



## สรุปผลการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการห้องสมุด ครั้งที่ 2

โดย

นางสาวบงกชกร แซ่เซ่ง

งานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

# มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด

### ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2559 (ตั้งแต่ 1 เมษายน 2559 – 30 มิถุนายน 2559) แบบสอบถามจำนวน 300 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังตารางที่ 1

##### ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ	300	100
ชาย	61	20.30
หญิง	239	79.70
อายุ	300	100
น้อยกว่า 20 ปี	82	27.30
20-30 ปี	173	57.70
มากกว่า 30 ปี	45	15.00
ระดับการศึกษา	300	100
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	1.70
ปริญญาตรี	263	87.70
สูงกว่าปริญญาตรี	32	10.70
ผู้รับบริการ	300	100
อาจารย์/เจ้าหน้าที่ มรย.	85	28.30
นักศึกษา	209	69.70
บุคคลภายนอก	6	2.00
คณะ/สำนัก/สถาบัน/หน่วยงาน	300	100
คณะครุศาสตร์	28	9.33
คณะวิทยาการจัดการ	28	9.33

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	144	48.00
คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร	34	11.34
สำนัก/สถาบัน	57	19.00
อื่นๆ (ไปรตระบุ)	9	3.00

จากตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน พบว่า ผู้ประเมินเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.70 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.30 ส่วนใหญ่อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.70 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.70 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 69.70 และส่วนใหญ่เป็นคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 48.00 ของทั้งหมด

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด ทั้ง 7 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการบริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม ดังตาราง 2 ถึง 9

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องสมุด โดยภาพรวม

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	4.77	0.30	95.40	มากที่สุด	4
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.24	93.00	มากที่สุด	5
3	ด้านการบริการ	4.78	0.25	95.60	มากที่สุด	3
4	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.16	97.80	มากที่สุด	2
5	ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.16	91.20	มากที่สุด	7
6	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.61	0.36	92.20	มากที่สุด	6
7	ด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม	4.97	0.15	99.40	มากที่สุด	1
	<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.12</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องสมุด โดยภาพรวม **คิดเป็นร้อยละ 95.00** ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.40 และมีความพึงพอใจด้านด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ในช่วงต้นปีที่ผ่านมา ทางศูนย์บรรณสารสนเทศได้มีการปรับเปลี่ยน/ปรับปรุงพื้นที่ห้องสมุดให้มีการใช้พื้นที่อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยการเพิ่มจำนวนห้องค้นคว้า เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และปรับปรุงเคาน์เตอร์บริการใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น ถือเป็นสิ่งดีและได้รับผลตอบรับจากผู้ใช้บริการดี มาก แต่ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญและยังไม่ได้รับการปรับปรุง เช่น ห้องน้ำบริเวณชั้น 1 และประตูสแกนบัตรทางเข้าห้องสมุด ศูนย์บรรณสารสนเทศควรให้ความสำคัญในจุดนี้และแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน โดยการซ่อมแซมห้องน้ำบริเวณชั้น 1 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และซ่อมแซมประตูสแกนบัตรทางเข้าห้องสมุด เพื่อให้นักศึกษาสามารถสแกนบัตรเข้าห้องสมุด ลดปัญหาการไม่พบบัตรของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ก็จะสามารถเก็บข้อมูลสถิติการเข้าใช้ห้องสมุดได้ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ หากปัญหาเหล่านี้ได้รับการแก้ไขจะทำให้การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการปรับปรุงภูมิทัศน์และเพิ่มบรรยากาศให้น่ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด</b>						
1	ปริมาณของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และอื่นๆสำหรับประกอบการเรียนการสอน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด	1
2	คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศสำหรับประกอบการเรียนการสอน	4.74	0.45	94.80	มากที่สุด	2
	<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.30</b>	<b>95.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยภาพรวม **คิดเป็นร้อยละ 95.40** พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านปริมาณของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่ออื่นๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 และมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศสำหรับประกอบการเรียนการสอนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ทางศูนย์บรรณสารสนเทศได้มีการจัดหาทรัพยากร

ใหม่ๆเข้ามาในห้องสมุดมากมาย และได้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้เสนอรายชื่อหนังสือที่ต้องการ เพื่อทางห้องสมุดจะได้จัดหาหนังสือเหล่านั้นมาบริการภายในห้องสมุด แต่หนังสือบางรายการถูกตัดออกไป อาจจะเนื่องด้วยงบประมาณในการจัดซื้อที่มีอยู่จำกัดหรือด้วยสาเหตุใดๆก็ตาม ทำให้ผู้ใช้บริการมองว่าการเสนอรายชื่อหนังสือสูญเปล่า อยากให้ทางศูนย์บรรณสารสนเทศคำนึงถึงความเหมาะสมและความต้องการของผู้ใช้บริการจริงๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงจุด เช่น การเสนอรายชื่อหนังสือนวนิยาย แต่กลับไม่มีการจัดซื้อ ซึ่งทางห้องสมุดมีนวนิยาย/เรื่องสั้นจำนวนน้อยมาก และที่มีอยู่ก็เก่ามากแล้ว นอกจากการศึกษาแล้วชีวิตคนเราก็ต้องมีเรื่องที่ผ่อนคลายบ้าง การอ่านนวนิยายก็เป็นการผ่อนคลายได้อีกวิธีหนึ่ง และเป็นที่ยินยอมของนักศึกษาหรือผู้ใช้บริการทั่วไป หากเรามีนงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือที่จำกัด อาจจะใช้วิธีการโหวตความต้องการหนังสือจากที่ผู้ใช้บริการทุกคนเสนอมา แล้วเฉลี่ยซื้อตามประเภทของหนังสือ เป็นวิธีการกระจายประเภทหนังสือภายในห้องสมุดให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลายและครอบคลุม อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ ส่งเสริมการอ่าน และเพิ่มการยืมหนังสือมากขึ้นอีกด้วย

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1	ผู้ใช้บริการได้รับการตรงตามความต้องการ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด	2
2	ผู้ใช้บริการได้รับการที่มีประโยชน์ คุ่มค่า คุ่มทุน	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด	1
3	การติดตามทวงถามทรัพยากร	4.77	0.41	95.40	มากที่สุด	3
4	ค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนดวันละ ๕ บาท/รายการ/เล่ม	4.47	0.50	89.40	มาก	4
5	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	4.40	0.49	88.00	มาก	5

	โดยภาพรวม	4.65	0.24	93.00	มากที่สุด	
--	-----------	------	------	-------	-----------	--

จากตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการได้รับบริการที่มีประโยชน์ คุ่มค่า คุ่มทุนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีความพึงพอใจด้านการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.00 จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว อาจเกิดจากจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดเรียงหนังสือไม่ตรงตามหมวดหมู่ ไม่ตรงตามเลขเรียกหนังสือ ทำให้ผู้ใช้บริการค้นหาหนังสือได้ยาก ผู้รับผิดชอบควรจะมีการจัดการอบรมหรือถ่ายทอดวิธีการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้องให้แก่นักศึกษาช่วยจัดชั้นให้มีความรู้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และควรหมั่นตรวจสอบความถูกต้องในการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ตรวจสอบความชัดเจนของป้ายเลขเรียกหนังสือ หากพบปัญหาใดๆก็ควรแจ้งให้นักศึกษาช่วยจัดชั้นแก้ไขโดยด่วน เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาหนังสือแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านการบริการ						
1	บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.55	0.49	91.00	มากที่สุด	8
2	บริการยืมหนังสือต่อทางอินเทอร์เน็ต	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด	5
3	บริการรับคืนหนังสือนอกเวลา	4.70	0.45	94.00	มากที่สุด	4
4	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด	11

