



รายงาน

ผลการสำรวจการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา 2561



สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
9 พฤษภาคม 2562

คำนำ

สำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด มาอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดสำหรับผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ทำให้สามารถจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และที่สำคัญส่งผลต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดได้เกิดประโยชน์มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา 2561 เป็นการสำรวจผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทุกระดับชั้น ในช่วงเวลาการใช้บริการห้องสมุดในระหว่างปีการศึกษา 2561 ซึ่งนับเป็นภารกิจสำคัญของสำนักวิทยบริการ และได้มีการปรับปรุงข้อคำถามของแบบสำรวจให้เหมาะสมกับกิจกรรมบริการห้องสมุดและกลุ่มผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

สำนักวิทยบริการ ขอขอบคุณอาจารย์ และนักศึกษาทุกท่านที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ เพื่อห้องสมุดจะได้นำผลการสำรวจมาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้เป็นงานบริการห้องสมุดที่มีคุณภาพตามมาตรฐานให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
พฤษภาคม 2562

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา 2561

ส่วนที่ 1 : บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดเป็นเครื่องมือที่สะท้อนความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับ ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดตลอดจนการส่งมอบบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีสิ่งให้อำนวยความสะดวกที่หลากหลายทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากการบริการของห้องสมุดได้อย่างคุ้มค่า ซึ่งถือเป็นตัวบ่งบอกคุณภาพของงานบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เพียงใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการสนับสนุนระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น

การพัฒนางานบริการของสำนักวิทยบริการได้มีการทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน และการค้นคว้า วิจัย ของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทุกระดับชั้น โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ร่วมกับงานบริการห้องสมุด เพื่อมุ่งประโยชน์ให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการเข้าถึงและใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดได้อย่างคุ้มค่า ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา โดยมีบริการที่หลากหลายเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้สารสนเทศตรงตามความต้องการ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ และบริการการใช้สื่อการศึกษาของห้องสมุด รวมทั้งบริการเพื่อการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

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

1.2.2 ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุด

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่

1) อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

2) นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเจ้าพระยาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด

3) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ได้แก่ ระดับ

ประกาศนียบัตรบัณฑิต ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ที่เข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด

1.4 ระยะเวลาในการแจกแบบสำรวจ

ระยะเวลาในการแจกแบบสำรวจ แจกแบบสำรวจให้กับอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา ระหว่างเดือน กันยายน 2561 ถึง มกราคม 2562

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 อาจารย์/บุคลากร หมายถึง อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเจ้าพระยาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด

1.5.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย

เจ้าพระยาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด

1.5.3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ของมหาวิทยาลัยเจ้าพระยาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการรับบริการประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด

1.5.5 บริการห้องสมุด หมายถึง บริการประเภทต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยาจัดให้มีขึ้นสำหรับผู้รับบริการห้องสมุด

1.6 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล จำนวน 407 คน จำแนกเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

- 1) อาจารย์และบุคลากร จำนวน 45 คน
- 2) นักศึกษาของมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาทุกระดับชั้น โดยสุ่มจากนักศึกษาที่เข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 362 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 สถานภาพและจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สาขาวิชา	กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์/บุคลากร	45	11.06
รวมอาจารย์/บุคลากร	45	
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	281	69.04
นักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	50	12.29
นักศึกษาระดับปริญญาโท	20	4.91
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	11	2.70
รวมนักศึกษาทุกระดับชั้น	362	
รวมทั้งหมดที่ตอบแบบสำรวจ	407	100

จากตารางที่ 1.1 สรุปกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน 407 คน ประกอบด้วย กลุ่มอาจารย์และบุคลากร สังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.06 ของผู้ตอบแบบสำรวจ และกลุ่มนักศึกษาทุกระดับชั้น จำนวน 362 คน ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 69.04 นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพครู จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.29 นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.91 และนักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ตารางที่ 1.2 สถานภาพและจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา จำแนกตามสาขาวิชา

