



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด
สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประจำปีงบประมาณ 2558

ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ปี 2558

คำนำ

สำนักบรรณสารสนเทศมีการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราชอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการห้องสมุดกลุ่มต่างๆ เพื่อจะได้นำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการห้องสมุด ที่สำคัญจะส่งผลต่อการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้เกิดประโยชน์มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำปีงบประมาณ 2558 เป็นภารกิจสำคัญของฝ่ายบริการสื่อการศึกษา โดยได้ผลนำ แบบสำรวจในปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ และปรับปรุงข้อคำถามของแบบสำรวจให้เหมาะสมกับกิจกรรมบริการ ห้องสมุดที่มีการจัดบริการขึ้นใหม่

สำนักบรรณสารสนเทศ ขอขอบคุณบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกท่านและนักศึกษาที่ใช้บริการ ห้องสมุด และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อห้องสมุดจะได้นำผลการสำรวจมาเป็นแนวทาง ปรับปรุงงานบริการห้องสมุดที่มีคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
กันยายน 2558

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำปีงบประมาณ 2558

ส่วนที่ 1 : บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดเป็นตัวบ่งชี้สำคัญที่บอกถึงคุณภาพงานบริการ ซึ่งทำให้รับรู้ได้ว่าบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด และเป็นเครื่องมือที่จะนำห้องสมุดไปสู่การพัฒนา เพื่อรองรับระบบการเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย และส่งผลให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์จากห้องสมุดอย่างคุ้มค่า

สำนักบรรณสารสนเทศเป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่มีการพัฒนา งานบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน การค้นคว้าและวิจัย ของบุคลากรมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทุกระดับชั้น โดยการนำเอาความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์เพื่อให้บริการ ห้องสมุดอย่างเหมาะสม มุ่งประโยชน์ให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ จากสื่อการศึกษาในห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ โดยการจัดให้บริการที่หลากหลายเพื่อให้ผู้รับบริการได้ข้อมูล สารสนเทศตรงตามความต้องการ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ และบริการการใช้สื่อการศึกษาของห้องสมุด รวมทั้งบริการรวบรวมและเผยแพร่ความรู้ทางด้านข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เช่น บริการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่ข้อมูลความรู้ทางวิชาการที่มีประโยชน์ และ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล และทาง SMS บนโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการห้องสมุด ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อศึกษาการใช้บริการและปัญหา พร้อมข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการห้องสมุด

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ ของผู้รับบริการห้องสมุด เฉพาะที่ส่วนกลาง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยบุคลากร 2 กลุ่ม ได้แก่

1) นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกที่ใช้บริการห้องสมุด

2) กลุ่มผู้รับบริการภายในสังกัดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเฉพาะที่ส่วนกลาง ได้แก่ อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และลูกจ้างประเภทต่าง ๆ

1.4 สถานที่ทำการสำรวจ

ห้องสมุดเฉพาะที่ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

1.5 ระยะเวลาในการสำรวจ

1.5.1 แจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน มสธ. ระหว่างเดือนมิถุนายน 2558 ถึง สิงหาคม 2558

1.5.2 แจกแบบนักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาที่ใช้ภายในห้องสมุด ระหว่างเดือนมิถุนายน 2558 ถึง สิงหาคม 2558

1.5.3 แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุดทางอีเมล ระหว่างเดือนมิถุนายน 2558 ถึง สิงหาคม 2558

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

1.6.1 บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ณ ที่ทำการในส่วนกลาง จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย

1) อาจารย์ หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่มีตำแหน่งอาจารย์ ได้แก่ ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย

2) ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่มีตำแหน่งอื่นที่มีใช้อาจารย์

3) ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่เป็นลูกจ้างเงินงบประมาณแผ่นดิน ลูกจ้างเงินงบประมาณรายได้ ทั้งที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวคราวเดือน สังกัดสาขาวิชา สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1.6.2 นักศึกษา หมายถึง นักที่ศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกระดับ ได้แก่ ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ที่ใช้บริการห้องสมุด ณ ที่ทำการในส่วนกลางของมหาวิทยาลัยและใช้บริการผ่านช่องทางอื่น

1.6.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับบริการห้องสมุดที่มีต่อการใช้บริการประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด

1.6.4 บริการห้องสมุด หมายถึง บริการประเภทต่าง ๆ ที่สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจัดให้มีขึ้นสำหรับบริการผู้ใช้ห้องสมุด

1.7 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น

1.7.1 บุคลากรของมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 746 คน สุ่มจากประชากร จำนวน 2,423 คน (ที่มา: จากเว็บไซต์ URL: <http://www.stou.ac.th/Home/aboutSTOU/personal.html> สืบค้นวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2558) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบมีแบบแผน เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรประเภทต่าง ๆ ส่วนการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน

1.7.2 นักศึกษาของมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาทุกระดับชั้น โดยสุ่มจากนักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 1,037 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	แบบสำรวจที่ตอบรับ	
			จำนวน	ร้อยละ
บุคลากร				
1. อาจารย์ (ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย)	400	196	168	85.71
2. ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน	852	265	263	99.25
3. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ	1,171	285	144	50.53
รวม	2,423	746	575	77.08

จากตารางที่ 1.1 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีจำนวน 746 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 575 คน คิดเป็นร้อยละ 77.08 ของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อนำผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดมาจำแนกตามสถานภาพของบุคลากรพบว่า มีบุคลากรสายสนับสนุน เป็นลำดับสูงสุด จำนวน 263 คน (ร้อยละ 99.25) รองลงมาเป็นบุคลากรตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 168 คน (ร้อยละ 85.71) และบุคลากรตำแหน่งลูกจ้างประเภทต่าง ๆ จำนวน 144 คน (ร้อยละ 50.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	แบบสำรวจที่ตอบกลับ	
	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา มธ.		
1. ระดับปริญญาตรี	430	41.47
2. ระดับปริญญาโท	516	49.76
3. ระดับปริญญาเอก	91	8.77
รวม	1,037	100.00

จากตารางที่ 1.2 สรุปว่ามีนักศึกษา มธ. ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1,037 คน จำแนกเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาโท เป็นลำดับสูงสุด จำนวน 516 คน (ร้อยละ 49.76) รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 430 คน (ร้อยละ 41.47) และนักศึกษาระดับปริญญาเอกน้อยสุด จำนวน 91 คน (ร้อยละ 8.77) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการห้องสมุด

ตารางที่ 2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์ (N=167)	ข้าราชการ/ พนักงาน (N=263)	ลูกจ้าง (N=144)	นักศึกษา			\bar{X} (S.D.)	แปลผล
				ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก		
1. มีเพียงพอต่อความต้องการ	4.12 (0.72)	4.09 (0.79)	3.13 (0.72)	4.05 (0.83)	4.13 (0.68)	4.37 (0.66)	4.02 (0.80)	มาก
2. มีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ	4.08 (0.74)	4.00 (0.77)	3.08 (0.67)	4.17 (0.88)	4.14 (0.70)	4.30 (0.69)	4.03 (0.82)	มาก
3. มีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ	4.08 (0.72)	4.13 (0.80)	3.58 (0.98)	4.10 (0.86)	4.17 (0.72)	4.10 (0.66)	4.00 (0.81)	มาก
4. มุมการจัดแสดงภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ	4.08 (0.78)	3.97 (0.48)	3.76 (0.87)	4.12 (0.88)	4.15 (0.70)	3.90 (0.78)	4.06 (0.78)	มาก
รวม	4.09 (0.67)	4.05 (0.58)	3.39 (0.64)	4.11 (0.77)	4.15 (0.61)	4.18 (0.56)	4.05 (0.69)	มาก

จากตารางที่ 2.1 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ มุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) ทรัพยากรสารสนเทศมีความเพียงพอต่อความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสถานภาพแต่ละกลุ่ม พบว่า

1. นักศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.17$) รองลงมา คือ มุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.12$) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.10$) และทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.05$) ตามลำดับ

2. นักศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.17$) รองลงมา คือ มุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.15$) ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.14$) และทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.13$) ตามลำดับ

3. นักศึกษาปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.37$) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.30$) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.10$) และมุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 3.90$) ตามลำดับ

4. อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.12$) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ และมุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.08$) เท่ากัน ตามลำดับ

5. ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.09$) ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.00$) และมุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 3.97$) ตามลำดับ

6. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ มุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 3.76$) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.58$) ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 3.13$) และ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 3.08$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	ข้าราชการ/ พนักงาน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปล ผล
				ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก		
1. การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย	4.08 (0.67)	4.24 (0.84)	3.75 (0.71)	3.60 (0.79)	4.17 (0.72)	4.06 (0.85)	3.98 (0.98)	มาก
2. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำ ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย	4.00 (0.68)	4.16 (0.79)	3.58 (0.83)	3.58 (0.76)	4.13 (0.71)	4.01 (0.73)	3.91 (0.94)	มาก
3. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามต้องการ	4.18 (0.67)	4.00 (0.79)	3.60 (0.81)	3.62 (0.82)	4.20 (0.69)	4.04 (0.69)	3.97 (0.96)	มาก
4. การค้นหาข้อมูลออนไลน์ ใช้งานง่าย	4.00 (0.71)	4.17 (0.77)	3.52 (0.73)	3.58 (0.85)	4.11 (0.68)	3.93 (0.76)	3.89 (0.93)	มาก
5. ระบบ VPN (การเข้าสู่เครือข่ายมหาวิทยาลัย เพื่อการค้นคว้าจากภายนอกห้องสมุด) ใช้งานและสะดวกรวดเร็ว	4.01 (0.76)	3.87 (0.79)	-	-	4.05 (0.77)	3.93 (0.82)	3.97 (0.78)	มาก
รวม	4.05 (0.79)	4.12 (0.69)	3.61 (0.87)	3.60 (0.93)	4.13 (0.64)	3.98 (0.82)	3.92 (0.88)	มาก

