

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

ประจำปีการศึกษา 2560

สำนักหอสมุดกลางให้บริการพื้นที่จำนวน 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ สมาชิกผู้ให้บริการประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 1,673 คน บุคลากร จำนวน 3,975 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3,174 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 20,467 คน รวมทั้งสิ้น 29,289 คน ได้แจกแบบสอบถามไปตามคณะ และภายในห้องสมุด 2 แห่ง รวมทั้งวางไว้บนหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด ในช่วงเดือนธันวาคม 2560 – กุมภาพันธ์ 2561 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 1,101 ฉบับ ประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 66 คน บุคลากร จำนวน 90 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 53 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 892 คน ดังข้อมูลในตาราง 1

ตาราง 1 : จำนวนผู้ให้บริการจำแนกตามประเภท

ประเภทผู้ให้บริการ	ประชากร*	กลุ่มตัวอย่าง**	กลุ่มตัวอย่าง สำนักหอสมุดกลาง	กลุ่มตัวอย่าง ห้องสมุด องค์กรฯ
อาจารย์	1,673	23	60	6
บุคลากร	3,975	54	90	-
นิสิตระดับบัณฑิต ศึกษา	3,174	43	53	-
นิสิตระดับปริญญาตรี	20,467	276	500	397
รวม	29,289	394.61	703	398

*ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2561

**จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการใช้วิธีการสุ่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด 2 แห่งโดยรวม พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.21$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) และด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.16$)) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า (1) ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดเป็นสถานที่สะดวกสบาย นำไปศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมาคือห้องสมุดจัดพื้นที่และบรรยากาศที่เอื้อสำหรับการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.26$) และห้องสมุดจัดพื้นที่สำหรับการพักผ่อน/บันเทิง ($\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ (2) ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในสภาพพร้อมใช้ ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา คือ ห้องสมุดจัดระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.23$) และคู่มือแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเข้าใจง่าย ชัดเจนและเป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บุคลากรห้องสมุดแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.46$) บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.33$) บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ และ (4) ด้านการให้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้น การยืม-คืน ฯลฯ) ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ บริการของห้องสมุดเป็นที่น่าประทับใจ ($\bar{X} = 4.32$) และเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้า ตามลำดับ ดังข้อมูลในตาราง 2

ตาราง 2 : ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด			
1. ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่สะดวกสบาย น่าไปศึกษาค้นคว้า	4.44	0.57	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม	3.96	0.96	มาก
3. ความเหมาะสมของจำนวนอุปกรณ์เชื่อมต่อในห้องสมุด	4.07	0.71	มาก
4. ห้องศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีความเหมาะสม	4.12	0.70	มาก
5. ห้องประชุมกลุ่มมีความเหมาะสม	4.05	0.76	มาก
6. ห้องสมุดจัดพื้นที่และบรรยากาศที่เอื้อสำหรับการศึกษาค้นคว้า	4.26	0.66	มาก
7. ห้องสมุดจัดพื้นที่สำหรับการพักผ่อน/บันเทิง	4.23	0.73	มาก
รวมด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด	4.16	0.72	มาก
ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ			
8. ห้องสมุดมีคลังทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องต่อการเรียนการสอน	4.21	0.64	มาก
9. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากห้องสมุดเป็นปัจจุบันและมีความถูกต้อง	4.21	0.64	มาก
10. ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในสภาพพร้อมใช้	4.24	1.37	มาก
11. ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและวิจัย	4.17	0.68	มาก

12. ห้องสมุดมีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายสาขาวิชา	4.18	0.68	มาก
13. ห้องสมุดจัดระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว	4.23	0.66	มาก
14. คู่มือแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเข้าใจง่าย ชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.22	0.68	มาก
รวมด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ	4.21	0.76	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
15. บุคลากรห้องสมุดยินดี และพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.26	0.70	มาก
16. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	4.28	1.37	มาก
17. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้และทักษะ สามารถตอบคำถามที่ต้องการ	4.31	0.64	มาก
18. บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ	4.27	0.67	มาก
19. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.32	0.67	มาก
20. บุคลากรห้องสมุดสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างคล่องแคล่ว	4.31	0.64	มาก
21. บุคลากรห้องสมุดแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.46	0.59	มาก
22. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่	4.33	0.67	มาก
รวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.32	0.74	มาก
ด้านการให้บริการ			
23. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ	4.24	0.64	มาก
24. เว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้า	4.27	0.62	มาก
25. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	4.20	0.61	มาก
26. การจัดโปรแกรมหรือการให้คำแนะนำ/อบรมการสืบค้น	4.12	0.67	มาก

