

# รายงานความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ประจำปีการศึกษา 2560

## 1. ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการพัฒนาการจัดบริการห้องสมุดซึ่งเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่สำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องจัดให้นักศึกษาเป็นพื้นฐานต่อการศึกษา ค้นคว้าในมหาวิทยาลัย เป็นการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ในปีการศึกษา 2560 จำนวน 41 คน

การสำรวจครั้งนี้จึงเป็นไปตามกลไกของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด วัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถานภาพของนักศึกษา สาขาวิชา/หลักสูตร
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้
- ตอนที่ 3 สิ่ง que ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดดำเนินการ
- ตอนที่ 4 ความผูกพันที่มีต่อห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสำรวจมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย แล้วนำเสนอในรูปของตาราง ความเรียง และแผนภูมิแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด
- ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

#### ระดับคะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
ต่ำกว่า 1.51	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

## 2. ผลการสำรวจ

### 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 41 คน จำแนกตามคุณลักษณะต่างๆ ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษาตามชั้นปี

นักศึกษาชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	9	22.0
ชั้นปีที่ 2	11	26.8
ชั้นปีที่ 3	13	31.7
ชั้นปีที่ 4	8	19.5
ชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป	0	0
<b>รวม</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มากที่สุด ร้อยละ 31.7 รองลงมาคือนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 26.8 ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 22.0 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามหลักสูตรของนักศึกษา

สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
การบัญชี	10	24.4
การตลาด	4	9.8
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	6	14.6
การจัดการการท่องเที่ยว	3	7.3
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	3	7.3
การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	0	0.0
การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง	2	4.9
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ	9	22.0
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	2	4.9
ศิลปะการแสดงและการจัดการ	0	0.0
สถาปัตยกรรม	2	4.9
<b>รวม</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาหลักสูตรการบัญชีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.4 รองลงมาเป็นนักศึกษาหลักสูตรการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจร้อยละ 22.0 หลักสูตรระบบสารสนเทศทางการบัญชี ร้อยละ 14.6 หลักสูตรการตลาด ร้อยละ 9.8 หลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว และหลักสูตรการจัดการสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 7.3 หลักสูตรการประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ และ หลักสูตรสถาปัตยกรรม ร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงความถี่ในการใช้ห้องสมุด

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	1	2.4
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	14	34.1
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	4	9.8
เดือนละ 1-2 ครั้ง	5	12.2
ไม่แน่นอน	17	41.5
<b>รวม</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้ห้องสมุด ไม่แน่นอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.1 เดือนละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 12.2 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 9.8 และ ทุกวัน ร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตาราง 4 ความถี่ในการใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

ความถี่ในการใช้เว็บไซต์ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	0	0
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	6	14.6
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	3	7.3
เดือนละ 1-2 ครั้ง	10	24.4
ไม่แน่นอน	22	53.7
<b>รวม</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้เว็บไซต์ห้องสมุด ไม่แน่นอน มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 53.7 รองลงมา เดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.4 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 14.6 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 7.3 และทุกวัน ร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

## 2.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละด้าน

### 2.2.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดโดยภาพรวมในแต่ละด้าน

ตาราง 5 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละด้าน (n=41)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.48	.80115	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	3.95	.56001	มาก
ด้านบุคลากรห้องสมุด	4.12	.67152	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	.59236	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	3.82	.77509	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>3.85</b>	<b>.55849</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 5 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

### 2.2.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละหลักสูตร

ตาราง 6 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละหลักสูตร (n=41)

