



**สรุปผลการประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2564**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- 1.1 เพศชาย ร้อยละ 15.20 เพศหญิง ร้อยละ 84.80 ไม่ระบุ 0.76%
- 1.2 อายุช่วง 21 - 25 ปี มากที่สุด ร้อยละ 56.10 รองลงมา 40 ปีขึ้นไปร้อยละ 21.20 อายุช่วง และ 16 - 20 ปีร้อยละ 12.10
- 1.3 สถานภาพเป็น นักศึกษา ร้อยละ 71.60 อาจารย์ประจำ ร้อยละ 16.40 และบุคลากร ร้อยละ 11.90
- 1.4 สังกัดอยู่ในคณะพยาบาลศาสตร์ มากที่สุด ร้อยละ 25.80 รองลงมา คณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 19.70 คณะเภสัชศาสตร์ ร้อยละ 16.70 คณะบริหาร ร้อยละ 10.60 สำนัก/ศูนย์/อื่นๆ ร้อยละ 7.60 และคณะนิเทศศาสตร์ ร้อยละ 6.10
- 1.5 ศึกษายู่ ชั้นปีที่ 3 มากที่สุดร้อยละ 56.30 รองลงมา ชั้นปีที่ 1,2,4 เท่ากันคือ ร้อยละ 12.50 และชั้นปีที่ 6 ร้อยละ 4.20
- 1.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุดร้อยละ 77.30 ปริญญาโท ร้อยละ 13.60 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.10 และ ปริญญาเอก ร้อยละ 3.00

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ**

- 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด มากที่สุดคือ น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 58.2 รองลงมาเข้าใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 18.20 และ 1 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 14.50
- 2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการบริการยืม-คืนหนังสือ มากที่สุด ร้อยละ 46.27 รองลงมาเข้าใช้บริการ ห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room/Meeting Room) ร้อยละ 43.28 และบริการสืบค้นข้อมูลอื่นๆทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ (<https://e-library.siam.edu>) กับขอใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) เท่ากัน คือ ร้อยละ 28.36
- 2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ จากเว็บไซต์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด ร้อยละ 58.21 รองลงมาจาก จุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักฯ ร้อยละ 41.79 และแคะนเตอร์ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 22.39
- 2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ โดย เดินไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง มากที่สุด ร้อยละ 52.23 รองลงมา สืบค้นด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของสำนักฯ ร้อยละ 49.25 ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ที่มีอยู่ในสำนักฯ ร้อยละ 29.85 และขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 25.37

ส่วนที่ 3 ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดฯ

ด้าน	ความต้องการ/ความคาดหวัง		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
<b>3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ</b>	<b>3.99</b>	<b>0.72</b>	<b>3.88</b>	<b>.071</b>
3.1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.09	0.69	3.96	0.78
3.1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม	4.11	0.65	3.98	0.78
3.1.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในระบบดิจิทัลเพียงพอและเหมาะสม	3.96	0.70	3.87	0.81
3.1.4 บริการยืม - คืน หนังสือและสื่อมัลติมีเดีย	4.03	0.70	3.96	0.80
3.1.5 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.07	0.70	3.92	0.76
3.1.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-Library Loan)	3.90	0.77	3.84	0.86
3.1.7 บริการแนะนำการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และฐานข้อมูลออนไลน์	3.93	0.74	3.78	0.83
3.1.8 บริการห้องประชุมแบบกลุ่มย่อย (Study Room/Meeting Room)	3.98	0.73	3.90	0.82
3.1.9 บริการห้องหนังสืออ้างอิงและสิ่งพิมพ์พิเศษ	3.89	0.79	3.78	0.83
3.1.10 บริการวารสาร สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บทความวิจัย/วิชาการ และบทความอิเล็กทรอนิกส์	3.95	0.75	3.84	0.90
<b>3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ)</b>	<b>3.91</b>	<b>0.77</b>	<b>3.75</b>	<b>0.80</b>
3.2.1 สามารถเสนอแนะ/แนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	3.87	0.77	3.75	0.81
3.2.2 ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.87	0.77	3.80	0.81
3.2.3 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) , EDS, EBSCO, Uptodate ฯ)	3.83	0.79	3.75	0.77
3.2.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา	3.98	0.77	3.78	0.81
3.2.5 สำนักฯ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน	4.00	0.72	3.77	0.87
3.2.6 ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	3.91	0.84	3.65	0.89

ด้าน	ความต้องการ/ความคาดหวัง		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
<b>3.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ /ถึงอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.85</b>	<b>0.82</b>	<b>3.53</b>	<b>0.85</b>
3.3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักฯ มีเพียงพอและเหมาะสม	3.74	0.87	3.50	0.91
3.3.2 ประสิทธิภาพ และความพร้อม ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	3.77	0.86	3.46	0.92
3.3.3 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) และความพร้อม ของระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi	4.00	0.88	3.54	1.01
3.3.4 ระบบ WI-FI ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	3.89	0.99	3.51	1.09
3.3.5 อุปกรณ์ในส่วนการชมภาพยนตร์ และในส่วนคอมพิวเตอร์จอสัมผัส	3.87	0.86	3.64	0.84
<b>3.4 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.07</b>	<b>0.81</b>	<b>3.82</b>	<b>0.94</b>
3.4.1 มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ยิ้มแย้ม สุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรี กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.10	0.88	3.86	0.95
3.4.2 มีสมรรถนะ ด้านทักษะการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	4.10	0.85	3.82	0.95
3.4.3 มีสมรรถนะ ด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ แนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้	4.03	0.87	3.89	0.92
3.4.4 มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติและมีความเสมอภาค ในการให้บริการผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน มีความอดทน อดกลั้น มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเสียสละ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการ	4.07	0.85	3.80	1.01
3.4.5 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.92	0.80	3.76	0.87
<b>3.5 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการให้บริการ</b>	<b>3.81</b>	<b>0.95</b>	<b>3.61</b>	<b>1.02</b>
3.5.1 วัน/เวลา เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.30-18.00 น. (ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เปิดเวลา 8.30-16.30 น.)	3.80	0.99	3.50	1.04
3.5.2 วัน/เวลาเปิดทำการวันอาทิตย์เวลา 10.00 -18.00 น. (เปิดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19)	3.78	1.00	3.53	1.09
3.5.3 กฎระเบียบการให้บริการ	3.84	0.88	3.79	0.91

ด้าน	ความต้องการ/ความคาดหวัง		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
<b>3.6 ด้านสภาพแวดล้อม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.85</b>	<b>3.84</b>	<b>0.91</b>
3.6.1 สถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการ	3.98	0.80	3.89	0.90
3.6.2 พื้นที่และที่นั่งอ่านเพียงพอ เป็นสัดส่วนและพร้อมให้บริการ	3.97	0.83	3.86	0.91
3.6.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	3.94	0.79	3.77	0.84
3.6.4 แสงสว่าง	4.00	0.85	3.86	0.91
3.6.5 ความเงียบสงบ	4.07	0.82	3.86	0.90
3.6.6 ความเย็นสบาย	4.11	0.86	3.79	0.97
3.6.7 ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.14	0.87	4.00	0.87
3.6.8 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	4.01	0.96	3.70	1.00
<b>3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร</b>	<b>3.90</b>	<b>0.83</b>	<b>3.71</b>	<b>0.89</b>
3.7.1 ความหลากหลายของช่องทางการเข้าถึงข้อมูล เช่น เว็บไซต์, อีเมล, Facebook, Line, คู่มืออิเล็กทรอนิกส์ /เอกสาร และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการและการเผยแพร่ความรู้ในด้านต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการ ฯลฯ	3.91	0.86	3.67	0.92
3.7.2 ป้ายแนะนำการให้บริการ / เอกสาร / คู่มือ ฯ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.88	0.82	3.64	0.86
3.7.3 ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักฯ ที่ <a href="https://e-library.siam.edu">https://e-library.siam.edu</a>	3.92	0.82	3.83	0.88
<b>รวม 7 ด้าน</b>	<b>3.95</b>	<b>0.82</b>	<b>3.77</b>	<b>0.90</b>

จากตาราง ส่วนที่ 3 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.95 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.77 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่า

ระดับความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ด้านที่มีความต้องการ/ความคาดหวังมากที่สุด คือด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.07 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อม เฉลี่ย 4.03 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เฉลี่ย 3.99 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) เฉลี่ย 3.91 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร เฉลี่ย 3.90 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย 3.85 และด้านที่มีระดับความต้องการ/ความคาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ เฉลี่ย 3.81 คะแนน

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เฉลี่ย 3.88 รองลงมาตามลำดับ คือด้านสภาพแวดล้อม เฉลี่ย 3.84 ด้านบุคลากร เฉลี่ย 3.82 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) คะแนนเฉลี่ย 3.75 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร เฉลี่ย 3.71 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ เฉลี่ย 3.61 และด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ย 3.53 คะแนน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อย่อยของแต่ละด้านพบว่า

- 3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.99 และ 3.88 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม 4.11 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด 3.98 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือบริการห้องหนังสืออ้างอิงและสิ่งพิมพ์พิเศษ 3.89 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นเดียวกันกับข้อบริการแนะนำการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และฐานข้อมูลออนไลน์เท่ากัน คือ 3.78 คะแนน
- 3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.91 และ 3.75 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือสำนักฯ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน 4.00 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาคือ 3.78 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือจำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) , EDS, EBSCO, Uptodate ฯ) 3.83 คะแนน และความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ 3.65 คะแนน
- 3.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.85 และ 3.53 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi 4.00 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด อุปกรณ์ในส่วนการชมภาพยนตร์ และในส่วนคอมพิวเตอร์จอสัมผัส 3.64 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักฯ มีเพียงพอและเหมาะสม 3.74 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือประสิทธิภาพ และความพร้อม ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด 3.46 คะแนน
- 3.4 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.07 และ 3.82 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ยิ้มแย้มสุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรี กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ และมีสมรรถนะ ด้านทักษะการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ได้คะแนนเท่ากัน คือ 4.10 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือบุคลากรมีสมรรถนะ ด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ แนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้ 3.89 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ 3.92 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด เช่นเดียวกัน 3.76 คะแนน
- 3.5 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.81 และ 3.61 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือ กฎระเบียบการใช้บริการ 3.84 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ 3.79 ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือวัน/เวลาเปิดทำการวันอาทิตย์เวลา 10.00 -18.00 น. (ปิดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19) 3.78 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือ วัน/เวลา เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.30-18.00 น. (ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เปิดเวลา 8.30-16.30 น.) 3.50 คะแนน
- 3.6 ด้านสภาพแวดล้อม ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.03 และ 3.84 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย 4.14 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ 4.00 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา 3.94 คะแนน และความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย 3.70 คะแนน
- 3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.90 และ 3.71 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักฯที่ <https://e-library.siam.edu> 3.92 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ 3.83 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือป้ายแนะนำการให้บริการ / เอกสาร / คู่มือ ฯ มีความชัดเจนและเพียงพอ 3.88 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุดเช่นกัน คือ 3.64 คะแนน

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและความต้องการในด้านต่างๆ ที่ต้องการให้สำนักหอสมุด และทรัพยากรสารสนเทศ จัดบริการเพิ่มเติม**

- 4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ: ขั้นตอนการยืม/ยืมต่อ/คืนหนังสือที่ รวดเร็วเป็นที่น่าพอใจ กระบวนการเป็นลำดับขั้นตอนและมีความสะดวกรวดเร็วดี
- 4.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ): มีสื่อหลากหลาย ในการหาข้อมูล มีหนังสือตามที่ต้องการ ฐานข้อมูลบางครั้งไม่มีเนื้อหาล่าสุด และไม่สามารถดูเนื้อหา รายละเอียดได้ ดูได้แค่บทคัดย่อ ควรเพิ่มเติมหนังสือ/ตำราประกอบการเรียนการสอนที่เป็นปัจจุบันแทนเล่มที่ ปีที่พิมพ์เก่ามากๆ
- 4.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก: อยากให้เพิ่มคอมพิวเตอร์ ในการทำรายงาน สำหรับคนที่ไม่มียูเอสบีซีใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย อุปกรณ์พร้อมมีความสะดวกพร้อมใช้ งาน
- 4.4 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ: บุคลากรให้บริการยืม/คืนหนังสือให้บริการดีและรวดเร็ว และจุดที่รับบริการต่างๆ แจ้งข้อมูล แนะนำดี และชัดเจน อยากให้บุคลากรยิ้มแย้มเป็นกันเองมากกว่านี้แต่มีบางท่านที่เป็นมิตรดีแล้วอย่า เลือกปฏิบัติจากคณะที่เรียน
- 4.5 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ: เวลาเปิดน้อยไป อยากให้กลับมาเปิดทำการแบบเดิมเหมือนที่ ยังไม่มีโควิด หรือควรกลับมาเปิดเวลาปกติคือ 08.30-19.00 น. และขยายเวลาเพิ่มช่วง2อาทิตย์ก่อนสอบ
- 4.6 ด้านสภาพแวดล้อม: บางพื้นที่จะร้อนมาก น่าจะเป็นเพราะเครื่องปรับอากาศ แอร์เสียไม่ซ่อม ร้อน ทำให้ไม่ อยากเข้าห้องสมุด บางจุดไม่มีปลั๊กไฟสำหรับต่อฟวงคอมพิวเตอร์ แนะนำปลุกต้นไม้
- 4.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร: มีการสื่อสารหลายช่องทาง แต่การประชาสัมพันธ์ยังน้อยเกินไป
- 4.8 ด้านอื่นๆ: ควรตรวจบัตรนักศึกษา และผู้เข้าใช้ เพื่อความปลอดภัย (เครื่องตรวจบัตรผู้ใช้บริการชำรุด)
- 4.9 จุดเด่น
- : ห้องสมุดเงียบสงบ บรรยากาศเหมาะแก่การอ่านหนังสือ เข้าง่ายไม่วุ่นวาย ที่นั่งเพียงพอ แสงสว่าง เพียงพอ
  - : มีหนังสือหลากหลายให้เลือก ยืมหนังสือและค้นคว้าได้มาก ไม่จำกัดอยู่แค่ภายในห้องสมุด สามารถยืม ข้ามห้องสมุดได้
  - : ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือและตอบคำถามอย่างเป็นมิตร บุคลากรให้การต้อนรับดี ใส่ใจ และให้ คำแนะนำบริการดี
  - : อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความหลากหลาย เอื้อต่อนักศึกษา มีจุดดูหนังและห้อง Study room/ ห้องประชุมที่สามารถเข้าไปคุยงานหรือทำกิจกรรมกับเพื่อนในกลุ่ม มีปลั๊กไฟให้ชาร์จแบตเตอรี่ได้

**หมายเหตุ: เกณฑ์การพิจารณาระดับความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจ ดังนี้**

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด