

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของประชาคม มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ชื่อผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทรัตน์ กิ่งแสง

ปีที่วิจัย : 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งได้เลือกศึกษาบริการด้านต่างๆได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านโทรทัศน์วงจรปิด ด้านไอที และด้านโสตทัศนูปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 400 คน และอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ โดยแรกเป็นแบบสอบถามของนักศึกษาซึ่งมี 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาส่วนแบบที่สองเป็นแบบสอบถามสำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยแบบสอบถามทั้งสองแบบเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ใช้สถิติ พื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า 1) นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ด้านโทรทัศน์วงจรปิด และด้านไอทีอยู่ในระดับปานกลาง 2) อาจารย์มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน การให้บริการ ด้านไอที ด้านโทรทัศน์วงจรปิด และด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับปานกลาง 3) นักศึกษาที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการ ด้านโทรทัศน์วงจรปิด และด้านไอทีไม่แตกต่างกัน 4) นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่ามี ความแตกต่างกันด้านโทรทัศน์วงจรปิด และด้านไอที 5) นักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการ และด้านไอทีแตกต่างกัน แต่พบว่ามี ความแตกต่างกันด้านโทรทัศน์วงจรปิด 6) อาจารย์ที่สอนในคณะที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการให้บริการ ด้านโทรทัศน์วงจรปิด ด้านไอที และด้านโสตทัศนูปกรณ์ไม่ต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่