

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2562 ผู้จัดทำได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 ชุด นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตาม เพศ สถานภาพ ความถี่ในการใช้บริการโดยเฉลี่ย ท่านเคยเข้าใช้บริการหรือเป็นสมาชิกผ่านช่องทาง QR Code ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ และจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 1-5

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

(n = 150)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	46	30.67
หญิง	104	69.33
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.33 มากกว่าเพศชายซึ่งมีเพียงร้อยละ 30.67

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

(n = 150)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	54	36.00
คณะวิทยาการจัดการ	40	26.67
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	24	16.00
คณะครุศาสตร์	20	13.33
คณะพยาบาลศาสตร์	12	8.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 36.00 รองลงมา คณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 26.67 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 16.00 คณะครุศาสตร์ ร้อยละ 13.33 และคณะพยาบาลศาสตร์ น้อยที่สุดร้อยละ 8.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย

(n = 150)

ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
1-2 วัน/สัปดาห์	48	32.00
3-4 วัน/สัปดาห์	32	21.33
5-6 วัน/สัปดาห์	16	10.67
ทุกวัน	10	6.67
ไม่แน่นอน	44	29.33
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ความถี่ 1-2 วัน/สัปดาห์ มากที่สุด ร้อยละ 32.00 รองลงมาคือเข้าใช้จำนวนครั้งไม่แน่นอน ร้อยละ 29.33 เข้าใช้ 3-4 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 21.33 เข้าใช้ 5-6 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 10.67 และเข้าใช้ทุกวัน น้อยที่สุดร้อยละ 6.67

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของผู้เข้าใช้บริการโดยผ่านช่องทาง QR Code

(n = 150)

เข้าใช้บริการโดยผ่านช่องทาง QR Code	จำนวน	ร้อยละ
เคย	95	63.33
ไม่เคย	55	36.67
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยเข้าใช้บริการหรือเป็นสมาชิกโดยผ่านช่องทาง QR Code ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 63.33 มากกว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยเข้าใช้บริการหรือเป็นสมาชิกโดยผ่านช่องทาง QR Code ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีเพียงร้อยละ 36.67

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ

(n = 150)

จุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	73	11.79
เพื่ออ่านหนังสือ	84	13.57
เพื่ออ่านวารสาร	28	4.52
เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์	15	2.42
เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์	50	8.08
เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ	45	7.27
เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก	21	3.39
เพื่อใช้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย	36	5.82
เพื่อศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม	55	8.89
เพื่อใช้บริการมุมหนังสือเด็ก	16	2.58
เพื่อใช้เป็นที่พักผ่อน/ทำรายงาน/ทำงานส่วนตัว	96	15.51
เพื่อใช้บริการบอร์ดเกม	14	2.26
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	86	13.89
<b>รวม</b>	<b>619</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ เรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยดังนี้ เพื่อใช้เป็นที่ทำการบ้าน/ทำรายงาน/ทำงานส่วนตัว มากที่สุด ร้อยละ 15.51 รองลงมา เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน ร้อยละ 13.89 เพื่ออ่านหนังสือ ร้อยละ 13.57 เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 11.79 เพื่อศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม ร้อยละ 8.89 เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์ ร้อยละ 8.08 เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ ร้อยละ 7.27 เพื่อใช้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย ร้อยละ 5.82 เพื่ออ่านวารสาร ร้อยละ 4.52 เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก ร้อยละ 3.39 เพื่อใช้บริการมุมหนังสือเด็ก ร้อยละ 2.58 เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 2.42 และเพื่อใช้บริการบอร์ดเกม ร้อยละ 2.26

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

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

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน

(n = 150)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.17	0.68	มาก	2
ด้านบริการ	4.10	0.70	มาก	5
ด้านบุคลากร	4.20	0.66	มาก	1
ด้านอาคารสถานที่	4.16	0.79	มาก	3
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.12	0.67	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการประเมินในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมาคือ ด้าน

ทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.17$ ) ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 4.16$ ) ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.12$ ) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านบริการ ( $\bar{X} = 4.10$ )