จากตารางที่ 2.2 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ

การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) รองลงมา คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามต้องการ และระบบ VPN (การเข้าสู่เครือข่ายมหาวิทยาลัย เพื่อการค้นคว้าจากภายนอกห้องสมุด) ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) เท่ากัน การค้นฐานข้อมูลออนไลน์ใช้งานง่าย ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) และคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำ ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสถานภาพแต่ละกลุ่ม พบว่า

1. นักศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามต้องการ ($\bar{x} = 3.62$) รองลงมา คือ การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.60$) และคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำ ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย และการค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.58$) เท่ากัน ตามลำดับ

2. นักศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามต้องการ ($\bar{x} = 4.20$) รองลงมา คือ การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.17$) คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำ ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย ($\bar{x} = 4.13$) การค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.11$) และระบบ VPN (การเข้าสู่เครือข่ายมหาวิทยาลัย เพื่อการค้นคว้าจากภายนอกห้องสมุด) ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.05$) ตามลำดับ

3. นักศึกษาปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.06$) รองลงมา คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามต้องการ ($\bar{x} = 4.04$) คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำ ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย ($\bar{x} = 4.01$) การค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้งานง่าย และระบบ VPN (การเข้าสู่เครือข่ายมหาวิทยาลัย เพื่อการค้นคว้าจากภายนอกห้องสมุด) ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.93$) เท่ากัน ตามลำดับ

4. อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามต้องการ ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมา คือ การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.08$) ระบบ VPN (การเข้าสู่เครือข่ายมหาวิทยาลัย เพื่อการค้นคว้าจากภายนอกห้องสมุด) ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.01$) และคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำ ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย และการค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.00$) เท่ากัน ตามลำดับ

5. ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.24$) รองลงมา คือ การค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.17$) คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำ ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย ($\bar{x} = 4.16$) เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามต้องการ ($\bar{x} = 4.00$) และระบบ VPN (การเข้าสู่เครือข่ายมหาวิทยาลัย เพื่อการค้นคว้าจากภายนอกห้องสมุด) ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.87$) ตามลำดับ

6. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.75$) รองลงมา คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามต้องการ ($\bar{x} = 3.60$) คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำ ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย ($\bar{x} = 3.58$) และการค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.52$) ตามลำดับ

สำหรับระบบ VPN (การเข้าสู่เครือข่ายมหาวิทยาลัย เพื่อการค้นคว้าจากภายนอกห้องสมุด) นั้น ห้องสมุดสงวนสิทธิเฉพาะอาจารย์ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตารางที่ 2.3 ด้านบริการห้องสมุด

ด้านบริการห้องสมุด	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	ข้าราชการ/ พนักงาน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปล ผล
				ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ปริญญาเอก		
1. เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุด มีความเหมาะสม	3.76 (0.73)	3.99 (0.64)	4.15 (0.85)	4.31 (0.67)	4.12 (0.67)	3.98 (0.80)	4.11 (0.72)	มาก
2. บริการแนะนำการใช้ ห้องสมุดมีประโยชน์และ เข้าใจง่าย	4.13 (0.70)	4.00 (0.70)	4.05 (0.88)	4.45 (0.61)	4.25 (0.69)	4.26 (0.70)	4.23 (0.71)	มาก
3. บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้ามีความ สะดวก	4.20 (0.65)	3.99 (0.73)	4.14 (0.89)	4.40 (0.63)	4.25 (0.71)	4.64 (0.59)	4.26 (0.72)	มาก
4. แบบฟอร์มการขอใช้ บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าและบริการนำส่ง เอกสาร มีความชัดเจนและใช้ งานง่าย	4.14 (0.68)	3.96 (0.77)	-	-	4.22 (0.67)	4.41 (0.61)	4.16 (0.71)	มาก
5. บริการนำส่งเอกสารมีความ สะดวก และตรงความ ต้องการ	4.22 (0.66)	4.00 (0.74)	-	-	4.34 (0.73)	4.60 (0.63)	4.26 (0.73)	มาก
6. บริการยืม-คืน สะดวกและ รวดเร็ว	4.24 (0.64)	4.10 (0.71)	4.19 (0.86)	4.30 (0.59)	4.24 (0.69)	4.52 (0.60)	4.25 (0.68)	มาก
7. บริการยืมต่อหนังสือด้วย ตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย	4.29 (0.65)	4.05 (0.76)	4.07 (0.92)	-	4.24 (0.64)	4.44 (0.72)	4.20 (0.72)	มาก
8. บริการคืนหนังสือ นอกเวลาทำการและตอบรับ กลับทาง SMS มีความสะดวก	4.68 (0.59)	4.62 (0.67)	4.15 (0.86)	-	4.31 (0.63)	4.47 (0.72)	4.42 (0.70)	มาก
9. บริการข่าวสารห้องสมุด ทาง SMS มีข้อความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.71 (0.56)	4.99 (0.12)	4.11 (0.86)	-	4.46 (0.63)	4.87 (0.34)	4.60 (0.63)	มากที่สุด
10. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	4.07 (0.68)	3.98 (0.73)	4.07 (0.86)	4.23 (0.67)	4.20 (0.72)	4.40 (0.63)	4.16 (0.72)	มาก
รวม	4.24 (0.45)	4.17 (0.52)	4.12 (0.62)	4.34 (0.52)	4.26 (0.55)	4.46 (0.44)	4.26 (0.54)	มาก

จากตารางที่ 2.3 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ บริการข่าวสารห้องสมุดทาง SMS มีข้อความชัดเจนและเข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมา คือ บริการคืนหนังสือนอกเวลาทำการและตอบรับกลับทาง SMS มีความสะดวก ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$) บริการตอบ

คำถามและช่วยการค้นคว้ามีความสะดวก และบริการนำส่งเอกสารมีความสะดวกและตรงความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$) เท่ากัน บริการยืม-คืน สะดวกและรวดเร็ว ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$) บริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.20$) แบบฟอร์มการขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการนำส่งเอกสาร มีความชัดเจนและใช้งานง่าย และคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ ($\bar{x} = 4.16$) เท่ากัน และเวลาเปิด/ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.11$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสถานภาพแต่ละกลุ่ม พบว่า

1. นักศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.45$) รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความสะดวก ($\bar{x} = 4.40$) เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.31$) บริการยืม-คืน สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.30$) และคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ ($\bar{x} = 4.23$) ตามลำดับ

2. นักศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ บริการข่าวสารห้องสมุดทาง SMS มีข้อความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.46$) รองลงมา คือ บริการนำส่งเอกสารมีความสะดวกและตรงความต้องการ ($\bar{x} = 4.34$) บริการคืนหนังสือนอกเวลาทำการและตอบรับกลับทาง SMS มีความสะดวก ($\bar{x} = 4.31$) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความสะดวก ($\bar{x} = 4.25$) เท่ากัน บริการยืม-คืน สะดวกและรวดเร็ว และบริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.24$) เท่ากัน แบบฟอร์มการขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการนำส่งเอกสารมีความชัดเจนและใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.22$) คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ ($\bar{x} = 4.20$) และเวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.12$) ตามลำดับ

3. นักศึกษาปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ บริการข่าวสารห้องสมุดทาง SMS มีข้อความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความสะดวก ($\bar{x} = 4.64$) บริการนำส่งเอกสารมีความสะดวก และตรงความต้องการ ($\bar{x} = 4.60$) บริการยืม-คืน สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.52$) บริการคืนหนังสือนอกเวลาทำการและตอบรับกลับทาง SMS มีความสะดวก ($\bar{x} = 4.47$) บริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.44$) แบบฟอร์มการขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการนำส่งเอกสาร มีความชัดเจนและใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.41$) คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ ($\bar{x} = 4.40$) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.26$) และเวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.98$) ตามลำดับ

4. อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ บริการข่าวสารห้องสมุดทาง SMS มีข้อความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.71$) รองลงมา คือ บริการคืนหนังสือนอกเวลาทำการและตอบรับกลับทาง SMS มีความสะดวก ($\bar{x} = 4.68$) บริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.29$) บริการยืม-คืน สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.24$) บริการนำส่งเอกสารมีความสะดวก และตรงความต้องการ ($\bar{x} = 4.22$) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความสะดวก ($\bar{x} = 4.20$) แบบฟอร์มการขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการนำส่งเอกสาร มีความชัดเจนและใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.14$) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.13$) คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ ($\bar{x} = 4.07$) และเวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.76$) ตามลำดับ

5. ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ บริการข่าวสารห้องสมุดทาง SMS มีข้อความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.99$) รองลงมา คือ บริการคืนหนังสือนอกเวลาทำการและตอบรับกลับทาง SMS มีความสะดวก ($\bar{x} = 4.62$) บริการยืม-คืน สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.10$) บริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.05$) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย และบริการนำส่งเอกสารมีความสะดวก และตรงความต้องการ ($\bar{x} = 4.00$) เท่ากัน เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความสะดวก ($\bar{x} = 3.99$) คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ ($\bar{x} = 3.98$) และแบบฟอร์มการขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการนำส่งเอกสารมีความชัดเจนและใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.96$) ตามลำดับ

6. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ บริการยืม-คืน สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมา คือ เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม บริการคืนหนังสือนอกเวลาทำการและตอบรับกลับทาง SMS มีความสะดวก ($\bar{x} = 4.15$) เท่ากัน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความสะดวก ($\bar{x} = 4.14$) บริการข่าวสารห้องสมุดทาง SMS มีข้อความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.11$) บริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย และคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ ($\bar{x} = 4.07$) เท่ากัน และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.05$) ตามลำดับ

สำหรับการบริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ บริการคืนหนังสือนอกเวลาทำการและตอบรับกลับทาง SMS และบริการข่าวสารห้องสมุดทาง SMS นั้น ห้องสมุดสงวนสิทธิเฉพาะอาจารย์ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ในส่วนของการบริการแบบฟอร์มการขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการนำส่งเอกสาร และบริการนำส่งเอกสารนั้น ห้องสมุดสงวนสิทธิเฉพาะอาจารย์ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตารางที่ 2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	ข้าราชการ/ พนักงาน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปล ผล
				ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก		
1. การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.08 (0.67)	3.99 (0.71)	3.92 (0.89)	4.27 (0.94)	4.03 (0.69)	3.95 (0.82)	4.08 (0.80)	มาก
2. การนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านจดหมายข่าว เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และ SMS ตรงตามความต้องการ	4.14 (0.75)	4.01 (0.74)	3.93 (0.89)	-	4.17 (0.67)	4.43 (0.87)	4.12 (0.76)	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ	4.26 (0.81)	4.01 (0.77)	3.99 (0.91)	4.14 (0.90)	4.19 (0.64)	4.15 (0.82)	4.13 (0.79)	มาก

ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	ข้าราชการ/ พนักงาน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปล ผล
				ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ปริญญา เอก		
รวม	4.16 (0.58)	4.00 (0.69)	3.94 (0.87)	4.21 (0.83)	4.13 (0.60)	4.18 (0.73)	4.12 (0.72)	มาก

จากตารางที่ 2.4 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) รองลงมา คือ การนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านจดหมายข่าว เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และ SMS ตรงตามความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสถานภาพแต่ละกลุ่ม พบว่า

1. นักศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.14$) ตามลำดับ

2. นักศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมา คือ การนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านจดหมายข่าว เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และ SMS ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.17$) และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.03$) ตามลำดับ

3. นักศึกษาปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ การนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านจดหมายข่าว เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และ SMS ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.15$) และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.95$) ตามลำดับ

4. อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมา คือ การนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านจดหมายข่าว เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และ SMS ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.14$) และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.08$) ตามลำดับ

5. ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ การนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านจดหมายข่าว เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และ SMS ตรงตามความต้องการ และการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.01$) เท่ากัน รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.99$) ตามลำดับ

6. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 3.99$) รองลงมา คือ การนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านจดหมายข่าว เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และ SMS ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 3.93$) และการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.92$) ตามลำดับ

สำหรับการนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านจดหมายข่าว เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และ SMS ตรงตามความต้องการนั้น ห้องสมุดสงวนสิทธิเฉพาะอาจารย์ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตารางที่ 2.5 ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด

ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	ข้าราชการ/ พนักงาน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปล ผล
				ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ปริญญา เอก		
1. มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.37 (0.59)	4.14 (0.73)	4.10 (0.87)	4.41 (0.78)	4.22 (0.84)	4.25 (0.97)	4.26 (0.80)	มาก
2. มีความรู้ ความสามารถ ให้ คำแนะนำ/คำตอบที่ถูกต้อง	4.20 (0.74)	4.13 (0.71)	4.03 (0.88)	4.44 (0.80)	4.16 (0.84)	4.10 (0.90)	4.22 (0.82)	มาก
3. มีความพร้อมให้ความ ช่วยเหลือ	4.21 (0.74)	4.08 (0.74)	4.01 (0.90)	4.25 (0.89)	4.12 (0.82)	4.26 (0.81)	4.16 (0.83)	มาก
4. มีความเอาใจใส่ และเต็มใจ ให้ความช่วยเหลือ	4.24 (0.69)	4.08 (0.73)	4.02 (0.86)	4.22 (0.86)	4.13 (0.85)	4.10 (0.87)	4.15 (0.82)	มาก
รวม	4.26 (0.55)	4.11 (0.69)	4.04 (0.73)	4.33 (0.62)	4.16 (0.74)	4.18 (0.66)	4.20 (0.69)	มาก

จากตารางที่ 2.5 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถให้คำแนะนำ/คำตอบที่ถูกต้อง ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$) ผู้ให้บริการมีความพร้อมให้ความช่วยเหลือ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) และผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสถานภาพแต่ละกลุ่ม พบว่า

1. นักศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถให้คำแนะนำ/คำตอบที่ถูกต้อง ($\bar{x} = 4.44$) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.41$) ผู้ให้บริการมีความพร้อมให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.25$) และผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.22$) ตามลำดับ

2. นักศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำ/คำตอบที่ถูกต้อง ($\bar{x} = 4.16$) ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.13$) และผู้ให้บริการมีความพร้อมให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.12$) ตามลำดับ

3. นักศึกษาปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีความพร้อมให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.25$) และผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำ/คำตอบที่ถูกต้อง และผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.10$) เท่ากัน ตามลำดับ

4. อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.37$) รองลงมา คือผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.24$) ผู้ให้บริการมีความพร้อมให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.21$) และผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำ/คำตอบที่ถูกต้อง ($\bar{x} = 4.20$) ตามลำดับ

5. ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.14$) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำ/คำตอบที่ถูกต้อง ($\bar{x} = 4.13$) และผู้ให้บริการมีความพร้อมให้ความช่วยเหลือและมีความเอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.08$) เท่ากัน ตามลำดับ

6. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.10$) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำ/คำตอบที่ถูกต้อง ($\bar{x} = 4.03$) ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.02$) และผู้ให้บริการมีความพร้อมให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.6 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	ข้าราชการ/ พนักงาน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปล ผล
				ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ปริญญา เอก		
1. ห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้	4.08 (0.73)	4.16 (0.75)	3.88 (0.90)	4.07 (0.85)	4.14 (0.72)	4.11 (0.87)	4.09 (0.79)	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.05 (0.74)	4.02 (0.72)	4.03 (0.86)	4.13 (0.83)	4.12 (0.74)	4.03 (0.86)	4.08 (0.78)	มาก
3. ป้ายประกาศป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความเข้าใจง่ายและติดตั้งในจุดที่เหมาะสม	4.04 (0.70)	4.01 (0.73)	4.19 (0.86)	4.09 (0.93)	4.00 (0.75)	4.03 (0.90)	4.05 (0.81)	มาก
4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.03 (0.70)	3.99 (0.72)	3.95 (0.87)	4.19 (0.83)	4.15 (0.73)	4.33 (0.68)	4.11 (0.77)	มาก
รวม	4.05 (0.59)	4.04 (0.66)	4.01 (0.71)	4.12 (0.68)	4.10 (0.66)	4.13 (0.68)	4.08 (0.67)	มาก

จากตารางที่ 2.6 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) รองลงมาคือ ห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาหาความรู้ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) และป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความเข้าใจง่ายและติดตั้งในจุดที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.05$)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสถานภาพแต่ละกลุ่ม พบว่า

1. นักศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมา คือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.13$) ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความเข้าใจง่ายและติดตั้งในจุดที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.09$) และห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาหาความรู้ ($\bar{x} = 4.07$) ตามลำดับ

2. นักศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 4.15$) รองลงมา คือ ห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาหาความรู้ ($\bar{x} = 4.14$) ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.12$) และป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความเข้าใจง่ายและติดตั้งในจุดที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.00$) ตามลำดับ

3. นักศึกษาปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 4.33$) รองลงมา คือ ห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาหาความรู้ ($\bar{x} = 4.11$) และห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ และป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความเข้าใจง่ายและติดตั้งในจุดที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.03$) เท่ากันตามลำดับ

4. อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาหาความรู้ ($\bar{x} = 4.08$) รองลงมา คือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.05$) ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความเข้าใจง่ายและติดตั้งในจุดที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.04$) และคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 4.03$) ตามลำดับ

5. ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาหาความรู้ ($\bar{x} = 4.16$) รองลงมา คือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.02$) ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความเข้าใจง่ายและติดตั้งในจุดที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.01$) และคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 3.99$) ตามลำดับ

6. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความเข้าใจง่ายและติดตั้งในจุดที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมา คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามต้องการ ($\bar{x} = 4.03$) คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 3.95$) และห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาหาความรู้ ($\bar{x} = 3.88$) ตามลำดับ

ทั้งนี้ ข้อที่มีความพึงพอใจในภาพรวมลำดับน้อยสุด คือ ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความเข้าใจง่ายและติดตั้งในจุดที่เหมาะสม ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) นั้น เมื่อจำแนกตาม

ผู้รับบริการพบว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากน้อยสุด ได้แก่ นักศึกษาปริญญาโท ($\bar{x} = 4.00$) รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงาน ($\bar{x} = 4.01$) นักศึกษาปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.03$) อาจารย์ ($\bar{x} = 4.04$) นักศึกษาปริญญาตรี ($\bar{x} = 4.09$) และลูกจ้าง ($\bar{x} = 4.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.7 ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวม

ความพึงพอใจต่อห้องสมุดโดยรวม	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	ข้าราชการ/พนักงาน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปลผล
				ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก		
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.09 (0.67)	4.05 (0.58)	3.39 (0.64)	4.11 (0.77)	4.15 (0.61)	4.18 (0.56)	4.05 (0.69)	มาก
2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	4.05 (0.79)	4.12 (0.69)	3.61 (0.87)	3.60 (0.93)	4.13 (0.64)	3.98 (0.82)	3.92 (0.88)	มาก
3. ด้านบริการห้องสมุด	4.24 (0.45)	4.17 (0.52)	4.12 (0.62)	4.34 (0.52)	4.26 (0.55)	4.46 (0.44)	4.26 (0.54)	มาก
4. ด้านผู้ให้บริการ	4.26 (0.55)	4.11 (0.69)	4.04 (0.73)	4.33 (0.62)	4.16 (0.74)	4.18 (0.66)	4.20 (0.69)	มาก
5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05 (0.59)	4.04 (0.66)	4.01 (0.71)	4.12 (0.68)	4.10 (0.66)	4.13 (0.68)	4.08 (0.67)	มาก
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด	4.16 (0.58)	4.00 (0.69)	3.94 (0.87)	4.21 (0.83)	4.13 (0.60)	4.18 (0.73)	4.12 (0.72)	มาก
รวม	4.16 (0.37)	4.10 (0.49)	3.37 (0.48)	4.12 (0.49)	4.18 (0.51)	4.24 (0.33)	4.12 (0.49)	มาก

จากตารางที่ 2.7 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ด้านบริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสถานภาพแต่ละกลุ่ม พบว่า

1. นักศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ด้านบริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.34$) รองลงมา คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.33$) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ($\bar{x} = 4.21$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.12$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.11$) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.60$) ตามลำดับ

2. นักศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ด้านบริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมา คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.16$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.15$) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ($\bar{x} = 4.13$) เท่ากัน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.10$) ตามลำดับ

3. นักศึกษาปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ด้านบริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.46$) รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ($\bar{x} = 4.18$) เท่ากัน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.13$) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.98$) ตามลำดับ

4. อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมา คือ ด้านบริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.24$) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ($\bar{x} = 4.16$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.09$) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.05$) เท่ากัน ตามลำดับ

5. ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ด้านบริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.17$) รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.12$) ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.11$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.05$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.04$) และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ($\bar{x} = 4.00$) ตามลำดับ

6. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ด้านบริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.12$) รองลงมา คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.04$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.01$) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ($\bar{x} = 3.94$) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.61$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.39$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะปรับปรุงงานบริการห้องสมุดเพิ่มเติม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในปีงบประมาณ 2558 นี้ ด้านบริการห้องสมุดได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสำนักบรรณสารสนเทศได้จัดบริการที่หลากหลายยิ่งขึ้น อาทิ บริการทาง SMS สำหรับแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น แจ้งตอบรับในการรับคืนหนังสือนอกเวลา แจ้งกำหนดวันส่งคืนสื่อการศึกษาล่วงหน้า แจ้งการนำส่งเอกสาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบริการแนะนำการค้นคว้าสารสนเทศทางวิชาการ บริการแบบฟอร์มการขอใช้บริการบนเว็บไซต์ห้องสมุด บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะประเด็นสำคัญของผู้รับบริการเป็นรายด้าน เพื่อการพัฒนางานบริการห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้นสรุปได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- หนังสือทั่วไปและเอกสารการสอนชุดวิชา มสธ. บางเล่มเก่ามาก
- หนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีน้อย ขาดความทันสมัย และไม่ครอบคลุมกับวิชาที่มีการเรียนการสอน
- ควรเพิ่มการจัดหาหนังสือด้านคอมพิวเตอร์ ด้านปฐมวัยและการประถมศึกษา ด้านวรรณกรรมแปล หนังสือนวนิยายและเยาวชน และหนังสือประเภทนิตยสาร วารสาร รวมทั้งดัชนีฉบับภาษาต่างประเทศ

2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

- เพิ่มการสืบค้น การยืม-คืน ผ่าน Smart Phone
- เพิ่มการแนะนำการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- การใช้ระบบเครือข่ายจากภายนอกไม่สะดวก

- การจัดเก็บหนังสือบนชั้นควรแยกกลุ่มหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทำได้ยาก
 - พื้นที่การจัดเก็บหนังสือหนาแน่นเกินไป ชั้นวางมีหนังสือวางหนาแน่นและทับซ้อนกัน
- รวมทั้งมีหนังสือค้างที่จุดพักหนังสือจำนวนมาก ทำให้หาได้ยากหรือไม่พบ

