

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การประเมินการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ดังนี้

1. เพื่อประเมินการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และ อาจารย์และบุคลากร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดกลาง ระหว่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และ อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาในแต่ละบริการ ดังนี้

1. การบริการยืม-คืนหนังสือ
2. การบริการช่วยการค้นคว้า
3. การบริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายาก
4. การบริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล
5. การบริการ World Wide Web
6. การบริการวารสารและหนังสือพิมพ์
7. การบริการสารสนเทศศึกษา
8. การบริการวิชาการด้านห้องสมุด
9. การบริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner)

1. การบริการยืม-คืนหนังสือ

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือ จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	107	71.33
ระดับบัณฑิตศึกษา	36	24.00
อาจารย์และบุคลากร	7	4.67
รวม	150	100.00

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.33 รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 24.00 อาจารย์และบุคลากร ร้อยละ 4.67

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือ จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรศาสตร์	4	2.67
วิทยาศาสตร์	19	12.67
วิศวกรรมศาสตร์	19	12.67
สถาปัตยกรรมศาสตร์	1	0.67
อุตสาหกรรมเกษตร	5	3.33
ทันตแพทยศาสตร์	2	1.32
เทคนิคการแพทย์	12	8.00
พยาบาลศาสตร์	5	3.33
เภสัชศาสตร์	3	2.00
สัตวแพทยศาสตร์	3	2.00
มนุษยศาสตร์	12	8.00
จิตรศิลป์	3	2.00
ศึกษาศาสตร์	11	7.33
เศรษฐศาสตร์	10	6.67
สังคมศาสตร์	8	5.33
บริหารธุรกิจ	13	8.67

ตาราง 9 (ต่อ)

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นิติศาสตร์	3	2.00
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	13	8.67
บัณฑิตศึกษาศาสตร์	4	2.67
รวม	150	100.00

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาสังกัดของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 12.67 เท่ากัน รองลงมา คือ คณะบริหารธุรกิจและคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ร้อยละ 8.67 เท่ากัน คณะเทคนิคการแพทย์และคณะมนุษยศาสตร์ ร้อยละ 8.00 เท่ากัน

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการยืม-คืนหนังสือในด้านต่าง ๆ

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร			
จำนวนหนังสือทั่วไปที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.75	0.91	มาก
จำนวนหนังสือที่สามารถยืมได้ในแต่ละครั้งมี	4.01	0.78	มาก
ความเหมาะสม			
หนังสือที่สามารถยืมได้มีความทันสมัย	3.20	0.87	ปานกลาง
หนังสือที่สามารถยืมได้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม	3.66	0.75	มาก
ต่อการใช้งาน			
หนังสือที่สามารถยืมได้มีความครอบคลุมในเนื้อหาวิชาที่เรียน/สอน/วิจัย	3.59	0.89	มาก
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการยืม-คืนมีเพียงพอ	3.58	0.89	มาก
โดยรวม	3.63	0.61	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
2. บุคลากร			
จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.74	0.86	มาก
บุคลากรหน้าต่ายิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.74	0.93	มาก
บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	3.74	0.94	มาก
บุคลากรมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล	3.83	0.83	มาก
เมื่อมีปัญหาท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน	3.58	0.85	มาก
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.23	0.70	มาก
มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.20	0.75	มาก
โดยรวม	3.86	0.62	มาก
3. อาคารและสถานที่			
ตำแหน่งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.25	0.71	มาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.41	0.62	มาก
มีป้ายแนะนำจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.11	0.74	มาก
มีแสงสว่างเพียงพอ	4.21	0.81	มาก
มีอากาศถ่ายเทสะดวก	4.07	0.89	มาก
โดยรวม	4.21	0.62	มาก
4. การดำเนินงานและการบริการ			
ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือ (เล่ม / วัน) มีความเหมาะสม	4.02	0.76	มาก
วัน-เวลาที่เปิดให้บริการยืม-คืนมีความเหมาะสม	3.92	0.85	มาก
ความสะดวกในการค้นหาหนังสือที่สามารถยืมได้บนชั้น	3.46	0.92	ปานกลาง
ค่าปรับมีความเหมาะสมในกรณีที่คืนหนังสือเกินกำหนด (5 บาท / เล่ม / วัน)	3.63	0.98	มาก
โดยรวม	3.76	0.60	มาก
สรุปโดยรวม	3.86	0.49	มาก

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ ยืม-คืนหนังสือในด้านต่าง ๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในช่วง 3.20-4.41 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในช่วง 0.62-0.98 ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นความทันสมัยของหนังสือที่สามารถยืมได้และความสะดวกในการค้นหาหนังสือที่สามารถยืมได้บนชั้น เมื่อพิจารณาในภาพรวม จะพบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.86 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการยืม-คืนหนังสืออยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการยืม-คืนหนังสือในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ

การประเมิน	ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.70	0.55	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.38	0.68	ปานกลาง
	อาจารย์และบุคลากร	3.83	0.74	มาก
	โดยรวม	3.63	0.61	มาก
2. บุคลากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.84	0.58	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.89	0.65	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	4.06	1.13	มาก
	โดยรวม	3.86	0.62	มาก
3. อาคารและสถานที่	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	4.22	0.57	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	4.11	0.74	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	4.45	0.70	มาก
	โดยรวม	4.21	0.62	มาก
4. การดำเนินงาน และการบริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.75	0.63	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.74	0.50	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.96	0.65	มาก
	โดยรวม	3.76	0.60	มาก
สรุปโดยรวม	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.87	0.46	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.78	0.51	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	4.07	0.81	มาก
สรุปโดยรวม		3.86	0.49	มาก

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการยืม-คืนหนังสือในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนหนังสือในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากเหมือนกัน ยกเว้นในด้านทรัพยากรที่กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรี และอาจารย์และบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. การบริการช่วยการค้นคว้า

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการช่วยการค้นคว้า จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	33	66.00
ระดับบัณฑิตศึกษา	15	30.00
อาจารย์และบุคลากร	2	4.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.00 รองลงมา คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 30.00 และอาจารย์และบุคลากร ร้อยละ 4.00

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการช่วยการค้นคว้า จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรศาสตร์	3	6.00
วิทยาศาสตร์	14	28.00
วิศวกรรมศาสตร์	3	6.00
สถาปัตยกรรมศาสตร์	1	2.00
อุตสาหกรรมเกษตร	4	8.00
ทันตแพทยศาสตร์	3	6.00
เทคนิคการแพทย์	1	2.00
เภสัชศาสตร์	1	2.00
มนุษยศาสตร์	4	8.00
ศึกษาศาสตร์	2	4.00
เศรษฐศาสตร์	4	8.00

ตาราง 13 (ต่อ)

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สังคมศาสตร์	1	2.00
บริหารธุรกิจ	5	10.00
นิติศาสตร์	1	2.00
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	1	2.00
บัณฑิตศึกษาศาสตร์	1	2.00
สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	2.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาสังกัดของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสังกัดคณะวิทยาศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 28.00 รองลงมา ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 10.00 คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะมนุษยศาสตร์และคณะเศรษฐศาสตร์ ร้อยละ 8 เท่ากัน

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการช่วยการค้นคว้าในด้านต่าง ๆ

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร			
คำตอบที่ได้รับมีความครอบคลุมในเรื่องที่ต้องการ	3.72	0.54	มาก
คำตอบที่ได้รับสามารถนำไปค้นหาแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้อย่างชัดเจน	3.76	0.59	มาก
โดยรวม	3.74	0.48	มาก
2. บุคลากร			
จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.40	0.64	ปานกลาง
บุคลากรหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.44	0.76	ปานกลาง
บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	3.54	0.68	มาก
บุคลากรมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล	3.50	0.71	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
เมื่อมีปัญหาท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน	3.60	0.73	มาก
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.84	0.79	มาก
มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.88	0.82	มาก
โดยรวม	3.60	0.48	มาก
3. อาคารและสถานที่			
ตำแหน่งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.88	0.69	มาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.14	0.64	มาก
มีป้ายแนะนำจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.66	0.96	มาก
มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	4.00	0.78	มาก
มีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.90	0.81	มาก
โดยรวม	3.92	0.62	มาก
4. การดำเนินงานและการบริการ			
ระยะเวลาในการได้รับคำตอบจากการสอบถามมี	3.76	0.56	มาก
ความเหมาะสม			
วัน-เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.78	0.58	มาก
โดยรวม	3.77	0.50	มาก
สรุปโดยรวม	3.74	0.42	มาก

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ ช่วยการค้นคว้าในด้านต่าง ๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในช่วง 3.40-4.14 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.54-0.96 ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นจำนวนบุคลากรที่ให้บริการและบุคลากรหน้าตึกยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.74 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับมาก

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการช่วยการค้นคว้าในด้านต่าง ๆ
ตามประเภทผู้ใช้บริการ

การประเมิน	ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.74	0.47	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.73	0.53	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.75	0.35	มาก
	โดยรวม	3.74	0.48	มาก
2. บุคลากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.65	0.49	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.52	0.49	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.36	0.10	ปานกลาง
	โดยรวม	3.60	0.48	มาก
3. อาคารและสถานที่	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.97	0.68	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.84	0.48	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.60	0.57	มาก
	โดยรวม	3.92	0.62	มาก
4. การดำเนินงาน และการบริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.83	0.54	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.60	0.39	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	4.00	0.00	มาก
	โดยรวม	3.77	0.50	มาก
สรุปโดยรวม	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.78	0.45	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.66	0.36	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.56	0.27	มาก
	สรุปโดยรวม	3.74	0.42	มาก

จากตาราง 15 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการช่วยการค้นคว้าในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยการค้นคว้าในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากเหมือนกัน ยกเว้นในด้านบุคลากรที่กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนอาจารย์และบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. การบริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายาก

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายาก จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	82	82.00
ระดับบัณฑิตศึกษา	14	14.00
อาจารย์และบุคลากร	4	4.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 16 เมื่อพิจารณาประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 82.00 รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 14.00 และอาจารย์และบุคลากรร้อยละ 4.00

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายาก จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรศาสตร์	4	4.00
วิทยาศาสตร์	5	5.00
วิศวกรรมศาสตร์	5	5.00
อุตสาหกรรมเกษตร	7	7.00
ทันตแพทยศาสตร์	9	9.00
เทคนิคการแพทย์	7	7.00
พยาบาลศาสตร์	1	1.00
แพทยศาสตร์	8	8.00
เภสัชศาสตร์	4	4.00
สัตวแพทยศาสตร์	1	1.00
มนุษยศาสตร์	11	11.00
จิตรศิลป์	3	3.00
ศึกษาศาสตร์	2	2.00
สังคมศาสตร์	7	7.00

ตาราง 17 (ต่อ)

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ	9	9.00
นิติศาสตร์	12	12.00
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	2	2.00
การสื่อสารมวลชน	2	2.00
บัณฑิตศึกษาสถาน	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาสังกัดของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสังกัดคณะนิติศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 12.00 รองลงมา คือ คณะมนุษยศาสตร์ ร้อยละ 11.00 คณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 9.00 เท่ากัน

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากในด้านต่าง ๆ

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร			
จำนวนหนังสือข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.68	0.69	มาก
หนังสือข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.55	0.69	มาก
หนังสือข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.64	0.69	มาก
หนังสือข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากที่ให้บริการมีความครอบคลุมในเนื้อหาวิชาที่เรียน/สอน/วิจัย	3.64	0.77	มาก
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	3.62	1.01	มาก
โดยรวม	3.63	0.52	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
2. บุคลากร			
จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.56	0.76	มาก
บุคลากรหน้าตาเข้มแข็งแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.44	0.88	ปานกลาง
บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการ ให้บริการ	3.44	0.82	ปานกลาง
บุคลากรมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามหรือ การให้ข้อมูล	3.66	0.78	มาก
เมื่อมีปัญหาท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน	3.51	0.76	มาก
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.85	0.80	มาก
มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.02	0.75	มาก
โดยรวม	3.64	0.56	มาก
3. อาคารและสถานที่			
ตำแหน่งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.86	0.85	มาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.47	0.61	มาก
มีป้ายแนะนำจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.96	0.82	มาก
มีแสงสว่างเพียงพอ	3.81	0.98	มาก
มีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.92	0.79	มาก
ไม่มีเสียงรบกวน	4.00	0.99	มาก
อุณหภูมิที่จุดให้บริการมีความเหมาะสม	4.08	0.80	มาก
จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	2.99	1.13	ปานกลาง
โดยรวม	3.89	0.53	มาก
4. การดำเนินงานและการบริการ			
วัน-เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.83	0.78	มาก
ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลภาคเหนือและ เอกสารหายากบนชั้น	3.56	0.59	มาก
โดยรวม	3.70	0.56	มาก
สรุปโดยรวม	3.75	0.47	มาก

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ ข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากในด้านต่าง ๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในช่วง 2.99-4.47 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.59-1.13 ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นบุคลากรหน้าตึกอิมแพ็คแม่โจ้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ และจำนวนที่นั่งอ่าน เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.75 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับมาก

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ

การประเมิน	ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.65	0.49	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.44	0.65	ปานกลาง
	อาจารย์และบุคลากร	3.70	0.68	มาก
	โดยรวม	3.63	0.52	มาก
2. บุคลากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.65	0.57	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.62	0.51	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.50	0.79	มาก
	โดยรวม	3.64	0.56	มาก
3. อาคารและสถานที่	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.90	0.53	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.88	0.48	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.59	0.83	มาก
	โดยรวม	3.89	0.53	มาก
4. การดำเนินงานและการบริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.68	0.56	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.82	0.50	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.50	0.71	มาก
	โดยรวม	3.70	0.56	มาก
สรุปโดยรวม	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.77	0.47	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.69	0.44	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.58	0.66	มาก
	สรุปโดยรวม	3.75	0.47	มาก

จากตาราง 19 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ ข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากเหมือนกัน ยกเว้นในด้านทรัพยากรที่กลุ่มผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรี และ อาจารย์และบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. การบริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	112	74.67
ระดับบัณฑิตศึกษา	31	20.67
อาจารย์และบุคลากร	7	4.66
รวม	150	100.00

จากตาราง 20 เมื่อพิจารณาประเภทของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.67 รองลงมา ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 20.67 และอาจารย์และบุคลากร ร้อยละ 4.67

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรศาสตร์	5	3.33
วิทยาศาสตร์	26	17.34
วิศวกรรมศาสตร์	10	6.67
สถาปัตยกรรมศาสตร์	3	2.00
อุตสาหกรรมเกษตร	13	8.67
ทันตแพทยศาสตร์	4	2.67
เทคนิคการแพทย์	6	4.00

ตาราง 21 (ต่อ)

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พยาบาลศาสตร์	5	3.33
แพทยศาสตร์	9	6.00
เภสัชศาสตร์	2	1.33
สัตวแพทยศาสตร์	1	0.67
มนุษยศาสตร์	17	11.33
ศึกษาศาสตร์	3	2.00
เศรษฐศาสตร์	7	4.67
สังคมศาสตร์	5	3.33
บริหารธุรกิจ	14	9.33
นิติศาสตร์	6	4.00
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	9	6.00
บัณฑิตศึกษาศาน	5	3.33
รวม	150	100.00

จากตาราง 21 เมื่อพิจารณาสังกัดของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสังกัดคณะวิทยาศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 17.33 รองลงมา ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ ร้อยละ 11.33 และคณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 9.33

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล

ฐานข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฐานข้อมูลรายชื่อสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ (CMUL OPAC) (n=150)	132	88.00
ฐานข้อมูลดัชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ (ISIS OPAC) (n=150)	41	27.33
ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม (n=150)	6	4.00
ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (n=150)	49	32.67

จากตาราง 22 เมื่อพิจารณาการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลรายชื่อสิ่งพิมพ์ ไลบรารีศนวัสดุ (CMUL OPAC) ร้อยละ 88.00 รองลงมา ได้แก่ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 32.67 ฐานข้อมูลดัชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ (ISIS OPAC) ร้อยละ 27.33 และฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม ร้อยละ 4.00

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร			
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.47	0.96	ปานกลาง
เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นมีประสิทธิภาพ	3.43	0.84	ปานกลาง
จำนวนฐานข้อมูลที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.47	0.80	ปานกลาง
ฐานข้อมูลที่ให้บริการมีความครอบคลุมในเนื้อหาวิชาที่เรียน/สอน/วิจัย	3.40	0.85	ปานกลาง
ฐานข้อมูลที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ	3.89	0.73	มาก
ฐานข้อมูลที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.65	0.72	มาก
โดยรวม	3.55	0.59	มาก
2. บุคลากร			
จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.27	0.88	ปานกลาง
ความต้องการให้มีบุคลากรประจำที่จุดบริการ	3.35	1.02	ปานกลาง
เมื่อมีปัญหาท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน	3.01	0.86	ปานกลาง
โดยรวม	3.21	0.61	ปานกลาง

ตาราง 23 (ต่อ)

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
3. อาคารและสถานที่			
ตำแหน่งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.74	0.75	มาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.11	0.75	มาก
มีป้ายแนะนำจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.69	0.89	มาก
มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	3.82	0.96	มาก
มีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.63	0.94	มาก
ไม่มีเสียงรบกวน	3.09	1.04	ปานกลาง
อุณหภูมิที่จุดให้บริการมีความเหมาะสม	3.49	0.87	ปานกลาง
โดยรวม	3.65	0.63	มาก
4. การดำเนินงานและการบริการ			
วิธีการเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (ชั้น 2) โดยใช้บัตร Smart Card ก่อนทุกครั้งมีความเหมาะสม	3.49	1.08	ปานกลาง
ระยะเวลาในการได้รับข้อมูลจากการสืบค้นมีความเหมาะสม	3.43	0.83	ปานกลาง
วัน-เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.47	0.87	ปานกลาง
การจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จุดให้บริการมีความเหมาะสม	3.49	0.87	ปานกลาง
ฐานข้อมูลให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	3.49	0.85	ปานกลาง
ผลการสืบค้นที่ได้ตรงกับความต้องการ	3.30	0.84	ปานกลาง
โดยรวม	3.44	0.60	ปานกลาง
สรุปโดยรวม	3.51	0.47	มาก

จากตาราง 23 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในช่วง 3.01-4.11 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.72-1.08 ส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์ในการประเมินที่ได้กำหนดไว้ แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.51 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 แสดงว่ากลุ่มผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล
ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ

การประเมิน	ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.54	0.62	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.58	0.57	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.64	0.15	มาก
	โดยรวม	3.55	0.59	มาก
2. บุคลากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.19	0.61	ปานกลาง
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.24	0.64	ปานกลาง
	อาจารย์และบุคลากร	3.38	0.56	ปานกลาง
	โดยรวม	3.21	0.61	ปานกลาง
3. อาคารและสถานที่	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.69	0.65	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.54	0.60	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.63	0.43	มาก
	โดยรวม	3.65	0.63	มาก
4. การดำเนินงาน และการบริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.42	0.61	ปานกลาง
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.51	0.60	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.62	0.08	มาก
	โดยรวม	3.44	0.60	ปานกลาง
สรุปโดยรวม	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.51	0.49	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.50	0.46	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.60	0.23	มาก
	สรุปโดยรวม	3.51	0.47	มาก

จากตาราง 24 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลในแต่ละด้านอยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้นในด้านการดำเนินงานและการบริการที่กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดยนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และ อาจารย์และบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

5. การบริการ World Wide Web

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ World Wide Web จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	133	88.67
ระดับบัณฑิตศึกษา	17	11.33
อาจารย์และบุคลากร	-	-
รวม	150	100.00

จากตาราง 25 เมื่อพิจารณาประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 88.67 และเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 11.33

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ World Wide Web จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรศาสตร์	5	3.33
วิทยาศาสตร์	21	14.00
วิศวกรรมศาสตร์	12	8.00
อุตสาหกรรมเกษตร	4	2.67
ทันตแพทยศาสตร์	4	2.67
เทคนิคการแพทย์	6	4.00
พยาบาลศาสตร์	5	3.33
เภสัชศาสตร์	5	3.33
มนุษยศาสตร์	28	18.67
จิตรศิลป์	3	2.00
ศึกษาศาสตร์	11	7.33
เศรษฐศาสตร์	5	3.33
สังคมศาสตร์	7	4.67
บริหารธุรกิจ	9	6.00
นิติศาสตร์	6	4.00
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	15	10.00

ตาราง 26 (ต่อ)

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การสื่อสารมวลชน	3	2.00
บัณฑิตศึกษาศาสน	1	0.67
รวม	150	100.00

จากตาราง 26 เมื่อพิจารณาสังกัดของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสังกัดคณะมนุษยศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 18.67 รองลงมา ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 14.00 คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ร้อยละ 10.00

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ World Wide Web ในด้านต่าง ๆ

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร			
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.05	1.05	ปานกลาง
เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีประสิทธิภาพ	3.18	0.98	ปานกลาง
เครื่องพิมพ์ที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.03	1.03	ปานกลาง
เครื่องพิมพ์ที่ให้บริการมีประสิทธิภาพ	3.16	0.94	ปานกลาง
โดยรวม	3.11	0.83	ปานกลาง
2. บุคลากร			
จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.67	0.81	มาก
บุคลากรหน้าตาเข้มแข็งแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.53	0.86	มาก
บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	3.73	0.79	มาก
บุคลากรมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล	3.65	0.80	มาก
เมื่อมีปัญหาท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน	3.35	0.86	ปานกลาง
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.62	0.85	มาก
มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.81	0.82	มาก
โดยรวม	3.62	0.65	มาก

ตาราง 27 (ต่อ)

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
3. อาคารและสถานที่			
ตำแหน่งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.88	0.88	มาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.24	0.76	มาก
มีป้ายแนะนำจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.88	0.89	มาก
มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	4.15	0.77	มาก
มีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.97	0.80	มาก
ไม่มีเสียงรบกวน	3.81	0.97	มาก
อุณหภูมิที่จุดให้บริการมีความเหมาะสม	3.65	0.93	มาก
โดยรวม	3.94	0.62	มาก
4. การดำเนินงานและการบริการ			
การลงชื่อในเข้าใช้บริการมีความเหมาะสม	3.71	0.91	มาก
การ log in ก่อนการเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกครั้งมีความเหมาะสม	3.94	0.92	มาก
การจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องมีความเหมาะสม	3.84	0.88	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (ครั้งละ 1 ชั่วโมง)	3.38	1.03	ปานกลาง
วัน-เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.69	0.98	มาก
ค่าบริการในการส่งพิมพ์มีความเหมาะสม (2 บาท/แผ่น)	2.79	1.11	ปานกลาง
โดยรวม	3.56	0.67	มาก
สรุปโดยรวม	3.61	0.56	มาก

จากตาราง 27 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ World Wide Web ในด้านต่าง ๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในช่วง 2.79-4.24 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.76-1.11 ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นจำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ การได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อมีปัญหา ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง (ครั้งละ 1 ชั่วโมง) และค่าบริการในการส่งพิมพ์ (2 บาท/แผ่น) แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.61 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 แสดงว่ากลุ่มผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ World Wide Web อยู่ในระดับมาก

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ World Wide Web ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ

การประเมิน	ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.14	0.84	ปานกลาง
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	2.80	0.74	ปานกลาง
	โดยรวม	3.11	0.83	ปานกลาง
2. บุคลากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.66	0.66	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.33	0.55	ปานกลาง
	โดยรวม	3.62	0.65	มาก
3. อาคารและสถานที่	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.93	0.63	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	4.00	0.55	มาก
	โดยรวม	3.94	0.62	มาก
4. การดำเนินงาน และการบริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.54	0.71	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.62	0.44	มาก
	โดยรวม	3.56	0.68	มาก
สรุปโดยรวม	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.63	0.58	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.51	0.39	มาก
	สรุปโดยรวม	3.61	0.56	มาก

จากตาราง 28 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ World Wide Web ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ World Wide Web ในแต่ละด้านอยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้นในด้านบุคลากรที่กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

6. การบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

ตาราง 29 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	74	74.00
ระดับบัณฑิตศึกษา	22	22.00
อาจารย์และบุคลากร	4	4.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 29 เมื่อพิจารณาประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.00 รองลงมา ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 22.00 และอาจารย์และบุคลากร ร้อยละ 4.00

ตาราง 30 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรศาสตร์	1	1.00
วิทยาศาสตร์	15	15.00
วิศวกรรมศาสตร์	9	9.00
อุตสาหกรรมเกษตร	4	4.00
ทันตแพทยศาสตร์	1	1.00
เทคนิคการแพทย์	1	1.00
แพทยศาสตร์	9	9.00
เภสัชศาสตร์	4	4.00
มนุษยศาสตร์	13	13.00
ศึกษาศาสตร์	2	2.00
เศรษฐศาสตร์	13	13.00
สังคมศาสตร์	4	4.00
บริหารธุรกิจ	8	8.00

ตาราง 30 (ต่อ)

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นิติศาสตร์	7	7.00
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	7	7.00
การสื่อสารมวลชน	2	2.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 30 เมื่อพิจารณาสังกัดของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสังกัดคณะวิทยาศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 15.00 รองลงมา ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ร้อยละ 13.00 เท่ากัน คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะแพทยศาสตร์ ร้อยละ 9.00 เท่ากัน

ตาราง 31 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ในด้านต่าง ๆ

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร			
จำนวนวารสารที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.65	0.81	มาก
วารสารที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.82	0.78	มาก
วารสารที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.89	0.82	มาก
วารสารที่ให้บริการมีความครอบคลุมในเนื้อหาวิชาที่เรียน/สอน/วิจัย	3.67	0.74	มาก
จำนวนหนังสือพิมพ์ที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.50	1.03	มาก
หนังสือพิมพ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.92	0.91	มาก
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	3.22	1.06	ปานกลาง
โดยรวม	3.67	0.57	มาก

ตาราง 31 (ต่อ)

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
2. บุคลากร			
จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.72	0.77	มาก
บุคลากรหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.38	0.92	ปานกลาง
บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการ ให้บริการ	3.41	0.85	ปานกลาง
บุคลากรมีความพร้อมในการในการตอบข้อซักถาม หรือการให้ข้อมูล	3.59	0.81	มาก
เมื่อมีปัญหาท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน	3.45	0.80	ปานกลาง
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.91	0.77	มาก
มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.93	0.77	มาก
โดยรวม	3.63	0.65	มาก
3. อาคารและสถานที่			
ตำแหน่งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.14	0.71	มาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.36	0.61	มาก
มีป้ายแนะนำจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.99	0.75	มาก
มีแสงสว่างเพียงพอ	4.01	0.80	มาก
มีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.81	0.79	มาก
ไม่มีเสียงรบกวน	3.21	1.03	ปานกลาง
อุณหภูมิที่จุดให้บริการมีความเหมาะสม	3.55	0.98	มาก
จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.09	1.04	ปานกลาง
โดยรวม	3.77	0.58	มาก

ตาราง 31 (ต่อ)

