

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานผลความพึงพอใจ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2559

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2559 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 | 137 | 39.14 |
| หญิง | 213 | 60.86 |
| รวม | 350 | 100 |

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.86 มากกว่าเพศชายซึ่งมีเพียงร้อยละ 39.14

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|------------|
| อาจารย์ | 53 | 15.14 |
| นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ | 178 | 50.86 |
| นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาค กศ.พป. | 48 | 13.72 |
| นักศึกษาระดับปริญญาโท | 16 | 4.57 |
| นักเรียนโรงเรียนสาธิต | 20 | 5.71 |
| บุคลากรสายสนับสนุน | 18 | 5.14 |
| บุคคลภายนอก | 17 | 4.86 |
| รวม | 350 | 100 |

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มากที่สุด ร้อยละ 50.86 รองลงมาคือสถานภาพเป็นอาจารย์ ร้อยละ 15.14 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาค กศ.พป. ร้อยละ 13.72 เป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิต ร้อยละ 5.71 เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 5.14 เป็นบุคคลภายนอก ร้อยละ 4.86 และนักศึกษาระดับปริญญาโท น้อยที่สุด ร้อยละ 4.57

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย

| ความถี่ในการเข้าใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|------------|
| 1-2 วัน/สัปดาห์ | 59 | 16.86 |
| 3-4 วัน/สัปดาห์ | 89 | 25.43 |
| 5-6 วัน/สัปดาห์ | 41 | 11.71 |
| ทุกวัน | 27 | 7.71 |
| ไม่แน่นอน | 134 | 38.29 |
| รวม | 350 | 100 |

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนครั้งไม่แน่นอน มากที่สุด ร้อยละ 38.29 รองลงมาคือเข้าใช้ 3-4 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 25.43 เข้าใช้ 1-2 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 16.86 เข้าใช้ 5-6 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 11.71 และเข้าใช้ทุกวัน ร้อยละ 7.71

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

| ช่วงเวลาที่ใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|------------|
| ก่อนเวลาเข้าสอน/เข้าเรียน | 51 | 8.42 |
| เมื่อมีเวลาว่าง | 228 | 37.62 |
| เข้าใช้ทุกวันที่มาทำงาน/มาเรียน | 70 | 11.55 |
| เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง | 162 | 26.73 |
| ช่วงก่อนและระหว่างการสอบประจำภาคเรียน | 61 | 10.07 |
| ช่วงหลังการสอบประจำภาคเรียน | 34 | 5.61 |
| รวม | 606 | 100 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 4 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการมากที่สุด คือ เมื่อมีเวลาว่าง ร้อยละ 37.62 รองลงมาคือ เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ร้อยละ 26.73 เข้าใช้ทุกวันที่มาทำงาน/มาเรียน ร้อยละ 11.55 ช่วงก่อนและระหว่างการสอบประจำภาคเรียน ร้อยละ 10.07 ก่อนเวลาเข้าสอน/เข้าเรียน ร้อยละ 8.42 และช่วงหลังการสอบประจำภาคเรียน ร้อยละ 5.61

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ

| จุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|--------------|------------|
| เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ | 158 | 12.72 |
| เพื่ออ่านหนังสือ | 182 | 14.65 |
| เพื่ออ่านวารสาร | 92 | 7.41 |
| เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ | 100 | 8.05 |
| เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์ | 129 | 10.39 |
| เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ | 113 | 9.10 |
| เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก | 77 | 6.20 |
| เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม | 128 | 10.30 |
| เพื่อใช้เป็นที่ทำกรบ้าน/ทำรายงาน/ทำงานส่วนตัว | 116 | 9.34 |
| เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน | 147 | 11.84 |
| รวม | 1,242 | 100 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ เพื่ออ่านหนังสือมากที่สุด ร้อยละ 14.65 รองลงมา เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 12.72 เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน ร้อยละ 11.84 เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์ ร้อยละ 10.39 เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม ร้อยละ 10.30 เพื่อใช้เป็นที่ทำการบ้าน/ทำรายงาน/ทำงานส่วนตัว ร้อยละ 9.34 เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ ร้อยละ 9.10 เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 8.05 เพื่ออ่านวารสาร ร้อยละ 7.41 และเพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก ร้อยละ 6.20

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 | 4.53 | มากที่สุด |
| 1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 4.66 | มากที่สุด |
| 2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย | 4.55 | มากที่สุด |
| 3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความสอดคล้องกับหลักสูตร | 4.55 | มากที่สุด |
| 4. ทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณเพียงพอ | 4.52 | มากที่สุด |
| 5. การจัดหมวดหมู่ของหนังสือมีความเหมาะสม | 4.50 | มากที่สุด |
| 6. การจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ค้นหาสะดวก | 4.43 | มากที่สุด |
| 7. มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ | 4.52 | มากที่สุด |
| 8. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่เพียงพอ | 4.56 | มากที่สุด |
| 9. มีบริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ (บริการโอแพค) | 4.49 | มากที่สุด |

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

| ประเด็นความพึงพอใจ | \bar{X} | แปลความ |
|---|-------------|------------------|
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | 4.57 | มากที่สุด |
| 1. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ | 4.55 | มากที่สุด |
| 2. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ | 4.58 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว | 4.53 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.58 | มากที่สุด |
| 5. กำหนดระยะเวลาการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ | 4.54 | มากที่สุด |
| 6. การให้บริการทำบัตรสมาชิก / ต่ออายุสมาชิก | 4.57 | มากที่สุด |
| 7. การให้บริการยืม - คืนหนังสือ | 4.61 | มากที่สุด |
| 8. การให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ | 4.59 | มากที่สุด |
| 9. การให้บริการสารสนเทศวัสดุ (ห้องชมโทรทัศน์, มินิเธียเตอร์, คาราโอเกะ) | 4.57 | มากที่สุด |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 4.56 | มากที่สุด |
| 1. บุคลิกภาพและการแต่งกาย | 4.61 | มากที่สุด |
| 2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ | 4.53 | มากที่สุด |
| 3. ความรู้ความสามารถในการบริการ | 4.57 | มากที่สุด |
| 4. การให้คำแนะนำและตอบคำถาม | 4.57 | มากที่สุด |
| 5. ความมีน้ำใจในการให้บริการ | 4.55 | มากที่สุด |
| 6. ความกระตือรือร้น | 4.54 | มากที่สุด |
| 7. ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.56 | มากที่สุด |
| 8. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ | 4.59 | มากที่สุด |
| 9. จำนวนของผู้ให้บริการ | 4.49 | มากที่สุด |

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

| ประเด็นความพึงพอใจ | \bar{X} | แปลความ |
|--|-------------|------------------|
| ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.52 | มากที่สุด |
| 1. ความเหมาะสมของบริเวณเข้าออก | 4.63 | มากที่สุด |
| 2. ความมีระเบียบและความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ | 4.54 | มากที่สุด |
| 3. งานบริการยืม-คืนอยู่ที่ชั้น 1 สะดวกแก่การใช้บริการ | 4.63 | มากที่สุด |
| 4. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า | 4.61 | มากที่สุด |
| 5. ความเพียงพอของระบบแสงสว่างภายในอาคาร | 4.56 | มากที่สุด |
| 6. ความเหมาะสมของระบบอุณหภูมิภายในอาคาร | 4.54 | มากที่สุด |
| 7. ความสะอาดของห้องน้ำ | 4.34 | มากที่สุด |
| 8. จำนวนของโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งค้นคว้า | 4.52 | มากที่สุด |
| 9. จำนวนที่นั่งสำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล | 4.50 | มากที่สุด |
| 10. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล | 4.51 | มากที่สุด |
| 11. จุดบริการ Wi-Fi มีความทั่วถึง | 4.49 | มากที่สุด |
| 12. บริการถ่ายเอกสาร | 4.32 | มากที่สุด |
| 13. บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย | 4.53 | มากที่สุด |
| ด้านการประชาสัมพันธ์ | 4.54 | มากที่สุด |
| 1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ เว็บไซต์ จดหมายข่าว | 4.55 | มากที่สุด |
| 2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักวิทยบริการ ฯ มีความสม่ำเสมอ | 4.55 | มากที่สุด |
| 3. ความเหมาะสมของสถานที่จัดป้ายนิเทศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ | 4.54 | มากที่สุด |
| 4. เอกสารแผ่นพับแนะนำการค้นคว้าและการใช้บริการ | 4.55 | มากที่สุด |
| 5. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่สิ่งพิมพ์ ป้ายบอกทาง และป้ายห้องต่าง ๆ | 4.57 | มากที่สุด |
| 6. การจัดแสดงนิทรรศการภายใน | 4.47 | มากที่สุด |
| 7. เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ ฯ | 4.57 | มากที่สุด |
| 8. การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม และเสนอความคิดเห็น | 4.52 | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยผลรวม | 4.54 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการประเมินในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.54$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.53$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.52$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

| ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม | จำนวน (คน) |
|---|------------|
| 1. ควรมีร้านถ่ายเอกสารหลาย ๆ จุดในห้องสมุด | 13 |
| 2. ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ, อุปกรณ์ห้องน้ำชำระ | 12 |
| 3. ห้องสมุดมีการปรับปรุงตลอดเวลา, เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า | 9 |
| 4. จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ, ไม่มีแก้ว | 8 |
| 5. การตรวจกระเป๋าก่อนเข้าห้องสมุดมีความเข้มงวดมาก | 5 |
| 6. การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่ค่อยพบ, หนังสือจัดไม่เป็นระเบียบ | 4 |
| 7. คอมพิวเตอร์สืบค้นไม่เพียงพอ และชำรุด | 2 |
| 8. นักศึกษาส่งเสียงดังและนั่งกีดขวางตามชั้นหนังสือ | 2 |
| 9. ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย และชำรุด | 2 |
| 10. ควรมีกิจกรรมแจกรางวัลเมื่อใช้บริการยืมหนังสือ | 1 |
| 11. ห้องคาราโอเกะไม่เพียงพอ | 1 |
| 12. สัญญาณ WIFI ไม่เสถียร | 1 |
| รวม | 60 |

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 60 คน โดยข้อเสนอแนะที่มีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ ควรมีร้านถ่ายเอกสารหลาย ๆ จุดในห้องสมุด จำนวน 13 คน รองลงมาคือ ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ, อุปกรณ์ห้องน้ำชำระ จำนวน 12 คน ห้องสมุดมีการปรับปรุงตลอดเวลา, เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า จำนวน 9 คน จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ, ไม่มีแก้ว จำนวน 8 คน การตรวจกระเป๋าก่อนเข้า

ห้องสมุดมีความเข้มงวดมาก จำนวน 5 คน การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่ค่อยพบ, หนังสือจัดไม่เป็นระเบียบ จำนวน 4 คน คอมพิวเตอร์สื่บค้นไม่เพียงพอ และชำรุด นักศึกษาส่งเสียงดังและนั่งกีดขวางตามชั้นหนังสือ ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย และชำรุด จำนวนเท่ากันที่ 2 คน ส่วนข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุด ได้แก่ ควรมีกิจกรรมแจกรางวัลเมื่อใช้บริการยืมหนังสือ ห้องคาราโอเกะไม่เพียงพอ และสัญญาณ WIFI ไม่เสถียร จำนวนเท่ากันที่ 1 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสัมภาษณ์

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน (คน) |
|---|------------|
| 1. คุณมีปัญหาการใช้บริการในด้านต่อไปนี้อย่างไร | |
| 1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | |
| 1.1.1 การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่ค่อยพบ, หนังสือจัดไม่เป็นระเบียบ | 15 |
| 1.1.2 ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย และชำรุด | 13 |
| 1.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีให้ใช้อย่างครบถ้วน | 10 |
| 1.1.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณเพียงพอ | 9 |
| 1.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | |
| 1.2.1 ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการขนาดใหญ่, ป้ายไม่ชัดเจน | 9 |
| 1.2.2 ขั้นตอนการให้บริการดี และรวดเร็ว | 7 |
| 1.2.3 ควรเปิดบริการยืม-คืนทั้ง 2 ช่อง | 5 |
| 1.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | |
| 1.3.1 พนักงานตรวจกระเป๋า ตรวจละเอียดและเข้าเกินไป | 12 |
| 1.3.2 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ การแต่งกายดี ยิ้มแย้ม ให้คำปรึกษาได้ | 10 |
| 1.3.3 ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ | 6 |
| 1.3.4 เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่มีจิตบริการ | 2 |
| 1.3.5 เจ้าหน้าที่คุยกันเสียงดัง | 1 |

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน (คน) |
|---|------------|
| 1.4 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก | |
| 1.4.1 ควรมีร้านถ่ายเอกสารหลาย ๆ จุดในห้องสมุด | 10 |
| 1.4.2 ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ, อุปกรณ์ห้องน้ำชำระ | 9 |
| 1.4.3 คอมพิวเตอร์สื่บค้นไม่เพียงพอต่อผู้ใช้ และชำระ | 6 |
| 1.4.4 จุดบริการน้ำดื่มบางชั้นไม่มีแก้วกระดาษให้บริการ | 5 |
| 1.4.5 สถานที่ดี มีการตกแต่งสวยงาม บริการสะดวก | 4 |
| 1.4.6 โต๊ะนั่งไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 3 |
| 1.4.7 ชั้นหนังสือชำระ และมีฝุ่น | 3 |
| 1.4.8 ห้องคาราโอเกะไม่เพียงพอ | 3 |
| 1.4.9 อากาศเย็นไม่เท่ากัน | 2 |
| 1.4.10 ควรมีการจัดสถานที่ให้ดูเรียบร้อย | 2 |
| 1.4.11 ควรมีมุมพักผ่อน นอนเล่นทุกชั้น | 1 |
| 1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ | |
| 1.5.1 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง, และต่อเนื่อง | 14 |
| 1.5.2 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี | 9 |
| 1.5.4 ป้ายประชาสัมพันธ์มีเยอะเกินไป | 4 |
| 2. คุณมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอะไรบ้างที่อยากให้สำนักวิทยบริการ ฯ ปรับปรุง | |
| 2.1 ควรมีร้านถ่ายเอกสารหลาย ๆ จุดในห้องสมุด | 15 |
| 2.2 ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด ไม่มีกลิ่น และซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำระ | 15 |
| 2.3 การตรวจกระเป๋าควรมีบริการที่ดี และรวดเร็วกว่านี้ | 11 |
| 2.4 จุดบริการน้ำดื่มควรมีทุกชั้น และมีแก้วให้บริการให้เพียงพอ | 10 |
| 2.5 ควรจัดหนังสือให้เป็นระเบียบ ตรงหมวดหมู่ เพื่อต่อการค้นหา | 9 |
| 2.6 บริการโสตทัศนวัสดุควรเพิ่มห้องคาราโอเกะ | 6 |
| 2.7 อยากให้มีมุมพักผ่อนในทุกชั้น | 5 |

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ (ต่อ)

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน (คน) |
|---|------------|
| 2.8 ควรมีกิจกรรมแจกรางวัลเมื่อใช้บริการยืมหนังสือ | 4 |
| 2.9 ควรทำความสะอาดชั้นหนังสือให้สะอาดเรียบร้อย | 3 |
| 2.10 บุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใส, ใส่ใจงานบริการ | 2 |
| 2.11 ควรมีตู้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง | 1 |
| 2.12 ควรมีปลั๊กไฟเพิ่มขึ้น | 1 |

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ ตามแนวคำถามสัมภาษณ์ เกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการในด้านต่าง ๆ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะปัญหาการใช้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยข้อเสนอแนะที่มากที่สุด คือ การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่ค่อยพบ, หนังสือจัดไม่เป็นระเบียบ จำนวน 15 คน รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย และชำรุด จำนวน 13 คน ทรัพยากรสารสนเทศมีให้ใช้อย่างครบถ้วน จำนวน 10 คน และทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณเพียงพอ จำนวน 9 คน ปัญหาการใช้บริการในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการขนาดใหญ่, ป้ายไม่ชัดเจน จำนวน 9 คน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการดี และรวดเร็ว จำนวน 7 คน และควรเปิดบริการยืม-คืนทั้ง 2 ช่อง จำนวน 5 คน ปัญหาการใช้บริการในด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ พนักงานตรวจกระเป๋า ตรวจละเอียดและช้าเกินไป จำนวน 12 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ การแต่งกายดี ยิ้มแย้ม ให้คำปรึกษาได้ จำนวน 10 คน ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ จำนวน 6 คน เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่มีจิตบริการ จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่คุยกันเสียงดัง จำนวน 1 คน ปัญหาการใช้บริการในด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรมีร้านถ่ายเอกสารหลาย ๆ จุดในห้องสมุด จำนวน 10 คน รองลงมาคือ ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ, อุปกรณ์ห้องน้ำชำรุด จำนวน 9 คน คอมพิวเตอร์สื่อบันไม่เพียงพอต่อผู้ใช้ และชำรุด จำนวน 6 คน จุดบริการน้ำดื่มบางชั้นไม่มีแก้วกระดาษให้บริการ จำนวน 5 สถานที่ดี มีการตกแต่งสวยงาม บริการสะดวก จำนวน 4 คน โต๊ะนั่งไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ชั้นหนังสือชำรุด และมีฝุ่น ห้องคาราโอเกะไม่เพียงพอ จำนวนเท่ากันที่ 3 คน อากาศเย็นไม่เท่ากัน ควรมีการจัดสถานที่ให้ดูเรียบร้อย จำนวนเท่ากันที่ 2 คน ควรมีมุมพักผ่อน นอนเล่นทุกชั้น จำนวน 1 คน ปัญหาการใช้บริการในด้านการประชาสัมพันธ์ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง, และต่อเนื่อง จำนวน 14 คน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี จำนวน 9 คน ป้ายประชาสัมพันธ์มีเยอะเกินไป จำนวน 1 คน

ตามแนวคำถามสัมภาษณ์ เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่อยากให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรับปรุงบริการ พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มากที่สุด คือ ควรมีร้านถ่ายเอกสารหลาย ๆ จุดในห้องสมุด ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด ไม่มีกลิ่น และซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด จำนวนเท่ากันที่ 15 คน รองลงมาคือ การตรวจกระดาษครุฑมีบริการที่ดี และรวดเร็วกว่านี้ จำนวน 11 คน จุดบริการน้ำดื่มควรมีทุกชั้น และมีแก้วไว้บริการให้เพียงพอ จำนวน 10 คน ควรจัดหนังสือให้เป็นระเบียบ ตรงหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการค้นหา จำนวน 9 คน บริการโสตทัศนวัสดุควรเพิ่มห้องคาราโอเกะ จำนวน 6 คน อยากรให้มีมุมพักผ่อนในทุกชั้น จำนวน 5 คน ควรมีกิจกรรมแจกรางวัลเมื่อใช้บริการยืมหนังสือ จำนวน 4 คน ควรทำความสะอาดชั้นหนังสือให้สะอาดเรียบร้อย จำนวน 3 คน บุคลากรควรมียิ้มแย้มแจ่มใส, ใส่ใจงานบริการ จำนวน 2 คน ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุด ได้แก่ ควรมีตู้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง และควรมีปลั๊กไฟเพิ่มขึ้นจำนวนเท่ากันที่ 1 คน