

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และสภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และสภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และสภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตาม เพศ สถานภาพ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลา ที่ใช้บริการ และจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 1-5

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

(n = 384)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	113	29.43
หญิง	271	70.57
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.57 มากกว่าเพศชายซึ่งมีเพียงร้อยละ 29.43

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

(n = 384)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	21	5.47
นักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติ	254	66.15
นักศึกษาปริญญาตรี ภาค กศ.พป.	50	13.02
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	29	7.55
นักเรียนโรงเรียนสาธิต	12	3.13
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	7	1.82
อื่น ๆ (บุคคลภายนอก)	11	2.86
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติมากที่สุด ร้อยละ 66.15 รองลงมาคือสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ภาค กศ.พป. ร้อยละ 13.02 เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 7.55 เป็นอาจารย์ ร้อยละ 5.47 เป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิต ร้อยละ 3.13 เป็นบุคคลภายนอก ร้อยละ 2.86 และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน น้อยที่สุด ร้อยละ 1.82

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย

(n = 384)

ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
1-2 วัน/สัปดาห์	154	40.10
3-4 วัน/สัปดาห์	109	28.39
5-6 วัน/สัปดาห์	32	8.33
ไม่แน่นอน	89	23.18
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ความถี่ 1-2 วัน/สัปดาห์ มากที่สุด ร้อยละ 40.10 รองลงมาคือเข้าใช้ 3-4 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 28.39 เข้าใช้จำนวนครั้งไม่แน่นอน ร้อยละ 23.18 และเข้าใช้ 5-6 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 8.33

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

(n = 384)

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนเวลาเข้าสอน/เข้าเรียน	79	11.24
เมื่อมีเวลาว่าง	300	42.67
เข้าใช้ทุกวันที่มาทำงาน/มาเรียน	65	9.25
เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง	169	24.04
ช่วงก่อนและระหว่างการสอบประจำภาคเรียน	49	6.97
ช่วงหลังการสอบประจำภาคเรียน	24	3.41
ช่วงปิดภาคเรียน	17	2.42
รวม	703	100.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการมากที่สุด คือ เมื่อมีเวลาว่าง ร้อยละ 42.67 รองลงมาคือ เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ร้อยละ 24.04 เข้าใช้ก่อนเวลาเข้าสอน/เข้าเรียน ร้อยละ 11.24 เข้าใช้ทุกวันที่มาทำงาน/มาเรียน ร้อยละ 9.25 ช่วงก่อนและระหว่างการสอบประจำภาคเรียน ร้อยละ 6.97 ช่วงหลังการสอบประจำภาคเรียน ร้อยละ 3.41 และช่วงปิดภาคเรียนน้อยที่สุด ร้อยละ 2.42

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ

(n = 384)

จุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	126	10.18
เพื่ออ่านหนังสือ	217	17.53
เพื่ออ่านวารสาร	50	4.04
เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์	35	2.83
เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์	106	8.56
เพื่อใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	33	2.67
เพื่อใช้บริการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา	62	5.01
เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ	42	3.39
เพื่อใช้บริการห้องคาราโอเกะ	64	5.17
เพื่อใช้หนังสืออ้างอิง	55	4.44
เพื่อศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม	161	13.00
เพื่อใช้เป็นที่พักผ่อน/รายงาน/งานส่วนตัว	140	11.31
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	145	11.71
อื่น ๆ (เพื่อมาดื่มกาแฟ, เพื่อเข้าห้องน้ำ)	2	0.16
รวม	1,238	100.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ เรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยดังนี้ เพื่ออ่านหนังสือมากที่สุด ร้อยละ 17.53 รองลงมา เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ร้อยละ 13.00 เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน ร้อยละ 11.71 เพื่อใช้เป็นที่พักผ่อน/รายงาน/งานส่วนตัว ร้อยละ 11.31 เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 10.18 เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์ ร้อยละ 8.56 เพื่อใช้บริการห้องคาราโอเกะ ร้อยละ 5.17 เพื่อใช้บริการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา ร้อยละ 5.01 เพื่อใช้หนังสืออ้างอิง ร้อยละ 4.44 เพื่ออ่านวารสาร ร้อยละ 4.04 เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ ร้อยละ 3.39 เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 2.83 เพื่อใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 2.67 และอื่น ๆ ได้แก่ เพื่อมาดื่มกาแฟ และเพื่อเข้าห้องน้ำ ร้อยละ 0.16

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการประชาสัมพันธ์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวม และรายละเอียดดังตารางที่ 6-11

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน

(n = 384)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ	4.03	0.81	มาก	4
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.12	0.80	มาก	2
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.21	0.76	มาก	1
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.90	มาก	5
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.08	0.80	มาก	3
รวม	4.09	0.81	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการประเมินในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยโดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.03$) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.00$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 384)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.20	0.68	มาก	1
2. การจัดหมวดหมู่ของหนังสือมีความเหมาะสม	4.15	0.73	มาก	2
3. การจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ค้นหาสะดวก	3.98	0.87	มาก	9
4. หนังสือมีจำนวนเพียงพอ ตรงกับความต้องการ	4.03	0.85	มาก	4
5. มีการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	3.99	0.87	มาก	8
6. การจัดเรียงวารสารชั้นชั้นมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ค้นหาสะดวก	3.99	0.79	มาก	7
7. วารสารและหนังสือพิมพ์มีจำนวนเพียงพอ ตรงกับความต้องการของท่าน	3.96	0.80	มาก	12
8. มีการจัดหาวารสารและหนังสือพิมพ์ใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	4.00	0.81	มาก	6
9. สื่อโสตทัศนวัสดุมีจำนวนเพียงพอ ตรงกับความต้องการของท่าน	3.97	0.87	มาก	11
10. มีการจัดหาสื่อโสตทัศนวัสดุใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	3.97	0.81	มาก	10
11. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่เพียงพอ	4.01	0.83	มาก	5
12. บริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศด้วย OPAC มีประสิทธิภาพ	4.05	0.83	มาก	3
รวม	4.03	0.81	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.20$) การจัดหมวดหมู่ของหนังสือมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.15$) บริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศด้วย OPAC มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.05$) หนังสือมีจำนวนเพียงพอ ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.03$) มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่เพียงพอ ($\bar{X} = 4.01$) มีการจัดหาวารสารและหนังสือพิมพ์ใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.00$) การจัดเรียงวารสารชั้นชั้นมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ค้นหาสะดวก และมีการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.99$) การจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ค้นหาสะดวก ($\bar{X} = 3.98$) มีการจัดหาสื่อโสตทัศนวัสดุใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ และสื่อโสตทัศนวัสดุมีจำนวนเพียงพอ ตรงกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 3.97$) วารสารและหนังสือพิมพ์มีจำนวนเพียงพอ ตรงกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 3.96$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 384)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
บริการยืม-คืนหนังสือ				
13. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ	4.21	0.80	มาก	3
14. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.21	0.73	มาก	1
15. การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.18	0.76	มาก	5
16. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.20	0.76	มาก	4
17. จำนวน และระยะเวลาการให้ยืมหนังสือ	4.04	0.86	มาก	7
18. การให้บริการทำบัตรสมาชิก/ต่ออายุสมาชิก	4.06	0.83	มาก	6
19. การให้บริการยืม-คืนหนังสือ	4.21	0.74	มาก	2

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ (ต่อ)

(n = 384)

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์				
20. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดการ	4.18	0.77	มาก	1
21. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.15	0.72	มาก	2
22. การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.13	0.81	มาก	5
23. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.15	0.77	มาก	3
24. การให้บริการยืม-คืนวารสารและหนังสือพิมพ์	4.14	0.74	มาก	4
บริการโสตทัศนวัสดุ				
25. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ	4.08	0.81	มาก	5
26. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.11	0.78	มาก	2
27. การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.09	0.80	มาก	3
28. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.14	0.78	มาก	1
29. การให้บริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนวัสดุ	4.09	0.80	มาก	3
30. การให้บริการห้องชมโทรทัศน์โดยหุฟงไร้สาย	4.00	0.88	มาก	7
31. การให้บริการห้องมินิเธียเตอร์	4.04	0.87	มาก	6
32. การให้บริการห้องคาราโอเกะ	3.98	0.91	มาก	8
รวม	4.12	0.80	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของงานบริการยืม-คืนหนังสือ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และบริการโสตทัศนวัสดุ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยงานบริการยืม-คืนหนังสือ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ การให้บริการยืม-คืนหนังสือ และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.20$) การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.18$) การให้บริการทำบัตรสมาชิก/ต่ออายุสมาชิก ($\bar{X} = 4.06$) จำนวน และระยะเวลาการให้ยืมหนังสือ ($\bar{X} = 4.04$) บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความเหมาะสมของ

เวลาเปิด-ปิดการ ($\bar{X} = 4.18$) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ($\bar{X} = 4.15$) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.15$) การให้บริการยืม-คืนวารสารและหนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 4.14$) การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.13$) บริการโสตทัศนวัสดุ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.14$) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ($\bar{X} = 4.11$) การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว และการให้บริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนวัสดุ ($\bar{X} = 4.09$) ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) การให้บริการห้องมินิเธียเตอร์ ($\bar{X} = 4.04$) การให้บริการห้องชมโทรทัศน์โดยหุฟงไร้สาย ($\bar{X} = 4.00$) การให้บริการห้องคาราโอเกะ ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 384)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
บุคลากรงานบริการยืม-คืนหนังสือ				
33. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.30	0.71	มาก	1
34. ความรู้ความสามารถในการบริการ	4.22	0.74	มาก	2
35. ความมีน้ำใจและอัธยาศัยในการให้บริการ	4.15	0.82	มาก	3
บุคลากรงานบริการวารสารและหนังสือพิมพ์				
36. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.23	0.73	มาก	1
37. ความรู้ความสามารถในการบริการ	4.23	0.74	มาก	2
38. ความมีน้ำใจและอัธยาศัยในการให้บริการ	4.15	0.80	มาก	3
บุคลากรงานบริการโสตทัศนวัสดุ				
39. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.22	0.75	มาก	1
40. ความรู้ความสามารถในการบริการ	4.19	0.76	มาก	2
41. ความมีน้ำใจและอัธยาศัยในการให้บริการ	4.17	0.80	มาก	3
รวม	4.21	0.76	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของบุคลากรงานบริการยืม-คืนหนังสือ บุคลากรงานบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และบุคลากรงานบริการโสตทัศนวัสดุ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยบุคลากรงานบริการยืม-คืนหนังสือ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ บุคลิกภาพและการแต่งกาย ($\bar{X} = 4.30$) ความรู้ความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 4.22$) ความมีน้ำใจและอัธยาศัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) บุคลากรงานบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ บุคลิกภาพและการแต่งกาย และความรู้ความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 4.23$) ความมีน้ำใจและอัธยาศัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) บุคลากรงานบริการโสตทัศนวัสดุ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ บุคลิกภาพและการแต่งกาย ($\bar{X} = 4.22$) ความรู้ความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 4.19$) ความมีน้ำใจและอัธยาศัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 384)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
42. ความเหมาะสมของบริเวณเข้า-ออก	4.10	0.90	มาก	5
43. ความมีระเบียบและความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.13	0.80	มาก	2
44. งานบริการยืม-คืนอยู่ที่ชั้น 1 สะดวกแก่การใช้บริการ	4.20	0.79	มาก	1
45. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.13	0.81	มาก	3
46. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายนอกร่มรื่น เช่น ต้นไม้ สวนหย่อม	4.06	0.88	มาก	6
47. ระบบแสงสว่างภายในอาคารเหมาะสมกับสายตา	4.13	0.86	มาก	4
48. ความเหมาะสมของระบบอุณหภูมิภายในอาคาร	4.02	0.89	มาก	8

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

(n = 384)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
49. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.53	1.20	มาก	13
50. จำนวนของโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งค้นคว้า	3.92	0.92	มาก	10
51. จำนวนที่นั่งสำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล	3.91	0.88	มาก	11
52. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	3.85	0.99	มาก	12
53. จุดบริการ Wi-Fi มีความทั่วถึง	4.05	0.94	มาก	7
54. บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย	3.97	0.91	มาก	9
รวม	4.00	0.90	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมาก ทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ งานบริการยืม-คืนอยู่ที่ชั้น 1 สะดวกแก่การใช้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) ความมีระเบียบและความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายใน เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า และระบบแสงสว่างภายในอาคารเหมาะสมกับสายตาบริการ ($\bar{X} = 4.13$) ความเหมาะสมของบริเวณเข้า-ออก ($\bar{X} = 4.10$) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายนอกร่มรื่น เช่น ต้นไม้ สวนหย่อม ($\bar{X} = 4.06$) จุดบริการ Wi-Fi มีความทั่วถึง ($\bar{X} = 4.05$) ความเหมาะสมของระบบ อุณหภูมิภายในอาคาร ($\bar{X} = 4.02$) บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย ($\bar{X} = 3.97$) จำนวนของโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งค้นคว้า ($\bar{X} = 3.92$) จำนวนที่นั่งสำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.91$) จำนวน เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล ($\bar{X} = 3.85$) ความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X} = 3.53$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการ
ประชาสัมพันธ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 384)