หลักสูตร	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การบัญชี	3.70	.51120	มาก
การตลาด	3.72	.30598	มาก
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	3.92	.51660	มาก
การจัดการการท่องเที่ยว	4.06	.30362	มาก
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	3.89	.74014	มาก
การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง	3.74	.71317	มาก
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ	3.89	.66750	มาก
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	4.69	.11465	มาก
สถาปัตยกรรม	3.42	.94146	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>.55849</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 6 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละหลักสูตรส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดย นักศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาเป็น นักศึกษาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.06 หลักสูตรระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีค่าเฉลี่ย 3.92 หลักสูตรการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ และหลักสูตรการจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 หลักสูตร การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.74 หลักสูตรการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.72 หลักสูตรการบัญชี มี ค่าเฉลี่ย 3.70 สำหรับนักศึกษาหลักสูตรสถาปัตยกรรมมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42

ตาราง 7 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแต่ละด้านในแต่ละหลักสูตร (n=41)

สาขาวิชา		ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศและ การบริการ สารสนเทศ	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ บริการของ ห้องสมุด	ด้าน บุคลากร ห้องสมุด	ด้าน สถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้าน การสื่อสารกับ ผู้ใช้
การบัญชี	$\bar{X}$	3.32	3.77	4.05	3.7857	3.60
	S.D.	.84204	.45216	.56581	.52705	.80104
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก
การตลาด	$\bar{X}$	3.12	3.96	4.09	3.71	3.75
	S.D.	.62915	.52915	.41300	.84917	.20412
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	$\bar{X}$	3.66	3.93	4.20	3.90	3.91
	S.D.	.54006	.53166	.78528	.48375	.60553
	ระดับ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การจัดการการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	3.91	4.13	4.25	4.09	3.91
	S.D.	.62915	.50332	.33072	.43644	.14434
	ระดับ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การจัดการสารสนเทศและ คอมพิวเตอร์	$\bar{X}$	3.58	4.06	4.04	4.04	3.75
	S.D.	1.04083	.50332	.81330	.59476	1.00000
	ระดับ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การประกันภัยและการจัดการความ เสี่ยง	$\bar{X}$	2.62	4.20	4.25	4.14	3.50
	S.D.	.53033	.28284	.53033	.80812	1.41421
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ	$\bar{X}$	3.50	3.9111	4.1019	3.9365	4.0278
	Std. Deviation	.70711	.72877	1.00888	.52543	1.07851
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก

สาขาวิชา		ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศและ การบริการ สารสนเทศ	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ บริการของ ห้องสมุด	ด้าน บุคลากร ห้องสมุด	ด้าน สถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้าน การสื่อสารกับ ผู้ใช้
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	$\bar{X}$	4.8750	4.8000	4.6875	4.7143	4.3750
	S.D.	.17678	.28284	.44194	.20203	.53033
	ระดับ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
สถาปัตยกรรม	$\bar{X}$	3.0000	3.4000	3.7500	3.3571	3.6250
	Std. Deviation	1.41421	.56569	.53033	1.31320	.88388
	ระดับ	น้อย	น้อย	มาก	น้อย	มาก

จากตาราง 7 พบว่า

- นักศึกษาหลักสูตรการบัญชี มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.05 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.32
- นักศึกษาหลักสูตรการตลาด มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.09 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.12
- นักศึกษาหลักสูตรระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.66
- นักศึกษาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91
- นักศึกษาหลักสูตรการจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.06 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.58
- นักศึกษาหลักสูตรการประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.62
- นักศึกษาหลักสูตรการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.10 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.50
- นักศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.87 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.32

- นักศึกษาหลักสูตรสถาปัตยกรรม มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.75 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.0

### 2.2.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละหัวข้อ

ตาราง 8 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละหัวข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การแต่งกายและบุคลิกภาพของบุคลากร	4.44	0.634	มาก
ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.39	0.737	มาก
ความสุภาพ กิริยามารยาทของบุคลากร	4.34	0.728	มาก
ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.32	0.722	มาก
บุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.22	0.862	มาก
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.20	0.791	มาก
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.15	0.77	มาก
บุคลากรส่งมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ให้บริการ	4.12	0.822	มาก
บุคลากรมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการ	4.02	0.891	มาก
บุคลากรมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.02	0.832	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	4.0	0.784	มาก
สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด บรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.0	0.894	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ Wifi	3.98	0.758	มาก
การใช้บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมีความสะดวกรวดเร็ว	3.95	0.857	มาก
บุคลากรเอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้ใช้บริการ เต็มใจช่วยเหลืออย่างจริงจัง	3.90	0.944	มาก
การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.87	0.864	มาก
จำนวนที่นั่งอ่าน	3.63	1.019	มาก
เครื่องคอมพิวเตอร์ศูนย์ SALC มีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพ	3.61	0.945	มาก
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	3.56	0.896	มาก
การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.55	0.639	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.54	0.977	มาก
ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ	3.49	0.87	ปานกลาง
เครื่องคอมพิวเตอร์ห้องสมุดมีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพ	3.46	0.925	ปานกลาง
มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ	3.34	0.883	ปานกลาง

#### 2.2.4 ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละหลักสูตร

ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละหลักสูตรในประเด็นดังนี้ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศมีความเพียงพอต่อความต้องการ ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ดังตาราง 9



ตาราง 9 ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละหลักสูตร

สาขาวิชา	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การบัญชี	3.32	.84204	ปานกลาง
การตลาด	3.12	.62915	ปานกลาง
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	3.66	.54006	มาก
การจัดการการท่องเที่ยว	3.91	.62915	มาก
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	3.58	1.04083	มาก
การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง	2.62	.53033	ปานกลาง
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ	3.50	.70711	ปานกลาง
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	4.87	.17678	มาก
สถาปัตยกรรม	3.00	1.41421	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.48</b>	<b>.80115</b>	<b>ปานกลาง</b>

### 2.3 ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้ห้องสมุดดำเนินการ

ตาราง 10 ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้ห้องสมุดดำเนินการ

รายการความต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-Book, e-Journal	3.85	.882	มาก
2. บริการห้องสมุดทางออนไลน์	4.05	.835	มาก
3. การอบรมทักษะทางสารสนเทศ	3.59	.966	มาก
4. การอบรมการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม เช่น EndNote, Zotero	3.65	1.051	มาก
5. บริการให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในการศึกษาค้นคว้า การเขียนงานทางวิชาการ	4.10	.871	มาก

รายการความต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
6. บริการเสนอแนะหนังสือให้จัดซื้อเข้าห้องสมุด	4.05	1.011	มาก
7. บริการห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม	3.90	.940	มาก
8. บริการคลินิกวิจัย	3.77	1.087	มาก
9. บริการช่วยค้นหาหนังสือ (Find4You)	3.95	.928	มาก
10. บริการส่งหนังสือถึงที่ (Book Delivery)	3.84	1.220	มาก
11. เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	4.12	1.005	มาก
12. ที่นั่งอ่าน	4.22	.891	มาก
13. บริการเครื่อง Print ในห้องสมุด	3.78	1.310	มาก
14. บริการเครื่อง Scanner	3.92	1.343	มาก
15. พื้นที่รับประทานอาหารว่าง/เครื่องดื่มในห้องสมุด	3.40	1.582	มาก
16. บริการน้ำดื่มในห้องสมุด	3.36	1.630	มาก
17. แผ่นพับ เอกสารแนะนำการใช้บริการ	3.60	1.033	มาก
18. การส่งข่าวสารห้องสมุดผ่าน Social Media	3.87	1.080	มาก
19 การแจ้งรายการหนังสือที่มาใหม่	3.83	1.174	มาก
20. กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ	3.90	1.105	มาก

## 2.4 ความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ตาราง 11 แสดงความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด

รายการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับการเข้ามาใช้บริการและการศึกษาค้นคว้าในห้องสมุด ม.อ.ตรัง	3.82	.874	มาก
2. ท่านมีความรู้สึกที่ห้องสมุด ม.อ. ตรัง มีส่วนในการช่วยด้านการเรียน การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของท่าน	3.95	.865	มาก
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในการพัฒนาและบริการของห้องสมุด ม.อ.ตรัง	4.10	.778	มาก
4. ท่านจะพูดกับคนอื่นถึงห้องสมุด ม.อ. ตรัง ในด้านดี	4.12	.812	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>.74735</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 11 พบว่า นักศึกษามีความความผูกพันกับห้องสมุดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98

## รายงานความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการห้องสมุดของอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ประจำปีการศึกษา 2560

### 1. ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการพัฒนาการจัดบริการห้องสมุดซึ่งห้องสมุดเป็นปัจจัยเกื้อหนุนสำคัญที่ใช้การจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เป็น การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ในปีการศึกษา 2560 จำนวน 27 คน

การสำรวจครั้งนี้จึงเป็นไปตามกลไกของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด วัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถานภาพของอาจารย์ สาขาวิชา/หลักสูตร  
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้  
ตอนที่ 3 สิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดดำเนินการ  
ตอนที่ 4 ความผูกพันที่มีต่อห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสำรวจมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย แล้วนำเสนอในรูปของตาราง ความเรียง และแผนภูมิแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด
3. ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

#### ระดับคะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
ต่ำกว่า 1.51	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

## 2. ผลการสำรวจ

### 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 27 คน จำแนกตามคุณลักษณะต่างๆ ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามหลักสูตรของอาจารย์

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอาจารย์ไม่สังกัดหลักสูตรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.5 รองลงมาเป็นอาจารย์หลักสูตรการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ หลักสูตรศิลปะการแสดงและการจัดการ ร้อยละ 11.1 หลักสูตรการบัญชี หลักสูตรระบบสารสนเทศทางการบัญชี หลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว หลักสูตรการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หลักสูตรการประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง ร้อยละ 7.4 หลักสูตรการตลาด หลักสูตรการจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ หลักสูตรสถาปัตยกรรม 3.7 ตามลำดับ

หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	3	11.1
ศิลปะการแสดงและการจัดการ	3	11.1
สถาปัตยกรรม	1	3.7
ไม่สังกัดหลักสูตร	5	18.5
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	1	3.7
การจัดการการท่องเที่ยว	2	7.4
การตลาด	1	3.7
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ/การจัดการรัฐกิจ	3	11.1
การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง	2	7.4
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	2	7.4
การบัญชี	2	7.4
การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	2	7.4
<b>รวม</b>	<b>27</b>	<b>100.0</b>

ตาราง 2 แสดงความถี่ในการใช้ห้องสมุด

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	0	0.0
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	0	0.0
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	1	3.7
เดือนละ 1-2 ครั้ง	9	33.3
ไม่แน่นอน	17	63.0
<b>รวม</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้ห้องสมุด ไม่แน่นอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ เดือนละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 33.3 สำหรับความถี่ในการใช้ห้องสมุด ทุกวัน และสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ตาราง 3 ความถี่ในการใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

ความถี่ในการใช้เว็บไซต์ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	0	0
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	1	3.7
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	1	3.7
เดือนละ 1-2 ครั้ง	8	29.6
ไม่แน่นอน	17	63.0
<b>รวม</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้เว็บไซต์ห้องสมุด ไม่แน่นอน มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 63.0 รองลงมา เดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.6 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 3.7 และทุกวัน ร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

## 2.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละด้าน

### 2.2.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดโดยภาพรวมในแต่ละด้าน

ตาราง 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละด้าน (n=27)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.18	.84521	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.07	.51681	มาก
ด้านบุคลากรห้องสมุด	4.21	.57377	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	.68589	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	3.62	.76981	มาก
<b>เฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>3.78</b>	<b>.59646</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4 พบว่า อาจารย์มีความความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 โดยความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ย 3.62 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

## 2.2.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละหลักสูตร

ตาราง 5 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละหลักสูตร (n=27)

อาจารย์ประจำหลักสูตร	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	3.71	.62670	มาก
ศิลปะการแสดงและการจัดการ	3.48	.78855	ปานกลาง
สถาปัตยกรรม	2.88	.	ปานกลาง
ไม่สังกัดหลักสูตร	3.81	.36664	มาก
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	3.49	.	ปานกลาง
การจัดการการท่องเที่ยว	4.36	.37477	มาก
การตลาด	3.72	.	มาก
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ/การจัดการรัฐกิจ	3.49	1.18984	ปานกลาง
การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง	4.01	.14445	มาก
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	3.90	.41248	มาก
การบัญชี	4.47	.24597	มาก
การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3.62	.45558	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.78</b>	<b>.59646</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์ในแต่ละหลักสูตรส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.78 โดย อาจารย์หลักสูตรการบัญชีมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาเป็นอาจารย์หลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.36 หลักสูตรการประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ย 4.01 หลักสูตรระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีค่าเฉลี่ย 3.90 อาจารย์ไม่สังกัดหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย 3.81 หลักสูตรการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.72 หลักสูตรการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 3.62 หลักสูตรการจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ หลักสูตรต่อไปนี้ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักสูตรการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ/การจัดการรัฐกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.49 หลักสูตรศิลปะการแสดงและการจัดการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 และหลักสูตรสถาปัตยกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.88 ตามลำดับ

ตาราง 6 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแต่ละด้านในแต่ละหลักสูตร (n=27)

อาจารย์ประจำหลักสูตร		ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศและการ บริการสารสนเทศ	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ บริการของ ห้องสมุด	ด้าน บุคลากร ห้องสมุด	ด้าน สถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้าน การสื่อสารกับ ผู้ใช้
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	$\bar{X}$	2.91	3.90	4.20	4.04	3.50
	S.D.	.52042	.60828	.59073	.59476	.86603
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	
ศิลปะการแสดงและการจัดการ	$\bar{X}$	2.25	4.40	4.41	3.78	3.58
	S.D.	1.14564	.28284	.62915	.10102	.52042
	ระดับ	น้อย	มาก	มาก	มาก	
สถาปัตยกรรม	$\bar{X}$	2.00	4.00	3.00	2.42	3.00
	S.D.	.	.	.	.	.
	ระดับ	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง
ไม่สังกัดหลักสูตร	$\bar{X}$	3.55	3.83	4.08	3.99	3.63
	S.D.	.87321	.27487	.56785	.18966	.41500
	ระดับ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	$\bar{X}$	3.00	3.75	3.71	3.75	3.25
	S.D.	.	.	.	.	.
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
การจัดการการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	4.00	4.20	4.87	4.25	4.50
	S.D.	.00000	.28284	.17678	1.06066	.70711
	ระดับ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
การตลาด	$\bar{X}$	3.00	4.00	3.87	4.00	3.75
	S.D.	.	.	.	.	.
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก



อาจารย์ประจำหลักสูตร		ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศและการ บริการสารสนเทศ	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ บริการของ ห้องสมุด	ด้าน บุคลากร ห้องสมุด	ด้าน สถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้าน การสื่อสารกับ ผู้ใช้
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ/ จัดการรัฐกิจ	$\bar{X}$	2.58	3.60	4.29	3.83	3.16
	S.D.	.94648	.91652	.83229	1.60728	1.75594
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
การประกันภัยและการจัดการ ความเสี่ยง	$\bar{X}$	3.37	4.70	4.50	3.50	4.00
	S.D.	.53033	.14142	.35355	.30305	.00000
	ระดับ	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	มาก
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	$\bar{X}$	3.50	4.25	3.87	3.91	4.00
	S.D.	.70711	.35355	.17678	.11785	.70711
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก
การบัญชี	$\bar{X}$	4.12	4.80	4.81	4.64	4.00
	S.D.	.17678	.28284	.26517	.50508	.00000
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$	3.50	3.92	4.00	3.71	3.00
	S.D.	.35355	.45962	.00000	.40406	1.06066
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	$\bar{X}$	3.18	4.07	4.21	3.90	3.62
	S.D.	.84521	.51681	.57377	.68589	.76981
	ระดับ	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 6 พบว่า

- อาจารย์หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.91
- อาจารย์หลักสูตรศิลปการแสดงและการจัดการ มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ

มีค่าเฉลี่ย 2.25

- อาจารย์หลักสูตรสถาปัตยกรรม มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.00

- อาจารย์ที่ไม่สังกัดหลักสูตร มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.08 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.55

- อาจารย์หลักสูตรการจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.75 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.00

- อาจารย์หลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.87 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.00

- อาจารย์หลักสูตรการตลาด มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.00 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.00

- อาจารย์หลักสูตรการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ/การจัดการรัฐกิจ มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.58

- อาจารย์หลักสูตรการประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.37

- อาจารย์หลักสูตรระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.50

- อาจารย์หลักสูตรการบัญชี มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.00

- อาจารย์หลักสูตรการจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจห้องสมุดมากที่สุดเป็นด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 สำหรับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ย 3.00

### 2.2.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละหัวข้อ

ตาราง 7 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละหัวข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.46	.582	มาก
ความสุภาพ กิริยามารยาทของบุคลากร	4.44	.506	มาก
ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.32	.476	มาก
บุคลากรเอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้ใช้บริการ เต็มใจช่วยเหลืออย่างจริงใจ	4.30	.669	มาก
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.31	.618	มาก
การแต่งกายและบุคลิกภาพของบุคลากร	4.23	.514	มาก
บุคลากรส่งมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	4.20	.707	มาก
ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.17	.650	มาก
บุคลากรมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการ	4.19	.786	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ เชื่อถือได้ แบบมีอาชีพ	4.11	.751	มาก
บุคลากรมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.11	.751	มาก
การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.92	.688	มาก
การให้บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ ห้องสมุดมีความสะดวกรวดเร็ว	3.88	.680	มาก
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ Wifi และอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ	3.86	.774	มาก
สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด บรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.85	.925	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
เครื่องคอมพิวเตอร์ศูนย์ SALC มีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพ	3.79	.975	มาก
การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความ สะดวกรวดเร็ว	3.78	.943	มาก
การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความ สะดวกรวดเร็ว	3.78	.943	มาก
การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook อีเมล จดหมายข่าว กิจกรรมส่งเสริมการใช้ บริการ	3.65	.797	มาก
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ การจัดกิจกรรม และรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่อย่างสม่ำเสมอ	3.63	.884	มาก
มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลา การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.63	.926	มาก
มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ ชัดเจน และเพียงพอ	3.58	.758	มาก
เครื่องคอมพิวเตอร์ห้องสมุดมีจำนวนเพียงพอและมี ประสิทธิภาพ	3.50	1.012	ปานกลาง
ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ	3.33	.920	ปานกลาง
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.15	.907	ปานกลาง
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	3.12	.909	ปานกลาง
มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ	3.08	.977	ปานกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
การแต่งกายและบุคลิกภาพของบุคลากร	4.44	0.634	มาก
ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.39	0.737	มาก
ความสุภาพ กิริยามารยาทของบุคลากร	4.34	0.728	มาก
ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.32	0.722	มาก
บุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.22	0.862	มาก
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.20	0.791	มาก
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.15	0.77	มาก
บุคลากรส่งมอบการบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	4.12	0.822	มาก
บุคลากรมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการ	4.02	0.891	มาก
บุคลากรมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.02	0.832	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	4.0	0.784	มาก
สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด บรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.0	0.894	มาก
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ Wifi	3.98	0.758	มาก
การใช้บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมีความสะดวกรวดเร็ว	3.95	0.857	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
บุคลากรเอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้ใช้บริการ เต็มใจช่วยเหลืออย่างจริงจัง	3.90	0.944	มาก
การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.87	0.864	มาก
จำนวนที่นั่งอ่าน	3.63	1.019	มาก
เครื่องคอมพิวเตอร์ศูนย์ SALC มีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพ	3.61	0.945	มาก
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	3.56	0.896	มาก
การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.55	0.639	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.54	0.977	มาก
ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ	3.49	0.87	ปานกลาง
เครื่องคอมพิวเตอร์ห้องสมุดมีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพ	3.46	0.925	ปานกลาง
มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ	3.34	0.883	ปานกลาง

#### 2.2.4 ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละหลักสูตร

ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละหลักสูตรในประเด็นดังนี้ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศมีความเพียงพอต่อความต้องการ ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ดังตาราง 9

ตาราง 8 ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละหลักสูตร

หลักสูตร	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	2.91	.52042	ปานกลาง
ศิลปะการแสดงและการจัดการ	2.25	1.14564	น้อย
สถาปัตยกรรม	2.00	.	น้อย
ไม่สังกัดหลักสูตร	3.55	.87321	มาก
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	3.00	.	ปานกลาง
การจัดการการท่องเที่ยว	4.00	.00000	มาก
การตลาด	3.00	.	ปานกลาง
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ/ การจัดการรัฐกิจ	2.58	.94648	ปานกลาง
การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง	3.37	.53033	ปานกลาง
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	3.50	.70711	ปานกลาง
การบัญชี	4.12	.17678	มาก
การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3.50	.35355	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.18</b>	<b>.84521</b>	<b>ปานกลาง</b>

## 2.3 ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้ห้องสมุดดำเนินการ

ตาราง 9 ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้ห้องสมุดดำเนินการ

รายการความต้องการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-Book, e-Journal	4.18	.907	มาก
2. บริการห้องสมุดทางออนไลน์	4.13	.797	มาก
3. การอบรมทักษะทางสารสนเทศ	3.48	.947	ปานกลาง
4. การอบรมการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม เช่น EndNote, Zotero	3.74	1.096	มาก
5. บริการให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในการศึกษาค้นคว้า การเขียนงานทางวิชาการ	4.04	.976	มาก
6. บริการเสนอแนะหนังสือให้จัดซื้อเข้าห้องสมุด	4.00	.764	มาก
7. บริการห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม	4.14	1.108	มาก
8. บริการคลินิกวิจัย	3.77	1.193	มาก
9. บริการช่วยค้นหาหนังสือ (Fin4You)	3.91	.921	มาก
10. บริการส่งหนังสือถึงที่ (Book Delivery)	3.82	1.097	มาก
11. เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	3.59	1.008	มาก
12. ที่นั่งอ่าน	3.88	1.035	มาก
13. บริการเครื่อง Print ในห้องสมุด	3.55	1.101	มาก
14. บริการเครื่อง Scanner ในห้องสมุด	3.64	1.093	มาก
15. พื้นที่รับประทานอาหารว่าง/เครื่องดื่มในห้องสมุด	3.22	1.413	ปานกลาง
16. บริการน้ำดื่มในห้องสมุด	3.52	1.238	มาก
17. แผ่นพับ เอกสารแนะนำการใช้บริการ	3.22	1.043	ปานกลาง
18. การส่งข่าวสารห้องสมุดผ่าน Social Media	3.59	.959	มาก
19. การแจ้งรายการหนังสือที่มาใหม่	4.00	.722	มาก
20. กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ	3.75	.737	มาก



## 2.4 ความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ตาราง 10 แสดงความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด

รายการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับการเข้ามาใช้บริการและการศึกษาค้นคว้าในห้องสมุด ม.อ.ตรัง	3.23	.992	มาก
2. ท่านมีความรู้สึกที่ห้องสมุด ม.อ. ตรัง มีส่วนในการช่วยด้านการเรียน การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยของท่าน	3.31	1.087	มาก
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในการพัฒนาและบริการของห้องสมุด ม.อ.ตรัง	3.38	1.061	มาก
4. ท่านจะพูดกับคนอื่นถึงห้องสมุด ม.อ. ตรัง ในด้านดี	3.58	.987	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.37</b>	<b>.95197</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 10 พบว่า อาจารย์มีความความผูกพันกับห้องสมุดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37