



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด
สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประจำปีงบประมาณ 2559

ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ปี 2559

คำนำ

สำนักบรรณสารสนเทศ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดสำหรับผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ทำให้สามารถจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และที่สำคัญส่งผลต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดได้เกิดประโยชน์มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีงบประมาณ 2559 เป็นการสำรวจผู้ใช้ที่เป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทุกระดับชั้น ซึ่งนับเป็นภารกิจสำคัญของฝ่ายบริการสื่อการศึกษา และได้มีการปรับปรุงข้อคำถามของแบบสำรวจให้เหมาะสมกับกิจกรรมบริการห้องสมุดและกลุ่มผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

สำนักบรรณสารสนเทศ ขอขอบคุณบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกท่านและนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ เพื่อห้องสมุดจะได้นำผลการสำรวจมาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้เป็นงานบริการห้องสมุดที่มีคุณภาพตามมาตรฐานให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
กันยายน 2559

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีงบประมาณ 2559

ส่วนที่ 1 : บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดเป็นเครื่องมือที่สะท้อนความรู้สึกรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับ ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดตลอดจนการส่งมอบบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีสิ่งที่อำนวยความสะดวกที่หลากหลายทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากการบริการของห้องสมุดได้อย่างคุ้มค่า ซึ่งถือเป็นตัวบ่งบอกคุณภาพของงานบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เพียงใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดผลประโยชน์ต่อการสนับสนุนระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น

การพัฒนางานบริการของสำนักบรรณสารสนเทศได้มีการทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน และการค้นคว้า วิจัย ของบุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทุกระดับชั้น โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ร่วมกับงานบริการห้องสมุด เพื่อมุ่งประโยชน์ให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการเข้าถึงและใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดได้อย่างคุ้มค่า ทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา โดยมีบริการที่หลากหลายเพื่อให้ผู้รับบริการได้สารสนเทศตรงตามความต้องการ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ บริการการใช้สื่อการศึกษาของห้องสมุด บริการการเวียนหน้าสารบัญวารสาร และบริการเพื่อการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล และทาง SMS บนโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการห้องสมุด ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด

1.2.2 ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการห้องสมุด

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดเฉพาะที่ส่วนกลาง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่

1) อาจารย์ ได้แก่ ข้าราชการ หรือ พนักงานมหาวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีตำแหน่งอาจารย์

2) บุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ข้าราชการ หรือ พนักงานมหาวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตำแหน่งอื่นที่ไม่ใช่อาจารย์

3) ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ลูกจ้างทุกประเภทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด

4) นักศึกษาของมหาวิทยาลัยทุกระดับชั้น ได้แก่ ระดับปริญญาเอก ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่เข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ อีเมล และผ่านแบบฟอร์มขอใช้บริการบนเว็บห้องสมุด

1.4 ระยะเวลาในการแจกแบบสำรวจ แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

1.4.1 ระยะที่ 1 แจกแบบสำรวจให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และปริญญาตรี ระหว่างเดือน เมษายน 2559 ถึง กรกฎาคม 2559

1.4.2 ระยะที่ 2 แจกแบบสำรวจให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติราชการภายใน มสธ. ระหว่างเดือน เมษายน 2559 ถึง พฤษภาคม 2559

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 อาจารย์ หมายถึง บุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งอาจารย์ ได้แก่ ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย

1.5.2 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่เป็นข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งอื่นที่ไม่ใช่อาจารย์ สังกัดสาขาวิชา สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยกเว้นสำนักบรรณสารสนเทศซึ่งเป็นหน่วยงานห้องสมุด

1.5.3 ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่เป็นลูกจ้างเงินงบประมาณแผ่นดิน ลูกจ้างเงินงบประมาณรายได้ ทั้งที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวคราวเดือน สังกัดสาขาวิชา สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ ยกเว้นสำนักบรรณสารสนเทศซึ่งเป็นหน่วยงานห้องสมุด

1.5.4 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาทุกระดับชั้นของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และใช้บริการห้องสมุดโอกาสต่าง ๆ ได้แก่

1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาเอก ปริญญาโท และประกาศนียบัตรบัณฑิตที่เข้ามาทำกิจกรรมสัมมนาวิทยานิพนธ์ และใช้บริการห้องสมุด

2) นักศึกษาระดับปริญญาตรี หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำกิจกรรมอบรมเข้มชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพฯ และใช้บริการห้องสมุด

1.5.5 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการห้องสมุดที่มีต่อการรับบริการประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด

1.5.6 บริการห้องสมุด หมายถึง บริการประเภทต่าง ๆ ที่สำนักบรรณสารสนเทศ จัดให้มีขึ้นสำหรับผู้รับบริการห้องสมุด

1.6 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น

1.6.1 บุคลากรของมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 841 คน สุ่มจากประชากร จำนวน 1,710 คน (ที่มา : จากเว็บไซต์ URL: <http://www.stou.ac.th/Home/aboutSTOU/personal.html> สืบค้นวันที่ 2 มีนาคม 2559) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบมีแบบแผน เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรประเภทต่าง ๆ ส่วนการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน

1.6.2 นักศึกษาของมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาทุกระดับชั้น โดยสุ่มจากนักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 822 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	แบบสำรวจที่ตอบรับ	
			จำนวน	ร้อยละ
บุคลากร				
1. อาจารย์				
1.1 ข้าราชการ	189	127	114	89.76
1.2 พนักงานมหาวิทยาลัย	261	155	100	64.52
2. สายสนับสนุน				
2.1 ข้าราชการ	613	234	160	68.38
2.2 พนักงานมหาวิทยาลัย	152	108	64	59.26
3. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ	495	217	170	78.34
รวม	1,710	841	608	72.29

