



สรุปผลการสำรวจ

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ



งานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีการศึกษา 2/2563

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา**

จากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีการศึกษา 2/2563 (ตั้งแต่ 1 เมษายน 2563 – 30 กันยายน 2563) โดยสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งเก็บแบบสอบถามได้ทั้งสิ้นจำนวน 200 ชุด แบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน สรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ	200	100
หญิง	152	76.00
ชาย	48	24.00
อายุ	200	100
น้อยกว่า 20 ปี	59	29.50
20-30ปี	92	49.00
มากกว่า 30 ปี	49	24.50
ระดับการศึกษา	200	100
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	7.50
ปริญญาตรี	148	74.00
สูงกว่าปริญญาตรี	37	18.50
ประเภทผู้รับบริการ	200	100
สายวิชาการ	27	13.50
สายสนับสนุน	17	8.50
นักศึกษา	154	77.00
บุคคลภายนอก	2	1.00
คณะ/สำนัก	200	100
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	76	38.00
ครุศาสตร์	18	9.00
วิทยาการจัดการ	60	30.00
วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร	28	14.00
สำนักอธิการบดี	8	4.00
สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนใต้	0	0.00
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	9	4.50

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน แบ่งออกเป็น เพศหญิง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 เพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

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 \bar{X}	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.38	0.62	84.35	มาก	6
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.41	0.59	85.19	มากที่สุด	3
3	ด้านการบริการ	3.41	0.58	85.18	มากที่สุด	4
4	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.41	0.59	85.14	มากที่สุด	5
5	ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.43	0.56	85.86	มากที่สุด	1
6	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.41	0.56	85.24	มากที่สุด	2
	โดยภาพรวม	3.41	0.58	85.16	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องสมุดโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.16

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 85.86 รองลงมาด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.24 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.19 ด้านการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.18 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.14 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$) คิดเป็นร้อยละ 84.35 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางศูนย์บรรณสารสนเทศได้มีการปรับปรุงด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความสะอาดน่าสนใจ ดึงดูดผู้ใช้และได้เพิ่มพื้นที่การให้บริการมากยิ่งขึ้น ในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศ

อาจมีเพียงพอแต่ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศยังไม่ทันสมัยเท่าที่ควร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยากได้ทรัพยากรที่มีความทันสมัยมากขึ้น

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่ออื่น ๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอนมีปริมาณเพียงพอ	3.40	0.59	84.88	มาก	1
2	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความหลากหลาย	3.39	0.58	84.65	มาก	2
3	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.36	0.62	83.95	มาก	5
4	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความครอบคลุมเนื้อหาสาระในสาขาวิชาต่าง ๆ หรือเรื่องราวที่น่าสนใจอย่างกว้างขวาง	3.37	0.66	84.19	มาก	3
5	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการ	3.36	0.63	84.07	มาก	4
โดยภาพรวม		3.38	0.62	84.35	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$) คิดเป็นร้อยละ 84.35

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่ออื่น ๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอนมีปริมาณเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.40$) คิดเป็นร้อยละ 84.88 รองลงมาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความหลากหลาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.39$) คิดเป็นร้อยละ 84.65 ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความครอบคลุมเนื้อหาสาระในสาขาวิชาต่าง ๆ หรือเรื่องราวที่น่าสนใจอย่างกว้างขวาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$) คิดเป็นร้อยละ 84.19 ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.36$) คิดเป็นร้อยละ 84.07 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.36$) คิดเป็นร้อยละ 83.95 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว เนื่องจากนักศึกษามีจำนวนมาก ทางศูนย์บรรณสารสนเทศได้มีการดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาให้มากที่สุด และมีเนื้อหาครอบคลุมและเกี่ยวข้องกับ การเรียนการสอนของนักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัย

ในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัยได้รับความพึงพอใจน้อย อาจมีสาเหตุมาจากการเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศยังเป็นรูปแบบเดิม ๆ อยู่ไม่ทันสมัย

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	3.40	0.58	84.88	มาก	3
2	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.43	0.61	85.70	มากที่สุด	2
3	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นเป็นไปตามระบบ	3.34	0.59	83.49	มาก	5
4	ช่วงเวลาในการให้บริการเหมาะสม (08.00 – 17.00 น.)	3.39	0.62	84.77	มาก	4
5	ระยะเวลาให้ยืม คืน หรือใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.48	0.54	87.09	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม		3.41	0.59	85.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.19

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาให้ยืม คืน หรือใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) คิดเป็นร้อยละ 87.09 รองลงมา ด้านการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 85.70 ด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.40$) คิดเป็นร้อยละ 84.88 ด้านช่วงเวลาในการให้บริการเหมาะสม (08.00 – 17.00 น.) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.39$) คิดเป็นร้อยละ 84.77 และด้านการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นเป็นไปตามระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.34$) คิดเป็นร้อยละ 83.49 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระยะเวลาให้ยืม คืน หรือใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความเหมาะสม เนื่องจากในช่วงสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 ทางห้องสมุดได้มีการเพิ่มระยะเวลาจาก 7 วัน เป็น 1 เดือน นักศึกษาจึงพอใจมากขึ้นและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการและลดขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลในกระดาษ รวมทั้งอุปกรณ์ที่นำมาใช้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้การให้บริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ส่วนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นเป็นไปตามระบบได้รับความพึง

พอใจน้อย อาจมีสาเหตุมาจากผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการดูเลขหน้าตู้ ไม่เข้าใจวิธีการค้นหาหนังสือ หรือหนังสือเล่มนั้นถูกยืมออกไป แต่ผู้ใช้บริการไม่ได้ตรวจสอบสถานะของหนังสือก่อน จึงทำให้ค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	3.41	0.51	85.23	มากที่สุด	6
2	บริการรับคืนหนังสือนอกเวลา	3.35	0.61	83.84	มาก	10
3	บริการตอบคำถามและช่วยสืบค้น	3.44	0.57	85.93	มากที่สุด	3
4	บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.40	0.55	85.12	มากที่สุด	7
5	บริการสื่อการศึกษา เช่น CD /DVD/VIDEO เป็นต้น	3.37	0.60	84.30	มาก	9
6	บริการสืบค้นข้อมูลจาก Web OPAC	3.40	0.57	85.12	มากที่สุด	7
7	บริการหึ่งค้นคว้าด้วยตนเอง	3.47	0.59	86.74	มากที่สุด	1
8	บริการE-Book (I Love Library)	3.42	0.57	85.47	มากที่สุด	5
9	บริการความรู้ผ่านการจัดนิทรรศการ และการเผยแพร่นิทรรศการออนไลน์	3.40	0.60	85.12	มากที่สุด	7
10	บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	3.34	0.61	83.60	มาก	11
11	บริการห้องประชุม/ห้องราชภัฏ	3.40	0.59	84.88	มาก	8
12	บริการห้องศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน(American Corner)	3.45	0.59	86.28	มากที่สุด	2

13	บริการระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลา	3.43	0.60	85.81	มากที่สุด	4
14	บริการแนะนำหนังสือใหม่	3.40	0.49	85.12	มากที่สุด	7
โดยภาพรวม		3.41	0.58	85.18	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.18

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการห้องค้นคว้าด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$) คิดเป็นร้อยละ 86.74 รองลงมาด้านบริการห้องศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45$) คิดเป็นร้อยละ 86.28 ด้านบริการตอบคำถามและช่วยสืบค้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44$) คิดเป็นร้อยละ 85.93 ด้านบริการระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 85.81 ด้านบริการ E-Book (I Love Library) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) คิดเป็นร้อยละ 85.47 ด้านบริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.23 ด้านบริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการสืบค้นข้อมูลจาก Web OPAC บริการความรู้ผ่านการจัดนิทรรศการ และการเผยแพร่ทรัพยากรออนไลน์ และบริการแนะนำหนังสือใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$) คิดเป็นร้อยละ 85.12 เท่ากัน ด้านบริการห้องประชุม/ห้องราชภัฏ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$) คิดเป็นร้อยละ 84.88 ด้านบริการสื่อการศึกษา เช่น CD /DVD/VIDEO เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$) คิดเป็นร้อยละ 84.30 บริการรับคืนหนังสือนอกเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35$) คิดเป็นร้อยละ 83.84 ด้านบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.34$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการห้องค้นคว้าด้วยตนเองมาก อาจเพราะศูนย์บรรณสารสนเทศได้มีการปรับปรุงห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองให้มีจำนวนและคุณภาพที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังได้เพิ่มระบบการจองห้องผ่านระบบออนไลน์ทางเว็บไซต์ <https://booking.yru.ac.th> ซึ่งสามารถจองได้สะดวกรวดเร็วขึ้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้านนี้มาก ในส่วนของบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้รับความพึงพอใจน้อย อาจมีสาเหตุมาจากการประชาสัมพันธ์น้อย และผู้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการให้บริการประเภทนี้ อีกทั้งยังเป็นฐานข้อมูลภาษาอังกฤษจึงอาจทำให้นักศึกษาไม่ถนัดที่จะใช้บริการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	บุคลากรให้บริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	3.39	0.60	84.65	มาก	4
2	บุคลากรให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.36	0.61	83.95	มาก	5
3	บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.46	0.59	86.51	มากที่สุด	1
4	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	3.40	0.59	84.88	มาก	3
5	บุคลากรให้บริการมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	3.43	0.57	85.70	มากที่สุด	2
โดยภาพรวม		3.41	0.59	85.14	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.14

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.46$) คิดเป็นร้อยละ 86.51 รองลงมาด้านบุคลากรให้บริการมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 85.70 ด้านบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.40$) คิดเป็นร้อยละ 84.88 บุคลากรให้บริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.39$) คิดเป็นร้อยละ 84.65 และด้านบุคลากรให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.36$) คิดเป็นร้อยละ 83.95 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี อาจเพราะบุคลากรได้ใส่ใจการให้บริการต่อความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรได้ให้ความสำคัญและบริการผู้ใช้อย่างเต็มที่ และบุคลากรให้บริการมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ อาจเป็นเพราะบุคลากรมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในองค์กรอยู่เสมอ การให้บริการจึงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การแนะนำบริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ในส่วนของบุคลากรให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ได้รับความพึงพอใจน้อย อาจมาจากบางช่วงเวลาที่ใช้บริการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีภารกิจหรืองานอื่น ๆ ที่สำคัญเข้ามาแทรกทำให้ดูเหมือนเจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นและสนใจให้บริการแก่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	จำนวนโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ	3.41	0.56	85.23	มากที่สุด	6
2	รูปแบบโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ	3.41	0.59	85.23	มากที่สุด	6
3	การจัดวางโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ	3.47	0.59	86.86	มากที่สุด	2
4	จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	3.40	0.58	85.00	มากที่สุด	7
5	ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น	3.41	0.56	85.35	มากที่สุด	5
6	ความมีประสิทธิภาพและเพียงพอของจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.47	0.54	86.63	มากที่สุด	4
7	สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า การจัดบรรยากาศภายในห้องสมุด	3.53	0.51	88.37	มากที่สุด	1
8	ความชัดเจนของสถานที่และป้ายชื่อ	3.40	0.56	85.00	มากที่สุด	7
9	จุดบริการน้ำดื่ม	3.37	0.59	84.19	มาก	8
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.47	0.55	86.74	มากที่สุด	3
โดยภาพรวม		3.43	0.56	85.86	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 85.86

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า การจัดบรรยากาศภายในห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$) คิดเป็นร้อยละ 88.37 รองลงมาด้านการจัดวางโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$) คิดเป็นร้อยละ 86.86 ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$) คิดเป็นร้อยละ 86.74 ด้านความมีประสิทธิภาพและเพียงพอของจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$) คิดเป็นร้อยละ 86.63 ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.35 ด้านจำนวนโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ รูปแบบโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ อยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.23 ด้านจำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ความชัดเจนของสถานที่และป้ายชื่อ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และด้านจุดบริการน้ำดื่ม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$) คิดเป็นร้อยละ 84.19 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า การจัดบรรยากาศภายในห้องสมุดอยู่ในระดับมากที่สุด อาจมีสาเหตุมาจากการที่ศูนย์บรรณสารสนเทศได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบพื้นที่ให้บริการให้มีรูปแบบที่ทันสมัย สีสันสดใส และมีการจัดวางที่เป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้งาน อีกทั้งมีการจัดพื้นที่สีเขียวในห้องสมุดมากขึ้นด้วย แต่ในส่วนจุดบริการน้ำดื่มได้รับความพึงพอใจน้อย อาจเพราะจำนวนของจุดบริการน้ำดื่มที่ให้บริการมีน้อยเพราะมีแค่ชั้นละ 1 จุด และเพื่อเป็นการสนองต่อนโยบายมหาวิทยาลัยสีเขียวจึงงดบริการแก้วกระดาษสำหรับดื่ม น้ำ อาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการรับบริการ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสอบถาม/แสดงความคิดเห็น	3.40	0.58	85.12	มากที่สุด	3
2	การประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ได้แก่ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์	3.39	0.58	84.65	มาก	4
3	การแจ้งข้อมูลข่าวสารในการบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของทางห้องสมุด	3.43	0.53	85.70	มากที่สุด	1
4	ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ ๆ/ เฟสบุ๊ก/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ/E-Mail	3.42	0.56	85.47	มากที่สุด	2
โดยภาพรวม		3.41	0.56	85.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.24

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารในการบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของทางห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 85.70 รองลงมาด้านช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ ๆ/เฟสบุ๊ก/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ/E-Mail อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) คิดเป็นร้อยละ 85.47 ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสอบถาม/แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$) คิดเป็นร้อยละ 85.12 และในส่วนการประชาสัมพันธ์

ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ได้แก่ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.39$) คิดเป็นร้อยละ 84.65 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการแจ้งข้อมูลข่าวสารในการบริการ และกิจกรรมต่าง ๆ ของทางห้องสมุดได้รับความพึงพอใจมาก อาจเพราะเจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง ประกอบกับทางผู้ใช้บริการรับข่าวสารผ่านทางออนไลน์มากขึ้น และกิจกรรมที่ศูนย์บรรณสารจัดขึ้นมีความน่าสนใจ แต่ในส่วนของ การประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ได้แก่ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความพึงพอใจน้อย อาจเป็นเพราะช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์อย่างเดียว ทำให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไม่ทั่วถึง และผู้ใช้บริการไม่ได้รับข่าวสารดังกล่าว

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จุดเด่นของการบริการ	จำนวน
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดี มีจิตบริการ บริการรวดเร็วทันใจ กระตือรือร้น ประสานงานดีมาก ใจดีพูดคุยนำเป็นกันเอง บริการอย่างเป็นระบบตรงต่อเวลา	35 คน
หนังสือมีความหลากหลายมากมายหลายชนิดให้เลือกอ่าน	7 คน
มีการจองห้องค้นคว้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการสำหรับการติวหนังสือ เป็นกลุ่ม	6 คน
สถานที่อ่านหนังสือมีความเหมาะสมและสะดวกสบายห้องสบายมีที่นั่งมีความ ระเบียบเรียบร้อยสะอาด	3 คน
มีจุดวางหนังสือที่ชัดเจนและมีการให้บริการแก่ผู้คนที่กำลังหาหนังสือได้ดีมาก สามารถค้นหาหนังสือได้ง่าย สะดวกค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เพราะวางได้มีระเบียบมาก	3 คน
ประทับใจเจ้าหน้าที่มี SERVICE MIND พูดเพราะ สบตาแล้วยิ้ม	2 คน
มีการให้บริการโดยตรงและผ่านโซเชียลบริการผ่านระบบออนไลน์	2 คน
มีระบบที่ทันสมัย ประชาสัมพันธ์ทั่วถึงทุกช่องทาง	2 คน
สวยใจดี	1 คน
เจ้าหน้าที่บางคนใจดี	1 คน
ประตูทางเข้า	1 คน
มีการให้บริการในการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลเป็นอย่างดีและมีมุมอ่าน หนังสือที่เหมาะสมกับความต้องการของนักศึกษา	1 คน
บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	1 คน
จัดสภาพแวดล้อมน่าอยู่มากๆและสบายใจดี	1 คน
มีบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการทำงาน การศึกษาหาความรู้	1 คน
สามารถเรียนอยู่ในมหาลัย ไม่มีสิ่งรบกวน	1 คน

จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ	จำนวน
เวลาเปิดปิดควรเพิ่มระยะเวลาในการเรียนรู้-การเปิดปิดอยากให้มีเวลาการปิดบริการให้มากกว่านี้	6 คน
เจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่ค่อยดี เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และความเสมอภาค	5 คน
ห้องน้ำยังไม่เพียงพอต่อการใช้งานและเมื่อไหร่จะเสร็จ	4 คน
ปรับปรุง โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งให้มากขึ้นสำหรับอ่านหนังสือและพื้นที่ในการทำงานเป็นกลุ่ม	3 คน
บริการเติมน้ำตามจุดไม่ค่อยต่อเนื่องควรเพิ่มน้ำดื่มและแก้วทุกชั้น	3 คน
บรรยากาศในห้องสถานที่อยากให้มีมุมสบาย ๆ	3 คน
หนังสือบางเล่มวางไม่ตรงชั้นวางสถานะของหนังสือ บางเล่มมีสถานะอยู่บนชั้น แต่หาแล้วไม่เจอ	2 คน
การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตบน Smart TV ไม่เสถียรบางครั้งเชื่อมต่อไม่ได้เลยคะ อินเทอร์เน็ตไร้สาย	2 คน
หนังสือไม่มีอะไรน่าอ่านเลย แทบไม่ค่อยมีหนังสือเลยอยากให้มีหนังสือมากกว่านี้	2 คน
อยากให้มีห้องขนาดเล็ก ๆ ไว้บริการคะ	2 คน
ควรมีห้องเพิ่มสำหรับการค้นหาข้อมูลเพราะห้องมีไม่เพียงพอ	2 คน
ระบบสแกนประตูเข้ายากปรับปรุงที่เครื่องสแกนบัตรนักศึกษา บางคนสแกนหลายครั้งมากกว่าจะได้เข้าห้องสมุด	2 คน
เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	1 คน
ระบบการจองห้อง	1 คน
ด้านการแนะนำในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ	1 คน
อยากให้เพิ่มหนังสือมาก ๆ เพราะมีผลต่อการศึกษา หนังสือไม่เพียงพอโดยเฉพาะ	1 คน
หนังสือหมวดสังคมประวัติศาสตร์เพราะต้องใช้ประกอบการเรียน ควรปรับมากคะ อยากให้เพิ่มหนังสือมาก ๆ	1 คน
ระยะเวลาการยืมหนังสือ	1 คน
ที่จอดรถควรจอดรถที่ร่ม	1 คน
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหนังสือที่เข้ามาใหม่ในช่องใดก็ได้หรือเฟสก็ดีครับ	1 คน
เวลาของการจองเปิดใช้ห้องสมุด ไม่ควรให้นักศึกษาจองห้องล่วงหน้า แต่ยังไม่ใช้ห้อง เพราะจะเสียเปรียบกับนักศึกษาที่พร้อมมาเปิดใช้ห้องตรงตามเวลา	1 คน
จัดสื่อแผ่น CD หรือเครื่องเล่นวีดีโอ	1 คน
ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ควรซื้อหนังสือที่หลากหลายหนังสือใหม่ ๆ มาเพิ่ม และมีหนังสือประจำสัปดาห์	5 คน