นักศึกษา ระดับ	สาขาวิชา	รวม	
		จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	1. สาขาวิชาการจัดการ	16	4.40
	2. สาขาวิชาการตลาด	7	1.90
	3. สาขาวิชาการบัญชี	70	19.30
	4. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	30	8.30
	5. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	29	8.00
	6. สาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	10	2.80
	7. สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	5	1.40
	8. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย	5	1.40
	9. สาขาวิชานิติศาสตร์	47	13.00
	10. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	62	17.10
	รวม	281	
ประกาศนียบัตร วิชาชีพครู	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	50	13.80
	รวม	50	
ปริญญาโท	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	20	5.50
	รวม	20	
ปริญญาเอก	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนองค์กร	11	3.00
	รวม	11	
	รวม	362	100.00

จากตารางที่ 1.2 สรุปว่ามีนักศึกษา ตอบแบบสำรวจ จำนวน 362 คน เมื่อนำมาจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชีตอบแบบสำรวจลำดับสูงสุด จำนวน 70 คน (ร้อยละ 19.30) รองลงมาเป็นนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 62 คน (ร้อยละ 17.10) กลุ่มหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู จำนวน 50 คน (ร้อยละ 13.80) น้อยสุดเป็นนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ และสาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย จำนวนสาขาละ 5 คน (ร้อยละ 1.40) เท่ากัน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวม

การใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ	สถานภาพ														รวม	
	อาจารย์ และบุคลากร	ระดับปริญญาตรี										ระดับบัณฑิตศึกษา				
		สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร	\bar{X} (S.D.)	แปลผล
N=45	N=16	N=7	N=70	N=30	N=29	N=10	N=5	N=5	N=47	N=62	N=50	N=20	N=11	N=407		
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.96 (0.64)	4.19 (0.66)	3.86 (0.38)	4.20 (0.67)	4.30 (0.53)	4.14 (0.88)	4.70 (0.48)	4.60 (0.55)	4.60 (0.55)	4.36 (0.61)	4.15 (0.62)	4.40 (0.53)	4.10 (0.64)	4.00 (1.00)	4.22 (0.66)	มากที่สุด
2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.76 (0.71)	4.12 (0.62)	4.14 (0.69)	4.07 (0.64)	4.33 (0.61)	4.17 (0.89)	4.70 (0.48)	4.60 (0.55)	4.60 (0.55)	4.34 (0.52)	4.06 (0.60)	4.34 (0.56)	3.85 (0.93)	3.73 (0.90)	4.14 (0.69)	มากที่สุด
3. ด้านบริการห้องสมุด	3.98 (0.62)	4.00 (0.00)	4.00 (0.00)	4.07 (0.60)	4.00 (0.00)	4.00 (0.00)	4.00 (0.00)	4.00 (0.00)	4.00 (0.00)	4.04 (0.29)	4.00 (0.00)	4.06 (0.55)	3.70 (0.66)	3.73 (1.01)	4.00 (0.45)	มากที่สุด

การใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ	สถานภาพ														รวม	
	อาจารย์ และบุคลากร	ระดับปริญญาตรี										ระดับบัณฑิตศึกษา			\bar{X} (S.D.)	แปลผล
		สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร		
4. ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด	4.04 (0.80)	4.12 (0.72)	4.14 (0.69)	4.24 (0.71)	4.37 (0.56)	4.07 (0.84)	4.60 (0.52)	4.60 (0.55)	4.60 (0.55)	4.34 (0.60)	4.18 (0.64)	4.38 (0.57)	4.10 (0.45)	3.82 (1.08)	4.23 (0.68)	มากที่สุด
5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02 (0.81)	4.12 (0.62)	4.14 (0.69)	4.14 (0.71)	4.30 (0.53)	4.00 (0.00)	4.50 (0.53)	4.80 (0.45)	4.80 (0.45)	4.45 (0.54)	4.21 (0.58)	4.38 (0.64)	4.10 (0.55)	3.73 (1.19)	4.22 (0.65)	มากที่สุด
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ห้องสมุด	4.07 (0.81)	4.00 (0.00)	4.00 (0.00)	4.19 (0.60)	4.20 (0.41)	4.00 (0.00)	4.50 (0.53)	4.80 (0.45)	4.60 (0.55)	4.45 (0.54)	4.23 (0.64)	4.42 (0.61)	4.25 (0.64)	3.55 (1.63)	4.22 (0.65)	มากที่สุด
รวม	3.97 (0.59)	4.09 (0.42)	4.05 (0.39)	4.15 (0.49)	4.25 (0.36)	4.06 (0.39)	4.50 (0.37)	4.57 (0.37)	4.53 (0.41)	4.33 (0.43)	4.14 (0.43)	4.33 (0.43)	4.02 (0.47)	3.76 (1.03)	4.17 (0.50)	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) ด้านบริการห้องสมุด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า

สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาคือ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	สถานภาพ														รวม	
	อาจารย์ และบุคลากร	ระดับปริญญาตรี									ระดับบัณฑิตศึกษา				\bar{X} (S.D.)	แปลผล
		สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงและโทรคมนาคม	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร		
	N=45	N=16	N=7	N=70	N=30	N=29	N=10	N=5	N=5	N=47	N=62	N=50	N=20	N=11	N=407	
1. มีเพียงพอต่อความต้องการ	3.73 (0.62)	4.00 (0.52)	4.14 (0.38)	4.13 (1.09)	4.07 (0.58)	4.28 (0.70)	4.30 (0.48)	4.20 (0.45)	4.80 (0.45)	4.43 (0.50)	3.98 (0.53)	4.44 (0.58)	4.25 (1.29)	3.82 (0.87)	4.15 (0.76)	มาก
2. มีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ	3.67 (0.67)	4.00 (0.52)	4.43 (0.53)	4.09 (1.10)	4.27 (0.64)	4.24 (0.69)	4.40 (0.52)	4.40 (0.55)	4.80 (0.45)	4.34 (0.60)	3.90 (0.56)	4.40 (0.57)	4.05 (1.43)	3.91 (0.83)	4.12 (0.80)	มาก
3. มีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ	3.64 (0.65)	4.06 (0.57)	4.29 (0.76)	4.17 (1.13)	4.33 (0.55)	4.31 (0.76)	4.40 (0.70)	4.40 (0.55)	4.80 (0.45)	4.38 (0.57)	3.97 (0.72)	4.42 (0.57)	4.10 (1.41)	3.82 (0.98)	4.16 (0.83)	มาก

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	สถานภาพ														รวม	
	อาจารย์ และบุคลากร	ระดับปริญญาตรี									ระดับบัณฑิตศึกษา				\bar{X} (S.D.)	แปลผล
		สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนากองค์การ		
รวม	3.68 (0.59)	4.02 (0.49)	4.29 (0.49)	4.13 (1.06)	4.22 (0.51)	4.28 (0.66)	4.37 (0.51)	4.33 (0.41)	4.80 (0.45)	4.38 (0.50)	3.95 (0.49)	4.42 (0.53)	4.13 (1.34)	3.85 (0.86)	4.14 (0.75)	มาก

จากตารางที่ 2.2 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า

สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุด คือ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ มัลติมีเดีย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) สาขาวิชานิติศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) สาขาวิชาการตลาด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) สาขาวิชาการบัญชี และสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) สาขาวิชาการจัดการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) อาจารย์และบุคลากร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	สถานภาพ														รวม	
	ระดับปริญญาตรี											ระดับบัณฑิตศึกษา				
	อาจารย์ และบุคลากร	สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์การ	\bar{X} (S.D.)	แปลผล
N=45	N=16	N=7	N=70	N=30	N=29	N=10	N=5	N=5	N=47	N=62	N=50	N=20	N=11	N=407		
1. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและสะดวก	4.33 (1.19)	4.06 (0.68)	4.00 (0.58)	4.46 (1.68)	4.17 (0.59)	4.17 (0.80)	4.00 (0.47)	4.20 (0.45)	5.00 (0.00)	4.30 (0.55)	4.05 (0.71)	4.34 (0.72)	4.45 (1.70)	4.18 (1.94)	4.27 (1.08)	มาก
2. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย	4.13 (1.08)	4.06 (0.68)	4.29 (0.76)	4.56 (1.65)	4.17 (0.65)	4.24 (0.95)	4.20 (0.63)	4.40 (0.55)	5.00 (0.00)	4.36 (0.57)	4.15 (0.57)	4.24 (0.66)	4.35 (1.79)	4.00 (1.95)	4.28 (1.06)	มาก
3. การเข้าถึงเว็บไซต์ของห้องสมุด (e-Library) ทำได้ง่าย	4.24 (1.23)	4.00 (0.63)	4.00 (0.00)	4.66 (1.80)	4.40 (0.50)	4.24 (0.87)	4.10 (0.57)	4.40 (0.55)	4.80 (0.45)	4.36 (0.57)	4.08 (0.58)	4.38 (0.64)	4.15 (1.31)	4.09 (1.76)	4.31 (1.07)	มาก
4. การเชื่อมโยงข้อมูลบนเว็บไซต์ของห้องสมุด (e-Library) กับแหล่งสารสนเทศมีความถูกต้อง	3.80 (0.73)	4.06 (0.57)	4.29 (0.49)	4.64 (1.74)	4.27 (0.52)	4.31 (0.85)	4.20 (0.63)	4.60 (0.55)	4.80 (0.45)	4.30 (0.51)	4.02 (0.64)	4.30 (0.71)	4.20 (1.28)	3.45 (1.13)	4.23 (1.00)	มาก