จากตารางที่ 1.1 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรมีจำนวน 841 คน มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 608 คน คิดเป็นร้อยละ 72.29

เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพของบุคลากรพบว่า มีบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้ อาจารย์ (ข้าราชการ) คิดเป็นร้อยละ 89.76 อาจารย์ (พนักงานมหาวิทยาลัย) คิดเป็นร้อยละ 64.52 บุคลากรสายสนับสนุน (ข้าราชการ) คิดเป็นร้อยละ 68.38 บุคลากรสายสนับสนุน (พนักงานมหาวิทยาลัย) คิดเป็นร้อยละ 59.26 และลูกจ้างประเภทต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 78.34

ตารางที่ 1.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	แบบสำรวจที่ตอบกลับ	
	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา มธธ.		
1. ระดับปริญญาเอก	67	8.15
2. ระดับปริญญาโท	347	42.21
3. ระดับปริญญาตรี	408	49.64
รวม	822	100.00

จากตารางที่ 1.2 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา ตอบแบบสำรวจ จำนวน 822 คน จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 8.15 นักศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 42.21 และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.64

ตารางที่ 1.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวนนักศึกษา (คน)			รวม	
	ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เกษตรศาสตร์และสหกรณ์	8	30	84	122	14.84
2. นิติศาสตร์		26	-	26	3.16
3. นิเทศศาสตร์	12	22	-	34	4.15
4. พยาบาลศาสตร์	-	6	-	6	0.74
5. มนุษยนิเวศศาสตร์	-	6	-	6	0.73
6. รัฐศาสตร์	4	12	182	198	24.09
7. วิทยาการจัดการ	8	29	-	37	4.50
8. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	5	-	5	0.62
9. วิทยาศาสตร์สุขภาพ	-	12	-	12	1.46
10. ศึกษาศาสตร์	21	123	56	200	24.33
11. ศิลปศาสตร์	14	70	86	170	20.68
12. เศรษฐศาสตร์	-	6	-	6	0.73
รวม	67	343	408	822	100.0

จากตารางที่ 1.3 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นมีนักศึกษาตอบแบบสำรวจ จำนวน 822 คน จำแนกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า เป็นนักศึกษาสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.33 รองลงมาคือ สาขาวิชารัฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 24.09 และน้อยที่สุดคือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 0.62

เมื่อจำแนกตามระดับชั้นการศึกษาพบว่า

1. นักศึกษาระดับปริญญาเอกเป็นสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มากที่สุด จำนวน 21 คน รองลงมาคือ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จำนวน 14 คน และน้อยที่สุดคือ สาขาวิชารัฐศาสตร์ จำนวน 4 คน

2. นักศึกษาระดับปริญญาโทเป็นสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มากที่สุด จำนวน 123 คน รองลงมาคือ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จำนวน 70 คน และน้อยที่สุดคือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 5 คน

3. นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นสาขาวิชารัฐศาสตร์ มากที่สุด จำนวน 182 คน รองลงมาคือ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จำนวน 86 คน และน้อยที่สุดคือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ จำนวน 56 คน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	บุคลากร สนับสนุน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปลผล
				ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี		
1. มีเพียงพอต่อความต้องการ	4.26 (0.79)	4.47 (0.71)	3.58 (0.61)	4.07 (0.68)	4.12 (0.80)	4.14 (0.64)	4.14 (0.75)	มาก
2. มีเนื้อหาครอบคลุม/ ตรงต่อความต้องการ	4.27 (0.79)	4.47 (0.73)	3.52 (0.61)	4.06 (0.67)	4.25 (0.50)	4.17 (0.58)	4.15 (0.73)	มาก
3. มีความทันสมัย เหมาะสมกับความต้องการ	4.28 (0.82)	4.45 (0.76)	3.57 (0.72)	4.06 (0.50)	4.25 (0.50)	4.23 (0.62)	4.17 (0.78)	มาก
4. มุมการจัดแสดง ภายในห้องสมุดมีความ น่าสนใจ	4.17 (1.01)	4.42 (0.79)	3.47 (0.69)	3.82 (0.85)	4.25 (0.50)	4.13 (0.69)	4.03 (0.86)	มาก
รวม	4.24 (0.79)	4.37 (0.73)	3.53 (0.57)	4.00 (0.58)	4.31 (0.47)	4.17 (0.54)	4.12 (0.69)	มาก

จากตารางที่ 2.1 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.17$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.15$) และน้อยที่สุดคือ มุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.03$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก และปานกลาง ดังนี้

1. อาจารย์ มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.28$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.27$) และน้อยที่สุดคือ มุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.17$) ตามลำดับ

2. บุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ และมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.47$) เท่ากัน รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศ มีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.45$) และน้อยที่สุดคือ มุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.42$) ตามลำดับ

3. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 3.58$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.57$) และน้อยที่สุดคือ มุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 3.47$) ตามลำดับ

4. นักศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.07$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/

ตรงต่อความต้องการ และมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.06$) เท่ากัน และน้อยที่สุดคือ มุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 3.82$) ตามลำดับ

5. นักศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ มีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ และมุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.25$) เท่ากัน และน้อยที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.12$) ตามลำดับ

6. นักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.17$) และน้อยที่สุดคือ มุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.13$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	บุคลากร สนับสนุน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปลผล
				ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี		
1. การค้นทรัพยากร สารสนเทศ(โอแพก) ใช้งานง่าย	4.11 (0.73)	3.91 (0.79)	3.67 (0.69)	4.16 (0.75)	4.20 (0.86)	4.09 (0.68)	4.05 (0.77)	มาก
2. ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ภายในห้องสมุดช่วยให้ เข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศได้สะดวก	4.11 (0.70)	4.04 (0.72)	3.57 (0.72)	3.93 (0.66)	4.02 (0.76)	4.17 (0.68)	4.02 (0.73)	มาก
3. คู่มือการใช้งาน บริการประเภทต่างๆ เข้าใจง่ายและสามารถ ทำตามได้	4.12 (0.68)	3.88 (0.82)	3.51 (0.71)	4.10 (0.61)	4.22 (0.76)	4.13 (0.62)	4.04 (0.73)	มาก
4. เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลตรงตาม ความต้องการ	4.13 (0.71)	3.94 (0.76)	3.48 (0.77)	4.03 (0.67)	4.17 (0.85)	4.21 (0.61)	4.05 (0.77)	มาก
5. การค้นหาข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ใช้งาน ง่าย	4.17 (0.65)	3.96 (0.75)	3.52 (0.74)	4.13 (0.57)	4.20 (0.83)	4.22 (0.64)	4.09 (0.75)	มาก
6.ระบบ VPN ใช้งานได้ สะดวกและรวดเร็ว	4.14 (0.86)	3.82 (0.84)	3.47 (0.72)	3.81 (0.96)	4.03 (0.97)	-	3.91 (0.91)	มาก
รวม	4.13 (0.63)	3.93 (0.68)	3.54 (0.64)	4.03 (0.54)	4.14 (0.72)	4.16 (0.53)	4.04 (0.66)	มาก

จากตารางที่ 2.2 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวม และรายชื่ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) โดยมีค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้นหาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.09$) รองลงมาคือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพก) ใช้งานง่าย และเว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตาม

ความต้องการ ($\bar{x} = 4.05$) เท่ากัน และน้อยที่สุดคือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ VPN ใช้งาน ได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.91$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ดังนี้

1. อาจารย์ มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ การเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.17$) รองลงมาคือ ระบบ VPN ใ้ ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.14$) และน้อยที่สุดคือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้น ทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพก) ใช้งานง่าย และป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ภายในห้องสมุด ช่วยให้ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวก ($\bar{x} = 4.11$) เท่ากัน ตามลำดับ

2. บุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุด คือ ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ภายในห้องสมุด ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรได้สะดวก ($\bar{x} = 4.04$) รองลงมาคือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.96$) และ น้อยที่สุดคือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ VPN ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.82$) ตามลำดับ

3. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุด คือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้นทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพก) ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.67$) รองลงมาคือ ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ภายในห้องสมุด ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรได้สะดวก ($\bar{x} = 3.57$) และน้อยที่สุดคือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ VPN ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.47$) ตามลำดับ

4. นักศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้นทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพก) ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.16$) รองลงมา คือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.13$) และน้อยที่สุด คือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ VPN ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.81$) ตามลำดับ

5. นักศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยคู่มือการใช้งานบริการประเภทต่างๆ เข้าใจง่ายและสามารถทำตามได้ ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมาคือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้นทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพก) ใช้งาน ง่าย และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.20$) และ น้อยที่สุดคือ ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ภายในห้องสมุด ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวก ($\bar{x} = 4.02$) ตามลำดับ

6. นักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมาคือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยเว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.21$) และน้อยที่สุด คือ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้นทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพก) ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.09$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 ด้านบริการห้องสมุด

ด้านบริการห้องสมุด	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	บุคลากร สนับสนุน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			— X (S.D.)	แปลผล
				ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี		
1. เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุด มีความเหมาะสม	3.91 (0.88)	3.99 (0.75)	3.72 (0.59)	4.01 (0.86)	4.23 (0.79)	4.09 (0.72)	4.03 (0.77)	มาก
2. บริการแนะนำการใช้ ห้องสมุดมีประโยชน์และ เข้าใจง่าย	4.17 (0.76)	3.98 (0.73)	3.65 (0.64)	4.34 (0.69)	4.43 (0.67)	4.22 (0.68)	4.17 (0.73)	มาก
3. บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้าให้ข้อมูลที่ ถูกต้องและตรงตามความ ต้องการ	4.31 (0.71)	4.06 (0.78)	3.70 (0.68)	4.37 (0.65)	4.48 (0.69)	4.21 (0.67)	4.22 (0.74)	มาก
4. บริการยืม-คืนมีความ สะดวกและรวดเร็ว	4.59 (0.58)	4.18 (0.75)	3.90 (0.64)	4.36 (0.64)	4.47 (0.64)	4.23 (0.64)	4.30 (0.68)	มาก
5. บริการเวียนหน้า สารบัญวารสาร มีประโยชน์ต่อการค้นคว้า ทางด้านวิชาการ	4.32 (0.74)	-	-	-	-	-	4.32 (0.74)	มาก
6. คอมพิวเตอร์ที่ให้ บริการสืบค้นข้อมูล มีเพียงพอ	4.37 (0.74)	4.04 (0.77)	3.65 (0.75)	4.24 (0.85)	4.23 (0.78)	4.13 (0.76)	4.14 (0.81)	มาก
7. บริการยืมต่อหนังสือ ด้วยตนเองทางออนไลน์ ใช้งานง่าย	4.04 (0.77)	3.64 (0.74)	3.64 (0.74)	4.15 (0.66)	4.23 (0.78)	-	4.12 (0.79)	มาก
8. บริการรับคืนหนังสือ นอกเวลาทำการ และแจ้ง กลับทางระบบ SMS มีความเหมาะสม	4.40 (0.75)	3.93 (0.86)	3.64 (0.77)	4.28 (0.62)	4.38 (0.75)	-	4.17 (0.82)	มาก
9. บริการแจ้งข้อมูล ข่าวสารห้องสมุดทาง ระบบ SMS มีข้อความ ชัดเจน	4.39 (0.77)	3.93 (0.90)	3.64 (0.77)	4.21 (0.75)	4.41 (0.86)	-	4.17 (0.88)	มาก
10. แบบฟอร์มการขอใช้ บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้ามีความ ชัดเจน และใช้งานง่าย	4.27 (0.69)	3.90 (0.73)	3.62 (0.59)	4.09 (0.75)	4.28 (0.88)	-	4.08 (0.80)	มาก
11. บริการนำส่งเอกสาร ทางพัสดุไปรษณีย์และ อีเมล มีความสะดวกและ ตรงตามความต้องการ	-	-	-	4.16 (0.69)	4.41 (0.76)	-	4.37 (0.76)	มาก
รวม	4.31 (0.57)	4.02 (0.66)	3.69 (0.56)	4.22 (0.50)	4.37 (0.58)	4.18 (0.59)	4.17 (0.62)	มาก

จากตารางที่ 2.3 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ บริการนำส่งเอกสารทางพัสดุไปรษณีย์และอีเมลมีความสะดวกและตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.37$) รองลงมาคือ บริการเวียนหนังสือสารบัญวารสารมีประโยชน์ต่อการค้นคว้าทางด้านวิชาการ ($\bar{x} = 4.32$) และน้อยที่สุดคือ เวลาเปิด/ปิดบริการห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.03$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมาก ดังนี้

1. อาจารย์ มีความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.59$) รองลงมาคือ บริการรับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ และแจ้งกลับทาง SMS มีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.40$) และน้อยที่สุดคือ เวลาเปิด/ปิดบริการห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.91$) ตามลำดับ

2. บุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.06$) และน้อยที่สุดคือ บริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.64$) ตามลำดับ

3. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.90$) รองลงมาคือ เวลาเปิด/ปิดบริการห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.72$) และน้อยที่สุดคือ บริการแบบฟอร์มการขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความชัดเจนและใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.62$) ตามลำดับ

4. นักศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.37$) รองลงมาคือ บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.36$) และน้อยที่สุดคือ เวลาเปิด/ปิดบริการห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.01$) ตามลำดับ

5. นักศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.48$) รองลงมาคือ บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.47$) และน้อยที่สุดคือ เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ และบริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเอง ทางออนไลน์ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.23$) เท่ากัน ตามลำดับ

6. นักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมาคือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.22$) และน้อยที่สุดคือ เวลาเปิด/ปิดบริการห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.09$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4 ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด

ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	บุคลากร สนับสนุน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปลผล
				ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี		
1. มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.56 (0.62)	4.24 (0.76)	3.72 (0.74)	4.45 (0.72)	4.56 (0.64)	4.41 (0.59)	4.37 (0.70)	มาก
2. มีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำค้นหาข้อมูล เอกสาร และใช้ห้องสมุด ได้ตรงตามความต้องการ	4.44 (0.69)	4.26 (0.70)	3.70 (0.71)	4.36 (0.64)	4.52 (0.63)	4.37 (0.61)	4.33 (0.69)	มาก
3. มีความพร้อมให้ความ ช่วยเหลือ	4.50 (0.66)	4.20 (0.82)	3.62 (0.75)	4.33 (0.64)	4.50 (0.66)	4.34 (0.62)	4.30 (0.73)	มาก
4. มีความเอาใจใส่และ เต็มใจให้บริการ	4.52 (0.66)	4.15 (0.85)	3.60 (0.72)	4.33 (0.70)	4.46 (0.75)	4.36 (0.63)	4.29 (0.76)	มาก
รวม	4.50 (0.63)	4.21 (0.75)	3.66 (0.69)	4.37 (0.63)	4.51 (0.63)	4.36 (0.55)	4.32 (0.68)	มาก

จากตารางที่ 2.4 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการห้องสมุดในภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) โดยมีค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.37$) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำการค้นหาข้อมูล เอกสาร และการใช้ห้องสมุดได้ชัดเจนตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.33$) และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ ($\bar{x} = 4.29$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมาก ดังนี้

1. อาจารย์ มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.56$) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ ($\bar{x} = 4.52$) และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำการค้นหาข้อมูล เอกสาร และการใช้ห้องสมุดได้ชัดเจนตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.44$) ตามลำดับ

2. บุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำการค้นหาข้อมูล เอกสาร และการใช้ห้องสมุดได้ชัดเจนตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.24$) และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ ($\bar{x} = 4.15$) ตามลำดับ

3. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 3.72$) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำการค้นหาข้อมูล เอกสาร และการใช้ห้องสมุดได้ชัดเจนตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 3.70$) และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ ($\bar{x} = 3.60$) ตามลำดับ

4. นักศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.45$) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำการค้นหาข้อมูล เอกสาร และการใช้ห้องสมุดได้ชัดเจนตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.36$) และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ และผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ ($\bar{x} = 4.33$) เท่ากัน ตามลำดับ

5. นักศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.56$) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำการค้นหาข้อมูลเอกสาร และการใช้ห้องสมุดได้ชัดเจนตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.52$) และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ ($\bar{x} = 4.46$) ตามลำดับ

6. นักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำการค้นหาข้อมูลเอกสาร และการใช้ห้องสมุดได้ชัดเจนตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.37$) และน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = 4.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	บุคลากรสนับสนุน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปลผล
				ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี		
1. ห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้	4.35 (0.80)	4.20 (0.78)	3.89 (0.69)	4.12 (0.69)	4.32 (0.68)	4.39 (0.62)	4.27 (0.72)	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.32 (0.90)	4.18 (0.78)	3.70 (0.80)	4.06 (0.87)	4.35 (0.82)	4.37 (0.61)	4.22 (0.80)	มาก
3. ป้ายประกาศประชาสัมพันธ์การภายในห้องสมุดอยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตง่าย	4.17 (0.83)	4.08 (0.80)	3.65 (0.76)	3.85 (0.84)	4.18 (0.82)	4.24 (0.65)	4.11 (0.79)	มาก
4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการใช้งาน	4.26 (0.74)	4.17 (0.71)	3.61 (0.75)	4.30 (0.80)	4.33 (0.82)	4.25 (0.64)	4.19 (0.76)	มาก
รวม	4.25 (0.76)	4.16 (0.73)	3.72 (0.66)	4.08 (0.70)	4.30 (0.70)	4.31 (0.54)	4.20 (0.69)	มาก

จากตารางที่ 2.5 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) โดยมีค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ ห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.22$) และน้อยที่สุดคือ การติดตั้งป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์และนิทรรศการภายในห้องสมุดอยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตง่าย ($\bar{x} = 4.11$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

1. อาจารย์ มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.32$) และน้อยที่สุดคือ การติดตั้งป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์และนิทรรศการภายในห้องสมุดอยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตง่าย ($\bar{x} = 4.17$) ตามลำดับ

2. บุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ($\bar{x} = 4.20$) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.18$) และน้อยที่สุดคือ การติดตั้งป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์และนิทรรศการภายในห้องสมุดอยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตง่าย ($\bar{x} = 4.08$) ตามลำดับ

3. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ($\bar{x} = 3.89$) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.70$) และน้อยที่สุดคือ ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการใช้งาน ($\bar{x} = 3.61$) ตามลำดับ

4. นักศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการใช้งาน ($\bar{x} = 4.30$) รองลงมาคือ ห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ($\bar{x} = 4.12$) และน้อยที่สุดคือ การติดตั้งป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์และนิทรรศการภายในห้องสมุดอยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตง่าย ($\bar{x} = 3.85$) ตามลำดับ

5. นักศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการใช้งาน ($\bar{x} = 4.33$) และน้อยที่สุดคือ การติดตั้งป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์และนิทรรศการภายในห้องสมุดอยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตง่าย ($\bar{x} = 4.18$) ตามลำดับ

6. นักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.37$) และน้อยที่สุดคือ การติดตั้งป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์และนิทรรศการภายในห้องสมุดอยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตง่าย ($\bar{x} = 4.24$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด

ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	บุคลากร สนับสนุน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปลผล
				ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี		
1. เว็บไซต์ห้องสมุด แผ่นพับ และป้าย ประชาสัมพันธ์ภายใน ห้องสมุด มีข้อความ ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.37 (0.71)	4.20 (0.78)	3.56 (0.65)	4.40 (0.74)	4.12 (0.87)	4.22 (0.66)	4.15 (0.78)	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์ และน่าสนใจ	4.29 (0.79)	4.22 (0.82)	3.45 (0.68)	4.28 (0.81)	3.98 (0.86)	4.14 (0.67)	4.07 (0.80)	มาก
3. การนำเสนอข่าวสาร บริการห้องสมุดผ่าน เว็บไซต์ห้องสมุดตรงตาม ความต้องการ	4.39 (0.76)	4.24 (0.84)	3.53 (0.70)	4.45 (0.68)	4.21 (0.78)	4.21 (0.69)	4.18 (0.78)	มาก

ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	บุคลากร สนับสนุน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปลผล
				ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี		
4. การนำเสนอข่าวสาร บริการห้องสมุดผ่านอีเมล ระบบ SMS และจดหมาย ได้ตรงตามความต้องการ	4.38 (0.75)	4.24 (0.84)	3.53 (0.70)	4.45 (0.68)	4.21 (0.78)	-	4.16 (0.82)	มาก
รวม	4.36 (0.70)	4.21 (0.78)	3.51 (0.64)	4.40 (0.66)	4.13 (0.73)	4.19 (0.62)	4.14 (0.73)	มาก

จากตารางที่ 2.6 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) โดยมีค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ การนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมาคือ การนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านอีเมล ระบบ SMS และจดหมายได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.16$) และน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.07$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก และปานกลาง ดังนี้

1. อาจารย์ มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ การนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมา คือ การนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านอีเมล ระบบ SMS และจดหมายได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.38$) และน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.29$) ตามลำดับ

2. บุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุดค่าเฉลี่ย ลำดับสูงสุดคือ การนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดตรงตามความต้องการ และการนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านอีเมล ระบบ SMS และจดหมายได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.24$) เท่ากัน รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.22$) และน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.20$) ตามลำดับ

3. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุดค่าเฉลี่ย ลำดับสูงสุดคือ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.56$) รองลงมาคือ การนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ ห้องสมุดตรงตามความต้องการ และการนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านอีเมล ระบบ SMS และจดหมาย ได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 3.53$) เท่ากัน และน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มี ประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 3.45$) ตามลำดับ

4. นักศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุดค่าเฉลี่ย ลำดับสูงสุดคือ การนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดตรงตามความต้องการ และการนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านอีเมล ระบบ SMS และจดหมาย ได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.45$) เท่ากัน รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.40$) และน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.28$) ตามลำดับ

5. นักศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ การนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดตรงตามความต้องการ และการนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านอีเมล ระบบ SMS และจดหมาย ได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.21$) เท่ากัน รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.12$) และน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 3.98$) ตามลำดับ

6. นักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมาคือ การนำเสนอข่าวสารบริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.21$) และน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.14$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.7 ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวม

ด้านพึงใจต่อห้องสมุด โดยรวม	สถานภาพ						รวม	
	อาจารย์	บุคลากร สนับสนุน	ลูกจ้าง	นักศึกษา			\bar{x} (S.D.)	แปลผล
				ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี		
1. ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	4.24 (0.79)	4.45 (0.73)	3.53 (0.57)	4.00 (0.58)	4.08 (0.67)	4.17 (0.54)	4.12 (0.69)	มาก
2. ด้านการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ	4.13 (0.63)	3.93 (0.68)	3.54 (0.64)	4.03 (0.54)	4.14 (0.72)	4.16 (0.53)	4.04 (0.66)	มาก
3. ด้านบริการห้องสมุด	4.31 (0.57)	4.02 (0.66)	3.69 (0.56)	4.22 (0.50)	4.37 (0.58)	4.18 (0.59)	4.17 (0.62)	มาก
4. ด้านผู้ให้บริการ ห้องสมุด	4.50 (0.63)	4.21 (0.75)	3.66 (0.69)	4.37 (0.63)	4.51 (0.63)	4.36 (0.55)	4.32 (0.68)	มาก
5. ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	4.25 (0.76)	4.16 (0.73)	3.72 (0.66)	4.08 (0.70)	4.30 (0.70)	4.31 (0.54)	4.20 (0.69)	มาก
6. ด้านการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด	4.36 (0.70)	4.21 (0.78)	3.51 (0.64)	4.40 (0.66)	4.13 (0.73)	4.19 (0.62)	4.14 (0.73)	มาก
รวม	4.31 (0.54)	4.17 (0.57)	3.59 (0.54)	4.21 (0.47)	4.24 (0.56)	4.20 (0.38)	4.16 (0.56)	มาก

จากตารางที่ 2.7 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) โดยมีค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.32$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.20$) และน้อยที่สุดคือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.04$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมาก ดังนี้

1. อาจารย์ มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.50$) รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ($\bar{x} = 4.36$) และน้อยที่สุดคือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.13$) ตามลำดับ

2. บุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวมค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.45$) รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ($\bar{x} = 4.21$) เท่ากัน และน้อยที่สุดคือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.93$) ตามลำดับ

3. ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.72$) รองลงมาคือ ด้านบริการห้องสมุด ($\bar{x} = 3.69$) และน้อยที่สุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ($\bar{x} = 3.51$) ตามลำดับ

4. นักศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ($\bar{x} = 4.40$) รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.37$) และน้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.00$) ตามลำดับ

5. นักศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.51$) รองลงมาคือ ด้านบริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.37$) และน้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.08$) ตามลำดับ

6. นักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด ($\bar{x} = 4.36$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.31$) และน้อยที่สุดคือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.16$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะปรับปรุงงานบริการห้องสมุดเพิ่มเติม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดในปีงบประมาณ 2559 นี้ ผู้ใช้บริการได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อห้องสมุด เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น พอสรุปประเด็นสำคัญจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. กลุ่มอาจารย์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1.1 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
 - บริเวณชั้น 3 หนังสือบนชั้นบางส่วนมีความหนาแน่นหยาบและหาไม่พบ
- 1.2 ด้านบริการห้องสมุด
 - ควรขยายเวลาเปิดบริการในวันธรรมดา ถึงเวลา 18.00 น.
- 1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - พื้นที่นั่งอ่านบริเวณชั้น 1 มีไม่เพียงพอ

2. กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
 - ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลาย และมีความทันสมัยมากขึ้น
- 2.2 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
 - หนังสือมีการจัดเรียงบนชั้นหนาแน่นเกินไป
- 2.3 ด้านบริการห้องสมุด
 - ควรปรับเวลาเปิด-ปิดบริการห้องสมุดในวันธรรมดาเป็น เวลา 08.00 - 17.00 น.

3. กลุ่มลูกจ้างประเภทต่าง ๆ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้
 - 3.1 ด้านบริการห้องสมุด
 - ควรเพิ่มสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด
 4. กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้
 - 4.1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ห้องค้นคว้าเดี่ยว สำหรับค้นคว้าและอ่านหนังสือไม่มีเพียงพอ
 - 4.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
 5. กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้
 - 5.1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - พื้นที่นั่งอ่านบริเวณชั้น 3 บางครั้งมีเสียงดังมาก ควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลและให้บริการ
 6. กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้
 - 6.1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - พื้นที่นั่งอ่านบริเวณชั้น 3 มีไม่เพียงพอ
-

หมายเหตุ

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายของระดับคะแนนในตอนที่ 2 ได้แปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ภาคผนวก

1. แบบสำรวจความพึงพอใจ สำหรับบุคลากรสายวิชาการ (คณาจารย์)
2. แบบสำรวจความพึงพอใจ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน
3. แบบสำรวจความพึงพอใจ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มสธ.
4. แบบสำรวจความพึงพอใจ สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มสธ.



สำนักบรรณสารสนเทศ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เพื่อสำรวจและปรับปรุงงานบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และเติมคำในช่องว่าง.....ที่ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบ

@ บุคลากรสายวิชาการ (คณาจารย์)

- ชำรราชการ สาขาวิชา/หน่วยงาน (ระบุ).....
- พนักงานมหาวิทยาลัย สาขาวิชา/หน่วยงาน (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

การใช้บริการห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้บริการ
	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 มีความทันสมัย						
1.4 มุมจัดแสดงภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ						
2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ						
2.1 การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพก) ใช้งานง่าย						
2.2 ป้ายประกาศ แนะนำ และประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น ป้ายประกาศการยืม-คืน ป้ายแนะนำการค้น ป้ายบอกแหล่งจัดเก็บ/บอกประเภท และบอกหมวดหมู่ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวก						
2.3 คู่มือการใช้งานบริการ เช่น คู่มือการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ การจอง-การตรวจสอบการยืมและการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองอ่านแล้วเข้าใจง่ายและสามารถทำตามได้						
2.4 เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามความต้องการ						
2.5 การค้นหาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย						
2.6 ระบบ VPN (การเข้าสู่เครือข่ายมหาวิทยาลัย เพื่อการค้นคว้าจากภายนอกห้องสมุด) ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว						
3. ด้านบริการ						
3.1 เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม						
3.2 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย						
3.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการ						
3.4 บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว						
3.5 บริการเวียนหน้าสารบัญวารสารมีประโยชน์ต่อการค้นคว้าทางด้านวิชาการ						
3.6 คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ						
3.7 บริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย						
3.8 บริการรับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ และแจ้งกลับทาง SMS มีความเหมาะสม						
3.9 บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารห้องสมุดทาง SMS ได้แก่ วันกำหนดส่งคืนสื่อฯ ล่วงหน้า, เปิด-ปิดห้องสมุด, ข่าวบริการและประชาสัมพันธ์ มีข้อความชัดเจน						
3.10 แบบฟอร์มการขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความชัดเจนและใช้งานง่าย						

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
4. ด้านผู้ให้บริการ						
4.1 มีมนุษยสัมพันธ์ดี						
4.2 มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำการค้นหาข้อมูล เอกสาร และการใช้ ห้องสมุดได้ชัดเจนตรงตามความต้องการ						
4.3 มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ						
4.4 มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ						
5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5.1 ห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาหาความรู้						
5.2 ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ						
5.3 การติดตั้งป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ และนิทรรศการภายในห้องสมุด อยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตเห็นง่าย						
5.4 คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน						
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด						
6.1 การประชาสัมพันธ์ผ่าน แผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย						
6.2 การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ						
6.3 การนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านจดหมายข่าว เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และ SMS ได้ตรงตามความต้องการ						
7. ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

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

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำ

กรุณานำส่ง

ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
สำนักบรรณสารสนเทศ
อาคารบรรณสาร ชั้น 1



สำนักบรรณสารสนเทศ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เพื่อสำรวจและปรับปรุงงานบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และเติมคำในช่องว่าง.....ที่ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบ

@ บุคลากรสายสนับสนุน

- ข้าราชการ หน่วยงาน (ระบุ).....
- พนักงานมหาวิทยาลัย หน่วยงาน (ระบุ).....
- ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย หน่วยงาน (ระบุ).....

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						
1.5 มีเพียงพอต่อความต้องการ						
1.6 มีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ						
1.7 มีความทันสมัย						
1.8 มุมจัดแสดงภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ						
2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ						
2.1 การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพก) ใช้งานง่าย						
2.2 ป้ายประกาศ แนะนำ และประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น ป้ายประกาศการยืม-คืน ป้ายแนะนำการค้น ป้ายบอกแหล่งจัดเก็บ/บอกประเภท และบอกหมวดหมู่ ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวก						
2.3 คู่มือการใช้งานบริการ เช่น คู่มือการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ การจอง-การตรวจสอบการยืมและการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองอ่านแล้วเข้าใจง่ายและสามารถทำตามได้						
2.4 เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามความต้องการ						
2.5 การค้นหาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย						
2.6 ระบบ VPN (การเข้าสู่เครือข่ายมหาวิทยาลัย เพื่อการค้นคว้าจากภายนอกห้องสมุด) ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว						
3. ด้านบริการ						
3.11 เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม						
3.12 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย						
3.13 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงความต้องการ						
3.14 บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว						
3.15 คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ						
3.16 บริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย						
3.17 บริการรับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ และแจ้งกลับทาง SMS มีความเหมาะสม						
3.18 บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารห้องสมุดทาง SMS ได้แก่ วันกำหนดส่งคืนสื่อฯ ล่วงหน้า, เปิด-ปิดห้องสมุด, ข่าวบริการและประชาสัมพันธ์ มีข้อความชัดเจน						

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
3.19 แบบฟอร์มการขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความชัดเจนและ ใช้งานง่าย						
4. ด้านผู้ให้บริการ						
4.5 มีมนุษยสัมพันธ์ดี						
4.6 มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำการค้นหาข้อมูล เอกสาร และการใช้ ห้องสมุดได้ชัดเจนตรงตามความต้องการ						
4.7 มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ						
4.8 มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ						
5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5.5 ห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาหาความรู้						
5.6 ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ						
5.7 การติดตั้งป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ และนิทรรศการภายในห้องสมุด อยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตง่าย						
5.8 คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน						
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด						
6.4 การประชาสัมพันธ์ผ่าน แผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย						
6.5 การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ						
6.6 การนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านจดหมายข่าว เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และ SMS ได้ตรงตามความต้องการ						
7. ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

7. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
8. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
9. ด้านบริการ
10. ด้านผู้ให้บริการ
11. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
12. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำ

กรุณานำส่ง

ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
สำนักบรรณสารสนเทศ
อาคารบรรณสาร ชั้น 1



สำนักบรรณสารสนเทศ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เพื่อสำรวจและปรับปรุงงานบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และเติมคำในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบ

@ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มสธ.

- สาขาวิชา (ระบุ).....
- หลักสูตร (ระบุ).....
- แขนงวิชา/วิชาเอก (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

การใช้บริการห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์						
1.1 มีเพียงพอต่อความต้องการ						
1.2 มีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ						
1.3 มีความทันสมัย						
1.4 มุมจัดแสดงภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ						
2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ						
2.1 การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพก) ใช้งานง่าย						
2.2 ป้ายประกาศ แนะนำ และประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น ป้ายประกาศการยืม-คืน ป้ายแนะนำการค้น ป้ายบอกแหล่งจัดเก็บ/บอกประเภท และบอกหมวดหมู่ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวก						
2.3 คู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์ของห้องสมุดอ่านแล้วเข้าใจง่ายและสามารถทำตามได้						
2.4 เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามต้องการ						
2.5 การค้นฐานข้อมูลออนไลน์ใช้งานง่าย						
3. ด้านบริการ						
3.1 เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม						
3.2 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย						
3.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ข้อมูลถูกต้องและตรงความต้องการ						
3.4 บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว						
3.5 คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ						
4. ด้านผู้ให้บริการ						
4.1 มีมนุษยสัมพันธ์ดี						
4.2 มีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำ/คำตอบที่ถูกต้อง						
4.3 มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ						
4.4 มีความเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ						
4.5 ให้คำแนะนำการค้นหายังทรัพยากรสารสนเทศและการใช้ห้องสมุดได้ชัดเจนตรงความต้องการ						

การใช้บริการห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5.1 ห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้						
5.2 ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ						
5.3 การติดตั้งป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ และนิทรรศการภายในห้องสมุด อยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตเห็นง่าย						
5.4 คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นในห้องสมุดมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน						
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด						
6.1 การประชาสัมพันธ์ผ่าน แผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย						
6.2 การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ						
6.3 การนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดตรงตาม ความต้องการ						
7. ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

13. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
14. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
15. ด้านบริการ
16. ด้านผู้ให้บริการ
17. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
18. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำ

กรุณานำส่ง

ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
สำนักบรรณสารสนเทศ
อาคารบรรณสาร ชั้น 1



สำนักบรรณสารสนเทศ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เพื่อสำรวจและปรับปรุงงานบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และเติมคำในช่องว่าง.....ที่ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบ

@ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มสธ.

ประกาศนียบัตรบัณฑิต

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

สาขาวิชา (ระบุ).....

หลักสูตร (ระบุ).....

แขนงวิชา/วิชาเอก (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

การใช้บริการห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์						
1.9 มีเพียงพอต่อความต้องการ						
1.10 มีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ						
1.11 มีความทันสมัย						
1.12 มุมจัดแสดงภายในห้องสมุดมีความน่าสนใจ						
2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ						
2.1 การค้นทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพก) ใช้งานง่าย						
2.2 ป้ายประกาศ แนะนำ และประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เช่น ป้ายประกาศการยืม-คืน ป้ายแนะนำการค้น ป้ายบอกแหล่งจัดเก็บ/บอกประเภท และบอกหมวดหมู่ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวก						
2.3 คู่มือการใช้งานบริการ เช่น คู่มือการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ การจอง-การตรวจสอบการยืมและการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองอ่านแล้วเข้าใจง่ายและสามารถทำตามได้						
2.4 เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลตรงตามความต้องการ						
2.5 การค้นหาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย						
2.6 ระบบ VPN (การเข้าสู่เครือข่ายมหาวิทยาลัย เพื่อการค้นคว้าจากภายนอกห้องสมุด) ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว						
3. ด้านบริการ						
3.20 เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม						
3.21 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีประโยชน์และเข้าใจง่าย						
3.22 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงความต้องการ						
3.23 บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว						
3.24 คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ						
3.25 บริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย						
3.26 บริการรับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ และแจ้งกลับทาง SMS มีความเหมาะสม						
3.27 บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารห้องสมุดทาง SMS ได้แก่ วันกำหนดส่งคืนสื่อฯ ล่วงหน้า, เปิด-ปิดห้องสมุด, ข่าวบริการและประชาสัมพันธ์ มีข้อความชัดเจน						

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
3.28 แบบฟอร์มการขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความชัดเจนและ ใช้งานง่าย						
3.29 บริการนำส่งเอกสารทางพัสดุไปรษณีย์และอีเมลมีความสะดวกและตรงตาม ความต้องการ						
4. ด้านผู้ให้บริการ						
4.9 มีมนุษยสัมพันธ์ดี						
4.10 มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำการค้นหาข้อมูล เอกสาร และการใช้ ห้องสมุดได้ชัดเจนตรงตามความต้องการ						
4.11 มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ						
4.12 มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ						
5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
5.9 ห้องสมุดสะอาด และมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาหาความรู้						
5.10 ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ						
5.11 การติดตั้งป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ และนิทรรศการภายในห้องสมุด อยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตเห็นง่าย						
5.12 คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน						
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด						
6.7 การประชาสัมพันธ์ผ่าน แผ่นพับ เว็บไซต์ห้องสมุด และป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในห้องสมุด มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย						
6.8 การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ						
6.9 การนำเสนอข่าวสารงานบริการห้องสมุดผ่านจดหมายข่าว เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล และ SMS ตรงตามความต้องการ						
7. ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

19. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
20. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
21. ด้านบริการ
22. ด้านผู้ให้บริการ
23. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
24. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำ

กรณานำส่ง

ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
สำนักบรรณสารสนเทศ
อาคารบรรณสาร ชั้น 1