

**ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
ประจำปีการศึกษา 2565**

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีผู้ใช้บริการภายตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 197 ชุด

**ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.69 รองลงมา คือ บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 20.30 นักศึกษา ป.โท/เอก คิดเป็นร้อยละ 15.74 อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 14.72 และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 3.55 ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภท**

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	90	45.69
นักศึกษา ป.โท/เอก	31	15.74
อาจารย์	29	14.72
บุคลากรสายสนับสนุน	40	20.30
บุคคลภายนอก	7	3.55
<b>รวม</b>	<b>197</b>	<b>100</b>

**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 N=197	ค่าเฉลี่ย	Std.
			Deviation
<b>1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด</b>			
1.1 การสืบข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว		4.11	1.15
1.2 หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน		4.00	1.17
1.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน		3.55	1.64
1.4 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน		3.71	1.52
1.5 ฐานข้อมูลออนไลน์ (E-Databases) ที่ให้บริการครอบคลุมทุกสาขาวิชา		3.72	1.54
<b>2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด</b>			
2.1 บริการยืมคืน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		4.38	1.09
2.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		3.64	1.85
2.3 บริการตอบคำถาม สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		4.07	1.40
2.4 บริการส่งหนังสือ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		3.88	1.71
<b>3. ด้านบุคลากร</b>			
3.1 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ		4.41	1.03
3.2 บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี		4.48	0.96
3.3 บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ		4.48	0.99
3.4 สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้		4.39	1.09
<b>4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1 ความทั่วถึงของ Wi-Fi ภายในห้องสมุด		3.76	1.68
4.2 มีบริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น หูฟัง ไอแพด พาวเวอร์แบงก์ ปลั๊กไฟ ใหยืม		3.50	1.97
4.3 ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง		3.80	1.73
4.4 การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดำเนินการได้อย่างเหมาะสม		4.07	1.41

รายการ	จำนวน N=197	ค่าเฉลี่ย	Std.
			Deviation
<b>5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>			
5.1 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ครอบคลุมทั่วถึง และหลากหลาย เช่น Website, Facebook, Line, Twitter, E-mail ฯลฯ		4.11	1.29
5.2 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากร		4.12	1.24
5.3 เนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์		4.19	1.21
5.4 ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์แนะนำต่าง ๆ มีความชัดเจน		4.14	1.23
<b>6. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด</b>			
6.1 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด		4.46	.82
6.2 แม้ได้รับข่าวสารไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด แต่ท่านยืนยันที่จะใช้บริการต่อไป		4.32	.90
6.3 ท่านจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด		4.44	.83

### อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลงฯ ประจำปีการศึกษา 2565 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 ซึ่งพอใจลำดับแรก คือ การสืบข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ฐานข้อมูลออนไลน์ (E-Databases) ที่ให้บริการครอบคลุมทุกสาขาวิชา มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.38 ซึ่งพอใจลำดับแรก คือ บริการยืมคืน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ บริการตอบคำถาม สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.07 บริการส่งหนังสือ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 และบริการยืมระหว่างห้องสมุด สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

3. ด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 ซึ่งพอใจลำดับแรก คือ บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารายาทที่ดี และบริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.48 รองลงมา คือ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.41 และสามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้ ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.39 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ 4.4 การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดำเนินการได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.07 รองลงมา คือ ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง มีคะแนนเฉลี่ย 3.80 ความทั่วถึงของ Wi-Fi ภายในห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 และมีบริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น หูฟัง ไอแพด พาวเวอร์แบงก์ ปลั๊กไฟ ให้อืม คะแนนเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ เนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 รองลงมา ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์แนะนำต่าง ๆ มีความชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย คือ 4.14 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากร มีคะแนนเฉลี่ย 4.12 และช่องทางการประชาสัมพันธ์ครอบคลุมทั่วถึง และหลากหลาย เช่น Website, Facebook, Line, Twitter, E-mail ฯลฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

6. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.46 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.46 รองลงมา ท่านจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.44 และแม้ได้รับข่าวสารไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด แต่ท่านยืนยันที่จะใช้บริการต่อไป มีค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

## สรุปความไม่พึงพอใจแต่ละด้าน แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ-2565

### 1. ความไม่พึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด

สถานภาพ	ความไม่พึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด	ความถี่
อาจารย์	1. มีหนังสือที่ควรมีประจำห้องสมุด	1
	2. หนังสือเก่า ทรัพยากรเก่าบนชั้น ไม่ทันสมัย	2
	3. text books ไม่พอ+ล้าสมัย	1
	4. หนังสือ วารสาร ไม่ครอบคลุม	1
	5. หนังสือน้อยมากทั้งไทยและอังกฤษ	2
	6. อยากให้มีหนังสือ อ่านเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ และหนังสืออ่านเล่น มากขึ้น	1
	7.ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และวารสารยังไม่ครอบคลุมการใช้งาน	1
	8. วารสารต่างประเทศในสาขาวิจัยที่ต้องการไม่สามารถเข้าใช้งานและดาวน์โหลดได้	1
	9. หนังสือน้อยมาก ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ห้องสมุดต้องคิดให้ได้ว่าหนังสือมี	1
	10. ความจำเป็นต้องมี ถ้ามีแต่คิดว่าซื้อมาแล้วไม่มีใครยืมอ่านก็ลาออกไป หนังสือต้องมี จะมีใครอ่านหรือไม่ใครอ่านก็ต้องซื้อ จะบอกว่าซื้อแล้วไม่เห็นมีใครยืมนี้ไม่ได้ พนักงานห้องสมุดรู้ทราบได้อย่างไรว่าหนังสือที่ซื้อมาไม่มีใครอ่าน คนส่วนใหญ่เค้าอ่านในห้องสมุด ไม่ได้ยืมเอาไปอ่านที่บ้าน หนังสือภาษาอังกฤษมันหนักมากถ้าอ่านในห้องสมุดอย่างเดียวพนักงานห้องสมุดตอบได้ใหม่ว่าเล่มไหนมีใครหยิบมากี่ครั้ง หนังสือชื่อเดียวกันแต่พิมพ์ใหม่ๆตลอด เนื้อหามันเปลี่ยนตลอดเวลา ต้องซื้อยาวว่าแต่หนังสือภาษาอังกฤษเลย หนังสือภาษาไทยคุณ (นับเฉพาะหนังสือ ไม่รวมเอกสาร วิทยานิพนธ์) ในห้องสมุดมีกี่เล่ม เคยคิดพัฒนาบ้างใหม่ว่าเอา ให้คนพูดถึงว่าห้องสมุดม.อ.สุดยอดมาก หนังสือเยอะ นี้อะไร หนังสือภาษาไทยคุณมีไม่กี่ชิ้นเอง ห้องสมุดมหาลัยหรือห้องสมุดกศน.?	1
นักศึกษา ป.ตรี	1. บทความบาง paper ไม่สามารถโหลดได้	1
	2. อยากให้มีการอัปเดตหนังสือใหม่ ๆ เพิ่ม	1
	3. หนังสือเก่า ๆ วิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการทำเหมืองหรือเจาะจงแร่หายไปเยอะ	1
	4. ค้นหาหนังสือที่ต้องการยาก	1
	5. อยากให้สามารถยืมซีดีได้	1
	6. หนังสือน้อยเวอร์	1
นักศึกษา ป.โท /เอก	1. การยืมต่อ (renew) ต้องทำก่อนวันหมดอายุ อยากให้ยืมต่อในระบบได้หากเลยวันหมดอายุ	1
	2. หนังสือน้อย ไม่ตรงตามความต้องการ/หนังสือในสาขาที่สนใจมีจำนวนน้อย ไม่ทันสมัย และเป็นหนังสือที่ตีพิมพ์ออกมานานแล้ว	2
	3. หนังสือที่มีบางทศ.ไม่สามารถนำมาอ้างอิงวิทยานิพนธ์ได้	1
บุคลากรสายสนับสนุน	1. หนังสือ/E-Book ยังไม่ค่อยอัปเดตให้เหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบัน	1
บุคคลภายนอก	1. หนังสือน้อย ไม่อัปเดตตามทันยุค	1
	2. อยากให้มีหนังสือที่เฉพาะของแต่ละสาขาวิชาในห้องสมุดส่วนกลางด้วย อาจจะไม่ต้องมีเยอะเท่าห้องสมุดของคณะนั้นๆ แต่อย่าให้มีบ้างเพื่อการศึกษาเฉพาะทาง	1

## 2. ความไม่พึงพอใจด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด

สถานภาพ	ความไม่พึงพอใจด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด	ความถี่
อาจารย์	1. การยืมคืนต่อเนื่องลดลงจาก 4 ครั้งเป็นสามครั้ง แต่ไม่เคยแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ	1
	2. การติดต่อบรรณารักษ์ไม่มีเคาน์เตอร์ที่เห็นชัดเจน	1
	3. เว็บไซต์คุณโบราณมาก พัฒนาบ้างนะ มีแต่รูปภาพ เว็บไซต์คุณไม่มีแม้กระทั่งให้คนตาบอดอ่านได้ เพราะทุกอย่างพิมพ์ใส่ในรูปภาพหมด เคยคิดไหม universal Accessible Websites อีกเรื่องนึง ความโบราณเนี่ย มีเว็บบอร์ดไว้ทำไมเออ นี้อะไรแล้ว green library ของคุณคืออะไร ภูมิใจอะไรนักหนา ต้องให้ทุกคนรู้ไหม ถ้าอยากให้อ่านแล้วก็บอกด้วยว่าคืออะไร ไม่ใช่มีไว้เฉย ๆ ในหน้าเว็บ ถ้าอยากใช้ภาษาอังกฤษ ในหน้าเว็บมากก็ต้องใช้ให้ถูก ช่วงปิดเทอมคุณใช้คำว่า vacation นี้ถูกต้องไหม	1
	4. ตีอยู่แล้วแต่อยากให้มี Find full text 4you เวลาเคยกดข้อมูลใน คอมเด็ม เวลามารอกใหม่ อยากให้มีข้อมูลผู้ขอเดิมเพิ่มขึ้นมาได้ click ง่าย ไม่ต้องพิมพ์ทุกครั้ง	1
	5. OPAC โบราณมาก	1
นักศึกษา ป.ตรี	1. อยากให้ขยายเวลาปิดห้องสมุด โดยเฉพาะวันเสาร์และอาทิตย์ หรือเพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือ24hr ให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา/เวลาที่เปิดบริการน้อยเกินไป นักศึกษาที่ต้องอ่านหนังสือต่างๆจะไม่มีที่อ่านหนังสือที่เหมาะสมในการอ่าน ส่งผลต่อศักยภาพด้านการเรียนรู้	3
	2. ห้องน้ำอาจจะมีการทำความสะอาดนานเกินไป	1
	3. รวม ๆ ก็ดี แต่ปลั๊กไฟน้อยเกินไป ส่วนมากมักมีตามเสา ซึ่งก็จะถูกแย่งไปหมด	1
	4. บางครั้งเสียงดัง	1
	5. ต้องการห้องส่วนตัวในการดูหนังค่ะ	1
นักศึกษา ป.โท /เอก	1. อยากให้บริการห้องสมุดเปิดให้ติดต่อนอกเวลาราชการด้วยค่ะ	1
	2. ระบบการจองห้อง study room บางครั้งจองยาก เต็มไว และอยากให้สามารถจองใช้ห้องต่อได้ หากไม่มีคนจองในช่วงเวลาถัดไป	1
บุคลากรสายสนับสนุน	1. ประสานงานเรื่องสมาชิกภาพหมดอายุ จนท.ให้บริการดีมาก พยายามแก้ปัญหาชั่วคราวได้ แต่หลังจากนั้นยังคงเป็นปัญหาเมื่อประสานงานในเวลากลับพบว่าจนท.ในหน้าที่นั้นไม่อยู่ รับเรื่องไว้แต่ไม่มี การติดต่อประสานงานกลับมาเลย	1
	2. การบริการ one stop ยังไม่ครอบคลุมนะจุดเดียว	1
	3. การยืมคืนสะดวก ง่าย และติดต่อง่าย แต่เวลาไม่มีบัตรต้องจ่ายค่าบริการ และในห้องสมุดเด็กมี เด็กโตนัดมาเรียนเป็นกลุ่ม ๆ	1
บุคคลภายนอก	1. โทรศัพท์มาไม่มีคนรับสายเลยในบางครั้ง	1
	2. บางครั้งมีเสียงดังจากนักศึกษา คุยโทรศัพท์ในห้องสมุด	1

## 3. ความไม่พึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุด

สถานภาพ	ความไม่พึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด	ความถี่
นักศึกษา ป.ตรี	1. บุคลากรบางท่านทำสีหน้าเวลาจะขึ้นลิฟต์บางคนมักทำหน้าทำตาเหมือนรำคาญ แยมมาก	1
	2. มีพนักงานมาเชิญออกตอนถือแก้วน้ำพลาสติกเข้าห้องสมุด โดนอยู่คนเดียวแต่ไม่เห็นเชิญนักศึกษา คนอื่นที่นั่งกินน้ำอยู่ชั้น 3 ออกเลย จะดีไม่ว่าแต่ทำอะไร2มาตรฐานแล้วมันน่าเกลียด	1

#### 4. ความไม่พึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

สถานภาพ	ความไม่พึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	ความถี่
อาจารย์	1. ไม่มีป้ายบอกเลยว่าคนพิการ-วีลแชร์จะใช้บริการห้องสมุดได้อย่างไร เพราะไม่เคยคิดง ถ้าคิดจริงต้องมีป้ายบอก ต้องรอให้คนโทรมาถามเองหรือ ลงทุนหาโต๊ะที่มันดี ๆ จัดไฟให้ไม่สะท้อนใส่ตา เคยออกไปมหาลัยที่ตึกๆในเมืองนอกที่พัฒนาแล้วไหมถ้าไม่เคยก็หาถูกเกล็ดูก็ได้แล้วพัฒนา อย่าบ่นว่าไม่มีงบอย่างเดียวมันเวทนา	1
	2. แอร์เย็นมาก ไฟสว่างเกินไปค่ะ ไม่ universal accessibility	1
	3. เย็นมาก ๆ	1
นักศึกษา ป.ตรี	1. คอมพิวเตอร์บางเครื่องไม่สามารถเปิดใช้งานได้	1
	2. อยากให้มีอุปกรณ์เพียงพอต่อนักศึกษา จะได้ไม่ต้องจำกัดเวลาในการยืมอุปกรณ์ อย่างเช่น หูฟัง	1
	3. ห้อง 24 ชม.พื้นที่น้อยเกินไปไม่พอสำหรับใช้บริการ	1
	4. ห้องน้ำไม่มีกระดาษชำระ สกปรก	1
	5. ห้อง study สาย HDMI ไม่พร้อมใช้งาน	1
	6. ปลั๊กไฟน้อย	1
	7. แอบหวังลึก ๆ ว่าห้องสมุดจะขยายเวลาเปิดจนถึงเที่ยงคืน เพราะบางทีช่วงอ่านหนังสือหนัก ๆ หรือช่วงไพนอล แทบจะไม่มีที่ให้อ่านหนังสือ เต็มหมดทุกที่เลย/ห้องสมุดปิดเร็วเกินไป อยากให้เปิดตอนดึก ๆ ในช่วงวันธรรมดาที่ไม่ใช่ช่วงสอบด้วย	2
	8. Wi-Fi ไม่สามารถใช้งานได้	1
	9. เสียงดัง	1
	10. คอมพิวเตอร์ชั้น 4 ใช้งานได้ไม่ถึงครึ่ง	1
	11. ห้องน้ำมีห้องน้อยมาก WiFi ไม่ถึง ไม่มีที่ซุชิให้ เต้าเสียบภายในห้องสมุดน้อยมากเมื่อเทียบกับคนที่ไปใช้บริการ ถึงขยับไปอยู่ไกลมากควรตั้งแถว ๆ ข้างหน้า หนังสือหายากมากไปค้นในคอมแล้วจบหาต่อไม่ได้เดินทั่วก็หาไม่เจอ	1
	12. คอมพิวเตอร์บางเครื่องประมวลผลได้ช้าจนไม่สามารถใช้งานได้ และไม่สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ทุกเครื่องจึงไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ต้องการใช้งานในบางช่วงเวลา	1
	13. บางครั้งสิ่งที่ต้องใช้มีจำกัด	1
	15. แอร์เย็นมาก	1
	นักศึกษา ป.โท /เอก	1. จุดใช้ปลั๊กไฟมีน้อย ไม่เพียงพอ และบางมุมกลุ่มเด็กม.ปลายก็เสียงดังมาก
2. บางจุดมีปัญหาเรื่อง wifi สัญญาณอ่อน/บางครั้งไวไฟก็เชื่อมต่อ		2
3. มีน้อย แยกกันใช้		1
4. ที่จอดรถยนต์น้อย		1
5. เสียงดัง แม่บ้านลากเก้าอี้ตอนทำความสะอาด		1
บุคลากรสายสนับสนุน	1. สัญญาณ WIFI ไม่ค่อยติด และมีบางจุดอัปสัญญาณ	1
	2. ห้องน้ำพื้นเปียก มีกลิ่นไม่พึงประสงค์	1
บุคคลภายนอก	1. ปลั๊กไฟ ชั้น 5 มีหลายจุดที่ไม่สามารถใช้งานได้ อยากรบกวนดำเนินการให้ใช้งานได้ทุกจุดเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	1
	2. สถานที่ สะดวก สบาย เงียบ ยกเว้นบางครั้ง นศ เสียงดังเกินไป ไม่เกรงใจคนรอบข้าง	1
	3. ช่วงนี้เสียงดังบ่อยมาก ๆ ค่ะ อยากให้ควบคุมเรื่องนี้หน่อย	1

## 5. ความไม่พึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

สถานภาพ	ความไม่พึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	ความถี่
อาจารย์	การสื่อสารเรื่องการเปลี่ยนนโยบายการต่อหนังสือ จาก 4 เป็น 3 ครั้งควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้า	1
	แบบประเมินนี้ "จงใจ" สลับ มี และ ไม่มี ให้สับสน กลัวอะไรกับความคิดเห็นเอ่ย	1
บุคลากรสายสนับสนุน	การแจ้งเตือนผ่าน e-mail ของการยืมหนังสือ เดิมที่จะมีการแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดล่วงหน้า 1 วันนี้ แต่ปัจจุบันไม่มี จะมีก็ตอนเลยระยะเวลาการคืนแล้ว ซึ่งทำให้ต้องเสียค่าปรับ อยากให้มี e-mail แจ้งเตือนอย่างน้อยๆล่วงหน้า 1-2 วันดังเดิม	1

## ข้อเสนอแนะ/คำชม เพื่อการปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1	อยากให้มีน้ำร้อนบริการแถวโซนคอมพิวเตอร์ค่ะ	1
2	อยากให้แอร์ไม่เย็นเกินไปด้วยค่ะ อยากให้ปรับระดับความเย็นของแอร์ไม่ให้หนาวเกินไปค่ะ ขอขอบคุณค่ะ	2
3	อยากให้เปิดทำการเสาร์อาทิตย์ถึงสองทุ่มเหมือนวันธรรมดา ขยายเวลาการเปิด-ปิดในวันเสาร์-อาทิตย์มากขึ้น	2
4	ขยายเวลาปิดห้องสมุด ควรปิดห้องสมุดช้ากว่านี้ ช่วงที่ไม่สอบก็ควรปิดดึกกว่านี้หน่อย อยากให้เปิดดึกๆค่ะ อยากให้ขยายเวลาเปิดปิด และชี้แจ้งวันเปิดปิดมากขึ้น ควรขยายเวลาเปิดบริการเพื่อนักศึกษาจะได้มีสถานที่ในการอ่านหนังสือที่เหมาะสมและมีสิ่งอำนวยความสะดวก อยากให้ปรับเวลาปิดทำการ อย่างต่ำสัก 21:00น.	6
5	เพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือ24ชั่วโมงให้เพียงพอกับนักศึกษา ขยายโซนเปิด24ชั่วโมง(มออื่นกว้างมากเด็กอยู่ได้เป็นร้อยคน)	4
6	เปิด 24 ชั่วโมง	1
7	บริการได้ดีมากค่ะ โดยรวมดี ประทับใจในการบริการทุกครั้ง ขอขอบคุณจากใจค่ะเจ้าหน้าที่บริการดี เป็นมิตร น่ารักมากค่ะ ทำได้ดีมากแล้ว ประทับใจในบริการ ขอการบริการมากกว่า ขอให้รักษามาตรฐานต่อไป พอใจในบริการมาก น่ารักมาก ๆ ...เต็มใจบริการมากค่ะ พุดจาไพเราะ แนะนำดี สุภาพ	15
8	บริการ find Full-text 4u ดีมากค่ะ	1
9	หนังสือบางเล่มดีพิมพ์นานแล้ว อยากให้เพิ่มหนังสือให้มีปีที่พิมพ์ล่าสุดด้วยค่ะ	1
10	E-theis ThaiList ลงทะเบียนไม่ค่อยผ่าน	1
11	ควรมีกระบวนการติดต่อกลับที่มีประสิทธิภาพ	1
12	บริการหนังสือที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ ๆ เป็นปัจจุบัน	1
13	การจัดวางหนังสือเข้าที่ยังมีปัญหา...หาหนังสือไม่เจอในตำแหน่งที่ควรจะอยู่บ่อยมาก ทำให้ต้องเลือกใช้บริการจัดเตรียมหนังสือให้ เพื่อเลี่ยงการค้นหาเองไม่เจอ ซึ่งก็พบว่ามีปัญหาเจ้าหน้าที่หาหนังสือที่ต้องการไม่เจอบ่อย ๆ เหมือนกันค่ะ	1
14	อยากให้ปรับปรุงเรื่องตู้คู่มือครบ อยากให้สามารถสแกนจ่ายได้ด้วยครับ	1
15	ควรมีเกมให้ยืมเพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น เกมเศรษฐี หมากฮอส เป็นต้น	1
16	เพิ่มปลั๊กไฟ ไม่อยากให้มีแค่ที่เส้า ที่มันหายากกกก จะขอต่อฟ่วงคนก็ไม่ค่อยจะโอเคกัน	2
17	ควรมีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ การจัด event ชักจูงให้ร่วมกิจกรรมกับห้องสมุด จัดสิ่งแวดล้อมห้องสมุดให้ดูมีหลายมิติ เช่น การจัดมุม นศ. ที่แบบน่าตื่นเต้น แบบเจียบสงบ การจัดสถานที่ให้ใช้งานทั้งในแบบทันสมัยและแบบ Antique ในรูปแบบการใช้ห้องสมุดยุคก่อนหรืออาจทำการนำเสนอแบบพิพิธภัณฑ์นิดๆ ที่ผู้เข้าใช้บริการสามารถเลือกได้ว่า จะสืบค้นแบบสมัยก่อน หรือแบบยุค Digital Tech	1
18	การบริการ online สืบค้น อ่าน นอคมหาวิทยาลัยให้ง่าย สะดวกกว่านี้	1
19	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในทุกๆเรื่องเป็นอย่างดีด้วยใจบริการ ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขโปรแกรมที่แคนเตอร์หรือการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ค่ะ	1
20	อยากให้เพิ่มหนังสือนิยายใหม่ ๆ เยอะ ๆ	1

21	อยากให้เพิ่มบริการกระดาษชำระในห้องน้ำค่ะ	1
22	รู้สึกท้อเสียใจที่นักศึกษาใช้หอสมุดน้อย เจ้าหน้าที่บริการดี แอดมินก็น่ารักค่ะ	1
23	หนังสือใหม่มาเพิ่มบ้าง	1
24	อยากให้หนังสือเฉพาะทางของแต่ละคณะในห้องสมุดกลางด้วย อยากให้อัพเดทหนังสือเป็นปีปัจจุบันค่ะ	1
25	ควรมีหนังสือกฎหมายใหม่ๆให้คั่นหามากกว่านี้ค่ะ	1
26	ต้องการให้มีการตรวจสอบเช็คสภาพคอมพิวเตอร์บ่อยๆเพื่อให้ผู้ใช้ทุกคนสามารถใช้งานได้	1
27	อยากจะทำปรับปรุงเก้าอี้ให้เหมาะสมกับการใช้งานจะดีมากค่ะ	1
28	อยากให้มีจำนวนหนังสือด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพเพิ่มมากขึ้น	1
29	มีแต่เด็กไปกินอาหารในห้องสมุดแยมก	1
30	อยากให้มีบอร์ดแนะนำหนังสือน่าอ่านที่น่าสนใจ หนังสือเข้าใหม่ในแต่ละเดือน	1
31	ควรจัดบรรณารักษ์คอยให้คำแนะนำจุดบริการชัดเจน เนื่องจากทักษะบางอย่างต้องอาศัยบรรณารักษ์ในการตอบ	1
32	โปรแกรมหรือสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ควรเขียนให้ชัดเจนขึ้น เช่นระบุสถานที่ชัดเจน หรือช่องทางการจ่ายค่าปรับให้ชัดเจนขึ้น เพราะจะทำให้คนอ่านเข้าใจได้ทันทีไม่ต้องทักไปถามซ้ำ ๆ	1
33	คิดว่าหนังสือเล่มไหนที่หายไปหรือหายไปแล้ว น่าจะมีระบุไว้ในเว็บให้ครบค่ะ ตอนนี้อยู่บนชั้นหนังสือหายไปแล้ว	1
34	อยากให้มีการนำหนังสือใหม่ๆเข้ามาให้ผู้อ่านอย่างหลากหลายมากขึ้น	1
35	ไม่มีนอกจากประเด็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุม	1
36	อยากให้เว็บสำหรับแจ้งพื้นที่ผู้ใช้บริการเสียงดังทำให้ผู้ใช้บริการคนอื่นไม่มีสมาธิ	1
37	ควรมีหนังสือทห.ที่สำคัญ และสามารถนำมาอ้างอิง ควรมีที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ ควรเปิดเสาร์อาทิตย์ วันธรรมดา นอกเวลาราชการได้	1
38	การบอกรับวารสารต่างประเทศที่ถึงแม้จะมีผู้ใช้น้อยเนื่องจากเป็นสาขาเฉพาะด้าน แต่มีความจำเป็นและสำคัญต่องานวิจัย	1
39	ให้มีหนังสือใหม่ที่หลากหลายมากกว่านี้	1
40	มีบริการอบรมความรู้ที่จัดให้เป็นกลุ่มย่อยทำให้นักศึกษาได้ความรู้ มีบรรยากาศมาก ๆ ค่ะ	1
41	สถานที่สะอาด น่าใช้งาน สถานที่เหมาะสม กว้าง เงียบสงบ เงียบ	3
42	การเสนอทรัพยากรที่ต้องการใช้งานได้รับความใส่ใจ	1