

สรุปแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพในการใช้บริการห้องสมุด กลุ่มงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
ประจำเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2561

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 57 คน

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	9	15.79
หญิง	48	84.21
รวม	57	100.00
สถานภาพ		
อาจารย์		
เจ้าหน้าที่		
นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ		
ชั้นปีที่ 1	20	35.09
ชั้นปีที่ 2	12	21.05
ชั้นปีที่ 3	15	26.32
ชั้นปีที่ 4	8	14.04
นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาค กศ.บ.ป.		
ชั้นปีที่ 1		
ชั้นปีที่ 2	1	1.75
ชั้นปีที่ 3		
ชั้นปีที่ 4		
นักศึกษาระดับ ป.โท		
นักศึกษาระดับ ป.บัณฑิต		
นักศึกษาระดับปริญญาเอก		
นักศึกษาโครงการอื่นๆ		
บุคคลภายนอก	1	1.75
รวม	57	100.00
สังกัด		
คณะครุศาสตร์	34	59.65
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี	14	24.56
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	5	8.77
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	2	3.51
วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	1	1.75
สำนักงานอธิการบดี		0.00
สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ	0	0.00
อื่นๆ	1	1.75
รวม	57	100.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน/คน	ร้อยละ
สาขาวิชา / หน่วยงาน		
สังคมศึกษา	34	37.36
การสอนภาษาจีน	9	9.89
วิทยาศาสตร์	6	6.59
การจัดการ	5	5.49
พัฒนาชุมชน	5	5.49
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	4	4.40
การศึกษาปฐมวัย	4	4.40
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	4	4.40
ภาษาอังกฤษ	4	4.40
นิติศาสตร์	4	4.40
รัฐประศาสนศาสตร์	3	3.30
ภาษาญี่ปุ่น	3	3.30
บรรณารักษศาสตร์	2	2.20
ประวัติศาสตร์	2	2.20
รัฐศาสตร์	1	1.10
การบัญชี	1	1.10
รวม	91	100.00

ตอนที่ 2 : วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	เข้าใช้บริเวณใดของห้องสมุด	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	ชั้นปีที่ 1	56	37.09
2	ชั้นปีที่ 2	48	31.79
3	ชั้นปีที่ 3	22	14.57
4	ชั้นปีที่ 5	22	14.57
5	ชั้นปีที่ 4	3	1.99
	รวม	151	100.00

ลำดับ	วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	ทำการบ้าน/ศึกษาค้นคว้า	70	29.79
2	อ่านหนังสือ/วารสาร	60	25.53
3	พักผ่อนหย่อนใจ	39	16.60
4	ใช้อินเทอร์เน็ต/คอมพิวเตอร์	34	14.47
5	ยืม-คืน ทรัพยากร	21	8.94
6	ชมภาพยนตร์/สื่อโฮตฯ	11	4.68
7	อื่นๆ	0	0.00
	รวม	235	100.00

ตอนที่ 3 : ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด

3.1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	ห้องสมุดมีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ น่าเข้าใช้บริการ	36	59	1		1	97	4.33	0.60	ดี
2	มีแสงสว่างเพียงพอ	41	43	11	1		96	4.29	0.71	ดี
3	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด บรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้า	34	44	16	1		95	4.17	0.73	ดี
4	จำนวนที่นั่งเพียงพอ	22	46	25	2	1	96	3.90	0.81	ดี
5	ห้องน้ำสะอาด	18	41	31	6		96	3.74	0.83	ดี
รวม								4.09	0.74	

ตอนที่ 3 (3.1) สรุปด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจห้องสมุดมีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ระดับรองลงมา คือ มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ ลำดับต่ำสุด คือ ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.74)

3.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

ที่	ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	ขั้นตอนการมารับบริการในห้องสมุดไม่ยุ่งยาก	34	46	16			96	4.19	0.70	ดี
2	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	24	59	13			96	4.11	0.61	ดี
3	การเข้าใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย	24	53	18		1	96	4.03	0.73	ดี
4	สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว	17	56	22	1		96	3.93	0.67	ดี
รวม								4.07	0.68	ดี

ตอนที่ 3 (3.2) สรุปด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจขั้นตอนการมารับบริการในห้องสมุดไม่ยุ่งยาก มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19) ระดับรองลงมา คือ มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ ลำดับต่ำสุด คือ สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93)

