

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासกรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासกรี แต่ละมหาวิทยาลัยใช้กลุ่มตัวอย่าง แห่งละ 200 คน รวมเป็น 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 และเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5

2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้บริการ เพื่อยืม/คืน ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 88 ช่วงเวลาในการใช้บริการ 12.01 - 13.00 น. จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีระยะเวลาในการเข้าใช้บริการมากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ 1 - 2 วัน/สัปดาห์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และวิธีการในการสืบค้นข้อมูลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้น จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้บริการ เพื่อยืม/คืน ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 76 ช่วงเวลาในการใช้บริการ 12.01 - 13.00 น. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีระยะเวลาในการเข้าใช้บริการมากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ 1 - 2 วัน/สัปดาห์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และวิธีการในการสืบค้นข้อมูลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้น จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5

3. ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการจัดการ องค์กร รองลงมา ด้านการนำหรือการสั่งการ และน้อยที่สุดในด้านการวางแผน และความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการจัด องค์กร รองลงมาคือ ด้านการวางแผน และน้อยที่สุด ด้านการควบคุม

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านบุคลากร และน้อยที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา และ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเทคโนโลยีทาง การศึกษา รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และน้อยที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

5. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการ องค์กร ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासกรี พบว่า

5.1 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยรวมสรุปได้ว่า 1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และประเภทผู้ให้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ไม่แตกต่างกัน และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

5.1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม แตกต่างกัน

5.1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และประเภทผู้ให้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน แตกต่างกัน

5.2 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासกรี โดยรวม และเป็นรายด้าน ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และประเภทผู้ให้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน

6. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासกรี พบว่า

6.1 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยรวมสรุปได้ว่า 1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และประเภทผู้ให้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม แตกต่างกัน

6.2 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासกรี โดยรวม สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ และประเภท

ผู้ให้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासுகกรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

6.2.1 ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासுகกรี ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และ ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ แตกต่างกัน

6.2.2 ผู้ให้บริการที่มีประเภทผู้ให้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासுகกรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ แตกต่างกัน

7. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासுகกรี จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า

7.1 ผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่มีวัตถุประสงค์การใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และวิธีการในการสืบค้นข้อมูล แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

7.2 ผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासுகกรี ที่มีวัตถุประสงค์การใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และวิธีการในการสืบค้นข้อมูล แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

8. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านบุคลากร จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासுகกรี พบว่า

8.1 ผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่มีวัตถุประสงค์การใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาในการเข้าใช้

บริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และวิธีการในการสืบค้นข้อมูล แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

8.2 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ที่มีวัตถุประสงค์การใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และวิธีการในการสืบค้นข้อมูล แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี วิธีการในการสืบค้นข้อมูล ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ แตกต่างกัน

9. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

9.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่า

9.1.1 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และ ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ในระดับต่ำ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านบุคลากร และ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

9.1.2 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดการองค์กร มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของ

เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ด้านการบริการ อยู่ในระดับต่ำ

9.2.3 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการนำหรือการสั่งการ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ อยู่ในระดับต่ำ

9.2.4 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ด้านบุคลากร อยู่ในระดับต่ำมาก มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ อยู่ในระดับต่ำ และ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรีด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ การบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้มีการบริหารจัดการในกรอบของ ปรัชญา พันธกิจ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และนโยบาย ภายใต้อำนาจโครงสร้างการบริหาร โดยมีเป้าประสงค์ในการบริหารงานเพื่อจัดหา และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริหารจัดการและบริการ ดังนั้นจึงมีการบริหารจัดการที่เป็นระบบเพื่อที่จะบรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ และเอกลักษณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารงานเป็น 2 ส่วนคือ ในส่วนของงานวิทยบริการ จะให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ทุกประเภท และ ในส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จะให้บริการสื่อ และอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ รวมทั้งบริการฝึกอบรม จากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

วีระพันธ์ คะหินทพงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการ ในด้านการวางแผนการบริการ ด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจูงใจมีความคิดเห็นในระดับมาก

2. ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี มีประเด็นยุทธศาสตร์ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ จึงทำให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนต์ คันตะ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มีความเห็นว่าสภาพการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้ปฏิบัติจริงโดยรวมในระดับมาก

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ให้ความสำคัญกับการให้บริการ โดยมีนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สร้างเครือข่ายการให้บริการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกับชุมชน ท้องถิ่น ขยายและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระพันธ์ คะหินทพงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ ด้านบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ตามวิทัศน์ที่กำหนดไว้ว่า “สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเน้นการให้บริการ สื่อสารสนเทศและระบบเครือข่าย ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มั่นคง ปลอดภัย โดยตอบสนองความ

ต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง” และมีประเด็นยุทธศาสตร์ว่าการบริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน ตอบสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน การวิจัย และความรู้ของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร รูปสวยดี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.1 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.1.1 ด้านการวางแผน ผู้บริหารควรมีการประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติงานให้พนักงานและผู้ให้บริการได้ทราบ โดยการติดประกาศไว้ที่บอร์ด เพื่อให้ทุกคนได้เห็นอย่างชัดเจน

1.1.2 ด้านการจัดการองค์กร บุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสถานที่ควรจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนชัดเจน และเป็นระเบียบ

1.2.3 ด้านการนำหรือการสั่งการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาควรจัดให้มีการติดต่อสื่อสารในภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสะดวกและรวดเร็ว

1.2.4 ด้านการควบคุม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ควรจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นจากผู้บริการ มีการเผยแพร่การรายงานการประเมินผลคุณภาพบริการให้ทุกคนได้ทราบ และนำข้อเสนอแนะจากผู้บริการไปปรับปรุง นอกจากนี้ควรมีการตรวจสอบข้อมูลเมื่อพบข้อผิดพลาดในฐานข้อมูล

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.2.1 ด้านการบริการ ควรลดขั้นตอนในการทำบัตรสมาชิก หรือควรใช้เทคโนโลยีในการทำบัตรสมาชิกเข้ามาช่วย เช่น สมาร์ทการ์ดที่ใช้ร่วมกับบัตรศึกษา

1.2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ควรมีจัดสรรจำนวนทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการ (หนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ปัญหาพิเศษ สิ่งพิมพ์รัฐบาล) ของผู้บริการ

1.2.3 ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บุคลากรมีการจัดฐานข้อมูลให้สืบค้นและค้นหาบนชั้นได้ง่าย

1.2.4 ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ควรมีจัดสรรสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอต่อความต้องการ (เครื่องคอมพิวเตอร์บริการอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์สืบค้น ฐานข้อมูลออนไลน์ คอมพิวเตอร์พิมพ์งาน คอมพิวเตอร์ บริการ VDO on Demand)

1.2.5 ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรที่เกี่ยวข้องควรตรวจเช็คป้ายบอกหมวดหมู่และเลขเรียกหนังสือให้มีความชัดเจนเสมอ และเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการภายในห้องสมุดควรมีคุณภาพ ถ่ายเอกสารได้ชัดเจน

1.2.6 ด้านอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้องควรจัดที่นั่งอ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ

1.2.7 ด้านบุคลากร บุคลากรที่ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการ

2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासูกกรี

2.1 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासูกกรี

2.1.1 ด้านการวางแผน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासูกกรี ควรมีการกำหนดนโยบายในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการอื่น ๆ เช่น สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย นโยบายรัฐบาล

2.1.2 ด้านการจัดการองค์กร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासูกกรีควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการระบบข้อมูล

2.1.3 ด้านการนำหรือการสั่งการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासูกกรีควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรักการให้บริการ และให้การบริการเป็นอย่างดี

2.1.4 ด้านการควบคุม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์वासูกกรี ควรมีการนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการไปปรับปรุง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี

1.2.1 ด้านการบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ควรจัดการให้บริการสืบค้นปัญหาพิเศษ วิจัย วิทยานิพนธ์ ให้สะดวกไม่ยุ่งยาก

1.2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ควรจัดหาหนังสือที่มีเนื้อหาหนังสือตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.2.3 ด้านวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ควรมีการจัดสรรจำนวนหนังสือพิมพ์ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.2.4 ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ควรมีการจัดสรรสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เพียงพอต่อความต้องการ (เครื่องคอมพิวเตอร์บริการอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์สืบค้น) ของผู้ให้บริการ

1.2.5 ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ควรมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารที่มีคุณภาพ ที่สามารถถ่ายเอกสารได้อย่างชัดเจน

1.2.6 ด้านอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ควรมีการจัดพื้นที่ให้บริการต่าง ๆ ในอาคารมีความเหมาะสม

1.2.7 ด้านบุคลากร บุคลากรที่ให้บริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ

2. ควรมีการศึกษาการกำหนดดัชนีบ่งชี้ที่ทำให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและเกิดความพึงพอใจสูงสุด