บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (F-distribution)
df	แทน	ขั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวน (Mean Square)
t	แทน	สถิติใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤติการแจกแจงแบบ (t-Distribution)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดลำดับในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 5 ด้าน คือ

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.3 ด้านบุคลากรให้บริการ

2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=313)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	135	43.10
1.2 หญิง	178	56.90
รวม	**313**	**100.00**
2. ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา		
2.1 ชั้นปี 1	164	52.40
2.2 ชั้นปี 2	62	19.80
2.3 ชั้นปี 3	50	16.00
2.4 ชั้นปี 4	37	11.80
รวม	**313**	**100.00**
3. คณะที่กำลังศึกษา		
3.1 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	215	68.70
3.2 คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	98	31.30
รวม	**313**	**100.00**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n=313)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สาขาวิชาที่กำลังศึกษา		
1.1 รัฐประศาสนศาสตร์	27	8.60
1.2 ภาษาอังกฤษ	37	15.00
1.3 คอมพิวเตอร์ศึกษา	47	11.80
1.4 การจัดการทั่วไป	51	16.30
1.5 ปฐมวัย	30	9.60
1.6 คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	15	4.80
1.7 บัญชี	6	1.90
1.8 เทคโนโลยีสารสนเทศ	6	1.90
1.9 การพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	2	0.60
1.10 วิทยาศาสตร์	92	29.40
รวม	**313**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 313 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน (ร้อยละ 56.90) และเพศชาย จำนวน 135 คน (ร้อยละ 43.10) ส่วนใหญ่กำลังศึกษาชั้นปี 1 (ร้อยละ 52.40) รองลงมาคือ ชั้นปี 2 (ร้อยละ 19.8) และชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 16.0) และยังพบว่าเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 68.7) และคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 31.3) ส่วนใหญ่เรียนอยู่ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 29.4) รองลงมาคือ สาขาการจัดการทั่วไป (ร้อยละ 16.3) และสาขาภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 15.0) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=313)

การให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.46	0.34	ปานกลาง	1
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.34	0.70	ปานกลาง	3
3. ด้านบุคลากรให้บริการ	3.36	0.37	ปานกลาง	2
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.14	0.37	ปานกลาง	5
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.22	0.27	ปานกลาง	4
รวม	**3.30**	**0.25**	**ปานกลาง**	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X} = 3.30$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X} = 3.46$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X} = 3.36$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X} = 3.34$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X} = 3.22$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X} = 3.14$)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม รายด้าน โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

(n=313)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. หนังสือ เอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิงและหนังสือวิจัย มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.63	0.51	มาก	1
2. วารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.53	0.58	มาก	3
3. หนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร นิตยสารมีความทันสมัย	3.55	0.49	มาก	2
4. ความเป็นระเบียบของหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.52	0.61	มาก	4
5. หนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ อยู่ในสภาพดี	3.30	0.55	ปานกลาง	5
6. หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร และนิตยสารที่มีอยู่ ตรงตามความต้องการ	3.29	0.50	ปานกลาง	6
รวม	**3.46**	**0.34**	**ปานกลาง**	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X} = 3.46$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ หนังสือ เอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิงและหนังสือวิจัย มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X} = 3.63$) รองลงมา คือ หนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร นิตยสารมีความทันสมัย ($\overline{X} = 3.55$) และ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X} = 3.53$) ความเป็นระเบียบของหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ($\overline{X} = 3.52$) หนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ อยู่ในสภาพดี ($\overline{X} = 3.30$) และหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร และนิตยสารที่มีอยู่ ตรงตามความต้องการ ($\overline{X} = 3.29$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

