

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ประจำปีการศึกษา 2564

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีผู้ใช้บริการภายใต้แบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 164 ชุด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 33.54 รองลงมา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.34 อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 18.29 และนักศึกษา ป.โท/เอก คิดเป็นร้อยละ 17.68 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	35	21.34
นักศึกษา ป.โท/เอก	29	17.68
บุคลากรสายสนับสนุน	55	33.54
อาจารย์	30	18.29
รวม	164	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ

แบ่งออกเป็น 5 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ด้านความผูกพันกับห้องสมุด กำหนดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.50 คือ ระดับน้อยที่สุด
- คะแนนระหว่าง 1.51 – 2.50 คือ ระดับน้อย
- คะแนนระหว่าง 2.51 – 3.50 คือ ระดับปานกลาง
- คะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 คือ ระดับมาก
- คะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 คือ ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

รายการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Std.
			Deviation
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด			
1.1 การสืบข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว		4.35	
1.2 หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน		4.32	
1.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน		4.34	
1.4 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน		4.32	
1.5 ฐานข้อมูลออนไลน์ (E-Databases) ที่ให้บริการครอบคลุมทุกสาขาวิชา		4.23	
2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด			
2.1 บริการยืมคืน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		4.63	
2.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		4.63	
2.3 บริการตอบคำถาม สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		4.56	
2.4 บริการส่งหนังสือ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		4.64	
3. ด้านบุคลากร			
3.1 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ		4.59	
3.2 บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารายาที่ดี		4.63	
3.3 บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ		4.63	
3.4 สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจ ปฏิบัติตามได้		4.62	
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความทั่วถึงของ Wi-Fi ภายในห้องสมุด		4.43	
4.2 มีบริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น หูฟัง ไอแพด พาวเวอร์แบงก์ ปลั๊กไฟ ให้อืม		4.43	
4.3 ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง		4.54	
4.4 การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดำเนินการได้อย่างเหมาะสม		4.48	
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้			

รายการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Std.
			Deviation
5.1 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ครอบคลุมทั่วถึง และหลากหลาย เช่น Website, Facebook, Line, Twitter, E-mail ฯลฯ		4.43	
5.2 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากร		4.46	
5.3 เนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์		4.41	
5.4 ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์แนะนำต่าง ๆ มีความชัดเจน		4.43	
6. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด			
6.1 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด		4.55	
6.2 แม้ได้รับข่าวสารไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด แต่ท่านยืนยันที่จะใช้บริการต่อไป		4.45	
6.3 ท่านจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด		4.51	

อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลงฯ ประจำปีการศึกษา 2564 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.49 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 ซึ่งพอใจลำดับแรก คือ การสืบข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.34 หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 และฐานข้อมูลออนไลน์ (E-Databases) ที่ให้บริการครอบคลุมทุกสาขาวิชา มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ

2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 ซึ่งพอใจลำดับแรก คือ บริการส่งหนังสือสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ บริการยืมคืน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 และบริการยืมระหว่างห้องสมุด สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 และบริการตอบคำถาม สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

3. ด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 ซึ่งพอใจลำดับแรก คือ บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี และบริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.63 รองลงมา คือ สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 และมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 ซึ่งพอใจลำดับแรก คือ ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง มีคะแนนเฉลี่ย 4.54 รองลงมา คือ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ดำเนินการได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 ความทั่วถึงของ Wi-Fi ภายในห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 และมีบริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น หูฟัง ไอแพด พาวเวอร์แบงค์ ปลั๊กไฟ ให้อืม คะแนนเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากร มีคะแนนเฉลี่ย 4.46 รองลงมา ช่องทางการประชาสัมพันธ์ครอบคลุมทั่วถึง และหลากหลาย เช่น Website, Facebook, Line, Twitter, E-mail ฯลฯ และป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์แนะนำต่าง ๆ มีความชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.43 และเนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ

6. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.51 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้นำมาใช้บริการห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 รองลงมา ท่านจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.51 และแม้ได้รับข่าวสารไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด แต่ท่านยืนยันที่จะใช้บริการต่อไป มีค่าเฉลี่ย 4.45 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ความไม่พึงพอใจ/คำชม ความพึงพอใจปี 2565

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ข้อเสนอแนะ	ความไม่พึงพอใจ	คำชม
1	อยากให้หนังสือทางด้านสิ่งแวดล้อมต่างประเทศ	1		
2	อยากให้มีฟอร์มสำหรับการกรอกแนะนำหนังสือได้โดยง่าย	1		
3	ฐานข้อมูลงานวิจัยด้านต่าง ๆ	1		
4	อยากให้หนังสือฝึกหัด IELTS Cambridge ครบทุกเล่มและมีหลายชุด เพราะไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของนักศึกษา	1	1	
5	อยากให้ทางห้องสมุดมีการอัปเดตหนังสือ ตำราที่มีความใหม่มากขึ้น จะได้เป็นทางเลือกในการค้นคว้าและอ่านเพิ่มเติมค่ะ อีกทั้งอยากให้ทางมหาวิทยาลัยซื้อลิขสิทธิ์ฐานข้อมูลระดับชาติ เพื่อให้นักศึกษาสามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสืบค้นงานวิจัยในปัจจุบันเข้าถึงยากมาก ทำให้นักศึกษาพลาดโอกาสในการรับข้อมูลใหม่ ๆ	1	1	
6	หนังสือวรรณกรรมใหม่ๆ ยังไม่หลากหลาย		1	
7	หาหนังสือไม่พบบ่อย บางฉบับไม่มีแล้วแต่ยังปรากฏในหน้าให้อืม		1	
8	อยากให้มีหนังสือทั่วไป หรืออ่านนอกเวลามากกว่านี้	1		
9	อยากให้สามารถค้นหาฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ของ มอ.จากภายนอก แบบฉบับเต็มได้ด้วยนะคะ	1		
10	อยากให้เปิดโซนอ่านหนังสือที่เป็นห้องส่วนตัวเร็ว ๆ	1		
11	ณ ตอนนี้อคิดว่าเพียงพอแล้ว พร้อมให้แกผู้ใช้บริการครบ			8
12	อยากให้ทรัพยากรมีเพียงพอต่อความต้องการมากกว่านี้ ในบางช่วงเวลาคอนเยอะ หูฟัง ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน รวมไปถึงโต๊ะและเก้าอี้อ่านหนังสือ	1	1	
13	มีหลากหลายรูปแบบ เพียงพอ และ ทันสมัย			2

14	ให้มีหนังสือ วารสารทางสัตวแพทย์ และวิทยาศาสตร์พื้นฐานที่เป็นแบบออนไลน์ให้เพิ่มมากขึ้น และควรเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของประเทศบอกรับ web of Science ต่อไป	1		
15	อยากให้หนังสือหลากหลายกว่านี้ อยากให้มีหนังสือ update มากกว่านี้ครับ อาจมีหนังสืออ่านหมวดการลงทุนเข้ามาเพิ่มด้วยก็ดีครับ	2		
16	มีรางวัลหรือประกาศนียบัตรให้กับคนที่เยี่ยมหนังสือบ่อย ๆ	1		
17	ควรมีการเปิดให้นักศึกษาเข้าไปค้นหาหนังสือด้วยตนเองเพราะการค้นหาในเว็บ opac ทำได้ยากหาไม่เจอตึงกับสิ่งที่ต้องการจะค้นหาจริงๆ	1	1	
18	จัดกิจกรรมหรือสื่อโซเชียล. 10 อันดับน่าอ่าน ให้บุคลากร ใน ม. สงขลานครินทร์ทราบ ทางสื่อต่างๆ	1		
19	มีฐานข้อมูลด้านสังคมศาสตร์น้อยเกินไป เมื่อเทียบกับสายวิทยาศาสตร์		1	
20	อยากให้ใช้ฐานข้อมูล CNKI ได้	1		
21	มีหนังสือใหม่หาย ซึ่งเหตุการณ์นี้ไม่ควรจะเกิดขึ้น บางครั้งในแจ้งระบบมีตัวเลขแต่จริงๆแล้วไม่มี		2	
22	เพิ่มวารสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการสอนภาษาอังกฤษ เพื่อช่วยในการสืบค้นให้สะดวกมากยิ่งขึ้น	1		
23	อยากให้มีการอัปเดตรายการหนังสือของแต่ละสาขาวิชาเพื่อรับรู้ทรัพยากรใหม่ เพิ่มหนังสือที่ทันสมัย	2		
24	อยากให้หนังสือเป็น e-book ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ถึงแม้จะไม่ได้ยืมหนังสือ ณ ห้องสมุด	1		
25	อยากให้หนังสือพัฒนาตัวเองมากกว่านี้	1		
26	e-journal บางฉบับยังต้องจ่ายเงิน ถ้าฟรีหมดได้ก็จะเป็นประโยชน์	1		
27	ควรเพิ่มการจัดหาหนังสือ textbook ให้เพียงพอสำหรับความต้องการ	1		
28	แนวโน้มการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น	1		
29	อยากให้หนังสือภาษาจีนและหนังสือทางด้านจีนศึกษามากขึ้น (รวมถึงหนังสือในกลุ่มด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)	1		
30	เรื่องการรับวารสาร การสืบค้นเพื่อการอ้างอิง หรือศึกษานับวันลดลงทุกที และแคบลงเรื่อยๆ กลายเป็นการค้นหาข้อมูลต้องใช้ระบบ Scihub เรียกได้ว่าไม่ถูกต้องมากนักกันเยอะในสาขาวิชาการ เพราะการสืบค้นแบบถูกต้องไม่เอื้ออำนวยและเข้าไม่ถึง (อาจจะด้วยนโยบายของมหาวิทยาลัย ยกเลิกการรับวารสารลงเรื่อยๆ) ซึ่งไม่ใช่ความผิดของห้องสมุด แต่ก็น่าอ่อน		1	

	ใจสำหรับหลายๆสิ่ง รวมถึงการสืบค้นของ นศ. ด้วยเช่นเมื่อค้นไม่ค้นไม่ได้ ทุกคนก็ไปหา Scihub ซึ่งบางครั้ง Scihub ก็ใช้ไม่ได้			
31	เนื่องจากฐานข้อมูลที่ใช้สืบค้นข้อมูลถูกยกเลิก ดังนั้นมีปัญหาในการสืบค้นวารสารอย่างถูกกฎหมาย		1	
32	อยากให้เพิ่มทรัพยากรด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และสำหรับหนังสืออ่านเลย อยากให้มีหนังสือแนวฆาตกรรม สืบสวนสอบสวนใหม่ๆ มาเพิ่ม	2		
33	ช่วงโควิดเข้าถึงยากเล็กน้อยคะ		1	
34	ความไม่หลากหลายของหนังสือ		1	
35	หากให้ renew ได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง จะเพิ่มความสะดวกยิ่งขึ้น	1		
36	ระบบจองห้องอ่านหนังสือใช้ไม่ได้บ่อยๆ ควรแก้ไขให้ระบบมีความเสถียรมากขึ้น		1	

2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ข้อเสนอแนะ	ความไม่พึงพอใจ	คำชม
1	อยากให้มิกิจกรรมทุกเดือน	1		
2	อยากให้ด้านนอกของห้องสมุดมีบริการปลั๊กไฟเพิ่มมากขึ้นกว่านี้	1		
3	อยากให้มึบริการแนะนำหนังสือแต่ละหมวดหมู่	1		
4	อยากให้มึเวลาในการยืมหนังสือห้องสมุดช่วงโควิดมีการยืมเข้าได้มากกว่านี้เพราะกลัวการไปห้องสมุดหรือระหว่างเดินทางมาก ๆ ค่ะช่วงนี้	1		
5	อยากให้สามารถไปหาหนังสือเองได้ ส่งเสริมการยืมแบบอัตโนมัติกับเครื่องมากกว่าการยืมกับบุคลากรเพื่อลดการสัมผัส	1		
6	ปิดบริการเร็วเกินไป		1	
7	อยากให้มีการเปิดบริการช่วงสอบแบบ24ชั่วโมงเหมือนมหาวิทยาลัยอื่นๆ	1		
8	พี่ ๆ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือได้ดีมาก อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใสค่ะ			1
9	ที่กั้นโควิด ประจำโต๊ะอ่านหนังสือ	1		
10	มีบริการที่หลากหลาย และปรับเข้ากับแนวการดำเนินชีวิตแบบ new normal			1
11	ดีมากครับในภาพรวมของการบริการ			16
12	จัดกิจกรรม ดูหนัง หรือ book club ให้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน	1		
13	อยากให้มึป้ายแนะนำการใช้ต่าง ๆ มีป้ายหรือแอปสำหรับแนะนำการใช้งานห้องสมุดโดยง่าย/มีสื่อขั้นตอนการให้บริการทราบ แบบสั้นๆ	3		

14	อยากให้อ่านหนังสือเองได้	1		
15	เคยทำการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด จนท แจ้งให้จ่ายเงิน จำนวนห้าสิบบาทเป็นค่าธรรมเนียม เมื่อหนังสือว่างแล้วจะ ติดต่อมา แต่ไม่เคยได้รับการติดต่อ และเสียเงินห้าสิบบาทไป ฟรีๆ		1	
16	อยากให้มีบริการที่รวดเร็ว	1		
17	กิจกรรมการอบรมและเชื่อมเครือข่ายผู้ใช้ผ่านทาง video conference ทำได้ดีมากขึ้น			1
18	อยากให้มีการ renew ได้เกิน 4 ครั้ง	2		
19	ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่มีการต้องใช้บริการ scan เพื่อ ตรวจเช็คผ่านระบบพร้อมใช้งานห้องสมุด ต้องต่อแถว รอคอยเพราะมีการควบคุมจำนวนการเข้าใช้บริการ การจัดการ ส่วนนี้ยังทำได้ไม่ได้ทั้งในส่วนระบบการจัดการ เจ้าหน้าที่ และ การรับมือสถานการณ์เฉพาะหน้าที่ไม่พึงประสงค์			1
20	สำหรับบุคลากร (ในช่วงสถานการณ์ปกติ ไม่มีโควิด) อยากให้ เพิ่มระยะเวลาการยืมให้มากกว่า 7 วัน	1		
21	ควรมีเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งานและมีผู้ดูแลระบบเฟสบุ๊ค หอสมุดที่ทำคอนเทนต์ประชาสัมพันธ์เชิงรุก กระตุ้นให้คนเข้า ใช้บริการ หอสมุดควรจัดกิจกรรมรณรงค์ให้คนรักการอ่าน	1		

3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ข้อเสนอแนะ	ความไม่พึงพอใจ	ค่าชม
1	บริการดีมากค่ะ/พี่บุคลากรดูแลและใส่ใจ/ทำงานด้วยจิตบริการ มีความเป็นกันเอง/สุภาพเรียบร้อย/บริการอย่างมืออาชีพ ตอบคำถามชัดเจน/บุคลากรหาหนังสือให้อย่างรวดเร็ว ประทับใจมาก			30
2	พี่ๆเจ้าหน้าที่น่ารัก พุดเพราะ อธิบายดีมาก ๆ เลยค่ะ ยิ่งพี่แอด มิน ตอบคำถามคอยหาวิธีแก้ระหว่างที่ห้องสมุดปิดฉุกเฉินเพราะ บุคลากรติดโควิด แล้วหนูจะไปคืนหนังสือไม่ได้ พี่แอดมินก็คอย แก้ปัญหาตรงนี้ให้หนูกับเพื่อนด้วยค่ะ			2
3	อยากให้ช่วยดูแลผู้ใช้ที่ไม่เคยมาใช้ห้อง	1		
4	มีพนักงานเพียงพอสำหรับการให้บริการ	1		
5	พนักงานบางท่านควรมีใจบริการและสื่อสารด้วยความเต็มใจ บางครั้งผู้ใช้บริการสอบถามเนื่องจากความไม่รู้ ไม่ใช่ไร้ความรู้ ในการศึกษาด้วยตนเองก่อน		1	

4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ข้อเสนอแนะ	ความไม่พึงพอใจ	ค่าชม
1	สถานที่สะดวกสบายเหมาะกับการอยู่ห้องสมุดมีความทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน/ดีแล้วครับ	16		
2	แอร์หนาวไป/อยากให้ลดแอร์ลง		6	
3	อยากให้แอร์เย็นกว่านี้/เปิดแอร์ให้เย็นกว่านี้	2		
4	อยากให้แอร์เย็นเท่าๆกัน ในทุกๆ ชั้น	1		
5	อยากให้ทางหน่วยงานขยายเวลาในการเปิด-ปิดให้นานขึ้น เหมือนเมื่อก่อนค่ะ บางครั้งในเวลาราชการไม่สามารถเข้าไปใช้ บริการได้	1		
6	อยากให้มีการยืมไอแพดได้	1		
7	น่าจะมิลิพีตให้ผู้ใช้บริการขึ้นไปยังชั้น 1 ได้เลย	1		
8	ปลั๊กในบางจุดยังใช้งานไม่ได้ ปลั๊กไฟที่โต๊ะอ่านหนังสือน้อย/บาง ตำแหน่งเต้าเสียบใช้งานไม่ได้	2		
9	อยากให้มีโซนอ่านหนังสือที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากช่วงสอบ โต๊ะอ่าน หนังสือและเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้ต้องออกไป อ่านด้านนอก และเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด19 /และอยากให้ เปิดให้บริการพื้นที่ทั่วทั้งชั้นค่ะ	2		
10	อยากให้มีคอมพิวเตอร์จำนวนหนึ่งใช้สำหรับซ้อม E-sport	1		
11	อยากให้มีโซนพูดคุยถกเถียงกับเพื่อนแบบเสียงดังได้	1		
12	มีห้องและอุปกรณ์เพียงพอต่อการเช่า/ยืม	1		
13	พื้นที่ด้านในและพื้นที่โต๊ะหนังสือที่ระเบียง ควรมี ช่วงเวลาทำความสะอาด เพื่อความปลอดภัยในการใช้งาน	1		
14	ควรมีบริการกระดาษชำระ หรือขายกระดาษชำระก็ได้	1		
15	ไม่ค่อยได้เข้าไป เนื่องจากจอดรถยาก			2
16	สถานที่มีความสะอาด			4
17	อยากให้มีการจัดการบริการให้พื้นที่สำหรับโซนนักศึกษา	1		
18	ชื่นชมการปรับให้เป็น green building / green library			1
19	ที่นั่งอ่านหนังสือ	1		
20	เก้าอี้มีเบาะชำรุดและรอบขาดกรณีที่นั่งบ้างครั้งมีความชื้นพอไป นั่งกันเปียกไปด้วย		2	
21	ควรตรวจสอบอุปกรณ์ในห้องสมุดที่มีการชำรุด และรีบปรับปรุง แก้ไข เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ เช่น กระดานในห้อง หนังสือชั้น 5	1		
22	ควรมี silent reading area, seating plan มากกว่านี้ ควรจัด ให้มีหนังสือมากกว่านี้			1
23	อยากให้มีสถานที่ผ่อนคลาย เล่นเกม	1		

24	ลำโพงดังมากบางช่วง		1	
25	อยากให้มีร้านกาแฟเล็กๆ บริการขายเครื่องดื่มในห้องสมุด/ อยากให้สามารถนำกาแฟเข้าไปกินได้	2		
26	อุปกรณ์เครื่องมือทุกอย่างใช้งานได้สะดวกมากค่ะ			1
27	อยากให้คอมทำงานไวกว่านี้	1		
28	สัญญาณไวไฟชั้น3 ไม่ค่อยเสถียร	1		

5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ข้อเสนอแนะ	ความไม่พึงพอใจ	คำชม
1	มีการสื่อสารที่ชัดเจนมาก/ ตอบข้อซักถามจากผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ			2
2	สื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น			1
3	พีแอดมิน แอคทีฟมาก ๆ สามารถอ่านเนื้อหาบนเฟซบุ๊ก นำเสนอหนังสือที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ดีค่ะ			1
4	ชอบการสื่อสารทาง line officials อยากเห็นคลิบตึกตอกอีกค่ะ			1
5	ดีแล้วครับ/มีความพึงพอใจในการสื่อสารค่ะ			14
6	เข้าใจง่าย ใช้ภาษาไม่เป็นทางการมากค่ะ			3
7	ให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และหาบุคคลที่เป็น นักเขียน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน	1		
8	พูดเพราะๆ พูดมีหางเสียง และไม่ใช้อารมณ์		2	
9	ช่วงเปิด ปิด ไม่ค่อยชัดเจน ผู้ใช้มาผิดพลาดบ่อยครั้ง		1	
10	การสื่อสารเรื่องการป้องกัน COVID ไม่ดี/ไม่สุภาพ มีความ เหลื่อมล้ำกับคนที่มียี่ห้อ/ไม่มียี่ห้อ		1	
11	ชอบที่แนะนำในสิ่งที่ต้องการได้ครบถ้วนสมบูรณ์			1
12	อยากให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงง่าย	1		
13	ในการนั่งที่โต๊ะ บนโต๊ะได้มีคิวอาร์โค้ดให้กดจองโต๊ะได้ก่อน หรือ ว่าในเว็บสามารถจองโต๊ะได้ก่อน แต่พอไปถึงมีคนอื่นนั่งอยู่ อาจ เกิดจากการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการยังไม่มากพอค่ะ		1	
14	ยังไม่ดี เช่น การเปลี่ยนรูปแบบการยืม ไม่ได้แจ้งให้ผู้ยืมทราบ ล่วงหน้า		1	
15	ควรเพิ่มการสื่อสารโดยแจ้งข่าวไปที่ ปชส ของแต่ละคณะเพื่อให้ ช่วยในการ ปชส อีกช่องทาง	1		
16	ควรสื่อสารเชิงรุก สร้างสรรค์ ลดความเป็นพิธีการ มีกิจกรรม ให้คนศ. สื่อสารเชิงพิธีการจะไม่สามารถเข้าถึงคน.ยุคใหม่ได้	1		

ประเด็นความไม่พึงพอใจ สามารถสรุป ได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

หนังสือ

- 1.1 ความไม่หลากหลายของหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศและไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน เช่น หนังสือ IELTS Cambridge ผู้ใช้บริการต้องการให้มีหลาย ๆ ชุด ต้องการให้มีหนังสือวรรณกรรมใหม่ ๆ ที่หลากหลาย
- 1.2 หนังสือหายและหาทรัพยากรไม่เจอ โดยผู้ให้บริการไม่พอใจเนื่องจากหาหนังสือไม่พบบ่อย บางฉบับไม่มีตัวเล่มแต่ยังปรากฏข้อมูลในระบบ opac รวมทั้งบางครั้งหนังสือใหม่หาย ทำให้ไม่สามารถยืมได้
- 1.3 ช่วงสถานการณ์โควิด-19 เข้าถึงหนังสือยาก และควรให้นักศึกษาเข้าไปค้นหาหนังสือด้วยตนเองเพราะการค้นหาลงหน้า opac ทำได้ยากหาไม่เจอไม่ตรงกับสิ่งที่ต้องการจะค้นหาจริงๆ

