

รายงานผลแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
ประจำเดือนมกราคม - ธันวาคม 2565

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 500 คน

ตอนที่ 1 : สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ชาย	247	49.40
หญิง	253	50.60
รวม	500	100.00
1.2 สถานภาพ	จำนวน/คน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	434	86.80
นักศึกษาระดับมหาบัณฑิต	21	4.20
บุคลากรสายวิชาการ	35	7.00
บุคลากรสายปฏิบัติการ	8	1.60
บุคคลภายนอก	2	0.40
รวม	500	100.00
1.3 ชั้นปี	จำนวน/คน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	242	48.40
ชั้นปีที่ 2	88	17.60
ชั้นปีที่ 3	48	9.60
ชั้นปีที่ 4	65	13.00
ชั้นปีที่ 5	12	2.40
ไม่ใช่นักศึกษา	45	9.00
รวม	500	100.00

1.4 สังกัด	จำนวน/คน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	144	28.90
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี	97	19.40
คณะพยาบาลศาสตร์	47	9.40
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	92	18.40
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	71	14.20
วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	30	6.00
สถาบันภาษาและวัฒนธรรม	7	1.40
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	0.60
สำนักงานอธิการบดี	2	0.40
สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ	5	1.00
อื่นๆ	2	0.40
รวม	500	100.00

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยการเก็บแบบสอบถามระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม 2565 จำนวน 500 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40 เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 434 คน คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 ส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 รองลงมาคือ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี จำนวน 97 คิดเป็นร้อยละ 19.40 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวน 71 คิดเป็นร้อยละ 14.20 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 47 คิดเป็นร้อยละ 9.40 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การเข้าใช้บริการห้องสมุด

2.1 ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ลำดับ	ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	ทุกวัน	161	32.20
2	น้อยกว่า 15 ครั้งต่อเดือน	167	33.40
3	มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน	140	28.00
4	ไม่เคยเข้าใช้บริการ	32	6.40
รวม		500	100.00

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่น้อยกว่า 15 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 30.26 รองลงมา คือ เข้าใช้ทุกวัน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 เข้าใช้มากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และไม่เคยเข้าใช้บริการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40

2.2 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุด

ลำดับ	ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุด	จำนวน/ คน	ร้อยละ
1	เช้า	175	35.00
2	บ่าย	200	40.00
3	เช้า - บ่าย	125	25.00
รวม		500	100.00

ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงบ่าย มากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือเข้าใช้บริการในช่วงเช้า จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และมีผู้เข้าใช้บริการทั้งเช้าและบ่ายรวมจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

2.3 ระยะเวลาที่ใช้บริการห้องสมุด

ลำดับ	ระยะเวลาที่ใช้บริการห้องสมุด	จำนวน/ คน	ร้อยละ
1	มากกว่า 3 ชั่วโมง	164	32.80
2	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	135	27.00
3	1 - 3 ชั่วโมง	201	40.20
รวม		500	100.00

ระยะเวลาที่ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา 1-3 ชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 รองลงมาคือเข้าใช้มากกว่า 3 ชั่วโมง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 และระยะเวลาที่ใช้บริการห้องสมุดน้อยสุด คือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

2.4 โดยส่วนมากท่านเข้าใช้บริการที่ชั้นใดของห้องสมุด

ลำดับ	โดยส่วนมากท่านเข้าใช้บริการที่ชั้นใดของห้องสมุด	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	ชั้นที่ 1	214	42.80
2	ชั้นที่ 2	162	32.40
3	ชั้นที่ 3	122	24.40
4	ชั้นที่ 5	3	0.40
รวม		501	100.00

การเข้าใช้บริการที่ชั้นใดของห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการบริเวณชั้น 1 มากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาคือชั้น 2 จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 ชั้น 3 จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 และชั้น 5 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

2.5 วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการห้องสมุด	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	ชมภาพยนตร์/สื่อโฮตฯ	5	0.83
2	ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	32	5.28
3	ใช้ห้องประชุมกลุ่มย่อย	18	2.97
4	ทำการบ้าน/ศึกษาค้นคว้า	158	26.07
5	พักผ่อนหย่อนใจ	99	16.34
6	ยืม - คืนทรัพยากรฯ	215	35.38
8	อ่านหนังสือ / วารสาร	79	13.04
รวม		606	100.00

วัตถุประสงค์ของมาใช้บริการห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ ยืม คืนทรัพยากร มากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 35.38 รองลงมา คือ ทำการบ้าน/ศึกษาค้นคว้า จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 26.07 พักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 16.34 อ่านหนังสือ/วารสาร จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 และน้อยที่สุด ชมภาพยนตร์/สื่อโฮตฯ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด

3.1 ด้านทรัพยากรและการเข้าถึงทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้

ที่	ด้านทรัพยากรและการเข้าถึงทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ระบบสืบค้นข้อมูล Web Opac ช่วยในการเข้าถึงข้อมูลห้องสมุดทรัพยากรห้องสมุดได้ง่ายขึ้น	97	134	265	2	2	500	3.64	0.81	มาก
2	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่ตรงตามความต้องการ	85	130	279	6		500	3.59	0.78	มาก
3	คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดมีเพียงพอกับความต้องการ	78	132	266	20	4	500	3.52	0.83	มาก
4	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงตามความต้องการ	90	126	265	19		500	3.57	0.82	มาก
5	เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามที่ต้องการ	96	98	284	22		500	3.54	0.85	มาก
รวม								3.57	0.82	มาก

จากตารางความพึงพอใจด้านทรัพยากรและการเข้าถึงทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือด้านระบบสืบค้นข้อมูล Web Opac ช่วยในการเข้าถึงข้อมูลห้องสมุดทรัพยากรห้องสมุดได้ง่ายขึ้น ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.81) ระดับรองลงมา คือ ด้านห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.78) ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.82) เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.85) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดมีเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

3.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีที่นั่งที่มีที่พักสายตา ต้นไม้สีเขียวให้ได้ผ่อนคลาย	110	134	254	2		500	3.70	0.81	มาก
2	ห้องค้นคว้าส่วนบุคคลเพียงพอต่อความต้องการ	103	122	271	4		500	3.65	0.81	มาก
3	ที่นั่งอ่านแบบกลุ่มและที่นั่งอ่านทั่วไปเพียงพอต่อความต้องการ	108	129	258	5		500	3.68	0.82	มาก
4	จุดให้บริการปลั๊กไฟเพียงพอต่อความต้องการ	95	124	265	16		500	3.60	0.83	มาก
5	สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน	96	98	284	22		500	3.54	0.85	มาก
รวม								3.68	0.81	มาก

จากตารางความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีที่นั่งที่มีที่พักสายตา ต้นไม้สีเขียวให้ได้ผ่อนคลาย ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.81) ระดับรองลงมา คือ ด้านที่นั่งอ่านแบบกลุ่มและที่นั่งอ่านทั่วไปเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.82) ห้องค้นคว้าส่วนบุคคลเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.81) จุดให้บริการปลั๊กไฟเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.83) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

3.3 ด้านสถานที่

ที่	ด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ความเป็นระเบียบ และความสะดวกภายในห้องสมุด	105	141	254			500	3.70	0.79	มาก
2	อุณหภูมิห้องมีความเหมาะสม	91	144	265			500	3.65	0.77	มาก
3	แสงสว่างเพียงพอ	78	144	270	8		500	3.58	0.77	มาก
4	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	104	126	270			500	3.67	0.80	มาก
5	ความปลอดภัยในการใช้ลิฟท์	94	98	296	12		500	3.55	0.82	มาก
รวม								3.63	0.79	มาก

จากตารางความพึงพอใจด้านสถานที่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นระเบียบ และความสะอาดภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.79) ระดับรองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.80) อุณหภูมิห้องมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.77) แสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.77) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความปลอดภัยในการใช้ลิฟท์ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

3.4 ด้านบริการ

ที่	ด้านบริการ	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	บริการออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	109	145	246			500	3.73	0.80	มาก
2	มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีความเหมาะสม	155	142	203			500	3.90	0.84	มาก
3	การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	116	145	239			500	3.75	0.81	มาก
4	ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	87	245	168			500	3.84	0.70	มาก
5	บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ	84	188	224	4		500	3.70	0.75	มาก
รวม								3.81	0.78	มาก

จากตารางความพึงพอใจด้านบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.84) ระดับรองลงมา คือ ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.70) การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.81) บริการออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.80) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

3.5 ด้านผู้ให้บริการ

ที่	ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	90	143	267			500	3.65	0.77	มาก
2	บุคลากรกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	75	188	235	2		500	3.67	0.73	มาก
3	บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และแนะนำการให้บริการได้ถูกต้องและชัดเจน	95	128	245	32		500	3.57	0.87	มาก
4	บุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	118	170	210		2	500	3.80	0.81	มาก
5	บุคลากรให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการอย่างรวดเร็ว	84	138	266	12		500	3.59	0.79	มาก
รวม								3.66	0.79	มาก

จากตารางความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านบุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.81) ระดับรองลงมา คือ ด้านบุคลากรกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.73) บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.77) บุคลากรให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.79) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และแนะนำการให้บริการได้ถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

