



รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด ประจำปีงบประมาณ 2560  
หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดย

งานยุทธศาสตร์และพัฒนางองค์กร  
งานสื่อสารองค์กรและโสตทัศนศึกษา

**ระเบียบวิธีการ**

**กลุ่มประชากร**

นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร มธ. และประชาชนทั่วไป

**เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล**

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยการสำรวจช่องทางออนไลน์ ผ่าน Survey Monkey บนหน้าเว็บไซต์หอสมุดฯ  
เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 - 31 กรกฎาคม 2560 ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งหมด 526 คน

ระดับค่าคะแนน กำหนด 5 ระดับ ดังนี้

- 5 = มากที่สุด
- 4 = มาก
- 3 = ปานกลาง
- 2 = น้อย
- 1 = น้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผล

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายความว่า การรับรู้ / พึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายความว่า การรับรู้ / พึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายความว่า การรับรู้ / พึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายความว่า การรับรู้ / พึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 0.00 - 1.80 หมายความว่า การรับรู้ / พึงพอใจน้อยที่สุด

\*หมายเหตุ ค่าทศนิยมในการแสดงผลข้อมูลทั้งหมด ใช้โปรแกรมทางสถิติในการปัดเศษ

\*\* การแปลงค่าเฉลี่ย เป็น ร้อยละ ให้นำ

$$\frac{\text{ค่าเฉลี่ยที่ได้}}{5} \times 100 = \text{ร้อยละของผลลัพธ์}$$

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	176	33.5
หญิง	350	66.5
รวม	526	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 66.5 เป็นเพศหญิง และส่วนที่เหลือร้อยละ 33.5 เป็นเพศชาย

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ห้องสมุดสาขาและเพศ

ห้องสมุดสาขา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	58 (33.0)	99 (28.3)	157 (29.8)
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	42 (23.9)	63 (18.0)	105 (20.0)
ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย	5 (2.8)	6 (1.7)	11 (2.1)
ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม	7 (4.0)	2 (0.6)	9 (1.7)
ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์	5 (2.8)	8 (2.3)	13 (2.5)
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์	0 (0.0)	4 (1.1)	4 (0.8)
หอสมุดป่วย อิงภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้	42 (23.9)	80 (22.9)	122 (23.2)
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	0 (0.0)	1 (0.3)	1 (0.2)
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	3 (1.7)	21 (6.0)	24 (4.6)
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ลำปาง)	14 (8.0)	66 (18.9)	80 (15.2)
รวม	176 (100)	350 (100)	526 (100)

จากตารางที่ 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 29.8 ที่เลือกตอบหอสมุดปริดี พนมยงค์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาร้อยละ 23.2 ที่เลือกตอบหอสมุดป่วย อิงภากรณ์และศูนย์การเรียนรู้ฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมา ร้อยละ 20.0 ที่เลือกตอบห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาร้อยละ 15.2 ที่เลือกตอบห้องสมุดบุญชู ตรีทอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาร้อยละ 4.6 ที่เลือกตอบห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมา ร้อยละ 2.5 ที่เลือกตอบห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาร้อยละ 2.1 ที่เลือกตอบห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาร้อยละ 1.7 ที่เลือกตอบห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รองลงมา ร้อยละ 0.8 ที่เลือกตอบห้องสมุดคณะวารสารฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และร้อยละ 0.2 ที่เลือกตอบห้องสมุดศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ตามลำดับ

## ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	74	14.1
21-30 ปี	311	59.1
31-40 ปี	79	15.0
41-50 ปี	44	8.4
51 ปี ขึ้นไป	18	3.4
<b>รวม</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 59.1 มีช่วงอายุ 21-30 ปี รองลงมาร้อยละ 15.0 มีช่วงอายุ 31-40 ปี รองลงมาร้อยละ 14.1 มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี รองลงมาร้อยละ 8.4 มีช่วงอายุ 41-50 ปี และร้อยละ 3.4 มีช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

## ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ห้องสมุดและช่วงอายุ

ห้องสมุดสาขา	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	
หอสมุดปริดี พนมยงค์	10 (13.5)	94 (30.2)	30 (38.0)	18 (40.9)	5 (27.8)	157 (29.8)
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	3 (4.1)	82 (26.4)	15 (19)	4 (9.1)	1 (5.6)	105 (20.0)
ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย	0 (0.0)	6 (1.9)	4 (5.1)	1 (2.3)	0 (0.0)	11 (2.1)
ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม	0 (0.0)	5 (1.6)	2 (2.5)	2 (4.5)	0 (0.0)	9 (1.7)
ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์	2 (2.7)	8 (2.6)	1 (1.3)	2 (4.5)	0 (0.0)	13 (2.5)
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์	0 (0.0)	3 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (5.6)	4 (0.8)

ห้องสมุดสาขา	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	
หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้	29 (39.2)	78 (25.1)	6 (7.6)	6 (13.6)	3 (16.7)	122 (23.2)
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	1 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	0 (0.0)	7 (2.3)	6 (7.6)	5 (11.4)	6 (33.3)	24 (4.6)
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ลำปาง)	29 (39.2)	28 (9.0)	15 (19)	6 (13.6)	2 (11.1)	80 (15.2)
<b>รวม</b>	<b>74</b> <b>(100)</b>	<b>311</b> <b>(100)</b>	<b>79</b> <b>(100)</b>	<b>44</b> <b>(100)</b>	<b>18</b> <b>(100)</b>	<b>526</b> <b>(100)</b>

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบหอสมุดปรีดีฯ ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี รองลงมา หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์และศูนย์การเรียนรู้ ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี รองลงมาห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี รองลงมาห้องสมุดบุญชู ตรีทอง ส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี รองลงมาห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี รองลงมาห้องสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี รองลงมาห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี รองลงมาห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี รองลงมาห้องสมุดคณะวารสารฯ ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี และห้องสมุดศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 20 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ  
สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	428	81.4
อาจารย์	49	9.3
บุคลากร มธ.	35	6.7
ประชาชนทั่วไป	14	2.7
<b>รวม</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 81.4 เป็นนักศึกษา รองลงมาร้อยละ 9.3 เป็นอาจารย์ รองลงมาร้อยละ 6.7 เป็นบุคลากร มธ. และร้อยละ 2.7 เป็นประชาชนทั่วไป ตามลำดับ

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ห้องสมุดและสถานภาพ

ห้องสมุดสาขา	สถานภาพ				
	นักศึกษา	อาจารย์	บุคลากร มธ.	ประชาชน ทั่วไป	รวม
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	129 (30.1)	11 (22.4)	7 (20.0)	10 (71.4)	157 (29.8)
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	100 (23.4)	2 (4.1)	2 (5.7)	1 (7.1)	105 (20.0)
ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย	8 (1.9)	1 (2.0)	2 (5.7)	0 (0.0)	11 (2.1)
ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม	7 (1.6)	2 (4.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (1.7)
ห้องสมุดป่วย อึ้งภากรณ์	10 (2.3)	2 (4.1)	1 (2.9)	0 (0.0)	13 (2.5)
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์	3 (0.7)	1 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (0.8)
หอสมุดป่วย อึ้งภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้	107 (25.0)	8 (16.3)	5 (14.3)	2 (14.3)	122 (23.2)
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	1 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	10 (2.3)	10 (20.4)	3 (8.6)	1 (7.1)	24 (4.6)
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ลำปาง)	53 (12.4)	12 (24.5)	15 (42.9)	0 (0.0)	80 (15.2)
<b>รวม</b>	<b>428</b> <b>(100)</b>	<b>49</b> <b>(100)</b>	<b>35</b> <b>(100)</b>	<b>14</b> <b>(100)</b>	<b>526</b> <b>(100)</b>

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบหอสมุดปรีดีฯ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา รองลงมา หอสมุดป่วย อึ้งภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา รองลงมาห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา รองลงมาห้องสมุดบุญชู ตรีทอง ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา รองลงมาห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาและอาจารย์ รองลงมาห้องสมุดป่วย อึ้งภากรณ์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา รองลงมาห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา รองลงมาห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา รองลงมาห้องสมุดคณะวารสารฯ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา และห้องสมุดศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา การศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	12.4
ปริญญาตรี	234	44.5
ปริญญาโท	182	34.6
ปริญญาเอก	38	7.2
อื่น ๆ	7	1.3
<b>รวม</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 44.5 มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 34.6 ระดับปริญญาโท รองลงมาร้อยละ 12.4 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 7.2 ระดับปริญญาเอก และร้อยละ 1.3 มีการศึกษาอยู่ระดับอื่น ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ห้องสมุดและระดับการศึกษา

ห้องสมุดสาขา	การศึกษา					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่นๆ	รวม
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	9 (13.8)	58 (24.8)	78 (42.9)	11 (28.9)	1 (14.3)	157 (29.8)
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	11 (16.9)	40 (17.1)	51 (28.0)	2 (5.3)	1 (14.3)	105 (20.0)
ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย	0 (0.0)	6 (2.6)	4 (2.2)	1 (2.6)	0 (0.0)	11 (2.1)
ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม	1 (1.5)	2 (0.9)	4 (2.2)	0 (0.0)	2 (28.6)	9 (1.7)
ห้องสมุดปวย อึ้งภากรณ์	1 (1.5)	7 (3.0)	3 (1.6)	2 (5.3)	0 (0.0)	13 (2.5)
ห้องสมุดคณะวารสาร ศาสตร์	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.6)	1 (2.6)	0 (0.0)	4 (0.8)
หอสมุดปวย อึ้งภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้	26 (40.0)	73 (31.2)	15 (8.2)	6 (15.8)	2 (28.6)	122 (23.2)
ห้องสมุดศูนย์วิจัย	1 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)

ห้องสมุดสาขา	การศึกษา					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่นๆ	รวม
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	3 (4.6)	4 (1.7)	8 (4.4)	9 (23.7)	0 (0.0)	24 (4.6)
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ลำปาง)	13 (20.0)	44 (18.8)	16 (8.8)	6 (15.8)	1 (14.3)	80 (15.2)
<b>รวม</b>	<b>65</b> <b>(100.0)</b>	<b>234</b> <b>(100.0)</b>	<b>182</b> <b>(100.0)</b>	<b>38</b> <b>(100.0)</b>	<b>7</b> <b>(100.0)</b>	<b>526</b> <b>(100)</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบหอสมุดปรีดี พนมยงค์ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท รองลงมา หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้ฯ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมา หอสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท รองลงมา หอสมุดบุญชู ตรีทอง ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมา หอสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอก รองลงมา หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมา หอสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมา หอสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท รองลงมา หอสมุดคณะวารสารฯ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท และหอสมุดศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

#### ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามช่องทางในการรับข่าวสารของห้องสมุด

*ช่องทางในการรับข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เว็บไซต์หอสมุด	317	60.3
อีเมล	238	45.2
Facebook	261	49.6
ป้ายประชาสัมพันธ์ LED	45	8.6
โบสเตอร์ประชาสัมพันธ์ที่ปิดประกาศตาม บอร์ดต่าง	144	27.4
แผ่นพับ/ใบปลิว	43	8.2
บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	153	29.1
เจ้าหน้าที่คณะ	77	14.6
เพื่อนหรือคนรู้จัก	174	33.1
อื่น ๆ	3	0.6

\*ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 526 คน และตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 60.3 รับข้อมูล/ข่าวสารของห้องสมุดผ่านช่องทางเว็บไซต์ รองลงมาเป็นอันดับ 2 ร้อยละ 49.6 รับข้อมูล/ข่าวสารของห้องสมุดผ่านช่องทาง Facebook และรองลงมาเป็นอันดับ 3 ร้อยละ 45.2 รับข้อมูล/ข่าวสารของห้องสมุดผ่านช่องทางอีเมล ตามลำดับ

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตาม ห้องสมุดสาขาและช่องทางในการรับข่าวสารของห้องสมุด

ห้องสมุดสาขา	ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร									
	Website	email	facebook	ป้าย LED	โปสเตอร์	แผ่นพับ	บรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่ ห้องสมุด	เจ้าหน้าที่ คณะ	เพื่อนหรือ คนรู้จัก	อื่นๆ
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	109 (34.4)	83 (34.9)	82 (31.4)	15 (33.3)	40 (27.8)	11 (25.6)	41 (26.8)	24 (31.2)	50 (28.7)	1 (0.2)
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	59 (18.6)	58 (24.4)	59 (22.6)	4 (8.9)	19 (13.2)	5 (11.6)	35 (22.9)	11 (14.3)	35 (20.1)	0 (0.0)
ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย	5 (1.6)	6 (2.5)	4 (1.5)	1 (2.2)	3 (2.1)	2 (4.7)	4 (2.6)	3 (3.9)	5 (2.9)	0 (0.0)
ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม	4 (1.3)	3 (1.3)	3 (1.1)	0 (0.0)	4 (2.8)	1 (2.3)	5 (3.3)	2 (2.6)	1 (0.6)	0 (0.0)
ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์	10 (3.2)	5 (2.1)	4 (1.5)	0 (0.0)	2 (1.4)	1 (2.3)	1 (0.7)	1 (1.3)	2 (1.1)	0 (0.0)
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์	3 (0.9)	3 (1.3)	2 (0.8)	1 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.3)	1 (1.3)	1 (0.6)	0 (0.0)
หอสมุดป่วย อิงภากรณ์ และศูนย์ การเรียนรู้	73 (23.0)	40 (16.8)	69 (26.4)	14 (31.1)	37 (25.7)	9 (20.9)	20 (13.1)	5 (6.5)	46 (26.4)	1 (0.2)
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)



ห้องสมุดสาขา	ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร									
	Website	email	facebook	ป้าย LED	โปสเตอร์	แผ่นพับ	บรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่ ห้องสมุด	เจ้าหน้าที่ คณะ	เพื่อนหรือ คนรู้จัก	อื่นๆ
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	15 (4.7)	8 (3.4)	5 (1.9)	2 (4.4)	11 (7.6)	3 (7.0)	7 (4.6)	4 (5.2)	6 (3.4)	0 (0.0)
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ลำปาง)	39 (12.3)	32 (13.4)	33 (12.6)	8 (17.8)	28 (19.4)	11 (25.6)	37 (24.2)	26 (33.8)	28 (16.1)	1 (0.2)
<b>รวม</b>	<b>317</b> <b>(100)</b>	<b>238</b> <b>(100)</b>	<b>261</b> <b>(100)</b>	<b>45</b> <b>(100)</b>	<b>144</b> <b>(100)</b>	<b>43</b> <b>(100)</b>	<b>153</b> <b>(100)</b>	<b>77</b> <b>(100)</b>	<b>174</b> <b>(100)</b>	<b>3</b> <b>(100)</b>

\*ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 526 คน และตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมาคือ เฟซบุ๊ก และ อีเมลตามลำดับ

ผู้ที่เลือกตอบ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ ส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมาคือ อีเมล และเฟซบุ๊ก ตามลำดับ

ผู้ที่เลือกตอบ ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารผ่านทางเฟซบุ๊กมากที่สุด และเว็บไซต์ และอีเมล ตามลำดับ

ผู้ที่เลือกตอบ ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย ส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารผ่านทางอีเมลมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อนหรือคนรู้จัก และเว็บไซต์ ตามลำดับ

ผู้ที่เลือกตอบ ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม ส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารผ่านทางบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาคือ โปสเตอร์ และเว็บไซต์ ตามลำดับ

ผู้ที่เลือกตอบ ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์ ส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมาคือ อีเมล และเฟซบุ๊ก ตามลำดับ

ผู้ที่เลือกตอบ ห้องสมุดคณะวารสารฯ ส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารผ่านทางอีเมลมากที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์และบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ผู้ที่เลือกตอบ หอสมุดป่วย อิงภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้ ส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมาคือ เฟซบุ๊ก และเพื่อนหรือคนรู้จัก ตามลำดับ

ผู้ที่เลือกตอบ ห้องสมุดศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารผ่านทางบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมากที่สุด

ผู้ที่เลือกตอบ ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี ส่วนใหญ่ มีการรับรู้ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมาคือ โปสเตอร์ และอีเมล ตามลำดับ

ผู้ที่เลือกตอบ ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง ส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมาคือ บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และเฟซบุ๊ก ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านการบริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามห้องสมุดที่เลือกแสดงความคิดเห็นมากที่สุด

ห้องสมุดสาขา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	157	29.8
หอสมุดป่วย อิงภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้ฯ	122	23.2
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์)	105	20.0
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	80	15.2
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	24	4.6
ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์	13	2.5
ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย	11	2.1
ห้องสมุดศ.ดิเรก ชัยนาม	9	1.7
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์ฯ	4	0.8
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	1	0.2
<b>รวม</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 29.8 เลือกแสดงความคิดเห็นต่อหอสมุดปรีดี พนมยงค์ รองลงมาเป็นอันดับ 2 ร้อยละ 23.2 เลือกแสดงความคิดเห็นต่อหอสมุดป่วย อิงภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้ฯ และรองลงมาเป็นอันดับ 3 ร้อยละ 20.0 เลือกแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการห้องสมุดบ่อยที่สุด

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
08.00-12.00 น.	63	12.0
12.00-13.00 น.	39	7.4
13.00-16.00 น.	202	38.4
16.00-21.30 น.	192	36.5
อื่น ๆ	30	5.7
<b>รวม</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 38.4 เข้าใช้บริการห้องสมุดบ่อยในช่วงเวลา 13.00-16.00 น รองลงมาร้อยละ 36.5 เข้าใช้บริการห้องสมุดบ่อยในช่วงเวลา 16.00-21.30 น. รองลงมาร้อยละ 12.0 เข้าใช้บริการห้องสมุดบ่อยในช่วงเวลา 8.00-12.00 น. รองลงมาร้อยละ 7.4 เข้าใช้บริการห้องสมุดบ่อยในช่วงเวลา 12.00-13.00 น. และร้อยละ 5.7 เข้าใช้บริการห้องสมุดบ่อยในช่วงเวลาอื่น ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 7.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ห้องสมุดสาขาและช่วงเวลาที่ใช้บริการ ห้องสมุดบ่อยที่สุด

ห้องสมุดสาขา	ช่วงเวลา					รวม
	08.00-12.00	12.00-13.00	13.00-16.00	16.00-21.30	อื่นๆ	
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	21 (33.3)	8 (20.5)	58 (28.7)	58 (30.2)	12 (40.0)	157 (29.8)
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	14 (22.2)	2 (5.1)	47 (23.3)	36 (18.8)	6 (20.0)	105 (20.0)
ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย	0 (0.0)	1 (2.6)	6 (3.0)	4 (2.1)	0 (0.0)	11 (2.1)
ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม	4 (6.3)	0 (0.0)	4 (2.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	9 (1.7)
ห้องสมุดป่วย อังภากรณ์	2 (3.2)	0 (0.0)	4 (2.0)	6 (3.1)	1 (3.3)	13 (2.5)
ห้องสมุดคณะวารสาร ศาสตร์	1 (1.6)	0 (0.0)	2 (1.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	4 (0.8)
หอสมุดป่วย อังภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้	8 (12.7)	5 (12.8)	33 (16.3)	70 (36.5)	6 (20.0)	122 (23.2)
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	0 (0.0)	1 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	2 (3.2)	5 (12.8)	8 (4.0)	6 (3.1)	3 (10.0)	24 (4.6)
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ลำปาง)	11 (17.5)	17 (43.6)	40 (19.8)	10 (5.2)	2 (6.7)	80 (15.2)
<b>รวม</b>	<b>63</b> <b>(100)</b>	<b>39</b> <b>(100)</b>	<b>202</b> <b>(100)</b>	<b>192</b> <b>(100)</b>	<b>30</b> <b>(100)</b>	<b>526</b> <b>(100)</b>

จากตารางที่ 7.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบหอสมุดปรีดี พนมยงค์ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 16.00-21.30 น. รองลงมา หอสมุดป่วย อังภากรณ์และศูนย์การเรียนรู้ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 16.00-21.30 น. รองลงมาห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 13.00-16.00 น. รองลงมาห้องสมุดบุญชู ตรีทอง ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 13.00-16.00 น. รองลงมาห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 13.00-16.00 น. รองลงมาห้องสมุดป่วย อังภากรณ์ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 16.00-21.30 น. รองลงมาห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 13.00-16.00 น. รองลงมาห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 08.00-12.00 และ 13.00-16.00 น. รองลงมาห้องสมุดคณะวารสารฯ ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 13.00-16.00 น. และห้องสมุด ศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.00-13.00 น. ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการ

ความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	51	9.7
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	221	42.0
สัปดาห์ละครั้ง	170	32.3
อื่น ๆ	84	16.0
<b>รวม</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 42.0 เข้าใช้บริการห้องสมุด 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา ร้อยละ 32.3 เข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง รองลงมา ร้อยละ 16.0 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่างกันออกไป และร้อยละ 9.7 เข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน ตามลำดับ

ตารางที่ 8.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ห้องสมุดและความถี่ในการเข้าใช้บริการ

ห้องสมุดสาขา	ความถี่ในการใช้บริการ				
	ทุกวัน	2-3 ครั้ง/ สัปดาห์	สัปดาห์ละ ครั้ง	อื่นๆ	รวม
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	14 (27.5)	64 (29.0)	50 (29.4)	29 (34.5)	157 (29.8)
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	8 (15.7)	46 (20.8)	38 (22.4)	13 (15.5)	105 (20.0)
ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย	2 (3.9)	3 (1.4)	2 (1.2)	4 (4.8)	11 (2.1)
ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม	3 (5.9)	2 (0.9)	4 (2.4)	0 (0.0)	9 (1.7)
ห้องสมุดปวย อิงภากรณ์	1 (2.0)	5 (2.3)	3 (1.8)	4 (4.8)	13 (2.5)
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.4)	0 (0.0)	4 (0.8)
หอสมุดปวย อิงภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้	16 (31.4)	55 (24.9)	34 (20.0)	17 (20.2)	122 (23.2)
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	0 (0.0)	1 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.2)
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	0 (0.0)	8 (3.6)	7 (4.1)	9 (10.7)	24 (4.6)
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ลำปาง)	7 (13.7)	37 (16.7)	28 (16.5)	8 (9.5)	80 (15.2)
<b>รวม</b>	<b>51 (100)</b>	<b>221 (100)</b>	<b>170 (100)</b>	<b>84 (100)</b>	<b>526 (100)</b>

จากตารางที่ 8.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบหอสมุดปริทัศน์ พนมยงค์ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมา หอสมุดป่วย อิงภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้ฯ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมา หอสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมา หอสมุดบุญชู ตรีทอง ส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมา หอสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลาความถี่อื่นๆ รองลงมา หอสมุดป่วย อิงภากรณ์ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมา หอสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลาความถี่อื่นๆ รองลงมา หอสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม ส่วนใหญ่ใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง รองลงมา หอสมุดคณะวารสารฯ ส่วนใหญ่ใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง และ หอสมุด ศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ

*วัตถุประสงค์การเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อการค้นคว้าข้อมูล เช่น หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ ฯลฯ	426	81.0
เพื่อเป็นพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ ทำรายงาน รวมทั้งห้อง study room	354	67.3
เพื่อใช้บริการคอมพิวเตอร์ และสิ่งพิมพ์ เอกสาร	205	39.0
เพื่อใช้นัดหมายทำงานกลุ่ม	188	35.7
เพื่อชมภาพยนตร์	67	12.7
อื่น ๆ	14	2.7

\*ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 526 คน และตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 81.0 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อการค้นคว้าข้อมูล รองลงมาเป็นอันดับ 2 ร้อยละ 67.3 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อเป็นพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ ทำรายงาน รวมทั้งห้อง study room และรองลงมาเป็นอันดับ 3 ร้อยละ 39.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อใช้บริการคอมพิวเตอร์และสิ่งพิมพ์เอกสาร ตามลำดับ

ตารางที่ 9.1 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ห้องสมุดและวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ

ห้องสมุดสาขา	วัตถุประสงค์					
	เพื่อค้นคว้า	เพื่อนั่งอ่านหนังสือ	เพื่อใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์งาน	เพื่อนัดหมายทำงาน	เพื่อชมภาพยนตร์	อื่นๆ
หอสมุดปรีดี พนมยงค์	118 (27.7)	106 (29.9)	67 (32.7)	56 (29.8)	21 (31.3)	6 (42.9)
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	87 (20.4)	83 (23.4)	23 (11.2)	20 (10.6)	1 (1.5)	1 (7.1)
ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย	10 (2.3)	5 (1.4)	3 (1.5)	2 (1.1)	0 (0.0)	1 (7.1)
ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม	8 (1.9)	4 (1.1)	3 (1.5)	2 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
ห้องสมุดป่วย อึ้งภากรณ์	10 (2.3)	4 (1.1)	3 (1.5)	3 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)
ห้องสมุดคณะวารสารศาสตร์	4 (0.9)	4 (1.1)	0 (0.0)	2 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
หอสมุดป่วย อึ้งภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้	105 (24.6)	86 (24.3)	75 (36.6)	64 (34.0)	24 (35.8)	4 (28.6)
ห้องสมุดศูนย์รังสิต	1 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี	23 (5.4)	10 (2.8)	5 (2.4)	2 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง (ลำปาง)	60 (14.1)	52 (14.7)	26 (12.7)	37 (19.7)	21 (31.3)	2 (14.3)
<b>รวม</b>	<b>426</b> <b>(100)</b>	<b>354</b> <b>(100)</b>	<b>205</b> <b>(100)</b>	<b>188</b> <b>(100)</b>	<b>67</b> <b>(100)</b>	<b>14</b> <b>(100)</b>

\*ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 526 คน และตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 9.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบ

หอสมุดปรีดี พนมยงค์ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อการค้นคว้าข้อมูล

ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อการค้นคว้าข้อมูล

ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อการค้นคว้าข้อมูล

ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อการค้นคว้าข้อมูล

ห้องสมุดป่วย อึ้งภากรณ์ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อการค้นคว้าข้อมูล

ห้องสมุดคณะวารสารฯ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อการค้นคว้าข้อมูลและเพื่อนั่งอ่านหนังสือ

หอสมุดป่วย อึ้งภากรณ์และศูนย์การเรียนรู้ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อการค้นคว้าข้อมูล

ห้องสมุดศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อการค้นคว้าข้อมูล

ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อการค้นคว้าข้อมูล

และห้องสมุดบุญชู ตรีทอง ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อการค้นคว้าข้อมูล ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับการรับรู้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ของห้องสมุด

ระดับการรับรู้บริการและข้อมูลต่างๆ ของห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย (n = 526)	Std. Deviation	ความหมาย (ระดับการรับรู้)
ระเบียบการเข้าใช้บริการห้องสมุด	3.81	.864	มาก
สิทธิการยืมหนังสือและการเข้าใช้ห้องสมุด	4.09	.920	มาก
บริการยืม-คืนด้วยเครื่องอัตโนมัติ	3.81	1.439	มาก
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.58	1.270	มาก
บริการอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูล	3.15	1.423	ปานกลาง
บริการต่ออายุการยืมหนังสือ (Renew)	4.11	1.187	มาก
บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในศูนย์การศึกษาของ มธ. (Book Delivery)	3.65	1.450	มาก
บริการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างมหาวิทยาลัยเครือข่ายภายในและต่างประเทศ (WorldShare ILL)	2.82	1.811	ปานกลาง
บริการยืมระหว่างห้องสมุดระหว่างมหาวิทยาลัยเอกชนภายในประเทศ (TU-THAIPUL)	2.69	1.837	ปานกลาง
บริการตรวจพบคัดย่อภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา มธ.	2.49	1.847	น้อย
บริการแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด (Book Suggestion)	2.97	1.689	ปานกลาง
บริการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.24	1.577	ปานกลาง
บริการถ่ายเอกสาร	3.31	1.618	ปานกลาง
บริการสื่อการศึกษาและสารระบับเท็ง เช่น ดูหนัง ฯลฯ	3.05	1.639	ปานกลาง
บริการห้องมัลติมีเดียเพื่อการสืบค้นข้อมูล	3.05	1.701	ปานกลาง
แอปพลิเคชันของห้องสมุด (TULIB App)	2.53	1.785	น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>3.27</b>	<b>.97970</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 10 โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ของห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง ( $M = 3.27, SD = 0.98$ )

โดยการรับรู้บริการและข้อมูลต่างๆ ของห้องสมุดที่อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ “การรับรู้บริการต่ออายุการยืมหนังสือ” ( $M = 4.11, SD = 1.19$ ) “การรับรู้สิทธิการยืมหนังสือและการเข้าใช้ห้องสมุด” ( $M = 4.09, SD = 0.92$ ) และ “ระเบียบการเข้าใช้บริการห้องสมุด” ( $M = 3.81, SD = 0.86$ ) , “บริการยืม-คืนด้วยเครื่องอัตโนมัติ” ( $M = 3.81, SD = 1.44$ ) ตามลำดับ

ส่วนบริการห้องสมุดที่มีการรับรู้อยู่ในระดับน้อย คือ “การรับรู้แอปพลิเคชันของห้องสมุด” ( $M = 2.53, SD = 1.78$ ) และ “การรับรู้บริการตรวจพบคัดย่อภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา มธ.” ( $M = 2.49, SD = 1.85$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10.1 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม ห้องสมุดสาขาและระดับการรับรู้บริการ และข้อมูลต่าง ๆ ของห้องสมุด

ระดับการรับรู้บริการและข้อมูลต่างๆ ของห้องสมุด		ค่าเฉลี่ย	SD.	ความหมาย (ระดับการรับรู้)
ห้องสมุดปรีดี พนมยงค์	ระเบียบการใช้ห้องสมุด	3.79	0.927	มาก
	สิทธิการยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุด	3.97	1.050	มาก
	บริการยืม-คืน	3.90	1.331	มาก
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.54	1.284	มาก
	บริการอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.06	1.496	ปานกลาง
	บริการต่ออายุหนังสือ	4.08	1.214	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (book delivery)	3.69	1.343	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (WorldShareILL)	2.82	1.843	ปานกลาง
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (THAIPUL)	2.78	1.848	ปานกลาง
	บริการตรวจบทคัดย่อ	2.56	1.816	น้อย
	บริการแนะนำหนังสือ (Book Suggest)	2.68	1.773	ปานกลาง
	บริการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.12	1.622	ปานกลาง
	บริการถ่ายเอกสาร	3.68	1.322	มาก
	บริการสื่อการศึกษาและสาระบันเทิง	3.24	1.649	ปานกลาง
	บริการห้องสมุดมัลติมีเดียเพื่อการสืบค้นข้อมูล TULIB APP	3.11 2.32	1.743 1.798	ปานกลาง น้อย
	<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม (แต่ละห้องสมุด)</b>		<b>3.27</b>	<b>1.504</b>
ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์	ระเบียบการใช้ห้องสมุด	3.92	0.840	มาก
	สิทธิการยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุด	4.32	0.860	มากที่สุด
	บริการยืม-คืน	4.00	1.248	มาก
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.88	1.230	มาก
	บริการอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.40	1.327	ปานกลาง
	บริการต่ออายุหนังสือ	4.38	1.041	มากที่สุด
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (book delivery)	3.95	1.259	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (WorldShareILL)	2.96	1.748	ปานกลาง
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (THAIPUL)	2.73	1.750	ปานกลาง
	บริการตรวจบทคัดย่อ	2.66	1.823	ปานกลาง
	บริการแนะนำหนังสือ (Book Suggest)	3.57	1.413	มาก
	บริการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.28	1.608	ปานกลาง
	บริการถ่ายเอกสาร	3.72	1.297	มาก
	บริการสื่อการศึกษาและสาระบันเทิง	2.51	1.782	น้อย
	บริการห้องสมุดมัลติมีเดียเพื่อการสืบค้นข้อมูล TULIB APP	2.77 2.90	1.761 1.754	ปานกลาง ปานกลาง



	ค่าเฉลี่ยโดยรวม (แต่ละห้องสมุด)	3.43	1.421	มาก
ห้องสมุด ศ. สังเวียน อินทร วิชัย	ระเบียบการใช้ห้องสมุด	3.73	0.905	มาก
	สิทธิการยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุด	3.82	0.874	มาก
	บริการยืม-คืน	2.64	13.963	ปานกลาง
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.55	1.036	มาก
	บริการอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.09	1.640	ปานกลาง
	บริการต่ออายุหนังสือ	4.00	1.000	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (book delivery)	2.82	1.834	ปานกลาง
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (WorldShareILL)	2.36	1.912	น้อย
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (THAIPUL)	2.36	1.912	น้อย
	บริการตรวจบทคัดย่อ	2.27	1.954	น้อย
	บริการแนะนำหนังสือ (Book Suggest)	2.55	2.018	น้อย
	บริการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	2.64	1.859	ปานกลาง
	บริการถ่ายเอกสาร	3.91	1.514	มาก
	บริการสื่อการศึกษาและสาระบันเทิง	2.82	1.662	ปานกลาง
	บริการห้องสมุดมัลติมีเดียเพื่อการสืบค้นข้อมูล	2.64	1.912	ปานกลาง
	TULIB APP	2.00	1.732	น้อย
	ค่าเฉลี่ยโดยรวม (แต่ละห้องสมุด)	2.95	2.358	ปานกลาง
ห้องสมุด ศ. ดิเรก ชัยนาม	ระเบียบการใช้ห้องสมุด	3.78	0.972	มาก
	สิทธิการยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุด	4.33	0.866	มากที่สุด
	บริการยืม-คืน	3.44	2.007	มาก
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.89	1.537	มาก
	บริการอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุด	4.11	0.782	มาก
	บริการต่ออายุหนังสือ	4.33	0.707	มากที่สุด
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (book delivery)	3.33	2.062	ปานกลาง
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (WorldShareILL)	2.33	2.291	น้อย
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (THAIPUL)	2.33	2.291	น้อย
	บริการตรวจบทคัดย่อ	2.56	2.007	น้อย
	บริการแนะนำหนังสือ (Book Suggest)	4.11	1.167	มาก
	บริการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.22	1.563	ปานกลาง
	บริการถ่ายเอกสาร	3.11	1.900	ปานกลาง
	บริการสื่อการศึกษาและสาระบันเทิง	2.67	1.936	ปานกลาง
	บริการห้องสมุดมัลติมีเดียเพื่อการสืบค้นข้อมูล	3.22	1.641	ปานกลาง
	TULIB APP	2.11	2.088	น้อย
	ค่าเฉลี่ยโดยรวม (แต่ละห้องสมุด)	3.30	1.614	ปานกลาง

ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์	ระเบียบการใช้ห้องสมุด	4.23	0.725	มากที่สุด
	สิทธิการยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุด	4.46	0.776	มากที่สุด
	บริการยืม-คืน	4.46	0.660	มากที่สุด
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.92	1.256	มาก
	บริการอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.77	1.092	มาก
	บริการต่ออายุหนังสือ	4.54	0.660	มากที่สุด
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (book delivery)	4.15	1.068	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (WorldShareILL)	3.92	0.954	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (THAIPUL)	3.69	1.548	มาก
	บริการตรวจพบคัดย่อ	3.31	1.601	ปานกลาง
	บริการแนะนำหนังสือ (Book Suggest)	3.69	1.251	มาก
	บริการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.38	1.758	ปานกลาง
	บริการถ่ายเอกสาร	3.54	1.761	มาก
	บริการสื่อการศึกษาและสาระบันเทิง	3.38	1.895	ปานกลาง
	บริการห้องสมุดมัลติมีเดียเพื่อการสืบค้นข้อมูล TULIB APP	3.54 2.38	1.941 1.895	มาก น้อย
	<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม (แต่ละห้องสมุด)</b>		<b>3.77</b>	<b>1.303</b>
ห้องสมุดคณะ วารสารฯ	ระเบียบการใช้ห้องสมุด	3.50	1.732	มาก
	สิทธิการยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุด	4.50	0.577	มากที่สุด
	บริการยืม-คืน	2.00	2.309	น้อย
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.75	0.500	มาก
	บริการอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.00	2.160	ปานกลาง
	บริการต่ออายุหนังสือ	4.50	0.577	มากที่สุด
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (book delivery)	4.25	0.500	มากที่สุด
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (WorldShareILL)	3.2	2.217	ปานกลาง
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (THAIPUL)	3.25	2.217	ปานกลาง
	บริการตรวจพบคัดย่อ	3.25	2.217	ปานกลาง
	บริการแนะนำหนังสือ (Book Suggest)	3.25	2.217	ปานกลาง
	บริการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.25	2.217	ปานกลาง
	บริการถ่ายเอกสาร	2.00	2.309	น้อย
	บริการสื่อการศึกษาและสาระบันเทิง	1.75	2.062	น้อยที่สุด
	บริการห้องสมุดมัลติมีเดียเพื่อการสืบค้นข้อมูล TULIB APP	2.00 2.00	2.309 2.309	น้อย น้อย
	<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม (แต่ละห้องสมุด)</b>		<b>3.09</b>	<b>1.777</b>

หอสมุดปวย อึ้ง ภากรณ์ และ ศูนย์การเรียนรู้	ระเบียบการใช้ห้องสมุด	3.75	0.875	มาก
	สิทธิการยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุด	4.14	0.865	มาก
	บริการยืม-คืน	4.30	1.058	มากที่สุด
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.33	1.269	ปานกลาง
	บริการอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุด	2.94	1.332	ปานกลาง
	บริการต่ออายุหนังสือ	4.10	1.269	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (book delivery)	3.66	1.486	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (WorldShareILL)	2.80	1.795	ปานกลาง
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (THAIPUL)	2.69	1.850	ปานกลาง
	บริการตรวจบทคัดย่อ	2.21	1.855	น้อย
	บริการแนะนำหนังสือ (Book Suggest)	2.69	1.637	ปานกลาง
	บริการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.36	1.477	ปานกลาง
	บริการถ่ายเอกสาร	3.35	1.600	ปานกลาง
	บริการสื่อการศึกษาและสาระบันเทิง	3.11	1.489	ปานกลาง
	บริการห้องสมุดมัลติมีเดียเพื่อการสืบค้นข้อมูล TULIB APP	3.23 2.50	1.594 1.726	ปานกลาง น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม (แต่ละห้องสมุด)</b>		<b>3.26</b>	<b>1.449</b>	<b>ปานกลาง</b>
ห้องสมุดศูนย์ รังสิต	ระเบียบการใช้ห้องสมุด	3.00	.	ปานกลาง
	สิทธิการยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุด	5.00	.	มากที่สุด
	บริการยืม-คืน	5.00	.	มากที่สุด
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.00	.	มาก
	บริการอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุด	4.00	.	มาก
	บริการต่ออายุหนังสือ	4.00	.	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (book delivery)	3.00	.	ปานกลาง
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (WorldShareILL)	4.00	.	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (THAIPUL)	4.00	.	มาก
	บริการตรวจบทคัดย่อ	4.00	.	มาก
	บริการแนะนำหนังสือ (Book Suggest)	4.00	.	มาก
	บริการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	4.00	.	มาก
	บริการถ่ายเอกสาร	4.00	.	มาก
	บริการสื่อการศึกษาและสาระบันเทิง	4.00	.	มาก
	บริการห้องสมุดมัลติมีเดียเพื่อการสืบค้นข้อมูล TULIB APP	3.00 3.00	.	ปานกลาง ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม (แต่ละห้องสมุด)</b>		<b>3.88</b>	<b>.</b>	<b>มาก</b>