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- 1.4 ต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยซื้อลิขสิทธิ์ฐานข้อมูลระดับชาติเพื่อให้นักศึกษาสามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสืบค้นงานวิจัยในปัจจุบันเข้าถึงยากมาก ทำให้นักศึกษาพลาดโอกาสในการรับข้อมูลใหม่ ๆ
- 1.5 ต้องการให้บอกรับวารสาร เพื่อการสืบค้นการอ้างอิงหรือศึกษา ทุกวันนี้ต้องใช้ระบบ Scihub ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมากนักในสายวิชาการ (อาจจะด้วยนโยบายของมหาวิทยาลัย ยกเลิกการรับวารสารลงเรื่อยๆ) ซึ่งไม่ใช่ความผิดของห้องสมุด แต่ก็น่าสนใจสำหรับหลาย ๆ สิ่ง รวมถึงการสืบค้นของ นศ. ด้วยเช่นเมื่อค้นไม่ค้นไม่ได้ ทุกคนก็ไปหา Scihub ซึ่งบางครั้ง Scihub ก็ใช้ไม่ได้ /เนื่องจากฐานข้อมูลที่ใช้สืบค้นข้อมูลถูกยกเลิก ดังนั้นมีปัญหาในการสืบค้นวารสารอย่างถูกกฎหมาย
- 1.6 มีฐานข้อมูลด้านสังคมศาสตร์น้อยเกินไป เมื่อเทียบกับสายวิทยาศาสตร์

2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด

- 2.1 วันเวลาเปิด-ปิดบริการของสำนักฯ คือ มีการปิดบริการเร็วเกินไป และไม่พึงพอใจในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- 2.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยผู้ให้บริการแจ้งว่าเคยทำการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด เจ้าหน้าที่แจ้งให้จ่ายเงินจำนวนห้าสิบบาทเป็นค่าธรรมเนียม เมื่อหนังสือว่างแล้วจะติดต่อมา แต่ไม่เคยได้รับการติดต่อ และเสียเงินห้าสิบบาทไปฟรี ๆ
- 2.3 ระบบจองห้องอ่านหนังสือใช้ไม่ได้บ่อยๆ ควรแก้ไขให้ระบบมีความเสถียรมากขึ้น

3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด

- 3.1 พนักงานบางท่านควรมีใจบริการและสื่อสารด้วยความเต็มใจ บางครั้งผู้ให้บริการสอบถามเนื่องจากความไม่รู้ ไม่ใช่ไร้ความรู้ในการศึกษาด้วยตนเองก่อน

4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

- 4.1 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในเรื่องของสภาพอากาศในสำนักฯ โดยแจ้งว่าอากาศหรืออุณหภูมิภายในสำนักฯ เย็นและหนาวเกินไป ต้องการให้มีการปรับอุณหภูมิให้พอดีหรือลดลง
- 4.2 เก้าอี้หรือที่นั่ง มีการชำรุด เช่น ขาด บ้างครั้งมีความชื้น ทำให้การนั่งไม่สะดวกสบาย ทำให้กันเปื้อก การประกาศเตือนในบางครั้งลำโพงดังมาก รบกวนการใช้บริการและอ่านหนังสือ

5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

- 5.1 ต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดเพราะๆ พูดมีทางเสียง และไม่ใช้อารมณ์
- 5.2 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการใน โดยเฉพาะการให้ข้อมูลเรื่องเวลาเปิด-ปิด บริการของสำนักฯ ไม่ค่อยมีความชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการมาผิดพลาดบ่อยครั้ง และการสื่อสารในเรื่องการเปลี่ยนรูปแบบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า

- 5.3 เจ้าหน้าที่สื่อสารเรื่องการป้องกัน COVID ไม่ดี/ไม่สุภาพ มีความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้ใช้บริการที่มีมือถือและผู้ใช้บริการที่ไม่มีมือถือ
- 5.4 การจองโต๊ะนั่งอ่านหนังสือ โดยบนโต๊ะได้มีคิวอาร์โค้ดให้กดจองโต๊ะได้ก่อน หรือว่าในเว็บสามารถจองโต๊ะได้ก่อน แต่พอไปถึงมีคนอื่นนั่งโต๊ะที่ได้ทำการจองไว้