

สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของหอบรรณสารสนเทศ

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ประจำปีการศึกษา 2554

หอบรรณสารสนเทศ จัดตั้งขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เป็นศูนย์กลางของการบริการทางวิชาการ ด้านการศึกษา ค้นคว้าและการวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย รวมทั้ง บุคคลภายนอก ทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการเรียน การสอน การทำวิจัย และบริการชุมชน ตลอดจนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นองค์กรที่มีการจัดหาและการบริหารทรัพยากร สารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงข้อมูล ข่าวสารความรู้ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและตรงตามความต้องการ

การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นภารกิจที่พึงต้องปฏิบัติเพื่อจะได้ข้อมูลที่สะท้อน ความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ ผู้ใช้บริการที่มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การสำรวจความพึงพอใจ

1. เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์และความสำคัญของห้องสมุด
2. เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้ทุกคนรักการอ่านและเห็นความสำคัญของแหล่งความรู้
3. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการจากหอบรรณสารสนเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ร่วมงานได้มีความรู้ ความเข้าใจ เห็นความสำคัญของห้องสมุด และรักการอ่านมากขึ้น
2. มีแหล่งให้ผู้สนใจได้เลือกซื้อหนังสือ สื่อต่างๆ ได้หลากหลาย รวมถึงเสนอรายชื่อให้ห้องสมุด จัดมาให้บริการ
3. ได้รับข้อมูลจากการประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการจากหอบรรณสารสนเทศ เพื่อนำมา ปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของหอบรรณสารสนเทศ ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร จำนวน 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 357 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.25 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงประเภทสมาชิกที่เป็นนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีและสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1		
ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	5.41
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ	15	10.13
วิทยาการจัดการ	0	0
การจัดการอุตสาหกรรมยาง	8	5.41
เทคโนโลยีสารสนเทศ	0	0
ภาษาการสื่อสารและธุรกิจ	24	16.22
เทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม	11	7.43
เทคโนโลยีการผลิตทางชีวภาพ	6	4.05
เทคโนโลยีการแปรรูปชีวภาพ	0	0
วิทยาการจัดการ (พัฒนาธุรกิจ)	0	0
ชั้นปีที่ 2		
ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ	7	4.73
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ	1	0.68
วิทยาการจัดการ	0	0
การจัดการอุตสาหกรรมยาง	8	5.40
เทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.67
ภาษาการสื่อสารและธุรกิจ	11	7.43
เทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม	0	0

เทคโนโลยีการผลิตทางชีวภาพ	1	0.68
เทคโนโลยีการแปรรูปชีวภาพ	0	0
วิทยาการจัดการ (พัฒนาธุรกิจ)	0	0

ตาราง 1 แสดงประเภทสมาชิกที่เป็นนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีและสาขาวิชา (ต่อ)

ชั้นปี/สาขาวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-----------------	------------	--------

ชั้นปีที่ 3		
ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	1.35
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ	12	8.11
วิทยาการจัดการ	0	0
การจัดการอุตสาหกรรมยาง	2	1.35
เทคโนโลยีสารสนเทศ	2	1.35
ภาษาการสื่อสารและธุรกิจ	5	3.38
เทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม	0	0
เทคโนโลยีการผลิตทางชีวภาพ	4	2.7
เทคโนโลยีการแปรรูปชีวภาพ	0	0
วิทยาการจัดการ (พัฒนาธุรกิจ)	0	0
ชั้นปีที่ 4		
ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	2.03
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ	2	1.35
วิทยาการจัดการ	8	5.41
การจัดการอุตสาหกรรมยาง	2	1.35
เทคโนโลยีสารสนเทศ	0	0
ภาษาการสื่อสารและธุรกิจ	4	2.7
เทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม	0	0
เทคโนโลยีการผลิตทางชีวภาพ	0	0
เทคโนโลยีการแปรรูปชีวภาพ	1	0.68
วิทยาการจัดการ (พัฒนาธุรกิจ)	0	0
รวม	148	100

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาษาการสื่อสารและธุรกิจ มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.22 รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13 และน้อยที่สุด มี 4 ชั้นปี 6 สาขา ได้แก่ วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการแปรรูปชีวภาพ วิทยาการจัดการ (พัฒนาธุรกิจ) เทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม และเทคโนโลยีการผลิตทางชีวภาพ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 2 ประเภทสมาชิกที่เป็นอาจารย์ จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	0	0
ศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	1	50
ไม่ระบุ	0	0
รวม	1	100

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอาจารย์คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มากที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 น้อยที่สุด คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและไม่ระบุ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 3 แสดงประเภทสมาชิกที่เป็นบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
กองการบริหารและพัฒนายุทธศาสตร์	4	17.39
กองบริหารวิชาการและการพัฒนานักศึกษา	1	4.35
ศูนย์ปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง	1	4.35
ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้	6	26.09
วิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี	8	34.78
ไม่ระบุ	3	13.04
รวม	23	100

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี มากที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 รองลงมาคือ ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 น้อยที่สุด คือ กองบริหารวิชาการและการพัฒนานักศึกษาและศูนย์ปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.35

ตาราง 4 ความถี่ในการเข้าใช้บริการของหอบรรณสารสนเทศ

ความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
---------	------------	--------

ทุกวัน	28	8.31
สัปดาห์ละ 1- 3 ครั้ง	215	63.80
สัปดาห์ละครั้ง	64	18.99
เดือนละครั้ง	26	7.71
ไม่เคยเข้าใช้	4	1.19
รวม	337	100

จากตาราง 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 และทุกวัน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31 น้อยที่สุดคือ ไม่เคยเข้าใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.19

ตาราง 5 ช่วงเวลาที่ท่านเข้าใช้บริการหอบรรณสารสนเทศมากที่สุด

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์		
ช่วงเช้า (08.30-12.00 น.)	24	6.72
ช่วงกลางวัน (12.00-13.00 น.)	97	27.17
ช่วงบ่าย (13.00-16.30 น.)	4	1.12
ช่วงเย็น (16.30-18.30 น.)	84	23.53
ช่วงค่ำ(ช่วงสอบ) (18.30-20.30 น.)	15	4.20
เวลาอื่น ๆ ที่ต้องการ โปรดระบุ	9	2.52
เสาร์-อาทิตย์		
ช่วงเช้า (10.00-12.00 น.)	31	8.68
ช่วงเที่ยง (12.00-13.00 น.)	55	15.42
ช่วงบ่าย-เย็น (13.00-18.00 น.)	28	7.84
เวลาอื่น ๆ ที่ต้องการ โปรดระบุ	10	2.80
รวม	357	100

จากตาราง 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงกลางวัน(12.00-13.00 น.) จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.17 รองลงมา คือ ช่วงเย็น (16.30-18.30 น.) จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 และช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการน้อยที่สุดคือ ช่วงบ่าย (13.00-16.30 น.) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.12

ตาราง 6 ลักษณะการรับบริการจากหอบรรณสารสนเทศ

ลักษณะการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้บริการทุกประเภท	251	73.61
ใช้บริการบางประเภท (โปรดระบุ...)	90	26.39
รวม	341	100

จากตาราง 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการให้บริการทุกประเภทมากที่สุด จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 73.61 รองลงมาคือใช้บริการบางประเภท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.39

ตาราง 7 ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการมากที่สุด

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือภาษาไทย	101	29.45
วารสาร	38	11.08
หนังสือพิมพ์	47	13.70
วิทยานิพนธ์	12	3.50
สิ่งพิมพ์ มอ. (สมอ.)	11	3.21
Project	8	2.33
สื่อโสตทัศน์	6	1.78
หนังสือภาษาต่างประเทศ	11	3.21
จุลสาร	5	1.46
นวนิยาย, เรื่องสั้น	57	16.62
หนังสืออ้างอิง	26	7.58
สิ่งพิมพ์รัฐบาล	12	3.50
หนังสือจากมุมสันติศึกษา	9	2.12
อื่นๆ โปรดระบุ...	13	3.79
รวม	343	100

จากตาราง 7 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการหนังสือภาษาไทยมากที่สุด คือ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.45 รองลงมา คือ นวนิยาย, เรื่องสั้น จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.62 และน้อยที่สุด คือ จุลสาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46

ตาราง 8 ระบุลำดับความต้องการและให้ความเห็น/ข้อเสนอแนะแผนงานที่คาดว่าจะพัฒนาเพื่อจัดให้บริการ

ความต้องการและความเห็น/ข้อเสนอแนะแผนงานที่คาดว่าจะพัฒนาเพื่อจัดให้บริการ	จำนวน (ข้อที่เลือก)	ร้อยละ
1. เพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่	354	17.24
2. จัดทำป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ด้วยอะครีลิคแทนของเดิมที่ใช้พีบอร์ด	342	16.66
3. จ่ายค่าปรับแบบหยอดเหรียญแทนการฝากเงิน	337	16.42
4. ยืมต่อด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์	343	16.70
5. เตือนค้างค่าปรับ/ก่อนกำหนดส่ง 1 วันผ่าน E-mail	340	16.56
6. Book on demand ค้นหาตัวเล่มไว้ให้ก่อนมารับไปยืม	337	16.42
รวม	2,053	100

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการระบุลำดับความต้องการและให้ความเห็น/ข้อเสนอแนะแผนงานที่คาดว่าจะพัฒนาเพื่อจัดให้บริการคือ ต้องการให้เพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ มากที่สุด จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24 รองลงมาคือ ยืมต่อด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 น้อยที่สุด คือ จ่ายค่าปรับแบบหยอดเหรียญแทนการฝากเงิน และ Book on demand ค้นหาตัวเล่มไว้ให้ก่อนมารับไปยืม จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 16.42

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจ จำนวน 5 ด้าน

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการยืม-คืน-จ่ายค่าปรับด้วยตนเอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการทรัพยากรสารสนเทศ และบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ดังนี้

- 1.00-1.49 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 1.50-2.49 ระดับความพึงพอใจน้อย
- 2.50-3.49 ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 3.50-4.49 ระดับความพึงพอใจมาก
- 4.50-5.00 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตาราง 9 ความพึงพอใจในการรับบริการต่างๆ แบบวัดระดับ จำนวน 5 ระดับ

การบริการ	\bar{X}
<u>บริการยืม-คืน- จ่ายค่าปรับด้วยตนเอง</u>	

1. ความพึงพอใจของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการยืม-คืน-จ่ายค่าปรับ	3.3
2. ความพึงพอใจในการบริการยืม-คืน-จ่ายค่าปรับด้วยตนเอง	3.6
3. ความพึงพอใจในตู้ยืม-คืน-จ่ายค่าปรับอัตโนมัติ	3.6
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	
4. ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มทางเว็บไซต์	3.6
5. ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลนับจากวันส่งแบบฟอร์ม	3.4
6. ความพึงพอใจในการบริการสืบค้นสารสนเทศ	3.3
บริการสืบค้นสารสนเทศ	
7. ความพึงพอใจของคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล (OPAC)	3.5
8. ความเข้าใจในวิธีการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศต่างๆ	3.1
9. ความพึงพอใจในบริการทรัพยากรสารสนเทศ	3.2
บริการทรัพยากรสารสนเทศ	
10. ความสะดวกในการเสนอรายชื่อเพื่อการสั่งซื้อทรัพยากร	3.3
11. ความเข้าใจในการค้นหาตัวเล่มหนังสือบนชั้น	3.2
12. ความพึงพอใจในการบริการทรัพยากรสารสนเทศ	3.2
บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป	
13. ความสะดวก ปลอดภัยจากล็อกเกอร์สัมภาระหน้าห้องสมุด	3.3
14. ความสะดวก สบายของมุมสบาย (Coffee corner) ชั้น 2	3.5
15. ความพึงพอใจในบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป	3.5
โดยรวม	3.5

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 3.6$ และ $\bar{X} = 3.5$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบข้อมูลดังนี้

ด้านบริการยืม-คืน-จ่ายค่าปรับด้วยตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการยืม-คืน-จ่ายค่าปรับด้วยตนเอง และความพึงพอใจในตู้ยืม-คืน-จ่ายค่าปรับอัตโนมัติ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.6$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการยืม-คืน-จ่ายค่าปรับ ($\bar{X} = 3.3$)

ด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มทางเว็บไซต์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.6$) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลนับจากวันส่งแบบฟอร์ม ($\bar{X} = 3.4$) และความพึงพอใจในการบริการสืบค้นสารสนเทศ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.3$)

ด้านบริการสืบค้นสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล (OPAC) มากที่สุด ($\bar{X} = 3.5$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในบริการทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.2$) และความเข้าใจในวิธีการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศต่างๆ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.1$)

ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสะดวกในการเสนอรายชื่อเพื่อการสั่งซื้อทรัพยากร มากที่สุด ($\bar{X} = 3.3$) รองลงมา คือ ความเข้าใจในการค้นหาตัวเลขหนังสือบนชั้น ($\bar{X} = 3.2$) และความพึงพอใจในการบริการทรัพยากรสารสนเทศ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.1$)

ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป มากที่สุดคือ ความสะดวก สบายของมุมสบาย (Coffee corner) ชั้น 2 และความพึงพอใจในการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป ($\bar{X} = 3.5$) น้อยที่สุดคือ ความสะดวก ปลอดภัยจากล็อกเกอร์สัมภาระหน้าห้องสมุด ($\bar{X} = 3.3$)

ตอนที่ 3 กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อดี-ข้อด้อย-ข้อเสนอแนะ-ข้อควรปรับปรุงในการให้บริการทั้ง 5 ด้านดังต่อไปนี้

1. บริการยืม-คืน-จ่ายค่าปรับด้วยตนเอง

ข้อดี

- ให้บริการดีทำให้มีความพึงพอใจที่ดี
- สะดวกดี รวดเร็วและง่ายต่อการยืม-คืน เพราะไม่ต้องคอยเจ้าหน้าที่ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- ดี
- สามารถฝึกฝนให้ตนเองสามารถยืมคืนได้ด้วยตนเอง
- สะดวกต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ทำให้รู้จักการใช้
- เป็นบริการที่ดีและทำให้นักศึกษามีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น
- ช่วยประหยัดเวลา
- ฝึกฝนการช่วยเหลือตนเอง
- มั่นใจตนเองมีการยืม คืน จ่ายค่าปรับเรียบร้อยแล้ว
- ยืมได้หลายวัน
- ทำได้และเข้าใจง่าย
- ดี เพราะได้ฝึกความตรงต่อเวลา
- ดี เพราะเป็นความสะดวกต่อผู้รับบริการเป็นอย่างมาก
- ได้รู้ว่าตนเองได้จ่ายแล้วจริง

ข้อด้อย

- เพิ่มการจ่ายค่าปรับแบบหยอดเหรียญ
- บางที่ยืมยากเครื่องไม่ทำงาน เวลาคืนเครื่องไม่คืนบ้าง
- สับสนบางครั้ง
- บางครั้งต้องเข้าแถวเวลาจะยืม-คืนหนังสือ

- ควรมีตู้ยืม-คืนให้ทั่วถึงมากกว่านี้
- ต้องฝากเงินก่อนอย่างน้อย 30 บาท
- ควรมีระบบจ่ายค่าปรับทางอินเทอร์เน็ตได้
- ควรมีการยืมแบบออนไลน์
- บางเครื่องค้างและทำงานช้า
- ควรมีระบบแจ้งเตือนค่าปรับผ่านช่องทางต่างๆ
- ระบบสัมผัสหน้าจอไม่ค่อยดี สัมผัสยาก
- ควรมีการแจ้งเตือนในรูปแบบต่างๆ เช่น อีเมลล์
- ขั้นตอนซับซ้อน เครื่องมีปัญหาบ่อยครั้ง
- อยากเปลี่ยนระบบการจ่ายค่าปรับเป็นตู้หยอดเหรียญคงจะดีกว่านี้
- ถ้าไม่เข้าใจการใช้งานก็ทำไม่ได้
- ควรมีระบบการยืมด้วยตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- บางครั้งต้องรอเจ้าหน้าที่มาดำเนินการให้
- ให้เวลาในการยืมน้อยเกินไป
- เตือนค้างค่าปรับก่อนส่ง 1 วันผ่าน E-mail

2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด

ข้อดี

- ดีและอยากให้ดีขึ้นเรื่อยๆ
- สามารถรับหนังสือจากห้องสมุดอื่นได้โดยไม่ต้องเสียค่าบริการ
- เป็นบริการที่สะดวก รวดเร็ว
- ง่ายและรวดเร็วในการขอยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด
- สะดวกสบาย เวลาที่เหมาะสม
- สามารถยืมหนังสือที่ห้องสมุดเราไม่มีได้
- ไม่ต้องเสียเวลาไปยืม-คืนทรัพยากรด้วยตนเอง
- ดีมาก
- มีความพึงพอใจเล็กน้อย
- การทำงานทำได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
- ดีมากเพราะทำให้หลากหลายเปิดกว้าง

ข้อด้อย

- ยุ่งยาก
- ควรเพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด
- ได้รับหนังสือช้า

- ควรมีการยืมแบบออนไลน์
- ควรมีการชี้แจงรายละเอียดให้เรียบร้อย
- อาจผิดพลาดหากดำเนินการไม่ถูกขั้นตอน

3. บริการสืบค้นสารสนเทศ

ข้อดี

- สืบค้นง่าย
- สามารถสืบค้นหนังสือที่ต้องการได้เร็ว
- มีความสะดวกและรวดเร็ว
- สะดวกสบายดี
- ดีแล้ว
- ดีสะดวกในการสืบค้นข้อมูล
- สะดวกมีวิธีการค้น
- ดีมาก
- สามารถค้นข้อมูลได้เลยไม่ต้องลงชื่อก่อนใช้
- สามารถหาข้อมูลได้ตรงจุดวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- เจ้าหน้าที่บริการดีเยี่ยมหากผู้ใช้บริการหาหนังสือไม่เจอ
- มีความสะดวกในการใช้งานและสืบค้น
- ทำให้ทราบว่าหนังสือเรื่องที่เราต้องการหรือไม่

ข้อด้อย

- ควรมีเนื้อหาและความสนใจมากกว่านี้
- เพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล
- ควรอธิบายวิธีใช้ที่เข้าใจได้ง่ายและเร็วกว่านี้
- ควรปรับปรุงเครื่องสืบค้น
- ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพกว่านี้ให้ดีกว่านี้อีก
- ปรับปรุงด้านสารสนเทศ
- ค้นหาหนังสือบางครั้งไม่เจอหนังสือที่ต้องการ
- ควรใช้คอมพิวเตอร์ที่ใหม่และทันสมัยกว่านี้ อินเทอร์เน็ตช้ามากเพราะปัจจุบันนั้นเก่าและช้ามาก ๆ คอมพิวเตอร์เสียบ่อย
- ควรจัดให้มีการอบรมเรื่องการสืบค้น วิธีการค้นยังไม่ชัดเจน
- นักศึกษาบางคนไม่เข้าใจและไม่ทราบว่าต้องสืบค้นอย่างไร
- ควรมีสื่อมัลติมีเดีย ช่วยแนะนำวิธีการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ

4. บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อดี

- ง่าย
- น่าสนใจดี
- ดี
- ดีมาก
- ดีสะดวก
- ทำให้หาหนังสือบนชั้นได้ง่าย
- รวดเร็ว
- ดี เพราะเข้ามาใช้ประโยชน์ได้จริง
- ดี เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา
- สามารถค้นหาข้อมูลอื่นๆ ได้กว้างจากระบบ internet
- มีสารสนเทศที่หลากหลาย

ข้อด้อย

- มีความยุ่งยากเพราะ นักศึกษาบางคนยังไม่มี
- ทรัพยากรยังน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่นๆ หนังสือบางประเภทน้อยเกินไป เช่น เคมี ชีววิทยา หนังสือธรรมะ
- บางจุดหายาก ไม่ค่อยสะดวก
- ควรมีการชี้แจงเพิ่มมากขึ้น บางครั้งหาไม่เจอ
- อยากให้ขยายชั้นและมีหนังสือหลากหลายมากกว่านี้
- อยากให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา

5. บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป

ข้อดี

- ดีแล้วอยากให้ดีขึ้นเรื่อยๆ
- ดีมาก
- สะดวกมาก
- มีความสะดวก สบาย
- ตัวอักษรของหนังสือดูง่ายและหาหนังสือได้สะดวกรวดเร็ว

ข้อด้อย

- เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ ควรเพิ่มจำนวนมากกว่านี้อีก
- ควรเพิ่มมุมอ่านหนังสือที่น่าอ่านกว่านี้อีกนิดหนึ่ง
- ควรเพิ่มมมน้ำดื่ม

- ควรมีชั้นหนังสือมากกว่านี้
- เพิ่มจำนวนโต๊ะและเก้าอี้

สรุปได้ว่า การที่จะพัฒนาห้องสมุดให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการทุกประเภท ทั้งความต้องการด้านอาคารสถานที่ การปรับปรุง ดูแลให้สะอาด มีอากาศถ่ายเท เย็นสบาย มีบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าใช้บริการและมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายรูปแบบ มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์และทันสมัย สามารถดึงดูดผู้ใช้ได้ พร้อมทั้งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ รู้ถึงความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นผู้มีอัธยาศัยดี มีความเต็มใจ ภูมิใจในการทำหน้าที่ให้บริการ สามารถให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำ และที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