3.3 ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ที่	ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ								แปลความ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	
1	แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อการเปลี่ยนแปลงวัน - เวลาในการให้บริการ	24	49	23			96	4.01	0.70	ดี
2	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Website E-mail และ Facebook	23	51	20	2	1	97	3.96	0.79	ดี
3	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอ	20	53	15	7		95	3.91	0.81	ดี
4	มีเอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนเพียงพอ	14	49	31	2		96	3.78	0.71	ดี
รวม								3.91	0.75	ดี

ตอนที่ 3 (3.3) สรุปด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ การแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อการเปลี่ยนแปลงวัน - เวลาในการให้บริการ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.01) **ระดับรองลงมา** คือ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Website E-mail และ Facebook (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ **ลำดับต่ำสุด** คือ มีเอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

3.4 ด้านทรัพยากร

ที่	ด้านทรัพยากร	ระดับความพึงพอใจ								แปลความ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	
1	ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ	23	52	18	3		96	3.99	0.74	ดี
2	มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	21	52	20	3		96	3.95	0.74	ดี
3	มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย	21	51	21	3		96	3.94	0.75	ดี
4	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	18	53	16	8	1	96	3.82	0.87	
รวม								3.92	0.77	ดี

ตอนที่ 3 (3.4) สรุปด้านทรัพยากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจที่ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 3.99) **ระดับรองลงมา** คือ มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ **ลำดับต่ำสุด** คือ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

3.5 ด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ที่	ด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้	19	43	32	4	2	100	3.73	0.88	ดี
2	ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	20	40	32	6	2	100	3.70	0.92	ดี
3	ความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	15	48	28	7	2	100	3.67	0.88	ดี
4	ความครอบคลุมทั่วพื้นที่ให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย	15	48	28	7	2	100	3.67	0.88	ดี
5	ความมีเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต	18	40	33	5	4	100	3.63	0.97	
รวม								3.68	0.91	ดี

ตอนที่ 3 (3.4) ด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.73) ระดับรองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ ลำดับต่ำสุด คือ ความมีเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.63)

3.6 ด้านบุคลากร

ที่	ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	บุคลากรให้บริการด้วยความเป็นมิตร เต็มใจ	35	52	9	0		96	4.27	0.62	ดี
2	ความสุภาพ และกิริยามารยาทของบุคลากร	35	46	13	2	0	96	4.19	0.74	ดี
3	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	30	53	12	1		96	4.17	0.67	ดี
4	บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	29	50	17			96	4.13	0.68	ดี
รวม								4.19	0.68	ดี

ตอนที่ 3 (3.5) สรุปด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจบุคลากรให้บริการด้วยความเป็นมิตร เต็มใจ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ระดับรองลงมา คือ ความสุภาพ และกิริยามารยาทของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ ลำดับต่ำสุด คือ บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

3.6 สรุปภาพรวมความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน

ที่	ภาพรวมความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
		X	S.D.	
1	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.74	ดี
2	ด้านบุคลากร	4.19	0.68	ดี
3	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.07	0.68	ดี
4	ด้านทรัพยากร	3.94	0.75	ดี
5	ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์	3.91	0.75	ดี
6	ด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	3.78	0.81	ดี
รวม		4.00	0.74	ดี

นิตยสาร

- 1 บันเทิง

หนังสือทั่วไป

- 1 หนังสือประวัติศาสตร์สากลโลก
- 2 หนังสือนวนิยาย
- 3 หนังสือประวัติศาสตร์จีน
- 4 หนังสือประวัติศาสตร์ไทย เอเชีย อเมริกา ยุโรป (ประวัติศาสตร์โลก)
- 5 หนังสือประวัติศาสตร์ (2)
- 6 หนังสือภูมิศาสตร์กายภาพ ม.รามคำแหง (2)
- 7 หนังสือที่ศึกษาเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และสังคมศึกษา

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

บริเวณชั้น 1		จำนวน	หน่วยนับ
1	เพิ่มโต๊ะ-เก้าอี้	9	คน
2	ที่วางหนังสือเยอะ แต่ไม่ค่อยมีหนังสือ	2	คน
3	ห้องน้ำเหม็น	1	คน
บริเวณชั้น 2			
1	อยากให้นำหนังสือใหม่ๆ มาใช้ในห้องสมุด / อัปเดตหนังสือ หนังสือไม่หลากหลาย	1	คน
2	เพิ่มที่นั่ง	1	คน
3	เพิ่มหนังสือ	1	คน
4	อินเทอร์เน็ต	1	คน
5	บริการถ่ายเอกสาร	1	คน
6	มีบริการยืม-คืน	1	คน
บริเวณชั้น 3			
1	หนังสือควรเยอะกว่านี้	1	คน
บริเวณชั้น 5			
1	คอมพิวเตอร์ที่ใช้ได้ทุกตัว	1	คน
2	เปิดแอร์หนาวเกินไป	1	คน

สรุปแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด กลุ่มงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
ประจำเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2562

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 93 คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อวัตถุประสงค์ใด

ตอนที่ 3 : ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด

ตอนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	13	13.00
หญิง	80	80.00
รวม	93	93.00
สถานภาพ		
อาจารย์	0	0.00
เจ้าหน้าที่	0	0.00
นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ	91	91.00
นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาค กศ.บ.ป.	0	0.00
นักศึกษาระดับ ป.โท	0	0.00
นักศึกษาระดับ ป.บัณฑิต		0.00
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	0	0.00
นักศึกษาโครงการอื่นๆ		0.00
บุคคลภายนอก	2	2.00
รวม	93	93.00

นักศึกษาระดับป.ตรี ภาคปกติ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	24	24.00
ชั้นปีที่ 2	24	24.00
ชั้นปีที่ 3	33	33.00
ชั้นปีที่ 4	10	10.00
ชั้นปีที่ 5		0.00
รวม	91	91.00
นักศึกษาระดับ ป.ตรี ภาค กศ.บ.ป.		
ชั้นปีที่ 1		0.00
ชั้นปีที่ 2		0.00
ชั้นปีที่ 3		0.00
ชั้นปีที่ 4		0.00
รวม	0	0.00
นักศึกษาระดับ ป.โท		
ชั้นปีที่ 1		0.00
ชั้นปีที่ 2		0.00
รวม	0	0.00

นักศึกษาระดับ ป.เอก	จำนวน/คน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1		0.00
ชั้นปีที่ 2		0.00
รวม		0.00

ตอนที่ 2 : ท่านเข้าใช้บริการเพื่อวัตถุประสงค์ใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	อ่านหนังสือ	80	15.90
2	ค้นคว้าทำรายงาน	64	12.72
3	ทำการบ้าน	61	12.12
4	ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	44	8.74
5	ใช้อินเทอร์เน็ต/คอมพิวเตอร์	44	8.74
6	ใช้พักผ่อนหย่อนใจ	42	8.35
7	อ่านวารสาร/หนังสือพิมพ์	30	5.96
8	ค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์	25	4.97
9	ใช้ห้องประชุมกลุ่มย่อย	19	3.78
10	ชมภาพยนตร์/ซีดี	17	3.38
11	ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	17	3.38
12	ยืมถ่ายเอกสาร	14	2.78
13	ใช้ห้องอ้างอิง	9	1.79
14	ใช้ห้องสำหรับเด็ก	2	0.40
15	อื่นๆ โปรดระบุ		0.00
	รวม	468	93.00

ตอนที่ 2 สรุปพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 93 คน มีความประสงค์ต้องการเข้าใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ **มากที่สุด** จำนวน 80 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.90) **ระดับรองลงมา** คือ ค้นคว้าทำรายงาน จำนวน 64 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.72) และ **ลำดับต่ำสุด** คือ ใช้ห้องสำหรับเด็ก จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.40)

ตอนที่ 3 : ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด

3.1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ								แปลความ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	
1	ห้องสมุดมีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ นำเข้าใช้บริการ	37	46	10			93	4.29	0.65	ดี
2	มีแสงสว่างเพียงพอ	35	45	13			93	4.24	0.68	ดี
3	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด บรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้า	34	40	17	2		93	4.14	0.78	ดี
4	จำนวนที่นั่งเพียงพอ	30	42	18	2	1	93	4.05	0.83	ดี
5	ห้องน้ำสะอาด	16	30	35	12		93	3.54	0.92	ดี
	รวม							4.05	0.77	

ตอนที่ 3 (3.1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจห้องสมุดมีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ นำเข้าใช้บริการ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.29) **ระดับรองลงมา** คือ มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ **ลำดับต่ำสุด** คือ ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.54)

3.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

ที่	ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								แปลความ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	
1	มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ	35	43	12	3		93	4.18	0.78	ดี
2	ขั้นตอนการมารับบริการในห้องสมุดไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนเข้าใจได้ง่าย	31	45	13	4		93	4.11	0.80	ดี
3	การให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย	26	38	25	4		93	3.92	0.85	ดี
4	สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว	24	34	30	5		93	3.83	0.88	ดี
รวม								4.01	0.82	ดี

ตอนที่ 3 (3.2) ด้านกระบวนการให้บริการ สรุปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ ด้านมีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.18) ระดับรองลงมา คือ ขั้นตอนการมารับบริการในห้องสมุดไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ ลำดับต่ำสุด คือ สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83)

3.3 ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ที่	ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ								แปลความ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	
1	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	19	46	23	4	1	93	3.84	0.83	ดี
2	แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อการเปลี่ยนแปลงวัน - เวลาในการให้บริการ	20	43	24	5	1	93	3.82	0.87	ดี
3	มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Website E-mail และ Facebook	18	39	30	6		93	3.74	0.84	ดี
4	มีเอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนเพียงพอ	11	37	38	5	2	93	3.54	0.85	ดี
รวม								3.73	0.85	ดี

ตอนที่ 3 (3.3) ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ สรุปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.84) ระดับรองลงมา แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อการเปลี่ยนแปลงวัน - เวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ ลำดับต่ำสุด คือมีเอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

3.4 ด้านทรัพยากร

ที่	ด้านทรัพยากร	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย	23	40	23	7		93	3.85	0.88	ดี
2	มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	21	42	21	7	2	93	3.78	0.95	ดี
3	ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ	18	39	31	5		93	3.75	0.83	ดี
4	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	18	42	25	5	3	93	3.72	0.94	
รวม								3.78	0.90	ดี

ตอนที่ 3 (3.4) ด้านทรัพยากร สรุปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจที่มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.85) ระดับรองลงมา คือ มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ ลำดับต่ำสุด คือ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

3.5 ด้านบุคลากร

ที่	ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	บุคลากรให้บริการด้วยความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและอภัยคดียดี	31	44	18			93	4.14	0.71	ดี
2	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	28	49	15	1		93	4.12	0.70	ดี
3	ความสุภาพ และกิริยามารยาทของบุคลากร	28	47	18			93	4.11	0.70	ดี
4	บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	27	45	19	2		93	4.04	0.76	ดี
รวม								4.10	0.72	ดี

ตอนที่ 3 (3.5) ด้านบุคลากร สรุปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับบุคลากรให้บริการด้วยความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและอภัยคดียดี มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.14) ระดับรองลงมา คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ ลำดับต่ำสุด คือ บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

3.6 สรุปภาพรวมความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน

ที่	ภาพรวมความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน	พอใจ		แปลความ
		X	S.D.	
1	ด้านบุคลากร	4.10	0.72	ดี
2	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.77	ดี
3	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.01	0.82	ดี
4	ด้านทรัพยากร	3.78	0.90	ดี
5	ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์	3.73	0.85	ดี
รวม		3.93	0.81	ดี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

ที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	หน่วยนับ
1	จำนวนหนังสือไม่เพียงพอต่อการใช้งาน /ควรจัดให้มีหนังสือมากกว่านี้ เพราะค้นหาไม่ค่อยพบ/หนังสือบางเล่มไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา/ต้องการให้ทรัพยากรหนังสือเพิ่มมากขึ้น/หนังสือบางเล่มมีน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาเวลาทำรายงานส่งอาจารย์	5	
2	ควรมีหนังสือเกี่ยวกับบรรณคดีมากกว่านี้/อยากให้ช่วยเพิ่มหนังสือประกอบการเรียนให้มากขึ้น (วรรณกรรมไทย)	2	
3	สัญญาณอินเทอร์เน็ตและ wifi ช้ามาก/wifi ช้า และไม่ค่อยควบคุมเท่าที่ควร	2	
4	ทำทางเดินลิฟท์ให้กับนักศึกษาบริเวณหน้าตึก	1	
5	ติดแถบสะท้อนแสง บริเวณเสาไฟฟ้าข้างตึก(ด่วน)	1	
6	การตรวจกระเป๋าคอมพิวเตอร์มีเซ็นเซอร์จับบาร์โค้ดหนังสือห้องสมุด เพื่อความสะดวก รวดเร็ว แก่ผู้ใช้บริการ	1	
7	อยากให้ทางบุคลากรห้องสมุด ควรมีการดูแลนักศึกษาที่เสียงดัง รบกวนคนอื่น เข้ามาเพื่อหยอกล้อกัน ควรมีการปรับปรุง ส่วนเรื่องอื่นๆ ก็ดีหมดทุกอย่างค่ะ	1	
8	อยากให้บุคลากรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะกว่านี้ค่ะ	1	
9	มีหนังสือทันสมัยหลากหลายอยู่เสมอ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับ	1	