

## รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2558

ในปีการศึกษา 2558 สำนักหอสมุดได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยบอกรับบริการของ SurveyMonkey ผ่านทาง [www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com) เพื่อความสะดวกในการประมวลผล และลดขั้นตอนการส่งแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ใช้ได้ประยุกต์มาจากคำถามใน LibQUAL

LibQUAL เป็นเครื่องมือเพื่อการสำรวจเชิงการตลาดที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของห้องสมุดใน 3 มิติ คือ 1. Affect of service 2. Information control และ 3. Library as place พัฒนาโดย Association of Research Libraries (ARL) และเป็นเครื่องมือที่ห้องสมุดทั่วโลกนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการมาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 ดังนั้นการประยุกต์คำถามมาใช้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ จะช่วยให้สำนักหอสมุดได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ สำนักหอสมุดได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ

### วิธีดำเนินการ

1. กลุ่มประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อาจารย์ข้าราชการ/พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงวันที่ 2 สิงหาคม 2559
3. ได้รับข้อมูลตอบกลับ 1,966 คน (ตอบกลับผ่านระบบ SurveyMonkey จำนวน 1,538 คน และผ่านการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง จำนวน 428 คน)
4. แบบประเมินมีลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ค่าคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ค่าคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ	1

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการแปลผลค่าเฉลี่ยได้ใช้เกณฑ์ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
0.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ สรุปได้ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	835	42.47	1696	86.26
นักศึกษาปริญญาโท	762	38.75		
นักศึกษาปริญญาเอก	99	5.03		
อาจารย์	143	7.27		
ข้าราชการ/พนักงานสายสนับสนุน	84	4.27		
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	43	2.18		
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>1966</b>	<b>100</b>		

จากตารางที่ 1 ร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,966 คน โดยกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 835 คน (ร้อยละ 42.47) รองลงมาคือกลุ่มนักศึกษาปริญญาโทและกลุ่มอาจารย์จำนวน 762 คน (ร้อยละ 38.75) และ 143 (ร้อยละ 7.27) (ตามลำดับ) จากตารางนี้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มนักศึกษายังเป็นกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามที่สุดโดยเมื่อรวมทั้ง 3 ระดับการศึกษาพบว่า มีจำนวน 1,696 คน (ร้อยละ 87.83)

ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพประเภทการเก็บแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ทั้งหมด		1. SurwayMonkey		2. แจกด้วยตัวเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	835	42.47	633	32.20	202	10.27
นักศึกษาระดับปริญญาโท	762	38.76	655	33.32	107	5.44
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	99	5.04	88	4.48	11	0.56
อาจารย์	143	7.27	113	5.75	30	1.53
ข้าราชการ/พนักงานสายสนับสนุน	84	4.27	29	1.48	55	2.80
อื่น ๆ (ศิษย์เก่า, บริษัทเอกชน, ประชาชนทั่วไป, เจ้าหน้าที่คณะประเภทอื่น ๆ, มหาวิทยาลัยอื่น ๆ)	43	2.19	20	1.02	23	1.17
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>1966</b>	<b>100.00</b>	<b>1538</b>	<b>78.00</b>	<b>428</b>	<b>22.00</b>

จากตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพประเภทการเก็บแบบสอบถาม พบว่า จากการเก็บแบบสอบถามรูปแบบ SurwayMonkey มีผู้ตอบแบบสอบถามถึงร้อยละ 78 sinv0eo;o 1,538 คนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,966 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาปริญญาโท มากที่สุด จำนวน 655 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 33.32 รองมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 633 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.20 ส่วนจากการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 428 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 22 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยมีนักศึกษาระดับปริญญาตรีตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 202 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.27

## 2. คณะ/หน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด

ตารางที่ 3 แสดงหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด

ที่	หน่วยงานที่สังกัด	SurwayMonkey	แจกด้วยตัวเอง	ทั้งหมด	
				จำนวน	ร้อยละ
1	คณะนิติศาสตร์	211	160	371	18.87
2	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	205	12	217	11.04
3	คณะศิลปศาสตร์	174	4	178	9.05
4	คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	76	46	122	6.21
5	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	111	8	119	6.05
6	คณะรัฐศาสตร์	87	21	108	5.49
7	คณะเศรษฐศาสตร์	87	14	101	5.14
8	คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์	82	20	102	5.19
9	คณะวิศวกรรมศาสตร์	83	7	90	4.58
10	คณะแพทยศาสตร์	35	30	65	3.31

ที่	หน่วยงานที่สังกัด	SunwayMonkey	แจกด้วยตัวเอง	ทั้งหมด	
				จำนวน	ร้อยละ
11	สถาบันภาษา	59	1	60	3.05
12	สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	53	6	59	3.00
13	วิทยาลัยสหวิทยาการ	39	11	50	2.54
14	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	37	1	38	1.93
15	คณะสหเวชศาสตร์	30	4	34	1.73
16	คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	26	3	29	1.48
17	คณะสาธารณสุขศาสตร์	26	5	29	1.47
18	คณะพยาบาลศาสตร์	14	15	29	1.47
19	วิทยาลัยนวัตกรรม	26	1	27	1.37
20	วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์	15		15	0.76
21	วิทยาลัยนานาชาติ ปรีดี พนมยงค์	14		14	0.71
22	คณะทันตแพทยศาสตร์	9	4	13	0.51
23	คณะศิลปกรรมศาสตร์	5	8	13	0.66
24	วิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์	10	2	12	0.61
25	คณะวิทยาการเรียนรู้และศึกษาศาสตร์	3	1	4	0.20
26	กองบริหารการวิจัย	2	1	3	0.15
27	กองบริการการศึกษา	2		2	0.10
28	นิติเศรษฐศาสตร์การค้าระหว่างประเทศ	2		2	0.10
29	วิทยาลัยโลกคดีศึกษา	1	1	2	0.10
30	สถาบันไทยคดีศึกษา	2	1	2	0.10
31	สถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและการพัฒนา	2		2	0.10
32	หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	2		2	0.10
33	กองบริหารศูนย์ลำปาง	1		2	0.10
34	กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี	1		1	0.05
35	กองพัฒนาคุณภาพการศึกษา		1	1	0.05
36	คณะเภสัชศาสตร์	1		1	0.05
37	งานคลังพัสดุ		1	1	0.05
38	ชมรมผู้เกษียณ มธ.	1		1	0.05
39	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์		1	1	0.05
40	มหาวิทยาลัยมหิดล		1	1	0.05
41	สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม		1	1	0.05
42	อื่นๆ	4	5	9	0.61
43	ไม่ระบุ		33	33	1.68
ผลรวมทั้งหมด		1538	428	1966	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะนิติศาสตร์มากที่สุด จำนวน 371 หรือ ร้อยละ 18.87 รองลงมาเป็นคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และคณะศิลปศาสตร์จำนวน 217 คนหรือคิด เป็นร้อยละ 11.04 และจำนวน 178 คนหรือร้อยละ 9.05 โดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจาก ระบบ SurwayMonkey สำหรับในส่วนของจากแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาสังกัดอยู่คณะนิติศาสตร์จำนวน 160 คน รองลงมาคือคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนและ คณะแพทยศาสตร์จำนวน 46 และ 30 ตามลำดับ

### 3. ห้องสมุดที่ผู้รับตอบแบบสอบถามต้องการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ

ในการรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่อห้องสมุดต่างๆ ในส่วนของ ห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนั้น จะรายงานตามสถานภาพของ ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีทั้งหมด 6 ประเภท คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาเอก อาจารย์ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย และสถานภาพอื่นๆ (ตามลำดับ) โดย จำแนกตามรูปแบบการเก็บแบบสอบถามคือ การตอบแบบสอบถามผ่านระบบ SurwayMonkey แบบแจก ด้วยตัวเอง และรวมทั้งสองแบบ โดยค่าที่แสดงประกอบด้วย จำนวน และร้อยละ และพิจารณาในรูปแบบ สองการแบ่งห้องสมุดเป็น 2 กลุ่มคือ ห้องสมุดขนาดใหญ่ (ศูนย์การเรียนรู้ฯ หอสมุดป่วย และหอสมุดปริดี) และกลุ่มห้องสมุดคณะ โดยมีรายงานทั้งหมดดังนี้

#### 3.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องสมุดแต่ละแห่ง จำแนกตามรูปแบบการเก็บแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดแต่ละแห่ง

ห้องสมุด	ทั้งหมด		SurwayMonkey		แจกด้วยตัวเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หอสมุดปริดี พนมยงค์	596	30.32	561	28.54	35	1.78
หอสมุดป่วย อังภากรณ์ (ศูนย์รังสิต)	539	27.42	495	25.18	44	2.24
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์)	209	10.63	99	5.04	110	5.60
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี (กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ)	137	6.97	87	4.43	50	2.54
ห้องสมุดบุญชู ดรีทอง (ศูนย์ลำปาง)	134	6.82	68	3.46	66	3.36
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	100	5.09	59	3.00	41	2.09
ห้องสมุดป่วย อังภากรณ์ (คณะเศรษฐศาสตร์)	69	3.51	56	2.85	13	0.66
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทวิชัย (คณะพาณิชยฯ)	65	3.31	57	2.90	8	0.41
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	55	2.80	12	0.61	43	2.19
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม (คณะรัฐศาสตร์)	19	0.97	19	0.97		
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	23	1.17	23	1.17		
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา	20	1.02	2	0.10	18	0.92
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>1966</b>	<b>100.00</b>	<b>1538</b>	<b>78.23</b>	<b>428</b>	<b>21.77</b>

จากตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดแต่ละแห่ง หากพิจารณาโดยแบ่งเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ และห้องสมุดคณะพบว่าห้องสมุดใหญ่อย่างหอสมุดปรีดี พนมยงค์ โดยมีจำนวนผู้ต้องการแสดงความคิดเห็นจำนวน 596 หรือคิดเป็นร้อยละ 30.32 โดยส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ SurwayMonkey หรือจำนวน 561 คน รองลงมาเป็น หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ จำนวน 539 คน คิดเป็นร้อยละ 27.42 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ SurwayMonkey จำนวน 495 คน ส่วนศูนย์การเรียนรู้ฯ มีผู้ต้องการแสดงความคิดเห็นจำนวน 100 คน หรือร้อยละ 5.09 โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ SurwayMonkey เช่นกัน

หากพิจารณาเฉพาะห้องสมุดคณะ พบว่าห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์) มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 209 คนหรือร้อยละ 10.63 รองลงมาคือห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี (กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ) และ ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ศูนย์ลำปาง) จำนวน 137 คนหรือร้อยละ 6.97 และ 134 คนหรือร้อยละ 6.82 ตามลำดับ

3.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกห้องสมุดแต่ละแห่ง จำแนกสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และรูปแบบการเก็บแบบสอบถาม

### 3.2.1 นักศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดต่างๆ

ห้องสมุด	ทั้งหมด		SurwayMonkey		แจกด้วยตัวเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ (ศูนย์รังสิต)	349	41.80	331	39.64	18	2.16
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	114	13.65	106	12.69	8	0.96
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ศูนย์ลำปาง)	101	12.10	48	5.75	53	6.35
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	11.02	55	6.59	37	4.43
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี (กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ)	65	7.78	25	2.99	40	4.79
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์)	55	6.59	17	2.04	38	4.55
ห้องสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ (คณะเศรษฐศาสตร์)	32	3.83	29	3.47	3	0.36
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย (คณะพาณิชยศาสตร์)	11	1.32	11	1.32		
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม (คณะรัฐศาสตร์)	8	0.96	3	0.36	5	0.60
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	0.84	7	0.84		
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	0.12	1	0.12		
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>835</b>	<b>100.00</b>	<b>633</b>	<b>75.81</b>	<b>202</b>	<b>24.19</b>

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดต่างๆ หากพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการในแต่ละห้องสมุด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมด 835 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 43.38 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,966 พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของหอสมุดป่วย อึ้งภากรณ์ มากที่สุดจำนวน 349 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 41.80 ของจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมด รองลงมาคือหอสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 114 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.65 ส่วนของห้องสมุดสาขาจะพบว่าห้องสมุดบุญชู ตรีทองมีจำนวนนักศึกษาปริญญาตรีต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด จำนวน 101 หรือคิดเป็นร้อยละ 12.10 ของนักศึกษาที่ต้องการแสดงความคิดเห็นทั้งหมด โดยมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์พัทยา ไม่มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการบริการ

หากพิจารณาโดยจำแนกตามรูปแบบการแจกแบบสอบถาม พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ SurveyMonkey จำนวน 633 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.81 โดยห้องสมุดที่เลือกแสดงความคิดเห็นในการให้บริการมากที่สุด โดยห้องสมุดขนาดใหญ่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนักศึกษาปริญญาตรีเลือกหอสมุดป่วย อึ้งภากรณ์มากที่สุดจำนวน 331 หรือร้อยละ 39.64 ของจำนวน รองลงมาคือหอสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 114 คน หรือร้อยละ 13.65 ส่วนห้องสมุดคณะที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีเลือกมากที่สุดคือ ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ศูนย์ลำปาง) จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 รองลงมาคือห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี (กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ)จำนวน 65 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.78

ในส่วนของการตอบแบบสอบถามที่แจกด้วยตัวเอง พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามผ่านการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองจำนวน 202 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 24.19 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมด โดยห้องสมุดใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้ต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุดคือ ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนรินทร์ จำนวน 37 คน รองลงมาคือหอสมุดป่วย อึ้งภากรณ์ จำนวน 18 คน ในส่วนของห้องสมุดคณะพบว่า ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ศูนย์ลำปาง) จำนวน 53 คน รองลงมาคือห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี และห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ จำนวน 40 และ 38 คน และมีห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย ห้องสมุดศูนย์รังสิต และห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ที่ไม่มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีตอบแบบสอบถามแบบแจกด้วยตัวเองเลย

### 3.2.2 นักศึกษาปริญญาโท

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาโทที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดต่างๆ

ห้องสมุด	ทั้งหมด		SurwayMonkey		แจกด้วยตัวเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	392	51.44	376	49.34	16	2.10
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์)	104	13.65	69	9.06	35	4.59
หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ (ศูนย์รังสิต)	88	11.55	84	11.02	4	0.52
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย (คณะพาณิชยศาสตร์)	45	5.91	41	5.38	4	0.52
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	30	3.94	8	1.05	22	2.89
ห้องสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ (คณะเศรษฐศาสตร์)	25	3.28	19	2.49	6	0.79
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี (กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ)	24	3.15	19	2.49	5	0.66
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม (คณะรัฐศาสตร์)	24	3.15	16	2.10	8	1.05
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ศูนย์ลำปาง)	13	1.71	8	1.05	5	0.66
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	10	1.31	10	1.31		0.00
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	5	0.66	3	0.39	2	0.26
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา	2	0.26	2	0.26		0.00
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>762</b>	<b>100.00</b>	<b>655</b>	<b>85.96</b>	<b>107</b>	<b>14.04</b>

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาโทที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดต่างๆ หากพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการในแต่ละห้องสมุด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น นักศึกษาระดับปริญญาโททั้งหมด 762 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 38.75 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,966 พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของหอสมุดปรีดี พนมยงค์ มากที่สุดจำนวน 392 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 51.44 ของจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาโททั้งหมด รองลงมาคือห้องสมุดคณะอย่างห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์) จำนวน 104 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.65

หากพิจารณาโดยจำแนกตามรูปแบบการแจกแบบสอบถาม พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ SurwayMonkey จำนวน 655 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.96 โดยห้องสมุดที่เลือกแสดงความคิดเห็นในการให้บริการมากที่สุดของห้องสมุดขนาดใหญ่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนักศึกษาระดับปริญญาโทเลือกหอสมุดปรีดี พนมยงค์ มากที่สุดจำนวน 376 คน หรือร้อยละ 49.34 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโททั้งหมด รองลงมาคือหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ จำนวน 84 คน หรือร้อยละ 11.02 ส่วนห้องสมุดคณะที่นักศึกษาระดับปริญญาโทเลือกมากที่สุดคือ ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์) จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 9.06 รองลงมาคือห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย (คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี) จำนวน 41 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.38



ในส่วนของการตอบแบบสอบถามที่แจกด้วยตัวเอง พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท ตอบแบบสอบถามผ่านการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองจำนวน 107 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.04 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโททั้งหมด โดยห้องสมุดใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้ต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุดคือห้องสมุดคณะอย่างห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ จำนวน 35 คน รองลงมาคือห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย จำนวน 22 คน รองลงมาคือห้องสมุดขนาดใหญ่อย่างห้องสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 16 คน และมีห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง คือห้องสมุดศูนย์รังสิต และห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์พัทยา ที่ไม่มีนักศึกษาระดับปริญญาโทตอบแบบสอบถามแบบแจกด้วยตัวเอง

### 3.2.3 นักศึกษาปริญญาเอก

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดต่างๆ

ห้องสมุด	ทั้งหมด		SurwayMonkey		แจกด้วยตัวเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	47	47.47	46	46.46	1	1.01
หอสมุดป่วย อังภากรณ์ (ศูนย์รังสิต)	22	22.22	20	20.20	2	2.02
ห้องสมุดนางเยาว์ ชัยเสรี (กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ)	13	13.13	12	12.12	1	1.01
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	5	5.05		0.00	5	5.05
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์)	5	5.05	3	3.03	2	2.02
ห้องสมุดป่วย อังภากรณ์ (คณะเศรษฐศาสตร์)	4	4.04	4	4.04		
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	3	3.03	3	3.03		
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>99</b>	<b>100.00</b>	<b>88</b>	<b>88.89</b>	<b>11</b>	<b>11.11</b>

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดต่างๆ หากพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการในแต่ละห้องสมุด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น นักศึกษาระดับปริญญาเอกทั้งหมด 99 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 38.75 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,966 คน พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดใหญ่คือหอสมุดปรีดี พนมยงค์ มากที่สุดจำนวน 47 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 47.47 ของจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาเอกทั้งหมด โดยผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้ไม่มีผู้ใดแสดงความคิดเห็นต่อศูนย์การเรียนรู้ฯ รองลงมาคือห้องสมุดป่วย อังภากรณ์ จำนวน 22 คนหรือคิดเป็น 22.22 ส่วนของห้องสมุดคณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้คือห้องสมุดนางเยาว์ ชัยเสรี จำนวน 13 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.13 โดยห้องสมุดคณะที่ไม่มีนักศึกษาปริญญาเอกเลือก เพื่อแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการนั้นคือห้องสมุดบุญชู ตรีทอง ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย และห้องสมุดกมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา

หากพิจารณาโดยจำแนกตามรูปแบบการแจกแบบสอบถาม พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ SurwayMonkey มีจำนวน 88 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 88.89 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของนักศึกษาระดับปริญญาเอกทั้งหมด โดยห้องสมุดที่เลือกแสดงความคิดเห็นในการให้บริการมากที่สุดของห้องสมุดขนาดใหญ่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนักศึกษาปริญญาเอกเลือกหอสมุดปรีดี พนมยงค์ มากที่สุดจำนวน 45 คน หรือร้อยละ 46.46 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอกทั้งหมด รองลงมาคือหอสมุดป่วย อิงภากรณ์ จำนวน 20 คน หรือร้อยละ 20.20 ส่วนห้องสมุดคณะที่นักศึกษาระดับปริญญาเอกเลือกมากที่สุดคือ ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์) จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 9.06 รองลงมาคือห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี จำนวน 12 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 12.12

ในส่วนของการตอบแบบสอบถามที่แจกด้วยตัวเอง พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาเอก ตอบแบบสอบถามผ่านการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองจำนวน 11 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.11 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอกทั้งหมด โดยมีจำนวน 5 คนที่ต้องการแสดงความเห็นต้องการบริการของห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ซึ่งเป็นห้องสมุดคณะ นอกจากนั้นมีจำนวนการแสดงความคิดเห็นไม่ต่างกันมากนักคือ จำนวน 1-2 คน เท่านั้น

### 3.2.4 อาจารย์

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนอาจารย์ที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดต่างๆ

ห้องสมุด	ทั้งหมด		SurwayMonkey		แจกด้วยตัวเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หอสมุดป่วย อิงภากรณ์ (ศูนย์รังสิต)	52	36.36	41	28.67	11	7.69
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี (กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ)	31	21.68	31	21.68		
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	24	16.78	22	15.38	2	1.40
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์)	8	5.59	2	1.40	6	4.20
ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์ (คณะเศรษฐศาสตร์)	7	4.90	4	2.80	3	2.10
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	6	4.20	1	0.70	5	3.50
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ศูนย์ลำปาง)	6	4.20	6	4.20		
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย (คณะพาณิชย์)	4	2.80	3	2.10	1	0.70
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม (คณะรัฐศาสตร์)	2	1.40		0.00	2	1.40
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	2	1.40	2	1.40		
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	1	0.70	1	0.70		
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>143</b>	<b>100.00</b>	<b>113</b>	<b>79.02</b>	<b>30</b>	<b>20.98</b>

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนอาจารย์ที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดต่างๆ หากพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการในแต่ละห้องสมุด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น

อาจารย์จำนวน 143 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.27 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,966 คน พบว่า มีอาจารย์ต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดใหญ่คือหอสมุดปวย อึ้งภากรณ์ มากที่สุด จำนวน 52 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 36.36 ของจำนวนอาจารย์ทั้งหมด รองลงมาคือหอสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 24 คนหรือคิดเป็น 16.78 ส่วนของห้องสมุดคณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้เลือกเพื่อแสดงความ คิดเห็นคือห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี จำนวน 31 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.68 โดยห้องสมุดคณะที่ไม่มีนักศึกษา ปริญญาเอกเลือก เพื่อแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการนั้นคือห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา

หากพิจารณาโดยจำแนกตามรูปแบบการแจกแบบสอบถาม พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามผ่าน ระบบ SurwayMonkey มีจำนวน 113 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.02 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของ อาจารย์ทั้งหมด โดยห้องสมุดที่เลือกแสดงความคิดเห็นในการให้บริการมากที่สุดของห้องสมุดขนาดใหญ่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาจารย์เลือกหอสมุดปวย อึ้งภากรณ์ มากที่สุดจำนวน 41 คน หรือร้อยละ 28.67 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาจารย์ทั้งหมด รองลงมาคือหอสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 22 คน หรือ ร้อยละ 15.38 ส่วนห้องสมุดคณะที่อาจารย์เลือกมากที่สุดคือ ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี จำนวน 31 คนหรือ ทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอาจารย์ที่เลือกห้องสมุดนงเยาว์ เพื่อแสดงความคิดเห็น

ในส่วนของกรตอบแบบสอบถามที่แจกด้วยตัวเอง พบว่า มีอาจารย์ตอบแบบสอบถามผ่านการแจก แบบสอบถามด้วยตัวเองจำนวน 30 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.98 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาจารย์ ทั้งหมด โดยมีจำนวน 11 คนที่ต้องการแสดงความเห็นต้องการบริการของหอสมุดปวย อึ้งภากรณ์ ส่วน ห้องสมุดอื่นๆ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามไม่มากนักและไม่ต่างกันมากนัก

