



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library

สำนักบรรณสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศ สำนักบรรณสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา

คำนำ

สำนักบรรณสารสนเทศได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการสารสนเทศในระบบ e-Library มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการบริการสารสนเทศในระบบ e-Library ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีความสะดวก รวดเร็ว และได้รับข่าวสารกิจกรรมของห้องสมุดพร้อมสาระความรู้ที่ทันสมัยและมีคุณค่าอยู่เสมอ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 นี้ สำนักบรรณสารสนเทศได้ปรับปรุงข้อความในแบบสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ใหม่ อันเนื่องมาจากแบบสำรวจความพึงพอใจเดิมนั้น ใช้ในการประเมินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2558 รวมเวลาทั้งสิ้น 7 ปีงบประมาณ จึงเห็นสมควรปรับปรุงข้อความในแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุดและพฤติกรรมการณ์สารสนเทศของผู้ใช้ในปัจจุบัน แต่การปรับปรุงข้อความ ยังอยู่ในบริบทของความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และด้านการออกแบบเว็บไซต์ โดยมีประเด็นหลักของการพัฒนาแบบสำรวจใหม่นี้ตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ต้องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักบรรณสารสนเทศให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

การพัฒนาคุณภาพงานบริการสารสนเทศในระบบ e-Library โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ e-Library เป็นการสำรวจความพึงพอใจและรับฟังข้อคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็น ประโยชน์อย่างมาก และเป็นข้อเสนอแนะตรงจากผู้ใช้งาน สำหรับเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศในระบบ e-Library ให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศ สำนักบรรณสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
6 กันยายน 2559

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
การใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักบรรณสารสนเทศตระหนักถึงกลไกการพัฒนาคุณภาพงานบริการสารสนเทศในระบบ e-Library ว่ามีผลโดยตรงต่อคุณภาพงานบริการที่ดีเป็นอย่างยิ่ง จึงได้พัฒนาองค์ความรู้ในเรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์งานห้องสมุดด้วยเทคโนโลยี Library 2.0 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และเปิดให้บริการสารสนเทศบนเว็บห้องสมุดใหม่ที่เกิดจากการศึกษาหาความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาเว็บไซต์สถาบันบริการสารสนเทศ ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยกับบุคลากรของสำนักบรรณสารสนเทศ และเปิดให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการสารสนเทศในระบบ e-Library อย่างต่อเนื่องตลอดมา สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2555-2556 สำนักบรรณสารสนเทศ ดำเนินการจัดการความรู้เรื่อง เทคนิคการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดลำดับต้นในผลการค้นหาด้วยเซิร์ช เอ็นจิน เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดให้สะดวกและง่ายขึ้น และได้ผลการค้นหาติดอันดับต้นๆ จากการค้นหาด้วยเซิร์ชเอ็นจิน ทั้ง Google Search Engine และ Bing Search Engine ซึ่งจะส่งเสริมให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศมากยิ่งขึ้น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 และ 2558 จึงเป็นการสำรวจความพึงพอใจที่เกิดจากการใช้บริการสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงมาแล้วเป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ e-Library เพิ่มมากขึ้น

เพื่อสะท้อนคุณภาพการบริการสารสนเทศในระบบ e-Library และยกระดับคุณภาพงานบริการสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาการประกันคุณภาพงานบริการห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง สำนักบรรณสารสนเทศจึงให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศในระบบ e-Library ของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชอย่างต่อเนื่องมาตั้ง

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จนถึงปัจจุบัน เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงและพัฒนาบริการสารสนเทศในระบบ e-Library สำหรับผู้ใช้และผู้ปฏิบัติงานของสำนักบรรณสารสนเทศให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 นี้ สำนักบรรณสารสนเทศได้ปรับปรุงข้อคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ใหม่ อันเนื่องมาจากแบบสำรวจความพึงพอใจเดิมนั้น ใช้ในการประเมินตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2558 รวมเวลาทั้งสิ้น 7 ปีงบประมาณ จึงเห็นสมควรปรับปรุงข้อคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุดและพฤติกรรมการณ์สารสนเทศของผู้ใช้ในปัจจุบัน แต่การปรับปรุงข้อคำถาม ยังอยู่ในบริบทของความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และด้านการออกแบบเว็บไซต์ โดยมีประเด็นหลักของการพัฒนาแบบสำรวจใหม่นี้ตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ต้องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักบรรณสารสนเทศให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สาระสำคัญอีกประการหนึ่งที่สำนักบรรณสารสนเทศได้ปรับปรุงข้อคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ใหม่เนื่องจากมีกลุ่มผู้ใช้ที่สำนักงานต้องการทราบพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจเพื่อนำมาปรับปรุงบริการสารสนเทศ e-Library จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการ ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี และจะยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้ กับกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก ซึ่งเป็นกลุ่มที่สำนักบรรณสารสนเทศได้จัดให้บริการเฉพาะด้านหลายบริการ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสารสนเทศในระบบ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library พร้อมปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้มาพัฒนางานบริการในสารสนเทศในระบบ e-Library ของห้องสมุดให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการ e-Library ของห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วยกลุ่มประชากร 8 กลุ่ม ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้บริการสารสนเทศในระบบ e-Library ของห้องสมุด ได้แก่

3.2.1 อาจารย์ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้สารสนเทศในด้านการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย

3.2.2 บุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย ในสายสนับสนุนวิชาการ เป็นกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การพัฒนางานในหน้าที่รับผิดชอบและการวิจัยของมหาวิทยาลัย

3.2.3 ลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ เป็นกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศเพื่อพัฒนางานในหน้าที่รับผิดชอบและสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

3.2.4 นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เข้ามาทำกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย และมีความสนใจใช้บริการ e-Library เพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย

3.2.5 นักศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยโดยตรง

3.2.6 นักศึกษาระดับปริญญาเอก ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยโดยตรง

3.2.7 บุคลากรเกษียณอายุราชการ ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรเดิมของมหาวิทยาลัยที่เกษียณอายุราชการที่มีสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยด้วย

3.2.8 ผู้ใช้บริการจากภายนอก ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต และมีความสนใจใช้บริการ e-Library เพื่อการศึกษาค้นคว้า วิจัย และพัฒนาความรู้ ทักษะการทำงานของตัวเอง

4. ระยะเวลาในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

4.1 นำแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ที่ปรับแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ประเมินแล้วขึ้นเว็บห้องสมุด ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2559 เพื่อให้ผู้ใช้ทำแบบสำรวจออนไลน์ผ่านเว็บห้องสมุดได้ตลอดเวลา

4.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการระบบ e-Library บนเว็บห้องสมุดระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2559 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2559

5. จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ไม่จำกัดจำนวนประชากรที่เข้าตอบแบบสำรวจ เนื่องจากเป็นการทำแบบสำรวจออนไลน์บนเว็บห้องสมุด แต่สามารถจำกัดกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างได้ โดยเปิดช่องให้ผู้ตอบแบบสำรวจระบุสถานภาพของตนเองลงไปในแบบสำรวจออนไลน์

6. คำจำกัดความที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library มีคำจำกัดความที่สำคัญและใช้เฉพาะการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ดังนี้

6.1 e-Library หมายถึง เว็บห้องสมุด (<http://library.stou.ac.th>) และบริการสารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ที่มีในเว็บห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และเข้าถึงได้ทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

6.2 บริการ e-Library หมายถึง บริการต่างๆ ทั้งที่เป็นบริการการใช้ห้องสมุด การค้นสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ที่มีในเว็บห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รวมถึงการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการผ่านเว็บห้องสมุด

6.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการรับรู้บริการ e-Library รูปแบบต่างๆ ของห้องสมุด

6.4 ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการรับรู้บริการ e-Library รูปแบบต่างๆ ของห้องสมุดในระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในกลุ่ม

6.5 อาจารย์ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ ทั้งที่เป็นข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย ประจำสาขาวิชา/สำนักของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

6.6 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการที่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย ประจำสาขาวิชา สำนัก และหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

6.7 ลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการที่มีตำแหน่งเป็นลูกจ้างเงินงบประมาณแผ่นดิน ลูกจ้างเงินงบประมาณรายได้ ที่ปฏิบัติงานประจำสาขาวิชา สำนัก และหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

6.8 นักศึกษาระดับปริญญาตรี หมายถึง นักศึกษาที่ศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่เข้ามาใช้บริการ e-Library ผ่านเว็บห้องสมุด

6.9 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่ศึกษาระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่เข้ามาใช้บริการ e-Library ผ่านเว็บห้องสมุด

6.9 บุคลากรเกี่ยวอายุราชการ หมายถึงบุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่เกี่ยวข้องอายุราชการ และการสมัครใจเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด ที่ห้องสมุดให้คงสิทธิการใช้บริการสารสนเทศ e-Library ได้ต่อไป

6.10 ผู้ใช้บริการจากภายนอก หมายถึง ประชาชนหรือผู้ใช้บริการทั่วไป ที่ไม่ได้เป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยเข้ามาใช้บริการ e-Library ผ่านเว็บห้องสมุด

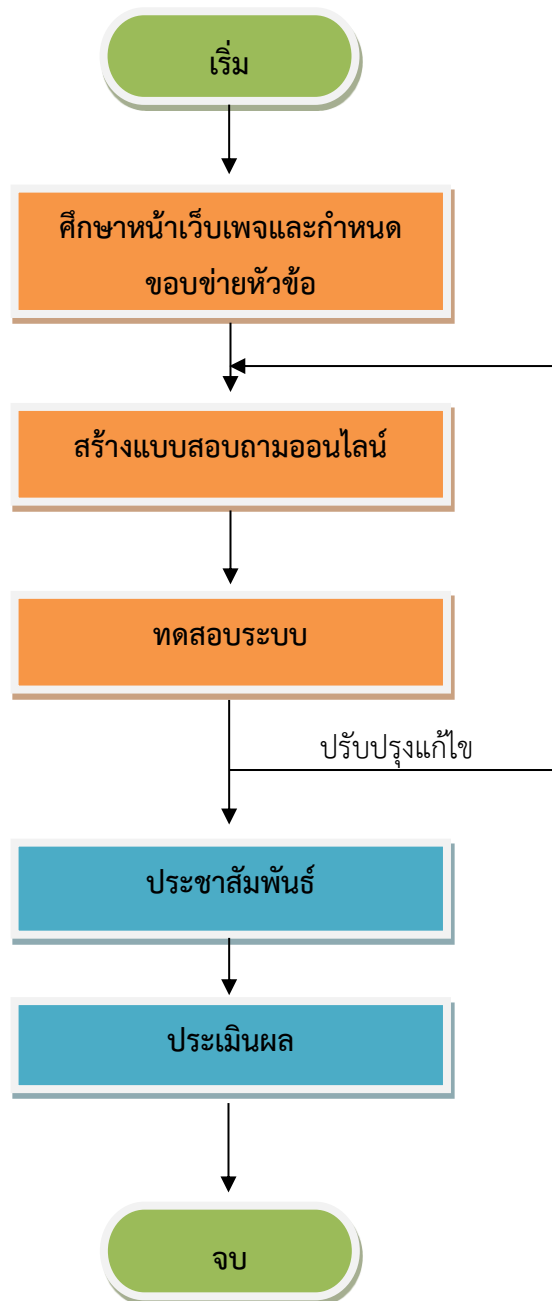
7. วิธีดำเนินการศึกษา

7.1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

ศึกษาต้นแบบการประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดจากเว็บไซต์ของห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยศึกษาถึงข้อคำถาม และโปรแกรมที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ

7.2 การสร้างแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library

แผนภาพที่ 1 แผนผังขั้นตอนการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library



7.2.1 ศึกษาหน้าเว็บเพจและกำหนดขอบเขตหัวข้อ โดยศึกษาหน้าเว็บเพจของสำนักบรรณสารสนเทศ และกำหนดกลุ่มเนื้อหาหลักและรองที่จะใช้ในการวัดเพื่อประเมินความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการวัดความพึง

พอใจการใช้บริการ e-Library ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library

7.2.2 พัฒนาแบบสอบถามออนไลน์ เป็นการสร้างแบบสอบถามออนไลน์วัดความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library โดยใช้โปรแกรมการสร้างฟอร์มของ Google docs & Spreadsheets ซึ่งเป็นโปรแกรมจัดการเอกสารออนไลน์ของ Google ซึ่งโปรแกรมจะทำการเก็บรวบรวมคะแนนและแจกแจงค่าคะแนนออกมาในรูปของตาราง Excel

7.2.3 ทดสอบระบบ นำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ที่สร้างเรียบร้อยแล้วมาทดลอง และตรวจสอบความถูกต้องของค่าคะแนนที่ระบบรายงาน เพื่อทดสอบการทำงานของโปรแกรมและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และพร้อมใช้งาน

7.2.4 ประชาสัมพันธ์ นำแบบสอบถามที่ทดสอบเรียบร้อยแล้วขึ้นประชาสัมพันธ์ที่หน้าแรกของเว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อวัดความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ และดำเนินการประชาสัมพันธ์และเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสำรวจเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขการบริการระบบ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ

7.2.5 ประเมินผล เก็บรวบรวมข้อมูลที่มีผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งโปรแกรมจะทำการเก็บรวบรวมคะแนนและแจกแจงค่าคะแนนในรูปของตาราง Excel และนำมาประเมินผลและแปลผลตามกระบวนการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7.3. การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมิน

แบบสำรวจที่ผ่านการทดสอบเชิงระบบเรียบร้อยแล้ว นำขึ้นให้บริการทำแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้ e-Library บนเว็บไซต์ห้องสมุด ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2559 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2559 เมื่อเสร็จสิ้นระยะเวลาที่กำหนดให้ทำแบบสำรวจ นำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

7.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

7.4.1 แบบสำรวจตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นแบบสำรวจปลายเปิดเพื่อพิมพ์ชื่อหน่วยงานที่สังกัด ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี

7.4.2 แบบสำรวจตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ e-Library ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่และกำหนดค่า คะแนน ดังนี้


พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5 คะแนน
พึงพอใจมาก	มีค่าเท่ากับ	4 คะแนน

พึงพอใจปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	มีค่าเท่ากับ	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1 คะแนน

จากนั้นทำการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายกลุ่มและแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

7.4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel 2010



แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library สำนักบรรณสารสนเทศ ประจำปี 2559

สำนักบรรณสารสนเทศ จัดทำแบบสำรวจนี้ขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ e-Library ในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการ e-Library ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และเติมคำในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบ

1.1 บุคลากรของมหาวิทยาลัย

อาจารย์ สาขาวิชา

บุคลากรสายสนับสนุน หน่วยงาน

ลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ หน่วยงาน

1.2 นักศึกษา มสธ.

นักศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาวิชา

นักศึกษา ระดับปริญญาโท สาขาวิชา

นักศึกษา ระดับปริญญาเอก สาขาวิชา

1.3 บุคลากรเกษียณอายุราชการ

1.4 ผู้ใช้ภายนอก

ภาพที่ 1 หน้าจอแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้ e-Library บนเว็บห้องสมุด

8. แผนการดำเนินงานปรับปรุงความไม่พึงพอใจในการบริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ

8.1. ที่มาของปัญหา

สำนักบรรณสารสนเทศดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องทุกปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - 2558 และทุกปีการศึกษาในกรณีที่ประเมินเฉพาะกลุ่มนักศึกษาทุกระดับของมหาวิทยาลัย ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีคะแนนความพึงพอใจ ระดับ 4.02, 4.06, 4.18, 4.41, 4.57, 4.42 และ 4.51 เรียงตามลำดับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา ซึ่งแนวโน้มที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศในระดับมากที่สุดอย่างต่อเนื่องทุกปีเช่นกัน สำหรับการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ ในปีการศึกษา พ.ศ. 2558 พบว่า ผู้ใช้บริการ e-Library มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ในประเด็นข้อคำถามเรื่อง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยมีความสะดวก ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ซึ่งเป็นภาระงานที่อยู่นอกเหนือภารกิจของสำนักบรรณสารสนเทศจะควบคุมได้ โดยที่ความพึงพอใจด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกด้าน ความพึงพอใจในระดับน้อยที่รองลงมา ได้แก่ การบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น ระบบการใช้บริการถ่ายเอกสาร และฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.19$) อันเนื่องมาจากผู้ใช้บริการบางกลุ่มเท่านั้นที่มีโอกาสได้ใช้บริการนี้ ซึ่งเป็นข้อจำกัดของทางห้องสมุดที่ไม่สามารถเปิดกว้างให้บริการนี้กับผู้ใช้ทุกกลุ่มของมหาวิทยาลัยได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2559 สำนักบรรณสารสนเทศกำหนดแผนแก้ไขความไม่พึงพอใจโดยการปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจใหม่เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน โดยการวิเคราะห์ข้อคำถามในแบบสำรวจใหม่ การปรับปรุงข้อคำถามให้เข้ากับสถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุดและพฤติกรรมการณ์สารสนเทศของผู้ใช้ในปัจจุบัน แต่การปรับปรุงข้อคำถาม ยังอยู่ในบริบทของความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และด้านการออกแบบเว็บไซต์ โดยมีประเด็นหลักของการพัฒนาแบบสำรวจใหม่นี้ตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ต้องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักบรรณสารสนเทศให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สาระสำคัญอีกประการหนึ่งที่สำนักบรรณสารสนเทศได้ปรับปรุงข้อคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ใหม่ เนื่องจากมีกลุ่มผู้ใช้ที่สำนักบรรณสารสนเทศต้องการทราบพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจเพื่อนำมาปรับปรุงบริการสารสนเทศ e-Library เพิ่มจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่

1. **กลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการ** ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี และจะยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในอนาคตอันใกล้
2. **กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก** ซึ่งเป็นกลุ่มที่ห้องสมุดได้จัดให้บริการเฉพาะด้านหลายบริการ ทั้งนี้ ได้จัดทำแผนปรับปรุงความไม่พึงพอใจเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริงเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการ e-Library ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

3. ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้
3.1 การให้ข้อมูลด้านบริการประเภทต่างๆ ของห้องสมุดบนเว็บไซต์ห้องสมุดเพียงพอและมีประโยชน์
3.2 การแจ้งข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ห้องสมุด (สื่อแนะนำห้องสมุด ข่าวประชาสัมพันธ์ STOU Library SMS และปฏิทินกิจกรรม) รวดเร็วและทันสมัย
3.3 การบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมีประโยชน์ (ระบบการใช้บริการถ่ายเอกสาร ฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า)
3.4 ช่องทางการติดต่อกับห้องสมุดผ่านเว็บไซต์มีประโยชน์และทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวก (แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บริการยืมต่อด้วยตนเอง)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 หรือปีการศึกษา พ.ศ. 2558 ศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศได้ปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ประจำปี 2559 จากแบบสำรวจที่ใช้ในปี 2558 จำนวน 2 ด้าน จาก 4 ด้าน คือ **ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ** และ **ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้** โดยข้อคำถามที่ปรับเปลี่ยนไปนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อคำถามมีความชัดเจน ครบคลุมและทันสมัย กับการเปลี่ยนแปลงการบริการ e-Library ของห้องสมุด โดยมีข้อคำถามที่ปรับเปลี่ยนไปดังนี้

2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
2.1 เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย
2.2 คู่มือการใช้งานการค้น และการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บช่วยให้ค้นสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น
2.3 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย
2.4 การเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก

นอกจากนี้ศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศได้ปรับเปลี่ยนช่วงคะแนนการประเมินใหม่เพื่อให้สอดคล้องกันกับการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศเชิงกายภาพ โดยค่าคะแนนที่กำหนดใหม่มีช่วงของคะแนนใหม่ ดังนี้

คะแนน 5 คะแนน	มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4 คะแนน	มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3 คะแนน	มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2 คะแนน	มีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 คะแนน	มีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

8.2. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดทำแผนปรับปรุงแบบสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ให้มีประสิทธิภาพและความเหมาะสมกับเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่ปรับเปลี่ยนไป เพื่อนำผลที่ได้ไปสู่การปฏิบัติจริง สำหรับเพิ่มคุณภาพการให้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น

8.3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สำนักบรรณสารสนเทศมีแผนปรับปรุงแบบสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ที่สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนางานบริการ e-Library เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8.4. แผนกิจกรรมการปรับปรุงแบบสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำนักบรรณสารสนเทศได้จัดทำแผนปรับปรุงความไม่พึงพอใจ โดยการปรับปรุงแบบสำรวจใหม่เพื่อปรับข้อความให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ และเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ที่ปรับเปลี่ยนไป โดยจัดทำแผนปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ใหม่ ดังนี้

ตารางที่ 1 แผนปรับปรุงความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ

ลำดับที่	กิจกรรม/ประเด็นที่ปรับปรุงใหม่	ระยะเวลาดำเนินการ
1	ศึกษาการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library จากเว็บไซต์ ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อประยุกต์และหาต้นแบบข้อความที่สัมพันธ์และเหมาะสมตามบริบทงานบริการสารสนเทศ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ	1 ตุลาคม 2558

2	ศึกษาหน้าเว็บเพจและกำหนดขอบเขตหัวข้อที่จะประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดขอบเขตของการประเมินความพึงพอใจเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และด้านการออกแบบเว็บไซต์	1 พฤศจิกายน 2558
3	กำหนดข้อคำถามในแต่ละด้านของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ออกเป็นข้อคำถามด้านละ 4 ข้อคำถามเท่าๆ กันทุกด้าน ทดสอบความเข้าใจต่อข้อคำถามโดยการส่งข้อคำถามให้บุคลากรของห้องสมุดและผู้ใช้ที่ไม่ใช่บุคลากรของห้องสมุด จำนวน 10 ราย ทดลองทำแบบประเมินเพื่อทดสอบความเข้าใจต่อข้อคำถาม หลังจากนั้น นำผลการทดสอบมาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาเป็นแบบสำรวจออนไลน์ต่อไป	1 กุมภาพันธ์ 2559
5	พัฒนาแบบสอบถามออนไลน์สำหรับวัดความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library โดยใช้โปรแกรมการสร้างฟอร์มของ Google docs & Spreadsheets และนำแบบสำรวจขึ้นให้บริการบนเว็บห้องสมุด	5 กุมภาพันธ์ 2559
6	ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้ใช้สละเวลาเพื่อทำแบบประเมินผ่านหน้าเว็บห้องสมุด	10-29 กุมภาพันธ์ 2559
7	ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ วิเคราะห์และสรุปรายงานผลการประเมิน	1 มีนาคม 2559 ถึง 31 สิงหาคม 2559

9. ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ

สถานภาพผู้ตอบ	หน่วยงานต้นสังกัด / สาขาวิชา	1.1 ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา และ ความพึงพอใจของงาน	1.2 ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เนื้อหาครอบคลุมบริการเรียน/การสอบการวิจัย	1.3 ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เนื้อหาครอบคลุมอ้างอิงใช้	1.4 แหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประโยชน์และมีประสิทธิภาพ	2.1 เครื่องมือสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้บริการสะดวกที่ลดการโต้แย้ง	2.2 ผู้บริการใช้งานการค้น และการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนที่ง่ายและสะดวก	2.3 การเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย	2.4 การเข้าถึงสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	สำนักพิมพ์	4	4	4	5	4	5	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	4	4	4	5	5	5	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	สำนักหอจดหมายเหตุ	4	4	5	4	5	5	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	สำนักวิชาการ	4	4	4	5	5	3	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	สำนักบริการการศึกษา	4	4	4	5	5	3	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	สำนักศิลปศาสตร์	4	4	5	4	5	3	4	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	สำนักวิทยาศาสตร์	3	4	3	4	4	3	4	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	วส	5	5	5	5	5	5	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	วจ	3	3	3	3	3	3	3	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	วช	5	5	3	5	5	3	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	สค	5	5	5	5	5	3	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	สำนักบริการการศึกษา	4	4	4	4	5	5	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	สถาบันวิจัยและพัฒนา	5	5	5	5	5	4	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	สำนักคอมพิวเตอร์	5	5	5	5	5	5	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	กองแผนงาน	4	4	4	4	5	5	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	ศูนย์ประสานงานต่างประเทศ	4	4	4	4	5	3	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	ศูนย์สารสนเทศ	5	5	5	5	5	3	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	สำนักพิมพ์	4	4	5	5	4	5	5	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	วช	3	3	3	3	3	3	3	
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	วช	5	5	3	5	5	3	5	

ภาพที่ 2 ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library

สถานภาพผู้ตอบ	หน่วยงานต้นสังกัด	1.1	1.2	1.3	1.4	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	3.4	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1				
อาจารย์	พยาบาลศาสตร์	5	5	5	4	4.75	5	4	4	4	4.25	5	4	5	4	4.5	5	3	4	4	4	5
อาจารย์	วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	5	4	4	4	4.25	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4.5	5	4	3	5	4.25	5
อาจารย์	ศิลปศาสตร์	5	4	4	5	4.5	5	4	5	4	4.5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4.5	5
อาจารย์	รัฐศาสตร์	5	5	5	4	4.75	4	4	3	3.5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4.5	5
อาจารย์	เศรษฐศาสตร์	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3.75	5	5	4	4	4.5	5	4	4	5	4.5	4
อาจารย์	วิทยาการจัดการ	4	5	5	4	4.5	5	5	4	3	4.25	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4.25	5

ภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ e-Library จากตารางสรุปผลในโปรแกรม Excel

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 2 สถานภาพและจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจที่ตอบกลับ	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาจารย์	23	14.55
บุคลากรสายสนับสนุน	33	20.88
ลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ	13	8.22
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	21	13.29
นักศึกษาระดับปริญญาโท	31	19.62
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	8	5.06
บุคลากรเกษียณอายุราชการ	14	8.86
ผู้ใช้บริการจากภายนอก	15	9.49
รวม	158	100

จากตารางที่ 1 สรุปกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน 158 คน กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยตอบแบบสำรวจมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.88 ของผู้ตอบแบบ

สำรวจ และในกลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่านักศึกษาระดับปริญญาเอก ตอบแบบสำรวจ กลับน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.06 ของผู้ตอบแบบสำรวจ สำหรับกลุ่มประชาชนและผู้ให้บริการจาก ภายนอก ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.49 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 นี้ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจลดลงจากการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 58 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.85 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจที่ลดลง

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการ e-Library

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณ สารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศ ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ในแต่ละด้าน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ โดยนำกลุ่มเป้าหมายกลุ่มอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน ลูกจ้างประจำ ประเภทต่างๆ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาเอก และบุคลากร เกษียณอายุราชการ รวม 7 กลุ่มตัวอย่างเท่านั้น มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft Excel 2010 สำหรับการ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแสดงรายละเอียดในรูปตารางสรุปผลได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library สำนักบรรณสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	สถานภาพ							รวม \bar{X} (S.D.)	แปลผล
	อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	ลูกจ้าง ประจำ	นักศึกษา ระดับ ปริญญาตรี	นักศึกษา ระดับ ปริญญาโท	นักศึกษา ระดับ ปริญญาเอก	บุคลากร เกษียณอายุ ราชการ		
1. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา และ ความต้องการของท่าน	4.77 (0.52)	4.45 (0.56)	4.23 (0.73)	4.29 (0.72)	4.32 (0.65)	4.25 (0.71)	4.29 (0.47)	4.37 (0.20)	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ ห้องสมุดมีให้บริการเพียงพอต่อ การเรียนรู้/การสอน/การวิจัย	4.45 (0.59)	4.33 (0.59)	4.15 (0.55)	4.33 (0.48)	4.39 (0.72)	4.13 (0.64)	4.14 (0.66)	4.27 (0.13)	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีความน่าเชื่อถือและใช้เป็นแหล่ง อ้างอิงได้	4.32 (0.56)	4.45 (0.67)	4.31 (0.75)	4.38 (0.59)	4.29 (0.78)	4.00 (0.53)	4.29 (0.73)	4.29 (0.14)	มาก
4. แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ ที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้น มีประโยชน์และน่าสนใจ	4.00 (0.52)	4.06 (0.70)	3.77 (0.60)	4.29 (0.78)	4.13 (0.62)	3.75 (0.71)	4.14 (0.36)	4.02 (0.20)	มาก
รวม	4.39 (0.33)	4.33 (0.42)	4.12 (0.50)	4.32 (0.51)	4.28 (0.55)	4.03 (0.49)	4.21 (0.32)	4.24 (0.15)	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีให้บริการผ่าน e-Library อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม ($\bar{X} = 4.24$) โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดต่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้ ($\bar{X} = 4.29$) ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดมีให้บริการเพียงพอต่อการเรียน/การสอน/การวิจัย ($\bar{X} = 4.27$) และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้น ได้แก่ ฐานข้อมูลสารสนเทศดิจิทัล นิทรรศการออนไลน์ พระปกเกล้าศึกษา แหล่งเรียนรู้สู่อาเซียน และแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม พบว่า

กลุ่มอาจารย์ มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา และความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.77$) มีความพึงพอใจในระดับมากด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดมีให้บริการเพียงพอต่อการเรียน/การสอน/การวิจัย ($\bar{X} = 4.45$) ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้ ($\bar{X} = 4.32$) และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นมีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจในระดับมากด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้ และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา และความต้องการของผู้ใช้ เท่ากัน ($\bar{X} = 4.45$) และมีความพึงพอใจในระดับมากรองลงมาตามลำดับได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดมีให้บริการเพียงพอต่อการเรียน/การสอน/การวิจัย ($\bar{X} = 4.33$) และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นมีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