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	สถานภาพ														รวม	
	ระดับปริญญาตรี											ระดับบัณฑิตศึกษา				
	อาจารย์ และบุคลากร	สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์การ	\bar{X} (S.D.)	แปลผล
5. การค้นฐานข้อมูลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ห้องสมุดใช้ง่าย	4.13 (1.55)	4.00 (0.52)	4.14 (0.38)	4.66 (2.01)	4.23 (0.57)	4.38 (0.86)	4.20 (0.63)	4.80 (0.45)	4.80 (0.45)	4.36 (0.53)	4.02 (0.56)	4.14 (0.78)	4.25 (1.74)	4.18 (1.72)	4.28 (1.21)	มาก
6. การค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านอุปกรณ์มือถือ แท็บเล็ต มีความสะดวก	4.24 (1.51)	4.00 (0.52)	4.29 (0.49)	4.71 (1.90)	4.40 (0.50)	4.28 (0.88)	4.40 (0.70)	4.60 (0.55)	4.80 (0.45)	4.36 (0.57)	3.98 (0.64)	4.20 (0.76)	4.65 (1.98)	4.00 (1.84)	4.33 (1.21)	มาก
7. มีการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจหลายช่องทาง	3.87 (1.12)	4.06 (0.57)	3.71 (0.49)	4.39 (1.45)	4.40 (0.50)	4.38 (0.78)	4.40 (0.70)	4.20 (0.84)	4.80 (0.45)	4.38 (0.57)	4.02 (0.71)	4.20 (0.70)	3.70 (0.92)	3.09 (1.04)	4.16 (0.96)	มาก
8. การจัดบริการหนังสือฉบับใหม่ (พ.ศ.2552-ปัจจุบัน) ณ บริเวณชั้น 1 ทำให้สะดวกและค้นหาง่าย	4.18 (1.34)	4.00 (0.51)	4.00 (0.57)	4.41 (1.47)	4.30 (0.53)	4.20 (0.77)	4.40 (0.69)	4.40 (0.54)	5.00 (0.00)	4.31 (0.51)	4.00 (0.54)	4.28 (0.76)	4.10 (1.29)	4.00 (2.05)	4.23 (1.00)	มาก
รวม	4.09 (0.98)	4.03 (0.53)	4.07 (0.33)	4.55 (1.47)	4.30 (0.44)	4.26 (0.78)	4.25 (0.57)	4.42 (0.38)	4.86 (0.29)	4.34 (0.47)	4.03 (0.48)	4.26 (0.57)	4.21 (1.18)	3.94 (1.53)	4.25 (0.90)	มาก

จากตารางที่ 2.3 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ การค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านอุปกรณ์มือถือ แท็บเล็ต มีความสะดวก ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาคือการเข้าถึงเว็บไซต์ของห้องสมุด (e-Library) ทำได้ง่าย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย และการค้นหาข้อมูลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ห้องสมุดใช้งานง่าย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและสะดวก ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) การเชื่อมโยงข้อมูลบนเว็บไซต์ของห้องสมุด (e-Library) กับแหล่งสารสนเทศมีความถูกต้อง และการจัดบริการหนังสือฉบับใหม่ (พ.ศ.2552-ปัจจุบัน) ณ บริเวณชั้น 1 ทำให้สะดวกและค้นหาง่าย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) มีการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจหลายช่องทาง ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า

สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุด คือ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ สาขาวิชาการบัญชี ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) สาขาวิชานิติศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) อาจารย์และบุคลากร ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) สาขาวิชาการตลาด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) สาขาวิชาการจัดการและสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) สาขาวิชาการบริหารการพัฒนากองค์การ ในระดับมาก ($\bar{X} =$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4 ด้านบริการห้องสมุด

ด้านบริการห้องสมุด	สถานภาพ														รวม	
	อาจารย์ และบุคลากร	ระดับปริญญาตรี										ระดับบัณฑิตศึกษา				
		สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์การ	\bar{X} (S.D.)	แปลผล
	N=45	N=16	N=7	N=70	N=30	N=29	N=10	N=5	N=5	N=47	N=62	N=50	N=20	N=11	N=407	
1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงต่อความต้องการ	3.96 (0.64)	4.19 (0.66)	3.86 (0.38)	4.20 (0.67)	4.30 (0.53)	4.14 (0.88)	4.70 (0.48)	4.60 (0.55)	4.60 (0.55)	4.36 (0.61)	4.15 (0.62)	4.40 (0.53)	4.10 (0.64)	4.00 (1.00)	4.22 (0.66)	มาก
2. บริการยืม-คืน มีความสะดวกและรวดเร็ว	3.76 (0.71)	4.12 (0.62)	4.14 (0.69)	4.07 (0.64)	4.33 (0.61)	4.17 (0.89)	4.70 (0.48)	4.60 (0.55)	4.60 (0.55)	4.34 (0.52)	4.06 (0.60)	4.34 (0.56)	3.85 (0.93)	3.73 (0.90)	4.14 (0.69)	มาก
3. บริการแบบฟอร์มขอใช้บริการต่างๆ ใช้งานง่าย และมีตรงต่อความต้องการ	3.98 (0.62)	4.00 (0.00)	4.00 (0.00)	4.07 (0.60)	4.00 (0.00)	4.00 (0.00)	4.00 (0.00)	4.00 (0.00)	4.00 (0.00)	4.04 (0.29)	4.00 (0.00)	4.06 (0.55)	3.70 (0.66)	3.73 (1.01)	4.00 (0.45)	มาก
4. บริการเวียนหน้าสารบัญวารสารมีประโยชน์	4.04 (0.80)	4.12 (0.72)	4.14 (0.69)	4.24 (0.71)	4.37 (0.56)	4.07 (0.84)	4.60 (0.52)	4.60 (0.55)	4.60 (0.55)	4.34 (0.60)	4.18 (0.64)	4.38 (0.57)	4.10 (0.45)	3.82 (1.08)	4.23 (0.68)	มาก

ด้านบริการห้องสมุด	สถานภาพ														รวม	
	อาจารย์ และบุคลากร	ระดับปริญญาตรี										ระดับบัณฑิตศึกษา				
		สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร	\bar{X} (S.D.)	แปลผล
5. บริการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์ ห้องสมุดใช้งานง่าย มีประโยชน์	4.02 (0.81)	4.12 (0.62)	4.14 (0.69)	4.14 (0.71)	4.30 (0.53)	4.00 (0.00)	4.50 (0.53)	4.80 (0.45)	4.80 (0.45)	4.45 (0.54)	4.21 (0.58)	4.38 (0.64)	4.10 (0.55)	3.73 (1.19)	4.22 (0.65)	มาก
6. เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.07 (0.81)	4.00 (0.00)	4.00 (0.00)	4.19 (0.60)	4.20 (0.41)	4.00 (0.00)	4.50 (0.53)	4.80 (0.45)	4.60 (0.55)	4.45 (0.54)	4.23 (0.64)	4.42 (0.61)	4.25 (0.64)	3.55 (1.63)	4.22 (0.65)	มาก
รวม	3.97 (0.59)	4.09 (0.42)	4.05 (0.39)	4.15 (0.49)	4.25 (0.36)	4.06 (0.39)	4.50 (0.37)	4.57 (0.37)	4.53 (0.41)	4.33 (0.43)	4.14 (0.43)	4.33 (0.43)	4.02 (0.47)	3.76 (1.03)	4.17 (0.50)	มาก

จากตารางที่ 2.4 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ บริการเวียนหนังสือ วารสารมีประโยชน์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงต่อความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) บริการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์ ห้องสมุดใช้งานง่าย มีประโยชน์ และเวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) บริการแบบฟอร์มขอใช้บริการต่างๆ ใช้งานง่าย และมีตรงต่อความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า

สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุด คือ สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาคือ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.5 ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด

ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด	สถานภาพ														รวม	
	อาจารย์ และบุคลากร	ระดับปริญญาตรี										ระดับบัณฑิตศึกษา				
		สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์การ	\bar{X} (S.D.)	แปลผล
N=45	N=16	N=7	N=70	N=30	N=29	N=10	N=5	N=5	N=47	N=62	N=50	N=20	N=11	N=407		
1. ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.18 (0.83)	4.06 (0.57)	4.29 (0.18)	4.31 (0.67)	4.47 (0.63)	4.28 (0.84)	4.50 (0.53)	4.60 (0.55)	4.80 (0.45)	4.47 (0.55)	4.27 (0.71)	4.40 (0.57)	4.20 (0.62)	4.00 (0.77)	4.32 (0.67)	มาก
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.02 (0.87)	4.00 (0.63)	4.29 (0.49)	4.34 (0.63)	4.43 (0.57)	4.41 (0.78)	4.50 (0.53)	4.60 (0.55)	4.80 (0.45)	4.47 (0.50)	4.29 (0.71)	4.44 (0.58)	4.20 (0.62)	3.91 (1.14)	4.32 (0.68)	มาก
3. ให้บริการด้วยกริยาที่สุภาพ	4.04 (0.88)	4.00 (0.63)	4.14 (0.38)	4.33 (0.72)	4.47 (0.63)	4.38 (0.86)	4.40 (0.52)	5.00 (0.00)	4.80 (0.45)	4.47 (0.58)	4.39 (0.66)	4.46 (0.58)	4.25 (0.64)	3.91 (1.14)	4.34 (0.71)	มาก
4. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	3.98 (0.84)	4.00 (0.63)	4.29 (0.76)	4.39 (0.64)	4.50 (0.51)	4.41 (0.73)	4.40 (0.52)	4.80 (0.45)	4.80 (0.45)	4.47 (0.50)	4.40 (0.56)	4.48 (0.58)	4.15 (0.59)	4.09 (0.70)	4.35 (0.64)	มาก
รวม	4.06 (0.81)	4.02 (0.57)	4.25 (0.46)	4.34 (0.62)	4.47 (0.54)	4.37 (0.73)	4.45 (0.50)	4.75 (0.35)	4.80 (0.44)	4.46 (0.48)	4.33 (0.60)	4.44 (0.52)	4.20 (0.57)	3.98 (0.84)	4.33 (0.62)	มาก

จากตารางที่ 2.5 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ ให้บริการด้วยกริยาที่สุภาพ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และเต็มใจให้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) สาขาวิชานิติศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) สาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) สาขาวิชาการบัญชี ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) สาขาวิชาการตลาด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) อาจารย์ และบุคลากร ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) สาขาวิชาการจัดการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.6 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานภาพ														รวม	
	อาจารย์ และบุคลากร	ปริญญาตรี										ระดับบัณฑิตศึกษา			\bar{X} (S.D.)	แปลผล
		สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนองคค์กร		
N=45	N=16	N=7	N=70	N=30	N=29	N=10	N=5	N=5	N=47	N=62	N=50	N=20	N=11	N=407		
1. ห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการค้นคว้า	4.20 (0.79)	4.19 (0.66)	4.43 (0.53)	4.67 (0.93)	4.53 (0.57)	4.31 (0.85)	4.60 (0.52)	4.80 (0.45)	4.60 (0.55)	4.51 (0.55)	4.27 (0.66)	4.46 (0.54)	4.45 (1.28)	4.45 (1.63)	4.38 (0.78)	มาก
2. ป้ายบอกการจัดเก็บทรัพยากรห้องสมุดมีความชัดเจน	4.00 (0.74)	4.19 (0.66)	4.29 (0.76)	4.19 (1.01)	4.53 (0.57)	4.28 (0.84)	4.60 (0.52)	4.80 (0.45)	4.60 (0.55)	4.45 (0.58)	4.21 (0.70)	4.48 (0.50)	4.25 (1.29)	3.73 (0.90)	4.28 (0.79)	มาก
3. มีคอมพิวเตอร์และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ	4.13 (1.16)	4.06 (0.57)	4.29 (0.76)	4.47 (1.33)	4.47 (0.57)	4.34 (0.77)	4.50 (0.53)	4.80 (0.45)	4.80 (0.45)	4.60 (0.55)	4.40 (0.58)	4.13 (0.71)	4.40 (1.27)	3.55 (1.13)	4.31 (0.92)	มาก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานภาพ														รวม	
	อาจารย์ และบุคลากร	ปริญญาตรี										ระดับบัณฑิตศึกษา			\bar{X} (S.D.)	แปลผล
		สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร		
4. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการดิจิทัลโซนที่เพียงพอ	4.16 (1.15)	4.00 (0.63)	4.29 (0.76)	4.54 (1.57)	4.47 (0.57)	4.14 (0.88)	4.60 (0.52)	4.80 (0.45)	4.60 (0.55)	4.40 (0.58)	4.15 (0.65)	4.38 (0.60)	4.30 (1.30)	4.27 (1.53)	4.36 (1.05)	มาก
5. มีสัญญาณ WIFI สามารถเข้าถึงได้ทุกจุดในห้องสมุด	4.13 (0.76)	3.94 (0.57)	4.29 (0.49)	4.50 (1.45)	4.50 (0.57)	4.21 (0.86)	4.30 (0.95)	4.40 (0.55)	4.60 (0.55)	4.43 (0.54)	4.18 (0.69)	4.36 (0.60)	4.20 (1.28)	4.18 (0.75)	4.31 (0.89)	มาก
6. มีการจัดสถานที่ศึกษาค้นคว้าในบริเวณชั้น 1 ได้สวยงาม นำเข้าใช้บริการ	4.09 (1.16)	3.94 (0.57)	4.14 (0.69)	4.47 (1.28)	4.33 (0.88)	4.31 (0.81)	4.50 (0.53)	4.60 (0.55)	4.60 (0.55)	4.43 (0.54)	4.16 (0.63)	4.40 (0.53)	4.20 (1.32)	3.91 (2.17)	4.29 (0.96)	มาก
รวม	4.12 (0.83)	4.05 (0.56)	4.29 (0.62)	4.42 (1.08)	4.47 (0.55)	4.26 (0.77)	4.52 (0.51)	4.70 (0.34)	4.60 (0.55)	4.44 (0.50)	4.18 (0.57)	4.41 (0.47)	4.30 (1.25)	4.18 (0.95)	4.32 (0.76)	มาก

จากตารางที่ 2.6 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ ห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการค้นคว้า ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการดิจิทัลโซนที่เพียงพอ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) มีคอมพิวเตอร์และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) มีสัญญาณ WIFI สามารถเข้าถึงได้ทุกจุดในห้องสมุด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) มีการจัดสถานที่ศึกษาค้นคว้าในบริเวณชั้น 1 ได้สวยงาม น่าเข้าใช้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) ป้ายบอกการจัดเก็บทรัพยากรห้องสมุดมีความชัดเจน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า

สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ สาขาวิชาสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) สาขาวิชาโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.7 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด	สถานภาพ														รวม	
	อาจารย์ และบุคลากร	ปริญญาตรี										ระดับบัณฑิตศึกษา			\bar{X} (S.D.)	แปลผล
		สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ 멀티มีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร		
N=45	N=16	N=7	N=70	N=30	N=29	N=10	N=5	N=5	N=47	N=62	N=50	N=20	N=11	N=407		
1.การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ห้องสมุด และ Facebook มีเนื้อหาที่น่าสนใจ	3.96 (1.07)	1.12 (0.62)	4.14 (0.69)	4.66 (1.81)	4.27 (0.52)	4.07 (0.92)	4.40 (0.84)	4.80 (0.45)	4.80 (0.45)	4.38 (0.61)	4.00 (0.72)	4.36 (0.63)	4.15 (1.31)	4.18 (1.78)	4.27 (1.09)	มาก
2.เว็บไซต์ห้องสมุด (e-Library) มีการให้ข้อมูล และข่าวสารที่ถูกต้อง	4.09 (1.04)	4.19 (0.66)	4.29 (0.49)	4.67 (1.78)	4.30 (0.53)	4.14 (0.88)	4.50 (0.71)	4.80 (0.45)	4.80 (0.45)	4.43 (0.50)	4.13 (0.64)	4.30 (0.58)	4.20 (1.24)	4.27 (0.51)	4.32 (1.04)	มาก
3.มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ	4.00 (0.80)	4.12 (0.62)	4.14 (0.69)	4.31 (1.21)	4.33 (0.55)	4.17 (0.85)	4.60 (0.70)	4.60 (0.55)	4.80 (0.45)	4.34 (0.56)	4.10 (0.62)	4.32 (0.68)	3.85 (0.59)	3.45 (1.13)	4.20 (0.82)	มาก

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด	สถานภาพ														รวม	
	อาจารย์ และบุคลากร	ปริญญาตรี										ระดับบัณฑิตศึกษา			\bar{X} (S.D.)	แปลผล
		สาขาวิชาการจัดการ	สาขาวิชาการตลาด	สาขาวิชาการบัญชี	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สาขาวิชาโฆษณาและประชาสัมพันธ์	สาขาวิชาการคอมพิวเตอร์	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย	สาขาวิชานิติศาสตร์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู	สาขาวิชาการบริหารการศึกษา	สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร		
4.มีป้ายแนะนำการใช้บริการที่ครบถ้วนและชัดเจน	4.07 (1.10)	4.12 (0.62)	4.14 (0.69)	4.46 (1.44)	4.37 (0.56)	4.24 (0.91)	4.40 (0.70)	4.80 (0.45)	4.80 (0.45)	4.43 (0.54)	4.11 (0.60)	4.36 (0.56)	4.20 (1.24)	3.55 (0.82)	4.28 (0.92)	มาก
5.มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทาง	3.98 (1.10)	4.12 (0.62)	4.14 (0.69)	4.41 (1.44)	4.30 (0.60)	4.28 (0.96)	4.40 (0.70)	4.80 (0.45)	4.80 (0.45)	4.38 (0.57)	4.10 (0.62)	4.30 (0.61)	4.15 (1.31)	4.00 (2.05)	4.25 (0.98)	มาก
รวม	4.02 (0.13)	4.14 (0.61)	4.17 (0.60)	4.50 (1.27)	4.31 (0.49)	4.18 (0.85)	4.46 (0.65)	4.76 (0.43)	4.80 (0.45)	4.39 (0.51)	4.09 (0.58)	4.33 (0.55)	4.11 (1.06)	3.89 (1.11)	4.26 (0.83)	มาก

จากตารางที่ 2.7 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ เว็บไซต์ห้องสมุด (e-Library) มีการให้ข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้อง ในระดับมาก ($\bar{X} = 32$) รองลงมาคือ มีป้ายแนะนำการใช้บริการที่ครบถ้วนและชัดเจน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ห้องสมุด และ Facebook มีเนื้อหาที่น่าสนใจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทาง ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ สาขาวิชาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.76$) สาขาวิชาการบัญชี ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะปรับปรุงงานบริการห้องสมุดเพิ่มเติม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดยังคงอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังตระหนักถึงความสำคัญขององค์ประกอบด้านอื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น จึงได้มีการเปิดช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการห้องสมุด สรุปประเด็นสำคัญเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีการแสดงความคิดเห็น ดังนี้
 - ควรเพิ่มหนังสือที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนให้มากขึ้น (3 คน)
 - เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (1 คน)
 - ควรเพิ่มหนังสือที่มีความหลากหลายมากขึ้นให้มากขึ้น (1 คน)
 - ควรเพิ่มสื่อภาษาให้มากขึ้น (1 คน)
2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มีการแสดงความคิดเห็น ดังนี้
 - การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นไม่ตรง หายาก (1 คน)
3. ด้านบริการห้องสมุด มีการแสดงความคิดเห็น ดังนี้
 - ควรเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต (4 คน)
 - ปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (1 คน)
 - ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น (1 คน)
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการแสดงความคิดเห็น ดังนี้
 - ควรปรับปรุงเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุด (1 คน)
 - ควรปรับปรุงโต๊ะอ่านหนังสือให้ทันสมัย น่าใช้ (1 คน)

หมายเหตุ

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายของระดับคะแนนในตอนที่ 2 ได้แปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ 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

