

**ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ประจำปีการศึกษา 2562**

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์และผู้ใช้บริการภายในห้องสมุด ซึ่งได้รับแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 410 ชุด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.10 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 6.30 นักศึกษาระดับปริญญาโท/เอก คิดเป็นร้อยละ 4.40 และบุคลากรสายวิชาการคิดเป็นร้อยละ 4.10 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	349	85.10
นักศึกษา ป.โท/เอก	18	4.40
บุคลากรสายสนับสนุน	26	6.30
อาจารย์	17	4.10
รวม	410	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ

แบ่งออกเป็น 5 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งกำหนดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจเป็น 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 ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน สื่อออนไลน์ สิ่งอำนวยความสะดวก		3.87	.78
1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ		3.87	.71
1.2 ตรงต่อความต้องการ		3.87	.71
1.3 มีความทันสมัย		3.84	.85
1.4 มีบริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น หูฟัง ไอแพด พาวเวอร์แบงก์ ปลั๊กไฟ ให้ยืม		3.90	.86
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด		4.03	.77
2.1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย		4.10	.77
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว		4.09	.75
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว		3.90	.80
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด		4.14	.73
3.1 บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม		4.24	.66
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมายาทที่ดี		4.15	.74
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีความกระตือรือร้น		4.05	.78
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ		4.17	.75
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ		4.14	.73
3.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ		4.06	.74
3.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ		4.15	.70
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		3.81	.83
4.1 เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ		3.73	.88
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และโสตทัศนอุปกรณ์มีเพียงพอ		3.62	.86
4.3 เครื่องคอมพิวเตอร์และโสตทัศนอุปกรณ์มีสภาพพร้อมใช้งาน		3.63	.87
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด		4.25	.72
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้		3.85	.75
5.1 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน		3.80	.73

และเพียงพอ			
5.2 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากร ห้องสมุดใหม่มีความสม่ำเสมอ		3.86	.77
5.3 เนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์		3.89	.76
รวม		3.94	.77

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ประจำปีการศึกษา 2562 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 (78.8%) โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

1. **ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ** มีคะแนนเฉลี่ย 3.87 (77.4) ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ เช่น หูฟัง ไอแพด พาวเวอร์แบงค์ ปลั๊กไฟ ให้อืม มีคะแนนเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ มีความเพียงพอต่อความต้องการ และตรงต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.87

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด** มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 (80.6) ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.09

3. **ด้านบุคลากรของห้องสมุด** มีคะแนนเฉลี่ย 4.14 (82.8) ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17

4. **ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก** มีคะแนนเฉลี่ย 3.81 (76.2) ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ความสะอาดภายในห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.73

5. **ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้** มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 (77) ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ เนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรห้องสมุดใหม่มีความสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.86

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษบัณฑิตศึกษา	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคลากรสายวิชาการ	บุคคลภายนอก	รวมทุกกลุ่ม
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ สื่อออนไลน์ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	3.77	3.53	3.50	-	3.87
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.10	3.92	3.69	3.92	-	4.03
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.13	4.18	3.92	4.34	-	4.14
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	3.97	3.55	3.93	-	3.81
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.85	3.82	3.71	4.04	-	3.85
เฉลี่ยทุกด้านและทุกกลุ่ม	3.96	3.96	3.68	3.97	-	3.94

ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการพบว่า นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุดสูงสุดทุกประเภท มีค่าเฉลี่ย 4.13 4.18 3.92 และ 4.34 ตามลำดับ

นักศึกษาปริญญาตรี พึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.81 นักศึกษาบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ พึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุดน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.77 3.53 และ 3.50 ตามลำดับ

สรุปข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ปีการศึกษา 2562

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศ	
1. อยากให้ updates หนังสือให้ทันสมัย เช่น textbook	6
2. อยากให้หนังสือจิตวิทยา ปรัชญาเพิ่มมากขึ้น	2
3. หนังสือด้านนิติศาสตร์ควรอัพเดท	2
4. อยากให้เพิ่มหนังสือนิยาย	2
5. ควรมีหนังสือทางด้านสังคมศาสตร์เพิ่มขึ้น	1
6. อยากให้หนังสือจิตวิทยา การ์ตูนปรัชญา และพัฒนาตนเอง	1
7. อยากให้หนังสือด้านรัฐศาสตร์ การเมือง	1
8. หาทรัพยากรใหม่ๆ เพิ่มขึ้น และมีการประกาศเมื่อทรัพยากรใหม่เพิ่ม	1
9. อยากให้มี Board game	1
10. ไม่เคยเห็น ไอแพค powerbank และปลั๊ก	1
11. ขยายเวลาปิด-เปิด	1
12. หนังสือบางเล่มชำรุดควรได้รับการแก้ไข	1
13. อยากรู้หนังสือทางเภสัชกรรม version ใหม่ ๆ	1
14. หนังสือคู่มือการทำงานประดิษฐ์ ปกิณกะต่างๆ	1
15. อยากรู้ให้อัพเดทนิยายใหม่	1
16. ควรมีหนังสือหมวดเศรษฐศาสตร์ที่ใช้ในปัจจุบัน	1
17. อยากรู้หนังสือของแต่ละคณะมากกว่านี้	1
18. เน้นการเข้าถึงวารสารวิชาการระดับนานาชาติที่มีการ update ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	1
19. ควรปรับปรุงหนังสืออ้างอิงให้ทันสมัย	1
20. หนังสือเกี่ยวกับวิชาชีพค่อนข้างน้อย	1
21. ทรัพยากรบางสาขาซึ่งเป็นสาขาเฉพาะอาจจะไม่เพียงพอ ประกอบกับปริมาณการใช้งานอาจจะยังมีน้อยอยู่ อาจจะเนื่องจากปริมาณที่น้อยทำให้เข้าถึงหนังสือตัวเล่มได้จำกัด เสนอแนะให้ซื้อเป็น E-book ที่สามารถใช้งานพร้อมกันได้หลายๆคน เพียงแค่มีการ log in ผ่าน internet เป็นการช่วยลดพื้นที่ในการเก็บตัวเล่มในอนาคตด้วย	1
22. หนังสือที่ต้องการมีหนังสือ แต่ไม่ตัวเล่มจริง	1
23. ควรมีการเช็คสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์บ่อยๆ เพราะ คอมพิวเตอร์บางเครื่องเปิดไม่ติด เข้าล็อกอินไม่ได้ และชอบมีโปรแกรมอัพเดทขึ้นมาทุกครั้ง(ต้องกดให้พักลงมาที่ taskbar กดกากบาทไม่ได้ทำให้รบกวนการทำงานและจะแจ้งเตือนขึ้นมาบ่อยมาก แต่จำชื่อ	1

