

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2561 ผู้จัดทำได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ชุด นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และสภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และสภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

(n = 300)

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 87 | 29.00 |
| หญิง | 213 | 71.00 |
| รวม | 300 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.00 มากกว่าเพศชายซึ่งมีเพียงร้อยละ 29.00

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

(n = 300)

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|---------------|
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 143 | 47.67 |
| คณะวิทยาการจัดการ | 60 | 20.00 |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ | 64 | 21.33 |
| คณะครุศาสตร์ | 23 | 7.67 |
| คณะพยาบาลศาสตร์ | 10 | 3.33 |
| รวม | 300 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 47.67 รองลงมา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 21.33 คณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 20.00 คณะครุศาสตร์ ร้อยละ 7.67 และคณะพยาบาลศาสตร์ น้อยที่สุด ร้อยละ 3.33

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย

(n = 300)

| ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|---------------|
| 1-2 วัน/สัปดาห์ | 75 | 25.00 |
| 3-4 วัน/สัปดาห์ | 96 | 32.00 |
| 5-6 วัน/สัปดาห์ | 22 | 7.33 |
| ทุกวัน | 16 | 5.33 |
| ไม่แน่นอน | 90 | 30.00 |
| รวม | 300 | 100.00 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ความถี่ 3-4 วัน/สัปดาห์ มากที่สุด ร้อยละ 32.00 รองลงมาคือเข้าใช้จำนวนครั้งไม่แน่นอน ร้อยละ 30.00 เข้าใช้ 1-2 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 25.00 เข้าใช้ 5-6 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 7.33 และเข้าใช้ทุกวัน น้อยที่สุด ร้อยละ 5.33

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของผู้เข้าใช้บริการโดยผ่านช่องทาง QR Code

(n = 300)

| เข้าใช้บริการโดยผ่านช่องทาง QR Code | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|---------------|
| เคย | 71 | 23.67 |
| ไม่เคย | 229 | 76.33 |
| รวม | 300 | 100.00 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยเข้าใช้บริการหรือเป็นสมาชิกโดยผ่านช่องทาง QR Code ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 76.33 มากกว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้าใช้บริการหรือเป็นสมาชิกโดยผ่านช่องทาง QR Code ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีเพียงร้อยละ 23.67

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ

(n = 300)

| จุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|--------------|---------------|
| เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ | 158 | 13.26 |
| เพื่ออ่านหนังสือ | 170 | 14.26 |
| เพื่ออ่านวารสาร | 55 | 4.61 |
| เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ | 31 | 2.60 |
| เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์ | 102 | 8.56 |
| เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ | 108 | 9.06 |
| เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก | 45 | 3.78 |
| เพื่อศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม | 115 | 9.65 |
| เพื่อใช้เป็นที่ทำกรบ้าน/ทำรายงาน/ทำงานส่วนตัว | 216 | 18.12 |
| เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน | 190 | 15.94 |
| อื่น ๆ | 2 | 0.17 |
| รวม | 1,192 | 100.00 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ เรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยดังนี้ เพื่อใช้เป็นที่พักผ่อน/นัดพบเพื่อน ร้อยละ 18.12 รองลงมา เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน ร้อยละ 15.94 เพื่ออ่านหนังสือ ร้อยละ 14.26 เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 13.26 เพื่อศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม ร้อยละ 9.65 เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ ร้อยละ 9.06 เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์ ร้อยละ 8.56 เพื่ออ่านวารสาร ร้อยละ 4.61 เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก ร้อยละ 3.78 เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 2.60 และอื่น ๆ ได้แก่ ติวข้อสอบ ร้อยละ 0.17

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และ ด้านการประชาสัมพันธ์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวม และรายชื่อ รายละเอียดดังตารางที่ 6-11

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน

(n = 300)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
|----------------------------|-------------|-------------|------------|-------|
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | 3.77 | 0.71 | มาก | 3 |
| ด้านบริการ | 3.86 | 0.77 | มาก | 2 |
| ด้านบุคลากร | 3.94 | 0.71 | มาก | 1 |
| ด้านอาคารสถานที่ | 3.65 | 0.94 | มาก | 5 |
| ด้านการประชาสัมพันธ์ | 3.76 | 0.76 | มาก | 4 |
| รวม | 3.79 | 0.79 | มาก | |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการประเมินในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ ด้านบริการ

($\bar{X} = 3.86$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.76$) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.65$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 300)

| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
|---|-------------|-------------|------------|-------|
| 1. ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย และทันสมัย | 3.84 | 0.67 | มาก | 2 |
| 2. ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้อง กับการเรียนการสอน | 3.84 | 0.64 | มาก | 1 |
| 3. ทรัพยากรสารสนเทศเช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความ ต้องการ และมีปริมาณเพียงพอ | 3.75 | 0.69 | มาก | 5 |
| 4. ฐานข้อมูลออนไลน์ใช้ง่ายและรวดเร็ว | 3.70 | 0.74 | มาก | 8 |
| 5. ความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออก ให้บริการ | 3.70 | 0.72 | มาก | 7 |
| 6. จัดบริการสารสนเทศให้สามารถเข้าใช้ได้ง่าย และสะดวก | 3.73 | 0.76 | มาก | 6 |
| 7. website ของสำนักวิทยบริการฯ สามารถเข้าถึง บริการต่างๆ ได้จากที่มหาวิทยาลัย และที่บ้าน | 3.79 | 0.71 | มาก | 4 |
| 8. สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความ ต้องการ | 3.82 | 0.76 | มาก | 3 |
| รวม | 3.77 | 0.71 | มาก | |

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกับการเรียนการสอน และทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย และทันสมัย ($\bar{X} = 3.84$) สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.82$) website ของสำนักวิทยบริการฯ สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้จากที่มหาวิทยาลัย และที่บ้าน ($\bar{X} = 3.79$) ทรัพยากรสารสนเทศเช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการ และมีปริมาณเพียงพอ ($\bar{X} = 3.75$) จัดบริการสารสนเทศให้สามารถเข้าใช้ได้ง่าย และสะดวก ($\bar{X} = 3.73$) ความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ และฐานข้อมูลออนไลน์ใช้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.70$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านบริการ
จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 300)

| ด้านบริการ | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
|---|-------------|-------------|------------|-------|
| 1. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม | 3.96 | 0.79 | มาก | 2 |
| 2. มีระยะเวลาการยืม คืนเหมาะสมกับการให้บริการ | 3.91 | 0.78 | มาก | 3 |
| 3. การจัดเรียงหมวดหมู่ของหนังสือ/วารสาร มีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการค้นหา | 3.82 | 0.81 | มาก | 5 |
| 4. การให้บริการสารสนเทศ (ห้องชมโทรทัศน์ มินิเธียเตอร์ คาราโอเกะ) | 3.99 | 0.79 | มาก | 1 |
| 5. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (บริการโอแพค) มีเพียงพอ | 3.82 | 0.77 | มาก | 4 |
| 6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า | 3.79 | 0.77 | มาก | 7 |
| 7. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว | 3.81 | 0.75 | มาก | 6 |
| 8. บริการแนะนำ / ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ | 3.75 | 0.68 | มาก | 8 |
| รวม | 3.86 | 0.77 | มาก | |

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการสารสนเทศ (ห้องชมโทรทัศน์ มินิเธียเตอร์ คาราโอเกะ) ($\bar{X} = 3.99$) เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.96$) มีระยะเวลาการยืม คืนเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (บริการโอแพค) มีเพียงพอ และการจัดเรียงหมวดหมู่ของหนังสือ/วารสาร มีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการค้นหา ($\bar{X} = 3.82$) ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดได้

อย่างสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.81$) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 3.79$) และบริการแนะนำ / ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.75$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากร
จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 300)

| ด้านบุคลากร | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
|---|-------------|-------------|------------|-------|
| 1. บุคลากรที่ให้บริการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม | 4.03 | 0.66 | มาก | 1 |
| 2. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี | 3.99 | 0.66 | มาก | 2 |
| 3. บุคลากรให้บริการสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ | 3.99 | 0.69 | มาก | 3 |
| 4. บุคลากรให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ | 3.98 | 0.71 | มาก | 4 |
| 5. บุคลากรจุดบริการให้บริการตรงต่อเวลา | 3.90 | 0.75 | มาก | 6 |
| 6. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการแต่ละจุด | 3.84 | 0.77 | มาก | 8 |
| 7. ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด | 3.90 | 0.72 | มาก | 5 |
| 8. บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ | 3.89 | 0.71 | มาก | 7 |
| รวม | 3.94 | 0.71 | มาก | |

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ บุคลากรที่ให้บริการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.03$) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี และบุคลากรให้บริการสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ ($\bar{X} = 3.99$) บุคลากรให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.98$) ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด และบุคลากรจุดบริการให้บริการตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.90$) บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) จำนวนบุคลากรที่ให้บริการแต่ละจุด ($\bar{X} = 3.84$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 300)

| ด้านอาคารสถานที่ | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
|---|-------------|-------------|------------|-------|
| 1. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งค้นคว้า มีเพียงพอ | 3.81 | 0.83 | มาก | 2 |
| 2. ความมีระเบียบ ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ | 3.83 | 0.87 | มาก | 1 |
| 3. ความสะอาดของห้องน้ำ | 3.03 | 1.23 | ปานกลาง | 8 |
| 4. แสงสว่างมีเพียงพอและอุณหภูมิเหมาะสม | 3.71 | 0.88 | มาก | 5 |
| 5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.56 | 0.80 | มาก | 7 |
| 6. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า | 3.80 | 0.81 | มาก | 3 |
| 7. จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ | 3.75 | 0.84 | มาก | 4 |
| 8. มีห้องสำหรับค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล | 3.68 | 0.88 | มาก | 6 |
| รวม | 3.65 | 0.94 | มาก | |

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมาก 7 ข้อ ระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความมีระเบียบ ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$) จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งค้นคว้า มีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.81$) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 3.80$) จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.75$) แสงสว่างมีเพียงพอและอุณหภูมิเหมาะสม ($\bar{X} = 3.71$) มีห้องสำหรับค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล ($\bar{X} = 3.68$) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$) ความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X} = 3.03$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการ
ประชาสัมพันธ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 300)

| ด้านการประชาสัมพันธ์ | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
|--|-------------|-------------|------------|-------|
| 1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ เว็บไซต์ จดหมายข่าว | 3.76 | 0.79 | มาก | 5 |
| 2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสม่ำเสมอ | 3.75 | 0.77 | มาก | 6 |
| 3. ความเหมาะสมของสถานที่จัดป้ายนิเทศ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ | 3.75 | 0.77 | มาก | 6 |
| 4. เอกสารแผ่นพับแนะนำการค้นคว้าและการใช้ บริการ | 3.67 | 0.82 | มาก | 8 |
| 5. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่สิ่งพิมพ์ ป้าย บอกทาง และป้ายห้องต่าง ๆ | 3.80 | 0.73 | มาก | 1 |
| 6. การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาใน การให้บริการมีความสม่ำเสมอ | 3.78 | 0.65 | มาก | 2 |
| 7. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ | 3.77 | 0.71 | มาก | 4 |
| 8. การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม และ เสนอความคิดเห็น | 3.78 | 0.80 | มาก | 3 |
| รวม | 3.76 | 0.76 | มาก | |

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดย
เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่สิ่งพิมพ์ ป้ายบอกทาง และป้ายห้อง
ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.80$) การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ
($\bar{X} = 3.78$) การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม และเสนอความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.78$) การแจ้ง

ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.77$) การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ เว็บไซต์ จัดหมายข่าว ($\bar{X} = 3.76$) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสม่ำเสมอ และความเหมาะสมของสถานที่จัดป้ายนิเทศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.75$) เอกสารแผ่นพับแนะนำการค้นคว้าและการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.67$)

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ไม่มีคำตอบ