

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
2559

ตารางที่ 1 ประเภทผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี	239	91.92
2. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	8	3.08
3. อาจารย์	4	1.54
4. บุคลากรสายสนับสนุน	5	1.92
5. ผู้ใช้บริการภายนอก	4	1.54
รวม	260	100

ตารางที่ 1 แสดงการจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทผู้รับบริการพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.9 รองลงมาได้แก่ นักศึกษาบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.1 บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 1.9 อาจารย์ และผู้ให้บริการภายนอก คิดเป็นร้อยละ 1.5 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 2 บริการที่ใช้

บริการที่ใช้	ประเภทผู้เข้าใช้บริการ											
	นักศึกษาระดับ ป.ตรี		นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		ผู้ใช้บริการภายนอก		รวม	
	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้
1.บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ)	170 (65.38)	69 (26.54)	7 (2.69)	1 (0.38)	3 (1.15)	1 (0.38)	4 (1.54)	1 (0.38)	4 (1.54)	0 (0.00)	188 (72.31)	72 (27.69)
2.บริการยืม – คืน (ร้อยละ)	224 (86.15)	15 (5.77)	8 (3.08)	0 (0.00)	4 (1.54)	0 (0.00)	5 (1.92)	0 (0.00)	4 (1.54)	0 (0.00)	245 (94.23)	15 (5.77)
3.บริการโสตทัศนวัสดุ (ร้อยละ)	177 (68.08)	62 (23.85)	7 (2.69)	1 (0.38)	1 (0.38)	3 (1.15)	3 (1.15)	2 (0.77)	1 (0.38)	3 (1.15)	189 (72.69)	71 (27.31)
4.บริการอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ)	179 (68.85)	60 (23.08)	7 (2.69)	1 (0.38)	1 (0.38)	3 (1.15)	4 (1.54)	1 (0.38)	0 (0.00)	4 (1.54)	191 (73.46)	69 (26.54)

(N = 260)

ตารางที่ 2 แสดงการจำแนกตามบริการที่ใช้ บริการยืม-คืน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.23 รองลงมาได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 73.46 บริการที่ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 72.31

เมื่อจำแนกตามบริการที่ไม่ใช้ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.69 รองลงมาได้แก่ บริการโสตทัศนวัสดุ คิดเป็นร้อยละ 27.31 บริการที่ไม่ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 5.77

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามบริการที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ บริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 86.15 รองลงมาได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 68.85 บริการที่ใช้น้อยที่สุดได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 65.38

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตามบริการที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ บริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 3.08 รองลงมาได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการโสตทัศนวัสดุ และบริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 2.69 เท่ากัน

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอาจารย์ตามบริการที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ บริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 1.54 รองลงมาได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 1.15 บริการที่ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการโสตทัศนวัสดุและบริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 0.38 เท่ากัน

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรสายสนับสนุนตามบริการที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ บริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 1.92 รองลงมาได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 1.54 เท่ากัน บริการที่ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการโสตทัศนวัสดุ คิดเป็นร้อยละ 1.15

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทผู้ใช้บริการภายนอกบริการที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ บริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 1.54 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ บริการโสตทัศนวัสดุ คิดเป็นร้อยละ 0.38 บริการที่ใช้น้อยที่สุดได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

รายการ	ประเภทผู้เข้าใช้บริการ											
	นักศึกษาระดับ ป.ตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสาย สนับสนุน		ผู้ใช้บริการภายนอก		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ												
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.73	.718	3.87	.354	3.25	.500	3.60	.894	4.25	.500	3.73	.710
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.70	.745	3.88	.641	3.25	.500	3.80	.837	4.75	.500	3.72	.748
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.65	.851	3.50	.535	3.50	1.000	3.80	1.095	3.50	1.291	3.65	.851
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.65	.751	3.75	.463	3.25	.500	4.00	.707	4.50	.577	3.67	.744
เฉลี่ยรวม	3.68	.616	3.75	.231	3.31	.625	3.80	.818	4.25	.540	3.69	.613
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด												
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.93	.738	3.75	.463	3.75	.500	4.20	.837	3.75	.500	3.92	.726
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	3.87	.784	3.75	.707	3.75	.500	4.40	.548	3.75	.500	3.88	.771
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.60	.938	3.63	.518	3.50	1.000	4.20	.837	2.75	.500	3.60	.927
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน เครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	3.77	.784	3.75	.463	3.75	.500	4.00	.707	3.25	1.708	3.77	.788
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความ สะดวกรวดเร็ว	3.81	.833	3.88	.354	3.75	.957	3.80	.837	2.75	2.217	3.79	.858
เฉลี่ยรวม	3.80	.593	3.75	.093	3.70	.622	4.12	.701	3.25	.957	3.79	.594
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด												
3.1 บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่ เหมาะสม	3.93	.744	3.75	.707	4.25	.500	4.40	.548	4.25	.957	3.94	.741
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และ ด้วยกิริยามารยาทที่ดี	3.77	.855	3.87	.641	4.50	.577	4.40	.548	4.00	.816	3.80	.845
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	3.76	.917	3.88	.354	4.50	.577	4.60	.548	3.75	1.500	3.79	.912

รายการ	ประเภทผู้เข้าใช้บริการ											
	นักศึกษาระดับ ป.ตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสาย สนับสนุน		ผู้ให้บริการภายนอก		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.77	.842	3.75	.463	4.25	.500	4.20	1.095	3.75	.957	3.78	.835
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.81	.746	3.75	.463	4.00	.816	4.40	.894	3.75	.957	3.78	.835
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	3.81	.781	4.00	.000	4.25	.500	4.20	.837	3.75	.957	3.93	.769
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.83	.804	3.75	.707	4.00	.816	3.80	.837	4.00	.816	3.83	.797
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ให้บริการ	3.76	.772	4.00	.535	4.25	.500	3.80	.837	4.25	.957	3.78	.767
เฉลี่ยรวม	3.81	.641	3.84	.265	4.25	.540	4.22	.621	3.94	.665	3.83	.633
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก												
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.89	.896	3.50	.926	4.00	1.155	3.80	.837	4.50	.577	3.89	.896
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.11	.710	3.63	.518	4.25	.957	4.00	.707	4.50	.577	4.10	.709
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.98	.780	3.75	.707	4.00	.816	4.00	.707	4.50	.577	3.98	.773
4.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.64	.905	3.63	1.188	3.75	.957	4.00	.707	3.75	.957	3.65	.907
4.5 ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ	3.67	.868	3.63	.916	4.00	.816	4.00	.707	3.75	.957	3.68	.863
4.6 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.18	.741	4.25	.707	4.25	.957	4.40	.548	4.50	.577	4.19	.735
4.7 ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.19	.746	4.25	.707	4.25	.500	4.60	.548	4.25	.957	4.20	.739
เฉลี่ยรวม	3.95	.573	3.80	.464	4.07	.812	4.11	.539	4.25	.551	3.96	.571
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้												
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล ป้าย แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.92	.813	3.88	.354	3.75	.500	4.20	.447	4.25	.957	3.93	.795
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.77	.783	4.25	.463	3.75	.500	4.20	.447	3.75	.957	3.80	.772
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	3.78	.792	3.88	.641	3.75	.500	4.20	.447	4.25	.957	3.80	.782

บริการที่ใช้	ประเภทผู้เข้าใช้บริการ											
	นักศึกษาระดับ ป.ตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสาย สนับสนุน		ผู้ใช้บริการภายนอก		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	3.85	.794	3.88	.354	3.75	.500	4.20	.447	3.75	.957	3.86	.775
เฉลี่ยรวม	3.83	.682	3.97	.364	3.75	.354	4.20	.447	4.00	.913	3.64	.670
6. การบริการของห้องสมุดโดยรวม												
6.1 มีความพึงพอใจการให้บริการของห้องสมุด (ภาพรวม)	4.12	.684	4.25	.463	3.50	.577	4.40	.548	3.75	1.500	4.12	.693
เฉลี่ยรวม	4.12	.684	4.25	.463	3.50	.577	4.40	.548	3.75	1.500	4.12	.693

ตารางที่ 3 พบว่า

ด้านทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศ

ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมาได้แก่ เรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมาได้แก่ เรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และเรื่องสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาได้แก่ เรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอาจารย์ มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 รองลงมาได้แก่เรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ, เรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ และเรื่องสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาได้แก่ เรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ และเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เท่ากัน เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ เรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการภายนอก มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 รองลงมาได้แก่ เรื่องสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด

ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาได้แก่ เรื่อง การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาได้แก่ เรื่องการให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาได้แก่ เรื่องขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย, เรื่องการให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว และเรื่องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เท่ากัน ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอาจารย์ มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย, เรื่องการให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว, เรื่องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก และเรื่องการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เท่ากัน เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา ได้แก่ เรื่องขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเรื่องการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เท่ากัน เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการภายนอก มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย และเรื่องการให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ เรื่องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว และเรื่องการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เท่ากัน

ด้านบุคลากรของห้องสมุด

ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องบุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาได้แก่ เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ, เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเรื่องบุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เท่ากัน

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องบุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาได้แก่ เรื่องบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องบุคลากรให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี และเรื่องบุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาได้แก่ เรื่องบุคลากรให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องบุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม, เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ, เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเรื่องบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอาจารย์ มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี และเรื่องบุคลากรให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาได้แก่ เรื่องบุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม, เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ, เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ และ

เรื่องบุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เท่ากัน เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเรื่องบุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องบุคลากรให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาได้แก่ เรื่องบุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม, เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี และเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เท่ากัน เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และเรื่องบุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.80 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการภายนอก มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องบุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และเรื่องเรื่องบุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.25 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี และเรื่องบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เท่ากัน เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องบุคลากรให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี, เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ, เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เท่ากัน

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาได้แก่ เรื่องความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ เรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาได้แก่ เรื่องความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ เรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความปลอดภัยภายในห้องสมุด และเรื่องความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ เรื่องสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ เรื่องจำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอาจารย์ มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องแสงสว่างมีเพียงพอ, เรื่องความปลอดภัยภายในห้องสมุด และเรื่องความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ เรื่องจำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ, เรื่องสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า และเรื่องห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เท่ากัน เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาได้แก่ เรื่องความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่เรื่องจำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการภายนอก มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องจำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ, เรื่องแสงสว่างมีเพียงพอ, เรื่องสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า และเรื่องความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ เรื่องความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ และเรื่องห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เท่ากัน

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล ป้าย แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาได้แก่ เรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ และเรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เท่ากัน

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล ป้าย แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาได้แก่ เรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่อง เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาได้แก่ เรื่องการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล ป้าย แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น, เรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ และเรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล ป้าย แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น, เรื่องเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ, เรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ และเรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เท่ากันทุกเรื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล ป้าย แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น, เรื่องเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ, เรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ และเรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เท่ากันทุกเรื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการภายนอก มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล ป้าย แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น และเรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ เรื่องเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ และเรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เท่ากัน

ด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวม

ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบัณฑิตศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ประเภทผู้ตอบแบบสอบถามที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50