(n=313)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ขั้นตอนในการเข้าใช้หรือรับบริการไม่ยุ่งยาก	3.32	0.56	ปานกลาง	3
2. การให้บริการเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.35	0.58	ปานกลาง	2
3. การใช้บริการสืบค้นผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความสะดวก	3.19	0.67	ปานกลาง	6
4. ระยะเวลาในการยืม - คืน หนังสือ วารสาร มีความเหมาะสม	3.66	0.66	มาก	1
5. เวลาเปิด - ปิด ให้บริการมีความเหมาะสม	3.25	0.50	ปานกลาง	5
6. การบริการระบบออนไลน์มีความสะดวก	3.31	0.49	ปานกลาง	4
รวม	3.34	0.57	ปานกลาง	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X} = 3.34$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ระยะเวลาในการ ยืม - คืน หนังสือ วารสาร มีความเหมาะสม ($\overline{X} = 3.66$) รองลงมา คือ การให้บริการเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\overline{X} = 3.35$) ขั้นตอนในการเข้าใช้หรือรับบริการไม่ยุ่งยาก ($\overline{X} = 3.32$) การบริการระบบออนไลน์มีความสะดวก($\overline{X} = 3.31$) เวลาเปิด - ปิด ให้บริการมีความเหมาะสม ($\overline{X} = 3.25$) และการใช้บริการสืบค้นผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความสะดวก($\overline{X} = 3.19$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

(n=313)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นและ เอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3.23	0.44	ปานกลาง	6
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.37	0.48	ปานกลาง	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.44	0.58	ปานกลาง	2
4. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในวิชาชีพ	3.41	0.66	ปานกลาง	3
5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรและอัธยาศัยดี	3.52	0.69	มาก	1
6. เจ้าหน้าให้ความสนใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	3.35	0.59	ปานกลาง	5
รวม	**3.36**	0.37	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.36) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรและอัธยาศัยดี ($\overline{X}$ = 3.52) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 3.44) เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในวิชาชีพ ($\overline{X}$ = 3.41) เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\overline{X}$ = 3.37)เจ้าหน้าให้ความสนใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.35) เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อการให้บริการ($\overline{X}$ = 3.23)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

(n=313)

ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการใช้บริการ	3.42	0.66	ปานกลาง	1
2. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.07	0.56	ปานกลาง	5
3. จำนวนที่นั่ง มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	3.17	0.62	ปานกลาง	2
4. จุดบริการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม	3.09	0.54	ปานกลาง	4
5. ห้องศึกษาค้นคว้าเดียวและกลุ่มมีเพียงพอ	3.02	0.64	ปานกลาง	6
6. ความสะอาดของอาคารสถานที่	3.13	0.49	ปานกลาง	3
รวม	**3.14**	**0.37**	**ปานกลาง**	

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X} = 3.14$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการใช้บริการ ($\overline{X} = 3.42$) รองลงมาคือ จำนวนที่นั่งมีความเพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X} = 3.17$) ความสะอาดของอาคารสถานที่ ($\overline{X} = 3.13$)จุดบริการถ่ายเอกสารมีความเหมาะสม ($\overline{X} = 3.09$) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X} = 3.07$) และห้องศึกษาค้นคว้าเดียวและกลุ่มมีเพียงพอ ($\overline{X} = 3.02$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านการประชาสัมพันธ์

(n=313)

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. การเข้าถึงเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	3.29	0.45	ปานกลาง	3
2. ข้อมูลอยู่บนเว็บไซต์ ชัดเจนและทันสมัย	3.42	0.49	ปานกลาง	1
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล์ จดหมายข่าว สถานีวิทยุ และจัดกิจการต่างๆ	3.34	0.47	ปานกลาง	2
4. เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.14	0.43	ปานกลาง	4
5. มีแผนผังบอกส่วนต่างๆ ของสำนักวิทยบริการแต่ละชั้นชัดเจนเข้าใจง่าย	3.08	0.42	ปานกลาง	5
6. การรับรู้ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์สำนักวิทยบริการรู้อย่างทั่วถึง	3.07	0.31	ปานกลาง	6
รวม	**3.22**	**0.27**	**ปานกลาง**	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X} = 3.22$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ข้อมูลอยู่บนเว็บไซต์ชัดเจนและทันสมัย ($\overline{X} = 3.42$) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล์ จดหมายข่าว สถานีวิทยุ และจัดกิจการต่างๆ ($\overline{X} = 3.34$) การเข้าถึงเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ($\overline{X} = 3.29$) เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ ($\overline{X} = 3.14$) มีแผนผังบอกส่วนต่างๆ ของสำนัก วิทยบริการแต่ละชั้นชัดเจนเข้าใจง่าย ($\overline{X} = 3.08$) และการรับรู้ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์สำนักวิทยบริการรู้อย่างทั่วถึง ($\overline{X} = 3.07$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 11 ผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=313)

ความพึงพอใจของนักศึกษา	ชาย		ระดับความพึงพอใจ	หญิง		ระดับความพึงพอใจ
	$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.	
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.53	0.29	มาก	3.41	0.37	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.17	0.30	ปานกลาง	3.47	0.87	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากรให้บริการ	3.35	0.35	ปานกลาง	3.36	0.39	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.31	0.26	ปานกลาง	3.01	0.39	ปานกลาง
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.29	0.30	ปานกลาง	3.17	0.24	ปานกลาง
รวม	**3.33**	**0.21**	**ปานกลาง**	**3.28**	**0.28**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศแตกต่างกัน พบว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เพศชาย มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ($\overline{X} = 3.53$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X} = 3.35$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X} = 3.31$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X} = 3.29$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X} = 3.17$)

เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X} = 3.47$) รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X} = 3.41$) ด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X} = 3.36$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X} = 3.17$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X} = 3.01$)

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=313)

ความพึงพอใจของนักศึกษา	ชาย		หญิง		*t*	p
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.53	0.29	3.41	0.37	9.089	.003*
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.17	0.30	3.47	0.87	14.310	.000*
3. ด้านบุคลากรให้บริการ	3.35	0.35	3.36	0.39	0.022	.883
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.31	0.26	3.01	0.39	56.723	.000*
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.29	0.30	3.17	0.24	15.903	.000*
รวม	**3.33**	**0.21**	**3.28**	**0.28**	**2.576**	**.010***

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามเพศ โดยรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน 4 ด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน

มหาวิทยาลัยราชภัฏหาดใหญ่
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 ผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตาม ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=313)

ความพึงพอใจ	ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา							
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.55	0.35	3.32	0.38	3.36	0.23	3.47	0.31
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.48	0.88	3.33	0.36	3.24	0.35	2.87	0.16
3. ด้านบุคลากรให้บริการ	3.37	0.37	3.39	0.32	3.19	0.33	3.46	0.46
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.12	0.41	3.23	0.29	3.06	0.38	3.24	0.21
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.36	0.28	3.24	0.31	3.00	0.01	3.30	0.29
รวม	**3.36**	**0.28**	**3.30**	**0.25**	3.17	**0.10**	3.26	**0.21**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยรวม และรายด้าน พบว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชั้นปีที่ 1 มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.55) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.48) ด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.37) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.36)

ชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.39) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.33) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.32)

ชั้นปีที่ 3 มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X} = 3.36$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X} = 3.24$) และด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X} = 3.19$)

ชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X} = 3.47$) ด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X} = 3.46$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X} = 3.30$)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยรวม

(n=313)

ความคิดพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.973	3	.991	8.798	.000*
	ภายในกลุ่ม	34.802	309	.113		
	รวม	37.774	312			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.902	3	3.917	8.615	.000*
	ภายในกลุ่ม	142.302	309	.461		
	รวม	154.203	312			
3. ด้านบุคลากรให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.809	3	.603	4.344	.005*
	ภายในกลุ่ม	42.896	309	.139		
	รวม	44.704	312			
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.378	3	.459	3.323	.020
	ภายในกลุ่ม	42.708	309	.138		
	รวม	44.086	312			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.051	3	1.017	15.324	.000*
	ภายในกลุ่ม	20.507	309	.066		
	รวม	23.558	312			
โดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.410**	**3**	**.470**	**7.591**	**.000***
	ภายในกลุ่ม	**19.133**	**309**	**.062**		
	รวม	**20.543**	**312**			

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ด้านที่มีความคิดเห็นต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตารางที่ 15 ถึง 19

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา

(n=313)

ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		3.36	3.30	3.17	3.26
ชั้นปีที่ 1	3.36	-	.599	.000*	.259
ชั้นปีที่ 2	3.30		-	.042*	.895
ชั้นปีที่ 3	3.17			-	.369
ชั้นปีที่ 4	3.26				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม แตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม แตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาด้านทรัพยากรสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(n=313)

ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		3.55	3.32	3.36	3.46
ชั้นปีที่ 1	3.55	-	.000*	.007*	.583
ชั้นปีที่ 2	3.32		-	.959	.257
ชั้นปีที่ 3	3.36			-	.555
ชั้นปีที่ 4	3.46				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ แตกต่างกับ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

(n=313)

ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		3.55	3.32	3.36	3.46
ชั้นปีที่ 1	3.55	-	.556	.196	.000*
ชั้นปีที่ 2	3.32		-	.917	.013*
ชั้นปีที่ 3	3.36			-	.095
ชั้นปีที่ 4	3.46				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกับ นักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4 และนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกับนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านบุคลากรให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(n=313)

ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		3.55	3.32	3.36	3.46
ชั้นปีที่ 1	3.55	-	.992	.028	.750
ชั้นปีที่ 2	3.32		-	.048	.907
ชั้นปีที่ 3	3.36			-	.018*
ชั้นปีที่ 4	3.46				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 3 มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านบุคลากรให้บริการ แตกต่างกับนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านประชาสัมพันธ์

(n=313)

ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		3.55	**3.32**	**3.36**	**3.46**
ชั้นปีที่ 1	3.55	-	.967	.868	.848
ชั้นปีที่ 2	3.32		-	.000*	.723
ชั้นปีที่ 3	3.36			-	.000*
ชั้นปีที่ 4	3.46				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันกับนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 3 มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านประชาสัมพันธ์ แตกต่างกับนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 20 ผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=313)

ความพึงพอใจ	คณะศิลปศาสตร์ (n = 215)		ระดับความพึงพอใจ	คณะวิทยาการจัดการ (n = 98)		ระดับความพึงพอใจ
	$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.	
1. ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	3.57	0.29	มาก	3.22	0.34	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.42	0.82	ปานกลาง	3.18	0.25	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากรให้บริการ	3.50	0.32	มาก	3.05	0.29	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.15	0.43	ปานกลาง	3.14	0.19	ปานกลาง
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.29	0.26	ปานกลาง	3.13	0.21	ปานกลาง
รวม	3.38	0.24	ปานกลาง	3.13	0.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน พบว่า

1. คณะศิลปศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.57) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.50) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.42) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.29) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 3.15)

2. คณะวิทยาการจัดการมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.22) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.18) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 3.14) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.13)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็น รายด้าน

(n=313)

ความพึงพอใจ	คณะศิลปศาสตร์ (n = 215)		ระดับความพึงพอใจ	คณะวิทยาการจัดการ (n = 98)		ระดับความพึงพอใจ	*t*	p
	$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.			
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.57	0.29	มาก	3.22	0.34	ปานกลาง	87.10	.000*
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.42	0.82	ปานกลาง	3.18	0.25	ปานกลาง	7.24	.008*
3. ด้านบุคลากรให้บริการ	3.50	0.32	มาก	3.05	0.29	ปานกลาง	131.19	.000*
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.15	0.43	ปานกลาง	3.14	0.19	ปานกลาง	.027	.870
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.29	0.26	ปานกลาง	3.13	0.21	ปานกลาง	53.02	.000*
รวม	**3.38**	**0.24**	ปานกลาง	**3.13**	**0.18**	ปานกลาง	**81.05**	**.000***

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้าน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 22 ผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา โดยรวมและรายด้าน

(n=313)

ความพึงพอใจ	สาขาวิชาที่กำลังศึกษา																			
	รปศ.		ภาษาอังกฤษ		คอมพิวเตอร์ศึกษา		การจัดการทั่วไป		ปฐมวัย		คอมพิว เตอร์ธุรกิจ		บัญชี		เทคโนโลยีสารสนเทศ		การพัฒนาสังคม		วิทย์ฯ	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.38	0.20	3.49	0.35	3.75	0.29	3.37	0.20	3.47	0.44	3.46	0.11	3.66	0.00	3.42	0.91	2.91	0.58	3.41	0.39
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.13	1.88	3.19	0.31	3.07	0.40	3.40	0.38	3.32	0.37	3.02	0.05	3.00	0.00	3.41	0.45	3.00	0.01	3.35	0.40
3. ด้านบุคลากรให้บริการ	3.22	0.44	3.42	0.40	3.60	0.23	3.59	0.27	3.24	0.28	3.10	0.26	3.00	0.00	3.26	0.27	3.00	0.01	3.26	0.38
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.16	0.31	3.16	0.37	3.20	0.55	2.91	0.38	3.37	0.38	3.45	0.11	2.66	0.00	3.25	0.27	3.38	0.11	3.14	0.22
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.11	0.21	3.27	0.29	3.46	0.22	3.13	0.20	3.28	0.44	3.00	0.00	3.00	0.00	3.08	0.09	2.91	0.11	3.22	0.66
รวม	3.40	0.46	3.30	0.26	3.42	0.13	3.28	0.11	3.34	0.29	3.20	0.17	3.06	0.00	3.28	0.23	2.98	0.11	3.28	0.25

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม RAJABHAT NAKHONPHANOM UNIVERSITY

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา โดยรวมและรายด้าน พบว่า

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.13) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.38) และด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.22)

สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.49) ด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.42) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.27)

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.75) ด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.60) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.46)

สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.59) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.40) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.37)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สาขาวิชาปฐมวัย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.47) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 3.37) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.32)

สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.46) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวย ความสะดวก ($\overline{X}$ = 3.45) และด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.10)

สาขาบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา

น้อยคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X} = 3.66$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X} = 3.00$)

สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X} = 3.42$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X} = 3.41$) และด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X} = 3.26$)

สาขาการพัฒนาสังคม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X} = 3.38$) ด้านบุคลากรให้บริการและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X} = 3.00$)

สาขาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X} = 3.41$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X} = 3.35$) และด้านบุคลากรให้บริการ ($\overline{X} = 3.26$)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษาโดยรวมและรายด้าน

(n=313)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.848	9	.539	4.957	.000*
	ภายในกลุ่ม	32.926	303	.109		
	รวม	37.774	312			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	23.488	9	2.610	6.050	.000*
	ภายในกลุ่ม	130.715	303	.431		
	รวม	154.203	312			
3. ด้านบุคลากรให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.126	9	1.014	8.630	.000*
	ภายในกลุ่ม	35.578	303	.117		
	รวม	44.704	312			
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.308	9	.812	6.690	.000*
	ภายในกลุ่ม	36.778	303	.121		
	รวม	44.086	312			
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4.580	9	.509	8.125	.000*
	ภายในกลุ่ม	18.978	303	.063		
	รวม	23.558	312			
โดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.573**	**9**	**.175**	**2.792**	**.004***
	ภายในกลุ่ม	**18.970**	**303**	**.063**		
	รวม	**20.543**	**312**			

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา แตกต่างกัน พบว่าโดยรวมและรายด้าน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตารางที่ 24 ถึง 28

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

(n=313)

สาขาวิชา	$\overline{X}$	รปศ.	ภาษาอังกฤษ	คอมพิวเตอร์ศึกษา	การจัดการ	ปฐมวัย	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	บัญชี	เทคโนโลยีฯ	การพัฒนาสังคม	วิทยาศาสตร์
	3.38	3.38	3.49	3.75	3.37	3.47	3.45	3.66	3.41	2.91	3.41
รปศ.	3.38	-	.991	.020*	1.00	.999	1.00	.932	1.00	.928	1.00
ภาษาอังกฤษ	3.49		-	.173	.959	1.00	1.00	.998	1.00	.745	.993
คอมพิวเตอร์ศึกษา	3.75			-	.001*	.226	.448	1.00	.788	.201	.001*
การจัดการทั่วไป	3.37				-	.995	1.00	.904	1.00	.924	1.00
ปฐมวัย	3.47					-	1.00	.996	1.00	.794	1.00
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	3.45						-	.995	1.00	.857	1.00
บัญชี	3.66							-	.995	.559	.951
เทคโนโลยี ฯ	3.41								-	.943	1.00
การพัฒนาสังคม	2.91									-	.879
วิทยาศาสตร์	3.41										-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 24 พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชา รปศ. มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ แตกต่างกัน กับนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ และนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาคอมพิวเตอร์ศึกษา มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ แตกต่างกันกับสาขาการจัดการและสาขาวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา ด้านกระบวน การขั้นตอนการให้บริการ

(n=313)

สาขาวิชา		รปศ.	ภาษาอังกฤษ	คอมพิวเตอร์ศึกษา	การจัดการ	ปฐมวัย	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	บัญชี	เทคโนโลยีฯ	การพัฒนาสังคม	วิทยาศาสตร์
	$\overline{X}$	4.13	3.19	3.07	3.46	3.32	3.02	3.00	3.41	3.00	3.35
รปศ.	4.13	-	.000*	.000*	.011*	.011*	.001*	.106	.750	.781	.001*
ภาษาอังกฤษ	3.19		-	1.00	.980	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	.992
คอมพิวเตอร์ศึกษา	3.07			-	.796	.983	1.00	1.00	.998	1.00	.836
การจัดการทั่วไป	3.46				-	1.00	.918	.991	1.00	1.00	1.00
ปฐมวัย	3.32					-	.990	.999	1.00	1.00	1.00
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	3.02						-	1.00	.997	1.00	.948
บัญชี	3.00							-	.999	1.00	.996
เทคโนโลยี ฯ	3.41								-	1.00	1.00
การพัฒนาสังคม	3.00									-	1.00
วิทยาศาสตร์	3.35										-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 25 พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชา รปศ. มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันกับนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา สาขาการจัดการ สาขาปฐมวัยและสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา ด้านบุคลากรให้บริการ

(n=313)

สาขาวิชา		รปศ.	ภาษาอังกฤษ	คอมพิวเตอร์ศึกษา	การจัดการ	ปฐมวัย	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	บัญชี	เทคโนโลยี ฯ	การพัฒนาสังคม	วิทยาศาสตร์
	$\overline{X}$	3.22	3.42	3.60	3.59	3.24	3.10	3.00	3.25	3.00	3.26
รปศ.	3.22	-	.766	.027	.014	1.00	.999	.990	1.00	1.00	1.00
ภาษาอังกฤษ	3.42		-	.760	.680	.835	.360	.535	.998	.968	.689
คอมพิวเตอร์ศึกษา	3.60	-		-	1.00	.036	.008*	.074	.794	.754	.003*
การจัดการทั่วไป	3.59				-	.018	.005*	.065	.784	.753	.000*
ปฐมวัย	3.24					-	.995	.981	1.00	1.00	1.00
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	3.10						-	1.00	1.00	1.00	.966
บัญชี	3.00							-	.996	1.00	.949
เทคโนโลยี ฯ	3.25								-	1.00	1.00
การพัฒนาสังคม	3.00									-	.999
วิทยาศาสตร์	3.26										-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 26 พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านบุคลากรให้บริการ แตกต่างกันกับนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษาและสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาการจัดการทั่วไป มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านบุคลากรให้บริการ แตกต่างกันกับสาขาคอมพิวเตอร์ศึกษาและสาขาวิชาวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=313)

สาขาวิชา	$\overline{X}$	รปศ.	ภาษาอังกฤษ	คอมพิวเตอร์ศึกษา	การจัดการ	ปฐมวัย	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	บัญชี	เทคโนโลยี ฯ	การพัฒนาสังคม	วิทยาศาสตร์
	3.16	3.16	3.20	2.91	3.37	3.45	2.66	3.25	3.08	3.14	
รปศ.	3.16	-	1.00	1.00	.421	.837	.675	.346	1.00	1.00	1.00
ภาษาอังกฤษ	3.16		-	1.00	.197	.679	.534	.294	1.00	1.00	1.00
คอมพิวเตอร์ศึกษา	3.20			-	.094	.928	.795	.196	1.00	1.00	1.00
การจัดการทั่วไป	2.91				-	.000*	.001*	.973	.836	1.00	.126
ปฐมวัย	3.37					-	1.00	.017*	1.00	.998	.372
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	3.45						-	.011	.997	.991	.326
บัญชี	2.66							-	.495	.989	.313
เทคโนโลยี ฯ	3.25								-	1.00	1.00
การพัฒนาสังคม	3.08									-	1.00
วิทยาศาสตร์	3.14										-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 27 พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาการจัดการทั่วไป มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านบุคลากรให้บริการ แตกต่างกัน กับนักศึกษาที่กำลังศึกษาใน สาขาวิชาปฐมวัยและสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ และนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาปฐมวัย มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านบุคลากรให้บริการแตกต่างกันกับสาขาบัญชี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำแนกตามสาขาวิชาที่กำลังศึกษา ด้านประชาสัมพันธ์

(n=313)

สาขาวิชา	$\overline{X}$	รปศ.	ภาษาอังกฤษ	คอมพิวเตอร์ศึกษา	การจัดการ	ปฐมวัย	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	บัญชี	เทคโนโลยีฯ	การพัฒนาสังคม	วิทยาศาสตร์
	3.11	3.27	3.46	3.13	3.28	3.00	3.00	3.08	2.91	3.22	
รปศ.	3.11	-	.642	.001*	1.00	.670	.989	.999	1.00	.999	.920
ภาษาอังกฤษ	3.27		-	.210	.505	1.00	.132	.689	.956	.912	.998
คอมพิวเตอร์ศึกษา	3.46			-	.000*	.484	.000*	.038	.206	.420	.004*
การจัดการทั่วไป	3.13				-	.581	.957	.997	1.00	.998	.865
ปฐมวัย	3.28					-	.154	.672	.947	.990	.997
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	3.00						-	1.00	1.00	1.00	.324
บัญชี	3.00							-	1.00	1.00	.871
เทคโนโลยี ฯ	3.08								-	1.00	.994
การพัฒนาสังคม	2.91									-	.965
วิทยาศาสตร์	3.22										-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 28 พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชา รปศ. มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านประชาสัมพันธ์แตกต่างกันกับนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษาและนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา มีระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านบุคลากรให้บริการแตกต่างกันกับสาขาวิชาการจัดการ คอมพิวเตอร์ธุรกิจและวิทยาศาสตร์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม วิเคราะห์จำนวนความถี่ความคิดเห็น

ตารางที่ 29 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	
1.1 ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ เอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิง และหนังสือวิจัย ให้เพียงพอต่อความต้องการ	15
1.2 ควรเพิ่มวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ให้เพียงพอ	8
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
2.1 ควรลดขั้นตอนการสมัครสมาชิก การยืม-คืน	5
2.2 ควรพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เนื่องจากช้า	5
3. ด้านบุคลากรให้บริการ	
3.1 เจ้าหน้าควรให้ความสนใจผู้รับบริการให้มาก	2
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.1 ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศ	7
4.2 ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ	25
5. ด้านประชาสัมพันธ์	
5.1 ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมห้องสมุดให้ทั่วถึง	4
5.2 ควรปรับปรุงเว็บไซต์ห้องสมุดให้ทันสมัย	1

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน คือ ด้านทรัพยากร สารสนเทศ จำนวน 23 คน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 10 คน ด้านบุคลากรให้บริการ จำนวน 2 คน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 32 คน และด้านประชาสัมพันธ์จำนวน 5 คน สรุปได้ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับหนังสือ เอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิงและหนังสือวิจัยมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ (15 คน) และควรเพิ่มจำนวนวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ (8 คน)

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีผู้เสนอแนะเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครสมาชิก การยืม-คืน มากเกินไปและทำให้เกิดความล่าช้า (5 คน) และการให้บริการสืบค้นผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดช้า (5 คน)

3. ด้านบุคลากรให้บริการ พบว่า มีผู้เสนอแนะเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความสนใจผู้ใช้บริการ (2 คน)

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อเสนอแนะ มีผู้เสนอแนะในเรื่องเครื่องปรับอากาศบางห้องไม่เย็น (7 คน) และได้เสนอแนะว่าคอมพิวเตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (25 คน)

5. ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ข้อเสนอแนะ มีผู้เสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมห้องสมุดยังไม่ทั่วถึง (4 คน) และได้เสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลในเว็บไซต์ห้องสมุดไม่ทันสมัย (1 คน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY