



สรุปผลการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการห้องสมุด ครั้งที่ 1

โดย

นางสาวบงกชกร แซ่เซ่ง

งานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2559 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2558 – 31 มีนาคม 2559) แบบสอบถามจำนวน 300 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ	300	100
ชาย	103	34.30
หญิง	197	65.70
อายุ	300	100
น้อยกว่า 20 ปี	23	7.70
20-30 ปี	277	92.30
มากกว่า 30 ปี	-	-
ระดับการศึกษา	300	100
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	1.30
ปริญญาตรี	296	98.70
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ผู้รับบริการ	300	100
อาจารย์/เจ้าหน้าที่ มรย.	-	-
นักศึกษา	300	100
บุคคลภายนอก	-	-
คณะ/สำนัก/สถาบัน/หน่วยงาน	300	100
คณะครุศาสตร์	89	29.70
คณะวิทยาการจัดการ	88	29.30

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	55	18.30
คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร	68	22.70
สำนัก/สถาบัน	-	-
อื่นๆ (โปรดระบุ)	-	-

จากตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน พบว่า ผู้ประเมินเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.70 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.30 ส่วนใหญ่อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 92.30 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 98.70 เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 100 และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 29.70 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	4.82	0.25	96.40	มากที่สุด	4
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.28	92.60	มากที่สุด	5
3	ด้านการบริการ	4.56	0.15	91.20	มากที่สุด	6
4	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด	3
5	ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.13	98.60	มากที่สุด	2
6	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.45	0.49	89.00	มาก	7
7	ด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด	1
	โดยภาพรวม	4.74	0.11	94.80	มากที่สุด	

จากตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องสมุด โดยภาพรวม **คิดเป็นร้อยละ 94.80** โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการของ

ห้องสมุดโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.00 และมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.00 ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว นอกจากทางศูนย์บรรณสารสนเทศจะเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และความถี่ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆของห้องสมุดให้มากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเฟซบุ๊ก, การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย, แจกแผ่นพับกิจกรรม, ปฏิทินกิจกรรมต่างๆในรอบเดือน, sms ข่าวสารส่งถึงบุคลากรและนักศึกษาแล้ว ก็ควรคำนึงถึงการรับข่าวสารที่ทั่วถึงของผู้ใช้บริการทุกระดับด้วย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวกิจกรรมต่างๆของห้องสมุดและเข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด						
1	ปริมาณของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และอื่นๆสำหรับประกอบการเรียนการสอน	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด	1
2	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด	2
	โดยภาพรวม	4.82	0.25	96.40	มากที่สุด	

จากตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยภาพรวม **คิดเป็นร้อยละ 96.40** พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านปริมาณของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่ออื่นๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 และมีความพึงพอใจด้านการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว เนื่องจากทางศูนย์บรรณสารสนเทศได้มีการปรับปรุงชั้นวางหนังสือใหม่ จึงจำเป็นต้องย้ายหนังสือออกจากชั้นวางหนังสือ ทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ใช้บริการเท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชั้นวางหนังสือในหมวดต่างๆควรกำชับนักศึกษาที่ช่วยจัดชั้น ให้วางหนังสือตามหมวดและเลขเรียกหนังสือให้ถูกต้อง และมีการตรวจสอบความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความสะดวกในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1	ค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนดวันละ ๕ บาท/รายการ/เล่ม	4.49	0.50	89.80	มาก	3
2	ผู้ใช้บริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด	1
3	ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีประโยชน์ คุ่มค่า คุ่มทุน	4.41	0.49	88.20	มาก	4
4	การติดตามทวงถามทรัพย์สิน	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด	2
	โดยภาพรวม	4.63	0.28	92.60	มากที่สุด	

จากตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.60 โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึง

พอใจด้านการได้รับบริการตรงตามความต้องการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 และมีความพึงพอใจด้าน ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีประโยชน์ คุ่มค่า คุ่มทุนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.20 จากการวิเคราะห์ผล ดังกล่าว อาจเกิดจากทางห้องสมุดมีทรัพยากรที่ทันสมัยอยู่จำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ หรือแม้กระทั่งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แต่ผู้ให้บริการไม่ทราบ เนื่องจากขาดการ ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีประโยชน์ คุ่มค่า คุ่มทุนไม่มากเท่าที่ควร ทาง ศูนย์บรรณสารสนเทศจึงควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และความถี่ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดให้มากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเฟซบุ๊ก, การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย, แจก แผ่นพับกิจกรรม, ปฏิทินกิจกรรมต่างๆในรอบเดือน, sms ข่าวสารส่งถึงบุคลากรและนักศึกษา และควร คำนึงถึงการรับข่าวสารที่ทั่วถึงของผู้ใช้บริการทุกระดับด้วย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้ ทราบถึงความเคลื่อนไหว กิจกรรมต่างๆของห้องสมุดและเข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
ด้านการบริการ						
1	บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.55	0.49	91.00	มากที่สุด	7
2	บริการยืมหนังสือต่อทางอินเทอร์เน็ต	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด	4
3	บริการรับคืนหนังสือนอกเวลา	4.71	0.45	94.20	มากที่สุด	4
4	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.49	0.51	89.80	มาก	10
5	บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	4.48	0.50	89.60	มาก	11
6	บริการสื่อการศึกษา เช่น CD/DVD/VIDEO เป็นต้น	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด	3
7	บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด	5

	ได้แก่ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น					
8	บริการสืบค้นข้อมูลจาก Web OPAC	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด	9
9	บริการ E-Book และ E-Journal	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด	8
10	บริการความรู้ผ่านนิทรรศการ และการเผยแพร่นิทรรศการออนไลน์	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด	2
11	บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	4.52	0.51	90.40	มากที่สุด	8
12	บริการห้องค้นคว้าด้วยตัวเอง	4.40	0.51	88.00	มาก	13
13	บริการห้องประชุม	4.42	0.50	88.40	มาก	12
14	บริการห้องราชภัฏ และห้องมัลติมีเดีย	4.39	0.49	87.80	มาก	14
15	บริการห้องค้นคว้าวิทยานิพนธ์ งานวิจัย	4.40	0.50	88.00	มาก	13
16	บริการห้องศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner)	4.85	0.35	97.00	มากที่สุด	1
17	บริการเสนอรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ผ่าน Web OPAC	4.64	0.47	92.80	มากที่สุด	6
18	บริการรับ – ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายใน มรย. (Delivery Return Service)	4.40	0.49	88.00	มาก	13
	โดยภาพรวม	4.56	0.15	91.20	มากที่สุด	

จากตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการห้องศูนย์ข้อมูล และวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner)มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 และมีความพึงพอใจด้านบริการห้องราชภัฏ และห้องมัลติมีเดียน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว เนื่องจากห้องราชภัฏ และห้องมัลติมีเดียของศูนย์บรรณสารสนเทศมีผู้ใช้บริการพอสมควร อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการยังไม่ทราบว่าห้องเหล่านี้อยู่ ทางศูนย์บรรณสารสนเทศควรปรับปรุง/ตกแต่งห้องให้ดูสะอาดตา และประชาสัมพันธ์ หรือนำเสนอจุดเด่นของห้องดังกล่าวให้มากขึ้น เพื่อกระตุ้นให้มีผู้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในห้องสมุดอย่างคุ้มค่าแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีประโยชน์ คุ้มค่า คุ้มทุนอีกด้วย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ	4.71	0.45	94.20	มากที่สุด	3
2	บุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด	1
3	ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆของห้องสมุด	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด	2
	โดยภาพรวม	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 และมีความพึงพอใจด้านจำนวนบุคลากรที่ให้บริการน้อยที่สุด 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	0.26	98.40	มากที่สุด	3
2	จำนวนของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด	4
3	แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด	2
4	ความสะอาดของห้องน้ำ	4.97	0.16	99.40	มากที่สุด	1
	โดยภาพรวม	4.93	0.13	98.60	มากที่สุด	

จากตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.60 โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความสะอาดของห้องน้ำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.40 และมีความพึงพอใจด้านจำนวนของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว เนื่องจากศูนย์บรรณสารสนเทศมีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นน้อย ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่สะดวกในการสืบค้นข้อมูล ทางศูนย์บรรณสารสนเทศควรจัดซื้อคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นเพิ่มมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอีกด้วย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1	การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่/การจัดทำแผ่นพับ/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ เป็นต้น	4.45	0.49	89.00	มาก	1
	โดยภาพรวม	4.45	0.49	89.00	มาก	

จากตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวใหม่ๆ/การจัดทำแผ่นพับ/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 89.00 ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากการ

วิเคราะห์ผลดังกล่าว แม้ว่าด้านประชาสัมพันธ์จะมีรายการวิเคราะห์เพียงข้อเดียว แต่เพื่อการส่งเสริมการเข้าใช้ห้องสมุดที่มากขึ้น ทางศูนย์บรรณสารสนเทศควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น รวมถึงเพิ่มความถี่ของการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆของห้องสมุดให้มากขึ้นด้วย เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊ก, การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย, แจกแผ่นพับกิจกรรม, ปฏิทินกิจกรรมต่างๆ ในรอบเดือน, sms ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ส่งถึงบุคลากรและนักศึกษา

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : การประชาสัมพันธ์การทวงคืนหนังสือ นอกจากจะประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์, อีเมล, ป้ายประกาศ, เฟซบุ๊กและการแจ้งเตือนผ่านทางระบบ sms แล้ว ก็ควรคำนึงถึงการรับข่าวสารที่ทั่วถึงของผู้ใช้บริการทุกระดับด้วย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบโดยทั่วกันและปฏิบัติตามกฎระเบียบของห้องสมุดในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม						
1	มีความพึงพอใจการให้บริการของห้องสมุด (ภาพรวม)	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด	1
	โดยภาพรวม	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด	

จากตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุด (ภาพรวม) คิดเป็นร้อยละ 99.00 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ความสำเร็จในครั้งนี้ไม่ได้เกิดจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด แต่เกิดจากความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่ร่วมแรงร่วมใจกันพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จ จนเกิดผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ ทั้งนี้บุคลากรทุกคนควรช่วยกันรักษาระดับการปฏิบัติงานที่ดีนี้ไว้ โดยการรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองและควรพัฒนาในด้านต่างๆที่เป็นจุดบกพร่องเล็กน้อยๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพและยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