กลุ่มลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และมีความพึงพอใจในระดับมากต่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้ ($\bar{X} = 4.31$) และรองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา และความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.23$) ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดมีให้บริการเพียงพอต่อการเรียน/การสอน/การวิจัย ($\bar{X} = 4.15$) และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นมีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากต่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้ ($\bar{X} = 4.38$) โดยมีความพึงพอใจในระดับมากรองลงมาในด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดมีให้บริการเพียงพอต่อการเรียน/การสอน/การวิจัย ($\bar{X} = 4.33$) ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชาและความต้องการของผู้ใช้ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นมีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.29$)

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่านักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในระดับมากต่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดมีให้บริการเพียงพอต่อการเรียน/การสอน/การวิจัย ($\bar{X} = 4.39$) ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา และความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.32$) ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้ ($\bar{X} = 4.29$) และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นมีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่านักศึกษาระดับปริญญาเอกมีความพึงพอใจในระดับมากต่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา และความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.25$) ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้ ($\bar{X} = 4.13$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดมีให้บริการเพียงพอต่อการเรียน/การสอน/การวิจัย ได้ ($\bar{X} = 4.00$) และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นมีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{X} = 3.75$) ซึ่งเป็นความพึงพอใจต่ำสุดของกลุ่มในด้านทรัพยากรสารสนเทศ

กลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการ มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบุคลากรเกษียณอายุราชการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้ และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชาและความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาได้แก่ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดมีให้บริการเพียงพอต่อการเรียน/การสอน/การวิจัย และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นมีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library สำนักบรรณสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	ลูกจ้าง ประจำ	นักศึกษา ระดับ ปริญญาตรี	นักศึกษา ระดับ ปริญญาโท	นักศึกษา ระดับ ปริญญาเอก	บุคลากร เกษียณอายุ ราชการ	\bar{X} (S.D.)	แปลผล
1. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	4.74 (0.45)	4.76 (0.63)	4.54 (0.52)	4.62 (0.59)	4.65 (0.55)	4.63 (0.52)	4.50 (0.65)	4.63 (0.09)	มากที่สุด
2. คู่มือการใช้งานค้น และการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บช่วยให้ค้นสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น	4.09 (0.60)	4.12 (0.58)	4.08 (0.64)	4.38 (0.74)	4.23 (0.62)	4.25 (0.71)	4.14 (0.66)	4.18 (0.10)	มาก
3. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย	3.61 (0.66)	3.79 (0.64)	3.54 (0.52)	4.24 (0.89)	3.90 (0.70)	3.50 (0.76)	3.50 (0.52)	3.73 (0.27)	มาก
4. การเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก	3.43 (0.51)	3.73 (0.66)	3.69 (0.63)	3.90 (0.54)	4.35 (0.80)	3.63 (0.52)	3.57 (0.65)	3.76 (0.30)	มาก
รวม	3.97 (0.29)	4.10 (0.47)	3.96 (0.54)	4.29 (0.40)	4.28 (0.38)	4.00 (0.40)	3.93 (0.27)	4.08 (0.45)	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีให้บริการผ่าน e-Library อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดตรงกันทุกกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมาได้แก่ คู่มือการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บช่วยให้ค้นสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น ($\bar{X} = 4.18$) การเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก ($\bar{X} = 3.76$) และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม พบว่า

กลุ่มอาจารย์ มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.74$) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อคู่มือการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บช่วยให้ค้นสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.73$) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก ($\bar{X} = 3.43$) ซึ่งเป็นความพึงพอใจที่ต่ำสุดในกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจทุกกลุ่มในด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากร

สารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.76$) และเป็นความพึงพอใจที่สูงที่สุดของกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจทุกกลุ่มด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บช่วยให้ค้นสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.79$) และการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

กลุ่มลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.54$) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บช่วยให้ค้นสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก ($\bar{X} = 3.69$) และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.62$) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บช่วยให้ค้นสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.54$) และการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.65$) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บช่วยให้ค้นสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก ($\bar{X} = 4.35$) และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือ

สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.63$) และมีความพึงพอใจในระดับมากต่อคู่มือการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บช่วยให้ค้นสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก ($\bar{X} = 3.63$) และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

กลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการ มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.50$) และมีความพึงพอใจในระดับมากต่อคู่มือการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บช่วยให้ค้นสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก ($\bar{X} = 3.57$) และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library สำนักบรรณสารสนเทศ **ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้**

ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้	สถานภาพ							รวม \bar{X} (S.D.)	แปลผล
	อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	ลูกจ้าง ประจำ	นักศึกษา ระดับ ปริญญาตรี	นักศึกษา ระดับ ปริญญาโท	นักศึกษา ระดับ ปริญญาเอก	บุคลากร เกษียณอายุ ราชการ		
1. การให้ข้อมูลด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุดบนเว็บห้องสมุดเพียงพอและมีประโยชน์	4.35 (0.71)	4.33 (0.49)	4.39 (0.51)	4.24 (0.54)	4.42 (0.72)	4.25 (0.70)	4.36 (0.50)	4.33 (0.07)	มาก
2. การบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมีประโยชน์	4.35 (0.57)	4.09 (0.49)	4.15 (0.55)	4.24 (0.83)	4.10 (0.75)	4.00 (0.76)	4.07 (0.47)	4.14 (0.11)	มาก
3. แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บนเว็บห้องสมุด ใช้งานง่าย ทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวก	3.70 (0.63)	4.27 (0.47)	3.69 (0.48)	4.24 (0.83)	4.13 (0.80)	4.00 (0.74)	3.86 (0.53)	4.00 (0.27)	มาก
4. การประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้ มีหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อแนะนำห้องสมุด เว็บห้องสมุด เครือข่ายสังคม	3.91 (0.52)	4.21 (0.69)	3.69 (0.75)	4.38 (0.74)	4.16 (0.82)	4.38 (0.74)	3.86 (0.53)	4.06 (0.25)	มาก
รวม	4.08 (0.33)	4.22 (0.28)	3.98 (0.26)	4.27 (0.40)	4.20 (0.44)	4.16 (0.74)	4.04 (0.24)	4.13 (0.14)	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ในงานบริการสารสนเทศผ่าน e-Library อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้ข้อมูลด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุดบนเว็บห้องสมุดเพียงพอและมีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาได้แก่ การบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น ระบบการใช้บริการถ่ายเอกสาร ฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.14$) การประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้มีหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อแนะนำห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุด เครือข่ายสังคม e-Mail และ SMS ($\bar{X} = 4.06$) และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บนเว็บห้องสมุดใช้งานง่าย ทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวก ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม พบว่า

กลุ่มอาจารย์ มีความพึงพอใจด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้ข้อมูลด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุดบนเว็บห้องสมุดเพียงพอและมีประโยชน์ การบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น ระบบการใช้บริการถ่ายเอกสาร และฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้มีหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อแนะนำห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุด เครือข่ายสังคม e-Mail และ SMS ($\bar{X} = 3.91$) และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บนเว็บห้องสมุดใช้งานง่าย ทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวก ($\bar{X} = 3.70$) ตามลำดับ

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้ข้อมูลด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุดบนเว็บห้องสมุดเพียงพอและมีประโยชน์ การบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น ระบบการใช้บริการถ่ายเอกสาร และฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้มีหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อแนะนำห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุด เครือข่ายสังคม e-Mail และ SMS ($\bar{X} = 3.91$) และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บนเว็บห้องสมุดใช้งานง่าย ทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวก ($\bar{X} = 3.70$) ตามลำดับ