3. ด้านการประชาสัมพันธ์งานบริการห้องสมุดกับผู้ใช้

- ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลห้องสมุด
- เพิ่มกิจกรรมภายในห้องสมุดให้มีความหลากหลาย

4. ด้านผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์และจิตบริการให้มากขึ้น
- ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการบริเวณชั้น 3 และชั้น 4 อาคารบรรณสาร

5. ด้านบริการห้องสมุด

- ควรขยายเวลาบริการห้องสมุดในวันธรรมดาเป็น 07:00 - 19:00 น.
- เพิ่มข้อความในระบบ SMS ในการแจ้งเตือนวันกำหนดส่งคืนสื่อการศึกษา ควรมีข้อความระบุวันที่กำหนดส่งคืนด้วย
- กรณียืมครบ 3 ครั้ง จะมีวิธีการใดที่ไม่ต้องนำหนังสือมาแสดง
- การให้บริการถ่ายสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด ควรแจ้งเวลาให้แน่นอน
- เพิ่มการสอนการใช้ระบบเครือข่าย VPN

6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พื้นที่บริการชั้น 3 ควรเพิ่มพื้นที่ชั้นวางหนังสือให้เพียงพอกับปริมาณหนังสือ หนังสือที่ไม่มีการใช้ควรนำออกจากชั้น
- สถานที่ห้องสมุดคับแคบเกินไป
- ควรจัดมุมนั่งอ่านหนังสือ มุมนั่งใช้คอมพิวเตอร์ ให้เป็นสัดส่วน และเพิ่มแสงสว่าง
- ควรดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เนื่องจากขัดข้องบ่อย
- ควรปรับปรุงโต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่านให้ดูทันสมัยขึ้น
- ควรปรับพื้นที่ทางเข้า-ออกด้านหน้าห้องสมุด เนื่องจากมีความลาดชันมาก ไม่สามารถใช้อิทธิพลขึ้นได้

หมายเหตุ

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายของระดับคะแนนในตอนที่ 2 ได้แปลผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยสุด

ภาคผนวก



สำนักบรรณสารสนเทศ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เพื่อสำรวจและปรับปรุงงานบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และเติมคำในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบ

1. บุคลากรมหาวิทยาลัย

- อาจารย์ (ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย) สาขาวิชา
- สายสนับสนุน (ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย) หน่วยงาน.....
- ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

2. นักศึกษา มสธ. สาขาวิชา (ระบุ).....

- ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

การใช้บริการห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์						
1.1 มีเพียงพอต่อความต้องการ						
1.2 มีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ						
1.3 มีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ						
1.4 มุมจัดแสดงภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ						
2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ						
2.1 การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพก) ใช้งานง่าย						
2.2 คู่มือ/ เอกสาร/ ป้ายแนะนำ ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย						
2.3 เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามต้องการ						
2.4 การค้นหาข้อมูลออนไลน์ ใช้งานง่าย						
2.5 ระบบ VPN (การเข้าสู่เครือข่ายมหาวิทยาลัย เพื่อการค้นคว้าจากภายนอกห้องสมุด) ใช้งานและสะดวกรวดเร็ว						
3. ด้านบริการ						
3.1 เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม						
3.2 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย						
3.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความสะดวก						
3.4 แบบฟอร์มการขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการนำส่งเอกสาร มีความชัดเจนและใช้งานง่าย						
3.5 บริการนำส่งเอกสารมีความสะดวก และตรงความต้องการ						
3.6 บริการยืม-คืนที่เคาน์เตอร์มีความสะดวกและรวดเร็ว						
3.7 บริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย						
3.8 บริการคืนหนังสือนอกเวลาทำการและการตอบรับกลับทาง SMS มีความสะดวก						
3.9 บริการข่าวสารห้องสมุดทาง SMS มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
3.10 คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ						

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
4. ด้านผู้ให้บริการ						
4.1 มีมนุษยสัมพันธ์ดี						
4.2 มีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำ/คำตอบที่ถูกต้อง						
4.3 มีความพร้อมให้ความช่วยเหลือ						
4.4 มีความเอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ						
5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5.1 ห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้						
5.2 ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ						
5.3 ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุดมีข้อความเข้าใจง่าย และติดตั้งในจุดที่เหมาะสม						
5.4 คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน						
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด						
6.1 การประชาสัมพันธ์ผ่าน แผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย						
6.2 การนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านจดหมายข่าว เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และ SMS ตรงตามความต้องการ						
6.3 การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
3. ด้านบริการ
4. ด้านผู้ให้บริการ
5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำ



กรุณานำส่ง

ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
สำนักบรรณสารสนเทศ
อาคารบรรณสาร ชั้น 1