### 3.2.5 ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดต่างๆ

ห้องสมุด	ทั้งหมด		SurwayMonkey		แจกด้วยตัวเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์)	24	28.57	3	3.57	21	25.00
หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์ (ศูนย์รังสิต)	19	22.62	11	13.10	8	9.52
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ศูนย์ลำปาง)	13	15.48	5	5.95	8	9.52
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	10	11.90	2	2.38	8	9.52
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	7	8.33	5	5.95	2	2.38
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี (กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ)	4	4.76		0.00	4	4.76
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม (คณะรัฐศาสตร์)	3	3.57		0.00	3	3.57
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย (คณะพาณิชย์ฯ)	2	2.38	2	2.38		
ห้องสมุดปวย อึ้งภากรณ์ (คณะเศรษฐศาสตร์)	1	1.19		0.00	1	1.19
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	1	1.19	1	1.19		
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>84</b>	<b>100.00</b>	<b>29</b>	<b>34.52</b>	<b>55</b>	<b>65.48</b>

จากตารางที่ 9 แสดงจำนวนข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดต่างๆ หากพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการในแต่ละห้องสมุด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 84 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 74.27 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,966 คน พบว่า มีข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยต้องการแสดงความความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดใหญ่คือหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ มากที่สุดจำนวน 19 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 22.62 ของจำนวนข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งหมด รองลงมาคือหอสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 7 คนหรือคิดเป็น 8.33 ส่วนของห้องสมุดคณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้เลือกเพื่อแสดงความคิดเห็นคือห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ จำนวน 24 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือห้องสมุดบุญชู ตรีทอง และห้องสมุดวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน จำนวน 13 คนหรือร้อยละ 15.48 และ 10 คนหรือร้อยละ 11.90 ตามลำดับ

หากพิจารณาโดยจำแนกตามรูปแบบการแจกแบบสอบถาม พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ SurwayMonkey มีจำนวน 29 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.52 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งหมด โดยเลือกแสดงความคิดเห็นในการให้บริการของห้องสมุดขนาดใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยเลือกหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ มากที่สุดจำนวน 11 คน หรือร้อยละ 13.10 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งหมด รองลงมาคือหอสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 5 คน หรือร้อยละ 5.95 ส่วนห้องสมุดคณะที่ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยเลือกมากที่สุดคือ ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง จำนวน 5 คนส่วนห้องสมุดคณะอื่นๆ มีผู้เลือกไม่มากนักและไม่แตกต่างกันมากนัก

ในส่วนของการตอบแบบสอบถามที่แจกด้วยตัวเอง พบว่า มีข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยตอบแบบสอบถามผ่านการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองจำนวน 55 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 65.48 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งหมด โดยต้องการแสดงความเห็นการบริการของห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ จำนวน 21 คนหรือร้อยละ 20 รองลงมาคือ หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง และห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน จำนวน 8 คนหรือร้อยละ 9.52

### 3.2.6 อื่นๆ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอื่นๆ ที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดต่างๆ

ห้องสมุด	ทั้งหมด		SurwayMonkey		แจกด้วยตัวเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์)	13	30.23	5	11.63	8	18.60
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	12	27.91	6	13.95	6	13.95
หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์	9	20.93	8	18.60	1	2.33
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	3	6.98			3	6.98
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย (คณะพาณิชยฯ)	3	6.98			3	6.98
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	2	4.65			2	4.65
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ศูนย์ลำปาง)	1	2.33	1	2.33		
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	<b>43</b>	<b>100.00</b>	<b>20</b>	<b>46.51</b>	<b>23</b>	<b>53.49</b>

จากตารางที่ 10 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอื่นๆ ที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดต่างๆ หากพิจารณาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการในแต่ละห้องสมุด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอื่นๆ จำนวน 43 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.18 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,966 คน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอื่นๆ ต้องการแสดงความเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ซึ่งเป็นห้องสมุดคณะจำนวน 13 หรือร้อยละ 30.23 และห้องสมุดขนาดใหญ่อย่างหอสมุดปรีดี พนมยงค์ และหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ จำนวน 12 คนหรือร้อยละ 27.91 และ 9 คน หรือร้อยละ 20.93 ตามลำดับ

หากพิจารณาโดยจำแนกตามรูปแบบการแจกแบบสอบถาม พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ SurwayMonkey มีจำนวน 20 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.51 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอื่นๆ ทั้งหมด โดยจากการเลือกห้องสมุดเพื่อแสดงความเห็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอื่นๆ เลือกห้องสมุดขนาดใหญ่อย่างหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ และหอสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 8 คนหรือร้อยละ 18.60 และ 6 คน หรือร้อยละ 13.95 ตามลำดับ

ในส่วนของการตอบแบบสอบถามที่แจกด้วยตัวเอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอื่นๆ ตอบแบบสอบถามผ่านการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองจำนวน 23 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.49 ของผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอื่นๆ ทั้งหมด โดยต้องการแสดงความเห็นต้องการบริการของห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ จำนวน 8 คนหรือร้อยละ 18.60 รองลงมาคือ และหอสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 6 คนหรือร้อยละ 13.95

## ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อห้องสมุด

ห้องสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านแบบสอบถามที่สอบถามความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ห้องสมุดได้สำรวจในส่วนของความพึงพอใจต่อห้องสมุดในการสนับสนุนด้านการเรียนรู้ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจโดยรวม โดยประเด็นที่สำรวจความพึงพอใจในแต่ละด้านมีดังนี้

### 1. ด้านเจ้าหน้าที่

- 1). เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ
- 2). เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาของผู้ใช้

### 2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- 1). ห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ที่ท่านต้องการ
- 2). ห้องสมุดมีวารสารทั้งฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านต้องการ
- 3). ห้องสมุดมีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ โสตทัศนวัสดุ (ภาพยนตร์, เพลง ฯลฯ) ที่ท่านต้องการ

### 3. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

- 1). ท่านสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม (Full-Text) จากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยได้โดยสะดวก
- 2). เว็บไซต์ของห้องสมุดใช้ง่าย สามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก
- 3). เครื่องมือช่วยค้นคว้าต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น ช่องสืบค้นบนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด ฐานข้อมูลใช้ง่าย สามารถสืบค้นด้วยตัวเอง ฯลฯ

### 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1). บรรยากาศเหมาะกับการเรียนรู้และวิจัย ทั้งกลุ่มและเฉพาะบุคคล
- 2). ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์, Ipad, Notebook, kindle ฯลฯ
- 3). ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการน้ำดื่ม มุมกาแฟ ฯลฯ
- 4). ร้านถ่ายเอกสาร

### 5. ความพึงพอใจต่อห้องสมุดในการสนับสนุนด้านการเรียนรู้ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงาน

### 6. ความพึงพอใจโดยรวม

โดยในการรายงานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่อห้องสมุดต่างๆ ในส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจนั้น โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพต่างๆ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดทั้ง 12 แห่งในประเด็นต่างๆ ทั้ง 14 ประเด็น ซึ่งรายงานนี้ไม่ได้แบ่งการพิจารณาตามรูปแบบการแจกแบบสอบถามเนื่องจาก การพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ตอบผ่านระบบ SurwayMonkey ซึ่งผลของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในส่วนนี้จะสะท้อนและสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม นอกจากนั้นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้จากการแจกแบบสอบถามโดยเจ้าหน้าที่ พบว่ามีทิศทางเดียวกัน ในการนี้จึงเห็นว่าการพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเพียงพอใจการสะท้อนให้เห็นถึงทิศทางที่ควรพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการของหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาเอก			อาจารย์			ชม
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	3.03	0.75	5	3.4	1.04				1	1	0	
หอสมุดป่วย อังภากรณ์	349	3.40	0.64	88	3.83	0.55	22	4.05	0.41	52	4.19	0.50	19
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.20	0.90	392	3.55	0.72	47	3.74	0.79	24	3.88	0.86	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>3.21</b>	<b>0.8</b>	<b>485</b>	<b>3.59</b>	<b>0.8</b>	<b>69</b>	<b>2.6</b>	<b>0.4</b>	<b>77</b>	<b>3.02</b>	<b>0.5</b>	<b>26</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	65	4.17	0.39	24	4.29	0.54	13	4.31	0.37	31	4.45	0.25	4
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	3.00	0.57	10	3.70	0.41	3	4.00	0.00	2	4.00	0.00	1
ห้องสมุดป่วย อังภากรณ์	32	3.53	0.94	25	4.24	0.50	4	4.25	0.69	7	4.57	0.24	1
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	4.00	0.50	24	4.04	0.87				2	5.00	0.00	3
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	3.00	2.00	45	4.00	0.53				4	4.25	0.19	2
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	3.00	0.00	30	4.07	0.53	5	5.00	0.00	6	5.00	0.00	10
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	4.22	0.39	104	4.39	0.32	5	4.40	0.24	8	4.75	0.19	24
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	3.82	0.46	13	4.38	0.24				6	4.33	1.22	13
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	5.00	0.00							
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.59</b>	<b>0.7</b>	<b>277</b>	<b>4.24</b>	<b>0.4</b>	<b>30</b>	<b>4.39</b>	<b>0.3</b>	<b>66</b>	<b>4.54</b>	<b>0.3</b>	<b>58</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.40</b>	<b>0.71</b>	<b>762</b>	<b>3.91</b>	<b>0.60</b>	<b>99</b>	<b>3.49</b>	<b>0.33</b>	<b>143</b>	<b>3.78</b>	<b>0.36</b>	<b>84</b>



ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาของผู้ใช้ต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบ ปัญหาของผู้ใช้	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาเอก			อาจารย์			ขรก./พจน.มธ.			อื่นๆ			รวม		
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	3.25	0.71	5	3.6	0.64				1	1	0				2	3	0	100	3.24	0.74
ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์	349	3.65	0.59	88	3.85	0.49	22	4.14	0.30	52	4.17	0.53	19	4.47	0.25	9	4.00	0.44	539	3.79	0.59
ห้องสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.43	0.75	392	3.77	0.59	47	3.87	0.66	24	4.00	0.58	7	4.00	0.29	12	4.33	0.39	596	3.73	0.65
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>3.44</b>	<b>0.7</b>	<b>485</b>	<b>3.74</b>	<b>0.6</b>	<b>69</b>	<b>2.67</b>	<b>0.3</b>	<b>77</b>	<b>3.06</b>	<b>0.4</b>	<b>26</b>	<b>2.82</b>	<b>0.2</b>	<b>23</b>	<b>3.78</b>	<b>0.3</b>	<b>1235</b>	<b>3.59</b>	<b>0.662</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	65	4.23	0.36	24	4.29	0.62	13	4.23	0.18	31	4.29	0.34	4	4.25	0.19				137	4.26	0.38
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	3.14	0.12	10	3.70	0.41	3	4.00	0.00	2	4.00	0.00	1	4.00	0.00				23	3.61	0.33
ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์	32	3.75	1.06	25	4.08	0.47	4	4.00	1.00	7	4.43	0.24	1	4.00	0.00				69	3.96	0.80
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	3.88	0.61	24	4.00	0.75				2	4.50	0.25	3	4.67	0.22				37	4.05	0.70
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	3.45	1.52	45	4.07	0.42				4	4.00	0.50	2	4.00	0.00	3	4.67	0.22	65	3.98	0.66
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	4.00	0.00	30	4.23	0.58	5	5.00	0.00	6	5.00	0.00	10	4.50	0.25	3	4.33	0.22	55	4.44	0.46
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	4.20	0.41	104	4.37	0.37	5	4.40	0.24	8	4.50	0.50	24	4.13	0.19	13	4.00	0.31	209	4.28	0.37
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	3.80	0.57	13	4.23	0.49				6	4.17	1.14	13	4.54	0.25	1	5.00	0.00	134	3.94	0.62
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	4.00	0.00													2	4.00	0.00
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.81</b>	<b>0.6</b>	<b>277</b>	<b>4.11</b>	<b>0.5</b>	<b>30</b>	<b>4.33</b>	<b>0.3</b>	<b>66</b>	<b>4.36</b>	<b>0.4</b>	<b>58</b>	<b>4.26</b>	<b>0.1</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>0.3</b>	<b>731</b>	<b>4.06</b>	<b>0.48</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.63</b>	<b>0.63</b>	<b>762</b>	<b>3.92</b>	<b>0.52</b>	<b>99</b>	<b>3.50</b>	<b>0.30</b>	<b>143</b>	<b>3.71</b>	<b>0.37</b>	<b>84</b>	<b>3.54</b>	<b>0.16</b>	<b>43</b>	<b>4.89</b>	<b>0.26</b>	<b>1966</b>	<b>3.82</b>	<b>0.57</b>

## 1. ด้านเจ้าหน้าที่

### 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ

จากตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 3.77 (ระดับมาก) หากพิจารณาในกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่ พบว่า หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 3.61 (ระดับมาก) และเป็นห้องสมุดที่ผู้รับบริการทุกสถานภาพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ให้บริการมากที่สุดในกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่ ในทางกลับกันศูนย์การเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในกลุ่มนี้

หากพิจารณากลุ่มห้องสมุดคณะ พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 (ระดับมาก) โดยห้องสมุดวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน และห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 4.33 (ระดับมาก) โดยผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักศึกษาในระดับปริญญาตรี โท เอก และอาจารย์ มีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ให้บริการต่อห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ มากที่สุด

### 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาของผู้ใช้ต่อห้องสมุดต่างๆ

จากตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบปัญหาของผู้ใช้ต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 3.82 (ระดับมาก) หากพิจารณากลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่ พบว่า หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 3.79 (ระดับมาก) และเป็นห้องสมุดที่ผู้รับบริการทุกสถานภาพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ให้บริการมากที่สุดในกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่ ในทางกลับกันศูนย์การเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในกลุ่มนี้

หากพิจารณากลุ่มห้องสมุดคณะ พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 (ระดับมาก) โดยห้องสมุดวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน 4.44 (ระดับมาก) หากพิจารณาในแต่ละสถานภาพพบว่าแต่ละสถานภาพมีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก กล่าวคือ กลุ่มนักศึกษาปริญญาเอกและอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์ฯ มากที่สุด ปริญญาตรีพึงพอใจห้องสมุดนงเยาว์ชัยเสรีมากที่สุด ปริญญาโท พึงพอใจห้องสมุดสัญญาฯ มากที่สุด และข้าราชการฯ มีความพึงพอใจห้องสมุดดิเรกมากที่สุดและสถานภาพอื่นพึงพอใจห้องสมุดสังเวียนมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่สูงที่สุดเมื่อเทียบกับห้องสมุดขนาดใหญ่อื่นๆ ขณะที่ศูนย์การเรียนรู้ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดในส่วนของห้องสมุดคณะ พบว่าห้องสมุดวารสารศาสตร์และสื่อมวลชนได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุดเมื่อเทียบกับห้องสมุดคณะ แม้ว่าเมื่อพิจารณาแล้วในแต่ละสถานภาพจะมีความหลากหลายอยู่มาก

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ที่ทันต้องการของผู้ใช้ต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ที่ทันต้องการ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาเอก			อาจารย์			ชมก./พนง.มธ.			อื่นๆ			รวม		
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	3.47	0.99	5	3.40	1.04				1	2.00	0.00				2	3.50	0.25	100	3.45	0.99
หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์	349	3.42	0.73	88	3.53	0.57	22	3.82	0.60	52	3.71	0.71	19	4.11	0.41	9	4.00	0.67	539	3.52	0.71
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.54	0.62	392	3.74	0.68	47	3.72	0.80	24	4.04	0.37	7	3.86	0.41	12	4.08	0.41	596	3.72	0.67
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>3.48</b>	<b>0.8</b>	<b>485</b>	<b>3.56</b>	<b>0.8</b>	<b>69</b>	<b>2.51</b>	<b>0.5</b>	<b>77</b>	<b>3.25</b>	<b>0.4</b>	<b>26</b>	<b>2.65</b>	<b>0.3</b>	<b>23</b>	<b>3.86</b>	<b>0.4</b>	<b>1235</b>	<b>3.56</b>	<b>0.8</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	65	3.72	0.54	24	3.71	0.62	13	3.69	0.37	31	3.77	0.43	4	2.75	0.19				137	3.70	0.53
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	3.43	0.24	10	3.40	0.44	3	3.67	0.22	2	3.50	0.25	1	4.00	0.00				23	3.48	0.34
ห้องสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์	32	3.41	1.18	25	3.84	0.37	4	3.75	1.19	7	4.14	0.12	1	4.00	0.00				69	3.67	0.83
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	3.25	0.69	24	3.71	0.62				2	4.00	0.00	3	4.33	0.22				37	3.68	0.65
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	3.55	0.43	45	3.87	0.56				4	4.50	0.25	2	4.50	0.25	3	4.33	0.89	65	3.89	0.59
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	2.00	0.00	30	3.77	0.45	5	4.00	0.40	6	4.83	0.14	10	4.30	0.21	3	3.67	0.22	55	3.96	0.54
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	4.02	0.49	104	3.97	0.45	5	4.20	0.16	8	4.13	0.86	24	3.92	0.08	13	4.31	0.37	209	4.01	0.43
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	3.28	1.09	13	3.31	0.98				6	3.17	0.47	13	3.92	0.22	1	5.00	0.00	134	3.35	1.02
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	3.00	0.00													2	3.00	0.00
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.33</b>	<b>0.6</b>	<b>277</b>	<b>3.62</b>	<b>0.5</b>	<b>30</b>	<b>3.86</b>	<b>0.5</b>	<b>66</b>	<b>4.01</b>	<b>0.3</b>	<b>58</b>	<b>3.97</b>	<b>0.1</b>	<b>20</b>	<b>5.77</b>	<b>0.5</b>	<b>731</b>	<b>3.64</b>	<b>0.5</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.40</b>	<b>0.68</b>	<b>762</b>	<b>3.59</b>	<b>0.63</b>	<b>99</b>	<b>3.19</b>	<b>0.47</b>	<b>143</b>	<b>3.63</b>	<b>0.34</b>	<b>84</b>	<b>3.31</b>	<b>0.21</b>	<b>43</b>	<b>4.82</b>	<b>0.47</b>	<b>1966</b>	<b>3.60</b>	<b>0.67</b>

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นห้องสมุดมีวารสารทั้งฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านต้องการต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ห้องสมุดมีวารสารทั้งฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านต้องการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี			นักศึกษาระดับปริญญาโท			นักศึกษาระดับปริญญาเอก			อาจารย์			ชมรม/พจน.มธ.			อื่นๆ			รวม		
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	3.38	0.89	5	3.40	1.04				1	2.00	0.00				2	3.00	0.00	100	3.36	0.89
หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์	349	3.41	0.61	88	3.56	0.50	22	3.73	0.65	52	3.65	0.69	19	3.95	0.37	9	3.67	0.44	539	3.49	0.61
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.52	0.55	392	3.66	0.72	47	3.62	0.79	24	4.08	0.33	7	4.14	0.41	12	3.92	0.41	596	3.65	0.68
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>3.44</b>	<b>0.7</b>	<b>485</b>	<b>3.54</b>	<b>0.8</b>	<b>69</b>	<b>2.45</b>	<b>0.5</b>	<b>77</b>	<b>3.25</b>	<b>0.3</b>	<b>26</b>	<b>2.7</b>	<b>0.3</b>	<b>23</b>	<b>3.53</b>	<b>0.3</b>	<b>1235</b>	<b>3.5</b>	<b>0.7</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	65	3.78	0.66	24	3.83	0.47	13	3.54	0.25	31	3.74	0.58	4	2.50	0.75				137	3.72	0.62
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	3.43	0.24	10	3.50	0.25	3	3.33	0.89	2	4.00	0.00	1	4.00	0.00				23	3.52	0.34
ห้องสมุดปวย อึ้งภากรณ์	32	3.53	0.81	25	3.88	0.27	4	3.75	1.19	7	4.14	0.69	1	4.00	0.00				69	3.74	0.66
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	3.13	0.36	24	3.50	0.58				2	3.50	0.25	3	4.33	0.22				37	3.49	0.57
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทวิชัย	11	3.18	0.51	45	3.80	0.65				4	4.25	0.19	2	4.50	0.25	3	4.33	0.89	65	3.77	0.70
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	2.00	0.00	30	3.80	0.49	5	4.00	0.40	6	4.67	0.22	10	4.30	0.21	3	3.67	0.22	55	3.96	0.54
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	3.84	0.65	104	3.77	0.66	5	4.00	0.40	8	4.13	0.86	24	3.92	0.16	13	4.08	0.38	209	3.84	0.59
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	3.38	0.99	13	3.54	0.56				6	3.33	0.56	13	3.92	0.22	1	4.00	0.00	134	3.45	0.87
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	3.00	0.00													2	3.00	0.00
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.28</b>	<b>0.5</b>	<b>277</b>	<b>3.62</b>	<b>0.4</b>	<b>30</b>	<b>3.72</b>	<b>0.6</b>	<b>66</b>	<b>3.97</b>	<b>0.4</b>	<b>58</b>	<b>3.93</b>	<b>0.2</b>	<b>20</b>	<b>5.36</b>	<b>0.5</b>	<b>731</b>	<b>3.61</b>	<b>0.5</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.36</b>	<b>0.61</b>	<b>762</b>	<b>3.58</b>	<b>0.59</b>	<b>99</b>	<b>3.09</b>	<b>0.55</b>	<b>143</b>	<b>3.61</b>	<b>0.38</b>	<b>84</b>	<b>3.32</b>	<b>0.24</b>	<b>43</b>	<b>4.44</b>	<b>0.39</b>	<b>1966</b>	<b>3.56</b>	<b>0.64</b>

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นห้องสมุดมีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ โสตทัศนวัสดุ (ภาพยนตร์, เพลง ฯลฯ) ที่ท่านต้องการต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ห้องสมุดมีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ โสตทัศนวัสดุ (ภาพยนตร์, เพลง ฯลฯ) ที่ท่านต้องการ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาเอก			อาจารย์			ชมรม./พงม.มธ.			อื่นๆ			รวม		
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	3.80	0.66	5	3.80	0.56				1	2.00	0.00				2	3.50	0.25	100	3.78	0.67
หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์	349	3.44	0.69	88	3.49	0.61	22	3.86	0.57	52	3.79	0.55	19	3.89	0.41	9	3.67	0.44	539	3.52	0.67
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.66	0.70	392	3.77	0.67	47	3.79	0.72	24	4.00	0.50	7	3.57	0.82	12	4.08	0.41	596	3.76	0.67
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>3.64</b>	<b>0.7</b>	<b>485</b>	<b>3.69</b>	<b>0.6</b>	<b>69</b>	<b>2.55</b>	<b>0.4</b>	<b>77</b>	<b>3.26</b>	<b>0.4</b>	<b>26</b>	<b>2.49</b>	<b>0.4</b>	<b>23</b>	<b>3.75</b>	<b>0.4</b>	<b>1235</b>	<b>3.69</b>	<b>0.7</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	65	3.77	0.61	24	3.75	0.52	13	3.46	0.71	31	3.84	0.59	4	2.75	0.19				137	3.72	0.62
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	3.14	0.69	10	3.60	0.44	3	3.67	0.22	2	3.50	0.25	1	4.00	0.00				23	3.48	0.51
ห้องสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์	32	3.41	0.62	25	3.68	0.38	4	4.00	0.50	7	3.57	0.53	1	4.00	0.00				69	3.57	0.54
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	3.00	0.25	24	3.21	0.75				2	3.50	0.25	3	4.00	0.00				37	3.24	0.62
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	2.73	0.20	45	3.58	0.82				4	4.25	0.19	2	4.50	0.25	3	4.33	0.89	65	3.54	0.86
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	2.00	0.00	30	3.63	0.63	5	4.00	0.40	6	4.50	0.25	10	4.30	0.41	3	3.67	0.22	55	3.85	0.67
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	3.64	0.89	104	3.49	0.88	5	3.60	0.64	8	4.13	0.86	24	3.79	0.25	13	3.62	0.54	209	3.60	0.80
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	3.53	0.94	13	4.23	0.49				6	3.50	0.25	13	4.00	0.15	1	5.00	0.00	134	3.66	0.85
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	3.00	0.00													2	3.00	0.00
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.15</b>	<b>0.5</b>	<b>277</b>	<b>3.57</b>	<b>0.5</b>	<b>30</b>	<b>3.75</b>	<b>0.5</b>	<b>66</b>	<b>3.85</b>	<b>0.4</b>	<b>58</b>	<b>3.92</b>	<b>0.2</b>	<b>20</b>	<b>5.54</b>	<b>0.6</b>	<b>731</b>	<b>3.52</b>	<b>0.6</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.39</b>	<b>0.60</b>	<b>762</b>	<b>3.63</b>	<b>0.58</b>	<b>99</b>	<b>3.15</b>	<b>0.46</b>	<b>143</b>	<b>3.56</b>	<b>0.37</b>	<b>84</b>	<b>3.20</b>	<b>0.28</b>	<b>43</b>	<b>4.64</b>	<b>0.46</b>	<b>1966</b>	<b>3.60</b>	<b>0.64</b>

## 2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

### 1) ห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ที่ท่านต้องการ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ที่ท่านต้องการของผู้ใช้ต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 3.60 (ระดับมาก) โดยกลุ่มสถานภาพอื่นๆ และอาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุด 3.97 และ 3.86 ตามลำดับ หากพิจารณากลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 3.56 (ระดับมาก) โดยห้องสมุดที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ห้องสมุดปรีดี พนมยงค์ เท่ากับ 3.72 (ระดับมาก) และเกือบทุกสถานภาพมีความพอใจสูงสุดต่อห้องสมุดนี้มากที่สุดเช่นกัน ยกเว้นกลุ่มข้าราชการที่มีความพึงพอใจต่อหอสมุดปรีดี พนมยงค์ มากที่สุด

หากพิจารณากลุ่มห้องสมุดคณะพบว่าห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ได้รับความพึงพอใจรวมมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี, โท เอก และอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ มากที่สุด ขณะที่กลุ่มข้าราชการและสถานภาพอื่นมีความพึงพอใจต่อหอสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย มากที่สุด

### 2) ห้องสมุดมีวารสารทั้งฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านต้องการ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นห้องสมุดมีวารสารทั้งฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านต้องการต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมสูงสุดเท่ากับ 3.56 (ระดับมาก) โดยกลุ่มสถานภาพอื่นๆ และกลุ่มอาจารย์ เท่ากับ 4.44 และ 3.61 ตามลำดับ หากพิจารณากลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.50 (ระดับมาก) โดยหอสมุดปรีดี พนมยงค์ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 3.65 หากพิจารณาตามสถานภาพพบว่าเกือบทุกสถานภาพพึงพอใจต่อบริการในประเด็นนี้ของหอสมุดปรีดีฯ มากที่สุด ยกเว้นกลุ่มนักศึกษาปริญญาเอกที่พึงพอใจต่อหอสมุดป่วย มากที่สุด

เมื่อพิจารณากลุ่มห้องสมุดคณะ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 3.61 (ระดับมาก) โดยห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน และห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ได้รับความพึงพอใจที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับห้องสมุดคณะอื่นๆ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.96 และ 3.84 ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่าห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียนฯ มีกลุ่มอาจารย์ ข้าราชการและสถานภาพอื่นๆ พึงพอใจมากที่สุด กลุ่มนักศึกษาปริญญาโทและเอก มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อห้องสมุด ป่วย อึ้งภากรณ์ และกลุ่มนักศึกษาพึงพอใจต่อประเด็นการให้บริการนี้ต่อห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรีมากที่สุด ในทางกลับกัน พบว่าห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม มีกลุ่มปริญญาตรี ,ปริญญาโท และอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้น้อยลงที่สุด

### 3) ห้องสมุดมีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ โสตทัศนวัสดุ (ภาพยนตร์, เพลง ฯลฯ) ที่ท่านต้องการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นห้องสมุดมีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ โสตทัศนวัสดุ (ภาพยนตร์, เพลง ฯลฯ) ที่ท่านต้องการต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 3.60 (ระดับมาก) โดยผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอื่นๆ และนักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจรวมมากที่สุด เท่ากับ 4.64 (มากที่สุด) และ 3.63 ตามลำดับ เมื่อพิจารณากลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.69 โดยศูนย์การเรียนรู้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 3.78 (ระดับมาก) โคนนักศึกษาระดับปริญญาตรีและโท มีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 3.80 (ระดับมาก) ขณะที่นักศึกษาระดับปริญญาเอกและข้าราชการมีความพอใจต่อห้องสมุดป่วย อีบุ๊คมากที่สุด และห้องสมุดปรีดี มีกลุ่มอาจารย์และสถานภาพอื่นพึงพอใจในประเด็นการให้บริการนี้มากที่สุด

หากพิจารณากลุ่มห้องสมุดคณะพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 3.52 โดย ห้องสมุดวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มีความพึงพอใจมากที่สุด 3.85 และห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี ได้รับความพึงใจรองลงมาคือ 3.72 หากพิจารณาตามสถานภาพแล้วพบว่า กลุ่มนักศึกษาปริญญาโทและสถานภาพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อห้องสมุดบุญชูตรีทองมากที่สุด และนักศึกษาปริญญาเอกและอาจารย์มีความพึงพอใจต่อห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียนมากที่สุด ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดนงเยาว์ มากที่สุด

ในด้านทรัพยากรสารสนเทศพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นนี้โดยห้องสมุดขนาดใหญ่คือ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ ในกลุ่มห้องสมุดคณะได้แก่ ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน และห้องสมุดนงเยาว์

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นท่านสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม (Full-Text) จากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยได้โดยสะดวกที่ท่านต้องการต่อห้องสมุดต่างๆ

จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม (Full-Text) จากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยได้โดยสะดวก	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาเอก			อาจารย์			ชม./พจน.มธ.			อื่นๆ			รวม		
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	3.63	0.56	5	3.60	0.24				1	5.00	0.00				2	3.00	0.00	100	3.63	0.55
หอสมุดป่วย อังภากรณ์	349	3.36	0.66	88	3.50	0.82	22	3.82	0.97	52	3.77	0.72	19	3.84	0.45	9	3.44	0.91	539	3.46	0.73
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.34	0.68	392	3.55	0.87	47	3.51	1.02	24	4.17	0.39	7	3.86	0.41	12	3.75	0.52	596	3.54	0.84
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>3.44</b>	<b>0.6</b>	<b>485</b>	<b>3.55</b>	<b>0.6</b>	<b>69</b>	<b>2.44</b>	<b>0.7</b>	<b>77</b>	<b>4.31</b>	<b>0.4</b>	<b>26</b>	<b>2.57</b>	<b>0.3</b>	<b>23</b>	<b>3.4</b>	<b>0.5</b>	<b>1235</b>	<b>3.54</b>	<b>0.7</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	65	3.85	0.59	24	3.63	0.73	13	3.77	0.33	31	3.74	0.71	4	3.00	0.00				137	3.75	0.62
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	2.71	0.49	10	3.40	0.84	3	3.67	0.22	2	4.00	0.00	1	4.00	0.00				23	3.30	0.73
ห้องสมุดป่วย อังภากรณ์	32	3.47	0.56	25	3.48	0.81	4	3.75	0.69	7	4.00	0.29	1	3.00	0.00				69	3.54	0.65
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	2.63	0.48	24	3.63	0.90				2	4.50	0.25	3	4.00	0.00				37	3.49	0.95
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	2.91	0.81	45	3.71	1.09				4	3.75	0.19	2	4.00	0.00	3	3.67	1.56	65	3.58	1.07
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	3.00	0.00	30	3.73	0.73	5	4.20	0.56	6	4.17	1.14	10	4.00	0.20	3	3.67	0.22	55	3.85	0.67
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	3.67	0.87	104	3.66	0.61	5	3.20	0.16	8	3.75	0.94	24	3.92	0.41	13	3.69	0.52	209	3.69	0.66
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	3.62	0.95	13	3.62	1.01				6	3.67	0.22	13	4.00	0.46	1	5.00	0.00	134	3.67	0.89
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	4.00	1.00													2	4.00	1.00
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.23</b>	<b>0.6</b>	<b>277</b>	<b>3.65</b>	<b>0.9</b>	<b>30</b>	<b>3.72</b>	<b>0.4</b>	<b>66</b>	<b>3.95</b>	<b>0.5</b>	<b>58</b>	<b>3.74</b>	<b>0.1</b>	<b>20</b>	<b>5.34</b>	<b>0.8</b>	<b>731</b>	<b>3.65</b>	<b>0.8</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.34</b>	<b>0.61</b>	<b>762</b>	<b>3.60</b>	<b>0.75</b>	<b>99</b>	<b>3.08</b>	<b>0.53</b>	<b>143</b>	<b>4.13</b>	<b>0.42</b>	<b>84</b>	<b>3.15</b>	<b>0.21</b>	<b>43</b>	<b>4.37</b>	<b>0.62</b>	<b>1966</b>	<b>3.60</b>	<b>0.76</b>



ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นท่านเว็บไซต์ของหอสมุดใช้ง่าย สามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

2. เว็บไซต์ของหอสมุดใช้ง่าย สามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาเอก			อาจารย์			ชรก./พนง.มธ.			อื่นๆ			รวม		
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	3.55	0.57	5	3.20	0.56				1	5.00	0.00				2	3.50	0.25	100	3.55	0.59
หอสมุดปวย อิงภากรณ์	349	3.50	0.78	88	3.73	0.65	22	4.00	0.82	52	3.92	0.65	19	3.89	0.41	9	3.67	0.89	539	3.62	0.76
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.39	0.82	392	3.67	0.76	47	3.81	0.75	24	4.17	0.39	7	3.71	0.49	12	3.75	1.19	596	3.65	0.79
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>3.48</b>	<b>0.7</b>	<b>485</b>	<b>3.53</b>	<b>0.7</b>	<b>69</b>	<b>2.6</b>	<b>0.5</b>	<b>77</b>	<b>4.36</b>	<b>0.3</b>	<b>26</b>	<b>2.54</b>	<b>0.3</b>	<b>23</b>	<b>3.64</b>	<b>0.8</b>	<b>1235</b>	<b>3.61</b>	<b>0.7</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	65	3.88	0.63	24	3.71	0.87	13	3.85	0.13	31	3.81	0.74	4	3.50	0.25				137	3.82	0.65
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	3.43	1.39	10	3.70	0.41	3	3.67	0.22	2	4.00	0.00	1	4.00	0.00				23	3.65	0.66
ห้องสมุดปวย อิงภากรณ์	32	3.81	0.65	25	3.60	0.88	4	3.50	2.25	7	3.43	0.53	1	3.00	0.00				69	3.67	0.83
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	3.50	0.25	24	3.63	0.82				2	4.50	0.25	3	3.67	0.22				37	3.65	0.66
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	3.18	0.69	45	3.80	0.74				4	3.50	0.75	2	4.00	0.00	3	4.00	0.67	65	3.69	0.77
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	3.00	0.00	30	3.73	0.73	5	4.00	1.20	6	3.83	1.14	10	4.20	0.16	3	3.67	0.22	55	3.84	0.72
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	3.93	0.58	104	3.91	0.56	5	3.80	0.16	8	4.13	0.61	24	4.04	0.29	13	3.69	0.37	209	3.92	0.52
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	3.76	0.78	13	3.85	0.90				6	3.67	0.56	13	4.15	0.28	1	5.00	0.00	134	3.67	0.89
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	4.00	0.00													2	4.00	0.00
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.56</b>	<b>0.6</b>	<b>277</b>	<b>3.77</b>	<b>0.7</b>	<b>30</b>	<b>3.76</b>	<b>0.8</b>	<b>66</b>	<b>3.86</b>	<b>0.6</b>	<b>58</b>	<b>3.82</b>	<b>0.2</b>	<b>20</b>	<b>5.45</b>	<b>0.4</b>	<b>731</b>	<b>3.77</b>	<b>0.6</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.52</b>	<b>0.67</b>	<b>762</b>	<b>3.65</b>	<b>0.66</b>	<b>99</b>	<b>3.18</b>	<b>0.66</b>	<b>143</b>	<b>4.11</b>	<b>0.46</b>	<b>84</b>	<b>3.18</b>	<b>0.23</b>	<b>43</b>	<b>4.55</b>	<b>0.60</b>	<b>1966</b>	<b>3.69</b>	<b>0.67</b>

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นเครื่องมือช่วยค้นคว้าต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น ช่องสืบค้นบนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด ฐานข้อมูลใช้ง่าย สามารถสืบค้นด้วยตัวเอง ฯลฯ ต่อห้องสมุดต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. เครื่องมือช่วยค้นคว้าต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น ช่องสืบค้นบนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด ฐานข้อมูลใช้ง่าย สามารถสืบค้นด้วยตัวเอง ฯลฯ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี			นักศึกษาระดับปริญญาโท			นักศึกษาระดับปริญญาเอก			อาจารย์			ชมรม/พนง.มธ.			อื่นๆ			รวม		
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	3.66	0.53	5	3.60	0.24				1	5.00	0.00				2	3.50	0.25	100	3.67	0.52
ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์	349	3.62	0.71	88	3.70	0.57	22	3.91	0.63	52	4.00	0.50	19	4.11	0.52	9	3.67	0.44	539	3.70	0.67
ห้องสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.50	0.64	392	3.72	0.72	47	3.85	0.77	24	3.92	0.41	7	4.14	0.41	12	3.83	1.31	596	3.70	0.71
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>3.59</b>	<b>0.6</b>	<b>485</b>	<b>3.68</b>	<b>0.5</b>	<b>69</b>	<b>2.59</b>	<b>0.5</b>	<b>77</b>	<b>4.31</b>	<b>0.3</b>	<b>26</b>	<b>2.75</b>	<b>0.3</b>	<b>23</b>	<b>3.67</b>	<b>0.7</b>	<b>1235</b>	<b>3.69</b>	<b>0.6</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	65	4.09	0.42	24	3.83	0.81	13	3.77	0.33	31	3.84	0.78	4	3.75	0.69				137	3.95	0.59
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	3.71	0.49	10	3.70	0.61	3	3.33	0.22	2	4.00	0.00	1	4.00	0.00				23	3.70	0.47
ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์	32	3.59	0.80	25	4.00	0.56	4	3.50	2.25	7	3.57	0.53	1	4.00	0.00				69	3.74	0.80
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	3.25	0.19	24	3.75	0.77				2	4.50	0.25	3	3.67	0.22				37	3.68	0.65
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	3.36	0.78	45	3.89	0.59				4	3.50	0.25	2	4.00	0.00	3	4.33	0.89	65	3.80	0.65
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	3.00	0.00	30	3.80	0.69	5	4.20	0.56	6	4.00	1.33	10	4.20	0.16	3	3.33	0.89	55	3.89	0.72
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	4.05	0.63	104	3.90	0.55	5	3.80	0.16	8	4.00	0.50	24	3.92	0.24	13	3.92	0.38	209	3.95	0.52
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	3.71	0.82	13	3.92	0.69				6	3.67	0.56	13	4.15	0.28	1	5.00	0.00	134	3.78	0.77
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	4.50	0.25													2	4.50	0.25
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.6</b>	<b>0.5</b>	<b>277</b>	<b>3.92</b>	<b>0.6</b>	<b>30</b>	<b>3.72</b>	<b>0.7</b>	<b>66</b>	<b>3.88</b>	<b>0.5</b>	<b>58</b>	<b>3.96</b>	<b>0.2</b>	<b>20</b>	<b>5.53</b>	<b>0.7</b>	<b>731</b>	<b>3.89</b>	<b>0.6</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.60</b>	<b>0.57</b>	<b>762</b>	<b>3.80</b>	<b>0.56</b>	<b>99</b>	<b>3.15</b>	<b>0.58</b>	<b>143</b>	<b>4.10</b>	<b>0.41</b>	<b>84</b>	<b>3.36</b>	<b>0.25</b>	<b>43</b>	<b>4.60</b>	<b>0.69</b>	<b>1966</b>	<b>3.79</b>	<b>0.62</b>

### 3. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) ท่านสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม (Full-Text) จากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยได้โดยสะดวก

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นท่านสามารถเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม (Full-Text) จากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยได้โดยสะดวกที่ท่านต้องการต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.60 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอื่น ๆ และอาจารย์มีความพึงพอใจในประเด็นนี้มากที่สุด เท่ากับ 4.37 และ 4.13 ตามลำดับ

เพื่อพิจารณาในกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.54 โดยศูนย์การเรียนรู้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ 3.63 เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาคือหอสมุดปรีดี และหอสมุดป๋วย ตามลำดับ

- 2) เว็บไซต์ของหอสมุดใช้ง่าย สามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นท่านเว็บไซต์ของหอสมุดใช้ง่าย สามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.60 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพอื่น ๆ และอาจารย์มีความพึงพอใจในประเด็นนี้มากที่สุด เท่ากับ 4.37 และ 4.13 ตามลำดับ

เพื่อพิจารณาในกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.54 โดยศูนย์การเรียนรู้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ 3.63 เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาคือหอสมุดปรีดี และหอสมุดป๋วย ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของห้องสมุดคณะพบว่า ห้องสมุดวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน และห้องสมุดนงเยาว์ได้รับความพึงพอใจประเด็นดังกล่าวมากที่สุด เท่ากับ 3.85 และ 3.75 และหากพิจารณาตามสถานภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกสถานภาพมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนมากที่สุด ยกเว้นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่พึงพอใจต่อห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรีมากที่สุด

- 3) เครื่องมือช่วยค้นคว้าต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น ช่องสืบค้นบนหน้าเว็บไซต์ของหอสมุด ฐานข้อมูลใช้ง่าย สามารถสืบค้นด้วยตัวเอง ฯลฯ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นเครื่องมือช่วยค้นคว้าต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น ช่องสืบค้นบนหน้าเว็บไซต์ของหอสมุด ฐานข้อมูลใช้ง่าย สามารถสืบค้นด้วยตัวเอง ฯลฯต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นนี้เท่ากับ 3.69

(ระดับมาก) กลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่นๆ และอาจารย์ มีความพึงพอใจรวมมากที่สุด เท่ากับ 4.55 (ระดับมากที่สุด) และ 4.11 (ระดับมาก) ตามลำดับ เมื่อพิจารณากลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 (ระดับมาก) โดยห้องสมุดใหญ่แต่ละแห่งปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน แต่หอสมุดปรีดีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ 3.65 (ระดับมาก) เพื่อพิจารณาตรมสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามกลับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพมีความพึงพอใจต่อหอสมุดป่วยมากที่สุด ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่นมีความพึงพอใจต่อ หอสมุดปรีดีมากที่สุด

เมื่อพิจารณากลุ่มห้องสมุดคณะพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.77 (ระดับมาก) โดยห้องสมุด สัญญา ธรรมศักดิ์ ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์ฯ และห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี เท่ากับ 3.92, 3.84 และ 3.82 ซึ่งกลุ่มนักศึกษาทั้ง 3 ระดับ มีความพึงพอใจต่อห้องสมุดสัญญาสูงที่สุด เมื่อเทียบห้องสมุดอื่นๆ

พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.79 โดยสถานภาพอื่นๆ และกลุ่มอาจารย์มีความพึงพอใจในด้านนี้มากที่สุด เมื่อพิจารณาห้องสมุดขนาดใหญ่ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.69 โดยทั้งสามห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกันมาก เช่นเดียวกับการพิจารณาตามสถานภาพต่อความพึงพอใจในด้านนี้

เมื่อดูที่กลุ่มห้องสมุดคณะ พบว่าห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรีและห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันที่ 3.95 แต่เมื่อพิจารณาในสถานภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยเฉลี่ยความพึงพอใจที่ค่อนข้างหลากหลายมีทั้งห้องสมุดสัญญาฯ ห้องสมุดวารสารศาสตร์ ห้องสมุดสังเวียนฯ ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละสถานภาพ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นบรรยากาศเหมาะกับการเรียนรู้และวิจัย ทั้งกลุ่มและเฉพาะบุคคลต่อห้องสมุดต่างๆ จำ

1. บรรยากาศเหมาะกับการเรียนรู้และวิจัย ทั้งกลุ่ม และเฉพาะบุคคล	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาเอก			อาจารย์			ข:
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	3.95	0.64	5	4.60	0.24				1	4.00	0.00	
ห้องสมุดป่วย อังภากรณ์	349	3.60	0.81	88	3.77	0.65	22	4.09	0.81	52	4.00	0.73	19
ห้องสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.69	0.72	392	3.87	0.69	47	3.89	0.95	24	4.21	0.25	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>3.75</b>	<b>0.7</b>	<b>485</b>	<b>4.08</b>	<b>0.5</b>	<b>69</b>	<b>2.66</b>	<b>0.6</b>	<b>77</b>	<b>4.07</b>	<b>0.3</b>	<b>26</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	65	4.26	0.53	24	4.00	0.67	13	4.31	0.21	31	4.10	0.67	4
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	3.14	0.41	10	3.70	0.21	3	3.67	0.22	2	4.00	0.00	1
ห้องสมุดป่วย อังภากรณ์	32	3.59	0.80	25	3.92	0.39	4	3.50	0.75	7	4.14	0.69	1
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	3.50	0.75	24	3.83	1.14				2	5.00	0.00	3
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	4.18	0.51	45	3.87	0.78				4	3.75	0.19	2
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	3.00	0.00	30	4.03	0.77	5	4.40	0.24	6	4.67	0.22	10
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	3.98	0.93	104	3.75	0.69	5	3.40	0.24	8	4.13	1.11	24
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	3.58	0.82	13	4.31	0.37				6	3.50	0.25	13
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	3.00	0.00							
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.66</b>	<b>0.6</b>	<b>277</b>	<b>3.82</b>	<b>0.6</b>	<b>30</b>	<b>3.85</b>	<b>0.3</b>	<b>66</b>	<b>4.16</b>	<b>0.4</b>	<b>58</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.70</b>	<b>0.66</b>	<b>762</b>	<b>3.95</b>	<b>0.54</b>	<b>99</b>	<b>3.26</b>	<b>0.46</b>	<b>143</b>	<b>4.11</b>	<b>0.36</b>	<b>84</b>

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์, Ipad, Notebook, kindle ฯลฯ ต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์, Ipad, Notebook, kindle ฯลฯ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาเอก			อาจารย์			ชมรม/พจน.มธ.			อื่นๆ			รวม		
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	3.96	0.76	5	4.60	0.24				1	4.00	0.00				2	4.00	0.00	100	3.99	0.73
หอสมุดป่วย อึ้งภากรณ์	349	3.35	0.88	88	3.42	0.77	22	3.91	0.63	52	3.73	0.89	19	4.05	0.68	9	4.11	0.54	539	3.46	0.88
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.11	0.87	392	3.44	0.79	47	3.55	1.01	24	3.83	0.56	7	4.14	0.41	12	3.67	0.56	596	3.41	0.84
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>3.47</b>	<b>0.8</b>	<b>485</b>	<b>3.82</b>	<b>0.6</b>	<b>69</b>	<b>2.49</b>	<b>0.5</b>	<b>77</b>	<b>3.85</b>	<b>0.5</b>	<b>26</b>	<b>2.73</b>	<b>0.4</b>	<b>23</b>	<b>3.93</b>	<b>0.4</b>	<b>1235</b>	<b>3.62</b>	<b>0.8</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	65	3.55	0.89	24	3.75	0.85	13	3.54	0.71	31	3.74	0.64	4	3.00	0.00				137	3.61	0.81
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	3.14	0.69	10	3.50	0.25	3	3.00	0.67	2	4.00	0.00	1	4.00	0.00				23	3.39	0.50
ห้องสมุดป่วย อึ้งภากรณ์	32	3.25	0.81	25	3.64	0.47	4	3.50	0.75	7	2.86	0.98	1	3.00	0.00				69	3.36	0.75
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	3.50	0.50	24	3.42	0.83				2	4.00	1.00	3	4.00	0.67				37	3.51	0.79
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	2.91	0.63	45	3.56	0.91				4	3.25	0.19	2	3.50	2.25	3	4.33	0.89	65	3.46	0.96
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	4.00	0.00	30	3.50	0.92	5	4.00	0.40	6	4.50	0.25	10	4.20	0.36	3	3.33	0.22	55	3.78	0.79
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	3.58	1.04	104	3.33	0.85	5	3.40	0.24	8	4.13	1.11	24	3.88	0.36	13	3.38	0.39	209	3.49	0.86
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	3.78	0.71	13	4.38	0.24				6	3.83	0.14	13	4.15	0.28	1	4.00	0.00	134	3.88	0.63
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	3.00	0.00													2	3.00	0.00
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.46</b>	<b>0.7</b>	<b>277</b>	<b>3.56</b>	<b>0.6</b>	<b>30</b>	<b>3.49</b>	<b>0.6</b>	<b>66</b>	<b>3.79</b>	<b>0.5</b>	<b>58</b>	<b>3.72</b>	<b>0.5</b>	<b>20</b>	<b>5.02</b>	<b>0.5</b>	<b>731</b>	<b>3.5</b>	<b>0.7</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.47</b>	<b>0.75</b>	<b>762</b>	<b>3.69</b>	<b>0.60</b>	<b>99</b>	<b>2.99</b>	<b>0.55</b>	<b>143</b>	<b>3.82</b>	<b>0.51</b>	<b>84</b>	<b>3.22</b>	<b>0.43</b>	<b>43</b>	<b>4.47</b>	<b>0.43</b>	<b>1966</b>	<b>3.56</b>	<b>0.75</b>

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการน้ำดื่ม มุมกาแฟ ฯลฯ ต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการน้ำดื่ม มุมกาแฟ ฯลฯ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาเอก			อาจารย์			ชม./พจน.มธ.			อื่นๆ			รวม		
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	2.96	1.13	5	4.00	0.40				1	4.00	0.00				2	2.50	0.25	100	3.01	1.13
หอสมุดปวย อิงภากรณ์	349	2.96	1.06	88	3.34	0.82	22	3.68	0.76	52	3.58	0.74	19	4.11	0.73	9	3.67	0.44	539	3.16	1.05
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.04	0.86	392	3.25	0.92	47	3.60	0.88	24	3.63	0.48	7	4.00	0.57	12	3.75	0.52	596	3.27	0.91
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>2.98</b>	<b>1</b>	<b>485</b>	<b>3.52</b>	<b>0.7</b>	<b>69</b>	<b>2.42</b>	<b>0.5</b>	<b>77</b>	<b>3.73</b>	<b>0.4</b>	<b>26</b>	<b>2.70</b>	<b>0.4</b>	<b>23</b>	<b>3.306</b>	<b>0.4</b>	<b>1235</b>	<b>3.14</b>	<b>1</b>
ห้องสมุดนางเยาว์ ชัยเสรี	65	3.77	0.61	24	3.58	0.74	13	3.46	0.86	31	3.42	0.82	4	3.00	0.00				137	3.61	0.72
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	2.86	0.69	10	3.40	0.24	3	2.67	1.56	2	4.00	0.00	1	4.00	0.00				23	3.22	0.69
ห้องสมุดปวย อิงภากรณ์	32	3.25	1.00	25	3.44	0.41	4	3.00	1.50	7	2.57	1.67	1	3.00	0.00				69	3.23	0.93
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	2.75	0.69	24	3.04	1.12				2	3.00	0.00	3	3.33	2.89				37	3.00	1.14
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	2.27	0.74	45	2.62	1.04				4	3.25	0.19	2	3.00	1.00	3	4.33	0.89	65	2.69	1.11
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	4.00	0.00	30	2.90	0.96	5	2.00	0.80	6	3.00	2.33	10	2.70	2.01	3	2.00	0.67	55	2.76	1.38
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	3.24	1.27	104	3.01	0.97	5	3.40	0.24	8	3.38	0.98	24	3.67	0.89	13	3.38	0.70	209	3.19	1.05
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	2.31	1.34	13	3.54	0.56				6	2.67	0.89	13	2.85	1.21	1	4.00	0.00	134	2.51	1.38
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	2.50	0.25													2	2.50	0.25
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.05</b>	<b>0.8</b>	<b>277</b>	<b>3.11</b>	<b>0.7</b>	<b>30</b>	<b>2.90</b>	<b>1</b>	<b>66</b>	<b>3.16</b>	<b>0.9</b>	<b>58</b>	<b>3.19</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>4.57</b>	<b>0.8</b>	<b>731</b>	<b>2.96</b>	<b>1</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.02</b>	<b>0.90</b>	<b>762</b>	<b>3.32</b>	<b>0.71</b>	<b>99</b>	<b>2.67</b>	<b>0.77</b>	<b>143</b>	<b>3.45</b>	<b>0.64</b>	<b>84</b>	<b>2.95</b>	<b>0.72</b>	<b>43</b>	<b>3.94</b>	<b>0.58</b>	<b>1966</b>	<b>3.06</b>	<b>1.00</b>

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นร้านถ่ายเอกสาร ต่อห้องสมุดต่างๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

4. ร้านถ่ายเอกสาร	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาเอก			อาจารย์			ชมก./พนง.มธ.			อื่นๆ			รวม		
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	2.58	1.27	5	3.20	0.96				1	4.00	0.00				2	1.50	0.25	100	2.60	1.28
ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์	349	2.71	1.03	88	3.14	1.14	22	3.00	0.91	52	3.35	0.88	19	3.63	0.76	9	3.56	0.47	539	2.90	1.09
ห้องสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.39	0.89	392	3.58	0.69	47	3.72	0.67	24	3.63	0.57	7	4.14	0.41	12	3.92	0.58	596	3.57	0.73
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>2.89</b>	<b>1.1</b>	<b>485</b>	<b>3.31</b>	<b>0.9</b>	<b>69</b>	<b>2.24</b>	<b>0.5</b>	<b>77</b>	<b>3.66</b>	<b>0.5</b>	<b>26</b>	<b>2.59</b>	<b>0.4</b>	<b>23</b>	<b>2.99</b>	<b>0.4</b>	<b>1235</b>	<b>3.02</b>	<b>1</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	65	4.12	0.69	24	3.46	0.83	13	3.62	0.54	31	3.81	0.61	4	2.50	0.25				137	3.84	0.79
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	2.86	0.69	10	3.30	0.21	3	2.67	1.56	2	4.00	0.00	1	4.00	0.00				23	3.17	0.67
ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์	32	2.94	1.25	25	3.16	1.09	4	2.75	2.19	7	2.57	1.10	1	4.00	0.00				69	2.99	1.26
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	3.75	0.69	24	3.63	1.40				2	4.50	0.25	3	3.67	3.56				37	3.70	1.40
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	3.27	1.47	45	3.56	0.74				4	3.75	0.19	2	4.00	1.00	3	4.33	0.89	65	3.57	0.89
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	3.00	0.00	30	2.77	1.25	5	2.80	1.76	6	2.67	2.22	10	2.60	1.84	3	2.00	0.67	55	2.69	1.49
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	3.82	0.84	104	3.69	0.71	5	3.80	0.16	8	4.00	1.00	24	3.83	0.47	13	3.69	0.37	209	3.76	0.70
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	2.66	1.27	13	3.77	0.49				6	3.00	0.33	13	3.23	0.95	1	4.00	0.00	134	2.85	1.25
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	2.50	0.25													2	2.50	0.25
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.3</b>	<b>0.9</b>	<b>277</b>	<b>3.31</b>	<b>0.8</b>	<b>30</b>	<b>3.13</b>	<b>1.2</b>	<b>66</b>	<b>3.54</b>	<b>0.7</b>	<b>58</b>	<b>3.48</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>4.68</b>	<b>0.6</b>	<b>731</b>	<b>3.23</b>	<b>1</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.10</b>	<b>0.96</b>	<b>762</b>	<b>3.31</b>	<b>0.85</b>	<b>99</b>	<b>2.68</b>	<b>0.88</b>	<b>143</b>	<b>3.60</b>	<b>0.60</b>	<b>84</b>	<b>3.04</b>	<b>0.70</b>	<b>43</b>	<b>3.83</b>	<b>0.54</b>	<b>1966</b>	<b>3.13</b>	<b>1.00</b>



#### 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) บรรยากาศเหมาะกับการเรียนรู้และวิจัย ทั้งกลุ่มและเฉพาะบุคคล
- 2) ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์, Ipad, Notebook, kindle ฯลฯ
- 3) ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการน้ำดื่ม มุมกาแฟ ฯลฯ
- 4) ร้านถ่ายเอกสาร

ตารางที่ 13-22 พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น บรรยากาศเหมาะกับการเรียนรู้และวิจัย ทั้งกลุ่มและเฉพาะบุคคลและห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์, Ipad, Notebook, kindle ฯลฯ ในกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่ แต่ได้รับความพึงพอใจค่อนข้างน้อยในประเด็นห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการน้ำดื่ม มุมกาแฟ ฯลฯ และร้านถ่ายเอกสาร

เมื่อพิจารณาในกลุ่มห้องสมุดคณะพบว่าห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจค่อนข้างสูงในทุกๆ ประเด็น ในทางกลับกันห้องสมุดบุญชู ตรีทองมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจค่อนข้างน้อยในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นความพึงพอใจต่อห้องสมุดในการสนับสนุนด้านการเรียนรู้ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อห้องสมุดในการสนับสนุนด้านการเรียนรู้ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงาน	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาเอก			อาจารย์			ขรก./พนง.มธ.			อื่นๆ			รวม		
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	3.60	0.63	5	3.80	0.56				1	3.00	0.00				2	3.00	0.00	100	3.59	0.62
ห้องสมุดป่วย อังภากรณ์	349	3.56	0.59	88	3.68	0.58	22	3.91	0.36	52	3.96	0.46	19	4.05	0.37	9	4.11	0.32	539	3.66	0.58
ห้องสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.64	0.51	392	3.79	0.51	47	3.87	0.41	24	4.08	0.24	7	4.14	0.41	12	3.92	0.41	596	3.79	0.50
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>3.6</b>	<b>0.6</b>	<b>485</b>	<b>3.76</b>	<b>0.5</b>	<b>69</b>	<b>2.59</b>	<b>0.3</b>	<b>77</b>	<b>3.68</b>	<b>0.2</b>	<b>26</b>	<b>2.73</b>	<b>0.3</b>	<b>23</b>	<b>3.68</b>	<b>0.2</b>	<b>1235</b>	<b>3.68</b>	<b>0.6</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	65	4.02	0.32	24	4.04	0.46	13	4.08	0.07	31	3.94	0.45	4	3.75	0.19				137	4.00	0.35
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	3.14	0.41	10	3.60	0.24	3	3.67	0.22	2	4.00	0.00	1	4.00	0.00				23	3.52	0.34
ห้องสมุดป่วย อังภากรณ์	32	3.72	0.58	25	3.84	0.29	4	4.00	0.50	7	4.00	0.00	1	4.00	0.00				69	3.81	0.41
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	3.50	0.25	24	3.79	0.66				2	5.00	0.00	3	4.00	0.00				37	3.81	0.59
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	3.45	0.61	45	3.98	0.42				4	4.00	0.00	2	4.00	1.00	3	4.33	0.89	65	3.91	0.51
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	4.00	0.00	30	3.90	0.62	5	4.20	0.56	6	4.67	0.22	10	4.00	0.20	3	4.00	0.00	55	4.04	0.51
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	55	4.09	0.59	104	3.97	0.39	5	4.40	0.24	8	4.25	0.94	24	4.00	0.25	13	4.15	0.13	209	4.04	0.44
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	3.53	0.64	13	3.92	0.38				6	3.83	0.14	13	3.85	0.28	1	5.00	0.00	134	3.63	0.59
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	3.50	0.25													2	3.50	0.25
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.68</b>	<b>0.4</b>	<b>277</b>	<b>3.84</b>	<b>0.4</b>	<b>30</b>	<b>4.07</b>	<b>0.3</b>	<b>66</b>	<b>4.21</b>	<b>0.2</b>	<b>58</b>	<b>3.95</b>	<b>0.2</b>	<b>20</b>	<b>3.83</b>	<b>0.3</b>	<b>731</b>	<b>3.81</b>	<b>0.4</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.64</b>	<b>0.50</b>	<b>762</b>	<b>3.80</b>	<b>0.48</b>	<b>99</b>	<b>3.33</b>	<b>0.29</b>	<b>143</b>	<b>3.95</b>	<b>0.23</b>	<b>84</b>	<b>3.34</b>	<b>0.25</b>	<b>43</b>	<b>3.75</b>	<b>0.29</b>	<b>1966</b>	<b>3.74</b>	<b>0.50</b>

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจโดยรวม	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาเอก			อาจารย์			ขรก./พจน.มธ.			อื่นๆ			รวม		
	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.	N	X	S.D.
ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	92	3.63	0.43	5	4.00	0.40				1	3.00	0.00				2	2.50	0.25	100	3.62	0.46
หอสมุดป่วย อังภากรณ์	349	3.59	0.52	88	3.80	0.48	22	4.00	0.36	52	4.04	0.38	19	4.16	0.24	9	3.78	0.17	539	3.71	0.51
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	114	3.66	0.49	392	3.78	0.48	47	3.87	0.49	24	4.17	0.22	7	4.14	0.41	12	4.00	0.33	596	3.79	0.48
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่</b>	<b>555</b>	<b>3.63</b>	<b>0.5</b>	<b>485</b>	<b>3.86</b>	<b>0.5</b>	<b>69</b>	<b>2.62</b>	<b>0.3</b>	<b>77</b>	<b>3.74</b>	<b>0.2</b>	<b>26</b>	<b>2.77</b>	<b>0.2</b>	<b>23</b>	<b>3.43</b>	<b>0.3</b>	<b>1235</b>	<b>3.7</b>	<b>0.5</b>
ห้องสมุดนางเยาว์ ชัยเสรี	65	4.09	0.36	24	4.04	0.62	13	4.08	0.07	31	4.10	0.41	4	3.75	0.19				137	4.07	0.39
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	7	3.43	0.53	10	3.60	0.24	3	3.67	0.22	2	4.00	0.00	1	4.00	0.00				23	3.61	0.33
ห้องสมุดป่วย อังภากรณ์	32	3.69	0.46	25	3.92	0.15	4	4.00	0.50	7	4.00	0.00	1	4.00	0.00				69	3.83	0.32
ห้องสมุดศาสตราจารย์ดิเรก ชัยนาม	8	3.63	0.23	24	3.88	0.61				2	4.50	0.25	3	4.33	0.22				37	3.89	0.53
ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย	11	3.55	0.43	45	3.98	0.33				4	4.00	0.00	2	4.00	1.00	3	4.67	0.22	65	3.94	0.40
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1	3.00	0.00	30	4.07	0.73	5	4.60	0.64	6	5.00	0.00	10	4.50	0.25	3	4.00	0.00	55	4.27	0.63
ห้องสมุดศิษย์ ธรรมศักดิ์	55	4.13	0.51	104	4.09	0.31	5	4.20	0.16	8	4.38	0.48	24	3.96	0.21	13	4.08	0.22	209	4.10	0.35
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	101	3.59	0.68	13	3.92	0.38				6	3.50	0.58	13	4.15	0.28	1	4.00	0.00	134	3.68	0.64
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา				2	3.50	0.25													2	3.50	0.25
<b>ค่าเฉลี่ยรวมกลุ่มห้องสมุดคณะ</b>	<b>280</b>	<b>3.64</b>	<b>0.4</b>	<b>277</b>	<b>3.89</b>	<b>0.4</b>	<b>30</b>	<b>4.11</b>	<b>0.3</b>	<b>66</b>	<b>4.18</b>	<b>0.2</b>	<b>58</b>	<b>4.09</b>	<b>0.3</b>	<b>20</b>	<b>5.58</b>	<b>0.1</b>	<b>731</b>	<b>3.88</b>	<b>0.4</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>835</b>	<b>3.63</b>	<b>0.44</b>	<b>762</b>	<b>3.87</b>	<b>0.43</b>	<b>99</b>	<b>3.37</b>	<b>0.30</b>	<b>143</b>	<b>3.96</b>	<b>0.21</b>	<b>84</b>	<b>3.43</b>	<b>0.24</b>	<b>43</b>	<b>4.50</b>	<b>0.20</b>	<b>1966</b>	<b>3.79</b>	<b>0.45</b>

## 5. ความพึงพอใจต่อห้องสมุดในการสนับสนุนด้านการเรียนรู้ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นความพึงพอใจต่อห้องสมุดในการสนับสนุนด้านการเรียนรู้ การเรียนการสอน การวิจัย และการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ห้องสมุดปรีดี พนมยงค์ ได้รับความพึงพอใจในประเด็นนี้มากที่สุดในกลุ่มห้องสมุดขนาดใหญ่ โดยกลุ่มนักศึกษาปริญญาเอกและอาจารย์มีความพึงพอใจต่อประเด็นนี้มากที่สุด ส่วนกลุ่มห้องสมุดคณะพบว่า ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในกลุ่มห้องสมุดคณะ โดยกลุ่มที่พึงพอใจมากที่สุดคือกลุ่มนักศึกษาปริญญาเอกและอาจารย์เป็นส่วนใหญ่

## 6. ความพึงพอใจรวม

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมประเด็นความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่ามากกว่า แต่เมื่อพิจารณาทิศทางของค่าความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ

ตารางที่ 25 แสดงความถี่ของการแสดงความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการรวบรวมประเด็นข้อคิดเห็นจากทั้งสองรูปแบบการแจกแบบสอบถาม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความถี่ในประเด็นข้อคิดเห็นต่างๆ โดยจำแนกตามสถานภาพพบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นในด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด โดยกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด โดยเฉพาะประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่สุภาพ รองลงมาคือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นในประเด็นบรรยากาศที่ไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ เนื่องมาจากเสียงดัง และอากาศที่หนาวเย็นเกินไป รองลงมาคือประเด็นอุปกรณ์ต่างๆ มีความชำรุดเสียหายรวมทั้งไม่เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้เรื่องร้านถ่ายเอกสารยังเป็นประเด็นที่ผู้รับบริการมีการแสดงความต้องการมากอีกด้วย โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 25 และเอกสารแนบที่ 2)

ตารางที่ 25 แสดงความถี่ของการแสดงความคิดเห็น **ความต้องการ** และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ **ร** จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นสถานภาพ										รวม	
	ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		อาจารย์		ชรก./พจน.มธ.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>88</b>	<b>11.80</b>	<b>103</b>	<b>13.81</b>	<b>19</b>	<b>2.55</b>	<b>17</b>	<b>2.28</b>	<b>4</b>	<b>0.54</b>	<b>231</b>	<b>30.97</b>
เจ้าหน้าที่บริการดี ใส่ใจในการให้บริการ	19	2.55	38	5.09	8	1.07	8	1.07	1	0.13	74	9.92
เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไม่สุภาพ	60	8.04	52	6.97	8	1.07	5	0.67	1	0.13	126	16.89
เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	2	0.27	1	0.13							3	0.40
ความรู้ความสามารถในการให้บริการยังไม่ดีพอ	6	0.80	12	1.61	3	0.40	4	0.54	2	0.27	27	3.62
ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บัตรในการเข้ารับบริการห้องสมุด	1	0.13									1	0.13
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>51</b>	<b>6.84</b>	<b>48</b>	<b>6.43</b>	<b>9</b>	<b>1.21</b>	<b>9</b>	<b>1.21</b>	<b>4</b>	<b>0.54</b>	<b>121</b>	<b>16.22</b>
ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพียงพอและครบครัน	13	1.74	19	2.55	1	0.13	5	0.67	2	0.27	40	5.36
ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	31	4.16	27	3.62	8	1.07	3	0.40	2	0.27	71	9.52
ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเสียหายบ่อย	1	0.13									1	0.13
ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย/เก่า	5	0.67	2	0.27			1	0.13			8	1.07
อื่นๆ	1	0.13									1	0.13
<b>ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>54</b>	<b>7.24</b>	<b>63</b>	<b>0.00</b>	<b>12</b>	<b>54.00</b>	<b>13</b>	<b>81.00</b>	<b>3</b>	<b>54.00</b>	<b>145</b>	<b>196.24</b>
เข้าถึงทรัพยากรได้สะดวก	22	2.95	14		5	27	3	27	2	27	46	83.95
เข้าถึงทรัพยากรได้ไม่สะดวก	22	2.95	31		7	27	8	27	1	27	69	83.95
หาหนังสือไม่พบ	10	1.34	18				2	27			30	28.34
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>64</b>	<b>8.58</b>	<b>104</b>	<b>13.94</b>	<b>26</b>	<b>3.49</b>	<b>8</b>	<b>1.07</b>	<b>3</b>	<b>0.40</b>	<b>205</b>	<b>27.48</b>
สถานที่และบรรยากาศสวยงามเหมาะสมแก่การเข้ารับบริการ	4	0.54	10	1.34	3	0.40	3	0.40			20	2.68

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น ภาพ										รวม	
	ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		อาจารย์		ชรก./พนง.มธ.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
บรรยากาศไม่เหมาะสม เช่น หนาวเกินไป ร้อนเกินไป เสียงดัง เป็นต้น	24	3.22	28	3.75	6	0.80	1	0.13	1	0.13	60	8.04
อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	1	0.13	3	0.40	3	0.40	1	0.13			8	1.07
อุปกรณ์มีไม่เพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	13	1.74	26	3.49	6	0.80	1	0.13	2	0.27	48	6.43
สถานที่อ่านหนังสือไม่เพียงพอ	6	0.80	8	1.07							14	1.88
ร้านถ่ายเอกสาร	5	0.67	5	0.67	2	0.27					12	1.61
ห้องน้ำ	5	0.67	7	0.94	1	0.13					13	1.74
น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม	2	0.27	4	0.54							6	0.80
การเปิด-ปิด ห้องสมุด	3	0.40	2	0.27	3	0.40					8	1.07
การใช้งานห้องสมุด	1	0.13	7	0.94	2	0.27					10	1.34
การยืม-คืน			4	0.54			1	0.13			5	0.67
เพิ่มเติม							1	0.13			1	0.13
<b>ด้านอื่นๆ</b>	<b>17</b>	<b>2.28</b>	<b>15</b>	<b>2.01</b>	<b>8</b>	<b>1.07</b>	<b>4</b>	<b>0.54</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>44</b>	<b>5.90</b>
การเปิด-ปิด ห้องสมุด	11	1.47	2	0.27	3	0.40					16	2.14
การจองที่นั่ง	3	0.40	1	0.13			1	0.13			5	0.67
ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ	1	0.13	7	0.94	3	0.40	1	0.13			12	1.61
การยืม-คืนหนังสือ	1	0.13	4	0.54			1				6	0.67
การประชาสัมพันธ์ยังต้องปรับปรุง					1	0.13					1	0.13
การแต่งกาย							1	0.13			1	0.13
ค่าปรับ	1	0.13	1	0.13	1	0.13					3	0.40
<b>รวม</b>	<b>274</b>	<b>36.73</b>	<b>333</b>	<b>44.64</b>	<b>74</b>	<b>9.92</b>	<b>51</b>	<b>6.84</b>	<b>14</b>	<b>1.88</b>	<b>746</b>	<b>100.00</b>