5	บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	4.48	0.50	89.60	มาก	12
6	บริการสื่อการศึกษา เช่น CD/DVD/VIDEO เป็นต้น	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด	3
7	บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ได้แก่ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด	6
8	บริการสืบค้นข้อมูลจาก Web OPAC	4.41	0.49	88.20	มาก	14
9	บริการ E-Book และ E-Journal	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด	9
10	บริการความรู้ผ่านนิทรรศการ และการเผยแพร่นิทรรศการออนไลน์	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด	2
11	บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด	9
12	บริการห้องค้นคว้าด้วยตัวเอง	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด	10
13	บริการห้องประชุม	4.43	0.50	88.60	มาก	13
14	บริการห้องราชภัฏ และห้องมัลติมีเดีย	4.40	0.51	88.00	มาก	15
15	บริการห้องค้นคว้าวิทยานิพนธ์ งานวิจัย	4.39	0.50	87.80	มาก	16
16	บริการห้องศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner)	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด	1
17	บริการเสนอรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ผ่าน Web OPAC	4.65	0.53	93.00	มากที่สุด	7
18	บริการรับ - ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายใน มรย. (Delivery Return Service)	4.39	0.49	87.80	มาก	16
	<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.16</b>	<b>91.20</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการห้องศูนย์ข้อมูล และวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 และมีความพึงพอใจด้านบริการห้องค้นคว้าวิทยานิพนธ์ งานวิจัย และบริการรับ - ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายใน มรย. (Delivery Return Service) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว เนื่องจากห้องค้นคว้าวิทยานิพนธ์ งานวิจัยของศูนย์บรรณสารสนเทศมีสภาพเก่า ชั้นวางหนังสือมีสภาพเก่า หนังสือวางแน่นเกินไป ทำให้ผู้เข้าใช้บริการค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ยาก ทางศูนย์บรรณสารสนเทศควรขยายพื้นที่ห้อง

ค้นคว้าวิทยานิพนธ์ งานวิจัย และควรปรับปรุง/ตกแต่งห้องให้ดูสะอาดตา เปลี่ยนชั้นวางหนังสือใหม่ เพื่อความสะดวกต่อการค้นหาหนังสือ และกระตุ้นให้มีผู้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ส่วนบริการรับ - ส่ง ทรัพยากรสารสนเทศภายใน มรย. (Delivery Return Service) ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรทราบถึงรายละเอียดเชิงโครงการและสนใจที่จะใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1	ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ	4.71	0.45	94.20	มากที่สุด	2
2	บุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ	4.93	0.24	98.60	มากที่สุด	1
3	ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆของห้องสมุด	4.71	0.49	94.20	มากที่สุด	2
	<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.25</b>	<b>95.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.60 และมีความพึงพอใจด้านจำนวนบุคลากรที่ให้บริการและความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆของห้องสมุดน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว เนื่องจากจำนวนบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศอาจไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ และด้วยภาระงานที่รับผิดชอบหลายด้าน จึงทำให้การบริการอาจจะยังไม่ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร ทางศูนย์บรรณสารสนเทศควรเพิ่มบุคลากร และมีการมอบหมายหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ชัดเจนและเหมาะสมกับความสามารถของบุคคล เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น



ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก						
1	จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือเหมาะสม	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด	3
2	จำนวนของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด	2
3	แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด	1
4	ความสะอาดของห้องน้ำ	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด	3
5	ความชัดเจนของสถานที่และป้ายชื่อ	4.73	0.48	94.60	มากที่สุด	5
	โดยภาพรวม	4.89	0.16	97.80	มากที่สุด	

จากตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.80 โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านแสงสว่างภายในห้องสมุดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 และมีความพึงพอใจด้านความชัดเจนของสถานที่และป้ายชื่อน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ทางศูนย์บรรณสารสนเทศควรจัดทำป้ายระบุโซนประเภทหนังสือ ป้ายบอกทาง ป้ายลิฟท์การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศให้ชัดเจน สะดุดตา เช่น ป้ายบอกทางอาจจะทำในรูปแบบแผนที่ลายการ์ตูนน่ารักๆ ดูแล้วเข้าใจง่าย เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ ชั้นวางหนังสือควรมีป้ายเลขเรียกหนังสือระบุให้ชัดเจน และมีความคงทน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการ ลดปัญหาการค้นหาหนังสือไม่เจอ รวมไปถึงควรจัดทำป้ายเตือนต่างๆให้ชัดเจน เช่น ป้ายงดนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานภายในห้องสมุด ป้ายเตือนการใช้เสียงรบกวนผู้อื่น เป็นต้น

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านการประชาสัมพันธ์						

1	ความทันสมัยของข้อมูล การเปิดโอกาสให้ได้สอบถาม/แสดงความคิดเห็น	4.48	0.50	89.60	มาก	2
2	ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ๆ/เฟซบุ๊ก/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ/SMS เป็นต้น	4.74	0.48	94.80	มากที่สุด	1
	<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.36</b>	<b>92.20</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ๆ/เฟซบุ๊ก/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ/SMS เป็นต้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีความพึงพอใจด้านความทันสมัยของข้อมูล การเปิดโอกาสให้ได้สอบถาม/แสดงความคิดเห็นน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว หากมีกิจกรรมใดๆที่จะเกิดขึ้นภายในห้องสมุด หรือการแจ้งเตือนเรื่องต่างๆ ทางศูนย์บรรณสารสนเทศควรมีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทางและอัปเดตข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบความเคลื่อนไหวของห้องสมุดโดยทั่วกัน และควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้เข้ามาแสดงความคิดเห็น/เสนอแนะในด้านต่างๆภายในห้องสมุดด้วย เช่น การจัดทำตู้หรือบอร์ดแสดงความคิดเห็นที่ชัดเจนจัดไว้มุมใดมุมหนึ่งของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ามาเขียนแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
<b>ด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม</b>						
1	มีความพึงพอใจการให้บริการของห้องสมุด (ภาพรวม)	4.97	0.15	99.40	มากที่สุด	1
	<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.97</b>	<b>0.15</b>	<b>99.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุด (ภาพรวม) คิดเป็นร้อยละ

99.40 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ความสำเร็จในครั้งนี้ไม่ได้เกิดจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด แต่เกิดจากความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่ร่วมแรงร่วมใจกันพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จ จนเกิดผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ ทั้งนี้บุคลากรทุกคนควรช่วยกันรักษาระดับการปฏิบัติงานที่ดีนี้ไว้ โดยการรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองและควรพัฒนาในด้านต่างๆที่เป็นจุดบกพร่องเล็กน้อยๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพและยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

1. การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว และครบวงจร
2. พนักงานมีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ในการบริการ
3. ร้านค้าภายในห้องสมุด
4. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมทั่วถึง

#### 3.2 จุดที่ควรปรับปรุง

1. หนังสือมีจำนวนน้อยและไม่หลากหลาย
2. อยากให้มีม่านปิดที่กระจกภายในห้องค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อป้องกันแสงแดดส่องและเพื่อความเป็นส่วนตัว
3. ควรมีจอแสดงสถานะห้องค้นคว้าด้วยตนเอง และสามารถตรวจสอบสถานะในระบบออนไลน์ได้
4. ควรจัดหาโต๊ะ-เก้าอี้ที่นั่งแล้วรู้สึกสบาย
5. ควรมีการแสดงป้ายเตือนที่ชัดเจน เช่น ป้ายเตือนการใช้เสียงดังรบกวนผู้อื่น
6. การค้นหาหนังสือใน web OPAC แสดงสถานะอยู่บนชั้นแต่เมื่อไปค้นหากลับไม่เจอ
7. ลิฟต์เสียบ่อยมาก
8. ควรปรับปรุงจำนวนและความสะอาดของห้องน้ำ
9. ป้ายเลขเรียกหนังสือและหมวดหมู่หนังสือไม่ชัดเจน บางส่วนชำรุด
10. หนังสือต่างประเทศและหนังสือวรรณกรรมที่ได้รับรางวัลต่างๆมีจำนวนน้อยมาก และสภาพเก่ามากแล้ว
11. สีโต๊ะอ่านหนังสือชั้น 3 แสบตามาก

## 12. น้ำดื่มในตู้เหล็กมีกลิ่นสนิม

### 3.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรขยายเวลาการให้บริการของห้องสมุด
2. หากมีการแทงจำหน่ายหนังสือเก่า ควรมีการสแกนหรือจัดทำเป็น E-book ก่อน เพราะเสียดายคุณค่าของหนังสือ
3. อยากให้มีบริการเครื่องชั่งน้ำหนัก
4. อยากให้มีห้องละหมาดภายในห้องสมุด
5. ควรมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆที่หลากหลายตรงกับความต้องการ