



**สรุปผลการประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2565**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศชาย ร้อยละ 34.3 เพศหญิง ร้อยละ 65.70 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 108 คน
- 1.2 อายุช่วง 21 - 25 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.70 รองลงมา 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.30 อายุช่วง 16 - 20 ปี ร้อยละ 20.40 และ อายุช่วง 26 - 30 ปี ร้อยละ 8.30
- 1.3 สถานภาพเป็น นักศึกษา ร้อยละ 69.70 อาจารย์ประจำ ร้อยละ 20.20 บุคลากร ร้อยละ 9.20 และ อาจารย์พิเศษ ร้อยละ 0.90
- 1.4 สังกัดอยู่ในคณะเกษตรศาสตร์ มากที่สุด ร้อยละ 19.80 รองลงมา คณะพยาบาลศาสตร์ ร้อยละ 17.00 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 12.30 คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 10.40 คณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 8.50 สำนัก/ศูนย์/อื่นๆ ร้อยละ 7.50 คณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 5.70 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 4.70 บัณฑิตวิทยาลัย ร้อยละ 3.80 คณะสาธารณสุขศาสตร์ ร้อยละ 1.90 คณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 0.90 และวิทยาลัยนานาชาติ ร้อยละ 0.90
- 1.5 ศึกษาอยู่ ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 มากที่สุด ร้อยละ 25.00 รองลงมา ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 22.40 ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 19.70 ชั้นปีที่ 5 ร้อยละ 5.30 และชั้นปีที่ 6 ร้อยละ 2.60
- 1.6 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 71.10 ปริญญาโท ร้อยละ 16.50 ปริญญาเอก ร้อยละ 7.20 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.20

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

- 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด มากที่สุดคือ น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 36.10 รองลงมา เข้าใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 33.30 และ 1 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 13.90 และ 4-5 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 12.00 และ น้อยที่สุด คือ ทุกวัน ร้อยละ 4.60
- 2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการบริการยืม-คืนหนังสือ มากที่สุด ร้อยละ 61.76 รองลงมา เข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room/Meeting Room) ร้อยละ 55.888 และบริการสืบค้นข้อมูลอื่นๆทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ (<https://e-library.siam.edu>) ร้อยละ 47.06 และขอใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) ร้อยละ 35.29
- 2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ จากเว็บไซต์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด ร้อยละ 56.86 รองลงมา จาก บุคลากรของสำนักฯ ร้อยละ 42.16 Line กลุ่มต่างๆของสำนักฯ/มหาวิทยาลัย ร้อยละ 41.18 แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 38.23 จุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักฯ ร้อยละ 28.43 และ น้อยที่สุด คือ เอกสาร/แผ่นพับ/แผ่นป้ายต่าง ๆ ร้อยละ 9.80
- 2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ โดย เดินไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง มากที่สุด ร้อยละ 57.80 รองลงมา สืบค้นด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของสำนักฯ ร้อยละ 52.94 ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 49.02 และ น้อยที่สุด คือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ที่มีอยู่ในสำนักฯ ร้อยละ 36.27

ส่วนที่ 3 ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดฯ

ด้าน	ความต้องการ/ความคาดหวัง		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.27	0.67	4.20	0.69
3.1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.34	0.65	4.34	0.65
3.1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความความชัดเจนและเหมาะสม	4.36	0.65	4.28	0.73
3.1.3 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการ ยืม - คืน หนังสือและสื่อมัลติมีเดีย	4.36	0.68	4.35	0.70
3.1.4 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องของการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.34	0.66	4.23	0.70
3.1.5 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการ ยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-Library Loan)	4.22	0.65	4.18	0.68
3.1.6 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการแนะนำการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และฐานข้อมูลออนไลน์	4.23	0.65	4.08	0.67
3.1.7 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการห้องประชุมแบบกลุ่มย่อย (Study Room/Meeting Room)	4.30	0.66	4.23	0.64
3.1.8 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการห้องหนังสืออ้างอิงและสิ่งพิมพ์พิเศษ	4.14	0.70	4.06	0.67
3.1.9 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการวารสาร สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บทความวิจัย/วิชาการ และบทความอิเล็กทรอนิกส์	4.16	0.63	4.13	0.69
3.1.10 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการออนไลน์ต่างๆ ทางเว็บไซต์/ในระบบดิจิทัล	4.19	0.71	4.10	0.71
3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ)	4.12	0.81	3.99	0.82
3.2.1 สามารถเสนอแนะ/แนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	4.14	0.76	4.02	0.81
3.2.2 ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.08	0.84	3.90	0.85
3.2.3 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) , EDS, EBSCO, Uptodate ฯ)	4.10	0.83	4.00	0.82
3.2.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา	4.10	0.86	3.96	0.82
3.2.5 สำนักฯ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน	4.18	0.80	4.10	0.83
3.2.6 ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	4.13	0.78	3.97	0.78

ด้าน	ความต้องการ/ความคาดหวัง		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
3.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.81	3.64	0.90
3.3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักฯ มีเพียงพอและเหมาะสม	4.04	0.78	3.69	0.79
3.3.2 ประสิทธิภาพ และความพร้อม ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	4.06	0.79	3.65	0.90
3.3.3 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) และความพร้อม ของระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi	4.03	0.90	3.49	1.07
3.3.4 ระบบ WI-FI ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	4.11	0.80	3.58	0.98
3.3.5 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในระบบดิจิทัล มีความเพียงพอและเหมาะสม	4.07	0.78	3.86	0.74
3.3.6 อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการในสำนักฯ มีความพร้อม เพียงพอ และเหมาะสม	4.05	0.81	3.59	0.85
3.4 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ	4.23	0.69	4.14	0.66
3.4.1 บุคลากรมีสมรรถนะ ด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ แนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้ (ผู้ให้บริการมีความรู้ในวิชาชีพ บรรณารักษ์ ความรู้ทางเทคโนโลยี และความรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ประกอบการให้บริการแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้)	4.25	0.68	4.11	0.65
3.4.2 บุคลากรมีสมรรถนะ ด้านทักษะการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (ผู้ให้บริการมีทักษะในวิชาชีพบรรณารักษ์ ทักษะทางเทคโนโลยี ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม เพื่อใช้ประกอบการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำได้)	4.29	0.67	4.13	0.64
3.4.3 บุคลากรมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ยิ้มแย้ม สุภาพ เรียบร้อย มีธรรมาศัยไมตรี กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.33	0.65	4.29	0.66
3.4.4 มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติและมีความเสมอภาคในการให้บริการผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน มีความอดทน อดกลั้น มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเสียสละ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการ โดยไม่หวังผลตอบแทนส่วนตน	4.30	0.65	4.22	0.63
3.4.5 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.00	0.76	3.95	0.67

ด้าน	ความต้องการ/ความคาดหวัง		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
3.5 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ	4.10	0.95	3.97	0.76
3.5.1 วัน/เวลา เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.00-18.30 น.	4.18	0.73	4.01	0.78
3.5.2 วัน/เวลาเปิดทำการวันอาทิตย์เวลา 8.30 -16.30 น.	4.16	0.80	4.01	0.82
3.5.3 กฎระเบียบการใช้บริการ	3.96	0.73	3.89	0.69
3.6 ด้านสภาพแวดล้อม	4.17	0.74	4.03	0.79
3.6.1 สถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการ	4.21	0.76	4.25	0.71
3.6.2 พื้นที่และที่นั่งอ่านเพียงพอ เป็นสัดส่วนและพร้อมให้บริการ	4.14	0.72	4.15	0.77
3.6.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	4.13	0.68	4.03	0.65
3.6.4 แสงสว่าง	4.29	0.70	4.21	0.74
3.6.5 ความเงียบสงบ	4.23	0.67	4.08	0.84
3.6.6 ความเย็นสบาย	4.05	0.86	3.58	0.98
3.6.7 ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24	0.70	4.13	0.60
3.6.8 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	4.10	0.79	3.84	0.78
3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	4.10	0.72	3.99	0.74
3.7.1 การติดต่อสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลของสำนักฯ มีความสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์, อีเมล, Facebook, Line, คู่มืออิเล็กทรอนิกส์ /เอกสาร, โทรศัพท์ ฯ	4.15	0.75	4.04	0.78
3.7.2 เว็บไซต์ของสำนักฯ มีข้อมูลสารสนเทศและเนื้อหาครบถ้วน และตรงตามความต้องการ (https://e-library.siam.edu)	4.13	0.73	4.03	0.77
3.7.3 เว็บไซต์ของสำนักฯ มีความทันสมัยและถูกต้องของข้อมูล (https://e-library.siam.edu)	4.17	0.66	4.09	0.72
3.7.4 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและการเผยแพร่องค์ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ให้บริการ มีความเพียงพอและเหมาะสม	4.10	0.73	3.86	0.76
3.7.5 ป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.96	0.72	3.94	0.66
รวม 7 ด้าน	4.16	0.74	4.01	0.79

จากตาราง ส่วนที่ 3 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.16 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.01 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่า

ระดับความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ด้านที่มีความต้องการ/ความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.27 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ เฉลี่ย 4.23 ด้านสภาพแวดล้อม เฉลี่ย 4.17 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) เฉลี่ย 4.12 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร มีค่าเท่ากัน คือ เฉลี่ย 4.10 และด้านที่มีระดับความต้องการ/ความคาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เฉลี่ย 4.20 รองลงมาตามลำดับ คือด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ เฉลี่ย 4.14 ด้านสภาพแวดล้อม เฉลี่ย 4.03 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) และด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร มีค่าเท่ากันเฉลี่ย 3.99 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ เฉลี่ย 3.97 และด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ย 3.64 คะแนน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อย่อยของแต่ละด้านพบว่า

- 3.1 **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.27 และ 4.20 คะแนน** โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความความชัดเจนและเหมาะสม และความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการยืม - คืน หนังสือและสื่อมัลติมีเดีย มีค่าเท่ากัน เฉลี่ย 4.36 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการยืม - คืน หนังสือและสื่อมัลติมีเดีย เฉลี่ย 3.35 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการห้องหนังสืออ้างอิงและสิ่งพิมพ์พิเศษ เฉลี่ย 4.14 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน คือ เฉลี่ย 4.06 คะแนน
- 3.2 **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.12 และ 3.99 คะแนน** โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือสำนักฯ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน 4.18 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ 4.10 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ คือ 4.08 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน คือ เฉลี่ย 3.90 คะแนน
- 3.3 **ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.06 และ 3.64 คะแนน** โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบ Wi-Fi ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง 4.11 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในระบบดิจิทัล มีความเพียงพอและเหมาะสม 3.86 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือประสิทธิภาพ (ความเร็ว) และความพร้อม ของระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi 4.03 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน คือ เฉลี่ย 3.49 คะแนน
- 3.4 **ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.23 และ 4.14 คะแนน** โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือบุคลากรมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ยิ้มแย้ม สุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรี กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ คือ 4.33 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ 4.29 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ 4.00 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด เช่นเดียวกัน คือ 3.95 คะแนน

- 3.5 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.10 และ 3.97 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือ วัน/เวลา เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.00-18.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุดเช่นเดียวกันกับวัน/เวลาเปิดทำการวันอาทิตย์เวลา 8.30-16.30 น. คือ 4.01 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุดกฎระเบียบการใช้บริการ 3.96 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน คือ เฉลี่ย 3.89 คะแนน
- 3.6 ด้านสภาพแวดล้อม ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.17 และ 4.03 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือแสงสว่าง 4.29 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการ คือ 4.25 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือความเย็นสบาย 4.05 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด เช่นเดียวกัน คือ 3.58 คะแนน
- 3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.10 และ 3.99 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือเว็บไซต์ของสำนักฯมีความทันสมัยและถูกต้องของข้อมูลที่เผยแพร่ที่ <https://e-library.siam.edu> 4.17 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด เช่นเดียวกัน คือ 4.09 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ 3.96 คะแนน และส่วนข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ ห้องสมุดและการเผยแพร่องค์ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ใช้บริการ มีความเพียงพอและเหมาะสม เฉลี่ย 3.86 คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและความต้องการในด้านต่างๆ ที่ต้องการให้สำนักหอสมุด และทรัพยากรสารสนเทศ จัดบริการเพิ่มเติม

- 4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ: ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกและรวดเร็วดี ผมชอบตรงบริการเร็วดีนี้แหละครับ บริการยืม-คืน สะดวกรวดเร็วดี ถ้ามีระบบจองห้องออนไลน์เพิ่มจะดีมาก
- 4.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ): ควรมีหนังสือพวกแอนิเมชันและสื่อสร้างสรรค์เพิ่มเติม และสื่อพวกstructure anatomy dynamic พวกร่างกาย พวกfolding clothes อยากให้มีฐานข้อมูลด้าน Scopus เพิ่ม ทรัพยากรฯ ไม่ครอบคลุมสาขาวิชาต่างๆ อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ ฐานข้อมูลออนไลน์และหนังสือพิมพ์ใหม่ๆที่เกี่ยวกับคณะเภสัชศาสตร์
- 4.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก: ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์หูฟัง และจัดทำตารางยืมอุปกรณ์ เสนอให้เพิ่มปลั๊กไฟสำหรับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการห้องสมุดหรือซ่อมแซมปลั๊กไฟที่ชำรุด ปลั๊กไฟของห้องสมุดตึก 12 ใช้งานไม่ได้เยอะมาก ทำให้ปลั๊กที่เหลืออยู่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ห้องย่อยควรมีเพิ่ม ระบบ wifi ไม่เสถียรหลุดง่าย อยากให้มี playstation
- 4.4 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ: บริการดี พูดจาสุภาพ แนะนำดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตึก 19 ชั้น 6 ควรเข้าไปตักเตือนเมื่อนักศึกษาพูดคุยกันเสียงดัง”เกินควร” ในห้องสมุด เพราะนักศึกษาบางคนใช้เสียงที่ดังมาก รบกวนนักศึกษาคนอื่น
- 4.5 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ: อยากให้วันอาทิตย์เปิดให้บริการนานกว่าเดิม บัณฑิตวิทยาลัย เปิดวันเสาร์/อาทิตย์ ไม่สามารถใช้บริการได้ อยากให้เปิดเวลาพิเศษช่วงกลางคืน ในระยะที่ใกล้สอบ midterm หรือ final เพื่อใช้บริการอ่านหนังสือเตรียมสอบ อยากให้เปิดถึง 19.00-19.30 น./เปิดทำการดีกว่านี้ นักศึกษาจะได้มีที่อ่านหนังสือไม่ต้องเสียเงิน ต้องการให้เปิดห้องสมุดในช่วงเวลาสอบกลางภาคหรือปลายภาคมากกว่านี้ อาจจะเปิดเวลา 8.00-20.00 น. ช่วงสอบอยากให้ขยายเวลาเปิดเพิ่ม อยากให้ขยายเวลาเปิดทำการเป็น 20.00 น. อยากให้ช่วงสอบมีการเปิดให้บริการ 24 ชม.
- 4.6 ด้านสภาพแวดล้อม: ควรมีการปรับเปลี่ยนสถานที่วางทรัพยากรฯ อาจจะจัดชั้นหนังสือวางซ้อนและหาอะไรรองกั้น ควรตรวจสอบและปรับปรุงฝ้าเพดานบริเวณชั้น 3 ที่มีรอยน้ำรั่วซึม เพื่อป้องกันอันตราย ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยทรัพย์สิน ระบบตรวจสอบบันทึกผู้เข้าใช้บริการ และกล้องวงจรปิดติดตั้งภายในหอสมุด สะอาดแต่แอร์ไม่ค่อยเย็นบางจุด มีเสียงรบกวน ห้องสมุดตึก19 เสียงดังมาก อ่านหนังสือไม่ได้ ไม่เข้าใจว่ากลายเป็นที่นั่งเล่นพูดคุยของคณะอื่นและมีอาจารย์มาตะโกนสอนได้อย่างไรทั้งๆที่เป็นห้องสมุด ควรปรับปรุงด่วน

4.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร: การสื่อสารดีแต่ยังมีข้อจำกัดในการถ่ายทอดได้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย และทุกกลุ่มของบุคลากร

4.8 ด้านอื่นๆ: อยากให้ทางห้องสมุดลองเชิญชวนทุกคนหรือจัดกิจกรรมกับสาขาอื่นๆ อาทิเช่น ยืมหนังสือครบ100 เล่มมีเกียรติบัตร/คู่มือมอบให้ เวลาเย็นถึงค่ำ ถนนและบริเวณภายในมหาวิทยาลัยมีตมมาก เดินไปก็กลัวไปว่า จะไม่ปลอดภัย อยากให้เพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อยให้มากกว่านี้ช่วงสอบต้องแย่งห้องกัน และอยากให้เปิดบริการ study room ให้นานกว่านี้

4.9 จุดเด่น

- : ห้องสมุดเงียบสงบ สะอาด ทำงานกลุ่มได้อย่างดี หาข้อมูลสะดวก รวดเร็ว มีพื้นที่อ่านหนังสือเพียงพอ
- : มีหนังสือหลากหลาย และชอบที่ตรงมีเน็ตฟรีให้ดู
- : บุคลากรผู้ให้บริการช่วยแนะนำและยิ้มแย้มดี มีความตั้งใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ตรงจุดยืมคืนและใช้ห้องประชุมย่อยคือดีมาก
- : มีห้องแยกสำหรับทำงานกลุ่ม/ห้อง study room มีห้องสำหรับการอ่านหนังสือหรือติว ทำให้สามารถอ่านหนังสือหรือติวกับเพื่อนได้สะดวกยิ่งขึ้น

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