ไม่ได้น่าจะเป็นทุกเครื่อง เพราะเปลี่ยนเครื่องอื่นก็เป็น) และบางครั้ง Microsoft word ค้างขึ้นมาเฉยๆ ต้องกดรีโปรแกรมใหม่อันนี้เป็นบ่อยเช่นกัน	
24. มีตำราและวารสารหนังสือด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์น้อยมาก	1
25. คอมพิวเตอร์ชั้น3มีบางเครื่องไม่สามารถใช้ได้ ลองตรวจเช็คดูนะคะ	1
26. ควรจัดหาทรัพยากรที่มีความทันสมัย	1
27. อยากให้เพิ่มช่วงระยะเวลาในการยืมหนังสือ	1
28. อยากให้เปิด24ชม.ในช่วงเวลาสอบ	1
29. เว็บไซต์ต้องปรับปรุง เช่นพอจะเข้าไปยืมหนังสือต่อ เหมือนกับเข้าไปได้แต่ไม่มีลิงค์ที่พาไปหน้ายืมต่อ ต้องงมสักพักจึงมาเจอ	1
30. หนังสือเกี่ยวกับ logistics & supply chain น้อยมาก ถ้าเป็นไปได้เสนอแนะให้มีหนังสือด้านนี้ที่ใหม่ๆupdate ทุกๆปี เนื่องจาก นศ. มีแหล่งหนังสือที่จะค้นคว้าค่อนข้างน้อย	1
31. เพิ่มการเข้าถึงหนังสือให้ง่าย	1
32. อยากให้ลดระยะเวลาในการใช้ห้องจาก3ชม.เป็น2ชม. เพื่อที่จะได้ให้คนอื่น ๆ มาใช้ได้ ด้วย เนื่องจาก3ชม.ถือว่าเป็นระยะเวลาที่นานเกินไปสำหรับการใช้ห้อง เพราะ คนส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการอ่านหนังสือที่มีประสิทธิภาพแค่1-2ชม. ซึ่งอีก1ชม. ถือว่าเป็นเวลาไม่มีประสิทธิภาพพอเพราะคนมักจะใช้เวลาส่วนนี้ในการไม้ม,เล่นโซเชียล ฯลฯ ซึ่งคิดว่าสิ่งเหล่านี้จะสามารถไปทำที่ไหนก็ได้คะ	1
33. อยากให้มีคอมเพิ่มขึ้น	1
34. อยากให้หนังสืออัปเดตให้เป็นปัจจุบัน เพราะหนังสือบางเล่มเก่าเกินไป เพราะเนื้อหาในบางวิชานั้นอัปเดตไปไกลมากแล้ว แต่ยังมีหนังสือเนื้อหาสมัยเมื่อ 40 ปีก่อน	1
35. เพิ่มปลั๊กไฟให้หน่อยคะ	1
36. อยากให้เปิด24ชั่วโมง	1
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	
1. ช่วงสอบอยากให้เปิดบริการ 24 ชม.	6
2.ควบคุมการใช้เสียงที่รบกวนเพื่อนๆ ในการอ่านหนังสือ	4
3. อยากให้ระบบการจองห้องใช้งานง่ายกว่านี้	1
4. ต้องการให้ปรับปรุงระบบการหาหนังสือ	1
5. จัดเรียงหนังสือให้ตามหมวดที่ชัดเจน	1
6.ให้มีคำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุในการใช้ห้องสมุด	1
7. อยากให้ไม่จำกัดชั่วโมงในการจองห้อง	1
8. ช่วงสอบควรเปิดให้นานกว่านี้	1

9. ควรมีความเข้มงวดจุดเข้าออก	1
10. อยากให้เปิดถึง 0.00 น.ทุกวัน	1
11. ควรมีการอธิบายการใช้บริการด้วยป้ายหรือสื่อที่เข้าใจและเข้าถึงง่าย	1
12. กระบวนการยืม คืน สะดวกแล้ว สามารถยืมคืนผ่านเครื่องอัตโนมัติได้ด้วย แต่อาจจะปรับปรุงโปรแกรมให้สามารถอ่านโค้ดผู้ยืมจาก barcode ได้เลย (ไม่แน่ใจว่าปรับปรุงแล้วหรือไม่ เนื่องจากเคยใช้ครั้งนึงแล้วพยายามใส่รหัสเพื่อยืมหนังสือแล้วเครื่องขึ้น error ไม่สามารถใส่ชื่อผู้ยืมได้ เลยยังไม่ได้ไปลองระบบใหม่ค่ะ แล้วจะไปลองดูใหม่ค่ะ)	1
13. สามารถใช้บัตรประชาชนแทนได้กรณีลืมบัตร	1
14. คนเฝ้าให้กุญแจห้องควรเฝ้าอยู่ตลอดเวลาขณะค่ะ เพราะบางทีมาก่อนเวลาแล้ว แต่รอพนักงานนานไป จนเลยเวลาที่จองไว้ ทำให้ต้องจองใหม่ ซึ่งอาจไม่มีโอกาสได้ห้องเลย (คนแย่งเอาไปแล้ว)	1
15. น่าจะลองสร้างแอปพลิเคชันช่วยในการหาหนังสือ และนำทางไปที่ชั้น..เจ้าหน้าที่ห้องสมุด สามารถรู้แบบเรียลไทม์ได้ว่าหนังสือออกจากชั้นแล้ว อย่างน้อยก็สร้างความสนุกในการใช้ห้องสมุด	1
16. เอาขนมเข้าไปได้	1
17. หลังจากการปรับเปลี่ยน จำนวนการเข้าของนักศึกษาที่ไม่ได้นำบัตรมาด้วย เป็นปีละ 10 ครั้ง ทำให้จำนวนครั้งที่ไปห้องสมุดลดลง	1
18. สถานที่นั่งไม่เพียงพอ	1
19. หนังสือหายาก วางไม่ตรงชั้น และไม่ทันสมัย	1
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	
1. ยืมบ้าง	5
2. เจ้าหน้าที่น้อย หาหนังสือไม่เจอ และหาเจ้าหน้าที่ยาก	2
3. ผู้ให้บริการบางคนให้บริการแบบไม่เต็มใจ	1
4. บางคนพูดจาไม่ไพเราะ	1
5. คัดนักศึกษาฝึกงานที่มาจากนอกมหาวิทยาลัย	1
6. อยากให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการมากกว่านี้	1
7. บุคลากรขอละเว้นหน้าที่ ปฏิบัติภารกิจส่วนตัวมากกว่า เวลาสอบถามควรหยุดพูดคุย	1
8.ควรแสดงถึงการบริการด้วยความสม่ำเสมอไม่ว่ามีคนมากหรือน้อย	1
9. ควรมีความกระตือรือร้น	1
10. ติดป้ายชื่อ	1
11. มีคนเสียงดัง บอกเจ้าหน้าที่แล้วแต่เจ้าหน้าที่ทำอะไร	1

