

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานผลความพึงพอใจ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2558

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2558 ครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ สถานภาพ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 1-5

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	129	36.86
หญิง	221	63.14
รวม	350	100

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.14 มากกว่าเพศชายซึ่งมีเพียงร้อยละ 36.86

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	33	9.43
นักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติ	211	60.29
นักศึกษาปริญญาตรี ภาค กศ.พป.	35	10
นักศึกษาปริญญาโท	12	3.43
นักเรียนโรงเรียนสาธิต	29	8.29
บุคลากรสายสนับสนุน	16	4.57
บุคคลภายนอก	14	4
รวม	350	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติ มากที่สุด ร้อยละ 60.29 รองลงมาคือสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ภาค กศ.พป. ร้อยละ 10 เป็นอาจารย์ ร้อยละ 9.43 เป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิต ร้อยละ 8.29 เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 4.57 เป็นบุคคลภายนอก ร้อยละ 4 และนักศึกษาปริญญาโท น้อยที่สุด ร้อยละ 3.43

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 วัน/สัปดาห์	57	16.29
3-4 วัน/สัปดาห์	98	28
5-6 วัน/สัปดาห์	33	9.43
ทุกวัน	23	6.57
ไม่แน่นอน	139	39.71
รวม	350	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนครั้งไม่แน่นอน มากที่สุด ร้อยละ 39.71 รองลงมาคือเข้าใช้ 3-4 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 28 เข้าใช้ 1-2 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 16.29 เข้าใช้ 5-6 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 9.43 และเข้าใช้ทุกวัน ร้อยละ 6.57

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนเวลาเข้าสอน/เข้าเรียน	47	7.98
เมื่อมีเวลาว่าง	237	40.24
เข้าใช้ทุกวันที่มาทำงาน/มาเรียน	65	11.04
เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง	153	25.98
ช่วงก่อนและระหว่างการสอบประจำภาคเรียน	57	9.68
ช่วงหลังการสอบประจำภาคเรียน	30	5.09
รวม	589	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 4 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการมากที่สุด คือ เมื่อมีเวลาว่าง ร้อยละ 40.24 รองลงมาคือ เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ร้อยละ 25.98 เข้าใช้ทุกวันที่มาทำงาน/มาเรียน ร้อยละ 11.04 ช่วงก่อนและระหว่างการสอบประจำภาคเรียน ร้อยละ 9.68 ก่อนเวลาเข้าสอน/เข้าเรียน ร้อยละ 7.98 และช่วงหลังการสอบประจำภาคเรียน ร้อยละ 5.09

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ

จุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	163	13.86
เพื่ออ่านหนังสือ	191	16.24
เพื่ออ่านวารสาร	85	7.23
เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์	90	7.65
เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์	115	9.78
เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ	107	9.10
เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก	62	5.27
เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม	113	9.61
เพื่อใช้เป็นที่ทำกรบ้าน/ทำรายงาน/ทำงานส่วนตัว	108	9.18
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	142	12.07
รวม	1,176	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ เพื่ออ่านหนังสือมากที่สุด ร้อยละ 16.24 รองลงมา เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 13.86 เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน ร้อยละ 12.07 เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์ ร้อยละ 9.78 เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม ร้อยละ 9.61 เพื่อใช้เป็นที่ทำการบ้าน/ทำรายงาน/ทำงานส่วนตัว ร้อยละ 9.18 เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ ร้อยละ 9.10 เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 7.65 เพื่ออ่านวารสาร ร้อยละ 7.23 และเพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก ร้อยละ 5.27

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการประชาสัมพันธ์ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	แปลความ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ฯ	4.52	มากที่สุด
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.65	มากที่สุด
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.55	มากที่สุด
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความสอดคล้องกับหลักสูตร	4.54	มากที่สุด
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณเพียงพอ	4.51	มากที่สุด
5. การจัดหมวดหมู่ของหนังสือมีความเหมาะสม	4.52	มากที่สุด
6. การจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ค้นหาสะดวก	4.44	มากที่สุด
7. มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.51	มากที่สุด
8. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่เพียงพอ	4.51	มากที่สุด
9. มีบริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ (บริการโอแพค)	4.48	มากที่สุด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	แปลความ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	มากที่สุด
1. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ	4.56	มากที่สุด
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.57	มากที่สุด
3. การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.5	มากที่สุด
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.54	มากที่สุด
5. กำหนดระยะเวลาการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ	4.55	มากที่สุด
6. การให้บริการทำบัตรสมาชิก / ต่ออายุสมาชิก	4.58	มากที่สุด
7. การให้บริการยืม - คืนหนังสือ	4.6	มากที่สุด
8. การให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	4.57	มากที่สุด
9. การให้บริการสารสนเทศวัสดุ (ห้องชมโทรทัศน์, มินิเธียเตอร์, คาราโอเกะ)	4.54	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.55	มากที่สุด
1. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.59	มากที่สุด
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์	4.53	มากที่สุด
3. ความรู้ความสามารถในการบริการ	4.57	มากที่สุด
4. การให้คำแนะนำและตอบคำถาม	4.55	มากที่สุด
5. ความมีน้ำใจในการให้บริการ	4.58	มากที่สุด
6. ความกระตือรือร้น	4.52	มากที่สุด
7. ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54	มากที่สุด
8. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.57	มากที่สุด
9. จำนวนของผู้ให้บริการ	4.5	มากที่สุด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	แปลความ
ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	มากที่สุด
1. ความเหมาะสมของบริเวณเข้าออก	4.62	มากที่สุด
2. ความมีระเบียบและความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.57	มากที่สุด
3. งานบริการยิ้ม-คั้นอยู่ที่ชั้น 1 สะดวกแก่การใช้บริการ	4.61	มากที่สุด
4. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.58	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของระบบแสงสว่างภายในอาคาร	4.56	มากที่สุด
6. ความเหมาะสมของระบบอุณหภูมิภายในอาคาร	4.5	มากที่สุด
7. ความสะอาดของห้องน้ำ	4.31	มากที่สุด
8. จำนวนของโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งค้นคว้า	4.49	มากที่สุด
9. จำนวนที่นั่งสำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล	4.49	มากที่สุด
10. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	4.45	มากที่สุด
11. จุดบริการ Wi-Fi มีความทั่วถึง	4.47	มากที่สุด
12. บริการถ่ายเอกสาร	4.44	มากที่สุด
13. บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย	4.49	มากที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.53	มากที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ เว็บไซต์ จดหมายข่าว	4.56	มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักวิทยบริการ ฯ มีความสม่ำเสมอ	4.57	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมของสถานที่จัดป้ายนิเทศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.54	มากที่สุด
4. เอกสารแผ่นพับแนะนำการค้นคว้าและการใช้บริการ	4.52	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่สิ่งพิมพ์ ป้ายบอกทาง และป้ายห้องต่าง ๆ	4.55	มากที่สุด
6. การจัดแสดงนิทรรศการภายใน	4.49	มากที่สุด
7. เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ ฯ	4.51	มากที่สุด
8. การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม และเสนอความคิดเห็น	4.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยผลรวม	4.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการประเมินในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.53$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.52$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.51$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
1. ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ, ห้องน้ำมีสภาพชำรุด และมีกลิ่นไม่พึงประสงค์	9
2. บรรยากาศห้องสมุดมีความร่มรื่น สวยงาม	7
3. การตรวจกระเป๋าก่อนเข้าห้องสมุดมีความเข้มงวดมาก	3
4. การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่ค่อยพบ	2
5. คอมพิวเตอร์สื่บค้นไม่เพียงพอ และชำรุด	2
6. ควรแก้ปัญหานักศึกษาส่งเสียงดังและนั่งกีดขวางตามชั้นหนังสือ	2
7. บุคลากรพูดจาไม่ไพเราะ	2
8. สัญญาณ WIFI ไม่เสถียร	1
9. ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน	1
10. ควรมีกิจกรรมแจกรางวัลเมื่อใช้บริการยืมหนังสือ	1
11. การสั่งซื้อหนังสือใช้ระยะเวลานาน	1
12. ควรขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ	1
13. ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย	1
14. อุณหภูมิภายในอาคารเย็นไม่เท่ากัน	1
15. ควรมีสัญญาณเตือนทุกครั้งในห้องสมุดจะปิดบริการ	1
รวม	35

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 35 คน โดยข้อเสนอแนะที่มีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ห้องน้ำมีสภาพชำรุด และมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ จำนวน 9 คน รองลงมาคือ บรรยากาศห้องสมุดมีความร่มรื่น สวยงาม จำนวน 7 คน การตรวจกระเป๋าก่อนเข้าห้องสมุดมีความเข้มงวดมาก จำนวน 3 คน การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่ค่อยพบ คอมพิวเตอร์สื่บค้นไม่เพียงพอ และชำรุด ควรแก้ปัญหา นักศึกษาส่งเสียงดังและนั่งกีดขวางตามชั้นหนังสือ และบุคลากรพูดจาไม่ไพเราะ จำนวนเท่ากันที่ 2 คน ส่วนข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุด ได้แก่ สัญญาณ WIFI ไม่เสถียร ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ควรมีกิจกรรมแจกรางวัลเมื่อใช้บริการยืมหนังสือ การสั่งซื้อหนังสือใช้ระยะเวลา นาน ควรขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย อุณหภูมิภายในอาคารเย็นไม่เท่ากัน และควรมีสัญญาณเตือนทุกครั้งที่ห้องสมุดจะปิดบริการ จำนวนเท่ากันที่ 1 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสัมภาษณ์

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. คุณมีปัญหาการใช้บริการในด้านต่อไปนี้อย่างไร	
1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
1.1.1 การจัดเรียงหนังสือไม่เป็นระเบียบ ไม่ตรงหมวดหมู่ การค้นหาหนังสือและวารสารไม่ค่อยพบ	17
1.1.2 หนังสือไม่เพียงพอต่อการให้บริการ บางเล่มมีสภาพเก่าและชำรุด	12
1.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีให้ใช้อย่างครบถ้วน	2
1.1.4 ทรัพยากรสารสนเทศควรทำให้อยู่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1
1.1.5 ควรเพิ่มสื่อโสตทัศนศึกษาใหม่ๆทุกสัปดาห์	1
1.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
1.2.1 ขั้นตอนการให้บริการดี และรวดเร็ว	15
1.2.2 บริการยืม-คืน บางครั้งเจ้าหน้าที่สับสนสัญญาณแม่เหล็ก ทำให้เสียเวลาในการตรวจสอบหนังสือ	8
1.2.3 บริการยืม-คืน ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และควรเปิดบริการให้ครบทั้ง 2 ช่อง	7
1.2.4 ควรมีการอธิบายการใช้ฐานข้อมูลสืบค้น เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจ	2
1.2.5 หนังสือบางชนิดนำออกจากห้องสมุดไม่ได้ ทำให้ไม่สะดวก	1

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	
1.3.1 พนักงานตรวจกระเป๋าไม่ยิ้มแย้ม ตรวจละเอียดและช้าเกินไป	13
1.3.2 เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส และสนใจผู้ใช้บริการ	11
1.3.3 เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในตำแหน่งที่ให้บริการ และควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ	10
1.3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีการพัฒนาที่ดีขึ้น ยิ้มแย้ม ให้คำปรึกษาได้	6
1.3.5 เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ไพเราะ	2
1.4 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	
1.4.1 ห้องน้ำไม่สะอาด น้ำไม่ไหล มีกลิ่น และชำรุด	18
1.4.2 คอมพิวเตอร์สื่บคั่นไม่เพียงพอต่อผู้ใช้ และชำรุด	15
1.4.3 จุดบริการน้ำดื่มบางชั้นไม่มีแก้วกระดาษให้บริการ	13
1.4.4 สถานที่ดี มีการตกแต่งสวยงาม บริการสะดวก	6
1.4.5 โต๊ะนั่งไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	5
1.4.6 ชั้นหนังสือชำรุด และมีฝุ่น	3
1.4.7 ลิฟต์ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้	3
1.4.8 ชั้นหนังสือแต่ละชั้นเป็นมุมอับ	2
1.4.9 ชั้น 5 มีโต๊ะเยอะเกินไป เดินไม่สะดวก	2
1.4.10 ควรเพิ่มร้านถ่ายเอกสารหลาย ๆ จุดในห้องสมุด	2
1.4.11 ควรมีการเทขยะบ่อย ๆ เพราะขยะล้นถัง	1
1.4.12 โต๊ะริมกระจกควรมีพัดลมให้บริการ	1
1.4.13 ห้องคาราโอเกะไม่เพียงพอ	1
1.4.14 อากาศเย็นไม่เท่ากัน	1
1.4.15 ควรมีการจัดสถานที่ให้ดูเรียบร้อย	1

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์	
1.5.1 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น Facebook บริเวณชั้น 1 และนอกอาคาร	16
1.5.2 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี บอกสิ่งที่น่ารู้	8
1.5.3 ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่แข็งแรง ทนทาน และมองเห็นชัดเจน	7
1.5.4 ป้ายประชาสัมพันธ์มีเยอะเกินไป	3
1.5.5 อยากให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เพื่อชิงรางวัล	1
2. คุณมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอะไรบ้างที่อยากให้สำนักวิทยบริการ ฯ ปรับปรุง	
2.1 ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด ไม่มีกลิ่น และควรซ่อมแซมอุปกรณ์ในส่วนที่ชำรุด	17
2.2 การตรวจค้นกระเป๋าควรมีบริการที่ดี และรวดเร็วกว่านี้	9
2.3 จุดบริการน้ำดื่มควรมีแก้วไว้บริการให้เพียงพอต่อผู้ใช้	9
2.4 บุคลากรควรมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	6
2.5 มีคอมพิวเตอร์สื่บคั้นน้อยเกินไป และชำรุด	3
2.6 ควรเพิ่มทรัพยากรใหม่ๆให้มากขึ้น	3
2.7 อยากให้มีการอนุโลมนำน้ำดื่มเข้าห้องสมุดได้	3
2.8 ควรจัดหนังสือให้เป็นระเบียบ เพื่อต่อการค้นหา	2
2.9 ห้องโสตทัศนวัสดุควรปรับปรุงให้ทันสมัย เพิ่มห้องคาราโอเกะ	2
2.10 อยากให้มีห้องน้ำชายและหญิงอยู่ทุกชั้น	2
2.11 ห้องสมุดควรปรับปรุงอากาศในแต่ละชั้น บางห้องอากาศไม่เย็น เช่น ห้องประชุมกลุ่มย่อย	2
2.12 ควรมีตู้สำหรับเก็บอาหาร	2
2.13 ควรมีการสร้างลิฟต์เพิ่ม	2
2.14 ควรมีถังขยะมากกว่านี้	2
2.15 ควรจัดทำทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นดิจิทัล	1
2.16 ควรมีตู้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง	1

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
2.17 อยากให้มีบริการแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์สื่บค้น	1
2.18 เจ้าหน้าที่ร้านถ่ายเอกสารไม่ตรงต่อเวลา และไม่คอยอยู่ร้าน	1
2.19 ควรทำความสะอาดชั้นหนังสือให้สะอาดเรียบร้อย	1
2.20 ควรมีกระดาษทิชชูในห้องน้ำ	1
2.21 ควรมีปลั๊กไฟเพิ่มขึ้น	1
2.22 ต้นไม้เยอะเกินไป	1
2.23 อยากให้มีมุมพักผ่อนในทุกชั้น	1
2.24 อยากให้พื้นที่นั่งทุกชั้น	1
2.25 มีเก้าอี้นั่งชมต้นไม้ นั่งพักผ่อนบริเวณสวนหย่อม	1
2.26 อยากให้มีบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	1
2.27 ควรมีการอธิบายหรือป้ายบอกวิธีการใช้ห้องต่าง ๆ	1
2.28 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง	1

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ ตามแนวคำถามสัมภาษณ์ เกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการในด้านต่าง ๆ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะปัญหาการใช้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยข้อเสนอแนะที่มากที่สุด คือ การจัดเรียงหนังสือไม่เป็นระเบียบ ไม่ตรงหมวดหมู่ การค้นหาหนังสือและวารสารไม่ค่อยพบ จำนวน 17 คน รองลงมาคือหนังสือไม่เพียงพอต่อการให้บริการ บางเล่มมีสภาพเก่าและชำรุด จำนวน 12 คน ทรัพยากรสารสนเทศมีให้ใช้อย่างครบถ้วน จำนวน 2 คน ทรัพยากรสารสนเทศควรทำให้อยู่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และควรเพิ่มสื่อโสตทัศนใหม่ๆทุกสัปดาห์ จำนวนเท่ากันที่ 1 คน ปัญหาการใช้บริการในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการดี และรวดเร็ว จำนวน 15 คน รองลงมาคือ บริการยืม-คืน บางครั้งเจ้าหน้าที่ล้มลบลัญญาณแม่เหล็ก ทำให้เสียเวลาในการตรวจสอบหนังสือ จำนวน 8 คน บริการยืม-คืน ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และควรเปิดบริการให้ครบทั้ง 2 ช่อง จำนวน 7 คน ควรมีการอธิบายการใช้งานข้อมูลสืบค้น เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจ จำนวน 2 คน หนังสือบางชนิดนำออกจากห้องสมุดไม่ได้ ทำให้ไม่สะดวก จำนวน 1 คน ปัญหาการใช้บริการในด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ พนักงานตรวจกระเป๋าไม่ยิ้มแย้ม ตรวจละเอียดและช้าเกินไป จำนวน 13 คน รองลงมา

คือ เจ้าหน้าที่ควรมียิ้มแย้มแจ่มใส และสนใจผู้ใช้บริการ จำนวน 11 คน เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในตำแหน่งที่ให้บริการ และควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน เจ้าหน้าที่ที่มีการพัฒนาที่ดีขึ้น ยิ้มแย้มให้คำปรึกษาได้ จำนวน 6 คน เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ไพเราะ จำนวน 2 คน ปัญหาการให้บริการในด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ห้องน้ำไม่สะอาด น้ำไม่ไหล มีกลิ่น และชำรุด จำนวน 18 คน รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์สื่บคั่นไม่เพียงพอต่อผู้ใช้ และชำรุด จำนวน 15 คน จุดบริการน้ำดื่มบางชั้นไม่มีแก้วกระดาษให้บริการ จำนวน 13 คน สถานที่ที่มีการตกแต่งสวยงาม บริการสะดวก จำนวน 6 คน โต๊ะนั่งไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ จำนวน 5 คน ชั้นหนังสือชำรุด มีฝุ่น และลิฟต์ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ จำนวนเท่ากันที่ 3 คน ชั้นหนังสือแต่ละชั้นเป็นมุมอับ ชั้น 5 มีโต๊ะเยอะเกินไป เดินไม่สะดวก และควรเพิ่มร้านถ่ายเอกสารหลาย ๆ จุดในห้องสมุด จำนวนเท่ากันที่ 2 คน ควรมีการทေးชะบ่อย ๆ เพราะขยะล้นถึง โต๊ะริมกระจกควรมีพัดลมให้บริการ ห้องคาราโอเกะไม่เพียงพอ อากาศเย็นไม่เท่ากัน และควรมีการจัดสถานที่ให้ดูเรียบร้อย จำนวนเท่ากันที่ 1 คน ปัญหาการให้บริการในด้านการประชาสัมพันธ์ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น Facebook บริเวณชั้น 1 และนอกอาคาร จำนวน 16 คน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี บอกสิ่งที่น่ารู้ จำนวน 8 คน ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่แข็งแรง ทนทาน และมองเห็นชัดเจน จำนวน 7 คน ป้ายประชาสัมพันธ์มีเยอะเกินไป จำนวน 3 คน และอยากให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เพื่อชิงรางวัล จำนวน 1 คน

ตามแนวคำถามสัมภาษณ์ เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่อยากให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรับปรุงบริการ พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มากที่สุด คือ ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด ไม่มีกลิ่น และควรซ่อมแซมอุปกรณ์ในส่วนที่ชำรุด จำนวน 17 คน รองลงมาคือ การตรวจค้นกระเป๋าควรมีบริการที่ดี รวดเร็วกว่านี้ และจุดบริการน้ำดื่มควรมีแก้วไว้บริการให้เพียงพอต่อผู้ใช้ จำนวนเท่ากันที่ 9 คน บุคลากรควรมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 6 คน มีคอมพิวเตอร์สื่บคั่นน้อยเกินไป และชำรุด ควรเพิ่มทรัพยากรใหม่ ๆ ให้มากขึ้น และอยากให้มีการอนุโลมนำน้ำดื่มเข้าห้องสมุดได้ จำนวนเท่ากันที่ 3 คน ควรจัดหนังสือให้เป็นระเบียบ เพื่อง่ายต่อการค้นหา ห้องโสตทัศนวัสดุควรปรับปรุงให้ทันสมัย เพิ่มห้องคาราโอเกะ อยากให้มีห้องน้ำชายและหญิงอยู่ทุกชั้น ห้องสมุดควรปรับปรุงอากาศในแต่ละชั้น บางห้องอากาศไม่เย็น เช่น ห้องประชุมกลุ่มย่อย ควรมีตู้สำหรับเก็บอาหาร ควรมีการสร้างลิฟต์เพิ่ม และควรมีถังขยะมากกว่านี้ จำนวนเท่ากันที่ 2 คน ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุด ได้แก่ ควรจัดทำทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นดิจิทัล ควรมีตู้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง อยากให้มีบริการแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์สื่บคั่น เจ้าหน้าที่ร้านถ่ายเอกสารไม่ตรงต่อเวลา และไม่ค้อยอยู่ร้าน ควรทำความสะอาดชั้นหนังสือให้สะอาดเรียบร้อย ควรมีกระดาษทิชชูในห้องน้ำ ควรมีปลั๊กไฟเพิ่มขึ้น ต้นไม้เยอะเกินไป

อยากให้มีมุมพักผ่อนในทุกชั้น อยากให้พื้นที่ผนังทุกชั้น มีเก้าอี้นั่งชมต้นไม้ นั่งพักผ่อนบริเวณสวนหย่อม อยากให้มีบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ควรมีการอธิบายหรือป้ายบอกวิธีการใช้ห้องต่าง ๆ และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง จำนวนเท่ากันที่ 1 คน