อยากให้มีห้องละหมาด	4 คน
อยากให้เปิดห้องค้นคว้ามากกว่านี้เพิ่มพื้นที่นั่งคะ	3 คน
อยากเสนอให้ เปิดบริการตอนกลางคืนด้วยเพื่อสะดวกในการทำงานคะ	3 คน
เพิ่มหนังสือใหม่ ๆ	1 คน
ขอทีวีให้มีทุกห้อง	1 คน
อยากให้มีแสงสว่างและต้นไม้เพื่อความร่มเย็นและอยากมีหนังสือมากกว่านี้ถ้าเป็นไปได้ให้มีมากเหมือนมหาลัยของอังกฤษและอยากให้มีหนังสือภาษาอังกฤษวรรณกรรม	1 คน
บางครั้งนักศึกษาที่มาทำงานกลุ่มมักจะส่งเสียงดังรบกวน	1 คน
จัดกิจกรรมรักการอ่าน	
อยากให้พัฒนาไปเรื่อย ๆ ในทุก ๆ ด้าน	1 คน
พยายามให้บริการให้ดีที่สุดมีประโยชน์ที่สุด	1 คน
ให้มี WIFI ฟรี	1 คน
อยากให้เพิ่มฐานข้อมูลของบทความวิจัยให้มากขึ้น	1 คน
อยากให้สร้างบรรยากาศในห้องสมุดใกล้เคียงกับธรรมชาติมากที่สุด	1 คน
ควรเพิ่มเก้าอี้หรือพื้นที่ในการอ่านหนังสือเพื่อทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มให้กว้างมากขึ้นเพื่อสะดวกต่อการใช้บริการ	1 คน
อยากให้มี E-book ในหลาย ๆ หมวดหมู่ เพิ่มมากขึ้น	1 คน
ค่าปรับลดให้น้อยไปอีก	1 คน
อยากให้มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตบน Smart TV ให้เรียบร้อยเพื่อความสะดวกต่อการค้นคว้าโดยไม่ต้องให้ผู้ให้บริการต้องลงทะเลเบียนเชื่อมต่อไวไฟเอง บางเครื่องก็เชื่อมต่อได้แต่บางเครื่องเชื่อมต่อไม่ได้เลย	1 คน
ควรมีสมาชิกบันทึกเข้าออกห้องสมุดเพื่อจะได้ประเมินนักศึกษาคณะไหนใช้บริการมากน้อยแค่ไหน และควรมีเจ้าหน้าที่รออนุมัตินักศึกษาที่สแกนบัตรนักศึกษาไม่ได้คะ	1 คน
ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการค้นหาข้อมูลให้มากกว่าเดิม	1 คน
เพิ่มเวลาในการยืม	1 คน
ให้การตีวหนังสือ	1 คน
ทุกอย่างอาจจะดีข้อบกพร่องแต่ก็ต้องมีการแก้ไข	1 คน
ควรมีตัวเลือกปานกลางในการประเมินด้วย	1 คน
ควรเคร่งเรื่องการเปิดใช้ห้อง	1 คน
ฉันชอบมากคะและอยากจะกลับมาอีกครั้งคะ	1 คน