12. บุคลากรทุกท่านและทุกระดับนำชมเขยคะ ทุกคนมีจิตบริการและพัฒนาให้เกิดสิ่งใหม่ๆต่อเนืองคะ	1
13. ยังไม่เป็นมิตร	1
14. บริการดีเยี่ยมคะ	1
15. คุณรตนาให้บริการ แนะนำการใช้โปรแกรม zotero ด้วยความตั้งใจเป็นที่ประทับใจมาก	1
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พร้อมเป็นวิทยากรให้กับคณะในทุกโอกาส	1
17. ยิ้มเยอะๆจะได้สวย	1
18. ไม่เป็นมิตร	1
19. ฟังพอใจคะ	1
20. ดีเยี่ยม	1
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	
1. ช่วงสอบโต๊ะอ่านหนังสือไม่พอ	13
2. อยากให้เพิ่มปลั๊กไฟ และสามารถใช้งานได้ทุกปลั๊ก	5
3. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์เพราะน้อยไป และบางเครื่องไม่สามารถใช้งานได้	5
4. อุปกรณ์เสีย เช่น หูฟัง	4
5. ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น และควรสะอาดกว่านี้	4
6. ควรมีทิชชูในห้องน้ำ	4
7. อินเทอร์เน็ตไม่ค่อยดี ไม่เสถียร	3
8. แอร์เย็นมาก	3
9. เพิ่มเครื่อง print	2
10. เป็นสถานที่ที่ควรใช้ความสงบ	1
11. ปรับปรุงเครื่องแสกนบัตร	1
12. อยากให้ห้อง movie แยกห่างจากห้องอ่านหนังสือเพราะรบกวนผู้อ่านหนังสือ	1
13. มีนักศึกษาไปใช้คอมพิวเตอร์ที่ไม่จำเป็น	1
14. อยากให้มีห้องสำหรับใช้คุยใช้ติวมากกว่านี้	1
15. อยากให้มีห้องน้ำเพิ่ม	1
16. ควรปรับปรุงห้องน้ำ	1
17. เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก computer, ipad	1
18. ปรับปรุง website ห้องสมุด	1
19. เซนเซอร์ตรงทางเข้าควรมีความเสถียรมากกว่านี้	1
20. ควรเพิ่มห้องอบรมวิทัศน์	1

21. สำหรับผู้สูงอายุเวลาเข้าไปมีเด็กเต็มไม่กล้ารับกวนเด็ก	1
22. อยากให้เพิ่มโซฟาสำหรับพักผ่อน	1
23. ควรมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีให้เลือกหลากหลายมากขึ้น และเพียงพอ	1
24. ปรับปรุงคอมพิวเตอร์ชั้น 3 ทั้งระบบและโปรแกรม	1
25. ห้อง study room บางห้องควรปรับปรุงเพราะเสียงดังและห้องไม่เก็บเสียงอุปกรณ์	1
26. ห้องน้ำชั้น 4 ไม่สะอาด	1
27. อยากให้แจ้งเวลาการทำมาความสะอาดห้องน้ำและมีถังขยะหน้าห้องสมุด	1
28. อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ควรมีมาตรฐาน เช่นหูฟัง ใช้งานไม่ได้	1
29. ควรทำความสะอาดบ่อยขึ้น เพราะยังมีเศษผม และยางลบ	1
30. อยากให้เพิ่มโต๊ะ	1
31. อยากให้เพิ่มพื้นที่ในช่วงสอบ	1
32. ควรมีการควบคุมดูแลการส่งเสียงดังของผู้ใช้บริการอย่างเข้มงวด เราอาจจะควบคุมมารยาทเขาไม่ได้ แต่เราสร้างกฎมาควบคุมการกระทำของเขาได้ การส่งเสียงดังเป็นการรบกวนผู้อื่นอย่างยิ่ง	1
33. ทำความสะอาดห้องน้ำหญิงพร้อมกัน2ชั้นเจอแบบนี้ประมาณ3 4ครั้ง พอไปเข้าชั้นที่เหลือรอคิวนาน แล้ววันนั้นปวดท้องหนักมาก จึงควรทำทีละชั้น	1
34. แก้วอีกหลากหลาย โชนงีบ มีโชนอาหารว่าง	1
35. อยากให้เพิ่มจำนวนโต๊ะ เนื่องจากไม่มีความเพียงพอในช่วงสอบ	1
36. อยากให้ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือตั้งค่าไม่ให้ข้อความที่รบกวนแจ้งเตือนตลอดเวลา อยากให้มีเครื่องทำความสะอาดหรือแป้นพิมพ์บ้าง	1
37. การบริการต่างๆ และสถานที่ในห้องสมุดโดยรวมเป็นอยู่ระดับกลางๆ แต่ทุกอย่างจะดีมากกว่ารบกวนช่วยลงทุนกับทิวทัศน์ในห้องน้ำหน่อย น่าจะถูกกว่าค่าน้ำค่าไฟของห้องสมุดด้วยซ้ำ (ไม่เอาแบบขาย หยิบใช้ได้เลยในห้องน้ำ)	1
38. อยากให้มีหมอนผ้าห่มให้ยืม	1
39. ควรควบคุมการใช้เสียงในโซนห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม เนื่องจากพบว่าเมื่อไปใช้บริการแล้วมักจะมิน.ศ.บางกลุ่ม พูดคุยเสียงดังในบริเวณนั้น โดยเฉพาะช่วงเวลาเที่ยง	1
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	
1. การแจ้งข้อมูลข่าวสารในบางเรื่องยังไม่ชัดเจน และไม่ทั่วถึง	1
2. การประชาสัมพันธ์ยังไม่แพร่หลาย	1
3. ไม่เคยเห็นข่าวประชาสัมพันธ์	1
4. ประชาสัมพันธ์ควรพูดจาให้ชัดเจน	1
5. ควรมีสื่อที่หลากหลาย	1

6. แนะนำหนังสือใหม่ๆ ว่ามีอะไรบ้าง	1
7.อยากให้การจองโต๊ะมีคนนั่งอยู่ค่ะไม่ใช่ตั้งของทิ้งไว้แล้วหายไปคนอื่นที่เข้ามาใหม่จะได้มีที่นั่งบ้างค่ะ	1
6. อื่น ๆ	
1. สะดวกมาก	1
2. ครบครันตรงกับความต้องการ	1
3. ผูกพันกับห้องสมุดมากกว่า 30 ปี และคิดว่าถึงแม้จะเกษียณไปแล้วก็จะมาใช้บริการต่อไปเพราะมีหนังสือหลากหลายให้เรียนรู้มากมาย	1
4. ชื้อทิชชูไว้ในห้องน้ำ please	1
5. ห้องสมุดเดียวในประเทศที่ไม่มีทิชชู	1