขตของความอดทน จะแสดงด้วยแผนภูมิซึ่งสร้างโดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ออฟฟิศ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับบริการทั้ง 3 ระดับ พบว่าระดับบริการที่ได้รับจริงและความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ส่วนความคาดหวังที่อยากให้เป็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับบริการที่ได้รับจริงและความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้ รายการที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ บรรยายากสภายในห้องสมุดจงใจให้อายการศึกษาค้นคว้า

ส่วนความคาดหวังที่อยากให้เป็นรายการที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ การประเมินคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโดยรวม จากช่องว่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการและบริการที่ได้รับจริงของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้านสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง โดยช่องว่างที่กว้างมากที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการเพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สองหรือสาม) ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุด คือ ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) การวิเคราะห์ขอบเขตของความอดทนของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า มีบริการดังต่อไปนี้ คือ มีการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ในขณะที่ใช้บริการหรือเปิดสอนเป็นทางการเมื่อต้องการ บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ บุคลากรห้องสมุดสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้เมื่อใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการเพียงครั้งแรกเท่านั้น (ไม่ต้องแก้ไขหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นครั้งที่สองหรือสาม) บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ และ เมื่อพบปัญหาการใช้บริการบุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ อยู่ต่ำกว่าขอบเขตของความอดทน ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดเมื่อใช้บริการห้องสมุด คือ หนังสือน้อยและเก่าเกินไป

สรุป ส่วนใหญ่ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดนั้น มักครอบคลุมถึง ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด การใช้และความต้องการในด้านการบริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ผลการศึกษาก็จะแตกต่างกันออกไปตามสภาพของห้องสมุด ผู้ใช้บริการ ซึ่งการศึกษาทางด้านนี้จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานที่จะเข้าใจถึงสาเหตุ เพื่อหาแนวทางใหม่ๆ มาปรับปรุงบริการต่างๆ ภายในห้องสมุดของตนได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัย ความพึงพอใจของในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้มีวิธีการศึกษากว่าตามลำดับคือ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 แผนการดำเนินงาน

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น
2. สร้างแบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล
5. จัดทำและนำเสนอรายงาน

3.2 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้านี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตามทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการซึ่งประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 ขอบเขตประชากร

3.3.1 ประชากร

ในการศึกษาคั้งนี้ ขอบเขตประชากร คือ ผู้ที่มาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยไม่ทราบขนาดจำนวนประชากรที่แน่นอน

3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยคั้งนี้ผู้ศึกษาไม่ทราบจำนวนผู้ที่มาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่แน่นอน จึงทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยให้สูตรคำนวณ (กัลยา วาณิชบัญชา, 2545, หน้า 26) ทั้งหมดกำหนดความน่าจะเป็นของประชากรเท่ากับ 50% หรือ 0.50 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อนที่ 5% โดยคำนวณจากสูตรคั้งนี้

$$n = Z^2 pq / B^2$$

p = ความน่าจะเป็นของประชากร

$$q = 1 - p$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

B = ความคลาดเคลื่อน(0.05)

Z = ค่า Z score ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% มีค่าเท่ากับ 1.96

แทนค่าคั้งนี้

$$n = (1.96)^2 (0.5) (0.5) / (0.05)^2$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384.16 ตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่างและขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกตัวอย่างโดยไม่คำนึงว่าตัวอย่างแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกเลือกมากน้อยเท่าไร (Non Probability Sampling) ประกอบด้วยขั้นตอนคั้งนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีโควต้า (Quota Sampling) ในการกำหนดประชากรที่สุ่มตัวอย่างจำนวน 4 กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย กลุ่มอาจารย์ กลุ่มบุคลากร กลุ่มนักศึกษา และ กลุ่มบุคคลทั่วไป กลุ่มละ 96 ราย

ขั้นที่ 2 การสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างคั้งนี้ 385 ราย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีข้อความ 5 ข้อ ดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. วุฒิการศึกษา
4. ตำแหน่ง/อาชีพ
5. ประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีข้อความ 8 ข้อ ดังนี้

1. ท่านเลือกใช้บริการ
2. ความถี่ในการใช้บริการ
3. ระยะเวลาในการใช้บริการ
4. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการ
5. ท่านรู้จักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการ
7. ใครมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
8. ท่านเลือกใช้บริการเมื่อใด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีข้อความด้านผลิตภัณฑ์/บริการ 6 ข้อ ด้านราคา 6 ข้อ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย 7 ข้อ ด้านการส่งเสริมการตลาด 6 ข้อ ด้านกระบวนการ 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามกำหนดระดับคะแนนตามความต้องการไว้ 5 ระดับมีเกณฑ์ ดังนี้

- คะแนนระดับ 5 หมายถึง ต้องการมากที่สุด
 คะแนนระดับ 4 หมายถึง ต้องการมาก
 คะแนนระดับ 3 หมายถึง ต้องการปานกลาง
 คะแนนระดับ 2 หมายถึง ต้องการน้อย
 คะแนนระดับ 1 หมายถึง ต้องการน้อยที่สุด

(John W. Best 1970: 176) การแปลความหมายของเกณฑ์ระดับคะแนน ใช้การแปลความหมายตามแบบของ จอห์น ดับบลิว เบส ดังนี้

- 4.50 - 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุดที่สุด
- 3.50 - 4.49 หมายถึง สำคัญมาก
- 2.50 - 3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง
- 1.50 - 2.49 หมายถึง สำคัญน้อย
- 1.00 - 1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

3.5 วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัยเป็นการค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด หลักการที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบุคคล

3.5.2 กำหนดแผนการดำเนินการวิจัยและขอบเขตในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3.5.3 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างเป็นแบบสอบถาม

3.5.4 นำแบบสอบถามมาทบทวนเพื่อปรับปรุงแก้ไข

3.5.5 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ (ดร.วรพล พงษ์เพชร) ทำการตรวจสอบ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความตรง (Validity) โดยคำนวณค่า IOC (Index of Objective Congruence) ผู้วิจัยหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (IOC) โดยใช้สูตรดังนี้ คือ

$$IOC = \sum R/N$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

R แทน ผลรวมจากคะแนนรายชื่อที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

เมื่อได้ค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อย่อยแล้ว ค่า IOC ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.5 ขึ้นไปจึงถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา แล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มประชากร

3.5.6 นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปใช้กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน

3.5.7 นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มทดลองมาคำนวณตรวจสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีของ (Cronbach, 1970)*

3.5.8 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดการข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามผ่านทางสำนักวิทยบริการโดยตรงโดยกำหนดเริ่มส่งแบบสอบถามทางฝากคนรู้จักไปยังกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม 2554 ถึง 14 มีนาคม 2554 รวมเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 60 วันการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามผ่านทางสำนักวิทยบริการไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ชุด และรอการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ฝากไว้ ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 385 ชุด เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวนแล้วจึงดำเนินการนำมาวิเคราะห์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences)

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.7.1 วิเคราะห์สถานภาพทั่วไป ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ

3.7.2 วิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ

3.7.3 วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการที่มาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 3.1 สรุปการใช้วิธีทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์	การวิเคราะห์	วิธีวิเคราะห์
ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไป 1. เพศ 2. อายุ 3. วุฒิการศึกษา 4. ตำแหน่ง/อาชีพ 5. ประสบการณ์ทำงาน	การสอบรายการ (Check List)	ความถี่สรุปเป็นร้อยละ
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ 6. ท่านเลือกใช้บริการ 7. ความถี่ในการใช้บริการ 8. ระยะเวลาในการใช้บริการ 9. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการ 10. ท่านรู้จักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 11. วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการ 12. ใครมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ 13. ท่านเลือกใช้บริการเมื่อใด	การสอบรายการ (Check List)	ความถี่สรุปเป็นร้อยละ
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2. ด้านการให้บริการของบุคลากร 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สอบถามมาตรา ประมาณค่า (Rating Scale)	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และใช้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.8 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย และแผนผังขั้นตอนในการดำเนินงานการวิจัย สามารถสรุปได้ดัง ตารางที่ 3.2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา” ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้แบ่งผลการศึกษาดังนี้เป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไป
2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปสรุปได้ดังตารางที่ 4.1 ถึงตารางที่ 4.21 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม “ เพศ ”

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ชาย	178	46.23	2
หญิง	207	53.77	1
รวม	385	100	

จากตารางที่ 4.1 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เป็นเพศหญิง มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.77 รองลงมาเพศชาย มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.23

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม “อายุ”

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
อายุ ต่ำกว่า 15 ปี	65	16.88	4
15 - 20 ปี	122	31.69	1
20 - 30 ปี	89	23.12	2
30 - 40 ปี	77	20.00	3
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	32	8.31	5
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า จำนวนระดับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ 15-20 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.69 รองลงมาอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12 อายุ 30-40 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุ ต่ำกว่า 15 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.88 และ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม “วุฒิการศึกษา”

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น ม.3	21	5.45	4
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	71	18.44	2
อนุปริญญา หรือ ปวส.	233	60.52	1
ปริญญาตรี	45	11.69	3
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	15	3.90	5
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า จำนวนระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ อนุปริญญา หรือ ปวส. มีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.52 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.44 ปริญญาตรี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.69 มัธยมศึกษาตอนต้น ม.3 มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45 และปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม “อาชีพ”