ด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
55. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ เว็บไซต์ จดหมายข่าว	4.13	0.81	มาก	2
56. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักวิทย บริการฯ มีความสม่ำเสมอ	4.04	0.78	มาก	6
57. ความเหมาะสมของสถานที่จัดป้ายนิเทศ/ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.04	0.83	มาก	7
58. เอกสารแผ่นพับแนะนำการค้นคว้าและการใช้ บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.03	0.84	มาก	8
59. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่สิ่งพิมพ์ ป้ายบอกทาง และป้ายห้องต่าง ๆ	4.15	0.78	มาก	1
60. การจัดแสดงนิทรรศการภายในมีความ สม่ำเสมอ	4.05	0.77	มาก	5
61. เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ มีความ เหมาะสม	4.11	0.76	มาก	3
62. การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม และ เสนอความคิดเห็น	4.06	0.81	มาก	4
รวม	4.08	0.80	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดย
เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่สิ่งพิมพ์ ป้ายบอกทาง และป้ายห้อง
ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.15$) การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่น
พับ เว็บไซต์ จดหมายข่าว ($\bar{X} = 4.13$) เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.11$)

การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม และเสนอความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.06$) การจัดแสดงนิทรรศการภายในมีความสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.05$) ความเหมาะสมของสถานที่จัดป้ายนิเทศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.04$) เอกสารแผ่นพับแนะนำการค้นคว้าและการใช้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.03$)

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 12 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	รายการ	จำนวน
1.	ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ, ห้องน้ำมีสภาพชำรุด และมีกลิ่นไม่พึงประสงค์	12
2.	ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ, ไม่ทันสมัย และไม่ตรงตามความต้องการ	11
3.	ควรปรับปรุงการตรวจกระเป๋าก่อนเข้าห้องสมุดที่มีความเข้มงวดมาก	6
4.	การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่ค่อยพบ, หนังสือไม่เป็นระเบียบ	3
5.	ควรขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ, เปิดบริการวันเสาร์	3
6.	ห้องสมุดควรมีมาตรฐานการบริการที่ดีต่อไป	3
7.	บริการโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอ เช่น ห้องคาราโอเกะ, หูฟังไร้สาย	2
8.	ควรปรับปรุงหลอดไฟที่ชำรุด	1
9.	ควรแก้ปัญหาหนักศึกษาส่งเสียงดัง	1
10.	สัญญาณ WIFI ไม่เสถียร	1
11.	ควรมีบริการถ่ายเอกสารทุกชั้น	1
12.	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย	1
13.	อุณหภูมิภายในอาคารเย็นไม่เท่ากัน	1
14.	ควรมีบริการน้ำดื่มทุกชั้น	1
15.	ห้องประชุมกลุ่มย่อยไม่เพียงพอ	1
16.	ควรขยายระยะเวลาการยืมหนังสือ	1
17.	ควรปรับปรุงมุมเด็กให้เป็นเหมือนเดิม	1
18.	ควรเปิดบริการโสตทัศนวัสดุให้เร็วขึ้น	1
รวม		51

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 51 คน โดยเรียงลำดับข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย ดังนี้ ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ห้องน้ำมีสภาพชำรุด และมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ จำนวน 12 คน รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย และไม่ตรงตามความต้องการ จำนวน 11 คน ควรปรับปรุงการตรวจกระดาษก่อนเข้าห้องสมุดที่มีความเข้มงวดมาก จำนวน 6 คน การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่ค่อยพบ หนังสือไม่เป็นระเบียบ ควรขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ เปิดบริการวันเสาร์ และห้องสมุดควรมีมาตรฐานการบริการที่ดีต่อไป จำนวนเท่ากันที่ 3 คน บริการโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอ เช่น ห้องคาราโอเกะ หูฟังไร้สาย จำนวน 2 คน ส่วนข้อเสนอแนะมีผู้แสดงความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ ควรปรับปรุงหลอดไฟที่ชำรุด ควรแก้ปัญหานักศึกษาส่งเสียงดัง สัญญาณ WIFI ไม่เสถียร ควรมีบริการถ่ายเอกสารทุกชั้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย อุณหภูมิภายในอาคารเย็นไม่เท่ากัน ควรมีบริการน้ำดื่มทุกชั้น ห้องประชุมกลุ่มย่อยไม่เพียงพอ ควรขยายระยะเวลาการยืมหนังสือ ควรปรับปรุงมุมเด็กให้เป็นเหมือนเดิม และควรเปิดบริการโสตทัศนวัสดุให้เร็วขึ้น จำนวนเท่ากันที่ 1 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

