

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีงบประมาณ 2558

สำนักหอสมุดได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี และในปีงบประมาณ 2558 ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ตามเงื่อนไขที่มหาวิทยาลัยกำหนดตามตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง บริการ ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวม
2. เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตการศึกษา

สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยทำการสำรวจความพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (1) ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง (2) บริการ (3) ผู้ให้บริการ (4) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีดำเนินงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์/นักวิจัย บุคลากรสายปฏิบัติการ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลภายนอก ประเภทนักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลภายนอกทั่วไป ที่เข้าใช้บริการของห้องสมุด เฉลี่ยเดือนละ 60,000 คน หรือวันละ 2,000 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์/นักวิจัย บุคลากรสายปฏิบัติการ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลภายนอก ประเภทนักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลภายนอกทั่วไป ที่มาใช้บริการของห้องสมุด ในภาคเรียนที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2557 ได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครอซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน จากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามประเภทผู้ใช้บริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อคำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ข้อ 1 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

ข้อ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ และการเข้าถึง บริการ ผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ข้อ 3 ข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักหอสมุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุดและเก็บรวบรวมคืนในทันที

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การให้คะแนนและการแปลความหมาย

ในส่วนของแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราประมาณค่า มีการให้คะแนน ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
3	คะแนน	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดยค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาดำเนินการ

15 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2558

ผู้รับผิดชอบ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง บริการ ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวม
2. ได้แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2558 ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง บริการ ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการสำรวจกับผู้ใช้บริการของห้องสมุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์/นักวิจัย บุคลากรสายปฏิบัติการ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลภายนอก ประเภทนักศึกษาเก่า มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลภายนอกทั่วไป ที่ใช้บริการของห้องสมุด ในภาคเรียนที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2557 ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคคลภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	345	87.56
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	232	58.88
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	69	17.51
อาจารย์ / นักวิจัย	20	5.08
บุคลากรสายปฏิบัติการ	24	6.09
บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	49	12.44
นักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	27	6.85
บุคคลภายนอกทั่วไป	22	5.59
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 1 พิจารณาจำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.88 รองลงมาได้แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 17.51 นักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 6.85 บุคลากรสายปฏิบัติการ ร้อยละ 6.09 บุคคลภายนอกทั่วไป ร้อยละ 5.59 และอาจารย์/นักวิจัย ร้อยละ 5.08

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากร

รายการ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามต้องการ	394	4.04	0.587	มาก
2. ฐานข้อมูลรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ (CMUL OPAC) สืบค้นได้ง่าย	394	3.89	0.675	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์และน่าสนใจ (CMU e-Theses, CMU e-Research, e-Journals, e-Books)	394	4.03	0.691	มาก
4. คู่มือ/เอกสาร/สื่อแนะนำการใช้ห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด	394	3.86	0.699	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	394	3.96	0.707	มาก
รวม	394	3.95	0.490	มาก

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อตามลำดับ ได้แก่ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.04) มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์และน่าสนใจ (CMU e-Theses, CMU e-Research, e-Journals, e-Books) (ค่าเฉลี่ย = 4.03) เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ฐานข้อมูลรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ (CMUL OPAC) สืบค้นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย = 3.89) และคู่มือ/เอกสาร/สื่อแนะนำการใช้ห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย = 3.86)

พิจารณาความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านบริการ

รายการ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
1. บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ	394	4.16	0.641	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม	394	4.13	0.614	มาก
3. สะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ	394	4.19	0.641	มาก
4. การให้บริการมีความถูกต้องและตรงตามความต้องการ	394	4.18	0.621	มาก
รวม	394	4.16	0.522	มาก

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อตามลำดับ ได้แก่ สะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.19) การให้บริการมีความถูกต้องและตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.16) ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.13)

พิจารณาความพึงพอใจด้านบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

รายการ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	394	4.07	0.627	มาก
2. เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	394	3.98	0.667	มาก
3. สุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรี	394	4.08	0.670	มาก
รวม	394	4.04	0.542	มาก

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อตามลำดับ ได้แก่ ผู้ให้บริการสุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.08) มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.07) เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย = 3.98)

พิจารณาความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	394	4.26	0.641	มาก
2. บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	394	4.26	0.689	มาก
3. ความสะอาด	394	4.22	0.700	มาก
4. แสงสว่าง	394	4.36	0.658	มาก
5. ความปลอดภัย	394	4.21	0.735	มาก
รวม	394	4.26	0.484	มาก

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อตามลำดับ ได้แก่ แสงสว่าง (ค่าเฉลี่ย = 4.236) ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย = 4.26) และบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย = 4.26) ความสะอาด (ค่าเฉลี่ย = 4.22) ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย = 4.21)

พิจารณาความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน **ระดับมาก** (ค่าเฉลี่ย = 4.26)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