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
นักศึกษา	120	31.17	1
อาจารย์	92	23.90	3
บุคลากร	95	24.68	2
บุคคลทั่วไป	78	20.26	4
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุดคือ นักศึกษามีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.17 รองลงมา บุคลากร มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 อาจารย์มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 และน้อยที่สุดคือ บุคคลทั่วไป มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.26

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม “ประสบการณ์ทำงาน”

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
น้อยกว่า 2 ปี	110	28.57	2
3 - 5 ปี	142	36.88	1
5 - 10 ปี	95	24.68	3
10 ปีขึ้นไป	38	9.87	4
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุดคือ 3-5 ปี มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.88 รองลงมา น้อยกว่า 2 ปี มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 5-10 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 และน้อยที่สุดคือ 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.87

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สรุปได้ดังตารางที่ 4.6 ถึงตารางที่ 4.21 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม “ปัจจัยที่เลือก”

ปัจจัยที่เลือก	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
สะดวกในการเดินทาง	66	17.14	3
ใกล้กับที่พัก	93	24.16	2
ใกล้กับสถานที่เรียน	116	30.13	1
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	54	14.03	4
เครื่องคอมพิวเตอร์มีอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ต้องใช้ เช่น Printer	33	8.57	5
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	23	5.97	6
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยที่เลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ใกล้กับสถานที่เรียน มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.13 รองลงมา ใกล้กับที่พัก มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.16 สะดวกในการเดินทาง มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 พนักงานมีความรู้ความชำนาญ มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.03 เครื่องคอมพิวเตอร์มีอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ต้องใช้ เช่น Printer มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 และน้อยที่สุดคือ อื่นๆ เช่น ไปใช้บริการตามเพื่อน มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97

ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม “ความถี่ในการใช้บริการ”

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	29	7.53	4
สัปดาห์ละ 3 ครั้ง	157	40.78	1
สัปดาห์ละ 5 ครั้ง	151	39.22	2
สัปดาห์ละ 7 ครั้ง	48	12.47	3
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความถี่ในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.78 รองลงมาอันดับ สองคือ สัปดาห์ละ 5 ครั้ง มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 อันดับสาม คือ สัปดาห์ละ 7 ครั้ง มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.47 และ น้อยที่สุดคือ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.53

ตารางที่ 4.8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม “ระยะเวลาในการใช้บริการ”

ความถี่ในการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
น้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง	60	15.58	3
1-2 ชม./ครั้ง	202	52.47	1
3-4 ชม./ครั้ง	84	21.82	2
มากกว่า 4 ชม./ครั้ง	39	10.13	4
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ 1-2 ชม./ครั้งมีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 52.47 รองลงมาอันดับสอง คือ 3-4 ชม./ครั้ง มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 อันดับสาม คือ น้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.58 และ น้อยที่สุดคือ มากกว่า 4 ชม./ครั้ง มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13

ตารางที่ 4.9 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม “ช่วงเวลาในการใช้บริการ”

ช่วงเวลาในการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
จะใช้เมื่อมีความต้องการใช้โดยไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้	40	10.39	4
ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	182	47.27	1
ใช้เฉพาะเวลาหลังเลิกเรียน	84	21.82	2
ใช้เฉพาะวันหยุด	35	9.09	5
ช่วงเวลาที่มีการบ้าน/รายงานต้องทำส่ง	44	11.43	3
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ช่วงเวลาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.27 รองลงมาอันดับสอง คือใช้เฉพาะเวลาหลังเลิกเรียน มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 อันดับสาม คือ ช่วงเวลาที่มีการบ้าน/รายงานต้องทำส่ง มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 อันดับสี่คือจะใช้เมื่อมีความต้องการใช้โดยไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้ มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.39 และน้อยที่สุดคือ ใช้เฉพาะวันหยุดมีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

ตารางที่ 4.10 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม “รู้จักสำนักวิทยบริการ”

รู้จักสำนักวิทยบริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
เว็บไซต์	32	8.31	6
ป้ายประกาศ	40	10.39	5
หนังสือเวียน	28	7.27	7
แผ่นปลิว/แผ่นพับ	20	5.19	8
เพื่อน	91	23.64	1
รุ่นพี่	68	17.66	2
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	56	14.55	3
อาจารย์	50	12.99	4
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การรู้จักสำนักวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ เพื่อน มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.64 รองลงมาอันดับสองคือ รุ่นพี่ มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.66 อันดับสาม คือ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.55 อันดับสี่ คือ อาจารย์ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.99 อันดับห้า คือ ป้ายประกาศ มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.39 อันดับหก คือ เว็บไซต์ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31 อันดับเจ็ด คือ หนังสือเวียน มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27 และ น้อยที่สุดคือ แผ่นปลิว/แผ่นพับ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม “วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ”

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน	56	14.55	1
ใช้เพื่อการศึกษาหรือการเรียนในรายวิชาที่ใช้ระบบการเรียนการสอนแบบ e-Learning	24	6.23	8
ตรวจสอบผลการเรียนลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคการศึกษา	28	7.27	6
ใช้เพื่อค้นหาเอกสารหรือข้อมูลทางวิชาการ	44	11.43	3
ดูข่าว/ประกาศทั่วไปของสถาบันการศึกษา	39	10.13	4
ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลสถาบันการศึกษาต่างๆเพื่อเตรียมตัวศึกษาต่อ	48	12.47	2
ส่งการบ้าน/งานการเรียนให้อาจารย์ผู้สอน	32	8.31	5
ตรวจสอบปฏิทินการศึกษา	26	6.75	7
ตรวจดูรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษา	24	6.23	8
เพื่อชมภาพยนตร์	24	6.23	8
เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ	16	4.16	9
ตรวจดูรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษาอื่นๆ	12	3.12	10
Download เอกสารประกอบการสอนที่อาจารย์มอบหมาย	8	2.08	11
เพื่อค้นหาและ Download หนังสือ e-book	4	1.04	12
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.55

รองลงมาอันดับสองคือ ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลสถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อเตรียมตัวศึกษาต่อ มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.47 อันดับสาม คือ ใช้เพื่อค้นหาเอกสารหรือข้อมูลทางวิชาการ มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 อันดับสี่ คือ คู่มือ/ประกาศทั่วไปของสถาบันการศึกษา มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13 อันดับห้า คือ ส่งการบ้าน/งานการเรียนให้อาจารย์ผู้สอน มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31 อันดับหก คือ ตรวจสอบผลการเรียนลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคการศึกษา มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27 อันดับเจ็ด คือ ตรวจสอบปฏิทินการศึกษา มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 อันดับแปดมี 3 วัตถุประสงค์ คือ ใช้เพื่อการศึกษาหรือการเรียนในรายวิชาที่ใช้ระบบการเรียนการสอนแบบ e-Learning ตรวจสอบรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษา เพื่อชมภาพยนตร์ มีจำนวนละ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.23 อันดับเก้า คือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16 อันดับสิบ คือ ตรวจสอบรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษาอื่นๆ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.12 และ น้อยที่สุดคือ เพื่อค้นหาและDownload หนังสือ e-book มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04

ตารางที่ 4.12 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม “ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ”

ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ตนเอง	38	9.87	4
เพื่อน	129	33.51	1
รุ่นพี่	109	28.31	2
อาจารย์ที่ปรึกษา	56	14.55	3
อาจารย์ประจำวิชา	32	8.31	5
เจ้าหน้าที่ประจำสถานที่	21	5.45	6
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ เพื่อน มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.51 รองลงมาอันดับสองคือ รุ่นพี่มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.31 อันดับสาม คือ อาจารย์ที่ปรึกษา มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.55 อันดับสี่ คือ ตนเอง มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.87 อันดับห้า คือ อาจารย์ประจำวิชา มีจำนวน

32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31 และ น้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ประจำสถานที่ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม “ใช้บริการเมื่อใด”

ใช้บริการเมื่อใด	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
เมื่อต้องการติดต่อสื่อสาร	52	13.51	4
เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล	127	32.99	1
เมื่อต้องการส่งการบ้าน/งาน	99	25.71	2
เมื่อต้องการพิมพ์งาน	67	17.40	3
เมื่อต้องการความบันเทิง	40	10.39	5
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ใช้บริการเมื่อใด ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.99 รองลงมาอันดับสองคือ เมื่อต้องการส่งการบ้าน/งาน มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 อันดับสาม คือ เมื่อต้องการพิมพ์งานจำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 17.40 อันดับสี่ คือ เมื่อต้องการติดต่อสื่อสาร มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 และ น้อยที่สุดคือ เมื่อต้องการความบันเทิง มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.39

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยที่เลือกในการใช้บริการ จำแนกตาม สถานภาพเพศ

ปัจจัยที่เลือกในการใช้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สะดวกในการเดินทาง	28	15.73	38	18.36
ใกล้กับที่พัก	44	24.72	49	23.67
ใกล้กับสถานที่เรียน	58	32.58	58	28.02
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	24	13.48	30	14.49
เครื่องคอมพิวเตอร์มีอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ต้องใช้ เช่น Printer	14	7.87	19	9.18
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	10	5.62	13	6.28
รวม	178	100.00	207	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เพศชายเลือกปัจจัยใกล้เคียงกับสถานที่เรียนมากที่สุด มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32.58 รองลงมาอันดับ สองคือ ใกล้กับที่พัก มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 อันดับสาม คือ สะดวกในการเดินทาง มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.73 อันดับสี่คือพนักงานมีความรู้ความชำนาญ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 อันดับห้าคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ต้องใช้ เช่น Printer มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.87 และน้อยที่สุดคือ อื่นๆ เช่น มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62

เพศหญิงเลือกปัจจัยใกล้เคียงกับสถานที่เรียนมากที่สุด มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 28.02 รองลงมาอันดับ สองคือ ใกล้กับที่พัก มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.67 อันดับสาม คือ สะดวกในการเดินทาง มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.36 อันดับสี่คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.49 อันดับห้าคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ต้องใช้ เช่น Printer มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.18 และ น้อยที่สุดคือ อื่นๆ เช่น จัดห้องสวยดีมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละของความถี่ในการใช้บริการจำแนกตาม สถานภาพเพศ

ความถี่ในการใช้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	12	6.74	17	8.21
สัปดาห์ละ 3 ครั้ง	75	42.13	82	39.61
สัปดาห์ละ 5 ครั้ง	70	39.33	81	39.13
สัปดาห์ละ 7 ครั้ง	21	11.80	27	13.04
รวม	178	100	207	100

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เพศชายมีความถี่ในการใช้บริการมากที่สุดคือ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 42.13 รองลงมาอันดับ สองคือ สัปดาห์ละ 5 ครั้ง มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 อันดับสามคือ สัปดาห์ละ 7 ครั้ง มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และน้อยที่สุดคือ สัปดาห์ละ 1 ครั้งมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74

เพศหญิงมีความถี่ในการใช้บริการมากที่สุดคือ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 39.61 รองลงมาอันดับ สองคือ สัปดาห์ละ 5 ครั้ง มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13

อันดับสามคือ สัปดาห์ละ 7 ครั้ง มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 และน้อยที่สุดคือ สัปดาห์ละ 1 ครั้งมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21

ตารางที่ 4.16 จำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาในการใช้บริการ จำแนกตาม สถานภาพเพศ

ระยะเวลาในการใช้งาน	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง	34	19.10	26	12.56
1-2 ชม./ครั้ง	84	47.19	118	57.00
3-4 ชม./ครั้ง	38	21.35	46	22.22
มากกว่า 4 ชม./ครั้ง	22	12.36	17	8.21
รวม	178	100	207	100

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เพศชาย ระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ 1-2 ชม./ครั้งมีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 47.19 รองลงมาอันดับสอง คือ 3-4 ชม./ครั้ง มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 อันดับสาม คือ น้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 4 ชม./ครั้ง มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.36

เพศหญิง ระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ 1-2 ชม./ครั้งมีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาอันดับสอง คือ 3-4 ชม./ครั้ง มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 อันดับสาม คือ น้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.56 และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 4 ชม./ครั้ง มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21

ตารางที่ 4.17 จำนวนและค่าร้อยละของช่วงเวลาในการใช้บริการ จำแนกตาม สถานภาพเพศ

ช่วงเวลาในการใช้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จะใช้เมื่อมีความต้องการใช้โดยไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้	20	11.24	20	9.66
ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	77	43.26	105	50.72
ใช้เฉพาะเวลาหลังเลิกเรียน	38	21.35	46	22.22
ใช้เฉพาะวันหยุด	16	8.99	19	9.18
ช่วงเวลาที่มีการบ้าน/รายงานต้องทำส่ง	27	15.17	17	8.21
รวม	178	100	207	100

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เพศชายช่วงเวลาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 43.26 รองลงมาอันดับสอง คือ ใช้เฉพาะเวลาหลังเลิกเรียน มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 อันดับสาม คือ ช่วงเวลาที่มีการบ้าน/รายงานต้องทำส่ง มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.17 อันดับสี่คือ จะใช้เมื่อมีความต้องการใช้โดยไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.24 และน้อยที่สุดคือ ใช้เฉพาะวันหยุด มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99

เพศหญิง ช่วงเวลาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 50.72 รองลงมาอันดับสอง คือ ใช้เฉพาะเวลาหลังเลิกเรียน มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 อันดับสาม คือ จะใช้เมื่อมีความต้องการใช้โดยไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.66 อันดับสี่คือ ใช้เฉพาะวันหยุด มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.18 และน้อยที่สุดคือ ช่วงเวลาที่มีการบ้าน/รายงานต้องทำส่งมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21

ตารางที่ 4.18 จำนวนและค่าร้อยละของการรู้จักสำนักวิทยบริการจำแนกตาม สถานภาพเพศ

การรู้จักสำนักวิทยบริการ	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์	17	9.55	15	7.25
ป้ายประกาศ	20	11.24	20	9.66
หนังสือเวียน	12	6.74	16	7.73
แผ่นปลิว/แผ่นพับ	9	5.06	11	5.31
เพื่อน	50	28.09	41	19.81
รุ่นพี่	28	15.73	40	19.32
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	21	11.80	35	16.91
อาจารย์	21	11.80	29	14.01
รวม	178	100.00	207	100.00

จากตารางที่ 4.18 พบว่า เพศชาย การรู้จักสำนักวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ เพื่อน มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 รองลงมาอันดับสองคือ รุ่นพี่ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.73 อันดับสาม มีสองช่องทางคือ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ กับอาจารย์ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 เท่ากัน อันดับสี่ คือ ป้ายประกาศมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.24 อันดับห้า คือ เว็บไซต์ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.55 อันดับหก คือ หนังสือเวียนมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 และ น้อยที่สุดคือ แผ่นปลิว/แผ่นพับ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.06

เพศหญิง การรู้จักสำนักวิทยบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ เพื่อน มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.81 รองลงมาอันดับสองคือ รุ่นพี่ มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.32 อันดับสาม คือ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.91 อันดับสี่ คือ อาจารย์มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.01 อันดับห้า คือ ป้ายประกาศ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.66 อันดับหก คือ หนังสือเวียนมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.73 อันดับเจ็ด คือ เว็บไซต์ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และ น้อยที่สุดคือ แผ่นปลิว/แผ่นพับ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.31

ตารางที่ 4.19 จำนวนและค่าร้อยละของวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการจำแนกตาม สถานภาพเพศ

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน	25	14.04	31	14.98
ใช้เพื่อการศึกษาหรือการเรียนในรายวิชาที่ใช้ระบบการเรียนการสอนแบบ e-Learning	11	6.18	13	6.28
ตรวจสอบผลการเรียนลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคการศึกษา	12	6.74	16	7.73
ใช้เพื่อค้นหาเอกสารหรือข้อมูลทางวิชาการ	21	11.80	23	11.11
ดูข่าว/ประกาศทั่วไปของสถาบันการศึกษา	24	13.48	15	7.25
ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลสถาบันการศึกษาต่างๆเพื่อเตรียมตัวศึกษาต่อ	19	10.67	29	14.01
ส่งการบ้าน/งานการเรียนให้อาจารย์ผู้สอน	12	6.74	20	9.66
ตรวจสอบปฏิทินการศึกษา	12	6.74	14	6.76
ตรวจดูรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษา	13	7.30	11	5.31
เพื่อชมภาพยนตร์	10	5.62	14	6.76
เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ	9	5.06	7	3.38
ตรวจดูรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษาอื่นๆ	4	2.25	8	3.86
Download เอกสารประกอบการสอนที่อาจารย์ มอบหมาย	3	1.69	5	2.42
เพื่อค้นหาและ Download หนังสือ e-book	3	1.69	1	0.48
รวม	178	100.00	207	100.00

จากตารางที่ 4.19 พบว่า เพศชายมีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.04 รองลงมาอันดับสองคือ ดูข่าว/ประกาศทั่วไปของสถาบันการศึกษา มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 อันดับสาม คือ ใช้เพื่อค้นหาเอกสารหรือข้อมูลทางวิชาการ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 อันดับสี่ คือ ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลสถาบันการศึกษาต่างๆเพื่อเตรียมตัวศึกษาต่อ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 อันดับห้า คือ ตรวจดูรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษา มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 อันดับหกมี 3 วัตถุประสงค์เท่ากัน คือตรวจสอบผลการเรียนลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคการศึกษา ส่งการบ้าน/งานการเรียนให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบปฏิทินการศึกษามีจำนวนละ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 อันดับเจ็ด คือ ใช้เพื่อการศึกษาหรือการ

เรียนในรายวิชาที่ใช้ระบบการเรียนการสอนแบบ e-Learning มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.18 อันดับแปด คือ เพื่อชมภาพยนตร์ มีจำนวนละ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62 อันดับเก้า คือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.06 อันดับสิบ คือ ตรวจสอบรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษาอื่นๆ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 น้อยที่สุดมี 2 วัตถุประสงค์เท่ากัน คือ Download เอกสารประกอบการสอนที่อาจารย์มอบหมาย และเพื่อค้นหาและ Download หนังสือ e-book มีจำนวนละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69

เพศหญิงมีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ใช้ในการค้นหาเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.98 รองลงมาอันดับสองคือ ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลสถาบันการศึกษาต่างๆเพื่อเตรียมตัวศึกษาต่อ มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.01 อันดับสาม คือ ใช้เพื่อค้นหาเอกสารหรือข้อมูลทางวิชาการ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 อันดับสี่ คือ ส่งการบ้าน/งานการเรียนให้อาจารย์ผู้สอน มีจำนวนละ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.66 อันดับห้า คือ ตรวจสอบผลการเรียนลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคการศึกษา มีจำนวนละ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.73 อันดับหกคือ ดูข่าว/ประกาศทั่วไปของสถาบันการศึกษา มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 อันดับเจ็ด มี 2 วัตถุประสงค์เท่ากัน คือ ตรวจสอบปฏิทินการศึกษา และเพื่อชมภาพยนตร์ มีจำนวนละ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.76 อันดับแปด คือ ใช้เพื่อการศึกษาหรือการเรียนในรายวิชาที่ใช้ระบบการเรียนการสอนแบบ e-Learning มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28 อันดับเก้า คือ ตรวจสอบรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษา มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.31 อันดับสิบ คือ ตรวจสอบรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษาอื่นๆ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.86 อันดับสิบเอ็ดคือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 อันดับสิบสองคือ Download เอกสารประกอบการสอนที่อาจารย์มอบหมาย มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.42 และน้อยที่สุดคือ เพื่อค้นหาและ Download หนังสือ e-book มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48

ตารางที่ 4.20 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการจำแนกตามสถานภาพเพศ

ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	17	9.55	21	10.14
เพื่อน	61	34.27	68	32.85
รุ่นพี่	52	29.21	57	27.54
อาจารย์ที่ปรึกษา	23	12.92	33	15.94
อาจารย์ประจำวิชา	17	9.55	15	7.25
เจ้าหน้าที่ประจำสถานที่	8	4.49	13	6.28
รวม	178	100.00	207	100.00

จากตารางที่ 4.20 พบว่า เพศชายผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ เพื่อน มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 34.27 รองลงมาอันดับสองคือ รุ่นพี่ มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.21 อันดับสาม คือ อาจารย์ที่ปรึกษา มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.92 อันดับสี่มี 2 กลุ่มเท่ากัน คือ ตนเองและ อาจารย์ประจำวิชา มีจำนวนละ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.55 น้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ประจำสถานที่ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.49

เพศหญิง พบว่า ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ เพื่อน มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 32.85 รองลงมาอันดับสองคือ รุ่นพี่ มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 27.54 อันดับสาม คือ อาจารย์ที่ปรึกษา มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.94 อันดับสี่ คือ ตนเองมีจำนวนละ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.14 อันดับห้า คืออาจารย์ประจำวิชา มีจำนวนละ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ประจำสถานที่ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28

ตารางที่ 4.21 จำนวนและค่าร้อยละของใช้บริการเมื่อใดจำแนกตาม สถานภาพเพศ

ใช้บริการเมื่อใด	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เมื่อต้องการติดต่อสื่อสาร	29	16.29	23	11.11
เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล	66	37.08	61	29.47
เมื่อต้องการส่งการบ้าน/งาน	38	21.35	61	29.47
เมื่อต้องการพิมพ์งาน	29	16.29	38	18.36
เมื่อต้องการความบันเทิง	16	8.99	24	11.59
รวม	178	100.00	207	100.00

จากตารางที่ 4.21 พบว่า เพศชาย ใช้บริการเมื่อใด ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 37.08 รองลงมาอันดับสองคือ เมื่อต้องการส่งการบ้าน/งาน มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 อันดับสามมี 2 เวลาเท่ากัน คือ เมื่อต้องการติดต่อสื่อสารกับ เมื่อต้องการพิมพ์งานมีจำนวนละ 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.29 และ น้อยที่สุดคือ เมื่อต้องการความบันเทิง มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99

เพศหญิง พบว่าใช้บริการเมื่อใด ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมี 2 เวลาเท่ากัน คือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล กับเมื่อต้องการส่งการบ้าน/งานมีจำนวนละ 61 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 รองลงมาอันดับสองคือ เมื่อต้องการพิมพ์งานมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.36 อันดับสาม คือ เมื่อต้องการความบันเทิง มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59 และน้อยที่สุดคือเมื่อต้องการติดต่อสื่อสาร มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

การแปลความหมายของเกณฑ์ระดับคะแนน ใช้การแปลความหมายตามแบบของ จอห์น ดับบลิว เบส (John W. Best 1970: 176) ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	สำคัญมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	สำคัญน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาสรุปได้ดังตารางที่ 4.22 ถึงตารางที่ 4.27 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ		
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม	\bar{X}	S.D.
	3.16	1.28
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.05	1.30
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	2.84	1.23
ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	2.96	1.25
ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน	3.12	1.35
อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน	3.36	1.37
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน	2.98	1.32
ด้านราคา	3.09	1.36
ไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี)	2.80	1.39
ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ	3.37	1.34
ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น	3.24	1.34
ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น	2.93	1.35
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	3.17	1.28
ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย	3.64	1.06
มีสถานที่จอดรถ	3.08	1.29
เวลาเปิด-ปิดศูนย์สะดวกต่อการใช้งาน	3.00	1.32
ความเหมาะสมของอุณหภูมิ	2.80	1.36

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย(ต่อ)		
แสงสว่างเพียงพอ	3.50	1.27
มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม	3.12	1.32
การเดินทางไป-มาสะดวก	3.03	1.33
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.25	1.23
การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ	3.66	1.04
คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่	2.96	1.27
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ	3.16	1.27
การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว	3.18	1.31
การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย	3.28	1.27
ด้านกระบวนการ	3.22	1.24
ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	3.38	1.23
ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก	3.02	1.28
ความสะดวกในการ Login ใช้งาน	3.34	1.22
ความสะดวกในการจองการใช้งาน	3.19	1.23
ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง	3.17	1.25

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ด้านราคา มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ด้านส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	2.84	1.23	ปานกลาง	5
ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	2.96	1.25	ปานกลาง	4
ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน	3.12	1.35	ปานกลาง	2
อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน	3.36	1.37	ปานกลาง	1
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน	2.98	1.32	ปานกลาง	3
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม	3.05	1.30	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X}=3.36, SD=1.37$) ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ($\bar{X}=3.12, SD=1.35$) ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน ($\bar{X}=2.98, SD=1.32$) ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ($\bar{X}=2.96, SD=1.25$) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=2.84, SD=1.23$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี)	2.80	1.39	ปานกลาง	4
ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ	3.37	1.34	ปานกลาง	1
ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น	3.24	1.34	ปานกลาง	2
ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น	2.93	1.35	ปานกลาง	3
ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวม	3.09	1.36	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลางได้แก่ ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ($\bar{X}=3.37, SD=1.34$) ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น

($\bar{x}=3.24, SD=1.34$) ค่าใช้จ่ายในการเข้าซื้อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น ($\bar{x}=2.93, SD=1.35$) ไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เพิ่มเติม(รวมอยู่ในการเหมาจ่าย/ปี) ($\bar{x}=2.80, SD=1.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย	3.64	1.06	มาก	1
มีสถานที่จอดรถ	3.08	1.29	ปานกลาง	4
เวลาเปิด-ปิดศูนย์สะดวกต่อการใช้งาน	3.00	1.32	ปานกลาง	6
ความเหมาะสมของอุณหภูมิ	2.80	1.36	ปานกลาง	7
แสงสว่างเพียงพอ	3.50	1.27	มาก	2
มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม	3.12	1.32	ปานกลาง	3
การเดินทางไป-มาสะดวก	3.03	1.33	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม	3.17	1.28	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย ($\bar{x}=3.64, SD=1.06$) แสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x}=3.50, SD=1.27$) มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม ($\bar{x}=3.12, SD=1.32$) มีสถานที่จอดรถ ($\bar{x}=3.08, SD=1.29$) การเดินทางไป-มาสะดวก ($\bar{x}=3.03, SD=1.33$) เวลาเปิด-ปิดศูนย์สะดวกต่อการใช้งาน ($\bar{x}=3.00, SD=1.32$) ความเหมาะสมของอุณหภูมิ ($\bar{x}=2.80, SD=1.36$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ	3.66	1.04	มาก
คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่	2.96	1.27	ปานกลาง
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ	3.16	1.27	ปานกลาง
การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว	3.18	1.31	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย	3.28	1.27	ปานกลาง
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวม	3.25	1.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ($\bar{X}=3.66$, $SD=1.04$) การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.28$, $SD=1.27$) การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว ($\bar{X}=3.18$, $SD=1.31$) คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ ($\bar{X}=3.16$, $SD=1.27$) คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=2.96$, $SD=1.27$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	3.38	1.23	ปานกลาง	1
ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก	3.02	1.28	ปานกลาง	5
ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน	3.34	1.22	ปานกลาง	2
ความสะดวกในการจองการใช้งาน	3.19	1.23	ปานกลาง	3
ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง	3.17	1.25	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม	3.22	1.24	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยด้านกระบวนการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.38$, $SD=1.23$) ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน ($\bar{X}=3.34$, $SD=1.22$) ความสะดวกในการจองการใช้งาน ($\bar{X}=3.19$, $SD=1.23$) ระยะเวลาที่

อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ($\bar{x} = 3.17$, $SD = 1.25$) ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ($\bar{x} = 3.02$, $SD = 1.28$) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน

4.4.1 สถานะภาพเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันดังตารางที่ 4.28 ถึงตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบระหว่างเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		T	Sig.
	ชาย	หญิง		
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	2.69	2.98	0.57	0.02*
ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	2.80	3.09	2.21	0.03*
ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน	3.07	3.16	1.39	0.53
อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน	3.34	3.37	1.36	0.80
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน	3.06	2.91	0.01	0.27
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม	2.99	3.10	1.11	0.33

*ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัยติดตั้งด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม ตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งานอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งานความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งานมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านราคาเปรียบเทียบระหว่างเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		T	Sig.
	ชาย	หญิง		
ไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี)	2.84	2.76	0.01	0.58
ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ	3.42	3.32	0.42	0.48
ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น	3.21	3.27	0.98	0.67
ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น	3.04	2.83	3.09	0.13
ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวม	3.13	3.045	1.13	0.47

*ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวมไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย/ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่นในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเปรียบเทียบระหว่างเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		T	Sig.
	ชาย	หญิง		
ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหาพบได้ง่าย	3.65	3.64	0.00	0.97
มีสถานที่จอดรถ	3.10	3.06	0.50	0.74
เวลาเปิด-ปิดศูนย์สะดวกต่อการใช้งาน	3.05	2.95	0.93	0.47
ความเหมาะสมของอุณหภูมิ	2.90	2.71	0.11	0.15
แสงสว่างเพียงพอ	3.52	3.49	0.15	0.82
มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม	3.15	3.10	1.51	0.68
การเดินทางไป-มาสะดวก	3.12	2.96	0.10	0.25
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม	3.21	3.13	0.47	0.58

*ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดศูนย์ สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม การเดินทางไป-มาสะดวกในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเปรียบเทียบระหว่างเพศ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	เพศ		T	Sig.
	ชาย	หญิง		
การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ	3.53	3.78	0.07	0.02*
คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่	3.02	2.91	4.23	0.41
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ	3.10	3.21	4.41	0.42
การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว	3.23	3.14	1.59	0.50
การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย	3.32	3.25	3.43	0.60
ปัจจัยด้านการตลาดโดยภาพรวม	3.24	3.258	2.75	0.39

*ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ มากกว่าผู้บริการที่เป็นเพศชาย ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัยด้านการตลาดโดยภาพรวม คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจ ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		T	Sig.
	ชาย	หญิง		
ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	3.31	3.43	0.11	0.36
ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก	3.11	2.94	1.14	0.20
ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน	3.27	3.40	2.05	0.31
ความสะดวกในการจองการใช้งาน	3.21	3.18	1.03	0.78
ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง	3.17	3.18	0.64	0.94
ปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม	3.21	3.23	0.99	0.52

*ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ โดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งานระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่แตกต่างกัน

4.4.2 อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันดังตารางที่ 4.33 ถึงตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบระหว่างอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					F	Sig.
	อายุต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	20-30 ปี	30-40 ปี	มากกว่า 40 ปี		
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ	2.92	2.95	2.85	2.73	2.53	4.116	<u>0.007</u>
ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	3.14	3.07	2.96	2.78	2.59	2.911	<u>0.034</u>
ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน	3.29	3.21	3.15	2.97	2.75	3.441	<u>0.017</u>
อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน	3.63	3.42	3.45	3.06	3.00	2.342	0.073
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน	3.26	3.01	3.10	2.57	2.91	4.652	<u>0.003</u>
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม	3.25	3.13	3.10	2.82	2.76	3.492	<u>0.027</u>

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่อายุต่ำกว่า 15 ปี 20-30 ปี 30-40 ปีและ มากกว่า 40 ปี ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งานมากกว่า ผู้ใช้บริการที่อายุ 15-20 ปี 20-30 ปี 30-40 ปีและ มากกว่า 40 ปี ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ยกรเว้น อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านราคาเปรียบเทียบระหว่างอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					F	Sig.
	อายุต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	20-30 ปี	30-40 ปี	มากกว่า 40 ปี		
ไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี)	3.20	2.74	2.89	2.51	2.69	2.474	0.061
ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ	3.14	3.52	3.33	3.43	3.37	0.266	0.85
ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น	3.46	3.25	3.09	3.16	3.34	0.88	0.452
ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น	2.77	2.93	3.00	3.01	2.84	0.37	0.774
ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวม	3.14	3.11	3.08	3.03	3.06	0.998	0.534

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวมไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเปรียบเทียบระหว่างอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ					F	Sig.
	อายุต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	20-30 ปี	30-40 ปี	มากกว่า 40 ปี		
ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหาพบได้ง่าย	3.69	3.61	3.71	3.58	3.66	0.643	0.588
มีสถานที่จอดรถ	3.11	3.29	3.00	2.99	2.66	0.664	0.575
เวลาเปิด-ปิดศูนย์ฯ สะดวกต่อการใช้งาน	2.95	2.89	3.10	3.01	3.19	0.301	0.825
ความเหมาะสมของอุณหภูมิ	2.88	2.78	2.94	2.70	2.53	2.105	0.099
แสงสว่างเพียงพอ	3.37	3.58	3.43	3.57	3.50	0.537	0.657
มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม	3.32	3.09	3.13	3.03	3.03	1.411	0.239
การเดินทางไป-มาสะดวก	2.72	3.07	3.09	3.22	2.91	0.345	0.793
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม	3.15	3.19	3.20	3.16	3.07	0.86	0.54

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดศูนย์ฯ สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม การเดินทางไป-มาสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเปรียบเทียบระหว่างอายุ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	อายุ					F	Sig.
	อายุต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	20-30 ปี	30-40 ปี	มากกว่า 40 ปี		
การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ	3.82	3.59	3.71	3.62	3.62	0.617	0.605
คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่	2.78	2.98	2.96	3.04	3.03	0.209	0.89
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ	3.34	3.16	3.18	3.01	3.06	1.448	0.228
การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว	3.32	3.20	3.15	3.10	3.12	0.917	0.432
การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย	3.02	3.30	3.30	3.38	3.50	1.445	0.229
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวม	3.26	3.25	3.26	3.23	3.27	0.93	0.48

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการอายุต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวม การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิวการประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจ ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ					F	Sig.
	อายุต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	20-30 ปี	30-40 ปี	มากกว่า 40 ปี		
ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	3.34	3.42	3.28	3.47	3.34	0.125	0.945
ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก	2.97	3.02	3.06	2.92	3.22	0.794	0.498
ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน	3.42	3.43	3.18	3.29	3.41	0.556	0.644
ความสะดวกในการจองการใช้งาน	3.11	3.14	3.26	3.17	3.47	1.757	0.155
ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง	3.20	3.25	3.09	3.13	3.19	1.131	0.336
ปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม	3.21	3.25	3.17	3.20	3.33	0.873	0.516

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งาน ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

4.4.3 สถานะภาพวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันดังตารางที่ 4.38 ถึงตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบระหว่างวุฒิการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วุฒิการศึกษา					F	Sig.
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า		
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ	2.43	2.73	2.88	2.87	3.27	1.249	0.29
ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	2.76	2.97	2.95	2.91	3.40	0.619	0.65
ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน	2.95	3.13	3.07	3.20	3.80	1.137	0.339
อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน	3.76	3.32	3.27	3.51	3.80	1.230	0.298
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน	3.19	2.99	2.93	3.20	2.73	0.666	0.616
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม	3.02	3.03	3.02	3.14	3.40	0.980	0.439

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งานความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งานความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านราคาเปรียบเทียบระหว่างวุฒิการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	วุฒิการศึกษา					F	Sig.
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า		
ไม่ต้องชำระเงินค่าบริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย/ปี)	3.19	2.76	2.71	3.11	2.87	1.225	0.299
ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ	3.10	3.39	3.46	3.11	2.93	1.325	0.26
ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น	3.48	3.10	3.19	3.49	3.53	0.99	0.413
ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น	2.81	3.01	2.96	2.80	2.53	0.564	0.689
ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวม	3.15	3.07	3.08	3.13	2.97	1.026	0.415

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวมไม่ต้องชำระเงินค่าบริการศูนย์เพิ่มเติม(รวมอยู่ในการเหมาจ่าย/ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเปรียบเทียบระหว่างวุฒิการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วุฒิการศึกษา					F	Sig.
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า		
ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย	3.57	3.65	3.62	3.80	3.67	0.301	0.877
มีสถานที่จอดรถ	3.00	3.14	3.08	3.04	3.00	0.081	0.988
เวลาเปิด-ปิดศูนย์สะดวกต่อการใช้งาน	3.00	2.99	2.92	3.22	3.53	1.13	0.342
ความเหมาะสมของอุณหภูมิ	3.00	2.70	2.83	2.73	2.60	0.338	0.853
แสงสว่างเพียงพอ	3.43	3.58	3.48	3.40	3.93	0.6	0.663
มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม	3.24	3.13	3.15	2.80	3.40	0.908	0.459
การเดินทางไป-มาสะดวก	3.00	3.03	3.00	3.24	3.00	0.322	0.863
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม	3.18	3.17	3.15	3.18	3.30	0.526	0.721

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดศูนย์ สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม การเดินทางไป-มาสะดวกในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเปรียบเทียบระหว่างวุฒิการศึกษา

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	วุฒิการศึกษา					F	Sig.
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า		
การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ	3.86	3.69	3.67	3.58	3.53	0.323	0.863
คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่	2.95	2.87	2.97	3.00	3.00	0.103	0.981
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ	3.19	3.24	3.13	3.18	3.13	0.109	0.979
การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว	3.33	3.28	3.13	3.38	2.73	0.954	0.433
การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย	3.18	3.33	3.58	3.15	3.40	1.721	0.145
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวม	3.30	3.28	3.30	3.26	3.16	0.642	0.680

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวม การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างวุฒิการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ	วุฒิการศึกษา					F	Sig.
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า		
ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	2.95	3.65	3.32	3.53	3.13	1.946	0.102
ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก	3.33	3.07	2.98	3.02	2.80	0.496	0.739
ความสะดวกในการ Login ใช้งาน	3.19	3.63	3.29	3.27	3.13	1.368	0.245
ความสะดวกในการจองการใช้งาน	3.24	3.38	3.14	3.22	3.07	0.578	0.679
ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง	2.76	3.34	3.20	3.16	2.60	1.69	0.152
ปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม	3.09	3.41	3.19	3.24	2.95	1.216	0.383

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login ใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งาน ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

4.4.4 อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันดังตารางที่ 4.43 ถึงตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบระหว่างอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				F	Sig.
	นักศึกษา	อาจารย์	บุคลากร	บุคคลทั่วไป		
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ	2.88	2.90	2.59	3.04	2.105	0.099
ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	2.97	3.05	2.71	3.13	1.981	0.116
ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน	3.18	3.15	2.85	3.31	1.85	0.138
อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน	3.37	3.38	3.17	3.54	1.059	0.366
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน	3.04	3.17	2.59	3.12	3.869	0.01*
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม	3.09	3.13	2.78	3.23	2.173	0.146

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอาจารย์ มีความพึงพอใจปัจจัยความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน มากกว่า บุคคลทั่วไป นักศึกษาและบุคลากรในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

ยกเว้นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านราคาเปรียบเทียบระหว่างอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				F	Sig.
	นักศึกษา	อาจารย์	บุคลากร	บุคคลทั่วไป		
ไม่ต้องชำระเงินค่าบริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี)	2.95	2.83	2.55	2.85	1.546	0.202
ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ	3.28	3.52	3.33	3.38	0.625	0.599
ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น	3.26	3.22	3.17	3.32	0.197	0.898
ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น	2.94	3.04	2.85	2.90	0.335	0.800
ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวม	3.108	3.153	2.975	3.113	0.676	0.625

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวม ไม่ต้องชำระเงินค่าบริการศูนย์เพิ่มเติม(รวมอยู่ในการเหมาจ่าย/ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเปรียบเทียบระหว่างอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ				F	Sig.
	นักศึกษา	อาจารย์	บุคลากร	บุคคลทั่วไป		
ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย	3.72	3.67	3.56	3.60	0.456	0.713
มีสถานที่จอดรถ	2.96	3.03	3.20	3.17	0.781	0.505
เวลาเปิด-ปิดศูนย์ฯสะดวกต่อการใช้งาน	3.10	3.08	2.96	2.79	0.988	0.398
ความเหมาะสมของอุณหภูมิ	2.92	2.90	2.54	2.79	1.692	0.168
แสงสว่างเพียงพอ	3.42	3.53	3.63	3.44	0.59	0.622
มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม	3.08	3.33	2.96	3.14	1.261	0.288
การเดินทางไป-มาสะดวก	3.18	2.76	3.02	3.15	1.962	0.119
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม	3.20	3.19	3.12	3.15	1.104	0.402

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน(ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวม ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดศูนย์ฯสะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทางไป-มาสะดวกในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเปรียบเทียบระหว่างอาชีพ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				F	Sig.
	นักศึกษา	อาจารย์	บุคลากร	บุคคลทั่วไป		
การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ	3.63	3.73	3.76	3.53	0.86	0.462
คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่	3.02	2.83	2.93	3.05	0.593	0.62
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ	3.05	3.32	3.34	2.92	2.27	0.08
การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว	3.24	3.09	3.36	2.99	1.386	0.247
การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย	3.20	3.46	3.17	3.35	1.051	0.37
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวม	3.23	3.29	3.31	3.17	1.232	0.356

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวม การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างวุฒิการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ	วุฒิการศึกษา				F	Sig.
	นักศึกษา	อาจารย์	บุคลากร	บุคคลทั่วไป		
ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	3.37	3.41	3.39	3.33	0.064	0.979
ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก	2.99	3.13	2.97	2.97	0.328	0.805
ความสะดวกในการ Login ใช้งาน	3.41	3.33	3.47	3.08	1.726	0.161
ความสะดวกในการจองการใช้งาน	3.21	3.37	3.11	3.08	1.025	0.382
ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง	3.18	3.15	3.37	2.96	1.514	0.21
ปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม	3.23	3.28	3.26	3.08	0.931	0.507

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login ใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งานระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

4.4.5 ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.48 ถึงตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประสิทธิภาพการทำงาน				F	Sig.
	น้อยกว่า 2 ปี	3-5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป		
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ	2.98	2.77	2.59	3.34	4.116	0.007*
ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	3.10	2.92	2.71	3.32	2.911	0.034*
ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน	3.26	3.06	2.85	3.61	3.441	0.017*
อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน	3.42	3.30	3.17	3.84	2.342	0.073
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน	3.10	3.02	2.59	3.42	4.652	0.003*
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม	3.17	3.01	2.78	3.51	3.492	0.027*

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประสิทธิภาพการทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจ ปัจจัยโดยรวม จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน มากกว่าผู้ให้บริการที่ประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่า 2 ปี 3-5 ปี และ 5-10 ปี ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

ยกเว้นปัจจัยอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านราคาเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์ทำงาน

ปัจจัยด้านราคา	ประสบการณ์ทำงาน				F	Sig.
	น้อยกว่า 2 ปี	3 - 5 ปี	5 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป		
ไม่ต้องชำระเงินค่าบริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี)	2.96	2.75	2.55	3.16	2.474	0.061
ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ	3.35	3.44	3.33	3.26	0.266	0.85
ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น	3.34	3.15	3.17	3.47	0.880	0.452
ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น	2.88	3.02	2.85	2.89	0.370	0.774
ปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวม	3.13	3.09	2.98	3.20	0.998	0.534

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาโดยรวม ไม่ต้องชำระเงินค่าบริการศูนย์เพิ่มเติม(รวมอยู่ในการเหมาจ่าย/ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่นในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์ทำงาน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประสบการณ์ทำงาน				F	Sig.
	น้อยกว่า 2 ปี	3 - 5 ปี	5 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป		
ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหาพบได้ง่าย	3.61	3.74	3.56	3.61	0.643	0.588
มีสถานที่จอดรถ	2.96	3.06	3.20	3.18	0.664	0.575
เวลาเปิด-ปิดศูนย์ฯสะดวกต่อการใช้งาน	2.96	3.08	2.96	2.89	0.301	0.825
ความเหมาะสมของอุณหภูมิ	2.95	2.78	2.54	3.05	2.105	0.099
แสงสว่างเพียงพอ	3.45	3.49	3.63	3.37	0.537	0.657
มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม	3.07	3.18	2.96	3.45	1.411	0.239
การเดินทางไป-มาสะดวก	3.14	2.96	3.02	3.03	0.345	0.793
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม	3.16	3.18	3.12	3.23	0.858	0.539

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดศูนย์ฯสะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทางไป-มาสะดวก ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์ทำงาน

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ประสบการณ์ทำงาน				F	Sig.
	น้อยกว่า 2 ปี	3 - 5 ปี	5 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป		
การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ	3.63	3.68	3.76	3.50	0.617	0.605
คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่	2.93	2.96	2.93	3.11	0.209	0.89
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ	2.99	3.20	3.34	3.03	1.448	0.228
การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว	3.10	3.11	3.36	3.26	0.917	0.432
การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย	3.40	3.35	3.17	2.97	1.445	0.229
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวม	3.21	3.26	3.31	3.17	0.927	0.477

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.51 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยด้านกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์ทำงาน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประสบการณ์ทำงาน				F	Sig.
	น้อยกว่า 2 ปี	3 - 5 ปี	5 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป		
ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	3.43	3.35	3.39	3.32	0.125	0.945
ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก	3.15	2.99	2.97	2.82	0.794	0.498
ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน	3.27	3.32	3.47	3.26	0.556	0.644
ความสะดวกในการจองการใช้งาน	3.34	3.24	3.11	2.84	1.757	0.155
ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง	3.11	3.14	3.37	3.00	1.131	0.336
ปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม	3.26	3.21	3.26	3.05	0.873	0.516

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.52 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ โดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งาน ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาและ (3) เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาและพัฒนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 385 ราย โดยจะมุ่งเน้นไปผู้ที่มาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่มอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย กลุ่มอาจารย์ กลุ่มบุคลากร กลุ่มนักศึกษา และ กลุ่มบุคคลทั่วไป กลุ่มละ 96 ราย ประชากรทั้งหมดจำนวน 385 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.77 มีอายุ 15-20 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.69 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ อนุปริญญา หรือ ปวส.มีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.52 อาชีพเป็นนักศึกษามีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.17 ประสบการณ์ทำงานอยู่ที่ 3-5 ปีมีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.88

5.1.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า ปัจจัยที่เลือกใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกปัจจัยใกล้กับสถานที่เรียนมีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.13 ความถี่ในการใช้บริการมากที่สุดคือสัปดาห์ละ 3 ครั้ง มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.78 ระยะเวลาในการใช้บริการ

มากที่สุด คือ 1-2 ชม./ครั้ง มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 52.47 ช่วงเวลาในการใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.27 รู้จักสำนักวิทยบริการรู้จักมากที่สุดคือจากเพื่อน มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.64 วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการมากที่สุดคือใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.55 ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุดคือ เพื่อน มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.51 ใช้บริการเมื่อใด มากที่สุดคือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.99

5.1.2.1 ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามสถานภาพเพศ พบว่าเพศชายเลือกปัจจัยใกล้เคียงกับสถานที่เรียนมากที่สุด มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32.58 ความถี่ในการใช้บริการมากที่สุดคือ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 42.13 ระยะเวลาในการใช้บริการมากที่สุดคือ 1-2 ชม./ครั้ง มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 47.19 ช่วงเวลาในการใช้บริการมากที่สุดคือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 43.26 การรู้จักสำนักวิทยบริการมากที่สุดคือ เพื่อน มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.04 ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุดคือ เพื่อน มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 34.27 ใช้บริการเมื่อใด มากที่สุดคือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 37.08

5.1.2.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามสถานภาพเพศ พบว่า เพศหญิงเลือกปัจจัยใกล้เคียงกับสถานที่เรียนมากที่สุด มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 28.02 ความถี่ในการใช้บริการมากที่สุดคือ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 39.61 ระยะเวลาในการใช้บริการมากที่สุดคือ 1-2 ชม./ครั้ง มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 ช่วงเวลาในการใช้บริการมากที่สุดคือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 50.72 การรู้จักสำนักวิทยบริการมากที่สุดคือ เพื่อน มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.81 วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.98 ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุดคือ เพื่อน มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 32.85 ใช้บริการเมื่อใด มากที่สุดมี 2 เวลาเท่ากัน คือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล กับเมื่อต้องการส่งการบ้าน/งาน มีจำนวนละ 61 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47

5.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึง

พอใจในการใช้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ด้านราคา มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ด้านส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

5.1.4.1 เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มากกว่าผู้บริการที่เป็นเพศชาย ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งานอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น Printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งานความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งานมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวมไม่ต้องชำระเงินค่าบริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่นในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดศูนย์สะดวกต่อการใช้งานความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทางไป-มาสะดวกไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชาย ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัยด้านการตลาดโดยภาพรวม คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจ ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ โดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login ใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งานระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5.1.4.2 อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้บริการ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน มากกว่าผู้บริการที่อายุต่ำกว่า 15 ปี 20-30 ปี 30-40 ปี และ มากกว่า 40 ปี ผู้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งานมากกว่า ผู้บริการที่อายุ 15-20 ปี 20-30 ปี 30-40 ปี และ มากกว่า 40 ปี ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้บริการที่มี อายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจปัจจัยไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี) มากกว่าผู้บริการที่มีอายุ 20-30 ปี 15-20 ปี มากกว่า 40 ปี และ 30-40 ปี ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

ยกเว้นปัจจัยโดยรวมไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งาน ประหยัดกว่าที่อื่น ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่นมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดศูนย์ฯ สะดวกต่อการใช้งานความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทางไป-มาสะดวกไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการอายุต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวม การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจ ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ โดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login ใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งานระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

5.1.4.3 วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาโดยภาพรวมไม่ต้องชำระค่าบริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อ

การเรียนรู้ประหยัคกว่าที่อื่นในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดศูนย์สะดวกต่อการใช้งานความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทางไป-มาสะดวกในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวม การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งาน ไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login ใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งานระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่าง

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่าง

5.1.4.4 อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอาจารย์ มีความพึงพอใจ ปัจจัยความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน มากกว่า บุคคลทั่วไป นักศึกษาและบุคลากรในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ยกเว้นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น Printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน

ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ คัดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาโดย ภาพรวม ไม่ต้องชำระเงินค่าบริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียน ประหยัดกว่าที่อื่นในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ปัจจัยโดยรวม ที่ตั้งของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดศูนย์ฯ สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทาง ไป-มาสะดวกในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวม การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้ บริการศูนย์ฯ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวม ความรู้ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้า ใช้งานความสะดวกในการจองการใช้งานระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน

5.1.4.5 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจ ปัจจัย โดยรวม จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ คัดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการ ใช้

งาน มากกว่าผู้ใช้บริการที่ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี 3 - 5 ปี และ 5 - 10 ปี ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ยกเว้นปัจจัยอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น Printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาโดยรวม ไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่นในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดศูนย์สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่าง เพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทางไป-มาสะดวกในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งาน ไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งานระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาธุรกิจทางด้านการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสรุปได้ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง จะให้ความสำคัญเกี่ยวกับติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น Printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งานซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญนั้นเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการควรพัฒนาการแข่งขันในด้านงานบริการที่รวดเร็ว ซึ่งเป็นหัวใจหลักในการทำธุรกิจเกี่ยวกับด้านการให้บริการด้านสารสนเทศและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งจะต้องมีผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาได้ตรงความพึงพอใจของลูกค้าอยู่เสมอ

5.2.2 ปัจจัยด้านราคาจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในปัจจัยไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ และค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่นผู้ประกอบการควรกำหนดราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ผู้ประกอบการควรตั้งราคาไม่ให้สูงจนเกินไป แต่ปัจจุบันสถานการณ์การแข่งขันทางการค้ามีมากขึ้น คู่แข่งขันมีจำนวนมากการกำหนดราคาต่ำกว่าราคาดตลาด เป็นวิธีหนึ่งที่ดึงดูดใจให้มาใช้บริการมากขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงมากได้

5.2.3 ปัจจัยด้านด้านสถานที่จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่ายและมีสถานที่จอดรถดังนั้นควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกับปริมาณผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการในการให้บริการ

5.2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ดังนั้น ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายนอกสถานที่เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรงทั้งมีการจัดงานโปรมอชั่นส่งเสริมการขายต่างๆ ทั้งทางด้านสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และมีการประชาสัมพันธ์หรือจัดกิจกรรมเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีทางด้านสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้และความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์และมีความสำคัญต่อการพัฒนาเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ

5.2.5 ปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ตั้งนั้นทางผู้ประกอบการควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในการให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่เสมอ

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ด้วยระยะเวลาที่จำกัดทำให้การจัดเก็บข้อมูลไม่ได้ครอบคลุมในทุกพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ ข้อมูลที่ได้ศึกษาเพียงวัตถุประสงค์หลักด้านเดียว ไม่ได้ศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้บริการแต่ละด้านอย่างละเอียด อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามอาจรีบเร่งทำให้ตอบแบบสอบถามได้ไม่ตรงเท่าที่ควร ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่ตรงกับความต้องการของผู้ศึกษาอย่างแท้จริงการศึกษาครั้งต่อไปจึงเห็นว่าควรจัดเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกพฤติกรรมในการใช้บริการ เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการสำหรับหลายวัตถุประสงค์ไม่ได้ใช้เพียงวัตถุประสงค์เพียงด้านเดียวเพื่อทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลที่ตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

ด

ร

บรรณานุกรม

ร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กัลยา วาณิชชัยบัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรวรรณ ภักดีบุตร. (2532). **ผู้ใช้และผู้บริการสารสนเทศ**. เอกสารการสอนชุดสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชุติมา สัจจานันท์. (2531). **สารสนเทศเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537). **บริการสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การฉบับปรับปรุงใหม่** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS** (พิมพ์ครั้งที่ 9). นนทบุรี. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2546). **ทักษะการใช้ห้องสมุดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : เอส อาร์ พรินติ้ง แมสโรดักส์.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2533). **ความต้องการใช้สารสนเทศ**. การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศหน่วยที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พนารมย์ เกียรติลีลานันท์. (2548). **การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ** (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ยุพิน จันทร์เจริญสิน และคณะ. (2548). **สถาบันวิทยบริการ 2546 : บริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีสุภา นาคชน. (2548). **สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และการค้นคืน**. ลพบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

บทความ

- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ. (2550, มกราคม – มิถุนายน). “การประเมินคุณภาพการบริการ ด้วยแบบจำลอง LibQUAL+ ตามทัศนะของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” *อินฟอร์เมชัน*. 14,1. หน้า 32 – 40.
- มาลี กาบมาลา. (2543, พฤษภาคม-กันยายน). “การคิดค่าบริการสารสนเทศ : Charging for Information Service.” *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ มข.* 18, 2. หน้า 54-59.
- สว่างจิต ศรีระษา. (2532, เมษายน - ธันวาคม). “ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัยจริงหรือ.” *ข่าวสารห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 11,2. หน้า 9 – 20.