รายการ	จำนวน
1. ปัญหาการใช้บริการในด้านต่าง ๆ	
1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
1.1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอ ไม่มีปัญหาในด้านนี้	8
1.1.2 การจัดเรียงหนังสือไม่เป็นระเบียบ ไม่ตรงหมวดหมู่ การค้นหาหนังสือไม่ค่อยพบ	7
1.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ หนังสือบางเล่มมีสภาพเก่า และชำรุด	5
1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
1.2.1 ไม่มีปัญหาในด้านนี้	7
1.2.2 ขั้นตอนการให้บริการดี และรวดเร็ว	6
1.2.3 ระยะเวลายืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศน้อยไป	5
1.2.4 ขั้นตอนมากเกินไป ควรมีการลดขั้นตอนเพื่อความรวดเร็ว	2

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ (ต่อ)

รายการ	จำนวน
1.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	
1.3.1 เจ้าหน้าที่บางคนไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ไม่กระตือรือร้น ไม่สามารถให้คำแนะนำได้	8
1.3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำได้	6
1.3.3 ไม่มีปัญหาในด้านนี้	6
1.4 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	
1.4.1 ห้องน้ำไม่สะอาด น้ำไม่ไหล มีกลิ่น และชำรุด	8
1.4.2 สถานที่กว้างขวาง แสง ไฟเพียงพอ สะดวกในการใช้บริการ	4
1.4.3 ไม่มีปัญหาในด้านนี้	4
1.4.4 คอมพิวเตอร์สื่บค้นไม่เพียงพอต่อผู้ใช้ และชำรุด	2
1.4.5 โต๊ะนั่งไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	2
1.4.6 สถานที่คับแคบ มีพื้นที่ใช้งานน้อย	2
1.4.7 อากาศภายในห้องสมุดเย็นไม่เท่ากัน	1
1.4.8 ควรมีปลั๊กสามตาให้บริการ	1
1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์	
1.5.1 การประชาสัมพันธ์ไม่ทันสมัย มีข่าวเก่ามาก	6
1.5.2 ไม่มีปัญหาในด้านนี้	6
1.5.3 การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น Facebook ติดป้ายประกาศภายในทุกชั้น และนอกอาคาร	4
1.5.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี รวดเร็ว ได้รับข่าวสารต่าง ๆ	3
1.5.5 อยากให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เพื่อชิงรางวัล	1

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ (ต่อ)

รายการ	จำนวน
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	
2.1 ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด ใช้น้ำยาดับกลิ่น และควรซ่อมแซมอุปกรณ์ในส่วนที่ชำรุด เช่น กลอนประตู ก๊อกน้ำ	6
2.2 ควรเพิ่มบริการถ่ายเอกสาร และปริ้นงาน	3
2.3 ควรให้บริการน้ำดื่มทุกชั้น มีแก้วไว้บริการให้เพียงพอ	2
2.4 ควรมีปลั๊กไฟเพิ่มขึ้น และมีบริการให้ยืมปลั๊กสามตา	2
2.5 บุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น พุดจาไพเราะมากกว่านี้	2
2.6 ควรมีการทำความสะอาดบางพื้นที่	1
2.7 ควรมีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ชิงรางวัล	1
2.8 ควรจัดหนังสือให้เป็นระเบียบ ตรงหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการค้นหา	1
2.9 การตรวจค้นกระเป๋าควรมีบริการที่ดี และรวดเร็วกว่านี้	1
2.10 ควรปรับปรุงอากาศภายในให้มีความเย็นทั่วถึง	1
2.11 ควรเพิ่มหนังสือที่เกี่ยวกับการศึกษา	1
2.12 ควรมีการสร้างลิฟต์เพิ่ม	1
2.13 ควรให้ยืมหนังสืออ้างอิงได้	1