**ตารางที่ 7** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 150)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย และทันสมัย	4.18	0.64	มาก	1
2. ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้อง กับการเรียนการสอน	4.17	0.65	มาก	2
3. ฐานข้อมูลออนไลน์มีความหลากหลาย ใช้ง่าย และรวดเร็ว	4.16	0.74	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความหลากหลาย และทันสมัย ( $\bar{X} = 4.18$ ) ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกับการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.17$ ) และฐานข้อมูลออนไลน์มีความหลากหลาย ใช้ง่ายและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.16$ )

**ตารางที่ 8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านบริการ  
จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 150)

ด้านบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	3.99	0.74	มาก	11
2. มีระยะเวลาการยืม คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	4.04	0.72	มาก	9
3. การจัดเรียงหมวดหมู่ของหนังสือ/วารสาร มีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการค้นหา	4.14	0.65	มาก	2
4. การให้บริการสารสนเทศ (ห้องชมโทรทัศน์ มินิเธียเตอร์ คาราโอเกะ)	4.19	0.74	มาก	1
5. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศ (บริการโอแพค) มีเพียงพอ	4.09	0.73	มาก	7
6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.13	0.67	มาก	3
7. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.12	0.69	มาก	4
8. บริการแนะนำ/ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ	4.11	0.70	มาก	5
9. การให้บริการมุมหนังสือเด็ก	4.08	0.76	มาก	8
10. การให้บริการมุม Internet Zone	4.10	0.71	มาก	6
11. การให้บริการบอร์ดเกม	4.00	0.76	มาก	10
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการ โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการสารสนเทศ (ห้องชมโทรทัศน์ มินิเธียเตอร์ คาราโอเกะ) ( $\bar{X} = 4.19$ ) การจัดเรียงหมวดหมู่ของหนังสือ/วารสาร มีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการ

ค้นหา ( $\bar{X} = 4.14$ ) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ( $\bar{X} = 4.13$ ) ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.12$ ) บริการแนะนำ/ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.11$ ) การให้บริการมุม Internet Zone ( $\bar{X} = 4.10$ ) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (บริการโอแพค) มีเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.09$ ) การให้บริการมุมหนังสือเด็ก ( $\bar{X} = 4.08$ ) มีระยะเวลาการยืม คืบเหมาะสมกับการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.04$ ) การให้บริการบอร์ดเกม ( $\bar{X} = 4.00$ ) และเวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.99$ )

**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากร  
จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 150)

ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. บุคลากรที่ให้บริการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.19	0.64	มาก	5
2. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี	4.15	0.65	มาก	7
3. บุคลากรให้บริการสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	4.26	0.66	มากที่สุด	2
4. บุคลากรให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	0.65	มากที่สุด	1
5. บุคลากรจุดบริการให้บริการตรงต่อเวลา	4.16	0.69	มาก	6
6. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการแต่ละจุด	4.12	0.70	มาก	8
7. ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	4.26	0.66	มากที่สุด	2
8. บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.21	0.64	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ บุคลากรให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.27$ ) บุคลากรให้บริการสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ และความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการ

ใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) บุคลากรที่ให้บริการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.19$ ) บุคลากรจุดบริการให้บริการตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.16$ ) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ มีกริยามารยาทที่ดี ( $\bar{X} = 4.15$ ) และ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการแต่ละจุด ( $\bar{X} = 4.12$ )

**ตารางที่ 10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 150)

ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งค้นคว้า มีเพียงพอ	4.22	0.77	มากที่สุด	2
2. ความมีระเบียบ ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.28	0.75	มากที่สุด	1
3. ความสะอาดของห้องน้ำ	4.21	0.83	มากที่สุด	3
4. แสงสว่างมีเพียงพอและอุณหภูมิเหมาะสม	4.16	0.79	มาก	4
5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.07	0.77	มาก	8
6. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.12	0.79	มาก	5
7. จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.11	0.80	มาก	6
8. มีห้องสำหรับค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม	4.08	0.84	มาก	7
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ระดับมาก 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความมีระเบียบ ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งค้นคว้า มีเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.22$ ) ความสะอาดของห้องน้ำ ( $\bar{X} = 4.21$ ) แสงสว่างมีเพียงพอและอุณหภูมิเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.16$ ) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{X} = 4.12$ ) จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้



สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.11$ ) มีห้องสำหรับค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม ( $\bar{X} = 4.08$ ) และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.07$ )

**ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 300)

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ เว็บไซต์ จดหมายข่าว	4.09	0.68	มาก	6
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสม่ำเสมอ	4.07	0.69	มาก	7
3. ความเหมาะสมของสถานที่จัดป้ายนิเทศ/ป้าย ประชาสัมพันธ์	4.10	0.66	มาก	5
4. เอกสารแผ่นพับแนะนำการค้นคว้าและการใช้ บริการ	4.00	0.69	มาก	8
5. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่สิ่งพิมพ์ ป้าย บอกทาง และป้ายห้องต่าง ๆ	4.15	0.63	มาก	4
6. การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาใน การให้บริการมีความสม่ำเสมอ	4.17	0.62	มาก	2
7. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	4.16	0.68	มาก	3
8. การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม และ เสนอความคิดเห็น	4.20	0.70	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ

โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วม และเสนอความคิดเห็น ( $\bar{X} = 4.20$ ) การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.17$ ) การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.16$ ) ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่สิ่งพิมพ์ ป้ายบอกทาง และป้ายห้องต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.15$ ) ความเหมาะสมของสถานที่จัดป้ายนิเทศ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.10$ ) การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ เว็บไซต์ จดหมายข่าว ( $\bar{X} = 4.09$ ) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.07$ ) และเอกสารแผ่นพับแนะนำการค้นคว้าและการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.00$ )

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### ตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)
1.	ควรปรับปรุงภูมิภายในอาคารให้เย็นกว่านี้	5
2.	ควรขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ	4
3.	ควรเพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อย, ห้องสำหรับการทำกิจกรรมแบบกลุ่มที่สามารถใช้โปรเจคเตอร์ เครื่องเสียงต่าง ๆ ได้	4
4.	ควรปรับปรุงทางเข้า-ออกให้สะดวกกว่านี้	3
5.	บริการโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอ เช่น ห้องคาราโอเกะ, หูฟังไร้สาย	2
6.	มุมพักผ่อนควรมีโซฟาหรือที่นอนพักผ่อนมากกว่านี้	1
7.	เพิ่มจำนวนโต๊ะ ที่นั่งมากกว่าเดิม	1
8.	ควรขยายระยะเวลาการยืมหนังสือและเพิ่มจำนวนการยืมมากกว่าเดิม	1
9.	ควรมีหนังสือใหม่ ๆ มากกว่านี้	1
10.	ควรมีการควบคุมเรื่องการใช้เสียงของนักศึกษา	1
11.	ควรดูแลความสะอาดของบันไดทางขึ้นลง	1
12.	ควรเพิ่มจำนวนลิฟท์มากกว่านี้	1
<b>รวม</b>		<b>25</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 25 คน โดยเรียงลำดับข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย ดังนี้ ควรปรับอุณหภูมิภายในอาคารให้เย็นกว่านี้ จำนวน 5 คน รองลงมาคือ ควรขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ และควรเพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อย ห้องสำหรับการทำกิจกรรมแบบกลุ่มที่สามารถใช้โปรเจคเตอร์ เครื่องเสียงต่าง ๆ ได้จำนวนเท่ากันที่ 4 คน ควรปรับปรุงทางเข้า-ออกให้สะดวกกว่านี้ จำนวน 3 คน บริการโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอ เช่น ห้องคาราโอเกะ หูฟังไร้สาย จำนวน 2 คน ส่วนข้อเสนอแนะมีผู้แสดงความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ มุมพักผ่อนควรมีโซฟาหรือที่นอนพักผ่อนมากกว่านี้ เพิ่มจำนวนโต๊ะที่นั่งมากกว่าเดิม ควรขยายระยะเวลาการยืมหนังสือและเพิ่มจำนวนการยืมมากกว่าเดิม ควรมีหนังสือใหม่ ๆ มากกว่านี้ ควรมีการควบคุมเรื่องการใช้เสียงของนักศึกษา ควรดูแลความสะอาดของบันไดทางขึ้นลง และควรเพิ่มจำนวนลิฟท์มากกว่านี้ จำนวนเท่ากันที่ 1 คน