27. การประชาสัมพันธ์บริการและทรัพยากรใหม่ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.05	0.71	มาก
28. การส่งข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนได้อย่างสะดวก	4.04	0.72	มาก
29. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้น การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกและรวดเร็ว	4.35	0.64	มาก
30. บริการของห้องสมุดเป็นที่น่าประทับใจ	4.32	0.59	มาก
รวมด้านการให้บริการ	4.20	0.65	มาก
รวมทุกด้าน	4.22	0.72	มาก

เมื่อแยกผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ ปรากฏผลดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง โดยรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.16$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) และด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า (1) ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดเป็นสถานที่สะดวกสบาย นำไปศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาคือห้องสมุดจัดพื้นที่และบรรยากาศที่เอื้อสำหรับการศึกษาค้นคว้าและห้องสมุดจัดพื้นที่สำหรับการพักผ่อน/บันเทิง ($\bar{X} = 4.19$) และ ห้องศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ (2) ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดมีคลังทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องต่อการเรียนการสอนและทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากห้องสมุดเป็นปัจจุบันและมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา คือ ห้องสมุดจัดระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.18$) และคู่มือแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเข้าใจง่าย ชัดเจนและเป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บุคลากรห้องสมุดแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.37$) บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและบุคลากรห้องสมุดสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างคล่องแคล่ว ($\bar{X} = 4.21$) และบุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ (4) ด้านการให้บริการ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้น การยืม-คืน ฯลฯ) ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือเว็บไซต์

ห้องสมุดเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้าและ บริการของห้องสมุดเป็นที่น่าประทับใจ ($\bar{X} = 4.32$) และการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ ตามลำดับ ดังข้อมูลในตาราง 3

ตาราง 3 : ความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด			
2. ห้องสมุดเป็นสถานที่สะดวกสบาย นำไปศึกษาค้นคว้า	4.36	0.58	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.03	0.89	มาก
3. ความเหมาะสมของจำนวนอุปกรณ์เชื่อมต่อในห้องสมุด	3.99	0.70	มาก
4. ห้องศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีความเหมาะสม	4.05	0.69	มาก
5. ห้องประชุมกลุ่มมีความเหมาะสม	4.00	0.75	มาก
6. ห้องสมุดจัดพื้นที่และบรรยากาศที่เอื้อสำหรับการศึกษาค้นคว้า	4.19	0.64	มาก
7. ห้องสมุดจัดพื้นที่สำหรับการพักผ่อน/บันเทิง	4.19	0.72	มาก
รวมด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด	4.12	0.71	มาก
ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ			
8. ห้องสมุดมีคลังทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องต่อการเรียนการสอน	4.19	0.59	มาก
9. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากห้องสมุดเป็นปัจจุบันและมีความถูกต้อง	4.19	0.61	มาก
10. ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในสภาพพร้อมใช้	4.15	0.66	มาก
11. ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและวิจัย	4.13	0.66	มาก
12. ห้องสมุดมีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายสาขาวิชา	4.12	0.66	มาก
13. ห้องสมุดจัดระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว	4.18	0.64	มาก

14. คู่มือแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเข้าใจง่าย ชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.16	0.65	มาก
รวมด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ	4.16	0.64	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
15. บุคลากรห้องสมุดยินดี และพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.14	0.69	มาก
16. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	4.20	1.64	มาก
17. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้และทักษะ สามารถตอบคำถามที่ต้องการ	4.20	0.62	มาก
18. บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ	4.17	0.66	มาก
19. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.21	0.67	มาก
20. บุคลากรห้องสมุดสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างคล่องแคล่ว	4.21	0.62	มาก
21. บุคลากรห้องสมุดแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.37	0.59	มาก
22. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่	4.20	0.67	มาก
รวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.21	0.77	มาก
ด้านการให้บริการ			
23. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ	4.21	0.63	มาก
24. เว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้า	4.24	0.62	มาก
25. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	4.17	0.60	มาก
26. การจัดโปรแกรมหรือการให้คำแนะนำ/อบรมการสืบค้น	4.09	0.67	มาก
27. การประชาสัมพันธ์บริการและทรัพยากรใหม่ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.02	0.69	มาก
28. การส่งข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนได้อย่างสะดวก	3.99	0.71	มาก

29. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้น การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกและรวดเร็ว	4.30	0.63	มาก
30. บริการของห้องสมุดเป็นที่น่าประทับใจ	4.24	0.58	มาก
รวมด้านการให้บริการ	4.16	0.64	มาก
รวมทุกด้าน	4.16	0.69	มาก

2. การประเมินความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดองค์กรฯ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดองค์กรฯ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) และด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.30$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) และด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า (1) ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดเป็นสถานที่สะดวกสบายนำไปศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือห้องสมุดจัดพื้นที่และบรรยากาศที่เอื้อสำหรับการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.36$) และ ห้องสมุดจัดพื้นที่สำหรับการพักผ่อน/บันเทิง ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ (2) ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในสภาพพร้อมใช้ ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา คือห้องสมุดจัดระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็วและคู่มือแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเข้าใจง่าย ชัดเจนและเป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.31$) และห้องสมุดมีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.28$) ตามลำดับ (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บุคลากรห้องสมุดแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.55$) และ บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับ (4) ด้านการให้บริการ บริการของห้องสมุดเป็นที่น่าประทับใจ ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมาคือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้น การยืม-คืน ฯลฯ) ($\bar{X} = 4.42$) และเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ ดังข้อมูลในตาราง 4

ตาราง 4 : ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดองค์กรฯ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด			
1. ห้องสมุดเป็นสถานที่สะดวกสบาย นำไปศึกษาค้นคว้า	4.59	0.53	มากที่สุด

2. เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม	3.85	1	มาก
3. ความเหมาะสมของจำนวนอุปกรณ์เชื่อมต่อในห้องสมุด	4.20	0.71	มาก
4. ห้องศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีความเหมาะสม	4.25	0.70	มาก
5. ห้องประชุมกลุ่มมีความเหมาะสม	4.14	0.78	มาก
6. ห้องสมุดจัดพื้นที่และบรรยากาศที่เอื้อสำหรับการศึกษาค้นคว้า	4.36	0.68	มาก
7. ห้องสมุดจัดพื้นที่สำหรับการพักผ่อน/บันเทิง	4.30	0.75	มาก
รวมด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด	4.24	0.74	มาก
ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ			
8. ห้องสมุดมีคลังทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องต่อการเรียนการสอน	4.24	0.71	มาก
9. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากห้องสมุดเป็นปัจจุบันและมีความถูกต้อง	4.26	0.69	มาก
10. ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในสภาพพร้อมใช้	4.40	2.09	มาก
11. ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและวิจัย	4.26	0.70	มาก
12. ห้องสมุดมีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายสาขาวิชา	4.28	0.72	มาก
13. ห้องสมุดจัดระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว	4.31	0.69	มาก
14. คู่มือแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเข้าใจง่าย ชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.31	0.71	มาก
รวมด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ	4.30	0.90	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
15. บุคลากรห้องสมุดยินดี และพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.47	0.66	มาก
16. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	4.41	0.64	มาก
17. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้และทักษะ สามารถตอบคำถามที่ต้องการ	4.49	0.63	มาก

18. บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ	4.46	0.64	มาก
19. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.51	0.61	มากที่สุด
20. บุคลากรห้องสมุดสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างคล่องแคล่ว	4.48	0.63	มาก
21. บุคลากรห้องสมุดแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.60	0.56	มากที่สุด
22. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่	4.55	0.61	มากที่สุด
รวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.50	0.62	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ			
23. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ	4.30	0.66	มาก
24. เว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้า	4.31	0.62	มาก
25. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	4.24	0.63	มาก
26. การจัดโปรแกรมหรือการให้คำแนะนำ/อบรมการสืบค้น	4.17	0.68	มาก
27. การประชาสัมพันธ์บริการและทรัพยากรใหม่ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.10	0.74	มาก
28. การส่งข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนได้อย่างสะดวก	4.11	0.74	มาก
29. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้น การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกและรวดเร็ว	4.42	0.65	มาก
30. บริการของห้องสมุดเป็นที่น่าประทับใจ	4.46	0.59	มาก
รวมด้านการให้บริการ	4.26	0.66	มาก
รวมทุกด้าน	4.33	0.73	มาก

