



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การใช้บริการห้องสมุด



ปีการศึกษา **2562**
สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

คำนำ

สำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด มาอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดสำหรับผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ทำให้สามารถจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และที่สำคัญส่งผลต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดได้เกิดประโยชน์มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา 2562 เป็นการสำรวจผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทุกระดับชั้น ในช่วงเวลาการใช้บริการห้องสมุดในระหว่างปีการศึกษา 2562 ซึ่งนับเป็นภารกิจสำคัญของสำนักวิทยบริการ และได้มีการปรับปรุงข้อคำถามของแบบสำรวจให้เหมาะสมกับกิจกรรมบริการห้องสมุดและกลุ่มผู้ใช่มากยิ่งขึ้น

สำนักวิทยบริการ ขอขอบคุณอาจารย์ และนักศึกษาทุกท่านที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ เพื่อห้องสมุดจะได้นำผลการสำรวจมาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้เป็นงานบริการห้องสมุดที่มีคุณภาพตามมาตรฐานให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
มีนาคม 2563

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา 2562

ส่วนที่ 1 : บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดเป็นเครื่องมือที่สะท้อนความรู้สึกรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดในด้านต่าง 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 ด้านผู้ใช้บริการห้องสมุด 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 2562 ถึง มกราคม 2563

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 อาจารย์/บุคลากร หมายถึง อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเจ้าพระยาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด

1.5.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเจ้าพระยาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด

1.5.3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ของมหาวิทยาลัยเจ้าพระยาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับบริการห้องสมุดที่มีต่อการรับบริการประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด

1.5.5 บริการห้องสมุด หมายถึง บริการประเภทต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยาจัดให้มีขึ้นสำหรับผู้รับบริการห้องสมุด

1.6 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล จำนวน 458 คน จำแนกเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

- 1) อาจารย์และบุคลากร จำนวน 61 คน
- 2) นักศึกษาของมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาทุกระดับชั้น โดยสุ่มจากนักศึกษาที่เข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 397 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1.1 สถานภาพและจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

| สาขาวิชา | กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม | |
|--------------------------------------|------------------------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| อาจารย์/บุคลากร | 61 | 13.3 |
| รวมอาจารย์และบุคลากร | 61 | |
| นักศึกษาระดับปริญญาตรี | 311 | 67.9 |
| นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | 44 | 9.6 |
| นักศึกษาระดับปริญญาโท | 36 | 7.9 |
| นักศึกษาระดับปริญญาเอก | 6 | 1.3 |
| รวมนักศึกษาทุกระดับชั้น | 397 | |
| รวมทั้งหมดที่ตอบแบบสำรวจ | 458 | 100 |

จากตารางที่ 1.1 สรุปกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน 458 คน ประกอบด้วย กลุ่มอาจารย์และบุคลากร สังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ของผู้ตอบแบบสำรวจ และกลุ่มนักศึกษาทุกระดับชั้น จำนวน 397 คน ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพครู จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และนักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

ตารางที่ 1.2 สถานภาพและจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา จำแนกตามสาขาวิชา

| นักศึกษาระดับ | สาขาวิชา | รวม | |
|-------------------------|--|------------|---------------|
| | | จำนวน | ร้อยละ |
| ปริญญาตรี | 1. สาขาวิชาการจัดการ | 43 | 9.4 |
| | 2. สาขาวิชาการตลาด | 25 | 5.5 |
| | 3. สาขาวิชาการบัญชี | 65 | 14.2 |
| | 4. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ | 28 | 6.1 |
| | 5. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว | 25 | 5.5 |
| | 6. สาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ | 11 | 2.4 |
| | 7. สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ | 17 | 3.7 |
| | 8. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย | 13 | 2.8 |
| | 9. สาขาวิชานิติศาสตร์ | 37 | 8.1 |
| | 10. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ | 31 | 6.8 |
| | 11. สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า | 16 | 3.5 |
| | | รวม | 311 |
| ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | 44 | 9.6 |
| | รวม | 44 | |
| ปริญญาโท | สาขาวิชาการบริหารการศึกษา | 36 | 7.9 |
| | รวม | 36 | |
| ปริญญาเอก | สาขาวิชาการบริหารการพัฒนองค์กร | 6 | 1.3 |
| | รวม | 6 | |
| รวม | | 397 | 100.00 |

จากตารางที่ 1.2 สรุปว่ามีนักศึกษา ตอบแบบสำรวจ จำนวน 397 คน เมื่อนำมาจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชีตอบแบบสำรวจลำดับสูงสุด จำนวน 65 คน (ร้อยละ 14.2) รองลงมาเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ จำนวน 43 คน (ร้อยละ 9.4) และน้อยที่สุดเป็นสาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.4) กลุ่มบัณฑิตศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครูตอบแบบสำรวจลำดับสูงสุด จำนวน 44 คน (ร้อยละ 9.6) รองลงมาเป็นสาขาวิชาการบริหารการศึกษา จำนวน 36 คน (ร้อยละ 7.9) น้อยสุดเป็นสาขาวิชาการบริหารการพัฒนองค์กร จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.3) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวม

| การใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ | สถานภาพ | | | | | | | | | | | | | | | รวม | |
|--|--------------------|-------------------|-----------------|------------------|---------------------------|---|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------|-------|
| | อาจารย์ และบุคลากร | ระดับปริญญาตรี | | | | | | | | | | | ระดับบัณฑิตศึกษา | | | | |
| | | สาขาวิชาการจัดการ | สาขาวิชาการตลาด | สาขาวิชาการบัญชี | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ | สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว | สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ | สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย | สาขาวิชานิติศาสตร์ | สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ | สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า | หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | สาขาวิชาการบริหารการศึกษา | สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาระบบ | \bar{X} (S.D.) | แปลผล |
| N=61 | N=43 | N=25 | N=65 | N=28 | N=25 | N=11 | N=17 | N=13 | N=37 | N=31 | N=16 | N=44 | N=36 | N=6 | N=458 | | |
| 1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | 3.78 (0.64) | 3.98 (0.61) | 4.12 (0.56) | 4.18 (0.54) | 4.10 (0.55) | 4.37 (0.66) | 4.48 (0.52) | 4.14 (0.44) | 4.18 (0.52) | 4.36 (0.67) | 3.87 (0.46) | 4.00 (0.58) | 4.40 (0.51) | 3.94 (0.73) | 3.72 (0.80) | 4.10 (0.62) | มาก |
| 2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ | 3.93 (0.57) | 4.12 (0.62) | 4.04 (0.60) | 4.17 (0.53) | 4.15 (0.62) | 4.29 (0.72) | 4.60 (0.41) | 4.12 (0.52) | 4.38 (0.45) | 4.35 (0.47) | 4.04 (0.51) | 3.95 (0.51) | 4.22 (0.59) | 3.97 (0.57) | 3.58 (0.91) | 4.12 (0.58) | มาก |
| 3. ด้านบริการห้องสมุด | 4.05 (0.57) | 4.34 (0.46) | 4.20 (0.38) | 4.29 (0.44) | 4.23 (0.39) | 4.54 (0.36) | 4.45 (0.41) | 4.18 (0.39) | 4.41 (0.49) | 4.35 (0.47) | 4.19 (0.42) | 4.08 (0.47) | 4.34 (0.47) | 4.15 (0.48) | 3.67 (1.2) | 4.25 (0.49) | มาก |
| 4. ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด | 4.10 (0.74) | 4.44 (0.61) | 4.32 (0.68) | 4.36 (0.59) | 4.29 (0.73) | 4.59 (0.53) | 4.61 (0.46) | 4.22 (0.45) | 4.58 (0.49) | 4.46 (0.55) | 4.40 (0.58) | 4.09 (0.48) | 4.40 (0.53) | 4.31 (0.52) | 3.87 (0.95) | 4.34 (0.61) | มาก |
| 5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.09 (0.72) | 4.26 (0.60) | 4.22 (0.68) | 4.33 (0.62) | 4.13 (0.72) | 4.55 (0.55) | 4.50 (0.46) | 4.20 (0.49) | 4.49 (0.55) | 4.44 (0.53) | 4.24 (0.59) | 4.01 (0.44) | 4.39 (0.48) | 4.14 (0.55) | 3.92 (0.76) | 4.27 (0.61) | มาก |
| 6. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด | 3.87 (0.65) | 4.17 (0.55) | 4.15 (0.58) | 4.23 (0.60) | 3.99 (0.77) | 4.52 (0.60) | 4.62 (0.49) | 4.06 (0.52) | 4.46 (0.49) | 4.38 (0.54) | 4.10 (0.65) | 4.02 (0.41) | 4.28 (0.56) | 4.02 (0.54) | 3.63 (0.90) | 4.16 (0.62) | มาก |

| การใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ | สถานภาพ | | | | | | | | | | | | | | | รวม | |
|----------------------------------|--------------------|-------------------|-----------------|------------------|---------------------------|---|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|---------------------|-------|
| | อาจารย์ และบุคลากร | ระดับปริญญาตรี | | | | | | | | | | | | ระดับบัณฑิตศึกษา | | | |
| | | สาขาวิชาการจัดการ | สาขาวิชาการตลาด | สาขาวิชาการบัญชี | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ | สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว | สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ | สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย | สาขาวิชานิติศาสตร์ | สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ | สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า | หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | สาขาวิชาการบริหารการศึกษา | สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร | \bar{X} (S.D.) | แปลผล |
| รวม | 3.97 (0.55) | 4.22 (0.47) | 4.18 (0.48) | 4.26 (0.50) | 4.15 (0.56) | 4.48 (0.51) | 4.55 (0.41) | 4.15 (0.44) | 4.42 (0.42) | 4.39 (0.49) | 4.14 (0.44) | 4.03 (0.41) | 4.34 (0.48) | 4.09 (0.46) | 3.73 (0.87) | 4.21 (0.51) | มาก |

จากตารางที่ 2.1 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) ด้านบริการห้องสมุด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า

สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ สาขาวิชาการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) สาขาวิชานิติศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) สาขาวิชาการบัญชี ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) สาขาวิชาการจัดการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) สาขาวิชาการตลาด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) อาจารย์และบุคลากร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) สาขาวิชาการบริหารการพัฒนองค์กร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | สถานภาพ | | | | | | | | | | | | | | | รวม | |
|--|----------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------------------|---|--|---|--|----------------------------|--------------------------------------|---|---|--------------------------------------|--|------------------------------|-----------|
| | อาจารย์ และบุคลากร N=61 | ระดับปริญญาตรี | | | | | | | | | | | ระดับบัณฑิตศึกษา | | | \bar{X} (S.D.) N=458 | แปล ผล |
| | | สาขาวิชาการจัดการ N=43 | สาขาวิชาการตลาด N=25 | สาขาวิชาการบัญชี N=65 | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ N=28 | สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว N=25 | สาขาวิชาโฆษณาและการ ประชาสัมพันธ์ N=11 | สาขาวิชาวิทยาการ คอมพิวเตอร์ N=17 | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ มัลติมีเดีย N=13 | สาขาวิชานิติศาสตร์ N=37 | สาขาวิชารัฐประศาสน ศาสตร์ N=31 | สาขาวิชาการจัดการ นวัตกรรมการค้า N=16 | หลักสูตรประกาศนียบัตร วิชาชีพครู N=44 | สาขาวิชาการบริหาร การศึกษ N=36 | สาขาวิชาการบริหาร การพัฒนาองค์กร N=6 | | |
| 1. มีเพียงพอต่อความต้องการ | 3.84 (0.71) | 4.00 (0.65) | 4.08 (0.49) | 4.06 (0.58) | 4.07 (0.60) | 4.36 (0.63) | 4.45 (0.52) | 4.18 (0.39) | 4.08 (0.49) | 4.41 (0.72) | 3.94 (0.57) | 4.06 (0.57) | 4.43 (0.54) | 4.06 (0.67) | 3.67 (0.81) | 4.11 (0.64) | มาก |
| 2. มีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ | 3.77 (0.73) | 4.00 (0.69) | 4.00 (0.57) | 4.23 (0.58) | 4.04 (0.69) | 4.40 (0.64) | 4.45 (0.68) | 4.00 (0.61) | 4.23 (0.59) | 4.30 (0.77) | 3.81 (0.54) | 3.94 (0.68) | 4.39 (0.53) | 3.83 (0.87) | 3.83 (0.75) | 4.07 (0.69) | มาก |
| 3. มีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ | 3.74 (0.65) | 3.95 (0.68) | 4.28 (0.84) | 4.25 (0.61) | 4.18 (0.67) | 4.36 (0.81) | 4.55 (0.52) | 4.24 (0.56) | 4.23 (0.59) | 4.38 (0.68) | 3.87 (0.80) | 4.00 (0.63) | 4.39 (0.57) | 3.92 (0.84) | 3.67 (1.03) | 4.12 (0.72) | มาก |
| รวม | 3.78 (0.64) | 3.98 (0.61) | 4.12 (0.56) | 4.18 (0.54) | 4.10 (0.56) | 4.37 (0.66) | 4.48 (0.52) | 4.14 (0.44) | 4.18 (0.52) | 4.36 (0.68) | 3.87 (0.47) | 4.00 (0.58) | 4.40 (0.51) | 3.94 (0.74) | 3.72 (0.80) | 4.10 (0.62) | มาก |

จากตารางที่ 2.2 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมกับความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุม/ตรงต่อความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า

สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุด คือ สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) สาขาวิชานิติศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) สาขาวิชาการบัญชีและสาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) สาขาวิชาการตลาด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) สาขาวิชาการจัดการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) อาจารย์และบุคลากร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) น้อยสุดคือ สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

| ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ | สถานภาพ | | | | | | | | | | | | | | | รวม | |
|--|--------------------|-------------------|-----------------|------------------|---------------------------|---|----------------------------------|------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|---------------------|-------|
| | อาจารย์ และบุคลากร | ระดับปริญญาตรี | | | | | | | | | | | ระดับบัณฑิตศึกษา | | | \bar{X} (S.D.) | แปลผล |
| | | สาขาวิชาการจัดการ | สาขาวิชาการตลาด | สาขาวิชาการบัญชี | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ | สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว | สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ | สาขาวิชาการคอมพิวเตอร์ | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย | สาขาวิชานิติศาสตร์ | สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ | สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า | หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | สาขาวิชาการบริหารการศึกษา | สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร | | |
| N=61 | N=43 | N=25 | N=65 | N=28 | N=25 | N=11 | N=17 | N=13 | N=37 | N=31 | N=16 | N=44 | N=36 | N=6 | N=458 | | |
| 1. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและสะดวก | 4.02 (0.67) | 4.14 (0.77) | 4.00 (0.64) | 4.20 (0.64) | 4.04 (0.69) | 4.16 (0.68) | 4.45 (0.68) | 4.06 (0.55) | 4.46 (0.51) | 4.30 (0.61) | 3.90 (0.74) | 4.06 (0.68) | 4.27 (0.72) | 4.06 (0.71) | 4.18 (1.94) | 4.12 (0.69) | มาก |
| 2. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย | 4.05 (0.69) | 4.14 (0.74) | 4.08 (0.75) | 4.22 (0.64) | 4.07 (0.81) | 4.24 (0.83) | 4.73 (0.46) | 4.18 (0.63) | 4.38 (0.50) | 4.38 (0.63) | 4.13 (0.61) | 4.00 (0.51) | 4.20 (0.66) | 3.97 (0.73) | 4.00 (1.95) | 4.16 (0.70) | มาก |
| 3. การเข้าถึงเว็บไซต์ของห้องสมุด (e-Library) ทำได้ง่าย | 3.97 (0.60) | 4.09 (0.68) | 4.08 (0.70) | 4.20 (0.56) | 4.21 (0.68) | 4.16 (0.80) | 4.55 (0.52) | 4.12 (0.60) | 4.46 (0.51) | 4.32 (0.58) | 4.06 (0.62) | 4.00 (0.51) | 4.36 (0.65) | 4.03 (0.65) | 4.09 (1.76) | 4.15 (0.64) | มาก |
| 4. การเชื่อมโยงข้อมูลบนเว็บไซต์ของห้องสมุด (e-Library) กับแหล่งสารสนเทศมีความถูกต้อง | 3.89 (0.66) | 4.19 (0.79) | 4.04 (0.73) | 4.18 (0.61) | 4.18 (0.67) | 4.28 (0.79) | 4.64 (0.50) | 4.06 (0.65) | 4.31 (0.48) | 4.41 (0.55) | 4.03 (0.70) | 3.87 (0.61) | 4.25 (0.71) | 4.08 (0.64) | 3.45 (1.13) | 4.14 (0.69) | มาก |
| 5. การค้นฐานข้อมูลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ห้องสมุดใช้งานง่าย | 3.75 (0.80) | 4.07 (0.79) | 3.92 (0.57) | 4.15 (0.59) | 4.18 (0.72) | 4.32 (0.80) | 4.73 (0.46) | 4.12 (0.60) | 4.38 (0.50) | 4.27 (0.60) | 4.03 (0.54) | 4.00 (0.63) | 4.09 (0.77) | 3.89 (0.74) | 4.18 (1.72) | 4.07 (0.71) | มาก |

| ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ | สถานภาพ | | | | | | | | | | | | | | | รวม | |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|---|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|------------------------|------------|
| | อาจารย์ และบุคลากร | ระดับปริญญาตรี | | | | | | | | | | | ระดับบัณฑิตศึกษา | | | \bar{X} (S.D.) | แปลผล |
| | | สาขาวิชาการจัดการ | สาขาวิชาการตลาด | สาขาวิชาการบัญชี | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ | สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว | สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ | สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย | สาขาวิชานิติศาสตร์ | สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ | สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า | หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | สาขาวิชาการบริหารการศึกษาศึกษา | สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร | | |
| 6. การค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านอุปกรณ์มือถือ แท็บเล็ต มีความสะดวก | 3.90 (0.74) | 4.12 (0.76) | 4.08 (0.75) | 4.18 (0.63) | 4.18 (0.72) | 4.40 (0.81) | 4.64 (0.50) | 4.12 (0.60) | 4.23 (0.59) | 4.43 (0.55) | 4.10 (0.70) | 3.81 (0.54) | 4.16 (0.77) | 3.97 (0.65) | 4.00 (1.84) | 4.13 (0.71) | มาก |
| 7. มีการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจหลายช่องทาง | 3.84 (0.75) | 4.07 (0.73) | 4.04 (0.61) | 4.14 (0.68) | 4.21 (0.68) | 4.44 (0.71) | 4.45 (0.68) | 4.12 (0.69) | 4.54 (0.51) | 4.41 (0.55) | 4.03 (0.83) | 3.87 (0.61) | 4.18 (0.72) | 3.69 (0.88) | 3.09 (1.04) | 4.09 (0.75) | มาก |
| 8. การจัดบริการหนังสือฉบับใหม่ (พ.ศ.2552-ปัจจุบัน) ณ บริเวณชั้น 1 ทำให้สะดวกและค้นหาง่าย | 4.00 (0.75) | 4.14 (0.77) | 4.12 (0.72) | 4.06 (0.72) | 4.14 (0.65) | 4.36 (0.70) | 4.64 (0.50) | 4.18 (0.52) | 4.31 (0.63) | 4.30 (0.57) | 4.03 (0.65) | 3.94 (0.57) | 4.20 (0.76) | 4.03 (0.69) | 4.00 (2.05) | 4.14 (0.69) | มาก |
| รวม | 3.93 (0.58) | 4.12 (0.63) | 4.04 (0.61) | 4.17 (0.53) | 4.15 (0.62) | 4.29 (0.72) | 4.60 (0.42) | 4.12 (0.53) | 4.38 (0.45) | 4.35 (0.47) | 4.04 (0.51) | 3.95 (0.51) | 4.22 (0.60) | 3.97 (0.58) | 3.58 (0.91) | 4.12 (0.59) | มาก |

จากตารางที่ 2.3 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุด คือ เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานง่าย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ การเข้าถึงเว็บไซต์ของห้องสมุด (e-Library) ทำได้ง่าย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) การเชื่อมโยงข้อมูลบนเว็บไซต์ของห้องสมุด (e-Library) กับแหล่งสารสนเทศมีความถูกต้อง และการจัดบริการหนังสือฉบับใหม่ (พ.ศ.2552-ปัจจุบัน) ณ บริเวณชั้น 1 ทำให้สะดวกและค้นหาได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) การค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านอุปกรณ์มือถือ แท็บเล็ต มีความสะดวก ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและสะดวก ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) มีการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจหลายช่องทาง ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) การค้นหาข้อมูลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ห้องสมุดใช้งานง่าย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า

สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุด คือ สาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) สาขาวิชานิติศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) สาขาวิชาการบัญชี ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) สาขาวิชาการจัดการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) สาขาวิชาการตลาด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) อาจารย์และบุคลากร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) น้อยสุดคือ สาขาวิชาการบริหารการพัฒนากองการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4 ด้านบริการห้องสมุด

| ด้านบริการห้องสมุด | สถานภาพ | | | | | | | | | | | | | | | รวม | |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|---|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|------------------------|------------|
| | อาจารย์ และบุคลากร | ระดับปริญญาตรี | | | | | | | | | | | ระดับบัณฑิตศึกษา | | | | |
| | | สาขาวิชาการจัดการ | สาขาวิชาการตลาด | สาขาวิชาการบัญชี | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ | สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว | สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ | สาขาวิชาการพยาบาลคอมพิวเตอร์ | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย | สาขาวิชานิติศาสตร์ | สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ | สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า | หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | สาขาวิชาการบริหารการศึกษา | สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร | \bar{X} (S.D.) | แปลผล |
| N=61 | N=43 | N=25 | N=65 | N=28 | N=25 | N=11 | N=17 | N=13 | N=37 | N=31 | N=16 | N=44 | N=36 | N=6 | N=458 | | |
| 1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงต่อความต้องการ | 3.95 (0.69) | 4.28 (0.63) | 4.28 (0.67) | 4.25 (0.61) | 4.07 (0.81) | 4.64 (0.56) | 4.45 (0.52) | 4.12 (0.48) | 4.38 (0.65) | 4.32 (0.62) | 4.13 (0.61) | 4.00 (0.63) | 4.39 (0.53) | 4.25 (0.60) | 4.00 (1.09) | 4.23 (0.65) | มาก |
| 2. บริการยืม-คืน มีความสะดวกและรวดเร็ว | 3.84 (0.77) | 4.28 (0.63) | 4.04 (0.61) | 4.26 (0.64) | 4.07 (0.81) | 4.64 (0.56) | 4.45 (0.52) | 4.18 (0.52) | 4.38 (0.50) | 4.30 (0.61) | 4.03 (0.65) | 4.12 (0.50) | 4.30 (0.55) | 3.97 (1.00) | 3.50 (1.04) | 4.16 (0.70) | มาก |
| 3. บริการแบบฟอร์มขอใช้บริการต่างๆ ใช้งานง่าย และมีตรงต่อความต้องการ | 4.30 (0.71) | 4.26 (0.81) | 4.44 (0.50) | 4.22 (0.48) | 4.36 (0.48) | 4.48 (0.51) | 4.18 (0.40) | 4.24 (0.56) | 4.31 (0.63) | 4.41 (0.49) | 4.35 (0.48) | 4.12 (0.34) | 4.36 (0.48) | 3.81 (0.92) | 3.67 (1.21) | 4.26 (0.63) | มาก |
| 4. บริการเวียนหน้าสารบัญวารสารมีประโยชน์ | 4.05 (0.84) | 4.49 (0.59) | 4.04 (0.61) | 4.26 (0.66) | 3.93 (0.76) | 4.65 (0.56) | 4.45 (0.52) | 4.06 (0.55) | 4.54 (0.66) | 4.27 (0.60) | 4.26 (0.63) | 4.00 (0.63) | 4.32 (0.56) | 4.28 (0.51) | 3.83 (1.32) | 4.24 (0.68) | มาก |
| 5. บริการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์ ห้องสมุดใช้งานง่าย มีประโยชน์ | 4.10 (0.76) | 4.37 (0.61) | 3.39 (0.73) | 4.26 (0.69) | 4.50 (0.50) | 4.40 (0.50) | 4.64 (0.50) | 4.24 (0.56) | 4.46 (0.51) | 4.35 (0.63) | 4.10 (0.53) | 4.12 (0.50) | 4.34 (0.60) | 4.22 (0.59) | 3.83 (1.32) | 4.26 (0.65) | มาก |
| 6. เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม | 4.07 (0.83) | 4.40 (0.62) | 4.44 (0.65) | 4.48 (0.56) | 4.43 (0.57) | 4.44 (0.50) | 4.55 (0.52) | 4.24 (0.43) | 4.38 (0.65) | 4.46 (0.60) | 4.29 (0.64) | 4.12 (0.61) | 4.34 (0.60) | 4.36 (0.63) | 3.17 (2.04) | 4.33 (0.68) | มาก |
| รวม | 4.05 (0.57) | 4.34 (0.46) | 4.20 (0.38) | 4.29 (0.45) | 4.23 (0.40) | 4.54 (0.36) | 4.45 (0.42) | 4.18 (0.39) | 4.41 (0.49) | 4.35 (0.47) | 4.19 (0.42) | 4.08 (0.47) | 4.34 (0.47) | 4.15 (0.49) | 3.67 (1.26) | 4.25 (0.49) | มาก |

จากตารางที่ 2.4 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ เวลาเปิด/ปิด ห้องสมุดมีความเหมาะสม ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาคือ บริการแบบฟอร์มขอใช้บริการต่างๆ ใช้งานง่าย และมีตรงต่อความต้องการ และบริการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์ห้องสมุดใช้งานง่าย มีประโยชน์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) บริการเวียนหนังสือวารสารมีประโยชน์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงต่อความต้องการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) บริการยืม-คืน มีความสะดวกและรวดเร็ว ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า

สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุด คือ สาขาวิชาการจัดการโรงแรม และการจัดการท่องเที่ยว ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาคือ สาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) สาขาวิชานิติศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) สาขาวิชาการจัดการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) สาขาวิชาการบัญชี ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) สาขาวิชาการตลาด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) อาจารย์และบุคลากร ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) และน้อยที่สุดคือ สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.5 ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด

| ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด | สถานภาพ | | | | | | | | | | | | | | | รวม | |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|---|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|------------------------|------------|
| | อาจารย์ และบุคลากร | ระดับปริญญาตรี | | | | | | | | | | | ระดับบัณฑิตศึกษา | | | | |
| | | สาขาวิชาการจัดการ | สาขาวิชาการตลาด | สาขาวิชาการบัญชี | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ | สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว | สาขาวิชาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ | สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย | สาขาวิชานิติศาสตร์ | สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ | สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการการค้า | หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | สาขาวิชาการบริหารการศึกษา | สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร | \bar{X} (S.D.) | แปล ผล |
| N=61 | N=43 | N=25 | N=65 | N=28 | N=25 | N=11 | N=17 | N=13 | N=37 | N=31 | N=16 | N=44 | N=36 | N=6 | N=458 | | |
| 1. ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว | 4.23 (0.76) | 4.44 (0.62) | 4.20 (0.81) | 4.38 (0.63) | 4.21 (0.83) | 4.56 (0.58) | 4.55 (0.52) | 4.24 (0.56) | 4.54 (0.51) | 4.49 (0.55) | 4.26 (0.72) | 4.06 (0.57) | 4.39 (0.57) | 4.25 (0.55) | 4.83 (0.75) | 4.33 (0.66) | มาก |
| 2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | 4.07 (0.79) | 4.44 (0.62) | 4.32 (0.69) | 4.35 (0.62) | 4.32 (0.77) | 4.60 (0.57) | 4.55 (0.52) | 4.24 (0.43) | 4.54 (0.51) | 4.43 (0.60) | 4.35 (0.70) | 4.00 (0.63) | 4.41 (0.58) | 4.28 (0.56) | 3.67 (1.36) | 4.32 (0.67) | มาก |
| 3. ให้บริการด้วยกริยาที่สุภาพ | 4.08 (0.80) | 4.37 (0.72) | 4.44 (0.71) | 4.34 (0.64) | 4.29 (0.89) | 4.60 (0.57) | 4.73 (0.46) | 4.18 (0.63) | 4.62 (0.50) | 4.49 (0.65) | 4.45 (0.67) | 4.12 (0.50) | 4.41 (0.58) | 4.36 (0.59) | 3.67 (1.36) | 4.35 (0.70) | มาก |
| 4. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | 4.03 (0.77) | 4.49 (0.63) | 4.32 (0.69) | 4.35 (0.64) | 4.32 (0.72) | 4.60 (0.57) | 4.64 (0.50) | 4.24 (0.43) | 4.62 (0.50) | 4.43 (0.60) | 4.52 (0.50) | 4.19 (0.40) | 4.41 (0.58) | 4.33 (0.58) | 4.33 (0.51) | 4.36 (0.63) | มาก |
| รวม | 4.10 (0.74) | 4.44 (0.61) | 4.32 (0.68) | 4.36 (0.59) | 4.28 (0.73) | 4.59 (0.53) | 4.61 (0.46) | 4.22 (0.45) | 4.58 (0.49) | 4.46 (0.55) | 4.39 (0.58) | 4.09 (0.48) | 4.40 (0.53) | 4.30 (0.52) | 3.87 (0.95) | 4.34 (0.61) | มาก |

จากตารางที่ 2.5 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาคือ ให้บริการด้วยกริยาที่สุภาพ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ สาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมาคือ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) สาขาวิชานิติศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) สาขาวิชาการจัดการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) สาขาวิชาการบัญชี ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) สาขาวิชาการตลาด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) อาจารย์และบุคลากร ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.09$) และน้อยที่สุดคือ สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.6 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | สถานภาพ | | | | | | | | | | | | | | | รวม | |
|---|--------------------|-------------------|-----------------|------------------|---------------------------|---|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------|-----------|
| | อาจารย์ และบุคลากร | ปริญญาตรี | | | | | | | | | | | ระดับบัณฑิตศึกษา | | | \bar{X} (S.D.) | แปล ผล |
| | | สาขาวิชาการจัดการ | สาขาวิชาการตลาด | สาขาวิชาการบัญชี | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ | สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว | สาขาวิชาโขนนาฏศิลป์และประสาธัมภ์ | สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย | สาขาวิชานิติศาสตร์ | สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ | สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า | หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | สาขาวิชาการบริหารการศึกษา | สาขาวิชาการบริหารการพัฒนองค์กร | | |
| | N=61 | N=43 | N=25 | N=65 | N=28 | N=25 | N=11 | N=17 | N=13 | N=37 | N=31 | N=16 | N=44 | N=36 | N=6 | N=458 | |
| 1. ห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการค้นคว้า | 4.23 (0.76) | 4.40 (0.72) | 4.24 (0.66) | 4.40 (0.68) | 4.29 (0.81) | 4.60 (0.57) | 4.55 (0.52) | 4.24 (0.66) | 4.46 (0.66) | 4.57 (0.55) | 4.35 (0.70) | 4.00 (0.57) | 4.48 (0.54) | 4.25 (0.64) | 4.17 (0.40) | 4.36 (0.67) | มาก |
| 2. ป้ายบอกการจัดเก็บทรัพยากรห้องสมุดมีความชัดเจน | 4.02 (0.71) | 4.14 (0.88) | 4.16 (0.74) | 4.38 (0.67) | 4.14 (0.89) | 4.56 (0.58) | 4.55 (0.52) | 4.06 (0.65) | 4.54 (0.66) | 4.49 (0.65) | 4.26 (0.77) | 4.06 (0.44) | 4.43 (0.50) | 4.14 (0.68) | 3.86 (0.98) | 4.26 (0.71) | มาก |
| 3. มีคอมพิวเตอร์และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ | 4.08 (0.88) | 4.30 (0.67) | 4.28 (0.79) | 4.29 (0.67) | 4.25 (0.75) | 4.56 (0.58) | 4.55 (0.52) | 4.24 (0.56) | 4.38 (0.76) | 4.43 (0.55) | 4.19 (0.74) | 3.94 (0.68) | 4.34 (0.64) | 4.25 (0.64) | 3.50 (1.37) | 4.27 (0.72) | มาก |

| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | สถานภาพ | | | | | | | | | | | | | | | รวม | |
|---|--------------------|-------------------|-----------------|------------------|---------------------------|---|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|---------------------|-----------|
| | อาจารย์ และบุคลากร | ปริญญาตรี | | | | | | | | | | | ระดับบัณฑิตศึกษา | | | \bar{X} (S.D.) | แปล ผล |
| | | สาขาวิชาการจัดการ | สาขาวิชาการตลาด | สาขาวิชาการบัญชี | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ | สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว | สาขาวิชาโฆษณาและประชาสัมพันธ์ | สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย | สาขาวิชานิติศาสตร์ | สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ | สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการการค้า | หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | สาขาวิชาการบริหารการศึกษา | สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร | | |
| 4. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการดิจิทัลโซนที่เพียงพอ | 4.10 (0.87) | 4.19 (0.76) | 4.16 (0.80) | 4.29 (1.70) | 4.00 (0.86) | 4.56 (0.58) | 4.55 (0.52) | 4.29 (0.47) | 4.54 (0.51) | 4.35 (0.63) | 4.19 (0.70) | 4.13 (0.50) | 4.34 (0.60) | 4.14 (0.68) | 4.50 (0.83) | 4.25 (0.71) | มาก |
| 5. มีสัญญาณ WIFI สามารถเข้าถึงได้ทุกจุดในห้องสมุด | 4.08 (0.73) | 4.28 (0.76) | 4.20 (0.70) | 4.31 (0.66) | 4.04 (0.79) | 4.44 (0.76) | 4.36 (0.50) | 4.24 (0.56) | 4.62 (0.50) | 4.46 (0.55) | 4.29 (0.73) | 3.94 (0.57) | 4.34 (0.60) | 4.06 (0.58) | 4.33 (0.51) | 4.25 (0.68) | มาก |
| 6. มีการจัดสถานที่ศึกษาค้นคว้าในบริเวณชั้น 1 ได้สวยงาม น่าเข้าใช้บริการ | 4.02 (0.84) | 4.28 (0.54) | 4.28 (0.73) | 4.28 (0.67) | 4.07 (0.94) | 4.60 (0.57) | 4.45 (0.52) | 4.12 (0.60) | 4.38 (0.65) | 4.35 (0.82) | 4.16 (0.68) | 4.00 (0.51) | 4.39 (0.53) | 4.03 (0.69) | 3.17 (1.72) | 4.21 (0.73) | มาก |
| รวม | 4.09 (0.72) | 4.26 (0.60) | 4.22 (0.67) | 4.32 (0.62) | 4.13 (0.72) | 4.55 (0.55) | 4.50 (0.46) | 4.20 (0.49) | 4.49 (0.55) | 4.44 (0.53) | 4.24 (0.59) | 4.01 (0.44) | 4.39 (0.48) | 4.14 (0.55) | 3.92 (0.76) | 4.27 (0.61) | มาก |

จากตารางที่ 2.6 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ ห้องสมุดสะอาดและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการค้นคว้า ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาคือ มีคอมพิวเตอร์และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) ป้ายบอกการจัดเก็บทรัพยากรห้องสมุดมีความชัดเจน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการดิจิทัลโซนที่เพียงพอ และมีสัญญาณ WIFI สามารถเข้าถึงได้ทุกจุดในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) มีการจัดสถานที่ศึกษาค้นคว้าในบริเวณชั้น 1 ได้สวยงาม น่าเข้าใช้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า

สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ สาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีลตมีเดีย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) สาขาวิชานิติศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) สาขาวิชาการบัญชี ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) สาขาวิชาการจัดการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) สาขาวิชาการตลาด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) อาจารย์และบุคลากร ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และน้อยที่สุดคือ สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.7 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด

| ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด | สถานภาพ | | | | | | | | | | | | | | | รวม | |
|--|--------------------|-------------------|-----------------|------------------|---------------------------|---|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|---------------------|-------|
| | อาจารย์ และบุคลากร | ปริญญาตรี | | | | | | | | | | | ระดับบัณฑิตศึกษา | | | \bar{X} (S.D.) | แปลผล |
| | | สาขาวิชาการจัดการ | สาขาวิชาการตลาด | สาขาวิชาการบัญชี | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ | สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว | สาขาวิชาโฆษณาและประชาสัมพันธ์ | สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย | สาขาวิชานิติศาสตร์ | สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ | สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า | หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | สาขาวิชาการบริหารการศึกษา | สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร | | |
| N=61 | N=43 | N=25 | N=65 | N=28 | N=25 | N=11 | N=17 | N=13 | N=37 | N=31 | N=16 | N=44 | N=36 | N=6 | N=458 | | |
| 1. การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ห้องสมุดและ Facebook มีเนื้อหาที่น่าสนใจ | 3.77 (0.69) | 4.07 (0.66) | 4.16 (0.62) | 4.17 (0.62) | 3.93 (0.85) | 4.44 (0.71) | 4.64 (0.50) | 3.94 (0.65) | 4.54 (0.51) | 4.46 (0.60) | 4.00 (0.81) | 3.94 (0.57) | 4.30 (0.63) | 4.00 (0.67) | 3.67 (0.81) | 4.12 (0.70) | มาก |
| 2. เว็บไซต์ห้องสมุด (e-Library) มีการให้ข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้อง | 3.93 (0.65) | 4.21 (0.67) | 4.00 (0.64) | 4.48 (0.60) | 4.00 (0.81) | 4.48 (0.65) | 4.64 (0.50) | 4.12 (0.60) | 4.46 (0.51) | 4.38 (0.59) | 4.13 (0.67) | 4.00 (0.51) | 4.30 (0.59) | 4.00 (0.47) | 4.00 (0.63) | 4.18 (0.64) | มาก |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ | 3.95 (0.76) | 4.19 (0.69) | 4.16 (0.62) | 4.23 (0.67) | 4.00 (0.77) | 4.56 (0.65) | 4.55 (0.52) | 4.12 (0.78) | 4.38 (0.50) | 4.32 (0.58) | 4.13 (0.67) | 4.00 (0.51) | 4.25 (0.68) | 4.00 (0.63) | 3.33 (1.21) | 4.16 (0.70) | มาก |

| ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ห้องสมุด | สถานภาพ | | | | | | | | | | | | | | | รวม | |
|---|--------------------|-------------------|-----------------|------------------|---------------------------|---|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------|-----------|
| | อาจารย์ และบุคลากร | ปริญญาตรี | | | | | | | | | | | ระดับบัณฑิตศึกษา | | | \bar{X} (S.D.) | แปล ผล |
| | | สาขาวิชาการจัดการ | สาขาวิชาการตลาด | สาขาวิชาการบัญชี | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ | สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว | สาขาวิชาโฆษณาและประชาสัมพันธ์ | สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ | สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย | สาขาวิชานิติศาสตร์ | สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ | สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า | หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู | สาขาวิชาการบริหารการศึกษา | สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์การ | | |
| 4. มีป้ายแนะนำการใช้บริการที่ครบถ้วนและชัดเจน | 3.89 (0.77) | 4.19 (0.62) | 4.20 (0.70) | 4.25 (0.68) | 3.96 (0.79) | 4.56 (0.65) | 4.64 (0.50) | 4.12 (0.60) | 4.46 (0.51) | 4.41 (0.59) | 4.13 (0.67) | 4.06 (0.44) | 4.32 (0.56) | 4.06 (0.53) | 3.67 (0.81) | 4.18 (0.67) | มาก |
| 5. มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทาง | 3.82 (0.76) | 4.19 (0.69) | 4.24 (0.59) | 4.22 (0.69) | 4.04 (0.88) | 4.56 (0.65) | 4.64 (0.50) | 4.00 (0.51) | 4.46 (0.51) | 4.35 (0.58) | 4.13 (0.76) | 4.12 (0.34) | 4.25 (0.61) | 4.03 (0.65) | 3.50 (1.37) | 4.16 (0.71) | มาก |
| รวม | 3.87 (0.65) | 4.17 (0.55) | 4.15 (0.58) | 4.23 (0.59) | 3.98 (0.77) | 4.52 (0.60) | 4.62 (0.49) | 4.06 (0.52) | 4.46 (0.49) | 4.38 (0.54) | 4.10 (0.65) | 4.02 (0.41) | 4.28 (0.55) | 4.02 (0.54) | 3.63 (0.90) | 4.16 (0.62) | มาก |

จากตารางที่ 2.7 สรุปว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความพึงพอใจลำดับสูงสุดคือ เว็บไซต์ห้องสมุด (e-Library) มีการให้ข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้อง และมีป้ายแนะนำการใช้บริการที่ครบถ้วนและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ และมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ห้องสมุด และ Facebook มีเนื้อหาที่น่าสนใจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพแต่ละสาขาวิชา พบว่า สาขาวิชาที่มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุดค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุดคือ สาขาวิชาการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมาคือ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์มีเดีย ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) สาขาวิชานิติศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) สาขาวิชาการบัญชี ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) สาขาวิชาการจัดการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) สาขาวิชาการตลาด ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการค้า และสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) อาจารย์และบุคลากร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาองค์กร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะปรับปรุงงานบริการห้องสมุดเพิ่มเติม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุดยังคงอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังตระหนักถึงความสำคัญขององค์ประกอบด้านอื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น จึงได้มีการเปิดช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการห้องสมุด สรุปประเด็นสำคัญเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีการแสดงความคิดเห็น ดังนี้
 - ควรเพิ่มหนังสือที่มีความหลากหลายมากขึ้นให้มากขึ้น (2 คน)
 - ควรเพิ่มหนังสือที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนให้มากขึ้น (1 คน)
 - ควรเพิ่มหนังสือนวนิยายที่ทันสมัยให้มากขึ้น (1 คน)
2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มีการแสดงความคิดเห็น ดังนี้
 - การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นไม่ตรง หายาก (1 คน)
3. ด้านบริการห้องสมุด มีการแสดงความคิดเห็น ดังนี้
 - ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น (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

