

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 2564 ได้สำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม ครอบคลุมทั้งนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร ใน 7 ประเด็นหลัก คือ

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ
- ด้านวันและเวลาในการเปิดให้บริการและระเบียบการใช้บริการ
- ด้านสภาพแวดล้อม
- ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร



**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 สังกัดอยู่ในคณะเภสัชศาสตร์ 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 คณะนิเทศศาสตร์ 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 ระดับการศึกษาปริญญาตรี 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 และบริการสืบค้นข้อมูลอื่นๆ ทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ (<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 กลุ่มต่างๆ ทั้งของสำนักฯ/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 มีอัธยาศัยไมตรี 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 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการให้บริการ | 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 กฎระเบียบการให้บริการ | 3.96 | 0.73 | 3.89 | 0.69 |
| 3.6 ด้านสภาพแวดล้อม | 4.17 | 0.74 | 4.03 | 0.79 |
| 3.6.1 สถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่ทันสมัยสะดวกที่จะมาใช้บริการ | 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, กลุ่มมีอิเล็คทรอนิกส์ /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 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและการเผยแพร่องค์ความรู้ในด้านต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการ 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 และด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ย 3.64 คะแนน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อย่อยของแต่ละด้าน พบว่า

- 3.1 **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.27 และ 4.20 คะแนน** โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม และความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการยืม - คืน หนังสือและสื่อมัลติมีเดีย มีค่าเท่ากัน เฉลี่ย 4.36 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็ว 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 และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ 4.10 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ คือ 4.08 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เช่นเดียวกัน คือ เฉลี่ย 3.90 คะแนน
- 3.3 **ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.06 และ 3.64 คะแนน** โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือ ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบ Wi-Fi ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง 4.11 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในระบบดิจิทัล มีความเพียงพอและเหมาะสม 3.86 คะแนน ส่วน ข้อที่มีความต้องการ/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 และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุดเช่นเดียวกัน 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 มากที่สุดเช่นเดียวกันกับ วัน/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 มากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ 4.09 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ 3.96 คะแนน และส่วนข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและการเผยแพร่องค์ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ใช้บริการ มีความเพียงพอและเหมาะสม เฉลี่ย 3.86 คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและความต้องการในด้านต่างๆ ที่ต้องการให้ สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ จัดบริการเพิ่มเติม

- 4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ: ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกและรวดเร็วดี ผมขอโดยตรงบริการเร็วดีนี้แหละครับ บริการยืม-คืน สะดวกรวดเร็วดี ถ้ามีระบบจองห้องออนไลน์เพิ่มจะดีมาก
- 4.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ): ควรมีหนังสือพวกแอนิเมชันและสื่อสร้างสรรค์เพิ่มเติม และสื่อพวกstructure anatomy dynamic พวกร่างกาย พวก folding clothes อยากให้มีฐานข้อมูลด้าน Scopus เพิ่ม ทรัพยากรฯ ไม่ครอบคลุมสาขาวิชาต่างๆ อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ ฐานข้อมูลออนไลน์และหนังสือปีพิมพ์ใหม่ๆที่เกี่ยวกับคณะเภสัชศาสตร์
- 4.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก: ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์หูฟัง และจัดทำตารางยืมอุปกรณ์ เสนอให้เพิ่มปลั๊กไฟสำหรับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการห้องสมุดหรือซ่อมแซมปลั๊กไฟที่ชำรุด ปลั๊กไฟของห้องสมุดตึก 12 ใช้งานไม่ได้เยอะมาก ทำให้ปลั๊กที่เหลืออยู่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ห้องย่อยควรมีเพิ่ม ระบบ wifi ไม่เสถียรหลุดง่าย อยากให้มี play station
- 4.4 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ: บริการดี พุดจาสุภาพ แนะนำดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตึก 19 ชั้น 6 ควรเข้าไปตักเตือนเมื่อมีนักศึกษาพูดคุยกันเสียงดัง”เกินควร” ในห้องสมุด เพราะนักศึกษาบางคนใช้เสียงที่ดังมาก รบกวนนักศึกษาคนอื่น
- 4.5 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ: อยากให้วันอาทิตย์เปิดให้บริการนานกว่าเดิม บัณฑิตวิทยาลัยเปิดวันเสาร์/อาทิตย์ ไม่สามารถใช้บริการได้ อยากให้เปิดเวลาพิเศษช่วงกลางคืน ในระยะที่ใกล้สอบ midterm หรือ final เพื่อใช้บริการอ่านหนังสือเตรียมสอบ อยากให้เปิดถึง 19.00-19.30 น./เปิดทำการดีกว่านี้ นักศึกษาจะได้มีที่อ่านหนังสือไม่ต้องเสียเงิน ต้องการให้เปิดห้องสมุดในช่วงเวลาสอบกลางภาคหรือปลายภาค มากกว่านี้ อาจจะเปิดเวลา 8.00-20.00 น. ช่วงสอบอยากให้ขยายเวลาเปิดเพิ่ม อยากให้ขยายเวลาเปิดทำการเป็น 20.00 น. อยากให้ช่วงสอบมีการเปิดให้บริการ 24 ชม.

4.6 **ด้านสภาพแวดล้อม:** ควรมีการปรับเปลี่ยนสถานที่วางทรัพยากรฯ อาจจัดชั้นหนังสือวางซ้อนและหาอะไรกัน ควรตรวจสอบและปรับปรุงฝ้าเพดานบริเวณชั้น 3 ที่มีรอยน้ำรั่วซึม เพื่อป้องกันอันตราย ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยทรัพย์สิน ระบบตรวจสอบบันทึกผู้เข้าใช้บริการ และกล้องวงจรปิดติดตั้งภายในหอสมุด สะอาด แต่แอร์ไม่ค่อยเย็นบางจุด มีเสียงรบกวน ห้องสมุดตึก19 เสียงดังมาก อ่านหนังสือไม่ได้ ไม่เข้าใจว่ากลายเป็นที่นั่งเล่นพูดคุยของคณะอื่นและมีอาจารย์มาตะโกนสอนได้อย่างไรทั้งที่เป็นห้องสมุด ควรปรับปรุงด่วน

4.7 **ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร:** การสื่อสารดีแต่ยังมีข้อจำกัดในการถ่ายทอดได้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย และทุกกลุ่มของบุคลากร

4.8 **ด้านอื่นๆ:** อยากให้ทางห้องสมุดลองเชิญชวนทุกคนหรือจัดกิจกรรมกับสาขาอื่นๆ อาทิเช่น ยืมหนังสือครบ 100เล่มมีเกียรติบัตร/คูปองมอบให้ เวลาเย็นถึงค่ำ ถนนและบริเวณภายในมหาวิทยาลัยมีดีมาก เดินไปก็กลัวไปว่าจะไม่ปลอดภัย อยากให้เพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อยให้มากกว่านี้ช่วงสอบต้องแย่งห้องกัน และอยากให้เปิดบริการ study room ให้นานกว่านี้

4.9 จุดเด่น

: ห้องสมุดเงียบ สงบ สะอาด ทำงานกลุ่มได้อย่างดี หาข้อมูลสะดวก รวดเร็ว มีพื้นที่อ่านหนังสือเพียงพอ

: มีหนังสือหลากหลาย และชอบที่ตรงมีเน็ตฟรีให้ดู

: บุคลากรผู้ให้บริการช่วยแนะนำและยิ้มแย้มดี มีความตั้งใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ดีตรงจุดยิ้มคืนและใช้ห้องประชุมย่อยคือดีมาก

: มีห้องแยกสำหรับทำงานกลุ่ม/ห้อง study room มีห้องสำหรับการอ่านหนังสือหรือติว ทำให้สามารถอ่านหนังสือหรือติวกับเพื่อนได้สะดวกยิ่งขึ้น