



สรุปผลการสำรวจ

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

จากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีการศึกษา 2562 (ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2561 – 30 มิถุนายน 2562) โดยเก็บแบบสอบถามได้ทั้งสิ้นจำนวน 483 ชุด แบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ	483	100
หญิง	375	77.64
ชาย	108	22.36
อายุ	483	100
น้อยกว่า 20 ปี	124	25.67
20-30ปี	302	62.53
มากกว่า 30 ปี	57	11.80
ระดับการศึกษา	483	100
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	4.76
ปริญญาตรี	425	87.99
สูงกว่าปริญญาตรี	35	7.25
ผู้รับบริการ	483	100
บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา		
สายวิชาการ	34	7.04
สายสนับสนุน	34	7.04
นักศึกษา	411	85.09
บุคคลภายนอก		
ครู/อาจารย์	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.41
อื่นๆ (โปรดระบุ)	2	0.41

คณะ/สำนัก	479	100
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	131	27.35
ครุศาสตร์	73	15.24
วิทยาการจัดการ	148	30.90
วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร	103	21.50
สำนักอธิการบดี	8	1.67
สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนใต้	2	0.42
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	14	2.92

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 483 คน แบ่งออกเป็น เพศหญิง จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 77.64 เพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 22.36 อายุผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 62.53 ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 425 คน คิดเป็นร้อยละ 87.99 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 411 คน คิดเป็นร้อยละ 85.09 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ, ด้านการบริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ดังตาราง 2 ถึง 8

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องสมุด โดยภาพรวม

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.55	0.74	88.73	มากที่สุด	3
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.55	0.61	88.58	มากที่สุด	5
3	ด้านการบริการ	3.57	0.71	89.09	มากที่สุด	1
4	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.55	0.74	88.66	มากที่สุด	4
5	ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.54	0.86	88.76	มากที่สุด	2
6	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.53	0.61	88.15	มากที่สุด	6
	โดยภาพรวม	3.55	0.71	88.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในห้องสมุดโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.66

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57$) คิดเป็นร้อยละ 89.09 รองลงมาด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54$) คิดเป็นร้อยละ 88.76 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.73 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.66 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.58 และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$) คิดเป็นร้อยละ 88.15 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการบริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางศูนย์บรรณสารสนเทศได้มีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และนำมาปรับปรุงการบริการให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บริการมากที่สุด ในส่วนของด้านการประชาสัมพันธ์ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด อาจมีสาเหตุมาจากนักศึกษาบางคนไม่ได้เข้าร่วมกลุ่มไลน์ห้องสมุด ไม่ได้ติดตามเฟสบุ๊กสำนักวิทยบริการฯ และไม่ได้ใช้อีเมลล์ของทางมหาวิทยาลัย จึงทำให้มีช่องทางในการรับข่าวสารน้อยลง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่ออื่น ๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอนมีปริมาณเพียงพอ	3.56	0.54	89.09	มากที่สุด	1
2	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความหลากหลาย	3.54	0.54	88.36	มากที่สุด	3
3	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.55	0.56	88.77	มากที่สุด	2

4	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความครอบคลุมเนื้อหาสาระในสาขาวิชาต่าง ๆ หรือเรื่องราวที่น่าสนใจอย่างกว้างขวาง	3.56	1.47	89.09	มากที่สุด	1
5	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการ	3.53	0.57	88.36	มากที่สุด	3
โดยภาพรวม		3.55	0.74	88.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.73

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่ออื่น ๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอนมีปริมาณเพียงพอและทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความครอบคลุมเนื้อหาสาระในสาขาวิชาต่าง ๆ หรือเรื่องราวที่น่าสนใจอย่างกว้างขวาง อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.09 รองลงมาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.77 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความหลากหลายและทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.54$) คิดเป็นร้อยละ 88.36 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ทางทางศูนย์บรรณสารสนเทศได้มีการดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเน้นให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีเนื้อหาตรงกับหลักสูตรที่เปิดการสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอชื่อรายการหนังสือที่ต้องการและทำการจัดหามาไว้บริการเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	3.57	0.54	89.24	มากที่สุด	2
2	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.52	0.55	87.89	มากที่สุด	4

3	การจัดเรียงทรัพยากร สารสนเทศบนชั้นเป็นไป ตามระบบ	3.57	0.58	89.29	มากที่สุด	1
4	ช่วงเวลาในการให้บริการ เหมาะสม (08.00 – 17.00 น.)	3.51	0.72	87.58	มากที่สุด	5
5	ระยะเวลาให้ยืม คีน หรือ ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ ให้บริการมีความเหมาะสม	3.56	0.67	88.88	มากที่สุด	3
โดยภาพรวม		3.55	0.61	88.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้าน
กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.58

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น
เป็นไปตามระบบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57$) คิดเป็นร้อยละ 89.29 รองลงมาด้านมีขั้นตอนการให้บริการ
ที่เป็นระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57$) คิดเป็นร้อยละ 89.24 ด้านระยะเวลาให้ยืม คีน หรือใช้
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.56$) คิดเป็นร้อยละ 88.88
ด้านการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) คิดเป็นร้อยละ 87.89 และด้านความพึง
พอใจช่วงเวลาในการให้บริการเหมาะสม (08.00 – 17.00 น.) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 43.51$) คิดเป็นร้อยละ
87.58ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจการจัดเรียงทรัพยากร
สารสนเทศบนชั้นเป็นไปตามระบบมากที่สุด อาจมีสาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่มีการจัดระบบการจัดชั้นใหม่ และ
หมั่นคอยตรวจดูทรัพยากรสารสนเทศที่วางไม่ตรงชั้นบ่อยขึ้น ทำให้ผู้ใช้มีความสะดวก และรวดเร็วต่อการ
ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ในส่วนของช่วงเวลาในการให้บริการเหมาะสม (08.00 - 17.00 น.) ได้รับความพึง
พอใจน้อยที่สุด อาจมาจากการที่นักศึกษาต้องการที่จะให้ขยายเวลาการเปิดบริการมากขึ้น เนื่องจากนักศึกษาต้อง
ทำงานเป็นกลุ่ม ต้องปรึกษาหารือกัน และส่วนใหญ่มีเวลาว่างพร้อมกันในช่วงกลางคืน หลังจากหมดคาบเรียน
เท่านั้น

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	3.58	0.53	89.50	มากที่สุด	4
2	บริการรับคืนหนังสือนอกเวลา	3.59	1.45	89.81	มากที่สุด	1
3	บริการตอบคำถามและช่วยสืบค้น	3.58	0.56	89.35	มากที่สุด	6
4	บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.58	0.56	89.55	มากที่สุด	3
5	บริการสื่อการศึกษา เช่น CD /DVD/VIDEO เป็นต้น	3.53	0.60	88.31	มากที่สุด	11
6	บริการสืบค้นข้อมูลจาก Web Opac	3.58	0.55	89.40	มากที่สุด	5
7	บริการห้องค้นคว้าด้วยตนเอง	3.57	0.56	89.14	มากที่สุด	7
8	บริการE-Book และE-Journal	3.56	0.56	88.93	มากที่สุด	8
9	บริการความรู้ผ่านการจัดนิทรรศการ และการเผยแพร่นิทรรศการออนไลน์	3.53	0.57	88.15	มากที่สุด	12
10	บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	3.59	0.57	89.60	มากที่สุด	2
11	บริการห้องประชุม/ห้องราชภัฏ	3.55	0.57	88.88	มากที่สุด	9
12	บริการห้องศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน(American Corner)	3.54	1.45	88.41	มากที่สุด	10
โดยภาพรวม		3.57	0.71	89.09	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57$) คิดเป็นร้อยละ 89.09

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการรับคืนหนังสือนอกเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.81 รองลงมาบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 ด้านบริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58$)

