



## สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏกำแพงเพชร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1. เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	16	20.51%
หญิง	60	76.92%
2. สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1	7	8.97%
นักศึกษา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 2	14	17.95%
นักศึกษา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3	10	12.82%
นักศึกษา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 4	13	16.67%
นักศึกษา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 5	3	3.85%
นักศึกษา ภาคพิเศษ กศ.บป.	1	1.28%
นักศึกษา ภาคพิเศษ ป.วิชาชีพครู	0	0.00%
นักศึกษา ภาคพิเศษ ปริญญาโท	0	0.00%
นักศึกษา ภาคพิเศษ ปริญญาเอก	0	0.00%
อาจารย์	13	16.67%
บุคลากร/เจ้าหน้าที่	12	15.38%
บุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า	5	6.41%
3. คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	28	35.90%
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	26	33.33%
คณะวิทยาการจัดการ	5	6.41%
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	6.41%
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1	1.28%
คณะพยาบาล	0	0.00%
บัณฑิตศึกษา	0	0.00%
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	3	3.85%
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	6.41%
สำนักศิลปและวัฒนธรรม	0	0.00%
สำนักงานอธิการบดี	1	1.28%
สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน	0	0.00%
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	0	0.00%
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	1	1.28%
สถาบันวิจัยและพัฒนา	0	0.00%



### สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย	จำนวน	ค่าร้อยละ
1 - 2 วัน/สัปดาห์	45	57.69%
3 - 4 วัน/สัปดาห์	20	25.64%
5 - 6 วัน/สัปดาห์	7	8.97%
ทุกวัน	6	7.69%
5. โดยปกติท่านใช้บริการในช่วงเวลาใด	จำนวน	ค่าร้อยละ
ก่อนเวลาเข้าเรียน	2	2.56%
เมื่อมีเวลาว่าง	36	46.15%
เข้าใช้ทุกวันที่มาเรียน	5	6.41%
เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง	26	33.33%
อื่นๆ	9	11.54%
6. เหตุผลของการใช้บริการของท่าน	จำนวน	ค่าร้อยละ
เพื่อใช้บริการยืม/คืนทรัพยากรสารสนเทศ	24	30.77%
เพื่ออ่านหนังสือ	4	5.13%
เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร	2	2.56%
เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์	11	14.10%
เพื่อใช้อ้างอิงและสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก	1	1.28%
เพื่อศึกษาค้นหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม	9	11.54%
เพื่อใช้เป็นที่ยังงาน เขียนรายงาน ทำงานกลุ่ม	12	15.38%
เพื่อใช้บริการอื่นๆ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	1	1.28%
เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ	0	0.00%
เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	6	7.69%
เพื่อใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	1	1.28%
เพื่อใช้บริการห้องปฏิบัติการทางภาษา	0	0.00%
อื่นๆ	7	8.97%

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รายการ	ระดับแบบสอบถาม n=78					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
<b>1. ห้องสมุด</b>						
<b>1.1 ด้านทรัพยากร</b>						
1) ความเพียงพอของหนังสือ	2	8	29	23	16	3.5513
2) ความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร	2	11	26	24	15	3.5000



### สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รายการ	ระดับแบบสอบถาม n=78					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
3) ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนวัสดุ	3	6	29	23	17	3.5769
4) ความเพียงพอของสื่ออิเล็กทรอนิกส์, ฐานข้อมูล	1	8	22	26	20	3.6795
5) ความทันสมัยของหนังสือ	1	12	26	24	15	3.5128
6) ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ วารสาร / นิตยสาร	1	7	27	25	18	3.6667
7) ความทันสมัยของสื่อโสตทัศนวัสดุ	2	4	31	28	13	3.5897
8) ความทันสมัยของสื่ออิเล็กทรอนิกส์, ฐานข้อมูล	0	6	28	21	22	3.7179
<b>1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1) ระเบียบในการใช้สำนักวิทยบริการฯ มีความเหมาะสม	1	3	19	31	24	3.9487
2) ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	0	4	23	27	24	3.9103
3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ	1	4	19	27	27	3.9615
4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	1	4	21	31	21	3.8590
5) เวลาเปิด-ปิดสำนักวิทยบริการเป็นไปตามที่กำหนด	1	3	17	31	25	3.9359
6) จุดให้บริการยืม-คืนอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	0	6	19	31	20	3.7564
<b>1.3 ด้านบุคลากร</b>						
1) มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ	1	4	16	34	22	3.8846
2) ให้คำแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติและวิธีการค้นคว้าสารสนเทศ	2	4	22	27	23	3.8333
3) ให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ	2	6	21	28	21	3.7692
4) รับฟังปัญหาในการใช้บริการและพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหา	3	4	26	28	17	3.6667
5) ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์	1	5	22	30	19	3.7436
6) สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที	0	8	23	32	15	3.6923
<b>1.4 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1) มีพื้นที่กว้างขวางและมีการจัดที่นั่งอ่านได้อย่างเหมาะสม	1	3	17	25	32	4.0769
2) มีความเงียบสงบ เหมาะแก่การศึกษาค้นคว้า	1	5	17	24	31	4.0128
3) การจัดบรรยากาศภายในมีแสงสว่างเพียงพอ โลงสบายตา	0	4	16	26	31	4.0385
4) การจัดบรรยากาศภายในมีอุณหภูมิเย็น เหมาะแก่การศึกษาค้นคว้า	1	4	18	27	28	3.9872
5) การจัดสถานที่การให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย	0	4	16	28	30	4.0769
6) จุดให้บริการยืม-คืนอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	1	5	15	29	27	3.9359
7) จุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	0	4	19	32	23	3.9487
8) จุดให้บริการนำดีมอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ	2	5	22	26	22	3.7436
9) ห้องนำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด	0	6	13	34	25	4.0000
<b>1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์</b>						



### สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏกำแพงเพชร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รายการ	ระดับแบบสอบถาม n=78					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
1) มีเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	0	4	18	31	25	3.9872
2) เอกสารแนะนำสำนักฯ แนะนำการให้บริการมีครบถ้วน ชัดเจน	1	3	23	31	19	3.7821
3) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม การฝึกอบรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	1	8	20	28	21	3.7692
4) จดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	0	8	18	30	21	3.7821
5) มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง	1	4	21	29	23	3.8846
6) มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการให้บริการต่างๆ	0	5	19	32	20	3.7821
<b>2. ศูนย์คอมพิวเตอร์ (IT)/เครือข่ายอินเทอร์เน็ต</b>						
<b>2.1 ด้านทรัพยากร</b>						
1) ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	1	8	18	27	24	3.8333
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	0	7	18	31	22	3.8718
3) ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	1	6	19	27	25	3.8846
4) ความเพียงพอของห้องประชุม	1	5	19	33	20	3.8462
5) ประสิทธิภาพความเร็วของระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	1	8	24	24	21	3.7179
<b>2.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1) ระเบียบในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	1	4	20	30	23	3.8974
2) ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	1	6	19	33	19	3.8077
3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ	0	5	22	29	22	3.8718
4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	1	3	20	30	24	3.9359
5) เวลาเปิด-ปิด ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นไปตามที่กำหนดไว้	0	3	19	33	23	3.9744
<b>2.3 ด้านบุคลากร</b>						
1) มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ	1	4	16	33	24	3.9615
2) ให้คำแนะนำระเบียบและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	0	8	17	28	25	3.8974
3) ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับระบบเครือข่าย	1	3	20	31	23	3.9231
4) ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์	0	4	15	38	20	3.9103
5) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	1	4	17	31	24	3.8974
<b>2.4 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1) การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	0	4	17	37	19	3.8718
2) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีแสงสว่างเพียงพอ โលงสบายตา	1	5	16	37	19	3.8718
3) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม	0	5	15	33	25	4.0000
4) การจัดสถานที่การให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย	0	6	16	29	26	3.9231
5) จุดให้บริการนำดีมีอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ	0	4	17	37	20	3.9359



### สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รายการ	ระดับแบบสอบถาม n=78					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
6) ห้องนำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด	0	6	16	34	22	3.9231
<b>2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์</b>						
1) เว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	0	2	19	29	27	4.0000
2) มีเอกสารแนะนำศูนย์คอมพิวเตอร์ ครบถ้วน ชัดเจน	0	5	18	31	24	3.9487
3) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ อย่างสม่ำเสมอ	0	3	22	29	24	3.9487
4) มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง	0	5	19	32	22	3.9103
5) มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ	0	2	24	29	23	3.9359
<b>3. ศูนย์ภาษา</b>						
<b>3.1 ด้านทรัพยากร</b>						
1) ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการทางภาษา	0	6	19	31	22	3.8846
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา	0	4	23	29	21	3.8205
3) ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์	0	4	19	31	22	3.8333
4) ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดศูนย์ภาษา	0	5	20	30	21	3.7821
5) ความเพียงพอของห้องประชุม ห้องฝึกอบรมทางภาษา	0	3	23	27	22	3.7564
<b>3.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1) ระเบียบในการเข้าใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม	0	4	21	33	19	3.8205
2) มีแบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา	0	5	21	33	18	3.7821
3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ	0	3	22	31	21	3.8590
4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	0	6	17	31	23	3.8718
5) เวลาเปิด-ปิด ห้องปฏิบัติการทางภาษาเป็นไปตามที่กำหนดไว้	0	7	16	31	22	3.7949
<b>3.3 ด้านบุคลากร</b>						
1) มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ	0	3	17	36	21	3.9231
2) ให้คำแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา	0	4	19	31	23	3.8974
3) ให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ	0	5	16	31	25	3.9359
4) บุคลากรที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ	0	4	15	36	22	3.9359
5) ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์	0	2	13	35	26	4.0128
6) สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที	1	3	17	36	20	3.8718
<b>3.4 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1) จัดพื้นที่ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม	0	3	18	36	21	3.9615
2) ห้องปฏิบัติการทางภาษามีแสงสว่างเพียงพอ โលงสบายตา	0	3	15	44	16	3.9359



### สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏกำแพงเพชร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รายการ	ระดับแบบสอบถาม n=78					ค่าเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	
3) ห้องปฏิบัติการทางภาษามีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม	0	5	19	35	17	3.7436
4) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	0	4	19	33	20	3.8077
5) มีบริการจุดน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ	0	5	20	34	18	3.7949
6) ห้องนำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด	0	5	19	33	21	3.8974
<b>3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์</b>						
1) เว็บไซต์ของศูนย์ภาษา เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	1	5	16	33	23	3.9231
2) มีเอกสารแนะนำศูนย์ภาษา ครบถ้วน ชัดเจน	0	4	17	37	18	3.8077
3) จดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	1	6	18	33	19	3.7692
4) การประชาสัมพันธ์ของศูนย์ภาษามีหลากหลาย ช่องทาง	0	6	20	30	21	3.8077
5) มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ	0	4	20	32	19	3.7308

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) -
- 2) -
- 3) -
- 4) อยากให้ขยายเวลาการใช้ห้องสมุดเพิ่มเป็น 8 โมงเช้า ถึง 5 ทุ่มค่ะ ขอขอบคุณค่ะ
- 5) ควรเปิดให้ถึงดึกๆ
- 6) ขยายเวลาเปิดให้บริการมากกว่านี้ เพิ่มเป็นสัก 20:00

งานบริการสารสนเทศ  
2020-11-24 14:01:49