3.6 ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์

ที่	ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจน เพียงพอ	94	114	258	34		500	3.54	0.87	มาก
2	การสื่อสารหลากหลายช่องทาง เช่น Website E-mail Facebook และ Line	88	155	237	20		500	3.62	0.82	มาก
3	แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวัน - เวลาในการให้บริการ	95	162	224	19		500	3.67	0.82	มาก
4	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	75	164	239	22		500	3.58	0.79	มาก
5	มีแผนผังพื้นที่การให้บริการในแต่ละชั้น	86	114	236	64		500	3.44	0.92	ปานกลาง
รวม								3.51	0.86	มาก

จากตารางความพึงพอใจด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.51, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวัน - เวลาในการให้บริการ (\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.82) ระดับรองลงมา คือ ด้านการสื่อสารหลากหลายช่องทาง เช่น website e-mail Facebook และ Line (\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.82) ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ (\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.79) เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจน เพียงพอ (\bar{X} = 3.54, S.D. = 0.87) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านมีแผนผังพื้นที่การให้บริการในแต่ละชั้น (\bar{X} = 3.44, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การเข้าใช้บริการด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

4.1 ความถี่ในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ลำดับ	ความถี่ในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	น้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	111	22.20
2	3-10 ครั้งต่อสัปดาห์	168	33.60
3	มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์	207	41.40
4	ไม่เคยเข้าใช้บริการ	14	2.80
รวม		500	100.00

จากตารางความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบว่า ความถี่มากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ มากที่สุด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมา คือ 3-10 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ความถี่ในการเข้าใช้บริการน้อยสุด คือ ไม่เคยเข้าใช้บริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

4.2 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ลำดับ	ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	เช้า	110	22.00
2	บ่าย	170	34.00
3	เช้า - บ่าย	220	44.00
รวม		500	100.00

จากตารางช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ พบว่า ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ มากที่สุด คือ เช้า - บ่าย จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ เข้าใช้บริการในช่วงบ่าย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และช่วงเวลาที่เข้าบริการน้อยที่สุด คือ ช่วงเช้า จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

4.3 วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ลำดับ	วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	การประชุม / สัมมนา	48	9.60
2	การฝึกอบรม	172	34.40
3	การเรียนการสอน	280	56.00
รวม		500	100.00

วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้ห้องสมุดคอมพิวเตอร์ มากที่สุด การเรียนการสอน จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือ การฝึกอบรม จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 และประชุม/ สัมมนา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 ตามลำดับ

4.4 สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

ลำดับ	สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา (สธ)	102	16.04
2	อาคารพัชรกิติยาภา	94	14.78
3	อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550	104	16.35
4	อาคาร 5 เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 12 สิงหาคม 2555	72	11.32
5	อาคารจุฬาภรณ์ ณ วลัยลักษณ์	40	6.29
6	อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ	63	9.91
7	อาคารบรรณราชนครินทร์	54	8.49
8	พื้นที่จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย	107	16.82
รวม		636	100.00

สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้มากที่สุดที่พื้นที่จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 16.82 รองลงมา คือ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 16.35 และอาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา(สธ) จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 16.04 อาคารพัชรกิติยาภา จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 14.78 อาคาร 5 เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 12 สิงหาคม 2555 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 9.91 และอาคารบรรณราชนครินทร์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 8.49 ตามลำดับ

4.5 ระยะเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	ระยะเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	น้อยกว่า 3 ชั่วโมงต่อวัน	80	16.00
2	3 - 5 ชั่วโมงต่อวัน	77	15.40
3	6 - 10 ชั่วโมงต่อวัน	233	46.60
4	มากกว่า 10 ชั่วโมงต่อวัน	110	22.00
รวม		500	100.00

ระยะเวลาการให้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่ใช้ คือ 6- 10 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 รองลงมาคือ มากกว่า 10 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 110 คิดเป็นร้อยละ 22.00 น้อยกว่า 3 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระยะเวลา 3-5 ชั่วโมงต่อวัน น้อยที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ตามลำดับ

4.6 วัตถุประสงค์การเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	วัตถุประสงค์การเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	สืบค้นข้อมูลเพื่อการเรียนการสอน	188	31.28
2	การเรียนการสอนออนไลน์	145	24.13
3	สื่อมัลติมีเดีย	138	22.96
4	บันเทิง (ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์)	130	21.63
รวม		601	100.00

วัตถุประสงค์การเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่วัตถุประสงค์การเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ สืบค้นข้อมูลเพื่อการเรียนการสอน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 31.28 รองลงมา คือ การเรียนการสอนออนไลน์ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 24.13 สื่อมัลติมีเดีย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 22.96 และน้อยสุด คือ เข้าใช้บริการบันเทิง (ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์) จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 21.63 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

5.1 ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ที่	ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ							N	\bar{X}	S.D.	แปลความ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
1	อุปกรณ์ที่จัดไว้ให้บริการมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน	95	186	195	24			500	3.70	0.83	มาก	
2	อุปกรณ์ที่จัดไว้ให้บริการอยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน	82	201	172	45			500	3.64	0.86	มาก	
3	ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	92	128	259	21			500	3.58	0.83	มาก	
4	คอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการ	77	132	284	7			500	3.56	0.76	มาก	
รวม									3.59	0.82	มาก	

จากตารางความพึงพอใจด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์ที่จัดไว้ให้บริการมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.83) ระดับรองลงมา คือ อุปกรณ์ที่จัดไว้ให้บริการอยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.86) ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.83) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

5.2 ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

ที่	ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัย	97	117	268	18		500	3.59	0.84	มาก
2	การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัย และเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	94	118	274	14		500	3.58	0.82	มาก
3	ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	94	130	270	6		500	3.62	0.80	มาก
4	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	85	132	266	17		500	3.57	0.81	มาก
รวม								3.59	0.81	มาก

จากตารางความพึงพอใจด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.80) ระดับรองลงมา คือ ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.84) การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัย และเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.82) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

5.3 ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ที่	ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	86	148	201	65		500	3.51	0.92	มาก
2	ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	82	140	236	42		500	3.52	0.86	มาก
3	ความมีเสถียรภาพของระบบฯ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างต่อเนื่อง	95	124	270	11		500	3.61	0.81	มาก
4	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	77	130	265	28		500	3.51	0.82	มาก
รวม								3.55	0.83	มาก

จากตารางความพึงพอใจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความมีเสถียรภาพของระบบฯ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.81) ระดับรองลงมา คือ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.86) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.82) และความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

5.4 ด้านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ด้านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	79	128	269	22	2	500	3.52	0.82	มาก
2	เว็บไซต์มีความสวยงาม ทันสมัย ชัดเจนและถูกต้อง	85	135	259	21		500	3.57	0.82	มาก
3	ความสะดวกต่อการใช้งาน และความเร็วในการแสดงผล	88	128	277	7		500	3.59	0.79	มาก
4	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในเว็บมีความเหมาะสมและน่าสนใจ	80	145	275			500	3.61	0.75	มาก
5	มีการจัดหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหา	85	134	265	16		500	3.58	0.81	มาก
รวม								3.59	0.79	มาก

จากตารางความพึงพอใจด้านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในเว็บมีความเหมาะสมและน่าสนใจ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.75) ระดับรองลงมา คือ ความสะดวกต่อการใช้งาน และความรวดเร็วในการแสดงผล ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.79) มีการจัดหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหา ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.81) เว็บไซต์มีความสวยงาม ทันสมัย ชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.82) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

5.5 ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ที่	ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	การบริการ และดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	118	98	266	18		500	3.63	0.88	มาก
2	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว	145	118	237			500	3.82	0.85	มาก
3	มีเอกสารหรือระเบียบข้อปฏิบัติแนะนำการให้บริการที่ชัดเจน	109	101	260	30		500	3.58	0.89	มาก
4	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	121	102	274	3		500	3.68	0.84	มาก
รวม								3.69	0.86	มาก

จากตารางความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.85) ระดับรองลงมา คือ ด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.84) ด้านบริการ และดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.88) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านมีเอกสารหรือระเบียบข้อปฏิบัติแนะนำการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แยกเป็นรายด้าน

ที่	ภาพรวมความพึงพอใจ แยกเป็นรายด้าน	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ด้านบริการ	3.81	0.78	มาก
2	ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	3.69	0.86	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.68	0.81	มาก
4	ด้านผู้ให้บริการ	3.66	0.79	มาก
5	ด้านสถานที่	3.63	0.79	มาก
6	ด้านการเข้าใช้งานเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.59	0.79	มาก
7	ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	3.59	0.81	มาก
8	ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.59	0.82	มาก
9	ด้านทรัพยากรและการเข้าถึงทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้	3.57	0.82	มาก
10	ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.55	0.83	มาก
11	ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์	3.51	0.86	มาก
รวม		3.62	0.81	มาก

จากตารางภาพรวมความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านบริการ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.78) ระดับรองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.86) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.86)

ข้อเสนอแนะการใช้บริการห้องสมุด

1. อยากให้มีการวางต้นไม้ตรงบริเวณเสาเพื่อเกิดความสดชื่นมากยิ่งขึ้นและเป็นที่ย่อยพิษอากาศเวลาอ่านหนังสือนานๆ
2. E-journal ควรมีเพิ่ม

ต้องการให้ห้องสมุด พัฒนาและปรับปรุงด้านใด

1. ขยายเวลาเปิดถึง 3-4 ทุ่ม
2. เพิ่มเติมฐานข้อมูลทางการพยาบาล

ต้องการให้งานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย พัฒนาและปรับปรุงด้านใด

กระจายสัญญาณบริเวณห้องเรียน และแต่ละตึกให้สัญญาณเข้าถึงง่ายและรองรับมากขึ้น