**สรุปความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ ปีการศึกษา 2564**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการห้องสมุด คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จำนวน 350 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของคณะศิลปศาสตร์ทั้งหมด สถิติที่ใช้คือ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 71.43 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 80.86 เป็นนักศึกษา ร้อยละ 89.98 เข้ารับบริการห้องสมุด 3-5 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 39.71

ผู้เข้ารับบริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 80.37 ซึ่งหมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากต่อการรับบริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

ผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ว่ามีความพึงพอใจในระดับใด ใน 3 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสื่ออำนวยความสะดวก

วิธีการดำเนินการศึกษาใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นในเก็บรวมรวมข้อมูล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการห้องสมุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดโดยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert’s Method) และแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงห้องสมุดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีการศึกษา 2564 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental selection) จำนวน 350 คน

ซึ่งข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติ ได้แก่ การคำนวณหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (precent) และค่าเฉลี่ย (mean) ในแต่ละประเด็นของการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำเสนอเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**เพศ**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือร้อยละ 71.43 และร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

**อายุ**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 80.86 รองลงมาอยู่ระหว่าง ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 10.57 นอกจากนั้นอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 4.86 และอายุ 41.50 ปี ร้อยละ 3.43 สูงกว่า 50 ปี ร้อยละ .29

**สถานภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ นักศึกษา ร้อยละ 91.43 อาจารย์ ร้อยละ 6.57 เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 2.00

**ความถี่การเข้าใช้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 39.71 รองลงมา คือ 6-8 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 20.00 ไม่แน่นอน ร้อยละ 14.29 น้อยกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 14.00 มากกว่า 8 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 12.00

**ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของประชากรตัวอย่าง** (n-350)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ปัจจัยส่วนบุคคล** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| **เพศ** |  |  |
| ชาย | 100 | 28.57 |
| หญิง | 250 | 71.43 |
| **อายุ** |  |  |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 37 | 10.57 |
| 20-30 ปี | 283 | 80.86 |
| 31-40 ปี | 17 | 4.86 |
| 41-50 ปี  สูงกว่า 50 ปี | 12  1 | 3.43  .29 |
| **สถานภาพ** |  |  |
| นักศึกษา | 320 | 91.43 |
| อาจารย์ | 23 | 6.57 |
| เจ้าหน้าที่ | 7 | 2.00 |
| **ความถี่การใช้บริการต่อเดือน** |  |  |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง | 49 | 14.00 |
| 3 – 5 ครั้ง | 139 | 39.71 |
| 6 – 8 ครั้ง | 70 | 20.00 |
| มากกว่า 8 ครั้งขึ้นไป  ไม่แน่นอน | 42  50 | 12.00  14.29 |

**ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์โดยภาพรวม**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านภาพรวมความพึงพอใจ** | **ความพึงพอใจ** | | | | |
| **รวม**  **(n=350 คน)** |  | **SD** | **แปลความ** | |
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด | 82.39 | 4.12 | .51 | มาก |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 83.18 | 4.16 | .55 | มาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 84.41 | 4.22 | .52 | มาก |
| ด้านสถานที่/สื่ออำนวยความสะดวก | 78.40 | 3.92 | .47 | มาก |
| ด้านการประชาสัมพันธ์ | 73.46 | 3.67 | .63 | มาก |
| **ภาพรวม** | **80.40** | **4.02** | **.43** | **มาก** |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในภาพรรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.40 ( = 4.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความ พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.41 ( = 4.22) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.18 ( = 4.16) ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 82.39 ( =4.12) ด้านสถานที่/สื่ออำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 78.40 ( = 3.92) และด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 73.46 ( =3.67)

**ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด** | **ความพึงพอใจ** | | | | | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **รวม**  **(n=350คน)** |  | **SD** | **แปลความ** |
| มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอต่อความต้องการ | 16.00  (56) | 62.86  (220) | 20.86  (73) | .29  (1) | - | 78.91 | 3.95 | .61 | มาก |
| มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการ | 26.29  (92) | 56.29  (197) | 17.43  (61) | - | - | 81.77 | 4.09 | .66 | มาก |
| ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย | 40.86  (143) | 38.86  (136) | 20.29  (71) | - | - | 84.11 | 4.21 | .76 | มาก |
| ได้รับสารสนเทศหรือข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ | 37.43  (131) | 44.00  (154) | 18.57  (65) | - | - | 83.77 | 4.19 | .73 | มาก |
| สามารถเสนอแนะ/แนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ | 30.29  (106) | 56.29  (197) | 13.43  (47) | - | - | 83.37 | 4.17 | .64 | มาก |
| **ภาพรวม** |  |  |  |  |  | **82.39** | **4.12** | **.51** | **มาก** |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.39 ( = 4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 84.11 ( = 4.21) รองลงมา คือ ได้รับสารสนเทศหรือข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 83.77 ( = 4.19) สามารถเสนอแนะ/แนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 83.37 ( = 4.17) มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 81.77 ( = 4.09) มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 78.91 ( = 3.95)

**ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **ความพึงพอใจ** | | | | | | | |  |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **รวม**  **(n=350 คน)** |  | **SD** | **แปลความ** |
| ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 20.29  (71) | 60.00  (210) | 19.14  (67) | .57  (2) | - | 80.00 | 4.00 | .65 | มาก |
| มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบสะดวกรวดเร็ว | 31.14  (109) | 52.29  (183) | 15.71  (55) | .86  (3) | - | 82.74 | 4.14 | .70 | มาก |
| ความถูกต้องในการให้บริการ | 39.71  (139) | 45.14  (158) | 14.57  (51) | .57  (2) | - | 84.80 | 4.24 | .71 | มาก |
| มีระบบสืบค้นหนังสือมีความทันสมัย ไม่ซับซ้อน | 40.29  (141) | 44.86  (157) | 13.71  (48) | 1.14  (4) | - | 84.86 | 4.24 | .73 | มาก |
| เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม | 34.00  (119) | 49.71  (174) | 16.00  (56) | .29  (1) | - | 83.49 | 4.17 | .69 | มาก |
| **ภาพรวม** |  |  |  |  |  | **83.18** | **4.16** | **.55** | **มาก** |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.18 ( = 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจในระบบสืบค้นหนังสือมีความทันสมัย ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 84.86 ( = 4.24) รองลงมา คือ ความถูกต้องในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.80 ( = 4.24) เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 83.49 ( = 4.17) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 82.74 ( = 4.14) และ**ได้รับบริการตรงตามความต้องการ** คิดเป็นร้อยละ 80.00 ( = 4.00)

**ตารางที่ 5 ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **ความพึงพอใจ** | | | | | | | |  |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **รวม**  **(n=350 คน)** |  | **SD** | **แปลความ** |
| มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้ | 22.00  (77) | 61.71  (216) | 16.29  (57) | - | - | 81.14 | 4.06 | .62 | มาก |
| มีการให้บริการแนะนำ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ | 28.86  (101) | 60.29  (211) | 10.86  (38) | - | - | 83.60 | 4.18 | .60 | มาก |
| สุภาพ เรียบร้อย และมีอัธยาศัยไมตรีจิตดี | 47.14  (165) | 39.14  (137) | 13.43  (47) | .29  (1) | - | 86.63 | 4.33 | .71 | มาก |
| ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ได้ตรงตามความต้องการ | 44.00  (154) | 44.00  (154) | 12.00  (42) | - | - | 86.40 | 4.32 | .68 | มาก |
| มีความกระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ | 34.00  (119) | 53.43  (187) | 12.57  (44) | - | - | 84.29 | 4.21 | .65 | มาก |
| **ภาพรวม** |  |  |  |  |  | **84.41** | **4.22** | **.52** | **มาก** |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ โดยรวมอยู่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.41 ( = 4.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพ เรียบร้อย และมีอัธยาศัยไมตรีจิตดี คิดเป็นร้อยละ 86.63 ( = 4.33) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ได้ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 86.40 ( = 4.32) มีความกระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.29 ( = 4.21) มีการให้บริการแนะนำ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ 83.60 ( = 4.18) และมีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 81.14 ( = 4.06)

**ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในด้านสถานที่/สื่ออำนวยความสะดวก**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านสถานที่/สื่ออำนวย**  **ความสะดวก** | **ความพึงพอใจ** | | | | | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **รวม**  **(n=350คน)** |  | **SD** | **แปลความ** |
| สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า | 16.29  (57) | 65.71  (230) | 17.71  (62) | .29  (1) | - | 79.60 | 3.98 | .59 | มาก |
| แสงสว่างภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม | 25.43  (89) | 62.29  (218) | 12.29  (43) | - | - | 82.63 | 4.13 | .60 | มาก |
| มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ ทำให้ค้นหาหมวดหมู่หนังสือได้ง่าย | 30.00  (105) | 41.14  (144) | 28.00  (98) | .86  (3) | - | 80.06 | 4.00 | .78 | มาก |
| จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือเพียงพอ | 30.00  (105) | 46.86  (164) | 21.43  (75) | 1.71  (6) | - | 81.03 | 4.05 | .76 | มาก |
| การจัดชั้นวางหนังสือ จัดที่นั่งอ่าน และการแบ่งโซนต่าง ๆ มีความเหมาะสม | 26.00  (91) | 52.57  (184) | 21.43  (75) | - | - | 80.91 | 4.05 | .69 | มาก |
| ความสะอาดของห้องสมุด | 28.86  (101) | 53.43  (187) | 17.43  (61) | .29  (1) |  | 82.00 | 4.11 | .68 | มาก |
| ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ | 21.71  (76) | 17.14  (60) | 53.43  (187) | 7.71  (27) | - | 65.37 | 3.53 | .92 | ปานกลาง |
| ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต | 19.71  (69) | 17.14  (60) | 58.00  (203) | 4.86  (17) | .29  (1) | 66.63 | 3.51 | .87 | ปานกลาง |
| **ภาพรวม** |  |  |  |  |  | **78.40** | **3.92** | **.47** | **ปานกลาง** |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านสื่ออำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.40 ( = 3.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจแสงสว่างภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 82.63 ( = 4.13) รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 82.00 ( = 4.11) จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 81.03 ( = 4.05) การจัดชั้นวางหนังสือ จัดที่นั่งอ่าน และการแบ่งโซนต่าง ๆ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 80.91 ( = 4.05) มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ ทำให้ค้นหาหมวดหมู่หนังสือได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 80.06 ( = 4.00) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 79.60 ( = 3.98) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 66.63 ( = 3.53) และประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 65.37 ( = 3.51)

**ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **การประชาสัมพันธ์** | **ความพึงพอใจ** | | | | | | | |  |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **รวม**  **(n=350 คน)** |  | **SD** | **แปลความ** |
| มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เฟซบุ๊ค เว็บไซต์ โปสเตอร์ | 9.14  (32) | 49.14  (172) | 39.43  (138) | 2.29  (8) | - | 73.03 | 3.65 | .68 | ปานกลาง |
| มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ตรงกับความต้องการ | 11.14  (39) | 48.57  (170) | 38.00  (133) | 2.29  (8) | - | 73.71 | 3.69 | .70 | ปานกลาง |
| มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ กิจกรรมหรือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ | 23.14  (81) | 36.86  (129) | 36.29  (127) | 3.71  (13) | - | 75.89 | 3.79 | .84 | ปานกลาง |
| มีเอกสาร แผ่นพับ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ | 18.00  (63) | 29.14  (102) | 43.71  (153) | 9.14  (32) | - | 71.20 | 3.56 | .89 | ปานกลาง |
| **ภาพรวม** |  |  |  |  |  | **73.46** | **3.67** | **.63** | ปานกลาง |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ73.46 ( = 3.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ กิจกรรมหรือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 75.89 ( = 3.79) รองลงมา คือ มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 73.71 ( = 3.69) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เฟซบุ๊ค เว็บไซต์ โปสเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 73.03 ( = 3.65) และมีเอกสาร แผ่นพับ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.20 ( = 3.56)

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีข้อเสนอแนะในการบริการด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงห้องสมุดให้ดีขึ้น คอมพิวเตอร์บางเครื่องไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้

1. อยากให้ปรับปรุงสัญญาณอินเตอร์เน็ต เนื่องจากมีปัญหาในการการเข้าใช้งาน สัญญาณ

หลุดบ่อย และบางครั้งเข้าใช้ไม่ได้เลย

1. อยากให้เพิ่มหนังสือเฉพาะสาขาวิชาเอกให้เพียงพอ โดยเฉพาะสาขาอุตสาหกรรม

การบริการการบิน การจัดการการโรงแรม

**ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา**

จากการศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้ชี้ให้เห็นโดยภาพรวมว่าผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ในระดับมาก แต่จากข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับบริการทำให้เชื่อว่าผู้เข้ารับบริการยังมีความต้องการให้ทางแผนกห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์มีการปรับปรุงในเรื่องการบริการในบางเรื่อง เช่น ความเพียงพอของหนังสือประกอบการเรียนในสาขาวิชาอุตสาหกรรมการบริการการบิน สาขาการจัดการการโรงแรม ให้มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรมีการปรับปรุงคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยมากขึ้น รวมไปถึงความเร็วของสัญญานอินเทอร์เน็ต การประชาสัมพันธ์การบริการ แนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดในแบบออนไลน์ และควรจัดซื้อหนังสือใหม่ให้ทันกับสถานการณ์ เป็นต้น ทั้งนี้ถ้าหากคณะศิลปศาสตร์ สามารถที่จะปรับปรุงในด้านเหล่านี้ให้บังเกิดขึ้นได้ จะช่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี