

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
ประจำปี 2556

หอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการเรียน การสอน การทำวิจัย และบริการชุมชน ตลอดจนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อีกทั้ง เพื่อความจรรโลงใจ และพักผ่อนหย่อนใจสำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงบุคคลภายนอก โดยเป็นองค์กรที่มีการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารความรู้ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ

การประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นภารกิจที่จัดให้มีทุกปีการศึกษา เพื่อจะได้ข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการโดยตรง และนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการ ปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

การประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีในครั้งนี้ ได้แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก ระหว่างวันที่ 13-15 มกราคม 2557 จำนวน 415 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงประเภทสมาชิกที่เป็นอาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2	0.5
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	4	1.0
นักศึกษาปริญญาโท		
คณะวิทยาการจัดการ	35	8.4
นักศึกษาปริญญาตรี		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	155	37.3
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	186	44.8
บุคลากรสายสนับสนุน (งานนโยบายและแผน 1 คน, งานจัดการทรัพย์สิน 2 คน, สหกรณ์ออมทรัพย์ 1 คน, กองวิชาการ 2 คน, วิทยาลัยชุมชน 5 คน, ศูนย์สนเทศฯ 2 คน)	13	3.1
บุคคลภายนอก (นักศึกษาฝึกงาน 4 คน, นักเรียน มอ.ว. 7 คน)	11	2.7
ไม่ระบุ	9	2.2
รวม	415	100

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มากที่สุดจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา คือ นักศึกษาปริญญาตรีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และนักศึกษาปริญญาโทคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ประเด็นความพึงพอใจด้านต่างๆ

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความผูกพันกับห้องสมุด และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินดังนี้

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 2 ประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ		
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.61	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.53	มาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.48	ปานกลาง
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.65	มาก
1.5 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับ สนับสนุน ส่งเสริมในการทำวิจัย	3.62	มาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด		
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.90	มาก
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	3.87	มาก
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.64	มาก
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.56	มาก
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.60	มาก
3. ด้านบุคลากรห้องสมุด		
3.1 บุคลากรให้บริการโดยแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.02	มาก
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	3.93	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีธรรมาศยดี	3.96	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านบุคลากรห้องสมุด (ต่อ)		
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม	3.85	มาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.97	มาก
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	3.90	มาก
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.88	มาก
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	3.88	มาก
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.31	ปานกลาง
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.17	ปานกลาง
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.83	มาก
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	3.96	มาก
5. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด		
5.1 ท่านรู้สึกผูกพันกับห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.68	มาก
5.2 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.77	มาก
5.3 แม้ท่านได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด แต่ยืนยันที่จะใช้บริการห้องสมุดต่อไป	3.83	มาก
5.4 ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.83	มาก
5.5 ท่านจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด	3.87	มาก
6. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้		
6.1 การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.68	มาก
6.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.62	มาก
6.3 การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	3.65	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
6. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ (ต่อ)		
6.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	3.70	มาก
โดยรวม	3.73	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบข้อมูลดังนี้

ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับสนับสนุน ส่งเสริมในการทำวิจัย ($\bar{X} = 3.62$) และมีความพึงพอใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.48$)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.87$) และมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.56$)

ด้านบุคลากรของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมา คือ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.97$) และมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้น และมีความพร้อมน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.85$)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดภายในห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา คือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.83$) และมีความพึงพอใจในเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.17$)

ด้านความผูกพันกับห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการจะพูดกับคนอื่นๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมา มีคะแนนเท่ากัน 2 ข้อ คือ จะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่นๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด และแม้จะได้รับความข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดแต่ยืนยันที่จะใช้บริการห้องสมุดต่อไป ($\bar{X} = 3.83$) และมีความพึงพอใจในเรื่องความรู้สึกผูกพันกับห้องสมุดน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.68$)

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอมากที่สุด ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ ($\bar{X} = 3.68$) และมีความพึงพอใจในเรื่องเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.62$)

6.5 ความต้องการรับรู้ข่าวสารผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ

เว็บไซต์มหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 5.60

เว็บไซต์ห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.95

สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) ค่าเฉลี่ย 5.86

อีเมล ค่าเฉลี่ย 2.55

ข่าวมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 3.98

แผ่นพับ ค่าเฉลี่ย 3.07

บอร์ดภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.40

เมื่อนำมาเรียงลำดับความต้องการจากมากไปน้อยได้ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook)

ลำดับที่ 2 เว็บไซต์มหาวิทยาลัย

ลำดับที่ 3 เว็บไซต์ห้องสมุด

ลำดับที่ 4 ข่าวมหาวิทยาลัย

ลำดับที่ 5 บอร์ดภายในห้องสมุด

ลำดับที่ 6 แผ่นพับ

ลำดับที่ 7 อีเมล

6.6 ความสนใจรับข่าวสารของห้องสมุดประเภทต่างๆ

ข่าวกิจกรรมห้องสมุด/ ความเคลื่อนไหว จำนวน 154 คน

ข่าวแนะนำหนังสือ/ วารสารใหม่ จำนวน 150 คน

ข่าวการอบรม/ สัมมนา จำนวน 29 คน

ฐานข้อมูลทดลองใช้ จำนวน 28 คน

ไม่ตอบ จำนวน 58 คน

ตอนที่ 3 ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

1. ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- เครื่องยืม-คืน ไม่มีความพร้อม ค่าเช่า ซ้ำรูด ใช้ไม่ได้บ่อย (8 คน)
- ยุ่งยาก ค่าเช่า ไม่สะดวก (4 คน)
- หนังสือหายาก (2 คน)
- เรื่องเสียค่าปรับที่ต้องใช้เหรียญ (2 คน)
- การยืม-คืน หนังสือ (2 คน)
- เครื่องยืม-คืน อัตโนมัตินำมาอ่านบาร์โค้ด (1 คน)
- เลขที่ติดที่หนังสือสแกนไม่ค่อยอ่าน (1 คน)
- อุปกรณ์ที่ยืม คืน หนังสือใช้ไม่ได้บ่อย (1 คน)
- หนังสือวางไม่เป็นหมวดหมู่ (1 คน)
- กระบวนการจัดหาทรัพยากร เช่น หนังสือต่างประเทศที่ใช้สำหรับอ้างอิงในรายวิชาเรียนและบทปฏิบัติการต่างๆ ที่เสนอมาแล้วติดขัดในด้านการจัดซื้อจัดหาในราคาแพงเกินไป (1 คน)
- การจัดเรียงหมวดหมู่หนังสือ ระหว่างหนังสือเก่ากับหนังสือที่เข้าใหม่ ยังมีการจัดหมวดหมู่ที่ปะปนกัน โดยเฉพาะสาขาบริหารธุรกิจ (1 คน)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ควรซ่อมบำรุงเครื่องที่เสีย
- เพิ่มจำนวนหนังสือให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชา
- ควรเปลี่ยนเครื่องอ่านบาร์โค้ด
- ควรซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่บ้าง
- ควรติดเลขหนังสือให้ชัดเจน
- เพิ่มจำนวนเครื่องยืม-คืน หรือซ่อมเครื่องที่เสีย
- ควรให้มีบริการที่รวดเร็ว
- ควรมีหนังสือเพิ่มที่หลากหลาย

- ควรมีระบบสารสนเทศที่ดี
- ควรมีระบบการสั่งซื้อหนังสือต่างประเทศแบบออนไลน์ เพื่อให้ได้หนังสือราคาถูกกว่าบริษัทในไทย หรือซื้อตอนมีโปรโมชั่น
- อาจจะต้องมีการจัดเลข หรือการกำหนดหมวดหมู่เพิ่มเติมสำหรับหนังสือ ตำรา สาขาบริหารธุรกิจ

2. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่ค่อยยิ้มแย้ม (6 คน)
- เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป (2 คน)
- บรรณารักษ์น้อย (1 คน)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ยิ้มให้มากกว่านี้
- เพิ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มากกว่านี้เพื่อให้ข้อมูลด้านต่างๆ แก่ผู้ใช้ห้องสมุด

3. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- เครื่องคอมพิวเตอร์น้อย เสีย (12 คน)
- หนังสือไม่เพียงพอกับความต้องการ (7 คน)
- อินเทอร์เน็ตช้า (6 คน)
- เทคโนโลยีไม่ทันสมัย ล้าหลัง (2 คน)
- ตู้หยอดเหรียญปรับเงินเกิน (2 คน)
- การหาหนังสือยาก เพราะไม่มีป้ายจัดหมวดหมู่ ไม่รู้ว่าหนังสืออยู่ตรงไหน (1 คน)
- ระบบสารสนเทศ สื่อการเรียนรู้ที่เป็นโสตศึกษาไม่มีเลย (1 คน)
- ให้มีวิธีการชำระเงินค่าปรับที่ง่ายกว่านี้ (1 คน)
- แอร์เสีย (1 คน)
- ปลั๊กไฟน้อย (1 คน)
- ไม่ทันสมัย (1 คน)
- ห้องเก็บวิทยานิพนธ์แสงสว่างน้อย (1 คน)
- อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับเคมีให้หลายๆ เช่น เคมีอินทรีย์ คอลลอยด์ Botany (1 คน)
- สถานที่นั่งชั้น 1 (1 คน)
- ห้องผ่อนคลายชั้น 1 นักศึกษาเข้าไปนอน หรืออยู่คนเดียวโดยถือค้ห้อง ทั้งๆ ที่ห้องกว้างสามารถอยู่ได้หลายคน กลับถือค้ห้องไม่สามารถเข้าได้ (1 คน)

- มีปริมาณมากพอแต่ส่วนที่ใช้งาน ได้จริงมีน้อย (1 คน)
- สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ (1 คน)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต
- ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์
- จัดหาหนังสือเพิ่ม
- ควรมีที่นั่งเพิ่ม
- ซ่อมแอร์
- ควรติดป้ายห้ามล้อคห้อง และสามารถเปิดได้ตลอดเวลา
- พัฒนาสเปคคอมให้แรงขึ้น
- ควรจัดหาแหล่งสืบค้นให้เพียงพอกับนักศึกษา
- ควรมีการอัปเดตเทคโนโลยีที่ดี

4. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

- หนังสือน้อย (3 คน)
- ไม่มีหนังสืออัปเดตใหม่ๆ (1 คน)
- อธิยาศัยเจ้าหน้าที่ (1 คน)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ซื้อหนังสือเพิ่ม
- ควรหาหนังสือใหม่ๆ ที่น่าสนใจ ทันสมัย อยู่เสมอ
- เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มบ้าง

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- อยากให้มีหนังสือใหม่เพิ่มมากขึ้นและเป็นปัจจุบัน (4 คน)
- ควรเพิ่มหนังสือนวนิยาย (3 คน)
- ขอนหนังสือเกี่ยวกับเคมี (2 คน)
- ควรมีการอัปเดตหนังสือเล่มเดียวกันแต่มีการตีพิมพ์หลายครั้ง ควรจัดการตีพิมพ์ครั้งล่าสุดมาไว้ในห้องสมุดบ้าง (1 คน)
- อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ และ Wifi เร็ว (1 คน)

- ด้านบุคลากรของห้องสมุดให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ จึงใคร่ขอให้ทางบุคลากรปฏิบัติอย่างนี้ต่อไป (1 คน)
- อยากให้มีหนังสือที่หลากหลายกว่านี้ (1 คน)
- ขอให้หนังสือภาษาอังกฤษเยอะๆ (1 คน)
- อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับ Inorganic บ้าง หนังสือยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ (1 คน)
- ควรมีการนำเสนอประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมากกว่านี้ (1 คน)
- หนังสือฟิสิกส์ ชีวะ มีน้อย (1 คน)
- อยากให้มีการแนะนำหนังสือใหม่ (1 คน)
- อยากให้ขยายเวลาเปิดบริการ (1 คน)
- อยากให้เพิ่มจุดปลั๊ก 3 ตา (1 คน)
- อยากให้จัดโซนให้เป็นหมวดหมู่ (1 คน)
- อยากให้มีความทันสมัย (1 คน)

สรุปได้ว่า การที่จะพัฒนาห้องสมุดให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะต้องดูความต้องการของผู้ใช้ ทั้งความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีจำนวนเพียงพอ ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านขั้นตอนกระบวนการของห้องสมุด ก็ควรมีขั้นตอนที่รวดเร็ว เข้าใจง่าย และถูกต้อง ด้านบุคลากรที่ให้บริการควรมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องมีส่วนที่ที่สะอาด และปลอดภัย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและจำนวนที่เพียงพอ ส่วนด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการที่ชัดเจน และมีการแจ้งข่าวสารกิจกรรม หรือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง