

## 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

เนื่องจากคุณภาพในการให้บริการของห้องสมุดจะมากหรือน้อยเพียงใดก็ตาม ย่อมตรวจสอบได้จาก ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จตัวหนึ่งในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ในองค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนางานบริการ โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานการวัดค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการแต่ละด้าน (คะแนนเต็ม 5)

หมายเหตุ: เกณฑ์การพิจารณาระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจ 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

สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแผนที่กำหนดไว้ในทุกปีการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 เป็นต้นมา โดยได้กำหนดแผนการดำเนินงานไว้ใน “แผนปฏิบัติงานประจำปี” ซึ่งในปีการศึกษา 2563 ได้สำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม ครอบคลุมทั้งนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร ใน 7 ประเด็นหลัก คือ

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ
- ด้านบุคลากร
- ด้านวันและเวลาในการเปิดให้บริการและระเบียบการให้บริการ
- ด้านสภาพแวดล้อม
- ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร



สรุปผลการประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2563

---

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- 1.1 เพศชาย ร้อยละ 31.80 เพศหญิง ร้อยละ 69.80 ไม่ระบุ 0.76% จาก จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 130 คน
- 1.2 อายุช่วง 16 - 20 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.60 รองลงมาอายุช่วง 21 - 25 ปี ร้อยละ 33.80 และ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 17.70
- 1.3 สถานภาพเป็น นักศึกษา ร้อยละ 74.60 อาจารย์ประจำ ร้อยละ 16.90 บุคลากร ร้อยละ 7.70 และศิษย์เก่า/บุคคลทั่วไป ร้อยละ 2.30
- 1.4 สังกัดอยู่ในคณะพยาบาลศาสตร์ มากที่สุด ร้อยละ 28.50 รองลงมา คณะเภสัชศาสตร์ ร้อยละ 20.80 และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 17.70
- 1.5 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มากที่สุด ร้อยละ 50.50 รองลงมา ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 24.80 และชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 19.80
- 1.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 74.80 ปริญญาโท ร้อยละ 12.60 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.90 และ ปริญญาเอก ร้อยละ 5.50

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ**

- 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด มากที่สุดคือ น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 38.10 รองลงมาเข้าใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 28.80 และ 1 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 26.30
- 2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการบริการยืม-คืนหนังสือ มากที่สุด ร้อยละ 47.69 รองลงมาเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room/Meeting Room) ร้อยละ 32.30 และขอใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) ร้อยละ 28.46
- 2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ จากเว็บไซต์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด ร้อยละ 56.92 รองลงมาจาก จุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักฯ ร้อยละ 33.08 และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 25.38
- 2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ โดย เดินไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง มากที่สุด ร้อยละ 64.62 รองลงมา ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 38.46 และ ค้นจาก OPAC ภายในสำนักฯ ร้อยละ 30.77

ส่วนที่ 3 ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดฯ

ด้าน	ความต้องการ/ความคาดหวัง		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
<b>3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ</b>	<b>3.89</b>		<b>3.79</b>	
3.1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	3.92	0.85	3.83	0.90
3.1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	3.91	0.82	3.91	0.90
3.1.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.02	0.81	3.82	0.98
3.1.4 บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	3.91	0.82	3.86	0.85
3.1.5 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.87	0.83	3.77	0.91
3.1.6 บริการยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง (Renew)	3.78	0.87	3.71	0.89
3.1.7 บริการแนะนำการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ(OPAC) และฐานข้อมูลออนไลน์	3.81	0.86	3.71	0.92
3.1.8 บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room/Meeting Room)	3.96	1.00	3.77	1.12
3.1.9 บริการห้องหนังสืออ้างอิง	3.86	0.88	3.76	0.90
3.1.10 บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	3.81	0.83	3.77	0.90
<b>3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ)</b>	<b>3.86</b>		<b>3.87</b>	
3.2.1 สามารถเสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	3.85	0.80	3.76	0.93
3.2.2 ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.91	0.84	4.34	0.92
3.2.3 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) , EDS, EBSCO, Uptodate ฯ)	3.83	0.81	3.76	0.84
3.2.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา	3.83	0.79	3.81	0.84
3.2.5 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน	3.88	0.78	3.80	0.87
3.2.6 ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	3.84	0.80	3.73	0.88
<b>3.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ</b>	<b>3.83</b>		<b>3.67</b>	
3.3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักฯ	3.78	0.87	3.69	0.88
3.3.2 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	3.81	0.81	3.62	0.86
3.3.3 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi	3.92	0.84	3.71	0.90
3.3.4 ระบบ WI-FI ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	3.90	0.87	3.73	0.93
3.3.5 อุปกรณ์ในส่วนการชมภาพยนตร์ และในส่วนคอมพิวเตอร์จอสัมผัส	3.74	0.98	3.60	0.97

ด้าน	ความต้องการ/ความคาดหวัง		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
<b>3.4 ด้านบุคลากร</b>	<b>3.94</b>		<b>3.82</b>	
3.4.1 ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	3.92	0.88	3.78	1.03
3.4.2 ความสุภาพ เรียบร้อย และอธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ	3.99	0.86	3.82	1.02
3.4.3 ความรู้ความสามารถในการแนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้	3.96	0.84	3.87	0.93
3.4.4 ความเสมอภาคในการให้บริการผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน	3.95	0.87	3.84	1.00
3.4.5 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.88	0.84	3.81	0.93
<b>3.5 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการให้บริการ</b>	<b>3.92</b>		<b>3.69</b>	
3.5.1 วัน/เวลา เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.30-18.00 น.	3.95	0.94	3.62	1.13
3.5.2 วัน/เวลาเปิดทำการวันอาทิตย์เวลา 10.00 -18.00 น. (ปิดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19)	3.93	0.91	3.66	1.08
3.5.3 กฎระเบียบการให้บริการ	3.89	0.78	3.78	0.91
<b>3.6 ด้านสภาพแวดล้อม</b>	<b>3.97</b>		<b>3.85</b>	
3.6.1 สถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการ	4.01	0.77	3.90	0.87
3.6.2 พื้นที่และที่นั่งอ่านเพียงพอ เป็นสัดส่วนและพร้อมให้บริการ	3.98	0.77	3.84	0.92
3.6.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	3.90	0.81	3.79	0.88
3.6.4 แสงสว่าง	3.91	0.84	3.77	0.88
3.6.5 ความเงียบสงบ	3.98	0.81	3.80	0.94
3.6.6 ความเย็นสบาย	3.93	0.92	3.83	0.97
3.6.7 ความสะอาดเรียบร้อย	4.06	0.77	4.00	0.87
3.6.8 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	4.04	0.79	3.86	0.92
<b>3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร</b>	<b>3.90</b>		<b>3.80</b>	
3.7.1 ความหลากหลายของช่องทางการเข้าถึงข้อมูล เช่นเว็บไซต์ อีเมลล์ Facebook Web App. จดหมายข่าว/เอกสาร/คู่มือ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการและการเผยแพร่ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ใช้บริการ ฯลฯ	3.87	0.81	3.76	0.88
3.7.2 ป้ายแนะนำการให้บริการ / เอกสาร / คู่มือ ฯ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.90	0.76	3.79	0.82
3.7.3 ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักฯที่ <a href="https://e-library.siam.edu">https://e-library.siam.edu</a>	3.93	0.76	3.85	0.82
<b>รวม 7 ด้าน</b>	<b>3.90</b>		<b>3.78</b>	

จากตาราง ส่วนที่ 3 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.90 และมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.78 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่า

ระดับความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ด้านที่มีความ ต้องการ/ความคาดหวังมากที่สุด คือด้านสภาพแวดล้อม คะแนนเฉลี่ย 3.97 รองลงมาตามลำดับ คือด้าน บุคลากร เฉลี่ย 3.94 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการให้บริการ เฉลี่ย 3.92 ด้านการประชาสัมพันธ์และ การสื่อสาร เฉลี่ย 3.90 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เฉลี่ย 3.89 ด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) เฉลี่ย 3.86 และด้านที่มี ระดับความต้องการ/ความคาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 3.83 คะแนน

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คือด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) คะแนนเฉลี่ย 3.87 รองลงมาตามลำดับ คือด้านสภาพแวดล้อม เฉลี่ย 3.85 ด้านบุคลากร เฉลี่ย 3.82 ด้านการ ประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร เฉลี่ย 3.80 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ เฉลี่ย 3.79 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการให้บริการ เฉลี่ย 3.69 และด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ เฉลี่ย 3.67 คะแนน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อย่อยของแต่ละด้าน พบว่า

- 3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.89 และ 3.79 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม 4.02 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน 3.91 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือบริการยืมหนังสือด้วยตนเอง (Renew) 3.78คะแนน และความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือบริการยืมหนังสือด้วยตนเอง (Renew) และ บริการแนะนำการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ(OPAC) และฐานข้อมูลออนไลน์เท่ากัน คือ 3.71 คะแนน
- 3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) มีระดับความต้องการ/ ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.86 และ 3.87 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความ คาดหวัง มากที่สุด คือทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ 3.91 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึง พพอใจ มากที่สุด 4.34 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือจำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มี เพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) , EDS, EBSCO, Uptodate ฯ) และ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาเท่ากัน คือ 3.83 คะแนน และความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือความ ทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ 3.73 คะแนน
- 3.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.83 และ 3.67 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของ ระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi 3.92 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือระบบ WI-FIภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง 3.73 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คืออุปกรณ์ในส่วนการชมภาพยนตร์ และในส่วนคอมพิวเตอร์จอสัมผัส 3.74 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือ 3.60 คะแนน
- 3.4 ด้านบุคลากร ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.94 และ 3.82 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือความสุภาพ เรียบร้อย และอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ 3.99 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือความรู้ความสามารถในการแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้ 3.87

คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ 3.88 คะแนน และความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ 3.78 คะแนน

- 3.5 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการให้บริการ ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.92 และ 3.69 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือวัน/เวลา เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.30-18.00 น. 3.95 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือกฎระเบียบการให้บริการ 3.78 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือกฎระเบียบการให้บริการ 3.89 คะแนน และความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือวัน/เวลา เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.30-18.00 น. 3.62 คะแนน
- 3.6 ด้านสภาพแวดล้อม ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.97 และ 3.85 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือความสะอาดเรียบร้อย 4.06 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ 4.00 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา 3.90 คะแนน และความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือแสงสว่าง 3.77 คะแนน
- 3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 3.90 และ 3.80 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักฯที่ <https://e-library.siam.edu> 3.93 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ 3.85 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือความหลากหลายของช่องทางการเข้าถึงข้อมูล เช่นเว็บไซต์ อีเมลล์ Facebook Web App. จดหมายข่าว/เอกสาร/คู่มือ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการและการเผยแพร่ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ใช้บริการ ฯลฯ 3.87 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือ 3.76 คะแนน

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและความต้องการในด้านต่างๆ ที่ต้องการให้

##### สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ จัดบริการเพิ่มเติม

- 4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ: ดี ถึง ดีมากในกระบวนการขั้นตอน ทำให้สะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้งานห้องสมุด
- 4.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ): หนังสือมีความหลากหลาย มีเพียงพอต่อความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือที่ใหม่และทันสมัย โดยเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีควรเป็นหนังสือที่ตีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปี เพราะเป็นความรู้ที่ควรจะมีอยู่เสมอ
- 4.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ: อยากให้เพิ่มห้อง Study Room, เพิ่มปลั๊กไฟ, ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องที่ใช้ไม่ได้, ควรทำความสะอาดเก้าอี้ ในโซนโรงภาพยนตร์ เพราะเบาะกำมะหยี่ จะจับสิ่งสกปรกไว้ในพื้นผิวได้ง่าย
- 4.4 ด้านบุคลากร: จุดที่ให้บริการจองห้องประชุมกลุ่มย่อย อยากให้เพิ่มความใส่ใจนักศึกษา จุดแลกบัตรและจุดบริการยืม - คืน ควรยิ้มแย้มและมีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ
- 4.5 ด้านวันและเวลาในการเปิดให้บริการและระเบียบการให้บริการ: อยากให้ห้องสมุดเปิดทุกวัน และขยายเวลาเปิด-ปิด โดยเฉพาะในช่วงที่มีการสอบ เพราะนักศึกษาต้องการทิวและอ่านหนังสือที่ห้องสมุด ไม่ต้องไปหาที่อื่นอ่านหนังสือ
- 4.6 ด้านสภาพแวดล้อม: เครื่องปรับอากาศไม่เย็นเป็นบางจุด เช่น ห้อง study room, ชั้นลอย, ไฟในบางที่ไม่สว่าง, ส่งเสียงดังในบางพื้นที่, อยากให้เพิ่มต้นไม้ เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่น น่าเข้าใช้บริการ
- 4.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร: ควรจัดกิจกรรม ที่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ได้มีส่วนร่วมบ้าง

4.8 ด้านอื่นๆ: อยากให้นำขนมเข้าได้เหมือนแต่ก่อน และอยากให้เปิดเพลงบรรเลงเบาๆ เวลาอ่านหนังสือหรือหาข้อมูล จะได้มีบรรยากาศที่ดีขึ้น

#### 4.9 จุดเด่น

- : ห้องสมุดเงียบสงบ สะอาด สวยงาม การจัดระบบดี บรรยากาศเหมาะแก่การอ่านหนังสือ
- : ทรัพยากรฯ มีความทันสมัย มีหลากหลายให้เลือก ยืมหนังสือและค้นคว้าได้มาก ไม่จำกัดอยู่แค่ภายในห้องสมุด สามารถยืมข้ามห้องสมุดได้
- : ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือและตอบคำถามอย่างเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลดี แนะนำหนังสือดีๆ
- : ห้องสมุดมีที่นั่งที่เพียงพอ และWiFi ที่แรง มีห้องประชุมกลุ่มย่อย ความสะอาดสบายและความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุดที่มีครบและน่าพอใจมาก