กลุ่มลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ มีความพึงพอใจด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้ข้อมูลด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุดบนเว็บห้องสมุดเพียงพอและมีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาได้แก่ การบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น ระบบการใช้บริการถ่ายเอกสาร และฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.15$) ส่วนการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้มีหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อแนะนำห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุด เครือข่ายสังคม e-Mail และ SMS และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บนเว็บห้องสมุดใช้งานง่าย ทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวก ($\bar{X} = 3.69$) และเป็นความพึงพอใจที่มีค่าคะแนนต่ำสุดสำหรับการตอบแบบสำรวจของกลุ่มลูกจ้างประจำในด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้มีหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อแนะนำห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุด เครือข่ายสังคม e-Mail และ SMS ($\bar{X} = 4.38$) ส่วนความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุดบนเว็บห้องสมุดเพียงพอและมีประโยชน์ การบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น ระบบการใช้บริการถ่ายเอกสาร และฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประโยชน์ และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บนเว็บห้องสมุดใช้งานง่าย ทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวกมีความพึงพอใจที่ค่าคะแนนเท่ากับทั้ง 3 ข้อ ($\bar{X} = 4.24$)

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้ข้อมูลด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุดบนเว็บห้องสมุดเพียงพอและมีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.42$) ซึ่งเป็นค่าคะแนนสูงที่สุดของการตอบแบบสำรวจด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ของกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้มีหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อแนะนำห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุด เครือข่ายสังคม e-Mail และ SMS ($\bar{X} = 4.16$) แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บนเว็บห้องสมุดใช้งานง่าย ทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวก ($\bar{X} = 4.13$) และการบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น ระบบการใช้บริการถ่ายเอกสาร และฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอกมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้มีหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อแนะนำห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุด เครือข่ายสังคม e-Mail และ SMS ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาได้แก่ การให้ข้อมูลด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุดบนเว็บห้องสมุดเพียงพอและมีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.25$) และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บนเว็บห้องสมุดใช้งานง่าย ทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวก และการบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น ระบบการใช้บริการถ่ายเอกสาร และฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

กลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการ มีความพึงพอใจด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มบุคลากรผู้เกษียณอายุราชการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้ข้อมูลด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุดบนเว็บห้องสมุดเพียงพอและมีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาได้แก่ การบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น ระบบการใช้บริการถ่ายเอกสาร และฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี

ประโยชน์ ($\bar{X} = 4.07$) ส่วนการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้มีหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อแนะนำห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุด เครือข่ายสังคม e-Mail และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บนเว็บห้องสมุดใช้งานง่าย ทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวก มีค่าคะแนนเท่ากันที่ ($\bar{X} = 3.86$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library สำนักบรรณสารสนเทศ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library

ด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library	สถานภาพ							รวม \bar{X} (S.D.)	แปลผล
	อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	ลูกจ้าง ประจำ	นักศึกษา ระดับ ปริญญาตรี	นักศึกษา ระดับ ปริญญาโท	นักศึกษา ระดับ ปริญญาเอก	บุคลากร เกษียณอายุ ราชการ		
1. เนื้อหาบนเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ	4.52 (0.67)	4.54 (0.50)	4.54 (0.78)	4.52 (0.60)	4.65 (0.49)	4.37 (0.74)	4.43 (0.51)	4.51 (0.09)	มากที่สุด
2. การออกแบบมีความเหมาะสม ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจ เมนู เครื่องหมายนำทาง ตัวอักษร และสี	4.35 (0.71)	4.48 (0.57)	4.62 (0.51)	4.48 (0.68)	4.26 (0.45)	4.13 (0.83)	4.29 (0.61)	4.37 (0.16)	มาก
3. การเชื่อมโยงข้อมูล (Link) ไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ถูกต้องใช้งานได้ และมีประโยชน์	3.87 (0.63)	4.27 (0.67)	3.92 (0.49)	4.29 (0.78)	4.19 (0.83)	4.00 (0.76)	4.36 (0.63)	4.12 (0.19)	มาก
4. การเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก	4.43 (0.73)	4.55 (0.51)	4.46 (0.78)	4.52 (0.60)	4.13 (0.76)	4.00 (0.75)	4.43 (0.51)	4.36 (0.20)	มาก
รวม	4.29 (0.33)	4.46 (0.32)	4.38 (0.56)	4.45 (0.53)	4.20 (0.87)	4.13 (0.40)	4.38 (0.31)	4.34 (0.16)	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเนื้อหาบนเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.51$) เกือบจะทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มนักศึกษาปริญญาเอกและกลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจในระดับรองลงมาได้แก่ การออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจ เมนู เครื่องหมายนำทาง

ตัวอักษร และสี ($\bar{X} = 4.37$) การเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้าน และการเชื่อมโยงข้อมูล (Link) ไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ถูกต้อง ใช้งานได้และมีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม พบว่า

กลุ่มอาจารย์ มีความพึงพอใจด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเนื้อหาบนเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.43$) การออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจ เมนู เครื่องหมายนำทาง ตัวอักษร และสี ($\bar{X} = 4.35$) และการเชื่อมโยงข้อมูล (Link) ไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ถูกต้อง ใช้งานได้และมีประโยชน์ ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.55$) และเนื้อหาบนเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.54$) ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจ เมนู เครื่องหมายนำทาง ตัวอักษร และสี ($\bar{X} = 4.48$) และการเชื่อมโยงข้อมูล (Link) ไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ถูกต้อง ใช้งานได้และมีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ

กลุ่มลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ มีความพึงพอใจด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจ เมนู เครื่องหมายนำทาง ตัวอักษร และสี ($\bar{X} = 4.62$) และเนื้อหาบนเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.46$) และการเชื่อมโยงข้อมูล (Link) ไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ถูกต้อง ใช้งานได้และมีประโยชน์ ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเนื้อหาบนเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และการเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search

Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.52$) เท่ากัน รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในระดับมากต่อการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจ เมนู เครื่องหมายนำทาง ตัวอักษร และสี ($\bar{X} = 4.48$) และการเชื่อมโยงข้อมูล (Link) ไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ถูกต้อง ใช้งานได้และมีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเนื้อหาบนเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.65$) และเป็นค่าคะแนนสูงสุดของทุกกลุ่มในด้านการออกแบบเว็บไซต์ ของ e-Library รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจด้านการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจ เมนู เครื่องหมายนำทาง ตัวอักษร และสี ($\bar{X} = 4.26$) การเชื่อมโยงข้อมูล (Link) ไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ถูกต้อง ใช้งานได้และมีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.19$) และการเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอกมีความพึงพอใจในระดับมากต่อเนื้อหาบนเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาได้แก่ การออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจ เมนู เครื่องหมายนำทาง ตัวอักษร และสี ($\bar{X} = 4.13$) การเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก และการเชื่อมโยงข้อมูล (Link) ไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ถูกต้อง ใช้งานได้และมีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

กลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการ มีความพึงพอใจด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อเนื้อหาบนเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และการเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.43$) เท่ากัน รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในระดับมากต่อ การเชื่อมโยงข้อมูล (Link) ไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ถูกต้อง ใช้งานได้และมีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.36$) และการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจ เมนู เครื่องหมายนำทาง ตัวอักษร และสี ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ

สรุปความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.24$) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.08$) ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ ($\bar{x} = 4.13$) และด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ($\bar{x} = 4.34$) เฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน ผู้ใช้ทุกกลุ่มประชากรมีความพึงพอใจต่อบริการ e-Library ของห้องสมุด

ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) โดยมีความพึงพอใจต่อการออกแบบเว็บไซต์ e-Library มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library สำนักบรรณสารสนเทศ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อบริการ e-Library ในภาพรวม	สถานภาพ							รวม	
	อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	ลูกจ้าง ประจำ	นักศึกษา ระดับ ปริญญาตรี	นักศึกษา ระดับ ปริญญาโท	นักศึกษา ระดับ ปริญญาเอก	บุคลากร เกษียณอายุ ราชการ	\bar{X} (S.D.)	แปลผล
ความพึงพอใจต่อบริการ e-Library ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.48 (0.73)	4.42 (0.61)	4.31 (0.63)	4.43 (0.75)	4.58 (0.67)	4.38 (0.52)	4.36 (0.50)	4.42 (0.09)	มาก

จากตารางที่ 7 สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการ e-Library มีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศในระบบ e-Library ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library โดยรวมในระดับคะแนน ($\bar{X} = 4.42$)

เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มประชากรทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศในระบบ e-Library ในระดับมากทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศในระบบ e-Library ในระดับมากที่สุดเพียงกลุ่มเดียว ($\bar{X} = 4.58$) โดยสามารถเรียงตามลำดับความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศในระบบ e-Library ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาโท ($\bar{X} = 4.58$) กลุ่มอาจารย์ ($\bar{X} = 4.48$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 4.43$) กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน ($\bar{X} = 4.42$) นักศึกษาระดับปริญญาเอก ($\bar{X} = 4.38$) กลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการ ($\bar{X} = 4.36$) และกลุ่มลูกจ้างประจำประเภทต่างๆ ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าผู้ใช้ที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมดมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากต่อการใช้บริการ e-Library ในด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ($\bar{X} = 4.34$) ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่ตรงกันทุกกลุ่มประชากร รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในระดับมากด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.24$) ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.13$) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายกิจกรรม พบว่าผู้ใช้บริการ e-Library ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมาได้แก่ เนื้อหาเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ง่าย ($\bar{X} = 4.51$) และมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากต่อกิจกรรม 2 กิจกรรมคือ เนื้อหาเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.37$) และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา และความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาได้แก่ การเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.36$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม พบว่า

กลุ่มอาจารย์ เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อบริการ e-Library ในภาพรวมในระดับมากโดยมี ระดับคะแนนสูงที่สุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณารายกิจกรรมพบว่ากลุ่มอาจารย์มีคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุดเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา และความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมาได้แก่ เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.74$) เนื้อหาเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.52$) การเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.43$) ในขณะที่กลุ่มอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก ($\bar{X} = 3.43$) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจบริการ e-Library ในระดับมากด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณารายกิจกรรมพบว่ากลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุดเห็นว่าการเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.55$) เนื้อหาเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ง่าย ($\bar{X} = 4.54$) และความพึงพอใจในระดับมากต่อการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจ เมนู เครื่องหมายนำทาง ตัวอักษร และสี ($\bar{X} = 4.48$) ในขณะที่มีความพึงพอใจระดับมาก แต่เป็นค่าคะแนนที่ต่ำสุดในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน เห็นว่าการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก ($\bar{X} = 3.43$) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.61$) และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นมีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

กลุ่มลูกจ้างประจำตำแหน่งต่างๆ มีความพึงพอใจบริการ e-Library ในระดับมากด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณารายกิจกรรมพบว่ากลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุดเห็นว่าการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม ได้แก่ รูปแบบของเว็บเพจ เมนู เครื่องหมายนำทาง ตัวอักษร และสี ($\bar{X} = 4.62$) เนื้อหาเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.54$) และการเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.46$) ตามลำดับ ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่มีคะแนนต่ำสุดในกลุ่มเห็นว่า การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.54$) แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บนเว็บห้องสมุดใช้งานง่าย ทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวก และการบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น ระบบการใช้บริการถ่ายเอกสาร และฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประโยชน์ ($\bar{X} = 3.69$) และการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้มีหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อแนะนำห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุด เครือข่ายสังคม e-Mail และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บนเว็บห้องสมุดใช้งานง่าย ทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวก มีค่าคะแนนเท่ากันที่ ($\bar{X} = 3.69$) เท่ากัน

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจบริการ e-Library ในระดับมากด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณารายกิจกรรมพบว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุดเห็นว่าเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.62$) และความพึงพอใจระดับมากรองลงมาได้แก่ เนื้อหาเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.52$) การเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.52$) ในขณะที่คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเห็นว่า การเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก ($\bar{X} = 3.90$)

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจบริการ e-Library ในระดับมากด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากันในระดับคะแนน ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณารายกิจกรรมพบว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโทมีคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย และเนื้อหาเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.65$) ในขณะที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดเห็นว่า การเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.90$)

กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจบริการ e-Library ในระดับมากที่สุดด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณารายกิจกรรมพบว่ากลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอกมีคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้มีหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อแนะนำห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุด เครือข่ายสังคม e-Mail ($\bar{X} = 4.38$) และเนื้อหาเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นในระดับมากที่สุดได้แก่ ความคิดเห็นต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.50$)

กลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการ มีความพึงพอใจบริการ e-Library ในระดับมากด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณารายกิจกรรมพบว่ากลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการมีคะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุดเห็นว่าเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.50$) และเนื้อหาเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และการเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.43$) ส่วนความคิดเห็นในระดับมากที่สุดได้แก่ ความคิดเห็นต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.50$)

พบว่ากลุ่มประชากรทุกกลุ่มที่ศึกษามีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.73$) ซึ่งเป็นความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ที่น้อยที่สุดต่อเนื่องกันมาตลอด 8 ปี ที่สำนักบรรณสารสนเทศได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อประเด็นที่ปรับปรุงและพัฒนาความพึงพอใจใหม่

สำนักบรรณสารสนเทศได้ปรับปรุงข้อคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ใหม่โดยมุ่งเน้นข้อคำถามที่เกิดจากผลการพัฒนาปรับปรุงการบริการ e-Library ทั้งในส่วนที่เป็นการให้บริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการออกแบบเว็บไซต์ e-Library เน้นการประเมินที่สามารถวิเคราะห์และแสดงผลการให้บริการอันเกิดจากการพัฒนางาน เช่น ความสะดวกในการการเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก อันเป็นผลมาจากการพัฒนาเว็บไซต์ให้ติดอันดับต้นในผลการค้นด้วยเซิร์ชเอ็นจิน (Search Engine Optimization: SEO) หรือจากการพัฒนาการเผยแพร่และให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดที่หลากหลายช่องทาง เช่น สื่อแนะนำห้องสมุด เว็บไซต์ห้องสมุด เครือข่ายสังคม e-Mail และ SMS โดยเฉพาะการให้ข้อมูลสาระความรู้ผ่าน STOU Library Facebook ที่ทำอย่างต่อเนื่องทุกวันไม่เว้นวันทำการ ส่งผลให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อใช้วิเคราะห์และสำรวจถึงความพร้อมของห้องสมุดและผู้ใช้กับการพัฒนาเครื่องมือการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใหม่ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีกลุ่ม Smart Device มากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ e-Library

จากผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าผลการประเมินความพึงพอใจในปี 2558 ($\bar{X} = 4.51$) หากพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ตั้งแต่ปี 2558 ($\bar{X} = 4.51$) ปี 2557 ($\bar{X} = 4.42$) ปี 2556 ($\bar{X} = 4.57$) ปี 2555 ($\bar{X} = 4.41$) ปี 2554 ($\bar{X} = 4.18$) ปี 2553 ($\bar{X} = 4.06$) และปี 2552 ($\bar{X} = 4.02$) **เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ e-Library 8 ปี เท่ากับ 4.32 ค่าคะแนน หรือเท่ากับร้อยละ 86.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก** และสูงกว่าค่าเป้าหมายความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ที่ตั้งไว้ร้อยละ 80 ต่อปี แสดงให้เห็นพัฒนาการในด้านการให้บริการ e-Library ของห้องสมุดยังสามารถให้บริการได้ในระดับที่ดีมากอย่างต่อเนื่องและมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นเป็นลำดับ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุดแล้ว ผู้ใช้บริการ e-Library ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาบริการ e-Library ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการ e-Library เสนอแนะให้สำนักบรรณสารสนเทศให้ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์/หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) ที่ห้องสมุดจัดหาว่ามีความครอบคลุมในสาขาวิชาการ และมีวิธีการใช้

งานหรือการค้นอย่างไร โดยจัดทำคู่มือการค้นที่สามารถเรียนรู้และค้นได้ด้วยตัวเองผ่านเว็บห้องสมุดและในรูปสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์การใช้ และควรให้ความรู้ด้านการค้นสารสนเทศในระบบ STOU Single Search ที่สำนักบรรณสารสนเทศจัดขึ้นมาให้บริการ ควรมีการเวียนแจ้งให้สาขาวิชาและหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยได้รับทราบ ว่าในฐานะข้อมูล EDS Discovery Service นั้น มี e-Journal และ e-Book ที่ครอบคลุมสาขาวิชาใด และค้นได้จากแหล่งสารสนเทศใดบ้าง

2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่าผู้ใช้บริการ e-Library กลุ่มผู้ใช้ทุกกลุ่มต่อข้อคำถามที่ศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศได้ปรับปรุงใหม่ ได้แก่ข้อคำถามการเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก ($\bar{X} = 3.76$) ซึ่งสูงกว่าความพึงพอใจในระดับมากของการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.73$) ซึ่งเป็นค่าคะแนนที่ต่ำสุดของการประเมินการใช้บริการ e-Library ในครั้งนี้ ผู้ใช้ได้เสนอแนะให้ห้องสมุดจัดทำหลักสูตรเพื่อให้ความรู้กับผู้ใช้ในเรื่องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้จากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Smart Device) ทุกประเภทและทุกกลุ่มเป้าหมายของมหาวิทยาลัย สำหรับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยนั้น บางกลุ่มประชากรที่สามารถใช้งานได้โดยตรง เช่น กลุ่มอาจารย์ กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มบุคลากรผู้เกษียณอายุราชการและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก แต่สำหรับกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม เช่น ลูกจ้างประจำและนักศึกษาระดับปริญญาตรี การเข้าถึงอาจจะยังไม่สะดวกมากนัก หรือยังไม่สามารถใช้งานจากภายนอกเครือข่ายคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยได้ จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับที่ไม่น่าพอใจ สำนักบรรณสารสนเทศเห็นสมควรแจ้งให้หน่วยงานผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยได้ปรับปรุงต่อไป

3. ด้านบริการและการมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับผู้ใช้

การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ด้านการสื่อสารปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้สำนักบรรณสารสนเทศเพิ่มช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบให้หลากหลายมากขึ้นโดยเฉพาะช่องทางผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ (Smart Device) ต่างๆ ผู้ใช้หลายกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นเรื่อง การประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสาร และสาระความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ผ่านทางเครือข่ายสังคมให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะทาง Facebook ที่ทางสำนักบรรณสารสนเทศได้ให้ข้อมูลสาระความรู้ได้อย่างดีต่อเนื่องตลอดมา เสนอแนะให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการนำเสนอและแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะผ่านทางเครือข่ายสังคมของห้องสมุดเพิ่มขึ้นด้วย สำหรับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางหน้าเว็บไซต์ห้องสมุดนั้น ผู้ใช้บริการพึงพอใจและอยากให้ห้องสมุดนำเสนอข่าวสารกิจกรรมของห้องสมุดผ่านทางหน้าเว็บไซต์ให้มากขึ้น และแนะนำให้จัดกลุ่มของข่าวสารเป็นกลุ่มๆ ตามชื่อเรื่อง เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าชมกับผู้ใช้บริการสารสนเทศในระบบ e-Library มากยิ่งขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจและเห็นว่าการเชื่อมโยงข้อมูล (Link) ไปยังแหล่งสารสนเทศอื่นสะดวกและมีประโยชน์ แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา

โดยแนะนำให้สำนักบรรณสารสนเทศจัดกลุ่มหน่วยงาน หรือแหล่งสารสนเทศให้ชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้ใช้ให้มากยิ่งขึ้น และควรตรวจสอบลิงค์ต่างๆ เหล่านี้ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ซึ่งน่าจะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้ให้มากขึ้น

4. ด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library

การสำรวจความพึงพอใจด้านการออกแบบเว็บไซต์ e-Library พบว่าผู้ใช้บริการ e-Library ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และเป็นความพึงพอใจสูงสุดของการสำรวจความพึงพอใจในปี 2559 นี้ ผู้ใช้ส่วนมากเห็นว่าการเข้าถึงเว็บเพจของ e-Library จาก Search Engine ทำได้ง่ายและสะดวก ซึ่งการพัฒนางานส่วนนี้เป็นผลมาจากการจัดการความรู้ของสำนักบรรณสารสนเทศที่ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศที่ห้องสมุดมีให้บริการบนเว็บห้องสมุด สำหรับเนื้อหาเว็บเพจมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอทำให้ผู้ใช้ได้รับข่าวสารและสาระความรู้ที่มีประโยชน์และถูกต้องเชื่อถือได้

5. ข้อเสนอแนะอื่น

ผู้ใช้บริการ e-Library ชื่นชมที่สำนักบรรณสารสนเทศได้พัฒนาระบบการค้นสารสนเทศดิจิทัลในคลังทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่สามารถค้นได้ผ่าน Smart Device รวมถึงบริการการค้นทรัพยากรห้องสมุดด้วยระบบการค้นแบบใหม่ผ่านโปรแกรม Chamo (VTL Social OPAC) ที่สืบค้นผ่านอุปกรณ์พกพาทุกรูปแบบเช่นเดียวกัน และผู้ใช้อย่างให้ข้อเสนอแนะให้สำนักบรรณสารสนเทศพัฒนาบริการการค้นที่สามารถสืบค้นได้ในอุปกรณ์สื่อสารสมัยใหม่ที่จะช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้เหมือนกับการค้นสารสนเทศห้องสมุดด้วยโปรแกรม Chamo เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการค้นสารสนเทศด้วยอุปกรณ์สมัยใหม่ และยังเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศอีกด้วย

การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลสาระความรู้ของห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งทาง Facebook และ Google+ มีประโยชน์และน่าสนใจ อยากให้ทางห้องสมุดแนะนำบริการ แนะนำการค้นสารสนเทศอย่างง่าย และแนะนำสื่อที่มีในห้องสมุดผ่านทาง Facebook ให้มากยิ่งขึ้น หรือให้บริการสาระความรู้ที่มีเนื้อหาหลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้หมายรวมถึงการให้สาระความรู้ในเว็บแหล่งเรียนรู้สู่อาเซียนด้วย