วิทยานิพนธ์

- เกวลิ์ จันท๊ะมา. (2549). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ธีรานุช ตรีรัตน์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ.* วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัตนะ อินจ้อย. (2551). *การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL+TM*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อริศรา สิงห์ปิ่น. (2551). *ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกสารอื่นๆ

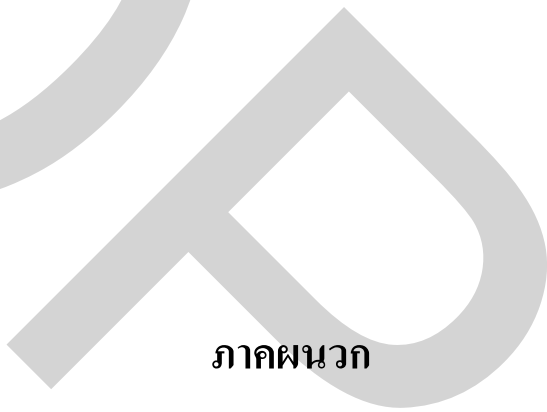
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์
กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีรนุช โอภาพงพันธ์. (2548). การรับรู้ตำแหน่งทางการตลาดของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร.
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงษ์ศักดิ์ ดีเสมอ. (2545). การสำรวจปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กที่
ห้างพันธุ์ทิพย์พลาซ่าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พันแสง เรื่องอิสระยฐ. (2548). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อปลาสดของ
ร้านค้าปลีกปลาสดในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระยุทธ วัฒนปัญญาพล. (2544). กรณีศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงิน
โอนต่างประเทศธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี. สารนิพนธ์ปริญญา
โทบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริณา บุญมา. (2548). การสื่อสารการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชาเขียวพร้อม
ดื่มของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรัทธา วุฒิพงษ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์ปริญญา
โทบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อินทรารัตน์ บุญยรัตนกลิน. (2548). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ
น้ำผลไม้พร้อมดื่มของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา
โทบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนุพงษ์ กล้าพูล. (2546). ทักษะและพฤติกรรมในการซื้อคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของผู้บริโภคใน
เขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

อนุเทพ เบื้องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรี
อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามอบตาพุด . สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา
รัฐประศาสนศาสตร์. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Fitzgerald, Michael R.; & Robert F. Durant. (1980). **Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest**. Public Administration Review.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : Mc Grow Hill Book Company.Inc.
- Shelly, M.W. (1995). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Down, Hutchinson Press.
- Simon, Herbert A. (1976). **Administrative Behavior**. New York : The Free Press.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชา
เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์
ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้าน
สมเด็จเจ้าพระยาคำถามในครั้งนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์ในทางวิชาการไม่แสดงรายละเอียดเป็นรายบุคคล
และมีได้เกี่ยวข้องเพื่อผลประโยชน์ต่อบริษัทเอกชนแต่อย่างใด ในโอกาสนี้ ขอขอบพระคุณทุกท่าน
เป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

นายสภโชค วงษ์แสง

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

โทร. 0879720533

ผู้วิจัย

.....
แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงใน หน้าข้อความตามที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. อายุ ต่ำกว่า 15 ปี 2. 15 - 20 ปี 3. 20 - 30 ปี

4. 30 - 40 ปี 5. มากกว่า 40 ปี

3. วุฒิการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้น ม.3 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช.
 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. 4.ปริญญาตรี 5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ตำแหน่ง/อาชีพ

1. นักศึกษา 2. อาจารย์ 3. บุคลากร 4. บุคคลทั่วไป

5. ประสบการณ์ทำงาน

1. น้อยกว่า 2 ปี 2. 3 - 5 ปี 3. 5 – 10 ปี 4. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

6. ท่านเลือกใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาข้างต้นเพราะอะไร

1. สะดวกในการเดินทาง 2. ใกล้กับที่พัก 3. ใกล้กับสถานที่เรียน
 4. พนักงานมีความรู้ความชำนาญ
 5. เครื่องคอมพิวเตอร์มีอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ต้องใช้ เช่น Printer
 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ความถี่ในการใช้บริการ

1. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง 2. สัปดาห์ละ 3 ครั้ง 3. สัปดาห์ละ 5 ครั้ง
 4 สัปดาห์ละ 7 ครั้ง

8. ระยะเวลาในการใช้บริการที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาต่อครั้ง

1. น้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง 2. 1-2 ชม./ครั้ง
 3. 3-4 ชม./ครั้ง 4. มากกว่า 4 ชม./ครั้ง

9. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1. จะใช้เมื่อมีความต้องการใช้โดยไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้
 2. ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน
 3. ใช้เฉพาะเวลาหลังเลิกเรียน
 4. ใช้เฉพาะวันหยุด
 5. ช่วงเวลาที่มีการบ้าน/รายงานต้องทำส่ง

10. ท่านรู้จักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้อย่างไร

1. เว็บไซต์ 2. ป้ายประกาศ 3. หนังสือเวียน 4. แผ่นปลิว/แผ่นพับ
 5. เพื่อน 6. รุ่นพี่ 7. พนักงาน/เจ้าหน้าที่ 8. อาจารย์

11. วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1. ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน
 2. ใช้เพื่อการศึกษาหรือการเรียนในรายวิชาที่ใช้ระบบการเรียนการสอนแบบ e-Learning
 3. ตรวจสอบผลการเรียนลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคการศึกษา
 4. ใช้เพื่อค้นหาเอกสารหรือข้อมูลทางวิชาการ
 5. ดูข่าว/ประกาศทั่วไปของสถาบันการศึกษา
 6. ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลสถาบันการศึกษาต่างๆเพื่อเตรียมตัวศึกษาต่อ
 7. ส่งการบ้าน/งานการเรียนให้อาจารย์ผู้สอน
 8. ตรวจสอบปฏิทินการศึกษา
 9. ตรวจสอบรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษา
 10. เพื่อชมภาพยนตร์
 11. เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ
 12. ตรวจสอบรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษาอื่นๆ
 13. Download เอกสารประกอบการสอนที่อาจารย์มอบหมาย
 14. เพื่อค้นหาและ Download หนังสือ e-book

12. ใครมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักวิทยบริการ

1. ตนเอง 2. เพื่อน
 3. รุ่นพี่ 4. อาจารย์ที่ปรึกษา
 5. อาจารย์ประจำวิชา 6. เจ้าหน้าที่ประจำสถานที่

13. ท่านเลือกใช้บริการเมื่อใด

1. เมื่อต้องการติดต่อสื่อสาร 2. เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล
 3. เมื่อต้องการส่งการบ้าน/งาน 4. เมื่อต้องการพิมพ์งาน
 5. เมื่อต้องการความบันเทิง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ

ข้อ	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ					
1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ					
2	ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์					
3	ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน					
4	อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน					
5	ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน					
	ด้านราคา	5	4	3	2	1
6	ไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี)					
7	ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ					
8	ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น					
9	ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น					
	ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	5	4	3	2	1
10	ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย					
11	มีสถานที่จอดรถ					
12	เวลาเปิด-ปิดศูนย์สะดวกต่อการใช้งาน					
13	ความเหมาะสมของอุณหภูมิ					
14	แสงสว่างเพียงพอ					
15	มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม					
16	การเดินทางไป-มาสะดวก					

ข้อ	ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการส่งเสริมการตลาด					
17	การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ					
18	คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่					
19	คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ฯ					
20	การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว					
21	การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย					
	ด้านกระบวนการ	5	4	3	2	1
22	ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่					
23	ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก					
24	ความสะดวกในการ Login ใช้งาน					
25	ความสะดวกในการจองการใช้งาน					
26	ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

*Cronbach's alpha

ดัชนีวัดความเที่ยงของครอนบาชมาจากการทดสอบเพียงครั้งเดียว จึงเรียกดัชนีเช่นนี้ว่า **ความคงเส้นคงวาภายใน (internal consistency)** สูตรของครอนบาชใช้ได้ทั้งข้อสอบแบบเลือกตอบ (คือมีคะแนนรายข้อเป็น 1 หรือ 0) และแบบวัดความคิดเห็น แบบวัดความรู้สึกรู้สึก หรือแบบวัดทางจิตวิทยา โดยทั่วไปที่มีคะแนนเต็มเท่ากัน เช่น มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดชนิดประมาณค่าจากค่าน้อยที่สุดถึงค่ามากที่สุด มาตรวัดแบบประมาณค่าที่พบเห็นได้บ่อยคือ แบบวัดชนิด 5 ระดับ โดยให้ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

ศบโชค วงษ์แสง

ประวัติการศึกษา

หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ (วท.บ.)
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ปีการศึกษา 2542

ประสบการณ์ทำงาน

รองผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ (กระทรวงพลังงาน)
ด้านอนุรักษ์พลังงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา
เจ้าหน้าที่ติดตามประเมินงบประมาณ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ใน
พระราชูปถัมภ์