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
4. การดำเนินงานและการบริการ			
วัน-เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.90	0.82	มาก
ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลของวารสารและ หนังสือพิมพ์จากตู้บัตรทะเบียนดัชนี	3.74	0.71	มาก
การจัดเรียงวารสารบนชั้นสะดวกและง่ายต่อการ ค้นหา	3.78	0.73	มาก
การจัดเรียงหนังสือพิมพ์บนชั้นสะดวกและง่าย ต่อการค้นหา	3.79	0.77	มาก
รูปแบบการขอใช้วารสารและหนังสือพิมพ์ ล่วงเวลามีความเหมาะสม	3.80	0.70	มาก
ฐานข้อมูลดัชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ (ISIS OPAC) สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกต่อการ ใช้งาน	3.78	0.75	มาก
ผลการสืบค้นจากฐานข้อมูลดัชนีวารสารและ หนังสือพิมพ์ (ISIS OPAC) ตรงกับความต้องการ	3.84	0.72	มาก
โดยรวม	3.80	0.57	มาก
สรุปโดยรวม	3.72	0.48	มาก

จากตาราง 31 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ในด้านต่าง ๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายชื่ออยู่ในช่วง 3.09-4.36 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.61-1.06 ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล บุคลากรหน้าตาอึดอัดแน่นแออัด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ เมื่อมีปัญหาได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน ไม่มีเสียงรบกวน และจำนวนที่นั่งอ่าน แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.72 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการวารสารและเอกสารอยู่ในระดับมาก

ตาราง 32 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ

การประเมิน	ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.70	0.57	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.60	0.60	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.36	0.47	ปานกลาง
	โดยรวม	3.67	0.57	มาก
2. บุคลากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.66	0.70	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.55	0.52	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.39	0.36	ปานกลาง
	โดยรวม	3.63	0.65	มาก
3. อาคารและสถานที่	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.80	0.59	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.74	0.54	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.34	0.51	ปานกลาง
	โดยรวม	3.77	0.58	มาก
4. การดำเนินงานและการบริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.82	0.60	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.75	0.52	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.82	0.07	มาก
	โดยรวม	3.80	0.57	มาก
สรุปโดยรวม	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.75	0.51	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.67	0.42	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.47	0.28	ปานกลาง
	สรุปโดยรวม	3.72	0.48	มาก

จากตาราง 32 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ในด้านการดำเนินงานและการบริการอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ส่วนด้านทรัพยากร บุคลากร และ อาคารและสถานที่ กลุ่มผู้ใช้บริการในแต่ละด้านมีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนอาจารย์และบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

7. การบริการโสตทัศนศึกษา

ตาราง 33 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโสตทัศนวัสดุ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	93	93.00
ระดับบัณฑิตศึกษา	3	3.00
อาจารย์และบุคลากร	4	4.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 33 เมื่อพิจารณาประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 93.00 รองลงมา ได้แก่ อาจารย์และบุคลากร ร้อยละ 4.00 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 3.00

ตาราง 34 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโสตทัศนวัสดุ จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรศาสตร์	4	4.00
วิทยาศาสตร์	10	10.00
วิศวกรรมศาสตร์	5	5.00
อุตสาหกรรมเกษตร	1	1.00
ทันตแพทยศาสตร์	1	1.00
เทคนิคการแพทย์	3	3.00
พยาบาลศาสตร์	1	1.00
แพทยศาสตร์	6	6.00
เภสัชศาสตร์	11	11.00
สัตวแพทยศาสตร์	1	1.00
มนุษยศาสตร์	17	17.00
วิจิตรศิลป์	2	2.00
ศึกษาศาสตร์	4	4.00
เศรษฐศาสตร์	2	2.00
สังคมศาสตร์	15	15.00
บริหารธุรกิจ	5	5.00

ตาราง 34 (ต่อ)

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นิติศาสตร์	4	4.00
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	4	4.00
การสื่อสารมวลชน	3	3.00
สำนักหอสมุด	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 34 เมื่อพิจารณาสังกัดของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสังกัดคณะมนุษยศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 17.00 รองลงมา คือ คณะสังคมศาสตร์ ร้อยละ 15.00 และคณะเกษตรศาสตร์ ร้อยละ 11.00

ตาราง 35 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการโสตทัศนศึกษาในด้านต่าง ๆ

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร			
จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.65	0.77	มาก
จำนวนโสตทัศนวัสดุที่สามารถยืมได้ในแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	3.69	0.87	มาก
โสตทัศนวัสดุที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.48	0.90	ปานกลาง
โสตทัศนวัสดุที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.69	0.86	มาก
โสตทัศนวัสดุที่ให้บริการมีความครอบคลุมในเนื้อหาวิชาที่เรียน/สอน/วิจัย	3.41	0.93	ปานกลาง
จำนวนโสตทัศนอุปกรณ์ที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.48	0.98	ปานกลาง
โสตทัศนอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.69	0.86	มาก
โสตทัศนอุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.65	0.82	มาก
โดยรวม	3.59	0.62	มาก

ตาราง 35 (ต่อ)

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
2. บุคลากร			
จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีเพียงพอ	3.79	0.81	มาก
บุคลากรหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.70	0.88	มาก
บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการ ให้บริการ	3.69	0.86	มาก
บุคลากรมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามหรือ การให้ข้อมูล	3.73	0.87	มาก
เมื่อมีปัญหาท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน	3.71	0.87	มาก
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.89	0.76	มาก
มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.95	0.82	มาก
โดยรวม	3.78	0.63	มาก
3. อาคารและสถานที่			
ตำแหน่งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.02	0.84	มาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.47	0.67	มาก
มีป้ายแนะนำจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.99	0.95	มาก
มีแสงสว่างเพียงพอ	4.20	0.85	มาก
มีอากาศถ่ายเทสะดวก	4.13	0.82	มาก
ไม่มีเสียงรบกวน	4.05	1.04	มาก
อุณหภูมิที่จุดให้บริการมีความเหมาะสม	3.84	0.97	มาก
โดยรวม	4.10	0.14	มาก
4. การดำเนินงานและการบริการ			
ระยะเวลาที่ให้มีโรคทัศนวัตถุ (รายการ/วัน)	3.68	0.83	มาก
มีความเหมาะสม			
วัน-เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.30	0.96	ปานกลาง