บริการของห้องสมุด	ประเภทผู้ใช้บริการ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ	
1. ทรัพยากรและการเข้าถึง	บุคคลภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่					
	สารสนเทศ	นักศึกษาปริญญาตรี	232	3.91	0.473	มาก
	และการเข้าถึง	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	69	3.95	0.435	มาก
		อาจารย์/นักวิจัย	20	3.86	0.445	มาก
		บุคลากรสายปฏิบัติการ	24	4.02	0.466	มาก
	บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่					
		นักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	27	4.15	0.646	มาก
	บุคคลภายนอกทั่วไป	22	4.22	0.579	มาก	
รวม		394	3.95	0.490	มาก	
2. บริการ	บุคคลภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่					
		นักศึกษาปริญญาตรี	232	4.15	0.514	มาก
		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	69	4.20	0.508	มาก
		อาจารย์/นักวิจัย	20	4.02	0.519	มาก
		บุคลากรสายปฏิบัติการ	24	4.24	0.564	มาก

บริการของห้องสมุด	ประเภทผู้ใช้บริการ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
	บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่				
	นักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	27	4.18	0.588	มาก
	บุคคลภายนอกทั่วไป	22	4.26	0.543	มาก
	รวม	394	4.16	0.522	มาก

3. ผู้ให้บริการ	บุคคลภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
	นักศึกษาปริญญาตรี	232	4.02	0.519	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	69	4.05	0.525	มาก
	อาจารย์/นักวิจัย	20	3.88	0.554	มาก
	บุคลากรสายปฏิบัติการ	24	4.31	0.491	มาก
	บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่				
	นักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	27	4.16	0.630	มาก
	บุคคลภายนอกทั่วไป	22	4.00	0.698	มาก
	รวม	394	4.04	0.542	มาก

บริการของห้องสมุด	ประเภทผู้ใช้บริการ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
4. สถานที่และ	บุคคลภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่				
สิ่งอำนวยความสะดวก	นักศึกษาปริญญาตรี	232	4.29	0.479	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	69	4.18	0.472	มาก
	อาจารย์/นักวิจัย	20	4.30	0.413	มาก
	บุคลากรสายปฏิบัติการ	24	4.39	0.451	มาก
	บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่				
	นักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	27	4.19	0.556	มาก
	บุคคลภายนอกทั่วไป	22	4.11	0.544	มาก
	รวม	394	4.26	0.484	มาก

จากตารางที่ 6 พิจารณา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมากทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยโดยรวม (ค่าเฉลี่ย = 3.95) และที่มีความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับได้แก่ บุคคลภายนอกทั่วไป (ค่าเฉลี่ย = 4.22) รองลงมาเป็น นักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย = 4.15) และบุคลากรสายปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย = 4.02)

ด้านบริการ ผู้รับบริการโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16) จำแนกตามประเภทที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บุคคลภายนอกทั่วไป ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.26) รองลงมาเป็นบุคลากรสายปฏิบัติการ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.24) และนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20)

ด้านผู้ให้บริการ ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมากทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยโดยรวม (ค่าเฉลี่ย = 4.04) และที่มีความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บุคลากรสายปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย = 4.31) รองลงมาเป็นนักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย = 4.16) และนักศึกษาบัณฑิตศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.05)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมากทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยโดยรวม (ค่าเฉลี่ย = 4.26) และที่มีความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บุคลากรสายปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย = 4.39) รองลงมาเป็นอาจารย์/นักวิจัย (ค่าเฉลี่ย = 4.30) นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.29)

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	3.95	0.490	มาก
2. ด้านบริการ	4.16	0.522	มาก
3. ด้านผู้ให้บริการ	4.04	0.542	มาก
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.484	มาก
รวม	4.11	0.399	มาก

จากตารางที่ 7 พิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดกลาง ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดกลางในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.11)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง

หนังสือ

- ควรคู่มือ เอกสาร แนะนำการใช้ห้องสมุด เพื่อแนะนำทรัพยากรห้องสมุดในแต่ละชั้น (1 ราย)
- วารสารรายสัปดาห์ เช่น มติชนสุดสัปดาห์ มาช้ามาก (1 ราย)
- อยากให้จัดซื้อหนังสือใหม่ให้มากกว่านี้ (5 ราย)

ฐานข้อมูล

- อยากรู้ให้จัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สาขาสังคมศาสตร์ รัฐศาสตร์ และที่เป็นปัจจุบันมากขึ้น (2 ราย)
- การค้นหาหนังสือจากฐานข้อมูล CMUL OPAC ควรจะมีขอบเขตที่กว้างกว่านี้ เช่น คำคล้ายของชื่อเรื่อง ผู้แต่ง (1 ราย)
- ข้อมูลบางอย่างในฐานข้อมูล OPAC พิมพ์ผิด เช่น ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง จาก น เป็น ม หรือ ค เป็น ด (1 ราย)

คอมพิวเตอร์

- คอมพิวเตอร์ควรมีซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย และใช้งานหลากหลายให้มากกว่านี้ (1 ราย)
- ควรปรับปรุงเว็บไซต์ใหม่ ให้

อื่น ๆ

- ห้อง VDO on Demand ชั้น 3 ไม่ค่อยมีสื่อน่าสนใจ (1 ราย)

2. ด้านบริการ

- อยากรู้ให้ขยายเวลาเปิดบริการจาก 21.00 เป็น 22.30 น. (1 ราย)
- ช่วงสอบควรขยายเวลาเปิด-ปิด ให้บริการ (4 ราย)
- ช่วงสอบกลางภาค ควรขยายเวลาปิดให้บริการ (3 ราย)
- ควรขยายเวลาเปิด - ปิด บริการจาก 21.00 น. เป็น 24.00 น. ในวันจันทร์ - วันศุกร์ และ 18.00 น. เป็น 22.00 น. ในวันเสาร์ - วันอาทิตย์ (5 ราย)
- ควรขยายเวลาเปิดบริการให้นานกว่าเดิม (6 ราย)
- ควรจะเปิดบริการถึง 21.00 น. ทุกวัน (1 ราย)
- ควรขยายเวลาเปิดบริการถึง 24.00 น. (3 ราย)

3. ด้านผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจทุกคนประทับใจมาก (1 ราย)
- เจ้าหน้าที่บริการควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากกว่านี้ (2 ราย)
- ผู้ให้บริการควรเต็มใจให้บริการให้มากกว่านี้ บางครั้งควรให้คำแนะนำด้วยวาจาที่แสดงให้เห็นถึง Service Mind (1 ราย)

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานที่

- อยากให้เปลี่ยนหลอดไฟใน True Lab ให้เหมาะกับการอ่านหนังสือ (1 ราย)
- อยากให้เปิดเพลงเบา ๆ ตลอดการให้บริการ เหมือนในร้านหนังสือ เพื่อไม่ให้เงียบเกินไป
- สร้างบรรยากาศการอ่านได้มากขึ้น (1 ราย)
 - ควรเพิ่มแผนผัง หรือบอกตำแหน่งที่อยู่ของทรัพยากรต่าง ๆ ในห้องสมุด เช่น หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ เป็นต้น (1 ราย)
 - ควรแบ่งโซนให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ เช่น สถานที่อ่านหนังสือ กับสถานที่ใช้บริการทั่วไปด้านอื่น ๆ และควบคุมเสียงรบกวน (2 ราย)
 - ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกสบายในห้องสมุดเพราะมีกลิ่นอับมาก (3 ราย)
 - ห้องน้ำเหม็นแม้จะทำความสะอาดแล้ว (1 ราย)
 - อยากได้บรรยากาศที่นั่งอ่านหนังสือบริเวณต้นไม้ เพราะสวยมากเป็นธรรมชาติ (1 ราย)
 - บางจุดแสงสว่างไม่เพียงพอ (2 ราย)
 - มีการจองที่นั่งอ่าน และไม่มีคนนั่งอ่าน (1 ราย)
 - ไม่ควรให้มีการจองที่นั่งอ่านโดยการนำตำรา หรือหนังสือวางไว้โดยไม่มานั่งอ่านเพราะทำให้คนอื่นไม่มีที่นั่ง (2 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ปลั๊กไฟน้อยเกินไป บางเต้าเสียบใช้งานไม่ได้ (8 ราย)
- แอร์บางจุดไม่เย็น (3 ราย)
- ควรมีที่นั่งอ่านระหว่างสอบให้มากกว่านี้ (4 ราย)
- พื้นที่นั่งอ่าน ไต่ะ แก้วอี้ ในช่วงสอบไม่เพียงพอ (4 ราย)
- เครื่องปรับอากาศไม่ค่อยเย็น (4 ราย)
- ชั้น 3 แอร์เย็นเกินไป ชั้น 2 แอร์ไม่เย็น (1 ราย)
- ชั้น 3 อากาศร้อน แอร์ไม่เย็น (2 ราย)
- บางจุด หรือบางครั้ง แอร์เย็นเกินไป (4 ราย)
- อยากให้มีบริการโต๊ะญี่ปุ่นเพิ่มมากขึ้น (3 ราย)
- เครื่องปรับอากาศเย็นไม่ทั่วถึง (2 ราย)

5. ระเบียบการใช้ห้องสมุด

- ควรควบคุมการนำอาหารและเครื่องดื่ม เข้ามาในห้องสมุด เนื่องจากรบกวนสมาธิมาก (3 ราย)
- ชั้น 2 บางวัน ผู้ใช้บริการเสียงดังมาก โดยเฉพาะที่นั่งเป็นกลุ่ม (1 ราย)

- ควรหาวิธีการแก้ปัญหากลุ่มคนที่เข้ามาทำลายบรรยากาศการอ่านหนังสือได้อย่างไร
(1 ราย)
