

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเว็บบนหน้าสารบาญวารสารภาษาอังกฤษ
ทาง E-mail ประจำปีการศึกษา 2558**

หลักการและเหตุผล

หน่วยบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของวารสารที่เป็นสื่อการศึกษา มีความทันสมัย มีการผลิตชื่อเรื่องใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเป็นสื่อที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการนำไปใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย แต่เนื่องจากห้องสมุดมีงบประมาณจำกัด ทำให้ไม่สามารถบอกรับวารสารได้เพียงพอต่อการขึ้นราคาของวารสารที่เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะวารสารภาษาต่างประเทศ ฉะนั้นเพื่อให้การดำเนินงานบริการวารสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับอย่างคุ้มค่ามากที่สุด และเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการใช้และการเข้าถึงสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีที่หลากหลายและแตกต่างกัน การนำส่งบริการสารสนเทศผ่านทาง E-mail จึงเป็นวิธีการหนึ่งในการให้บริการของห้องสมุดที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงวารสารได้อย่างรวดเร็วและประหยัดเวลา และสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้จำนวนมากผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วย อันส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้มีช่องทางในการรับข่าวสารทันสมัยสำหรับการเรียนการสอนและการวิจัย และเพิ่มศักยภาพระบบ E-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศให้ทันต่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย และลดการใช้กระดาษให้น้อยลง

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเว็บบนหน้าสารบาญวารสารภาษาอังกฤษทาง E-mail ของคณาจารย์ในสาขาวิชา/สำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2558 ในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ คณาจารย์แต่ละสาขาวิชา และสำนักที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2558 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนคณาจารย์แต่ละสาขาวิชา/สำนัก ที่เกี่ยวข้อง

สาขาวิชา/สำนัก	คน
1. ศึกษาศาสตร์	52
2. ศิลปศาสตร์	25
3. วิทยาการจัดการ	58
4. นิติศาสตร์	39
5. วิทยาศาสตร์สุขภาพ	29
6. เศรษฐศาสตร์	14
7. มนุษยนิเวศศาสตร์	18
8. รัฐศาสตร์	19
9. เกษตรศาสตร์และสหกรณ์	37
10. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	23

สาขาวิชา/สำนัก	คน
11. นิเทศศาสตร์	26
12. พยาบาลศาสตร์	16
13. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	27
14. สำนักทะเบียนและวัดผลการศึกษา	17
รวม	400

ที่มา: <http://www.stou.ac.th>

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์แต่ละสาขาวิชา และสำนักที่เกี่ยวข้องที่แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการเวียนหน้าสารบาญวารสารภาษาอังกฤษทาง E-mail ของสำนักบรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2558 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนคณาจารย์แต่ละสาขาวิชา/สำนัก ที่แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการเวียนหน้าสารบาญวารสารภาษาอังกฤษทาง E-mail

สาขาวิชา/สำนัก	คน
อาจารย์	
1. ศึกษาศาสตร์	25
2. ศิลปศาสตร์	21
3. วิทยาการจัดการ	20
4. นิติศาสตร์	3
5. วิทยาศาสตร์สุขภาพ	14
6. เศรษฐศาสตร์	-
7. มนุษยนิเวศศาสตร์	16
8. รัฐศาสตร์	17
9. เกษตรศาสตร์และสหกรณ์	11
10. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20
11. นิเทศศาสตร์	24
12. พยาบาลศาสตร์	6
13. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	22
14. สำนักทะเบียนและวัดผลการศึกษา	12
บุคลากรสายสนับสนุน	
15. บุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา	5
16. บุคลากรสำนักทะเบียนและวัดผล	7
รวม	223

ข้อมูล ณ 18 สิงหาคม 2559

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสอบถามความพึงพอใจในการปรับกระบวนการให้บริการเว็บบอร์ดข่าวสารภาษาต่างประเทศทาง E-mail จำนวน 1 ฉบับ โดยใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงรายการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเว็บบอร์ดข่าวสารภาษาต่างประเทศทาง E-mail

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวกในการรับ-ส่งบริการทาง E-mail					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการทาง E-mail					
3. การเข้าถึงเนื้อหาข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงได้ง่าย					
4. เนื้อหาที่เชื่อมโยงให้บริการในสาขาวิชาที่เพียงพอและมีประโยชน์					
5. การให้บริการทาง E-mail เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ					
6. อื่นๆ (ระบุ).....					

ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำแฟ้มข้อมูลและจำแนกผู้ใช้บริการที่แจ้งความประสงค์ตามสาขาวิชา/สำนัก มิถุนายน 59
2. รวบรวม URL ของวารสารที่มีเนื้อหาฉบับอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับฉบับพิมพ์ มิถุนายน 59
3. ส่งข่าวสารภาษาต่างประเทศพร้อม link URL ทาง E-mail ให้ผู้ใช้บริการ กรกฎาคม - สิงหาคม 59
4. ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจในการปรับกระบวนการให้บริการเว็บบอร์ดข่าวสารภาษาต่างประเทศทาง E-mail สิงหาคม - กลางกันยายน 59
5. วิเคราะห์ข้อมูล กลางกันยายน 59

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเว็บบอร์ดภาษาอังกฤษทาง E-mail มี 38 คน
2. ภาพรวมผู้รับบริการเว็บบอร์ดภาษาอังกฤษทาง E-mail มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.29
3. เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจในการให้บริการเว็บบอร์ดภาษาอังกฤษทาง E-mail รายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน ดังตารางที่ปรากฏ

รายการ (n=38)	\bar{X}	SD
1.ความสะดวกในการรับ-ส่งบริการทาง E-mail	4.55	0.60
2.ความรวดเร็วในการให้บริการทาง E-mail	4.55	0.55
3.การเข้าถึงเนื้อหาวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงได้ง่าย	4.21	0.74
4.เนื้อหาที่เชื่อมโยงให้บริการในสาขาวิชาที่มีเพียงพอและมีประโยชน์	3.87	0.81
5.การให้บริการทาง E-mail เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ	4.29	0.65
รวม	4.29	0.67

โดยผู้รับบริการเว็บบอร์ดภาษาอังกฤษทาง E-mail มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสะดวกในการรับ-ส่งบริการทาง E-mail และด้านความรวดเร็วในการให้บริการทาง E-mail ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.55