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ ตามแนวคำถามสัมภาษณ์ เกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการในด้านต่าง ๆ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะปัญหาการใช้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยข้อเสนอแนะที่มากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอ ไม่มีปัญหาในด้านนี้ จำนวน 8 คน รองลงมาคือ การจัดเรียงหนังสือไม่เป็นระเบียบ ไม่ตรงหมวดหมู่ การค้นหาหนังสือไม่ค่อยพบ จำนวน 7 คน ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ หนังสือบางเล่มมีสภาพเก่า และชำรุด จำนวน 5 คน ปัญหาการใช้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่มีปัญหาในด้านนี้มากที่สุด จำนวน 7 คน ข้อเสนอแนะรองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการดี และรวดเร็ว จำนวน 6 คน ระยะเวลายืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศน้อยไป จำนวน 5 คน ขั้นตอนมากเกินไป ควรมีการลดขั้นตอนเพื่อความรวดเร็ว จำนวน 2 คน ปัญหาการใช้บริการในด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่บางคนไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ไม่กระตือรือร้น ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ จำนวน

8 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำได้ และผู้ให้สัมภาษณ์ ไม่มีปัญหาในด้านนี้ จำนวนเท่ากันที่ 6 คน ปัญหาการใช้บริการในด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ห้องน้ำไม่สะอาด น้ำไม่ไหล มีกลิ่น และชำรุด จำนวน 8 คน รองลงมาคือ สถานที่กว้างขวาง แสง ไฟเพียงพอ สะดวกในการใช้บริการ และผู้ให้สัมภาษณ์ ไม่มีปัญหาในด้านนี้ จำนวนเท่ากันที่ 4 คน คอมพิวเตอร์สับสนไม่เพียงพอต่อผู้ใช้ และชำรุด โต๊ะนั่งไม่เพียงพอต่อผู้ให้บริการ และสถานที่คับแคบ มีพื้นที่ใช้งานน้อย จำนวนเท่ากันที่ 2 คน สถานที่ดี อากาศภายในห้องสมุดเย็นไม่เท่ากัน และควรมีปลั๊กสามตาให้บริการ จำนวนเท่ากันที่ 1 คน ปัญหาการใช้บริการในด้านการประชาสัมพันธ์ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ไม่ทันสมัย มีข่าวเก่ามาก และผู้ให้สัมภาษณ์ ไม่มีปัญหาในด้านนี้ จำนวนเท่ากันที่ 6 คน รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น facebook ติดป้ายประกาศภายในทุกชั้น และนอกอาคาร จำนวน 4 คน มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี รวดเร็ว ได้รับข่าวสารต่าง ๆ จำนวน 3 คน และอยากให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เพื่อชิงรางวัล จำนวน 1 คน

ตามแนวคำถามสัมภาษณ์ เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปรับปรุงบริการ พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ ได้ให้ข้อเสนอแนะ โดยเรียงลำดับข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด ใช้น้ำยาดับกลิ่น และควรซ่อมแซมอุปกรณ์ในส่วนที่ชำรุด เช่น กลอนประตู ก๊อกน้ำ จำนวน 6 คน รองลงมาคือ ควรเพิ่มบริการถ่ายเอกสาร และปริ้นงาน จำนวน 3 คน ควรมีบริการน้ำดื่มทุกชั้น มีแก้วไว้บริการให้เพียงพอ ควรมีปลั๊กไฟเพิ่มขึ้น และมีบริการให้ยืมปลั๊กสามตา และบุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น พุดจาไพเราะมากกว่านี้ จำนวนเท่ากันที่ 2 คน ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุด ได้แก่ ควรมีการทำความสะอาดบางพื้นที่ ควรมีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ชิงรางวัล ควรจัดหนังสือให้เป็นระเบียบ ตรงหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการค้นหา การตรวจค้นกระเป๋าควรมีบริการที่ดี และรวดเร็วกว่านี้ ควรปรับปรุงอากาศภายในให้มีความเย็นทั่วถึง ควรเพิ่มหนังสือที่เกี่ยวกับการศึกษา ควรมีการสร้างลิฟต์เพิ่ม และควรให้ยืมหนังสืออ้างอิงได้ จำนวนเท่ากันที่ 1 คน