คิดเป็นร้อยละ 89.55บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.50 บริการสืบค้นข้อมูลจาก Web Opac อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.40 บริการตอบคำถามและช่วยสืบค้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.35 บริการห้องค้นคว้าด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57$) คิดเป็นร้อยละ 89.14 บริการE-Book และE-Journal อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.56$) คิดเป็นร้อยละ 88.93บริการห้องประชุม/ห้องราชภัฏ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.88 บริการห้องศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน(American Corner) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54$) คิดเป็นร้อยละ 88.41 บริการสื่อการศึกษา เช่น CD /DVD/VIDEO เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$) คิดเป็นร้อยละ 88.31 และความพึงพอใจบริการความรู้ผ่านการจัดนิทรรศการ และการเผยแพร่ นิทรรศการออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$) คิดเป็นร้อยละ 88.15 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการรับคืนหนังสือนอกเวลา มากที่สุด อาจเพราะศูนย์บรรณสารสนเทศได้มีการจัดทำตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา รวมทั้งเจ้าหน้าที่บริการมีการแจ้งให้นักศึกษาทราบถึงบริการนี้อยู่สม่ำเสมอ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้านนี้มาก ในส่วนของบริการความรู้ผ่านการจัดนิทรรศการ และการเผยแพร่ นิทรรศการออนไลน์ได้รับความพึงพอใจน้อยสุด อาจมีสาเหตุมาจากการประชาสัมพันธ์น้อย และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการให้บริการประเภทนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	บุคลากรให้บริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	3.56	0.54	89.03	มากที่สุด	2
2	บุคลากรให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.52	0.59	87.89	มากที่สุด	5
3	บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.59	1.46	89.60	มากที่สุด	1
4	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	3.55	0.56	88.77	มากที่สุด	3
5	บุคลากรให้บริการมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	3.56	0.56	87.99	มากที่สุด	4
โดยภาพรวม		3.55	0.74	88.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.66

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมาบุคลากรให้บริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.03 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.77 บุคลากรให้บริการมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.56$) คิดเป็นร้อยละ 87.99 และความพึงพอใจ บุคลากรให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.52$) คิดเป็นร้อยละ 87.89 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีมากที่สุด เพราะบุคลากรผู้ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยใจ ในส่วนของบุคลากรให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด อาจมาจากในบางช่วงเวลาที่ทำให้บริการมีผู้มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก การให้บริการแต่ละคนอาจใช้เวลาไม่เท่ากัน ซึ่งบางคนอาจต้องใช้เวลามากกว่าปกติ ทำให้ผู้ใช้บริการคนอื่นต้องรอนาน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	จำนวนโต๊ะ+เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ	3.54	0.54	88.46	มากที่สุด	7
2	รูปแบบโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ	3.58	1.45	89.40	มากที่สุด	1
3	การจัดวางโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ	3.56	0.54	88.93	มากที่สุด	3
4	จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	3.54	0.57	88.57	มากที่สุด	5
5	ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น	3.56	0.53	88.98	มากที่สุด	2

6	ความมีประสิทธิภาพและ เพียงพอของจุดบริการ อินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.56	0.55	88.88	มากที่สุด	4
7	สภาพแวดล้อมภายในมี บรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้า การจัดบรรยากาศภายใน ห้องสมุด	3.48	0.58	86.95	มากที่สุด	8
8	ความชัดเจนของสถานที่และป้าย ชื่อ	3.58	1.45	89.40	มากที่สุด	1
9	จุดบริการน้ำดื่ม	3.46	0.59	86.54	มากที่สุด	9
10	ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	3.54	1.47	88.51	มากที่สุด	6
โดยภาพรวม		3.54	0.83	88.76	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่/
สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54$) คิดเป็นร้อยละ 88.76

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจรูปแบบโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ
และความชัดเจนของสถานที่และป้ายชื่อ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมา
ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.56$) คิดเป็นร้อยละ 88.98 การจัดวาง
โต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.56$) คิดเป็นร้อยละ 88.93ความมีประสิทธิภาพ
และเพียงพอของจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.56$) คิดเป็นร้อยละ 88.88 จำนวน
ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54$) คิดเป็นร้อยละ 88.57 ความสะอาดของ
สถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54$) คิดเป็นร้อยละ 88.51 จำนวนโต๊ะ+เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่าน
หนังสือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54$) คิดเป็นร้อยละ 88.46 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ
การศึกษาค้นคว้า การจัดบรรยากาศภายในห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) คิดเป็นร้อยละ 86.95
ส่วนความพึงพอใจจุดบริการน้ำดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.46$) คิดเป็นร้อยละ 86.54 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจรูปแบบโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน
หนังสือ และความชัดเจนของสถานที่และป้ายชื่อมากที่สุด อาจมีสาเหตุมาจากการที่ศูนย์บรรณสารได้
ปรับเปลี่ยนรูปแบบของโต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการให้มีรูปแบบที่ทันสมัยและสีทันสมัยน่าดึงดูดใจนักศึกษา แต่

ในส่วนจุดบริการน้ำดื่มได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด อาจเพราะจำนวนของจุดบริการน้ำดื่มที่ให้บริการมีน้อย เพราะมีแค่ชั้นละ 1 จุด และแก้วกระดาษสำหรับดื่มน้ำมีจำนวนไม่พอเพียงพอต่อนักศึกษา

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสอบถาม/แสดงความคิดเห็น	3.52	0.61	87.94	มากที่สุด	3
2	การประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ได้แก่ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์	3.52	0.61	87.89	มากที่สุด	4
3	การแจ้งข้อมูลข่าวสารในการบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของทางห้องสมุด	3.54	0.59	88.41	มากที่สุด	1
4	ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ ๆ/ เฟสบุ๊ก/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ/E-Mail	3.54	0.62	88.36	มากที่สุด	2
โดยภาพรวม		3.53	0.61	88.15	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$) คิดเป็นร้อยละ 88.15

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการแจ้งข้อมูลข่าวสารในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54$) คิดเป็นร้อยละ 88.41 รองลงมา ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ ๆ/เฟสบุ๊ก/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ/E-Mail อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54$) คิดเป็นร้อยละ 88.36 การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสอบถาม/แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.52$) คิดเป็นร้อยละ 87.94 ส่วนความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ได้แก่ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.52$) คิดเป็นร้อยละ 87.89 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการมีความพอใจการแจ้งข้อมูลข่าวสารในการบริการมากที่สุดอาจเพราะปัจจุบันผู้ใช้บริการใช้บริการรับข่าวสารผ่านทางออนไลน์มากขึ้น และกิจกรรมที่ศูนย์บรรณ

สารจัดขึ้นมีความน่าสนใจ แต่ในส่วนของการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ได้แก่ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจน้อยที่สุด อาจเพราะขั้นตอนการจัดหา การนำหนังสือลงระบบต้องใช้เวลาาน การประชาสัมพันธ์จึงมีความล่าช้าไปด้วย อาจทำให้ทรัพยากรสารสนเทศนั้นไม่ทันบริการตรงกับช่วงเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จุดเด่นของการบริการ	จำนวน
เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและให้บริการดี	21 คน
ผู้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส	12 คน
บริการดี สะดวก รวดเร็ว	10 คน
สถานที่มีความสะอาดสบาย สะอาด	6 คน
มีหนังสือพร้อม ตรงกับความต้องการ	6 คน
เจ้าหน้าที่สุภาพ ใจดี เป็นกันเอง	7 คน
บรรยากาศดีสวยงาม	2 คน
ระบบ OPAC	1 คน
บริการสืบค้นด้วยตนเอง	1 คน
มีข้อมูล ข่าวสารใหม่ๆอยู่เสมอ	1 คน
การยืม-คืนหนังสือ	1 คน
ห้องอเมริกัน	1 คน
การจองห้อง	1 คน
การใช้บริการคอมพิวเตอร์	1 คน
มีห้องที่เป็นส่วนตัวในการทำงาน	1 คน
บริการตรงต่อความต้องการ	1 คน
มีห้องที่หลากหลาย	1 คน
มีสื่อที่ทันสมัยและน่าค้นคว้า	1 คน
บริการไปมาไปมา	1 คน
ห้องวารสารเจียบตีค๊ะ	1 คน

จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ	จำนวน
การพูดจาของเจ้าหน้าที่	8 คน
หนังสือมีจำนวนน้อย ไม่หลากหลาย ไม่ทันสมัย และไม่ครอบคลุมเนื้อหาสาขาวิชา	7 คน
อยากมีมุมกินขนม	4 คน
เพิ่มหนังสือ	3 คน
ห้องละหมาด	3 คน
คอมพิวเตอร์น้อยเกินไป	3 คน
อยากให้เพิ่มระยะเวลายืมหนังสือ	3 คน
คอมพิวเตอร์เสียใช้งานไม่ได้หลายเครื่อง	2 คน
จุดบริการน้ำ	2 คน
ห้องดูหนัง คนเฝ้าไม่อยู่ตลอด จะดูก็ยาก ปัญหาจริง ๆ เรื่องนี้ ไปทุกที่จะต้องคิดก่อนว่า อยู่หรือไม่อยู่ ซื่อยังไม่ถึงเที่ยง ถ้าเที่ยงก็เข้าใจและที่ไม่อยู่ แต่ถ้าเวลาปกติไม่อยู่แล้ว ตั้งแต่ไปมา ต้องรอออขึ้นมาตลอดขึ้นแปดเดียว ก็ลงคนอื่นมาจะเข้าดูต้องรออีกแล้วครับ แก้ไขด้วย #ขอบคุณครับ	1 คน
อยากให้มี Netflix เพราะห้องดูหนังปิดบ่อย	1 คน
เรื่องอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ช้าและบางเครื่องฟังไม่สามารถใช้งานได้อยากให้แก้ไขเรื่องนี้ และควรมีหนังสือที่อัปเดตใหม่ตลอด	2 คน
ห้องศึกษาค้นคว้าควรอำนวยความสะดวกให้เท่า ๆ กันทุกห้อง	1 คน
การเรียงหนังสือ	1 คน
ห้องน้ำ	1 คน
ปลั๊กบางส่วนชำรุด อยากให้แก้ไขโดยด่วน	1 คน
อยากให้มีคู่มือการเปิดใช้งาน TV	1 คน
ควรเปิดห้องค้นคว้าให้มากกว่านี้ค่ะ	1 คน
เพิ่มหนังสือวรรณกรรมให้เยอะกว่านี้	1 คน
เครื่องอ่าน QR CODE บางครั้ง สแกนไม่ได้	1 คน
การใช้เสียงของผู้ใช้บริการที่รบกวนผู้อื่น	2 คน
เพิ่มเวลาการให้บริการ	3 คน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
อยากให้มีห้องละหมาด	11 คน
อยากให้มีห้องละหมาดและมีมุมสำหรับรับประทานอาหารว่างเหมือน Tk Park	7 คน
อยากให้ขยายเวลาเปิดให้มากกว่าเดิมค่ะ	6 คน
อยากให้เจ้าหน้าที่มีมารยาทในการบริการ	2 คน
การบริการในช่วงกลางคืนหากมีอาจจะดีมากสำหรับคนที่เข้าใช้บริการอ่านหนังสือ ห้องชมภาพยนตร์ชั้น6ไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่อยู่ช่วงไหนบ้างครับ เพราะขึ้นไปทุกครั้ง ไม่อยู่ทุกครั้ง อยากทราบเวลาให้บริการ	1 คน
อยากให้ซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เสียไป	1 คน
อยากให้มี E-Book ใหม่และสามารถโหลดเป็นไฟล์ PDF ง่ายๆ	1 คน
อยากให้ห้องสมุดมีความเงียบมากกว่านี้	1 คน
เพิ่มคนดูแล	1 คน
เพิ่มหนังสือให้เยอะจะดีมากนะ	1 คน
อยากให้จัดหนังสือตามอักษรที่กำหนดไว้ เพื่อให้ง่ายต่อการหา และอยากให้ขยายเวลาในการเปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ขอบคุณคะ	1 คน
จัดหาเฟอร์นิเจอร์ โต๊ะเก้าอี้ที่ทันสมัยกว่านี้ เพื่อเป็นจุดดึงดูดความสนใจ จัดพื้นที่ให้ทันสมัยหน่อย	1 คน
อยากให้มีหนังสือฮาร์วาร์ด	1 คน
ยืดเวลาการคืนหนังสือให้เยอะ	1 คน
เพิ่มความหลากหลายของหนังสือ	1 คน
เปิดช่วงสอบ 24 ชั่วโมง ห้องน้ำไม่สะอาด พาขนมมาได้ มีห้องละหมาด	1 คน
อยากให้นำเครื่องดื่มหรืออาหารเข้ามากินได้ แต่ต้องแบ่งโซน โดยที่มีโซนกินอาหารได้ บางที่อ่านหนังสือหรือทำงาน ตั้งแต่เช้าถึงเย็น แต่ต้องออกไปกินข้างนอก มันเสียเวลา เลยอยากให้ปรับปรุงในจุดนี้ ขอบคุณคะ	1 คน
ช่วงสอบเปิด24ชม. ช่วงปกติเปิดถึง2ทุ่ม มีห้องละหมาด เพิ่มหนังสือหมวดเรื่องสั้นสามารถนำขนมมารับประทานได้แต่ต้องเป็นขนมที่แห้ง มีร้านกาแฟในห้องสมุด	1 คน
1.อยากให้มีสถานที่ละหมาดไม่ต้องใหญ่มาก ควรมีเพราะมหาลัยมีนักศึกษาอิสลามเยอะพอสมควรที่จะทำ 2.ควรเปิดบริการ24ชั่วโมง ในช่วงสอบก่อนล่วงหน้า 3เดือนเด็ก ๆ จะได้เต็มที่และสามารถ ใช้สถานที่ในการติว อ่านหนังสือ 3.ควรดูแลบัตรใน	1 คน

การจองห้อง เพราะมีการหยิบผิดบ้าง หายบ้าง ควรดูแลให้เป็นระบบและมีมาตรฐานกว่านี้ 4.อยากให้พิจารณาข้อที่กล่าวข้างต้น ขอบคุณที่อ่านคะ	
อยากให้หนังสือศาสนาอิสลามให้มากกว่านี้และเพิ่มระยะเวลาการใช้บริการในห้องสมุด	1 คน
ควรเปิดให้ถึง3ทุ่ม	2 คน
ควรดำเนินการซ่อมคอมพิวเตอร์ให้รวดเร็วขึ้น	1 คน
หนังสือเยอะมากแต่ไม่มีปรับปรุง มีแต่รุ่นเก่าๆ	1 คน
เพิ่มหนังสือภาษาอังกฤษฝึกอ่านเขียนให้มากยิ่งขึ้น เพิ่มหนังสือให้แรงบันดาลใจจาก ผู้ประสบความสำเร็จทั้งในและนอกประเทศ อยากให้เพิ่มการเปิดบริการของห้องสมุดถึงเที่ยงคืน เพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือจาก 1อาทิตย์ เป็น 1 เดือนด้วย จะดีมากเลยนะคะ ขอบคุณคะ	1 คน
อยากให้มีกลิ่นห้องหอม	1 คน
เปิดถึง 00:00	1 คน
ซ่อมแอร์ใหม่คะ	1 คน
อยากให้เพิ่มหนังสือใหม่ๆมากกว่านี้	3 คน
ควรฝึกอบรมนิสิตเจ้าหน้าที่ผู้หัดงานนะคะ เพราะเวลาไปถามข้อมูลอะไรหรือขอยืมห้อง เจ้าหน้าที่หัดงานนี้ก็จะตอบแบบส่งๆ และบางครั้งก็พูดแทงใจดำอย่างเช่น น้องไม่เคยมาใช้ห้องสมุดหรือคะถึงไม่รู้ว่าจะต้องหาหนังสือยังไง ขอความกรุณาอย่างยิ่งคะ เพราะโดนมาหลายครั้งแล้วและก็โดนกับเจ้าหน้าที่คนเดิมด้วยคะ ขอบคุณคะ	1 คน
ขอไวไฟที่เร็วที่สามารถค้นคว้าข้อมูลได้เร็ว	1 คน
อยากให้เพิ่มหนังสือประเภทนวนิยายให้มากขึ้น	1 คน