ตาราง 35 (ต่อ)

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
ความสะดวกในการค้นหาสื่อทัศนวัสดุที่ ต้องการบนชั้น	3.55	0.80	มาก
ค่าปรับมีความเหมาะสมในกรณีที่คืนสื่อทัศนวัสดุ เกินกำหนด	3.53	0.80	มาก
โดยรวม	3.52	0.59	มาก
สรุปโดยรวม	3.77	0.51	มาก

จากตาราง 35 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ
สื่อทัศนศึกษาในด้านต่าง ๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในช่วง 3.30-4.47 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
อยู่ในช่วง 0.67-1.04 ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นความทันสมัยของสื่อทัศนวัสดุ
ความครอบคลุมในเนื้อหาวิชาที่เรียน/สอน/วิจัย จำนวนสื่อทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ และวัน-เวลาที่
เปิดให้บริการ แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.77 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51
แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสื่อทัศนศึกษาอยู่ในระดับมาก

ตาราง 36 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการสื่อทัศนศึกษาในด้านต่าง ๆ
ตามประเภทผู้ใช้บริการ

การประเมิน	ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.59	0.62	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.29	0.14	ปานกลาง
	อาจารย์และบุคลากร	3.88	0.87	มาก
	โดยรวม	3.59	0.62	มาก
2. บุคลากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.76	0.62	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.33	0.44	ปานกลาง
	อาจารย์และบุคลากร	4.57	0.61	มากที่สุด
	โดยรวม	3.78	0.63	มาก

ตาราง 36 (ต่อ)

การประเมิน	ประเภทผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
3. อาคารและสถานที่	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	4.08	0.64	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.95	0.36	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	4.60	0.54	มากที่สุด
	โดยรวม	4.10	0.64	มาก
4. การดำเนินงาน และการบริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.50	0.57	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	2.92	0.58	ปานกลาง
	อาจารย์และบุคลากร	4.25	0.46	มาก
	โดยรวม	3.52	0.59	มาก
สรุปโดยรวม	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.76	0.50	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.42	0.04	ปานกลาง
	อาจารย์และบุคลากร	4.32	0.63	มาก
	สรุปโดยรวม	3.77	0.51	มาก

จากตาราง 36 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ โสตทัศนศึกษาในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนศึกษาในด้านทรัพยากร และ ด้านการดำเนินงาน และการให้บริการในลักษณะเดียวกัน คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และ อาจารย์และบุคลากรมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านบุคลากรกลุ่มผู้ให้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่างกัน ด้านอาคารและสถานที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่อาจารย์และบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

8. การบริการวิชาการด้านห้องสมุด

ตาราง 37 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการวิชาการด้านห้องสมุด จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	37	74.00
ระดับบัณฑิตศึกษา	13	26.00
อาจารย์และบุคลากร	-	-
รวม	50	100.00

จากตาราง 37 เมื่อพิจารณาประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.00 และเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 26.00

ตาราง 38 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการวิชาการด้านห้องสมุด จำแนกตามสังกัดคณะ / สถาบัน / สำนัก

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรศาสตร์	1	2.00
วิทยาศาสตร์	8	16.00
วิศวกรรมศาสตร์	3	6.00
อุตสาหกรรมเกษตร	3	6.00
ทันตแพทยศาสตร์	1	2.00
เทคนิคการแพทย์	5	10.00
พยาบาลศาสตร์	1	2.00
แพทยศาสตร์	1	2.00
เภสัชศาสตร์	2	4.00
สัตวแพทยศาสตร์	1	2.00
มนุษยศาสตร์	11	22.00
วิจิตรศิลป์	2	4.00
ศึกษาศาสตร์	2	4.00
เศรษฐศาสตร์	1	2.00
สังคมศาสตร์	2	4.00
บริหารธุรกิจ	4	8.00
รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	2	4.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 38 เมื่อพิจารณาสังกัดของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสังกัดคณะมนุษยศาสตร์ มากที่สุด ร้อยละ 22.00 รองลงมา ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 16.00 และคณะเทคนิคการแพทย์ ร้อยละ 10.00

ตาราง 39 จำนวนและร้อยละของการเข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการด้านห้องสมุด

ฐานข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การใช้ OPAC (n=50)	36	72.00
การแสวงหาสารสนเทศ (n=50)	32	64.00
การแสวงหาสารสนเทศเฉพาะสาขา (n=50)	10	10.00

จากตาราง 39 เมื่อพิจารณาการเข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการด้านห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าร่วมกิจกรรมการใช้ OPAC ร้อยละ 72.00 การแสวงหาสารสนเทศ ร้อยละ 64.00 การแสวงหาสารสนเทศเฉพาะสาขา ร้อยละ 10.00

ตาราง 40 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการวิชาการด้านห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร			
หัวข้อในการจัดกิจกรรมมีความสอดคล้องกับ ความสนใจ	3.56	0.58	มาก
จำนวนเอกสารประกอบการจัดกิจกรรมมีเพียงพอ	3.74	0.75	มาก
เอกสารประกอบการจัดกิจกรรมมีความ ครอบคลุมในเนื้อหาของการบรรยาย	3.52	0.54	มาก
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม มีเพียงพอ	3.32	0.91	ปานกลาง
เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมมี ประสิทธิภาพ	3.38	0.78	ปานกลาง
โดยรวม	3.50	0.47	มาก

ตาราง 40 (ต่อ)

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
2. บุคลากร			
บุคลากรหน้าตาเข้มแข็งแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.66	0.82	มาก
บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้ความรู้	3.76	0.82	มาก
บุคลากรมีความพร้อมในการให้ความรู้หรือตอบ ข้อซักถามในหัวข้อที่บรรยาย	3.60	0.76	มาก
เมื่อมีปัญหาท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน	3.50	0.74	มาก
โดยรวม	3.63	0.62	มาก
3. อาคารและสถานที่			
ตำแหน่งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.74	0.75	มาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.24	0.74	มาก
มีป้ายแนะนำจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.66	0.85	มาก
มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	4.16	0.71	มาก
มีอากาศถ่ายเทสะดวก	4.14	0.76	มาก
ไม่มีเสียงรบกวน	3.56	0.91	มาก
อุณหภูมิที่จุดให้บริการมีความเหมาะสม	3.82	0.87	มาก
โดยรวม	3.90	0.57	มาก
4. การดำเนินงานและการบริการ			
มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมอย่างทั่วถึง	3.20	0.76	ปานกลาง
วิธีการรับสมัครเข้าร่วมกิจกรรมมีความเหมาะสม	3.38	0.64	ปานกลาง
ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมกับ เนื้อหาที่บรรยาย	3.50	0.74	มาก
วัน-เวลาในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	3.48	0.71	ปานกลาง
โดยรวม	3.39	0.55	ปานกลาง
สรุปโดยรวม	3.64	0.39	มาก

จากตาราง 40 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการวิชาการด้านห้องสมุดในด้านต่าง ๆ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในช่วง 3.20-4.16 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.54-0.91 ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นจำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมอย่างทั่วถึง วิธีการรับสมัครเข้าร่วมกิจกรรม และวัน-เวลาในการจัดกิจกรรม แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.64 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการด้านห้องสมุดอยู่ในระดับมาก

ตาราง 41 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการวิชาการด้านห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ

การประเมิน	ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.49	0.44	ปานกลาง
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.55	0.57	มาก
	โดยรวม	3.50	0.47	มาก
2. บุคลากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.66	0.69	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.56	0.38	มาก
	โดยรวม	3.63	0.62	มาก
3. อาคารและสถานที่	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.90	0.53	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.92	0.68	มาก
	โดยรวม	3.90	0.57	มาก
4. การดำเนินงานและการบริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.41	0.55	ปานกลาง
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.33	0.56	ปานกลาง
	โดยรวม	3.39	0.55	ปานกลาง
สรุปโดยรวม	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.65	0.40	มาก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.64	0.36	มาก
	สรุปโดยรวม	3.64	0.39	มาก

จากตาราง 41 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการวิชาการ ด้านห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการด้านห้องสมุดในแต่ละด้านอยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้นในด้านทรัพยากรที่กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

9. การบริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner)

ตาราง 42 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	43	86.00
อาจารย์และบุคลากร	7	14.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 42 เมื่อพิจารณาประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 86.00 อาจารย์และบุคลากร ร้อยละ 14.00

ตาราง 43 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) ในด้านต่าง ๆ

การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากรของศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกันสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างดียิ่ง	3.88	1.00	มาก
2. ศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกันทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศสหรัฐอเมริกาดีขึ้น	3.70	0.79	มาก
3. ศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกันทำให้มีความรู้สึกที่ดีต่อประเทศสหรัฐอเมริกา	3.54	0.81	มาก
4. ความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน	3.82	0.87	มาก
5. ศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกันสามารถปรับปรุงหรือส่งเสริมให้ดีขึ้นต่อไปได้	3.72	0.93	มาก
โดยรวม	3.73	0.63	มาก

จากตาราง 43 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ ศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) พบว่า มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในช่วง 3.54-3.88 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.79-1.00 ผ่านเกณฑ์ในการประเมินทุกข้อ และเมื่อพิจารณาในภาพรวมจะพบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.73 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) อยู่ในระดับมาก

ตาราง 44 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการ

การประเมิน	ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ทรัพยากรของศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกันสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างดียิ่ง	นักศึกษา	3.84	0.97	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	4.14	1.22	มาก
	โดยรวม	3.88	1.00	มาก
2. ศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกันทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศสหรัฐอเมริกาดียิ่งขึ้น	นักศึกษา	3.67	0.75	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	3.86	1.07	มาก
	โดยรวม	3.70	0.79	มาก
3. ศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกันทำให้มีความรู้สึกที่ดีต่อประเทศสหรัฐอเมริกา	นักศึกษา	3.49	0.77	ปานกลาง
	อาจารย์และบุคลากร	3.86	1.07	มาก
	โดยรวม	3.54	0.81	มาก
4. ความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน	นักศึกษา	3.74	0.88	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	4.29	0.76	มาก
	โดยรวม	3.82	0.87	มาก

ตาราง 44 (ต่อ)

การประเมิน	ประเภทผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
5. ศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกันสามารถปรับปรุงหรือส่งเสริมให้ดีขึ้นต่อไปได้	นักศึกษา	3.63	0.93	ปานกลาง
	อาจารย์และบุคลากร	4.29	0.76	ปานกลาง
	โดยรวม	3.72	0.93	มาก
สรุปโดยรวม	นักศึกษา	3.67	0.58	มาก
	อาจารย์และบุคลากร	4.09	0.87	มาก
	สรุปโดยรวม	3.73	0.63	มาก

จากตาราง 44 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการ ศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) ในแต่ละด้านอยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้นในด้านศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกันทำให้มีความรู้สึกที่ดีต่อประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่างกัน โดยนักศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์และบุคลากรมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง