



**สรุปผลการประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสขม ประจำปีการศึกษา 2568**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**1.1 สถานภาพ** จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 405 คน

**ตารางที่ 1.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

สถานภาพ	จำนวน / คน	ร้อยละ
ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหาร หน่วยงานภายใน	8	2.0
อาจารย์	94	23.2
เจ้าหน้าที่	42	10.4
นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	17	4.2
นักศึกษา ระดับปริญญาตรี	226	55.8
ศิษย์เก่า	3	0.7
บุคคลภายนอก	15	3.7
<b>รวม</b>	<b>405</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.1 พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 อาจารย์ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 เจ้าหน้าที่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 บุคคลภายนอก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารหน่วยงานภายใน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และศิษย์เก่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

**1.2 สังกัด** จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด (คณะ/หลักสูตร/หน่วยงาน) มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 405 คน

**ตารางที่ 1.2 สังกัด (คณะ/หลักสูตร/หน่วยงาน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

สังกัด (คณะ/หลักสูตร/หน่วยงาน)	จำนวน / คน	ร้อยละ
คณะทันตแพทยศาสตร์	24	6.0
คณะทัศนมาตรศาสตร์	39	9.7
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	3.0
คณะนิติศาสตร์	10	2.5
คณะนิเทศศาสตร์	24	6.0
คณะบริหารธุรกิจ	44	11.0
คณะพยาบาลศาสตร์	73	18.2
คณะแพทยศาสตร์	5	1.3
คณะเภสัชศาสตร์	21	5.2
คณะรัฐศาสตร์	4	1.0
คณะวิทยาศาสตร์	13	3.20
คณะวิศวกรรมศาสตร์	20	5
คณะศิลปศาสตร์	56	14.0
วิทยาลัยดนตรีและศิลปะการแสดง	1	0.3
วิทยาลัยนานาชาติ	1	0.3

สังกัด คณะ/หลักสูตร/หน่วยงาน	จำนวน / คน	ร้อยละ
บัณฑิตวิทยาลัย - ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต	5	1.2
บัณฑิตวิทยาลัย - มหาบัณฑิต	8	2.0
สำนัก/ศูนย์/อื่นๆ	28	7.0
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	17	4.20
<b>รวม</b>	<b>405</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม รวม 19 สังกัดคณะ/หลักสูตร/หน่วยงาน จำนวน ผู้ตอบมาก 10 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1) คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 2) คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 3) คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.0 4) คณะทัศนมาตรศาสตร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 5) สำนัก/ศูนย์/อื่นๆ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 6) คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 7) คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 24 คน ร้อยละ 6.0 8) คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 9) คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 10) หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

**2.1 ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด** จำแนกเป็น การเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง การเข้าใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง และ การเข้าใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง

### ตารางที่ 2.1 ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน / คน	ร้อยละ
ทุกวัน	25	6.2
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	61	15.1
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	100	24.8
เดือนละ 1-2 ครั้ง	111	27.5
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	106	26.3
ไม่ระบุ	2	0
<b>รวม</b>	<b>405</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวน 405 คน มากที่สุดคือ การเข้าใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมา ได้แก่ การเข้าใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 การเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 การเข้าใช้บริการ ห้องสมุด สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และน้อยที่สุด คือ การเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกวัน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2

### 2.2 การใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักฯ (<https://e-library.siam.edu>)

ผู้ใช้ห้องสมุดเคยใช้หรือไม่เคยใช้เว็บไซต์

#### ตารางที่ 2.2 การใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ

เคยใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯหรือไม่	จำนวน / คน	ร้อยละ
เคยใช้	182	45.2
ไม่เคยใช้	221	54.8
ไม่ระบุ	2	0
<b>รวม</b>	<b>405</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 405 คน พบว่า เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดฯ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 และ ไม่เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดฯ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 โดยสรุปว่า มากกว่าร้อยละ 50 ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เคยใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดฯ

**2.3 การใช้บริการของห้องสมุด** ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการใดของห้องสมุดบ้าง จำแนกเป็น 8 บริการ ดังนี้ บริการข้อมูลทางเว็บไซต์/บริการห้องสมุดดิจิทัล บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/สารสนเทศดิจิทัล บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต/ Wi-Fi บริการตรวจอ้างอิง/บรรณานุกรม ใช้บริการพื้นที่/ห้องประชุมกลุ่มย่อย/พื้นที่การเรียนรู้ต่าง ๆ ของห้องสมุด ร่วมกิจกรรมอบรม/ส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและการเผยแพร่องค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ และ บริการอื่น ๆ

**ตารางที่ 2.3 การใช้บริการของห้องสมุด** (ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการใดของห้องสมุดบ้าง	จำนวน / คน	ร้อยละ
บริการข้อมูลทางเว็บไซต์/บริการห้องสมุดดิจิทัล	138	34.07
บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ	133	32.84
บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/สารสนเทศดิจิทัล	144	35.56
บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต/ Wi-Fi	205	50.62
บริการตรวจอ้างอิง/บรรณานุกรม	84	20.74
ใช้บริการพื้นที่/ห้องประชุมกลุ่มย่อย/พื้นที่การเรียนรู้ต่าง ๆ	238	58.77
ร่วมกิจกรรมอบรม/ส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและการเผยแพร่องค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ	78	19.26
บริการต่าง ๆ	72	17.78
<b>จำนวนทั้งหมด</b>	<b>405</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2.3 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 405 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการพื้นที่/ห้องประชุมกลุ่มย่อย/พื้นที่การเรียนรู้ต่าง ๆ มากที่สุด ร้อยละ 58.77 รองลงมาคือ การเข้าใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต/ Wi-Fi ร้อยละ 50.62 บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/สารสนเทศดิจิทัล ร้อยละ 35.56 บริการข้อมูลทางเว็บไซต์/บริการห้องสมุดดิจิทัล ร้อยละ 34.07 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ร้อยละ 32.84 บริการ ตรวจอ้างอิง/บรรณานุกรม ร้อยละ 20.74 และการเข้าร่วมกิจกรรมอบรม/ส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและการเผยแพร่องค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ ร้อยละ 19.26 และบริการต่าง ๆ ร้อยละ 17.78

**2.4 การรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดฯ** ผู้ใช้ห้องสมุดรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดฯ จากช่องทางใดบ้าง จำแนกเป็น 6 ช่องทาง ดังนี้ เว็บไซต์ของสำนักฯ (<https://e-library.siam.edu>) Line กลุ่มต่าง ๆ ทั้งของสำนักฯ/มหาวิทยาลัย บุคลากรของสำนักฯ เคา์เตอร์ประชาสัมพันธ์ จุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักฯ (หน้าจอคอมพิวเตอร์ที่หน้าประตูเข้า-ออก) เอกสาร/แผ่นพับ/แผ่นป้ายต่าง ๆ

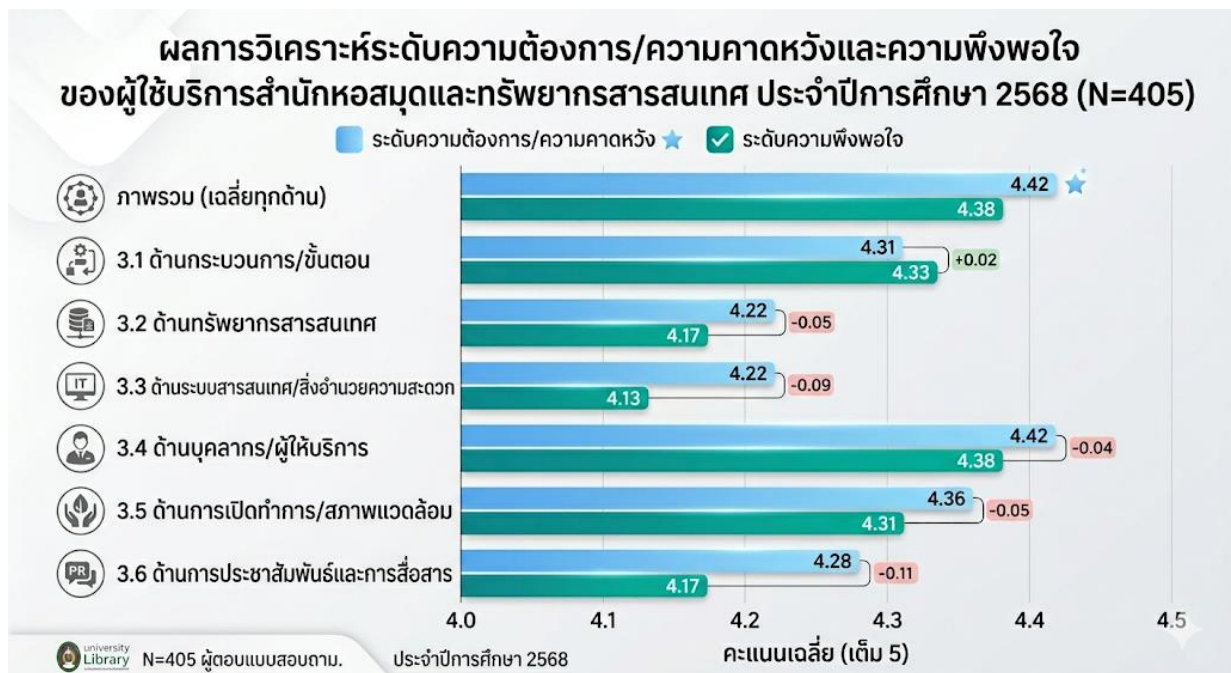
**ตารางที่ 2.4 การรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดฯ** (ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผู้ใช้ห้องสมุดรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดฯ จากช่องทาง	จำนวน / คน	ร้อยละ
เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ ( <a href="https://e-library.siam.edu">https://e-library.siam.edu</a> )	160	39.51
Line กลุ่มต่าง ๆ ทั้งของสำนักฯ/มหาวิทยาลัย	210	51.85
บุคลากรของสำนักฯ	158	39.01
เคา์เตอร์ประชาสัมพันธ์	79	19.51
จุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักฯ (หน้าจอคอมพิวเตอร์ที่หน้าประตูเข้า-ออก)	103	25.43
เอกสาร/แผ่นพับ/แผ่นป้ายต่าง ๆ	63	15.56
<b>จำนวนทั้งหมด</b>	<b>405</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2.4 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 405 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูล ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ จาก Line กลุ่มต่าง ๆ ทั้งของสำนักฯ/มหาวิทยาลัย มากที่สุด ร้อยละ 51.85 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 39.51 บุคลากรของสำนักฯ ร้อยละ 39.01 จุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักฯ ร้อยละ 25.43 แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 19.51 และน้อยที่สุด คือ เอกสาร/แผ่นพับ/แผ่นป้ายต่าง ๆ ร้อยละ 15.56

**ส่วนที่ 3 ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2568**

การประเมินความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดฯ ปีการศึกษา 2568 โดยได้สำรวจ 6 ด้าน ดังนี้ 3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 3.3 ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก 3.4 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ 3.5 ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม 3.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร



ภาพที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดฯ ประจำปีการศึกษา 2568 โดยรวม ประกอบด้วย 6 ด้าน

สรุปผลการวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดฯ ปีการศึกษา 2568 โดยได้วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ (จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน N=405) ภาพรวมเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.42) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.38) โดยได้ผลการวิเคราะห์ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ 3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ: ความต้องการ/ความคาดหวัง ( $\bar{x}$  = 4.31) และความพึงพอใจ ( $\bar{x}$  = 4.33) 3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: ความต้องการ/ความคาดหวัง ( $\bar{x}$  = 4.22) และความพึงพอใจ ( $\bar{x}$  = 4.17) 3.3 ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก: ความต้องการ/ความคาดหวัง ( $\bar{x}$  = 4.22) และความพึงพอใจ ( $\bar{x}$  = 4.13) 3.4 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ: ความต้องการ/ความคาดหวัง ( $\bar{x}$  = 4.42) และความพึงพอใจ ( $\bar{x}$  = 4.38) 3.5 ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม: ความต้องการ/ความคาดหวัง ( $\bar{x}$  = 4.36) และความพึงพอใจ ( $\bar{x}$  = 4.31) 3.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร: ความต้องการ/ความคาดหวัง ( $\bar{x}$  = 4.28) และความพึงพอใจ ( $\bar{x}$  = 4.17)

ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดฯ โดยรวม ประกอบด้วย 6 ด้าน รวม 22 ข้อ ดังนี้

ด้าน / ข้อ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง N = 405			ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ N = 405		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน (SD)	การ แปล ผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน (SD)	การ แปล ผล
			มาก			มาก
<b>3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ</b>	<b>4.31</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>	<b>4.33</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
3.1.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม	4.32	0.73	มาก	4.37	0.71	มาก
3.1.2 ความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการ ยืมทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.36	0.74	มาก	4.36	0.75	มาก
3.1.3 การจัดบริการในระบบดิจิทัล/ออนไลน์ สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	4.26	0.77	มาก	4.26	0.83	มาก
<b>3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ)</b>	<b>4.22</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>	<b>4.17</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>
3.2.1 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.21	0.79	มาก	4.22	0.83	มาก
3.2.2 ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.24	0.82	มาก	4.15	0.89	มาก
3.2.3 ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	4.20	0.83	มาก	4.14	0.89	มาก
<b>3.3 ด้านระบบสารสนเทศ อุปกรณ์/เครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการ</b>	<b>4.22</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>	<b>4.13</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>
3.3.1 เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และอุปกรณ์ / เครื่องมือ มีความพร้อม เพียงพอ และเหมาะสมแก่การให้บริการ	4.17	0.84	มาก	4.06	0.96	มาก
3.3.2 บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless / Wi-Fi) ภายในห้องสมุดมีเพียงพอและครอบคลุมทั่วถึง	4.24	0.88	มาก	4.09	0.95	มาก
3.3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในระบบดิจิทัล/ออนไลน์ มีความเพียงพอและเหมาะสม	4.18	0.86	มาก	4.10	0.91	มาก
3.3.4 การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด ง่ายและสะดวก	4.27	0.78	มาก	4.19	0.85	มาก
3.3.5 เว็บไซต์ของห้องสมุด มีข้อมูลที่ทันสมัยและถูกต้อง ( <a href="https://e-library.siam.edu">https://e-library.siam.edu</a> )	4.21	0.80	มาก	4.17	0.85	มาก
3.3.6 เว็บไซต์ของห้องสมุด มีข้อมูลและเนื้อหาครบถ้วน และตรงตามความต้องการ ( <a href="https://e-library.siam.edu">https://e-library.siam.edu</a> )	4.23	0.77	มาก	4.15	0.84	มาก

ด้าน / ข้อ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง N = 405			ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ N = 405		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน (SD)	การ แปล ผล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน (SD)	การ แปล ผล
<b>3.4 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.42</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>	<b>4.38</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>
3.4.1 บุคลากรมีสมรรถนะ ด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ แนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้ (ผู้ให้บริการมีความรู้ในวิชาชีพบรรณารักษ์และห้องสมุด ความรู้ทางเทคโนโลยี และความรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ประกอบการให้บริการแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้)	4.39	0.71	มาก	4.34	0.79	มาก
3.4.2 บุคลากรมีสมรรถนะ ด้านทักษะการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (ผู้ให้บริการมีทักษะในวิชาชีพบรรณารักษ์และห้องสมุด ทักษะทางเทคโนโลยี ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม เพื่อใช้ประกอบการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำได้)	4.41	0.68	มาก	4.37	0.76	มาก
3.4.3 บุคลากรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีและมีจิตใจในการให้บริการ Service Mind (ยิ้มแย้ม สุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรี กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคในการให้บริการผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน มีความอดทน อดกลั้น มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเสียสละ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการ โดยไม่หวังผลตอบแทนส่วนตน)	4.45	0.69	มาก	4.43	0.76	มาก
<b>3.5 ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>	<b>4.31</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>
3.5.1 วัน/เวลา เปิดทำการ เพียงพอและเหมาะสม (วันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.00-18.30 น. วันอาทิตย์เวลา 8.30 - 16.30 น.)	4.40	0.76	มาก	4.29	0.89	มาก
3.5.2 กฎและระเบียบการใช้บริการมีความเหมาะสม	4.38	0.74	มาก	4.39	0.78	มาก
3.5.3 มีการจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อมที่ดี และบรรยากาศเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	4.32	0.77	มาก	4.27	0.88	มาก
3.5.4 มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.33	0.78	มาก	4.29	0.82	มาก
<b>3.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร</b>	<b>4.28</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>	<b>4.17</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>
3.6.1 การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารทันต่อเหตุการณ์ และหลากหลายช่องทาง	4.27	0.82	มาก	4.14	0.89	มาก
3.6.2 การจัดกิจกรรมมอบรางวัล/ส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด และการเผยแพร่องค์ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ใช้บริการ มีความเพียงพอและเหมาะสม	4.27	0.79	มาก	4.17	0.87	มาก
3.6.3 ป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	4.29	0.77	มาก	4.21	0.85	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.29</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>	<b>4.23</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการของ  
สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.29) และมีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.23) เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมเป็นรายด้าน พบว่า

ระดับความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ด้านที่มีความต้องการ/ความ  
คาดหวังมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}$  = 4.42) รองลงมาตามลำดับ คือด้านการเปิดทำการ ระเบียบการ  
ใช้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม ( $\bar{x}$  = 4.36) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการ  
ให้บริการ ( $\bar{x}$  = 4.31) ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร คือ ( $\bar{x}$  = 4.28) และ ด้านที่มีระดับความต้องการ/ความ  
คาดหวังน้อยที่สุด มีค่าเท่ากัน คือด้านระบบสารสนเทศ อุปกรณ์/เครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการ คือ ( $\bar{x}$  = 4.22) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) ( $\bar{x}$  = 4.22)

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้าน  
บุคลากร/ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}$  = 4.38) รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการ  
ให้บริการ ( $\bar{x}$  = 4.33) ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการให้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม ( $\bar{x}$  = 4.31) ด้านการ  
ประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร คือ ( $\bar{x}$  = 4.17) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์  
ฐานข้อมูลฯ) ( $\bar{x}$  = 4.17) และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านระบบสารสนเทศ อุปกรณ์/เครื่องมือ/สิ่ง  
อำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการ ( $\bar{x}$  = 4.13) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อย่อยทั้ง 22 ข้อ จากทั้ง 6 ด้าน พบว่า

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง  
และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 และ 4.33 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือ  
ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนน และข้อที่มี  
ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม เฉลี่ย 4.37 คะแนน ส่วนข้อที่มี  
ความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดบริการในระบบดิจิทัล/ออนไลน์ สะดวก รวดเร็ว และ  
ครบถ้วน เฉลี่ย 4.26 คะแนน และ 4.26 คะแนน

3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) มีระดับความ  
ต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.22 และ 4.17 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความ  
คาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา 4.24  
คะแนน และการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ เฉลี่ย 4.22 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง  
น้อยที่สุด คือทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม เฉลี่ย 4.20 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด  
เช่นเดียวกัน คือ เฉลี่ย 4.14 คะแนน

3.3 ด้านระบบสารสนเทศ อุปกรณ์/เครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการ มีระดับความต้องการ/ความ  
คาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.22 และ 4.13 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด  
คือ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด ง่ายและสะดวก 4.27 คะแนน และเป็นที่มีความพึงพอใจมาก  
ที่สุด เช่นกันคะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน ข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือ เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย  
และอุปกรณ์ /เครื่องมือ มีความพร้อม เพียงพอ และเหมาะสมแก่การให้บริการ 4.17 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อย  
ที่สุดเช่นเดียวกัน คือ เฉลี่ย 4.06 คะแนน

3.4 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย  
4.42 และ 4.38 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือบุคลากรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีและมีจิตใจใน  
การให้บริการ Service Mind และบุคลากรมีสมรรถนะ ด้านทักษะการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ในคะแนนที่  
เท่ากัน คือ 4.45 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน คือ 4.43 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความ  
คาดหวัง น้อยที่สุด คือบุคลากรมีสมรรถนะ ด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ แนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้ (ผู้  
ใช้บริการมีความรู้ในวิชาชีพบรรณารักษ์และห้องสมุด ความรู้ทางเทคโนโลยี และความรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อใช้  
ประกอบการให้บริการแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้) 4.39 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน  
คือ 4.34 คะแนน

3.5 ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการให้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม ระดับความต้องการ/ความ  
คาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.36 และ 4.31 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด  
คือ วัน/เวลาเปิดทำการวันอาทิตย์เวลา 8.30-16.30 น. และ อีกข้อคือ มีสภาพแวดล้อมที่ดี และบรรยากาศเป็นมิตรกับ  
สิ่งแวดล้อม ได้ 4.40 คะแนน และกฎระเบียบการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน ส่วนข้อที่มีความ

ต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือมีการจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อมที่ดี และบรรยากาศเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เฉลี่ย 4.32 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นกัน คือ เฉลี่ย 4.27 คะแนน

3.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.28 และ 4.17 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ 4.29 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ 4.21 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวังน้อยที่สุด คือการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารทันต่อเหตุการณ์ และหลากหลายช่องทาง และอีกข้อคือการจัดกิจกรรมอบรม/ส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและการเผยแพร่องค์ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ใช้บริการ มีความเพียงพอและเหมาะสม ที่ 4.27 คะแนนเท่ากัน ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารทันต่อเหตุการณ์ และหลากหลายช่องทาง เฉลี่ย 4.14 คะแนน

**ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุดฯ จำแนกตามสถานภาพ/กลุ่มผู้ใช้บริการ 7 กลุ่ม ในแต่ละด้าน (6 ด้านรวม 22 ข้อ) ดังตารางที่ 3.2 ตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดฯ จำแนกตามสถานภาพ/กลุ่มผู้ใช้บริการ ในแต่ละด้าน**

สถานภาพ/กลุ่มผู้ใช้บริการ	จำนวน		ความต้องการ/ความคาดหวัง			ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		
	คน	ร้อยละ	Mean	Std.	การแปลผล	Mean	Std.	การแปลผล
<b>ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารหน่วยงานภายใน</b>	<b>8</b>	<b>2.0</b>	<b>4.28</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>	<b>4.18</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ:			<b>4.29</b>	<b>0.73</b>	มาก	<b>4.24</b>	<b>0.76</b>	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:			<b>4.13</b>	<b>0.81</b>	มาก	<b>4.05</b>	<b>0.86</b>	มาก
ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก:			<b>4.29</b>	<b>0.81</b>	มาก	<b>4.19</b>	<b>0.89</b>	มาก
ด้านบุคลากร/ผู้ใช้บริการ:			<b>4.33</b>	<b>0.69</b>	มาก	<b>4.54</b>	<b>0.77</b>	มากที่สุด
ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการให้บริการ			<b>4.36</b>	<b>0.75</b>	มาก	<b>4.23</b>	<b>0.83</b>	มาก
การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:								
ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:			<b>4.25</b>	<b>0.79</b>	มาก	<b>3.81</b>	<b>0.86</b>	มาก
<b>อาจารย์</b>	<b>94</b>	<b>23.2</b>	<b>4.34</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>	<b>4.28</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ:			<b>4.41</b>	<b>0.73</b>	มาก	<b>4.41</b>	<b>0.76</b>	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:			<b>4.21</b>	<b>0.81</b>	มาก	<b>4.17</b>	<b>0.86</b>	มาก
ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก:			<b>4.23</b>	<b>0.81</b>	มาก	<b>4.16</b>	<b>0.89</b>	มาก
ด้านบุคลากร/ผู้ใช้บริการ:			<b>4.53</b>	<b>0.69</b>	มากที่สุด	<b>4.48</b>	<b>0.77</b>	มาก
ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการให้บริการ			<b>4.36</b>	<b>0.75</b>	มาก	<b>4.31</b>	<b>0.83</b>	มาก
การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:								
ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:			<b>4.28</b>	<b>0.79</b>	มาก	<b>4.13</b>	<b>0.86</b>	มาก
<b>เจ้าหน้าที่</b>	<b>42</b>	<b>10.4</b>	<b>4.04</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>	<b>4.12</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ:			<b>4.09</b>	<b>0.73</b>	มาก	<b>4.27</b>	<b>0.76</b>	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:			<b>4.08</b>	<b>0.81</b>	มาก	<b>4.13</b>	<b>0.86</b>	มาก
ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก:			<b>3.88</b>	<b>0.81</b>	มาก	<b>3.94</b>	<b>0.89</b>	มาก
ด้านบุคลากร/ผู้ใช้บริการ:			<b>4.13</b>	<b>0.69</b>	มาก	<b>4.23</b>	<b>0.77</b>	มาก
ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการให้บริการ			<b>4.10</b>	<b>0.75</b>	มาก	<b>4.14</b>	<b>0.83</b>	มาก

การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:									
ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:			3.93	0.79	มาก	4.00	0.86	มาก	
<b>นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา</b>	<b>17</b>	<b>4.2</b>	<b>4.46</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>	<b>4.33</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวก			4.53	0.73	มากที่สุด	4.39	0.76	มาก	
รวดเร็วในการให้บริการ:									
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:			4.16	0.81	มาก	4.20	0.86	มาก	
ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก:			4.36	0.81	มาก	4.16	0.89	มาก	
สะดวก:									
ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ:			4.69	0.69	มากที่สุด	4.57	0.77	มากที่สุด	
ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ			4.56	0.75	มากที่สุด	4.41	0.83	มาก	
การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:									
ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:			4.43	0.79	มาก	4.22	0.86	มาก	
<b>นักศึกษา ระดับปริญญาตรี</b>	<b>226</b>	<b>55.8</b>	<b>4.3</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>	<b>4.23</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวก			4.28	0.73	มาก	4.27	0.76	มาก	
รวดเร็วในการให้บริการ:									
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:			4.23	0.81	มาก	4.15	0.86	มาก	
ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก:			4.24	0.81	มาก	4.12	0.89	มาก	
สะดวก:									
ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ:			4.38	0.69	มาก	4.31	0.77	มาก	
ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ			4.38	0.75	มาก	4.31	0.83	มาก	
การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:									
ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:			4.31	0.79	มาก	4.20	0.86	มาก	
<b>ศิษย์เก่า</b>	<b>3</b>	<b>0.7</b>	<b>4.65</b>	<b>0.76</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>5.00</b>	<b>0.82</b>	<b>มากที่สุด</b>	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวก			4.56	0.73	มากที่สุด	5.00	0.76	มากที่สุด	
รวดเร็วในการให้บริการ:									
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:			4.67	0.81	มากที่สุด	5.00	0.86	มากที่สุด	
ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก:			4.67	0.81	มากที่สุด	5.00	0.89	มากที่สุด	
สะดวก:									
ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ:			4.67	0.69	มากที่สุด	5.00	0.77	มากที่สุด	
ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ			4.67	0.75	มากที่สุด	5.00	0.83	มากที่สุด	
การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:									
ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:			4.67	0.76	มากที่สุด	5.00	0.86	มากที่สุด	
<b>บุคคลภายนอก</b>	<b>15</b>	<b>3.7</b>	<b>4.53</b>	<b>0.76</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.54</b>	<b>0.82</b>	<b>มากที่สุด</b>	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวก			4.55	0.73	มากที่สุด	4.63	0.76	มากที่สุด	
รวดเร็วในการให้บริการ:									
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:			4.43	0.81	มาก	4.41	0.86	มาก	
ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก:			4.43	0.81	มาก	4.40	0.89	มาก	
สะดวก:									
ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ:			4.71	0.69	มากที่สุด	4.71	0.77	มากที่สุด	
ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ			4.55	0.75	มากที่สุด	4.6	0.83	มากที่สุด	
การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:									
ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:			4.51	0.79	มากที่สุด	4.51	0.86	มากที่สุด	
<b>รวม</b>	<b>405</b>	<b>100</b>	<b>4.37</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>	<b>4.38</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 3.2 แสดงว่า กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ และมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดฯ ทั้ง 6 ด้าน รวม 22 ข้อ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม

โดยเรียงลำดับความต้องการ/ความคาดหวัง ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ที่อยู่ในระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ คิษย์เก่า จำนวน 3 คน ( $\bar{x}$  = 4.65) บุคคลภายนอก จำนวน 15 คน ( $\bar{x}$  = 4.53) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 17 คน ( $\bar{x}$  = 4.46) อาจารย์ จำนวน 94 คน ( $\bar{x}$  = 4.34) นักศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 226 คน ( $\bar{x}$  = 4.30) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารหน่วยงานภายใน จำนวน 8 คน ( $\bar{x}$  = 4.28) และเจ้าหน้าที่ จำนวน 42 คน ( $\bar{x}$  = 4.04)

โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ที่อยู่ในระดับมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ คิษย์เก่า จำนวน 3 คน ( $\bar{x}$  = 5.00) บุคคลภายนอก จำนวน 15 คน ( $\bar{x}$  = 4.54) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 17 คน ( $\bar{x}$  = 4.33) อาจารย์ จำนวน 94 คน ( $\bar{x}$  = 4.28) นักศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 226 คน ( $\bar{x}$  = 4.23) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารหน่วยงานภายใน จำนวน 8 คน ( $\bar{x}$  = 4.18) และ เจ้าหน้าที่ จำนวน 42 คน ( $\bar{x}$  = 4.12)

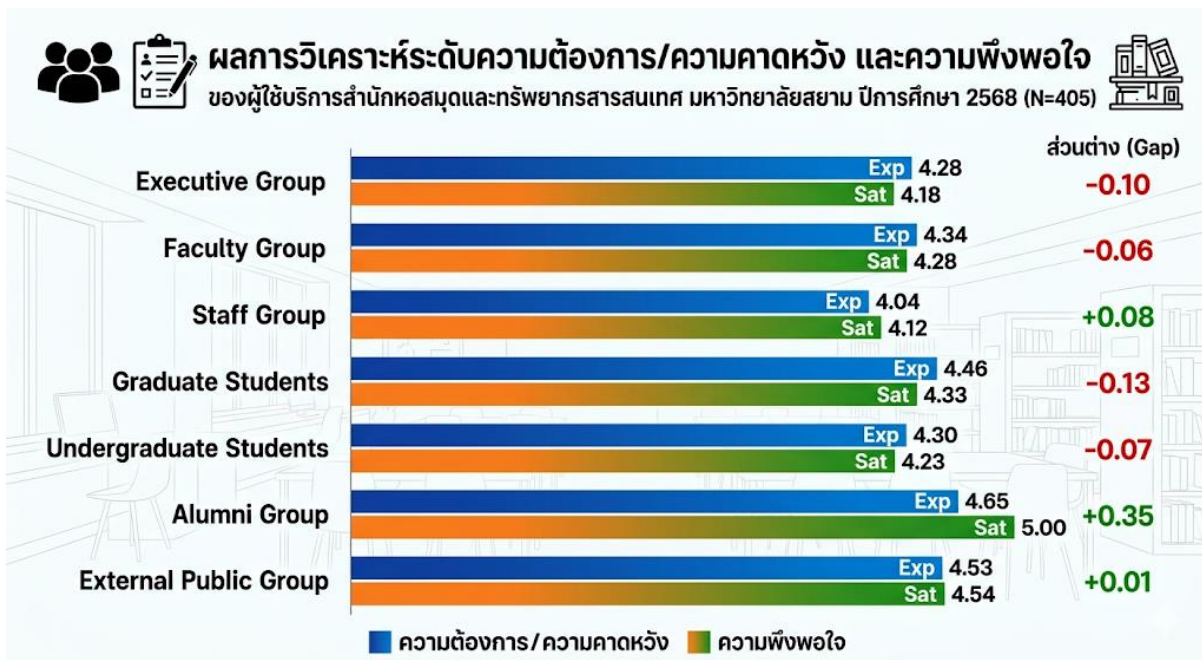
จากการเปรียบเทียบข้อมูล "ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2568 (N=405)" แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ 7 กลุ่ม พบว่า

**กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารหน่วยงานภายใน** มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.29) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.24) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.13) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.05) ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.29) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.19) ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.33) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.54) ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการให้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.36) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.23) ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.25) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 3.81)

**กลุ่มที่ 2 อาจารย์** มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.41) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.41) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.21) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.17) ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.23) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.16) ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.53) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.48) ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการให้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.36) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.31) ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.28) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.13)

**กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่** มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.09) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.27) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.08) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.13) ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 3.88) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 3.94) ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.13) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.23) ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการให้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.10) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.14) ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร: ระดับความต้องการ/ความคาดหวังเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 3.93) และระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.00)





ภาพที่ 3.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจ แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

สรุปผลวิเคราะห์ภาพรวมในแต่ละด้าน เมื่อทำการสังเกตแนวโน้มของตัวเลข จะพบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้:

- ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ:** เป็นด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงมากในทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารที่ให้คะแนนความพึงพอใจ (4.54) สูงกว่าความคาดหวังเดิม (4.33) และกลุ่มบุคคลภายนอกที่ได้คะแนนสูงถึง 4.71 เท่ากันทั้งสองฝั่ง
- ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:** เป็นจุดที่น่าจับตามองที่สุด เนื่องจากในกลุ่มผู้บริหาร และอาจารย์ มีค่าความพึงพอใจลดต่ำลงมาอยู่ที่ 3.81 ซึ่งต่างจากความคาดหวังที่อยู่สูงถึง 4.25 - 4.28 อย่างเห็นได้ชัด (เกิด Gap ข้อมูล)
- กลุ่มศิษย์เก่าและบุคคลภายนอก:** เป็นกลุ่มที่ดูจะมีความสุขกับการกลับมาใช้บริการมากที่สุด เพราะคะแนนความพึงพอใจส่วนใหญ่พุ่งสูงไปถึง 5.00 เต็มในทุกด้าน

ตารางที่ 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักฯ จำแนกตามสังกัด (คณะ/หลักสูตร/หน่วยงาน) โดยรวม ทั้ง 6 ด้าน รวม 22 ข้อ

สังกัด (คณะ/หลักสูตร/หน่วยงาน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน		ความต้องการ/ ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ		
	คน	ร้อยละ	Mean	Std.	การแปลผล	Mean	Std.	การแปลผล
คณะทันตแพทยศาสตร์	24	6.0	4.38	0.69	มาก	4.42	0.71	มาก
คณะทันตศัลยกรรมศาสตร์	39	9.7	4.31	0.77	มาก	4.26	0.78	มาก
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	3.0	4.28	0.04	มาก	4.16	0.07	มาก
คณะนิติศาสตร์	10	2.5	4.29	0.05	มาก	4.17	0.18	มาก
คณะนิเทศศาสตร์	24	6.0	4.27	0.86	มาก	4.20	0.81	มาก
คณะบริหารธุรกิจ	44	11.0	4.26	0.78	มาก	4.20	0.84	มาก
คณะพยาบาลศาสตร์	73	18.2	4.26	0.78	มาก	4.20	0.85	มาก
คณะแพทยศาสตร์	5	1.3	4.27	0.81	มาก	4.18	0.90	มาก
คณะเภสัชศาสตร์	21	5.2	4.33	0.05	มาก	4.18	0.09	มาก
คณะรัฐศาสตร์	4	1.0	4.28	0.80	มาก	4.19	0.89	มาก
คณะวิทยาศาสตร์	13	3.2	4.27	0.79	มาก	4.19	0.86	มาก
คณะวิศวกรรมศาสตร์	20	5.0	4.23	0.80	มาก	4.22	0.87	มาก
คณะศิลปศาสตร์	56	14.0	4.26	0.80	มาก	4.19	0.86	มาก
บัณฑิตวิทยาลัย - ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต	5	1.2	4.29	0.74	มาก	4.29	0.74	มาก

บัณฑิตวิทยาลัย - มหาบัณฑิต	8	2.0	4.27	0.78	มาก	4.20	0.85	มาก
วิทยาลัยดนตรีและศิลปะการแสดง	1	0.3	4.95	0.00	มากที่สุด	4.95	0.00	มากที่สุด
วิทยาลัยนานาชาติ	1	0.3	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
สำนัก/ศูนย์/อื่นๆ	28	7.0	4.29	0.76	มาก	4.29	0.83	มาก
หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย	17	4.20	4.28	0.81	มาก	4.16	0.92	มาก
<b>รวม</b>	<b>405</b>	<b>100</b>	<b>4.36</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>	<b>4.30</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดฯ โดยรวม ทั้ง 6 ด้าน รวม 22 ข้อ จำแนกตามสังกัด (คณะ/หลักสูตร/หน่วยงาน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม รวม 19 สังกัดคณะ/หลักสูตร/หน่วยงาน โดยสรุปผลความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจ จากจำนวนผู้ตอบมาก 10 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1) คณะพยาบาลศาสตร์ ร้อยละ 18.2: มีค่าระดับความต้องการ/ความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.26) และระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.20) 2) คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 14.0: มีค่าระดับความต้องการ/ความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.26) และระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.19) 3) คณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 11.0: มีค่าระดับความต้องการ/ความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.26) และระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.20) 4) คณะทัศนมาตรศาสตร์ ร้อยละ 9.7: มีค่าระดับความต้องการ/ความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.31) และระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.26) 5) สำนัก/ศูนย์/อื่นๆ ร้อยละ 7.0: มีค่าระดับความต้องการ/ความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.29) และระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.29) 6) คณะทันตแพทยศาสตร์ ร้อยละ 6.0: มีค่าระดับความต้องการ/ความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.38) และระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.42) 7) คณะนิเทศศาสตร์ ร้อยละ 6.0: มีค่าระดับความต้องการ/ความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.27) และระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.20) 8) คณะเภสัชศาสตร์ ร้อยละ 5.2: มีค่าระดับความต้องการ/ความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.33) และระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.18) 9) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 5.0: มีค่าระดับความต้องการ/ความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.23) และระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.22) 10) หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ร้อยละ 4.20: มีค่าระดับความต้องการ/ความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.28) และระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.16)

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความไม่พึงพอใจเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและความต้องการในด้านต่างๆ

ส่วนที่ 4 ประกอบด้วย 2 ข้อ ดังนี้

4.1 ข้อเสนอแนะและความไม่พึงพอใจเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและความต้องการในด้านต่างๆ ที่ต้องการให้สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุง/พัฒนาและจัดบริการเพิ่มเติม โดยได้จำแนกตามกลุ่ม ผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 4.1 และได้สรุปโดยรวมจากการวิเคราะห์ภาพรวมของความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2568

4.2 จุดเด่นของสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม ที่ได้จากกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้นำเสนอจุดเด่นและความประทับใจจากการใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 4.1 จำแนกข้อเสนอแนะและความไม่พึงพอใจตามสถานภาพ/กลุ่มผู้ใช้บริการ ที่ต้องการให้สำนักฯ  
ปรับปรุง/พัฒนาและจัดบริการเพิ่มเติม

สถานภาพ/กลุ่ม ผู้ใช้บริการ	N = 405		ข้อเสนอแนะและความไม่พึงพอใจ
	คน	ร้อยละ	ที่ต้องการให้สำนักฯ ปรับปรุง/พัฒนาและจัดบริการเพิ่มเติม
ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยและ ผู้บริหารหน่วยงาน ภายใน	8	2.0	<p><b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ:</b></p> <p>1.ระบบยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด ครั้งล่าสุดขอยืมไปไม่มีแจ้งกลับว่าได้รับหนังสือหรือไม่</p> <p><b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:</b></p> <p>2.ความทันสมัยของหนังสือในแต่ละสาขา</p> <p>3.ควรรวบรวมข้อมูลวิทยานิพนธ์ งานวิจัย อาจารย์ บุคลากรให้ครบ ทันสมัย โดยเฉพาะจากฐาน scopus</p> <p>4.หนังสือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย</p> <p>5.ทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย</p> <p><b>ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก: --</b></p> <p><b>ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ: --</b></p> <p><b>ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการให้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:</b></p> <p>6.ควรสำรวจความต้องการในเรื่องเวลา ในแต่ละช่วงเวลา</p> <p><b>ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:</b></p> <p>7.การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมีพอสมควรแต่ยังไม่ทั่วถึง</p> <p><b>ด้านอื่นๆ:</b></p> <p>8.ควรร่วมโครงการ Green library</p> <p><b>ความไม่พึงพอใจ:</b></p> <p>9. ความทันสมัยของเอกสารต่างๆ</p> <p>10. ฐานข้อมูล มีไม่ครบถ้วน</p> <p>11. ระบบรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินขณะเข้าใช้งาน น่าจะมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด</p> <p>12. เครื่องปรับอากาศ อากาศร้อนมาก</p>
อาจารย์	94	23.2	<p><b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ:</b></p> <p>13.ยังต้องมาเขียนใบหลังหนังสือในตอนยืมอีกทั้งที่เป็นระบบยืมบาร์โค้ดแล้ว ทำให้เสียเวลา</p> <p><b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:</b></p> <p>14.ตำราเก่าเกิน 10 ปี ควรนำออก แล้วหาเล่มใหม่ๆ มาทดแทน</p> <p>15.ควรแยกหนังสือที่พิมพ์ภายใน 1-2 ปีแยกออกมาเป็นชั้นของตัวเอง</p> <p>16.หนังสือยังไม่เพียงพอ ไม่ได้อัปเดตหนังสือ หรือ textbook</p> <p>17.หนังสือกฎหมายบางวิชาที่มีการแก้ไขกฎหมายหรือยกเลิกกฎหมายยังไม่มีฉบับปรับปรุงเท่าทันกฎหมายปัจจุบัน</p> <p>18.หนังสือใหม่ๆ ของคณะนิติศาสตร์มีน้อย</p> <p>19.นำเข้าหนังสือการพยาบาลเพิ่มเติม</p> <p>20.อยากให้ซื้อฐานข้อมูล IEEE หรือ scidirect หนังสือเทคโนโลยีค่อข่างน้อยและล้ำสมัย</p> <p>21.อยากให้เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบ eBook.มากขึ้น</p> <p><b>ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก:</b></p> <p>22.ปลั๊กที่ต่อกับ computer ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในสำนักฯ ปลั๊กไฟสำหรับใช้ต่อคนไม่เพียงพอ</p> <p>23.ปรับปรุงอินเทอร์เน็ต ให้ครอบคลุม</p> <p><b>ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ:</b></p> <p>24.อยากให้เจ้าหน้าที่คอยเดินและคอยเตือนคนที่มาใช้บริการ บางจุดมีกลิ่นบุหรี่ไฟฟ้าแรงมาก น่าจะมาจากห้องที่ให้นักศึกษาขอใช้ เหม็นและเป็นอันตรายต่อสุขภาพทำให้สภาพแวดล้อมไม่ดี</p> <p><b>ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการให้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:</b></p> <p>25.ควรปรับปรุงห้องประชุมกลุ่มย่อยบนชั้นลอยให้ใช้งานได้</p>

			<p>26. ห้องประชุมกลุ่มไม่เพียงพอ</p> <p>27. ห้องประชุมย่อยมีความเป็นสัดส่วนแต่บางห้องแคบและแอร์ไม่เย็น</p> <p>28. อยากใช้ห้องที่เป็นสัดส่วน ควรขยายเวลาเปิดให้ใช้มากขึ้น</p> <p>29. บริเวณชั้น 2 ของห้องสมุด ควรเป็นโต๊ะที่นั่งอ่านหนังสือได้และมีปลั๊กทุกโต๊ะ</p> <p>30. แอร์ไม่เย็น</p> <p>31. ปิดเร็ว นศ เลิกเรียนเย็น มาไม่ทันห้องสมุดปิด 18 น.</p> <p>32. ช่วงสอบอยากให้ขยายเวลาเปิดทำการคล้าย ๆ มหาวิทยาลัยอื่น ๆ อาจจะไม่ 24 ชม. แต่ขอเพิ่มขึ้นค่ะ</p> <p><b>ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:</b></p> <p>33. เพิ่มช่องทางมากขึ้น ให้ทันสมัยกับผู้รับบริการ</p> <p>34. ควรพัฒนาหรือหากิจกรรมพัฒนาระบบและการเข้าถึงสารสนเทศร่วมกับทีมหาวิทยาลัยอื่น</p> <p>35. มีการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย</p> <p>36. ควรประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ให้ทั่วถึง และมี workshop เช่น Endnote</p> <p><b>ความไม่พึงพอใจ:</b></p> <p>37. บริเวณโต๊ะที่มีรางปลั๊กไฟให้ใช้ ถ้ามีผู้มาใช้บริการจำนวนมากควรจะแชร์กัน ที่เคยพบคือ ผู้ใช้บริการคนเดียวใช้รางปลั๊กไฟหลายโต๊ะเสียอุปกรณ์ของตัวเอง</p> <p>38. เสียงดัง ไม่แน่ใจว่าห้องสมุด ถ้าไม่ใช่บริเวณห้องที่ให้นักศึกษามาขอใช้หรือขอทำกิจกรรมที่ใช้เสียงได้ บริเวณอื่นใช้เสียงดังได้ไหม ที่เคยพบคือ ผู้มาใช้บริการ มีทั้งนักศึกษาและบุคคลภายนอกด้วยเสียงดังบางที่ก็เล่นเกมเสียงดัง</p> <p>39. เครื่องปรับอากาศเย็นไม่ทั่วถึง ห้องน้ำสะอาดดี แต่มีขำรดหลายจุด</p> <p>40. อายุหนังสือเก่ามีในเซลจำนวนมาก ต้องการเป็นหนังสือที่ค่อนข้างใหม่ ไม่ควรเกิน 10-15 ปี</p> <p>ทรัพยากรไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย</p> <p>41. บางวัน ห้องสมุดเหม็นบูหรี่น้ำจะบูหรี่ไฟฟ้ามีกลิ่นบูหรี่ไฟฟ้าลอยมา</p> <p>42. นักศึกษาต่างชาติเสียงดังในห้องสมุด</p> <p>43. ความปลอดภัย ไม่มั่นใจในการวางโน้ตบุควเวลาต้องไปเข้าห้องน้ำ</p> <p>44. ไม่ค่อยจัดหนังสือ ชั้นหนังสือมีฝุ่น รู้สึกว่าสภาพแวดล้อมในห้องสมุดฝุ่นเยอะ ไม่สะอาด</p>
เจ้าหน้าที่	42	10.4	<p><b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ:</b></p> <p>45. ช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์ ขอให้ลดระยะเวลาการรอคอย และเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงบริการ</p> <p><b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:</b></p> <p>46. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ครอบคลุมทุกสาขา</p> <p>47. เพิ่มหนังสือสร้างแรงบันดาลใจจากคนเก่งในแต่ละด้าน</p> <p><b>ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก:</b></p> <p>48. เครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่ค่อยทันสมัย</p> <p>49. ควรพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้มีความทันสมัย เสถียร และรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>50. จัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน</p> <p>51. อุปกรณ์บางอย่างใช้ได้ และมีอุปกรณ์บางอย่างที่ใช้แล้ว ไม่ดีเท่าที่ควร</p> <p><b>ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ:</b></p> <p>52. บุคลากรให้บริการดีเป็นบางจุด</p> <p><b>ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:</b></p> <p>53. นักศึกษาถามในกลุ่มกิจกรรมนักศึกษาบ่อยเรื่องการเปิดทำการอยากให้มีตัวแทนในการประชาสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน</p> <p>54. ดีแล้ว ยกเว้นสภาพแวดล้อมบริเวณชั้นล่างไม่มีแอร์ ร้อนมาก</p> <p><b>ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:</b></p> <p>55. การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง</p> <p>56. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย รวมทั้งควรมีการสื่อสารที่รวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>

นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	17	4.2	<p>57. ประชาสัมพันธ์พอใช้ การสื่อสารดีเยี่ยม</p> <p>58. อยากให้มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารที่หลากหลายและเจาะจงมากขึ้น</p> <p><b>ความไม่พึงพอใจ:</b></p> <p>58. ระบบปรับอากาศ แอร์ไม่ค่อยเย็น</p> <p>59. ประตุนิเวศทางเข้า-ออก ทางเดียว ไม่สะดวกในการใช้งาน โดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วน และอยากให้จัดทำประตูทางเข้า-ออกสำรองไว้เผื่อกรณีฉุกเฉินเมื่อเกิดไฟฟ้าดับและระบบเปิดอัตโนมัติไม่ทำงาน และควรปรับปรุงเซนเซอร์ตรวจจับการเข้าออก</p> <p>60. ประตูชั้น 2 อยากปรับให้เป็นประตูเลื่อนอัตโนมัติเหมือนทางเข้า-ออก</p> <p>61. เครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่ทันสมัย</p> <p><b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ:</b></p> <p>62. ขั้นตอนชัดเจนดี แต่บางช่วงยังใช้เวลารอนานชนิดหนึ่ง</p> <p><b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:</b></p> <p>63. สื่อมีหลายประเภท แต่บางหมวดควรเพิ่มให้ทันสมัยมากขึ้น</p> <p><b>ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก:</b></p> <p>64. อุปกรณ์ใช้งานได้ดีโดยรวม แต่บางจุดอาจต้องบำรุงรักษาเพิ่มเติม</p> <p><b>ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ:</b></p> <p>65. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพและให้คำแนะนำได้ดี แต่บางช่วงอาจมีผู้ใช้มากทำให้รอนาน</p> <p><b>ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:</b></p> <p>66. สภาพแวดล้อมเหมาะกับการใช้งาน สะอาดเรียบร้อย แต่หากขยายเวลาเปิดทำการจะยิ่งสะดวกขึ้น</p> <p>67. อยากให้เปิดทำการ 24 ชั่วโมงช่วงสอบ หรือ ปิดช้ากว่าเดิม ปิดประมาณ 2 ทุ่ม หรือ 4 ทุ่ม ถ้าเป็นไปได้</p> <p>68. เวลาเปิดทำการน้อยเกินไป ปิดเร็วมาก คิดว่าควรขยายเวลาเพราะนักศึกษาต้องอ่านหนังสือค่อนข้างหนักและนานโดยเฉพาะช่วงสอบทางทาลีย์ไม่ได้มีที่ที่ช่วยให้อ่านหนังสือได้เลย</p> <p><b>ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:</b></p> <p>69. ประชาสัมพันธ์ชัดเจน แจ้งข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์เข้าใจง่าย แต่การประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ขอลากหลายกว่านี้</p> <p><b>ความไม่พึงพอใจ:</b></p> <p>70. ในบางจุดของห้องสมุดแอร์มีความเย็นไม่ทั่วถึง</p> <p>71. ห้องประชุมบางห้องอาจมีกระเปาะจางไว้ตลอดแม้ไม่มีคนอยู่เลยก็ตาม ทำให้บางที่ห้องอาจไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และห้องประชุมบางห้องแอร์ไม่เย็น</p> <p>72. เวลาเปิดทำการ ปิดเร็วเกินไปช่วงใกล้สอบก็ไม่มีอะไรช่วยนักศึกษา</p>
นักศึกษา ระดับปริญญาตรี	226	55.8	<p><b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ:</b></p> <p>73. อยากให้เพิ่มความรวดเร็วในด้านการบริการยืมหนังสือ</p> <p>74. ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาค้นหาวิธีเข้าถึงทรัพยากรนาน</p> <p><b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:</b></p> <p>75. อยากได้นวนิยายภาษาอังกฤษเพิ่ม</p> <p>76. อยากให้มีการนำวิจัยทางออนไลน์เข้าสู่เว็บไซต์ห้องสมุดเพิ่มโดยเฉพาะวิจัยทางการแพทย์หรือหนังสือการเรียนของวิชาแพทย์</p> <p>77. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ค่อนข้างน้อย</p> <p>78. หนังสือทางการแพทย์พยาบาลไม่เยอะเพียงพอ เก่าและไม่ทันสมัย</p> <p>79. ช่วยซื้อประมวลกฎหมายเล่มล่าสุดหน่อยครับ เล่มในห้องสมุดหลายเล่มเป็นแบบเก่าใช้ไม่ได้</p> <p><b>ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก:</b></p> <p>80. อยากให้มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ใช้งานง่าย สะดวกต่อผู้ใช้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน ระบบยืม-คืนอัตโนมัติ</p> <p>81. หนังสือใหม่ๆอยากให้มีจุดแสดงว่ามีหนังสือเล่มไหนมาใหม่</p> <p>82. อยากให้อัพเดทคอมให้ทันสมัย</p>

83. ต้องการให้เพิ่มสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากกว่านี้
84. อยากให้จัดชั้นหนังสือบ่อยๆ เพราะหนังสือปะปนกัน
85. อยากให้มีคลิปสอนการหาหนังสือแต่ละชั้น ยังงงอยู่ว่าหนังสืออยู่ส่วนไหนที่เราต้องการหา เพราะคู่มือไม่ค่อยเป็น
86. ระบบอินเตอร์เน็ตไม่ค่อยดีซ้ำมากแถมบ้างครั้งก็เชื่อมต่อไม่ได้ในบางพื้นที่
87. มีอุปกรณ์/คอมไม่ค่อยทันสมัยรู้สึกล้าหลัง อยากให้อัปเดทหรือปรับความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยขึ้นเรื่อยๆ จะได้ง่ายต่อการใช้งานแล้วก็ค้นหาความรู้
88. ควรมีระบบจองห้องประชุมออนไลน์
89. ห้องประชุมย่อยควรบอกให้ชัดเจนว่าอยู่ใต้กี่ชั้นมีโถงและเมื่อต้องการที่จะอยู่ต่อควรให้พอเวลาได้

90. เว็บไซต์อายุหนังสือแอบใช้ยาก ต้องขอรหัสหน้าเคาเตอร์

91. อยากให้มีที่ชาร์จเพิ่มขึ้น

92. อยากให้มีพื้นที่และ Boardgames เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ที่มีห้ามเสียงดัง

#### **ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ:**

93. ควรมีบุคลากรเพิ่มขึ้นบางวันบุคลากรที่ให้บริกการน้อยเกิน ดูแลไม่ทั่วถึง
94. บางคนหน้าตัง ไม่ยิ้มแย้ม ไม่เป็นมิตร บางเวลานักศึกษาต่างชาติเสียงดังรบกวนไม่เดินไปบอกให้เสียงเบาๆ ในทางกลับกันเวลานักศึกษาไทยคุยงานเสียงดังกลับเดินมาบอกได้ ควรพิจารณาให้มีความเท่าเทียม
95. อยากให้มีการเดินตรวจของบรรณารักษ์เพิ่มขึ้นหน่อยและเข้ามาตักเตือนนักศึกษาที่ใช้เสียงดังในการพูดคุยกันรบกวนคนอื่นเป็นเวลานาน

#### **ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:**

96. พื้นที่สำหรับอ่านแบบส่วนตัวน้อยไปหน่อย
97. ควรมีห้องให้อ่านหนังสือกับเพื่อน เห็นที่อื่นเขามีห้องแยกเป็นส่วนตัวไว้ประชุมงานหรือตัวข้อสอบกันด้วยคะ
98. อยากให้สามารถจองห้องคนเดียวได้ บางทีอาจจะใช้อัดเสียงตนเองในบางวิชา
99. ห้องประชุมย่อยมีน้อยเกินไป ควรทำเพิ่มอย่างยิ่ง
100. แอร์ไม่ค่อยเย็น ถ้าแก่จะดีมาก
101. บรรณาคาสงบตี อยากให้ห้องสมุดขยายระยะเวลาเปิดปิดบริการ อยากให้ช่วงสอบเปิดยาวขึ้น จาก 18.30 น. เป็น 21.00 น.
102. อยากให้ปรับเรื่องแสงสว่างให้มากขึ้น

#### **ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:**

103. ควรประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ทางออนไลน์ต่างๆ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ และสื่อออนไลน์
104. อยากให้อัปเดทเวลาเปิดปิดผ่านทางเฟซบุ๊กเป็นประจำ
105. ไม่ค่อยได้รับข่าวสารอัปเดตจากห้องสมุดโดยตรงมากเท่าที่ควร
106. ไม่มีการประชาสัมพันธ์หรือกิจกรรมของหอสมุดบริเวณภายในหอสมุด
107. อยากให้ประชาสัมพันธ์ออนไลน์เช่น Tik Tok ig

#### **ด้านอื่นๆ**

108. มีการพัฒนาบริการอย่างสม่ำเสมอ และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุง

#### **ความไม่พึงพอใจ:**

109. แอร์ไม่มีความเย็นตรงชั้นล่างห้องสมุดอาคาร12 ร้อนมากแทบอ่านหนังสือไม่ได้ห้องสมุดเย็นกว่านี้หน่อยน่าจะช่วยให้นักศึกษาหลบร้อนได้บ้างบางทีในบางจุดแอร์ก็ไม่ถึงโดยเฉพาะอาคาร12 ห้องสมุดชั้นล่างตรงกระจกร้อนมากวิวดีแต่อ่านไม่ไหวร้อนมาก
110. เวลาทำการ ควรขยายระยะเวลาทำการ ปิดเร็วเกินไป ควรเปิดตลอด 24 ชม.หรือน้อยในสัปดาห์สอบ กลางภาค/ปลายภาค
111. การจัดพื้นที่และที่นั่งอ่านดูไม่เป็นระเบียบคล้ายห้องสมุดสมัยโบราณ โต๊ะเก้าอี้อยากให้เปลี่ยนมากเพราะเก่าไม่ใช่แค่ห้องสมุดรวมไปถึงห้องเรียน

			<p>112. ควรแจ้งให้ชัดเจนว่าพื้นที่ไหนใช้เสียงได้ พื้นที่ไหนไม่ควรใช้เสียง และควรมีมาตรการในการจัดการที่ชัดเจนและเคร่งครัดมากกว่านี้ เนื่องจากบางช่วงเวลามีผู้ใช้บริการต่างชาติเยอะขึ้น ซึ่งพูดคุยกันค่อนข้างเสียงดังในพื้นที่เปิด ซึ่งเป็นพื้นที่ส่วนรวมที่ไม่ใช่ห้องปิดในการใช้ประชุม ทำให้ไม่มีสมาธิในการอ่านหนังสือ</p> <p>113. ห้อง private ไม่พอต่อจำนวนคนใช้งาน</p> <p>114. พื้นที่โซฟา หรือมีที่นั่งอ่านหนังสือแบบส่วนตัวน้อยมาก ควรทำห้องเล็กๆ ที่อยู่ได้คนเดียวได้เยอะๆ เหมือน co-op สามย่านมิตรทาวน์</p> <p>115. หนังสือยังไม่มากพอ และควรอัปเดตมากกว่านี้</p> <p>116. ความเท่าเทียมในการใช้งานห้องประชุมกลุ่มย่อย ควรตรวจสอบว่าห้องนั้นมีการถูกใช้งานจริงๆ ไม่ใช่ไปนั่งเล่น</p> <p>117. ด้านความทันสมัย อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่มากพอ อุปกรณ์ควรมีสายเชื่อมต่อแพดที่สามารถยืมใช้ได้ในห้องประชุมต่างๆ</p> <p>118. สัญญาณ Wi-Fi เข้าไปหน่อย และไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกบริเวณ</p> <p>119. ความปลอดภัยในบางมุมควรมีกองวางจรปิดหรือมีแต่ถูกถอดออก</p>
ศิษย์เก่า	3	0.7	ไม่มีข้อเสนอแนะและความไม่พึงพอใจ
บุคคลภายนอก	15	3.7	<p>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ: --</p> <p>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: --</p> <p>ด้านระบบสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก: --</p> <p>ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ: --</p> <p>ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการให้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม:</p> <p>120. แอร์ไม่เย็น พัดลมไม่มีสำรองให้ใช้หากแอร์เสีย</p> <p>122. อยากให้ขยายเวลาเปิดปิดห้องสมุด ถึง 22.00 น. ไม่มีที่อ่านหนังสือตอนกลางคืน</p> <p>ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร: --</p> <p>ความไม่พึงพอใจ:</p> <p>123. ห้องสมุดแอร์เสียบ่อย ภายในห้องสมุดอากาศร้อนมาก ร้อนทุกจุดที่ให้บริการ</p> <p>124. บางครั้งมีผู้ใช้บริการคุยกันเสียงดัง ไม่เหมาะสมกับสถานที่</p>
รวม	405	100	รวม 124 ข้อ

สรุปผลโดยรวมจากการวิเคราะห์ภาพรวมของความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2568 ที่ต้องการให้สำนักฯ ปรับปรุง/พัฒนาและจัดบริการเพิ่มเติม ดังนี้

- จุดที่ควรพัฒนาเร่งด่วน คือ: ควรเร่งปรับปรุงระบบเครื่องปรับอากาศที่อาคาร 12 ชั้น 2 และบริเวณภายในห้องสมุดตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม และเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษาและอาจารย์
- จุดที่ควรพัฒนารายด้าน คือ: ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร มีส่วนต่าง (Gap) มากที่สุดคือ -0.11 แม้คะแนนจะอยู่ในเกณฑ์ดี แต่เป็นจุดที่ความพึงพอใจตามหลังความคาดหวังมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น
- จุดที่ควรพัฒนารายข้อ คือ: บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless / Wi-Fi) เนื่องจากมีช่องว่าง (Gap) สูงสุดในกลุ่มตัวอย่าง -0.15 และการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารยังคงเป็นประเด็นหลักที่ต้องได้รับการแก้ไข
- จุดแข็งรายด้าน คือ: ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน เป็นด้านเดียวที่ระดับความพึงพอใจ ( $\bar{x}$  = 4.33) สูงกว่าความคาดหวัง ( $\bar{x}$  = 4.31) แสดงว่าผู้ใช้บริการประทับใจในส่วนนี้เกินความคาดหมาย
- จุดแข็งรายข้อ คือ การให้บริการของบุคลากรที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีและมีจิตใจในการให้บริการ Service Mind ได้รับความพึงพอใจสูงกว่าทุกข้อย่อย ( $\bar{x}$  = 4.43) ซึ่งเป็นจุดแข็งสำคัญของสำนักฯ

## 4.2 จุดเด่นของสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม โดยกลุ่มผู้ใช้บริการได้นำเสนอ จุดเด่นและความประทับใจจากการใช้บริการห้องสมุด ดังนี้

### กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารหน่วยงานภายใน

- บุคลากรมีความเต็มใจและใส่ใจและยินดีให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

### กลุ่มอาจารย์

- ทุกครั้งที่ขอความช่วยเหลือ ทางเจ้าหน้าที่จะใส่ใจการช่วยเหลืออย่างดีและรวดเร็วมาก โดยเฉพาะบริการด้านวารสารวิจัย/วิชาการออนไลน์

- มีเครือข่าย Connection วารสารต่างประเทศที่ค้นและยืมได้

- มีความยืดหยุ่นในการยืม เนื่องจากอาจารย์นิเทศน์ศึกษาข้างนอกไม่ได้เข้ามหาวิทยาลัย ทำให้คืนหนังสือลำบาก

- มีการให้บริการยืมหนังสือต่อทางออนไลน์

- มีบริเวณให้อ่านหนังสือหลายที่ตามความสะดวก โซฟา โต๊ะใหญ่ โต๊ะเล็ก มีอุปกรณ์ให้ใช้ไฟได้เพื่อชาร์จคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์ มีพื้นที่ความเป็นส่วนตัว สงบ มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ กว้างขวาง สะอาด

### กลุ่มเจ้าหน้าที่

- การบริการของบุคลากร ทุกจุดบริการ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาไพเราะบริการช่วยเหลือผู้ใช้อย่างดี ให้คำแนะนำดี การให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และมีสร้างความรู้สึกรับรองต่อผู้ใช้บริการ

- การจัดสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ และเอื้อต่อการเรียนรู้ การจัดพื้นที่สำหรับการอ่านหนังสือ การทำงานกลุ่ม และการพักผ่อนอย่างเหมาะสม

- มีพื้นที่หลากหลายมุมและมีหลายบริเวณให้สามารถเลือกนั่งอ่านหนังสือได้ตามใจชอบ

### กลุ่มนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สุภาพ รวดเร็วในการให้ข้อมูล และสถานที่สะอาดน่าใช้บริการ

### กลุ่มนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นมิตร อำนวยความสะดวกในการบริการ มีความรวดเร็ว มีอัธยาศัยดี ช่วยเหลืออย่างดี บริการด้วยความเป็นมิตร บุคลากรพร้อมให้บริการมาก ช่วยให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือแนะนำดี มีความเป็นกันเอง

- มีห้องประชุมกลุ่มย่อย

- ระบบค้นหาหนังสือออนไลน์ใช้งานง่าย

- บรรยากาศดี ชอบบริเวณโต๊ะที่มีต้นไม้และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

- มีโซนดูหนัง มี Netflix ที่เป็นจุดพักผ่อนได้อย่างดี และมีที่นั่งสบาย

### กลุ่มบุคคลภายนอก

- เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดูแลให้บริการดีมาก

- พื้นที่ที่มีความสะอาดและปลอดภัยมีเครื่องสแกนก่อนเข้าห้องสมุด

- อินเทอร์เน็ต/ไวไฟเร็วและสิ่งอำนวยความสะดวกครบ

- บุคคลภายนอกเข้าฟรี ที่นั่งอ่านหนังสือฟรี มีที่ชาร์จไฟฟรีด้วย บริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยไม่ค่อยมีให้บริการฟรี

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