ห้องสมุด นางเยาว์ ชัยเสรี	ระเบียบการใช้ห้องสมุด	3.96	0.751	มาก
	สิทธิการยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุด	4.04	0.751	มาก
	บริการยืม-คืน	3.92	1.018	มาก
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.96	0.955	มาก
	บริการอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.92	0.929	มาก
	บริการต่ออายุหนังสือ	3.96	1.197	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (book delivery)	3.54	1.318	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (WorldShareILL)	3.63	1.279	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (THAIPUL)	3.46	1.769	มาก
	บริการตรวจบทคัดย่อ	2.33	1.971	น้อย
	บริการแนะนำหนังสือ (Book Suggest)	3.71	1.633	มาก
	บริการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	2.67	1.903	ปานกลาง
	บริการถ่ายเอกสาร	3.17	1.659	ปานกลาง
	บริการสื่อการศึกษาและสาระบันเทิง	2.63	1.861	ปานกลาง
	บริการห้องสมุดมัลติมีเดียเพื่อการสืบค้นข้อมูล TULIB APP	2.67 2.63	1.711 1.952	ปานกลาง ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม (แต่ละห้องสมุด)</b>		<b>3.39</b>	<b>1.42</b>	<b>ปานกลาง</b>
ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง	ระเบียบการใช้ห้องสมุด	3.74	0.725	มาก
	สิทธิการยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุด	3.84	0.827	มาก
	บริการยืม-คืน	2.81	1.772	ปานกลาง
	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.43	1.339	มาก
	บริการอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุด	2.90	1.548	ปานกลาง
	บริการต่ออายุหนังสือ	3.78	1.273	มาก
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (book delivery)	3.20	1.702	ปานกลาง
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (WorldShareILL)	2.33	1.895	น้อย
	บริการยืมระหว่างห้องสมุด (THAIPUL)	3.39	1.893	มาก
	บริการตรวจบทคัดย่อ	2.41	1.887	น้อย
	บริการแนะนำหนังสือ (Book Suggest)	2.94	1.760	ปานกลาง
	บริการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.49	1.396	มาก
	บริการถ่ายเอกสาร	1.99	1.804	น้อย
	บริการสื่อการศึกษาและสาระบันเทิง	3.49	1.273	มาก
	บริการห้องสมุดมัลติมีเดียเพื่อการสืบค้นข้อมูล TULIB APP	3.11 2.63	1.599 1.774	ปานกลาง ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม (แต่ละห้องสมุด)</b>		<b>3.09</b>	<b>1.529</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 10.1 พบว่า ห้องสมุดสาขาที่มีการรับรู้โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ “ห้องสมุดศูนย์รังสิต” (M=3.88, SD=.), “ห้องสมุดป่วย อึ้งภากรณ์” (M=3.77, SD=1.30) และ “ห้องสมุดสัตยภูธรธรรมศักดิ์” (M=3.43, SD=1.42) ตามลำดับ

ส่วนห้องสมุดสาขาที่มีการรับรู้โดยเฉลี่ยอยู่ในปานกลาง คือ “ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี” (M=3.39, SD=1.42), “ห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม” (M=3.30, SD=1.61), “หอสมุดปรีดี พนมยงค์” (M=3.27, SD=1.50), “หอสมุดป่วย อึ้งภากรณ์ และศูนย์การเรียนรู้” (M=3.26, SD=1.45) “ห้องสมุดคณะวารสารฯ” (M=3.09, SD=1.78), “ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง” (M=3.09, SD=1.53), และ “ห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย” (M=2.95, SD=2.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย (n = 526)	Std. Deviation	ความหมาย (ระดับความพึง พอใจ)
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	4.02	.904	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ	4.02	.904	มาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะด้าน)</b>	4.03	.67893	มาก
1.การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	4.00	.912	มาก
2.การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา	4.03	.820	มาก
3.การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.98	.998	มาก
4.ขั้นตอนการในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	4.03	.838	มาก
5.มีประกาศหรือแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาที่ให้บริการที่ชัดเจน	4.00	.853	มาก
6.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.01	.928	มาก
7.ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.15	.716	มาก
<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะด้าน)</b>	4.06	.79060	มาก
1.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	4.03	.884	มาก
2.การได้รับการที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.00	.944	มาก
3.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.07	.851	มาก
4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.14	.842	มาก
5. การให้คำแนะนำมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.06	.862	มาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะด้าน)</b>	4.05	.66155	มาก
1.มีสื่อ/คู่มือแนะนำการใช้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	4.02	.797	มาก
2.สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.03	.811	มาก
3.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว	4.14	.787	มาก

4.เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.04	.876	มาก
5.เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	4.03	.830	มาก
6.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.16	.817	มาก
7.ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.02	.894	มาก
8.ความชัดเจนของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.02	.915	มาก
9.ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์มที่ต้องการ	4.01	.854	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการ</b>	<b>4.04</b>	<b>.62004</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการในทุก ๆ ด้าน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.04, SD = 0.62$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ( $M = 4.06, SD = 0.79$ ) รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ( $M = 4.05, SD = 0.66$ ) รองลงมาเป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ( $M = 4.03, SD = 0.68$ ) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $M = 4.02, SD = 0.90$ ) ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.06, SD = 0.79$ ) โดยประเด็น “ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ” ( $M = 4.14, SD = 0.84$ ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนประเด็น “การได้รับบริการที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม” ( $M = 4.00, SD = 0.94$ ) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ พบว่า โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.05, SD = 0.66$ ) โดยประเด็น “ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่” ( $M = 4.16, SD = 0.82$ ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนประเด็น “ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์มที่ต้องการ” ( $M = 4.01, SD = 0.85$ ) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ พบว่า โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.03, SD = 0.68$ ) โดยประเด็น “ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง” ( $M = 4.15, SD = 0.72$ ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนประเด็น “การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว” ( $M = 3.98, SD = 0.99$ ) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 11.1 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม ห้องสมุดสาขาและความพึงพอใจในด้านต่างๆ

หอสมุด	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD.	ความหมาย (ระดับความ พึงพอใจ)
หอสมุดปรีดี พนมยงค์ (N=157)	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	4.16	0.937	มาก
	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ	4.16	0.937	มาก
	<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	3.98	0.927	มาก
	1.การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	3.97	1.022	มาก
	2.การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา	3.96	0.865	มาก
	3.การส่งข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.98	1.077	มาก
	4.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	3.91	0.916	มาก
	5.มีประกาศหรือแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	3.88	0.976	มาก
	6.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.02	0.888	มาก
	7.ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.11	0.747	มาก
	<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	3.88	0.929	มาก
	1.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	3.84	0.971	มาก
	2.การได้รับบริการที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	3.79	1.026	มาก
	3.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	3.93	0.856	มาก
	4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	3.99	0.840	มาก
5.การให้คำแนะนำมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.85	0.955	มาก	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	4.01	0.870	มาก	
1.สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	3.99	0.844	มาก	
2.สถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.00	0.847	มาก	
3.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกรวดเร็ว	4.06	0.740	มาก	
4.เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.03	0.873	มาก	
5.เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	3.97	0.850	มาก	
6.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.08	0.906	มาก	
7.ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.05	0.911	มาก	
8.ความชัดเจนของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	3.98	0.964	มาก	
9.ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล เอกสารแบบฟอร์มที่ต้องการ	3.96	0.891	มาก	
<b>ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อหอสมุดปรีดี พนมยงค์</b>		4.00	0.916	มาก

ห้องสมุด สัญญา ธรรม ศักดิ์ (N=105)	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	4.20	0.752	มาก
	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ	4.20	0.752	มาก
	<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	4.29	0.663	มากที่สุด
	1.การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	4.33	0.716	มากที่สุด
	2.การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา	4.31	0.655	มากที่สุด
	3.การส่งข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.31	0.738	มากที่สุด
	4.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.28	0.672	มากที่สุด
	5.มีประกาศหรือแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.17	0.713	มาก
	6.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.31	0.560	มากที่สุด
	7.ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.29	0.584	มากที่สุด
	<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	4.43	0.630	มากที่สุด
	1.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	4.46	0.605	มากที่สุด
	2.การได้รับการที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.50	0.606	มากที่สุด
	3.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.41	0.646	มากที่สุด
4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	0.589	มากที่สุด	
5.การให้คำแนะนำมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.33	0.703	มากที่สุด	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	4.25	0.708	มากที่สุด	
1.สื่อ/คู่มือแนะนำการใช้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	4.23	0.669	มากที่สุด	
2.สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.16	0.709	มาก	
3.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกรวดเร็ว	4.37	0.624	มากที่สุด	
4.เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.24	0.714	มากที่สุด	
5.เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	4.19	0.681	มาก	
6.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.38	0.712	มากที่สุด	
7.ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.18	0.744	มาก	
8.ความชัดเจนของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.25	0.769	มากที่สุด	
9.ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล เอกสารแบบฟอร์มที่ต้องการ	4.24	0.754	มากที่สุด	
<b>ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์</b>		4.29	0.688	มากที่สุด
ห้องสมุด ศ. สังเวียน อินทวิชัย (N=11)	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	4.45	0.820	มากที่สุด
	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ	4.45	0.820	มากที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	4.24	0.822	มากที่สุด



	1.การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	4.27	1.104	มากที่สุด
	2.การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา	4.27	0.655	มากที่สุด
	3.การส่งข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.36	1.027	มากที่สุด
	4.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.09	0.701	มาก
	5.มีประกาศหรือแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.09	0.944	มาก
	6.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.27	0.647	มากที่สุด
	7.ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.36	0.674	มากที่สุด
	<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.43</b>	<b>0.831</b>	<b>มากที่สุด</b>
	1.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	4.55	0.688	มากที่สุด
	2.การได้รับบริการที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.36	0.924	มากที่สุด
	3.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.36	0.674	มากที่สุด
	4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	0.934	มากที่สุด
	5.การให้คำแนะนำมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.45	0.934	มากที่สุด
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.31</b>	<b>0.902</b>	<b>มากที่สุด</b>
	1.สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	4.09	1.044	มาก
	2.สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.45	0.688	มากที่สุด
	3.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกรวดเร็ว	4.18	0.982	มาก
	4.เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.27	0.786	มากที่สุด
	5.เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	4.36	0.674	มากที่สุด
	6.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.27	1.191	มากที่สุด
	7.ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.36	0.809	มากที่สุด
	8.ความชัดเจนของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.55	0.934	มากที่สุด
	9.ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล เอกสารแบบฟอร์มที่ต้องการ	4.27	1.009	มากที่สุด
	<b>ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อห้องสมุด ศ.สังเวียน อินทวิชัย</b>	<b>4.36</b>	<b>0.844</b>	<b>มากที่สุด</b>
ห้องสมุด ศ. ดิเรก ชัยนาม (N=9)	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.56</b>	<b>0.527</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ	4.56	0.527	มากที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.05</b>	<b>0.834</b>	<b>มาก</b>

	1.การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	3.78	0.833	มาก
	2.การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา	4.11	0.601	มาก
	3.การส่งข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.11	1.269	มาก
	4.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.00	1.000	มาก
	5.มีประกาศหรือแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.00	0.866	มาก
	6.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.11	0.601	มาก
	7.ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.22	0.667	มากที่สุด
	<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.31</b>	<b>0.845</b>	<b>มากที่สุด</b>
	1.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	4.44	0.726	มากที่สุด
	2.การได้รับการที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.22	1.093	มากที่สุด
	3.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.33	0.707	มากที่สุด
	4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	0.866	มากที่สุด
	5.การให้คำแนะนำมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.22	0.833	มากที่สุด
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.05</b>	<b>0.783</b>	<b>มาก</b>
	1.สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	4.00	0.866	มาก
	2.สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.00	0.707	มาก
	3.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกรวดเร็ว	4.00	0.707	มาก
	4.เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.11	0.782	มาก
	5.เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	4.22	0.667	มากที่สุด
	6.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.33	0.707	มากที่สุด
	7.ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.22	0.667	มากที่สุด
	8.ความชัดเจนของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	3.78	0.972	มาก
	9.ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล เอกสารแบบฟอร์มที่ต้องการ	3.78	0.972	มาก
	<b>ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อห้องสมุด ศ.ดิเรก ชัยนาม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.747</b>	<b>มากที่สุด</b>
ห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์ (N=13)	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.31</b>	<b>0.630</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ	4.31	0.630	มากที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.35</b>	<b>0.612</b>	<b>มากที่สุด</b>

	1.การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	4.15	0.689	มาก
	2.การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา	4.38	0.650	มากที่สุด
	3.การส่งข้อเสนอนแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.31	0.630	มากที่สุด
	4.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.46	0.519	มากที่สุด
	5.มีประกาศหรือแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.31	0.630	มากที่สุด
	6.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.38	0.650	มากที่สุด
	7.ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.46	0.519	มากที่สุด
	<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.21</b>	<b>0.660</b>	<b>มากที่สุด</b>
	1.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	4.15	0.689	มาก
	2.การได้รับบริการที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.08	0.641	มาก
	3.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.38	0.650	มากที่สุด
	4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.15	0.689	มาก
	5.การให้คำแนะนำมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.31	0.630	มากที่สุด
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.19</b>	<b>0.639</b>	<b>มาก</b>
	1.สื่อ/คู่มือแนะนำการใช้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	4.08	0.641	มาก
	2.สถานที่บริการอากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.38	0.506	มากที่สุด
	3.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกรวดเร็ว	4.23	0.599	มากที่สุด
	4.เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.00	0.707	มาก
	5.เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	4.23	0.599	มากที่สุด
	6.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.15	0.689	มาก
	7.ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.23	0.599	มากที่สุด
	8.ความชัดเจนของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.23	0.725	มากที่สุด
	9.ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล เอกสารแบบฟอร์มที่ต้องการ	4.15	0.689	มาก
	<b>ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อห้องสมุดป่วย อิงภากรณ์</b>	<b>4.27</b>	<b>0.635</b>	<b>มากที่สุด</b>
ห้องสมุดคณะวารสารฯ (N=4)	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.25</b>	<b>0.957</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ	4.25	0.957	มากที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.04</b>	<b>0.876</b>	<b>มาก</b>

	1.การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	4.25	0.957	มากที่สุด
	2.การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา	4.00	0.816	มาก
	3.การส่งข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.25	0.957	มากที่สุด
	4.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.00	0.816	มาก
	5.มีประกาศหรือแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.00	0.816	มาก
	6.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.75	0.957	มาก
	7.ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	0.816	มาก
	<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.00</b>	<b>0.816</b>	<b>มาก</b>
	1.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	4.00	0.816	มาก
	2.การได้รับบริการที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.00	0.816	มาก
	3.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.00	0.816	มาก
	4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	0.816	มาก
	5.การให้คำแนะนำมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.00	0.816	มาก
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.22</b>	<b>0.899</b>	<b>มากที่สุด</b>
	1.สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	4.25	0.957	มากที่สุด
	2.สถานที่ให้บริการและสิ่งแวดลอมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.00	0.816	มาก
	3.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกรวดเร็ว	4.25	0.500	มากที่สุด
	4.เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.25	0.957	มากที่สุด
	5.เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	4.25	0.957	มากที่สุด
	6.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.00	1.414	มาก
	7.ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.25	0.957	มากที่สุด
	8.ความชัดเจนของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.25	0.957	มากที่สุด
	9.ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล เอกสารแบบฟอร์มที่ต้องการ	4.50	0.577	มากที่สุด
	<b>ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อห้องสมุดคณะวารสารฯ</b>	<b>4.13</b>	<b>0.887</b>	<b>มาก</b>
หอสมุดป๋วย อึ้งภากรณ์ และศูนย์การ เรียนรู้ (N=122)	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.84</b>	<b>1.012</b>	<b>มาก</b>
	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ	3.84	1.012	มาก
	<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>3.93</b>	<b>0.884</b>	<b>มาก</b>

