



สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา**

จากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 256 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2560 – 31 มีนาคม 2561) โดยเก็บแบบสอบถามได้ทั้งสิ้นจำนวน 1,813 ชุด แบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ	1,813	100
หญิง	1,349	74.41
ชาย	464	25.59
อายุ	1,813	100
น้อยกว่า 20 ปี	616	33.98
20-30 ปี	1,147	63.26
มากกว่า 30 ปี	50	2.76
ระดับการศึกษา	1,813	100
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	1.65
ปริญญาตรี	1,741	96.03
สูงกว่าปริญญาตรี	42	2.32
ผู้รับบริการ	1,813	100
อาจารย์/เจ้าหน้าที่ มรย.	28	1.54
นักศึกษา	1,746	96.31
บุคคลภายนอก	39	2.15
คณะ/สำนัก/สถาบัน/หน่วยงาน	1,813	100
คณะครุศาสตร์	261	14.40
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	780	43.02
คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร	352	19.42
คณะวิทยาการจัดการ	373	20.57
สำนัก/สถาบัน	43	2.37
อื่นๆ (โปรดระบุ)	4	0.22

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,813 คน แบ่งออกเป็น เพศหญิง จำนวน 1,349 คน คิดเป็นร้อยละ 74.41 เพศชาย จำนวน 464 คน คิดเป็นร้อยละ 25.59 อายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 1,147 คน คิดเป็นร้อยละ 63.26 ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 1,741 คน คิดเป็นร้อยละ 96.03 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 1,746 คน คิดเป็นร้อยละ 96.30 และผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 780 คน คิดเป็นร้อยละ 43.02

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการบริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการของห้องสมุด โดยรวม ดังตาราง 2 ถึง 9

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องสมุด โดยภาพรวม

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	4.14	0.01	82.74	มาก	1
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.32	80.93	มาก	6
3	ด้านการบริการ	4.07	0.42	81.41	มาก	3
4	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	0.28	80.76	มาก	7
5	ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.35	81.07	มาก	4
6	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.05	0.27	80.95	มาก	5
7	ด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม	4.13	0.68	82.53	มาก	2
	โดยภาพรวม	4.07	0.20	81.48	มาก	

จากตาราง 2 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในห้องสมุดโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.48

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.74 รองลงมาด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.53 ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.41 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.07 ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 80.95 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 80.93 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.76 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ทางศูนย์บรรณสารสนเทศได้มีการดำเนินจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ อีกทั้งจะมีการประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อปรับปรุงด้านการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ
ห้องสมุด

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1	ปริมาณของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อ อื่นๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอน/ห้อง ค้นคว้า/ห้องประชุมกลุ่ม	4.22	0.65	84.39	มาก	1
2	คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศสำหรับ ประกอบการเรียนการสอน	4.05	0.63	81.09	มาก	2
	โดยภาพรวม	4.14	0.01	82.74	มาก	

จากตาราง 3 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้าน
ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ
82.74

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านปริมาณของหนังสือ วารสาร
หนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่ออื่นๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอน/ห้อง
ค้นคว้า/ห้องประชุมกลุ่ม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.39 ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพ
ของทรัพยากรสารสนเทศสำหรับประกอบการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ
81.09 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในปริมาณของทรัพยากร
สารสนเทศที่มีเพียงพอต่อความต้องการ แต่ในด้านคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ อาจต้องมีการวิเคราะห์
คุณภาพก่อนดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการต่อไป

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ
ให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1	ผู้ให้บริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.02	0.65	80.46	มาก	4
2	ความรวดเร็วในการติดตามทวงถาม	4.03	0.96	80.55	มาก	3
3	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นเป็นไป ตามระบบ	4.10	1.37	82.04	มาก	1
4	ช่วงเวลาการให้บริการเหมาะสม	4.03	0.76	80.68	มาก	2
	โดยภาพรวม	4.05	0.32	80.93	มาก	

จากตาราง 4 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 80.93

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบน ชั้นเป็นไปตามระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.04 รองลงมาด้านช่วงเวลาการให้บริการ เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.68 ความรวดเร็วในการติดตามทวงถาม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.55 และผู้ให้บริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.46 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ บนชั้นที่จัดเรียงได้ตามมาตรฐานที่กำหนด แต่อาจต้องมีการสอบถามถึงการบริการที่ผู้ให้บริการต้องการเพิ่มเติม เพื่อให้มีการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด และปรับปรุงด้านความรวดเร็วในการ ติดตามทวงถามทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้น

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1	บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.15	1.39	82.92	มาก	2
2	บริการรับคืนหนังสือนอกเวลา	4.09	1.39	81.89	มาก	4
3	บริการตอบคำถามและช่วยสืบค้น	4.06	1.18	81.24	มาก	6
4	บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.03	0.68	80.64	มาก	8
5	บริการสื่อการศึกษา เช่น CD/DVD/VIDEO เป็นต้น	3.99	0.73	79.79	ปานกลาง	10
6	บริการสืบค้นข้อมูลจาก Web OPAC	4.05	0.70	80.96	มาก	7
7	บริการห้องค้นคว้าด้วยตนเอง	4.12	1.20	82.40	มาก	3
8	บริการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศ ใหม่ ได้แก่ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ชัดเจน	4.18	2.04	83.62	มาก	1
9	บริการ E-Book และ E-Journal	3.98	0.67	79.60	ปานกลาง	11
10	บริการความรู้ผ่านนิทรรศการ และการ เผยแพร่นิทรรศการออนไลน์	4.06	1.16	81.24	มาก	6
11	บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	4.03	0.69	80.61	มาก	9
12	บริการห้องประชุม/ห้องราชภัฏ และห้อง มัลติมีเดีย	4.08	1.38	81.59	มาก	5
13	บริการห้องศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner)	4.09	0.73	81.89	มาก	4
	โดยภาพรวม	4.07	0.42	81.41	มาก	

จากตาราง 5 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.41

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ได้แก่ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.62 รองลงมาด้านบริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 82.92 ด้านบริการห้องค้นคว้าด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 ด้านบริการรับคืนหนังสือนอกเวลาและด้านบริการห้องศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.89 เท่ากัน ด้านบริการห้องประชุม/ห้องราชภัฏ และห้องมัลติมีเดีย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.59 ด้านบริการตอบคำถามและช่วยสืบค้นและด้านบริการความรู้ผ่านนิทรรศการ และการเผยแพร่นิทรรศการออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.24 เท่ากัน ด้านบริการสืบค้นข้อมูลจาก Web OPAC อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 80.96 ด้านบริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.64 ด้านบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.61 ด้านบริการสื่อการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.79 ส่วนด้านบริการ E-Book และ E-Journal อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรใหม่ ๆ ที่เห็นได้ชัดเจนมากที่สุด เนื่องจากจุดที่ให้บริการอยู่บริเวณทางเข้าห้องสมุดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และในส่วนของบริการอื่น ๆ ของทางห้องสมุดก็อยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงมากที่สุด คือ บริการ E-Book และ E-Journal ที่ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้งานและประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ	4.05	1.17	80.90	มาก	2
2	บุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเอง และเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ	4.01	1.17	80.23	มาก	3
3	ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด	4.06	0.69	81.14	มาก	1
	โดยภาพรวม	4.04	0.28	80.76	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.76

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.14 รองลงมาด้านความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 80.90

ส่วนด้านบุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.23 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุงในด้านความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการให้บริการมากกว่านี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ เหมาะสม/เพียงพอ	4.10	1.58	82.03	มาก	2
2	จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้น	3.95	1.08	79.07	ปานกลาง	5
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.19	1.19	83.71	มาก	1
4	ความชัดเจนของสถานที่และป้ายชื่อ	4.07	0.71	81.36	มาก	3
5	จุดบริการน้ำดื่ม	3.96	0.78	79.16	ปานกลาง	4
	โดยภาพรวม	4.05	0.35	81.07	มาก	

จากตาราง 7 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.07

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.71 รองลงมาด้านจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือเหมาะสม/เพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.03 ด้านความชัดเจนของสถานที่และป้ายชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.36 ด้านจุดบริการน้ำดื่ม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.16 ส่วนด้านจำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 79.07 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก ส่วนสิ่งที่ต้องมีบริการเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการคือจุดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลและน้ำดื่ม

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	เปิดโอกาสให้ได้สอบถาม/แสดงความคิดเห็น	4.04	0.98	80.82	มาก	2
2	ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น การ แจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ๆ /เฟซบุ๊ก/เว็บไซต์/ ป้ายประกาศ/SMS มีความทันสมัย	4.05	1.36	81.08	มาก	1
	โดยภาพรวม	4.05	0.27	80.95	มาก	

จากตาราง 8 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.95

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ๆ /เฟซบุ๊ก/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ/SMS มีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.08 และด้านเปิดโอกาสให้ได้สอบถาม/แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.82

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางห้องสมุดอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก แต่อาจต้องเปิดช่องทางเพื่อให้โอกาสแก่ผู้ให้บริการได้สอบถามและแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการห้องสมุดให้มากกว่านี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการของห้องสมุด โดยรวม

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	มีความพึงพอใจการให้บริการของห้องสมุด (ภาพรวม)	4.13	0.68	82.53	มาก	1
	โดยภาพรวม	4.13	0.68	82.53	มาก	

จากตาราง 9 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการของห้องสมุดของผู้ใช้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.53

ความสำเร็จในครั้งนี้ไม่ได้เกิดจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด แต่เกิดจากความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่ร่วมแรงร่วมใจกันพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จ จนเกิดผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ ทั้งนี้บุคลากรทุกคนควรช่วยกันรักษาระดับการปฏิบัติงานที่ดีนี้ไว้ โดยการรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองและควรพัฒนาในด้านต่างๆที่เป็นจุดบกพร่องเล็กน้อยๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพและยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน
1. พนักงานให้บริการดี พุดจาไพเราะ มีความเป็นกันเอง	39 คน
2. สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกในการใช้บริการ	22 คน
3. การยืม-คืนหนังสือ มีความสะดวกและรวดเร็ว	14 คน
4. มีห้องค้นคว้า/ห้องติว/โปรเจกเตอร์/จอสมาร์ททีวี ที่ทันสมัย	12 คน
5. ทรัพยากรมีเพียงพอต่อความต้องการ	8 คน
6. หมวดการจัดวางหนังสือที่ชัดเจน สะดวกในการค้นหาทรัพยากร	8 คน

7. มีห้อง American corner	6 คน
8. การจัดตกแต่งห้องแต่ละชั้นมีความคิดสร้างสรรค์	6 คน
9. มีกิจกรรมที่หน้าสนใจ	5 คน
10. ไอเดียการจัดสถานที่ให้บริการดีมาก การบริการก็ดี มีเครื่องอำนวยความสะดวก	4 คน
11. การมีระบบที่ใช้ในการค้นคว้าหนังสือ	2 คน
12. แอร์เย็น	1 คน
13. มีบริการระบบอินเทอร์เน็ต	1 คน

จุดที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการ	จำนวน
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	28 คน
2. ความรวดเร็วของ internet	21 คน
3. เครื่องสแกนบัตร	3 คน
4. ความสะอาดของห้องน้ำ	2 คน
5. ควรใช้เก้าอี้ที่นั่งสบายสามารถปรับเอนได้	1 คน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน
1. เพิ่มจำนวนทรัพยากรให้เพียงพอต่อความต้องการ	37 คน
2. ขยายเวลาการเปิดให้บริการห้องสมุด	19 คน
3. เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม	16 คน
4. เพิ่มจำนวนห้องค้นคว้าให้เพียงพอต่อความต้องการ	15 คน
5. เพิ่มจำนวนโต๊ะสำหรับอ่านหนังสือ	14 คน
6. เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ค้นคว้า	12 คน
7. สามารถนำอาหารเข้ามารับประทานได้	6 คน
8. ออก กฎ ระเบียบไม่ให้ส่งเสียงดังในการเข้าใช้ห้องสมุด	5 คน
9. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์เพื่อบอกวิธีการค้นหาหนังสือหน้าตู้	5 คน
10. ขยายระยะเวลาในการให้ยืมทรัพยากร	3 คน
11. ประชาสัมพันธ์กิจกรรม	2 คน
12. ติดตั้งกระดานไวท์บอร์ดสำหรับเรียนรู้ในห้องค้นคว้า	1 คน
13. ควรมีโปรแกรมแสดงสถานะห้องค้นคว้าที่สามารถใช้งานได้และใช้งานอยู่	1 คน