

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 2566 ได้สำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม ครอบคลุมทั้งนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร ใน 7 ประเด็นหลัก คือ

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



**สรุปผลการประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2566**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศชาย ร้อยละ 33.90 เพศหญิง ร้อยละ 66.10 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 109 คน
- 1.2 อายุช่วง 21 - 25 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.40 รองลงมา 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.50 อายุช่วง 16 - 20 ปี ร้อยละ 14.70 และ อายุช่วง 26 - 30 ปี ร้อยละ 11.00
- 1.3 สถานภาพเป็น นักศึกษา ร้อยละ 77.10 อาจารย์ประจำ ร้อยละ 13.80 บุคลากร ร้อยละ 5.50 และศิษย์เก่า/บุคคลภายนอก ร้อยละ 3.70
- 1.4 สังกัดอยู่ใน คณะบริหารธุรกิจ มากที่สุด ร้อยละ 21.50 รองลงมา คณะเภสัชศาสตร์ ร้อยละ 18.70 บัณฑิตวิทยาลัย (มหาบัณฑิต) ร้อยละ 12.10 คณะทันตแพทยศาสตร์ ร้อยละ 9.30 สำนัก/ศูนย์/อื่นๆ ร้อยละ 6.50 คณะพยาบาลศาสตร์ ร้อยละ 5.6 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 4.70 คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 4.70 คณะรัฐศาสตร์ ร้อยละ 4.70 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 3.70 คณะแพทยศาสตร์ ร้อยละ 2.80 คณะนิเทศศาสตร์ ร้อยละ 1.90 คณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 1.90 และบัณฑิตวิทยาลัย (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต) ร้อยละ 1.90
- 1.5 ศึกษาอยู่ ชั้นปีที่ 4 มากที่สุด ร้อยละ 27.90 รองลงมา ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 24.40 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 17.40 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 12.80 ชั้นปีที่ 5 ร้อยละ 9.30 และชั้นปีที่ 6 ร้อยละ 8.10
- 1.6 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 64.20 ปริญญาโท ร้อยละ 24.50 ปริญญาเอก ร้อยละ 7.50 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.80

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

- 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด มากที่สุดคือ น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 42.20 รองลงมา เข้าใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 22.90 และ 1 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 20.20 และ ทุกวัน ร้อยละ 8.10 และ น้อยที่สุด คือ 4-5 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 6.40
- 2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์/บริการห้องสมุดดิจิทัล มากที่สุด ร้อยละ 44.95 รองลงมา เข้าใช้บริการ ยืม-คืน หนังสือ ร้อยละ 38.53 บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room/Meeting Room) ร้อยละ 35.77 บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/สารสนเทศดิจิทัล ร้อยละ 33.02 บริการ ตรวจอ้างอิง/บรรณานุกรม ร้อยละ 26.60 และขอใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) ร้อยละ 25.69
- 2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ จากเว็บไซต์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด ร้อยละ 55.04 รองลงมา จาก บุคลากรของสำนักฯ ร้อยละ 47.70 Line กลุ่มต่างๆ ของสำนักฯ/มหาวิทยาลัย ร้อยละ 39.44 แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 21.10 จุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักฯ ร้อยละ 21.10 และ น้อยที่สุด คือ เอกสาร/แผ่นพับ/แผ่นป้ายต่าง ๆ ร้อยละ 8.25
- 2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ โดย เดินไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง มากที่สุด ร้อยละ 49.54 และ ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 49.54 รองลงมา สืบค้นด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของสำนักฯ ร้อยละ 44.95 และ น้อยที่สุด คือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ที่มีอยู่ในสำนักฯ ร้อยละ 38.53

ส่วนที่ 3 ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดฯ

ด้าน	ความต้องการ/ความคาดหวัง		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.52	0.68	4.55	0.67
3.1.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.50	0.70	4.53	0.70
3.1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความความชัดเจนและเหมาะสม	4.51	0.70	4.56	0.67
3.1.3 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการ ยืม - คืน หนังสือและสื่อมัลติมีเดีย	4.47	0.70	4.55	0.68
3.1.4 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องของการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.58	0.63	4.56	0.64
3.1.5 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการ ยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-Library Loan)	4.57	0.64	4.56	0.69
3.1.6 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการแนะนำการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และฐานข้อมูลออนไลน์	4.53	0.69	4.53	0.67
3.1.7 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการห้องประชุมแบบกลุ่มย่อย (Study Room/Meeting Room)	4.51	0.69	4.56	0.63
3.1.8 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการห้องหนังสืออ้างอิงและสิ่งพิมพ์พิเศษ	4.53	0.66	4.54	0.65
3.1.9 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการวารสาร สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บทความวิจัย/วิชาการ และบทความอิเล็กทรอนิกส์	4.51	0.72	4.58	0.65
3.1.10 ความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการออนไลน์ต่างๆ ทางเว็บไซต์/ในระบบดิจิทัล	4.51	0.69	4.55	0.71
3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ)	4.47	0.79	4.44	0.81
3.2.1 สามารถเสนอแนะ/แนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	4.46	0.75	4.50	0.73
3.2.2 ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.46	0.89	4.45	0.89
3.2.3 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) , EDS, EBSCO, Uptodate ฯ)	4.44	0.82	4.35	0.93
3.2.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา	4.50	0.79	4.42	0.83
3.2.5 สำนักฯ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน	4.48	0.76	4.48	0.75
3.2.6 ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	4.47	0.74	4.47	0.71

ด้าน	ความต้องการ/ความคาดหวัง		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
3.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.81	4.26	0.90
3.3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักฯ มีเพียงพอและเหมาะสม	4.40	0.81	4.33	0.78
3.3.2 ประสิทธิภาพ และความพร้อม ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	4.35	0.76	4.30	0.81
3.3.3 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) และความพร้อม ของระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi	4.34	0.87	4.13	1.07
3.3.4 ระบบ WI-FI ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	4.38	0.78	4.13	1.05
3.3.5 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในระบบดิจิทัล มีความเพียงพอและเหมาะสม	4.43	0.81	4.38	0.80
3.3.6 อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการในสำนักฯ มีความพร้อม เพียงพอ และเหมาะสม	4.37	0.83	4.32	0.81
3.4 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ	4.53	0.65	4.56	0.65
3.4.1 บุคลากรมีสมรรถนะ ด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ แนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้ (ผู้ให้บริการมีความรู้ในวิชาชีพ บรรณารักษ์ ความรู้ทางเทคโนโลยี และความรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ประกอบการให้บริการแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้)	4.53	0.66	4.56	0.65
3.4.2 บุคลากรมีสมรรถนะ ด้านทักษะการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (ผู้ให้บริการมีทักษะในวิชาชีพบรรณารักษ์ ทักษะทางเทคโนโลยี ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม เพื่อใช้ประกอบการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำได้)	4.53	0.66	4.56	0.64
3.4.3 บุคลากรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีและมีจิตใจในการให้บริการ Service Mind (ยิ้มแย้ม สุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรี กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคในการให้บริการผู้ใช้ อย่างเท่าเทียมกัน มีความอดทน อดกลั้น มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเสียสละ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการ โดยไม่หวังผลตอบแทนส่วนตน)	4.57	0.62	4.59	0.65
3.4.4 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.50	0.66	4.52	0.67

ด้าน	ความต้องการ/ความคาดหวัง		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
3.5 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ	4.41	0.89	4.40	0.92
3.5.1 วัน/เวลา เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.00-18.30 น.	4.48	0.90	4.44	0.91
3.5.2 วัน/เวลาเปิดทำการวันอาทิตย์เวลา 8.30 -16.30 น.	4.37	1.00	4.34	1.02
3.5.3 กฎระเบียบการใช้บริการ	4.39	0.77	4.41	0.83
3.6 ด้านสภาพแวดล้อม	4.54	0.67	4.52	0.77
3.6.1 สถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการ	4.51	0.71	4.58	0.65
3.6.2 พื้นที่และที่นั่งอ่านเพียงพอ เป็นสัดส่วนและพร้อมให้บริการ	4.49	0.72	4.50	0.74
3.6.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	4.51	0.69	4.49	0.69
3.6.4 แสงสว่าง	4.54	0.67	4.54	0.67
3.6.5 ความเงียบสงบ	4.52	0.82	4.50	0.93
3.6.6 ความเย็นสบาย	4.57	0.76	4.25	1.04
3.6.7 ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.64	0.57	4.70	0.53
3.6.8 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	4.55	0.74	4.57	0.72
3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	4.48	0.70	4.46	0.72
3.7.1 การติดต่อสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลของสำนักฯ มีความสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์, อีเมล, Facebook, Line, คู่มืออิเล็กทรอนิกส์ /เอกสาร, โทรศัพท์ ฯ	4.51	0.67	4.53	0.70
3.7.2 เว็บไซต์ของสำนักฯ มีข้อมูลสารสนเทศและเนื้อหาครบถ้วน และตรงตามความต้องการ(https://e-library.siam.edu)	4.49	0.71	4.47	0.72
3.7.3 เว็บไซต์ของสำนักฯ มีความทันสมัยและถูกต้องของข้อมูล(https://e-library.siam.edu)	4.50	0.71	4.47	0.76
3.7.4 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและการเผยแพร่องค์ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้บริการ มีความเพียงพอและเหมาะสม	4.48	0.74	4.39	0.75
3.7.5 ป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	4.44	0.68	4.43	0.69
รวม 7 ด้าน	4.48	0.74	4.46	0.77

จากตาราง ส่วนที่ 3 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.48 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.46 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่า

ระดับความต้องการ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ด้านที่มีความต้องการ/ความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อม เฉลี่ย 4.54 คะแนน รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ เฉลี่ย 4.53 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.52 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) เฉลี่ย 4.47 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ เฉลี่ย 4.41 และ ด้านที่มีระดับความต้องการ/ความคาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/ส่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ เฉลี่ย 4.56 คะแนน รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เฉลี่ย 4.55 ด้านสภาพแวดล้อม เฉลี่ย 4.52 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร เฉลี่ย 4.46 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) เฉลี่ย 4.44 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ เฉลี่ย 4.40 และด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/ส่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ย 4.26 คะแนน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อย่อยของแต่ละด้าน พบว่า

- 3.1 **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.52 และ 4.55 คะแนน** โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีค่าเฉลี่ย 4.58 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการวารสาร สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บทความวิจัย/วิชาการ และบทความอิเล็กทรอนิกส์ เฉลี่ย 4.58 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการ ยืม - คืน หนังสือและสื่อมัลติมีเดีย เฉลี่ย 4.47 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ของบริการแนะนำการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และฐานข้อมูลออนไลน์ เฉลี่ย 4.53 คะแนน
- 3.2 **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ) มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.47 และ 4.44 คะแนน** โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา 4.50 และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ สามารถเสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ 4.50 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือจำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) , EDS, EBSCO, Uptodate ฯ) 4.44 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เช่นเดียวกัน คือ เฉลี่ย 4.35 คะแนน
- 3.3 **ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/ส่งอำนวยความสะดวก มีระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.38 และ 4.26 คะแนน** โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในระบบดิจิทัล 4.43 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน คือ 4.38 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือ ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) และความพร้อมของระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi 4.34 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นเดียวกันกับระบบ Wi-Fi ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง คือ เฉลี่ย 4.13 คะแนน
- 3.4 **ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.53 และ 4.56 คะแนน** โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือบุคลากรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีและมีจิตใจในการให้บริการ Service Mind (ยิ้มแย้ม สุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรี กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคในการให้บริการผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน มีความอดทน อดกลั้น มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเสียสละ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการ โดยไม่หวังผลตอบแทนส่วนตน) คือ 4.57 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ 4.59 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ 4.50 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด เช่นเดียวกัน คือ 4.52 คะแนน

- 3.5 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.41 และ 4.40 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือ วัน/เวลา เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.00-18.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ 4.44 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุดวัน/เวลาเปิดทำการวันอาทิตย์เวลา 8.30-16.30 น. คือ 4.37 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน คือ เฉลี่ย 4.34 คะแนน
- 3.6 ด้านสภาพแวดล้อม ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 4.54 และ 4.52 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย 4.64 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ 4.70 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือพื้นที่และที่นั่งอ่านเพียงพอ เป็นสัดส่วนและพร้อมให้บริการ 4.49 คะแนน และข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือความเย็นสบาย 4.25 คะแนน
- 3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 4.48 และ 4.46 คะแนน โดยข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด คือการติดต่อสื่อสารและการเข้าถึง ข้อมูลของสำนักฯ มีความสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทาง 4.51 คะแนน และเป็นข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ 4.53 คะแนน ส่วนข้อที่มีความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด คือป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ 4.44 คะแนน และส่วนข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ บริการห้องสมุดและการเผยแพร่องค์ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ใช้บริการ มีความเพียงพอและเหมาะสม เฉลี่ย 4.39 คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและความต้องการในด้านต่างๆ ที่ต้องการให้ สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ จัดบริการเพิ่มเติม

- 4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ: ทางห้องสมุดมีบริการที่สะดวก รวดเร็วดีมาก เป็นระบบไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ควรให้ผู้ใช้บริการสามารถยืมคืนหนังสือทางออนไลน์ พร้อม แสดงวันคืนได้เลย
- 4.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ): หนังสือมีความหลากหลายดีมาก ครอบคลุมหลากหลายแขนง หนังสือในด้านของเกษตรศาสตร์ ทางห้องสมุดมีเพียงพอ อยากให้มีฐานข้อมูล Lexicomp ให้กับคณะสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ เนื่องจากบางข้อมูลไม่มีใน uptodate ฐานข้อมูลด้านวิศวกรรมศาสตร์มีน้อยมาก ควรซื้อฐานข้อมูล เช่น IEEE, Sci Direct เป็นต้น
- 4.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก: คอมพิวเตอร์ในการหาข้อมูลยังเก่า และบางเครื่องใช้ไม่ได้ อยากให้คอมพิวเตอร์ทันสมัยมากกว่านี้ อยากให้มีปลั๊กที่ใช้งานได้ตามเสาะเยอะๆ บางจุดใช้ไม่ได้ บางจุดไม่มีปลั๊ก อยากให้มีหูฟัง และแนะนำความเร็วของอินเทอร์เน็ตเพิ่ม ห้องให้บริการกลุ่มมีไม่เพียงพอ อยากให้มีเพิ่ม ห้องประชุมย่อยมีจำนวนไม่เพียงพอ และไม่เก็บเสียง
- 4.4 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ: ให้คำแนะนำดีมาก ใจดี บริการดี ใจเย็นมากๆ พุดเพราะด้วย บริการรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการมาก น่ารักพูดจาดี เคาน์เตอร์ต้อนรับ และจุดยืมคืนหนังสือ เจ้าหน้าที่มี อัจฉริยะดี ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ
- 4.5 ด้านการเปิดทำการและระเบียบการใช้บริการ: ประดับใจมาก เพราะเปิด เสาร์ อาทิตย์ ด้วย เหมาะกับคน เรียนวันเสาร์อาทิตย์ มาหายืมหนังสือ อยากให้ขยายเวลาเปิดทำการช่วงสอกลางภาคและปลายภาค อยากให้เคร่งครัดเรื่องเสียง เพราะมีชาวต่างชาติบางท่านที่ยังเสียงดังเพราะอาจจะไม่รู้กฎระเบียบ
- 4.6 ด้านสภาพแวดล้อม: การจัดเรียงเป็น หมวดหมู่ สามารถหาได้ง่าย ไม่เสียเวลา อยากให้ปรับปรุงบางจุดที่ แอร์ไม่เย็น ไฟไม่เพียงพอ อยากให้เพิ่มพื้นที่สีเขียว

4.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร: อยากให้กระจายให้ทั่วถึง ไม่ค่อยมีบริการสอนวิธีค้นหา search หาข้อมูลที่เปิดสอนเป็นระยะๆ

4.8 ด้านอื่นๆ: ควรมีบุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการตรวจแก้ไขบรรณานุกรมมากขึ้น ฝากพิจารณา การเปิดให้คนนอกเข้ามาใช้บริการ เนื่องจาก มีตัวเตอร์เข้ามาตีหนังสือ รบกวนคนอื่นเนื่องจากเสียงดัง และไม่เหมาะสม

4.9 จุดเด่น

: ห้องสมุดเงียบ สงบ สวย สะอาด มีพื้นที่อ่านหนังสือเพียงพอ สถานที่กว้างขวาง เปิดบริการทุกวัน

: มีเว็บแอปแนะนำสำหรับการหาข้อมูล ชอบบริการตรวจบรรณานุกรมมาก และชอบที่มีเน็ตฟรี

: บุคลากรพร้อมให้บริการมาก ช่วยให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือแนะนำดี มีความเป็นกันเอง บริการรวดเร็ว สะดวก ทันสมัย

: มีห้องสำหรับทำงานกลุ่ม ห้องประชุมมีความเป็นส่วนตัว สะดวก และสงบ

: ชอบที่ให้คนนอกเข้าใช้บริการได้

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