

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ประจำปีการศึกษา 2557

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามผ่านเว็บไซต์ แจกแบบสอบถามในห้องสมุดและจัดส่งแบบสอบถามไปตามคณะต่างๆ ระหว่างเดือนธันวาคม 2557-เมษายน 2558 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 603 ชุด

การประเมินคุณภาพการบริการนี้ใช้วัดจากความพึงพอใจในการบริการ โดยวัดระดับคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ระดับ คือ
5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถานภาพของผู้ใช้บริการ คณะ

ตอนที่ 2 การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการห้องสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากรของห้องสมุด 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสำรวจมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย แล้วนำเสนอในรูปของตาราง ความเรียง การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

ระดับคะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจในระดับน้อย
ต่ำกว่า 1.51	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	43	7.1
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	510	84.6
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	36	6.0
บุคลากรสายสนับสนุน	10	1.7
บุคคลภายนอก	4	0.7
รวม	603	100

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 510 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และบุคคลภายนอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ

ตาราง 1 ระดับความพึงพอใจต่อสำนักฯ โดยภาพรวมในแต่ละด้าน

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	4.11	.51
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการสารสนเทศ	4.26	.50
3. ด้านบุคลากรห้องสมุด	4.10	.52
4. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	.52
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.90	.66
เฉลี่ยรวม	4.14	.40

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 และมีความพึงพอใจด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านบุคลากรของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.10 และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.9 ตามลำดับ

ตาราง 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

รายการประเมิน	ประเภทผู้ใช้บริการ									
	อาจารย์		นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		บุคลากรสายสนับสนุน		บุคคลภายนอก	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	3.98	.54	4.11	.51	3.92	.58	4.50	.70	4.02	.38
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.88	.58	4.05	.64	3.86	.72	4.50	.70	4.00	.47
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.09	.64	4.08	.61	3.80	.66	4.50	.70	4.00	.66
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.97	.63	4.23	.67	4.08	.69	4.50	.70	4.20	.63
1.4 สารสนเทศ หรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.97	.67	4.07	.67	3.94	.63	4.50	.70	3.90	.73
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.28	.48	4.16	.50	4.10	.54	4.80	.28	3.96	.66
2.1 รับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.30	.55	4.25	.69	4.33	.67	5.00	.00	4.10	.99
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.32	.56	4.20	.70	4.20	.63	5.00	.00	3.90	.73
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย	4.14	.71	4.05	.76	3.91	.87	5.00	.00	3.90	.87
2.4 การให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	4.34	.65	4.20	.70	4.02	.73	4.50	.70	4.00	.66
2.5 การให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	4.34	.65	4.12	.73	4.05	.71	4.50	.70	3.90	.73
3 ด้านบุคลากรห้องสมุด	4.25	.54	4.08	.51	4.07	.63	4.00	.00	4.10	.64
3.1 บุคลากรให้บริการแต่งกายสุภาพ	4.26	.62	4.23	.60	4.25	.64	4.00	.00	4.30	.82
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมารยาทที่ดี	4.30	.64	4.06	.66	4.13	.76	4.00	.00	4.10	.87
3.3 บุคลากรให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจ ช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.30	.60	4.08	.68	4.11	.70	4.00	.00	4.10	.87
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.28	.63	3.96	.71	3.97	.84	4.00	.00	3.80	.91
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	.60	4.11	.67	4.13	.76	4.00	.00	4.20	.63
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	4.21	.64	4.03	.69	3.97	.81	4.00	.00	4.20	.78

3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.19	.63	4.02	.66	4.02	.73	4.00	.00	4.00	.81
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	4.19	.77	4.16	.66	3.97	.77	4.00	.00	4.10	.56
4 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	.48	4.19	.52	4.16	.61	4.87	.17	4.25	.56
4.1 เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.97	.58	4.10	.76	4.02	.81	5.00	.00	4.30	.48
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	4.14	.64	4.03	.80	3.97	.87	5.00	.00	4.20	.78
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.28	.63	4.31	.67	4.36	.79	5.00	.00	4.30	.82
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.40	.58	4.32	.65	4.30	.74	4.50	.70	4.20	.78
5 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	4.10	.59	4.02	.69	3.96	.43	3.62	.53	3.80	.46
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	4.09	.69	4.03	.74	4.11	.57	3.50	.70	3.70	.67
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.87	.67	4.01	1.92	3.88	.62	3.50	.70	3.70	.82
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	3.92	.67	4.01	.64	3.79	.44	4.00	.00	4.00	.47
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	4.11	.70	4.03	.67	3.88	.52	3.50	.70	3.80	.42
เฉลี่ยรวม = 4.14										

ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า

อาจารย์ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด สูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.23 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.10 และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด สูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.16 ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.08 และด้านด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด สูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.96 และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

บุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด สูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.50 ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.00 และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

บุคคลภายนอก มีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด สูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.96 และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	อาจารย์	นศ.ป.ตรี	นศ.ป.โท	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
การหาหนังสือค่อนข้างยาก	-อยากให้เขียนหมวดหมู่เหมือนหมวด B เพิ่ม -ติดคำแนะนำ และวิธีการค้นหา -ติดลูกศรแสดงทิศทางการจัดลำดับหนังสือ	2	10				12
การตรวจกระเป๋าออกห้องสมุด ไม่สะดวกและเสียเวลา	อยากให้ทำเครื่องสแกนเหมือนสนามบิน		10				10
เพิ่มระยะเวลาการยืม-คืน			6	1			7
การสแกนบัตรเข้าห้องสมุด	ควนสแกนด้วยลายนิ้วมือหรือพิมพ์รหัส		7				7

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	อาจารย์	นศ.ป.ตรี	นศ.ป.โท	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
การจองห้อง study room มีความยุ่งยาก	ควรมีขั้นตอนอย่างละเอียดชัดเจน		4	2			6
การยืมหนังสือทำได้แค่บางชั้น			3				3
ค่อนข้างช้า			3				3
นศ.ใส่กางเกง กระโปรงสั้น ยังเข้าห้องสมุดได้	การตรวจการแต่งกายอยากให้ตรวจให้รอบคอบ		2				2
ลิ้มบัตรนักศึกษาแต่ยืมหนังสือไม่ได้			2				2
ระบบค้นหาหนังสือในคอมฯยุ่งยาก เข้าใจยาก			2				2
ยืมหนังสือไม่ได้ทุกชนิด			1				1
การตรวจก่อนออกจากห้องสมุดควรตรวจให้จริงจัง			1				1
ขั้นตอนการยืมคืนควรใช้ระบบ Electronic	ดูงานที่ หอสมุดปรีดี มธ. ควรมีเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ		1	1			1
ระบบยืมคืนหนังสือมีข้อผิดพลาดเยอะมาก			1				1
อีเมลแจ้งเตือนให้ไปรับหนังสือจอง แต่พอไปรับไม่มีหนังสือ				1			1

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	อาจารย์	นศ.ป.ตรี	นศ.ป.โท	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
การแจ้งหนังสือหาย หลายขั้นตอน และต้องรอวันจันทร์-ศุกร์ เท่านั้น	อยากให้ดำเนินการได้ทุกวัน		1				1
อยากให้เพิ่มรอบฉายภาพยนตร์			1				1
การแจ้งเตือนการคืนหนังสือ	เตือนบน e-mail อื่น ที่สามารถเปิดบนสมาร์ตโฟนได้	1					1
จำนวนการให้ยืมหนังสือน้อยไป		1					1
คืนหนังสือและหนังสือก็อยู่บนชั้นแล้ว แต่ในคอมฯ ยังค้างอยู่			1				1
เพิ่มจำนวนครั้งการยืมคืนผ่าน website เพราะ นศ.ป.โท บ้านอยู่ไกล				1			1
เพิ่มช่องทางการยืมคืน			1				1
การยืมต่อทางโทรศัพท์ไม่ค่อยสะดวก เพราะเจ้าหน้าที่น้อย		1					1
การคืนหนังสือที่ตู้คืนหนังสือ	หาวิธีที่ทำให้หนังสือลงตู้อย่างนุ่มนวล	1					1
ระบบอินเทอร์เน็ตในการจองห้องเฉพาะกลุ่มช่วยลดบ่อย			1				1

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	อาจารย์	นศ.ป.ตรี	นศ.ป.โท	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่เป็นมิตร ไม่ยิ้ม อธิบายคำ ไม่ดี ไม่สุภาพ หงุดหงิด	-เพิ่มน้ำใจ รอยยิ้ม และคำพูดที่ดี - จัดอบรม ควรแยกแยะระหว่างการทำงานกับอารมณ์		37	1			38
เจ้าหน้าที่ยิ้มคืนไม่อยู่ตามเคาน์เตอร์			8	1			9
เจ้าหน้าที่น้อย	เพิ่มเจ้าหน้าที่แต่ละชั้น		2				2
พนักงานทำความสะอาดห้องน้ำพุตกไม่ดี			2				2
ไม่กระตือรือร้นตอบคำถาม	เวลาสอบถามอยากให้อธิบายให้ครอบคลุม และแนะนำเป็นขั้นตอน		2				2
เจ้าหน้าที่ให้บริการห้อง Study room ไปเข้า ห้องน้ำ หรือทำธุระนาน ทำให้ต้องรอนาน				1			1
ปฏิบัติงานไม่รอบคอบ			1				1
เจ้าหน้าที่ร้านถ่ายเอกสารพุตกไม่ดี			1				1
ผู้ตรวจสอบกระเป๋าทรงประตูทางเข้าปฏิบัติ แบบสองมาตรฐาน			1				1
เล่นเกมส์ Facebook				1			1

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	อาจารย์	นศ.ป.ตรี	นศ.ป.โท	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ห้องน้ำสกรอก, มีกลิ่นเหม็น, มีรอยเหยียบบนฝารองนั่ง พื้นและ	-ทำความสะอาดมากขึ้น -ควรมีน้ำยาฆ่าเชื้อฟอสโฟโรน -ติดป้ายรณรงค์การใช้ชักโครกให้ถูกวิธี ประกาศตัวใหญ่ ๆ -ระยะเวลาการทำความสะอาดของแต่ละวันให้ชัดเจน		42	2			44
ช่วงสอบโต๊ะไม่พอ			30	1			31
คอมพิวเตอร์และหูฟังไม่เพียงพอ			22				22
ไม่มีกระดาษชำระในห้องน้ำ			19	3			22
คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ฯ และหูฟัง ชำรุด	ตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอ	1	17				18
แอร์เย็นมาก			16				16
Wifi ติดยากมาก ไม่เสถียร, ควรครอบคลุมทุกจุด	ปรับปรุงคุณภาพ		14				14
ห้องน้ำมีน้อย	ซ่อมห้องน้ำที่ชำรุด		8	1			9
internet ช้า และสัญญาณขาดหายบ่อย	ควรตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข		9				9
คอมพิวเตอร์เสียบ่อย	-รณรงค์ให้ผู้ใช้ดูแลและใช้งานอย่างถูกวิธี		8				8
	-หมั่นตรวจสอบและดูแลอย่างสม่ำเสมอ						

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	อาจารย์	นศ.ป.ตรี	นศ.ป.โท	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ลิฟท์ปิดเร็ว		1	6				7
ห้องละหมาด	แยกห้องละหมาดชายหญิง		6				6
login คอมพิวเตอร์ ด้วยรหัสที่ถูกต้องแต่ไม่สามารถใช้งานได้			5				5
เครื่อง print มีปัญหาบ่อย			4	1			5
เครื่อง print มีน้อย	เพิ่มเครื่อง print		5				5
ห้องดูหนังมีน้อย			4				4
เก้าอี้ชำรุด			3				3
ทำความสะอาดห้องน้ำพร้อมกันทุกชั้น	-เขียนเวลาการทำความสะอาด		3				3
ควรจัดสรรห้องดูหนังให้มีห้องอื่น ๆ บ้าง			3				3
ห้อง study room มีน้อย			3				3
ห้องอบรมไม่ค่อยว่าง	ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า		3				3
ตู้กดน้ำน้อย	ควรมีชั้นละ 2 ตู้		3				3
คอมพิวเตอร์ที่ใช้หาหนังสือมีน้อย			3				3
โซฟาห้องดูหนังมีกลิ่นเหม็น	ควรทำความสะอาดอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง		3				3
อยากให้มียุทธศาสตร์ ห้องฉายภาพยนตร์มากขึ้น			2				2

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	อาจารย์	นศ.ป.ตรี	นศ.ป.โท	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
คอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ควรติดป้าย			2				2
คอมพิวเตอร์มีสมรรถภาพต่ำ			2				2
เครื่อง happy print พิมพ์งานไม่ออก แต่กินเงิน	เพิ่มให้มากกว่านี้อย่างน้อย 3 เครื่อง		2				2
น้ำดื่มหมด ไม่พอดื่มในช่วงสอบ	ควรตรวจสอบสม่ำเสมอ		2				2
ไฟสำหรับโต๊ะอ่านหนังสือชั้น 6 และอินเตอร์เน็ตโซนไม่สว่าง	ควรตรวจเช็คเป็นระยะ		1	1			2
ควรมีถังขยะให้มากกว่านี้			1	1			2
ที่นั่งอ่านหนังสือบริการติดกระจกแอร์เข้าไม่ถึง			1				1
ควรเปิดเพลงเบาๆ			1				1
โต๊ะสกปรก			1				1
ปลั๊กไฟน้อย			1				1
หุฟังก่่าและสกปรก			1				1
ตู้เติมเงินไม่มีประสิทธิภาพ	เปิดให้บริการเติมเงินผ่านห้สั้บ้ตวรรษักศึกษาที่เคาน์เตอร์บริการ หรือปรับปรุงเครื่องเติมเงินให้มีคุณภาพ				1		1

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	อาจารย์	นศ.ป.ตรี	นศ.ป.โท	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
เด็กเล่นเกมเสียงดัง	-บล็อกเกมส์ และเว็บต่าง ๆ						
	-กำหนดเวลา ติดป้ายสำหรับ Ellist						
			5	1			6
อยากให้มึกิจกรรมกระตุ้นการอ่านให้มากกว่านี้			4				4
หนังสือจัดไม่เป็นระเบียบ			3				3
เวลามีกิจกรรมของห้องสมุดไม่เคยทราบ	ควรประชาสัมพันธ์ให้มาก		3				3
บุตรหลานของบุคลากรวิ่งเล่นเสียงดัง			2				2
ห้องสมุดปิดก่อนเวลาที่ประกาศไว้	ควรปิดให้ตรงเวลา		2				2
ระบบความเร็วอินเทอร์เน็ตช้ามาก			1				1
การใส่ขาส้นของนศ. บางคน ยังเข้าใช้บริการได้			1				1
การทำความสะอาด	ควรทำความสะอาดก่อนห้องสมุดเปิดให้บริการ		1				1
บริการเสริมมีน้อย	ควรเพิ่มการช่วยจัดทำบรรณานุกรม	1					1

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	อาจารย์	นศ.ป.ตรี	นศ.ป.โท	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ของหาย	อยากให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย		1				1
ไม่มีป้ายเตือนเหตุขัดข้อง เช่นระบบเครือข่ายล่ม	ติดประกาศให้ทราบล่วงหน้า		1				1
อยากให้จัดกิจกรรมประกวดการอ่าน การเขียนประเภทต่าง ๆ			1				1
อยากให้มียุทธศาสตร์ทุน นิตยสาร หลากหลายทั้งภาษาไทยและอังกฤษ และจัด Zone หนังสืออ่านเล่นให้ชัดเจน			1				1
หนังสือฉายอยากให้เป็นหนังสือใหม่ ๆ บ้าง			1				1
ควรมีกิจกรรมส่งเสริมให้นัก.เข้าห้องสมุด			1				1
การเรียงหมวดหนังสือบางหมวดผิด		1					1
ห้อง ภาต. ไม่มีเจ้าหน้าที่ต้องคอยเรียก		1					1
หนังสือเก่าควรได้รับการซ่อมแซม			1				1
ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น		1	1				2
เพิ่มรอบฉายภาพยนตร์และประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น			1				1

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	อาจารย์	นศ.ป.ตรี	นศ.ป.โท	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ไม่ค่อยเข้าใจการให้บริการช่วยค้นหนังสือ			1				1
ความสะอาดรอบอาคาร			1				1
ควรเปิดบริการทุกวัน			1				1
อื่น ๆ							
การจองโต๊ะ	-ควรดูแลอย่างเคร่งครัด -มีกฎอย่างเข้มงวดและบทลงโทษที่ชัดเจน		13	1			14
บันไดเวียน		2	4	1			7
เด็ก ม.ปลายเข้ามาอ่านหนังสือมาก ทำให้ไม่มีที่นั่งอ่านหนังสือ และเสียงดัง			2				2
ควรมีข่าวประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบถึงปัญหาห้องสมุดล่วงหน้า			2				2
ผนังห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม ได้ยินเสียงจากห้องข้าง ๆ			2				2
เพิ่ม e-database, e-book		2					2
ของหาย			1				1
ห้องเฉพาะกลุ่มมีคนจองไว้แต่ไม่ใช้ห้อง			1				1

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	อาจารย์	นศ.ป.ตรี	นศ.ป.โท	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
อื่น ๆ							
ควรทำความสะอาดก่อนเปิดห้องสมุด			1				1
ควรเพิ่มความช่วยเหลือทางออนไลน์เพื่อความสะดวกรวดเร็ว			1				1
กระจกทุกบานทั้งภายนอก ภายใน ไม่สะอาด			1				1
อยู่ไกลหอพัก			1				1
เปิดไฟเยอะเกินไป แสบตา			1				1
ช่วงสอบมีขนมในห้องสมุดเยอะมาก			1				1
ป้ายในห้องคอมชั้น 3 สูงเกิน (Introduction to ELLIS)	ควรติดในระดับที่พอเหมาะ จะได้ใช้ประโยชน์จากคำแนะนำ		1				1
การถามทาง Facebook ห้องสมุดไม่มีการตอบกลับ				1			1
อยากให้มึหนังสือจำพวกโจทย์วิธีทำหลักการวิเคราะห์มากขึ้นอีก			1				1
ควรเปิดเพลงเบาๆ			1				1
ควรเพิ่มบรรยากาศในการอ่านหนังสือ	หาต้นไม้วางบริเวณข้างโต๊ะ		1				1
มีแมลงสาบที่โต๊ะอ่านหนังสือชั้น 6			1				1
เวลามีกิจกรรมที่ห้องสมุดไม่เคยรู้เลย	ควรมีการ share link กิจกรรมของห้องสมุดไปยัง facebook กลุ่มนศ.มอ.		1				1

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	อาจารย์	นศ.ป.ตรี	นศ.ป.โท	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
อื่น ๆ							
เจ้าหน้าที่กดดันตอนใกล้ๆ ปิดห้องสมุด			1				1
ควรสั่งซื้อหนังสือประกอบการเรียนจากต่างประเทศให้มากขึ้น				1			1
อยากให้มียุทธศาสตร์ต่างประเทศที่เป็นภาษาต้นฉบับของภาษานั้น ๆ เหมือนห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์				1			1
ควรมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย			1				1
อยากให้มียุทธศาสตร์อ่านเล่นภาษาอังกฤษ			1				1
ควรจัดอบรมด้านการใช้สื่อต่าง ๆ การค้นคว้าข้อมูล				1			1
ระบบ Linux งานเอกสารฟรอนต์เพี้ยน	เปลี่ยนเป็น windows		1				1
กิจกรรมฉายภาพยนตร์ควรมีภาพยนตร์หลากหลาย						1	1
การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทำให้เสียสมาธิ			1				1
อยากให้ส่งข่าวผ่าน Facebook			1				1
บริเวณที่ติดกระจก แอร์เข้าไม่ถึง			1				1
วารสารใหม่ ควรวางบนชั้นทุกเล่ม			1				1

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ เรื่องการหาหนังสือค่อนข้างยาก จำนวนความถี่ 12
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ เรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่เป็นมิตร ไม่ยิ้ม อธิบายไม่ดี ไม่สุภาพ หงุดหงิด จำนวนความถี่ 38
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ เรื่องห้องน้ำสกปรก, มีกลิ่นเหม็น, มีรอยเหยียบบนฝารองนั่ง พื้นแฉะ จำนวนความถี่ 44
ด้านคุณภาพของการให้บริการ ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ เรื่องหนังสือน้อย จำนวนความถี่ 26