	1.การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	3.82	0.882	มาก
	2.การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา	3.89	0.831	มาก
	3.การส่งข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.84	0.979	มาก
	4.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.05	0.842	มาก
	5.มีประกาศหรือแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	3.97	0.792	มาก
	6.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.84	1.099	มาก
	7.ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.12	0.767	มาก
	<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>3.86</b>	<b>0.936</b>	<b>มาก</b>
	1.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	3.78	0.923	มาก
	2.การได้รับบริการที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	3.71	0.983	มาก
	3.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	3.87	0.962	มาก
	4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.02	0.936	มาก
	5.การให้คำแนะนำมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.93	0.874	มาก
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>3.40</b>	<b>0.863</b>	<b>มาก</b>
	1.สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	3.85	0.878	มาก
	2.สถานที่บริการอากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	3.97	0.862	มาก
	3.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกรวดเร็ว	4.25	0.719	มากที่สุด
	4.เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.02	0.966	มาก
	5.เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	4.04	0.922	มาก
	6.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.05	0.791	มาก
	7.ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.93	0.925	มาก
	8.ความชัดเจนของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	3.90	0.913	มาก
	9.ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล เอกสารแบบฟอร์มที่ต้องการ	3.98	0.792	มาก
	<b>ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อหอสมุดปวย อังภากรณ์และศูนย์การเรียนรู้</b>	<b>3.76</b>	<b>0.924</b>	<b>มาก</b>
ห้องสมุดศูนย์ รังสิต (คลัง หนังสือ) (N=1)	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>5.00</b>	<b>.</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ	5.00	.	มากที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>3.71</b>	<b>.</b>	<b>มาก</b>

	1.การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	4.00	.	มาก
	2.การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา	4.00	.	มาก
	3.การส่งข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.00	.	มาก
	4.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.00	.	มาก
	5.มีประกาศหรือแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	3.00	.	ปานกลาง
	6.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.00	.	มาก
	7.ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.00	.	ปานกลาง
	<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>3.6</b>	<b>.</b>	<b>มาก</b>
	1.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	4.00	.	มาก
	2.การได้รับบริการที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	3.00	.	ปานกลาง
	3.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.00	.	มาก
	4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	.	มาก
	5.การให้คำแนะนำมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.00	.	ปานกลาง
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>3.89</b>	<b>.</b>	<b>มาก</b>
	1.สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	4.00	.	มาก
	2.สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.00	.	มาก
	3.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกรวดเร็ว	4.00	.	มาก
	4.เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.00	.	มาก
	5.เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	4.00	.	มาก
	6.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.00	.	มาก
	7.ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.00	.	มาก
	8.ความชัดเจนของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.00	.	มาก
	9.ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล เอกสารแบบฟอร์มที่ต้องการ	3.00	.	ปานกลาง
	<b>ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อห้องสมุดศูนย์รังสิต (คลังหนังสือ)</b>	<b>4.05</b>	<b>.</b>	<b>มาก</b>
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี (N=24)	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.08</b>	<b>0.881</b>	<b>มาก</b>
	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ	4.08	0.881	มาก
	<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.11</b>	<b>0.792</b>	<b>มาก</b>

	1.การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	4.13	0.850	มาก
	2.การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา	4.08	0.717	มาก
	3.การส่งข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.21	0.779	มากที่สุด
	4.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	4.08	0.830	มาก
	5.มีประกาศหรือแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.04	0.859	มาก
	6.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.04	0.806	มาก
	7.ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.17	0.702	มาก
	<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.43</b>	<b>0.715</b>	<b>มากที่สุด</b>
	1.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	4.38	0.770	มากที่สุด
	2.การได้รับบริการที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.38	0.770	มากที่สุด
	3.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.50	0.659	มากที่สุด
	4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.42	0.717	มากที่สุด
	5.การให้คำแนะนำมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.46	0.658	มากที่สุด
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.21</b>	<b>0.750</b>	<b>มากที่สุด</b>
	1.สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	4.25	0.737	มากที่สุด
	2.สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.21	0.721	มากที่สุด
	3.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกรวดเร็ว	4.33	0.702	มากที่สุด
	4.เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.17	0.702	มาก
	5.เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	4.08	0.776	มาก
	6.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.29	0.751	มากที่สุด
	7.ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.25	0.847	มากที่สุด
	8.ความชัดเจนของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.25	0.608	มากที่สุด
	9.ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล เอกสารแบบฟอร์มที่ต้องการ	4.04	0.908	มาก
	<b>ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี</b>	<b>4.21</b>	<b>0.785</b>	<b>มากที่สุด</b>
ห้องสมุดบุญชูตรีทอง (N=80)	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.58</b>	<b>0.725</b>	<b>มาก</b>
	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ	3.58	0.725	มาก
	<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>3.84</b>	<b>0.920</b>	<b>มาก</b>

1.การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	3.80	0.892	มาก
2.การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา	3.93	0.911	มาก
3.การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.56	1.077	มาก
4.ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	3.84	0.849	มาก
5.มีประกาศหรือแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.00	0.857	มาก
6.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.73	1.113	มาก
7.ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.03	0.746	มาก
<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>4.03</b>	<b>0.845</b>	<b>มาก</b>
1.ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	4.00	0.811	มาก
2.การได้รับบริการที่น่าประทับใจ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.00	0.871	มาก
3.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	3.99	0.849	มาก
4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.08	0.911	มาก
5.การให้คำแนะนำมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.09	0.783	มาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวมเฉพาะ)</b>	<b>3.83</b>	<b>0.896</b>	<b>มาก</b>
1.สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	3.89	0.675	มาก
2.สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศและสิ่งแวดลอมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	3.85	0.843	มาก
3.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกรวดเร็ว	3.75	1.037	มาก
4.เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เพียงพอและเข้าถึงง่าย	3.73	0.968	มาก
5.เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับความต้องการ	3.83	0.868	มาก
6.ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.13	0.736	มาก
7.ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.66	0.993	มาก
8.ความชัดเจนของป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	3.79	1.015	มาก
9.ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล เอกสารแบบฟอร์มที่ต้องการ	3.81	0.929	มาก
<b>ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อห้องสมุดบุญชู ชัยเสรี</b>	<b>3.88</b>	<b>0.847</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11.1 พบว่า

หอสมุดปรีดี พนมยงค์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M=4.00$ ,  $SD=0.92$ ) โดยประเด็น “ด้านทรัพยากร” ( $M=4.16$ ,  $SD=0.94$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในประเด็น “ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” ( $M=3.98$ ,  $SD=0.93$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในประเด็น “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” ( $M=3.88$ ,  $SD=0.93$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และส่วนในประเด็น “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ” ( $M=4.01$ ,  $SD=0.87$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M=4.29$ ,  $SD=0.69$ ) โดยประเด็น “ด้านทรัพยากร” ( $M=4.20$ ,  $SD=0.75$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในประเด็น “ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” ( $M=4.29$ ,  $SD=0.66$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในประเด็น “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” ( $M=4.43$ ,  $SD=0.63$ )





( $M=3.84$ ,  $SD=0.92$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในประเด็น “ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่” ( $M=4.03$ ,  $SD=0.85$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และส่วนในประเด็น “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ” ( $M=3.83$ ,  $SD=0.90$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