

รสสุคนธ์ คำสอน. (2556). **ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์วันทนี แซนภักดิ์, รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี และเป็นนักศึกษาาระดับปริญญาตรีภาคปกติ มีพฤติกรรมการใช้บริการโดยมีวัตถุประสงค์การใช้บริการ เพื่อยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ช่วงเวลาในการใช้บริการ 12.01-13.00 น. มีระยะเวลาในการเข้าใช้บริการมากกว่า 1 ชั่วโมง ความถี่ในการเข้าใช้บริการ 1-2 วัน/สัปดาห์ และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้น ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก 2) ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยรวม ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน และผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี โดยรวมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน 3) ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจต่อการบริการ ไม่แตกต่างกัน และ 4) ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี