ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ประจำปีการศึกษา 2566

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาการตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีผู้ใช้บริการภายตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 340 ชุด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.71 รองลงมา คือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 10.88 บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 4.41 นักศึกษา ป.โท/เอก คิดเป็นร้อยละ 2.94 และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 2.06 และนักศึกษา ป.โท/เอก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	271	79.71
นักศึกษา ป.โท/เอก	10	2.94
บุคลากรสายสนับสนุน	15	4.41
อาจารย์	7	2.06
บุคคลภายนอก	37	10.88
รวม	**340**	**100**

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=340	ค่าเฉลี่ย
1.1 การสืบข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว		4.34
1.2 หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน		4.34
1.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน		4.21
1.4 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน		4.21
1.5 ฐานข้อมูลออนไลน์ (E-Databases) ที่ให้บริการครอบคลุมทุกสาขาวิชา		4.29
ภาพรวมด้านทรัพยากรห้องสมุด		**4.28**
2.1 บริการยืมคืน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		4.41
2.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		4.24
2.3 บริการตอบคำถาม สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		4.34
2.4 บริการส่งหนังสือ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		4.24
ภาพรวมด้านบริการ/กระบวนการ		**4.31**
3.1 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ		4.53
3.2 บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี		4.57
3.3 บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ		4.59
3.4 สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้		4.51
ภาพรวมด้านบุคลากร		**4.55**
4.1 ความทั่วถึงของ Wi-Fi ภายในห้องสมุด		4.36
4.2 มีบริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น หูฟัง ไอแพด พาวเวอร์แบงค์ ปลั๊กไฟ ให้ยืม		4.32
4.3 ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง		4.41
1.4 การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดำเนินการได้อย่างเหมาะสม		4.39
ภาพรวมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		**4.37**
5.1 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ครอบคลุมทั่วถึง และหลากหลาย เช่น Website, Facebook, Line, Twitter, E-mail ฯลฯ		4.45

รายการ	จำนวน N=340	ค่าเฉลี่ย
5.2 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากร		4.44
5.3 เนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์		4.47
5.4 ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์แนะนำต่าง ๆ มีความชัดเจน		4.44
ภาพรวมด้านการสื่อสาร		**4.45**
6.1 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด		4.56
6.2 แม้ได้รับข่าวสารไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด แต่ท่านยืนยันที่จะใช้บริการต่อไป		4.42
6.3 ท่านจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด		4.54
ภาพรวมด้านความผูกพัน		**4.51**

อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลงฯ ประจำปีการศึกษา 2566 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.41 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับดังนี้

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.28 ซึ่งพอใจลำดับแรก คือ การสืบข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว และหนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ฐานข้อมูลออนไลน์ (E-Databases) ที่ให้บริการครอบคลุมทุกสาขาวิชา มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 ซึ่งพอใจลำดับแรก คือ บริการยืมคืน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือ บริการตอบคำถาม สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.34 และบริการยืมระหว่างห้องสมุด สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง บริการส่งหนังสือ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

3. ด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 ซึ่งพอใจลำดับแรก คือ บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.59 รองลงมา คือ บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 และสามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 ซึ่งพอใจลำดับแรก คือ ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง มีคะแนนเฉลี่ย 4.41 รองลงมา คือ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ดำเนินการได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.39 ความทั่วถึงของ Wi-Fi ภายในห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 และมีบริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น หูฟัง ไอแพด พาวเวอร์แบงค์ ปลั๊กไฟ ให้ยืม มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ เนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 รองลงมาช่องทางการประชาสัมพันธ์ครอบคลุมทั่วถึง และหลากหลาย เช่น Website, Facebook, Line, E-mail ฯลฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์แนะนำต่าง ๆ มีความชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.44 และการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากร มีคะแนนเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

6. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.51 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.56 รองลงมา ท่านจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.54 และแม้ได้รับข่าวสารไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด แต่ท่านยืนยันที่จะใช้บริการต่อไป มีค่าเฉลี่ย 4.42 ตามลำดับ

สรุปความไม่พึงพอใจในการใช้บริการแยกตามประเภทสมาชิก ปี พ.ศ. 2566

ประเภทสมาชิก	ความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ				
	1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด	**2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ**	**3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด**	**4.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก**	**5.ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้**
อาจารย์	1. หาตัวเล่มยากเนื่องจากจำนวนหนังสือเยอะ 2. หนังสือเก่าปะปนกับหนังสือใหม่ 3. ทรัพยากรด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพน้อย 4. ต้องการหนังสือและตำราด้านมนุษยศาสตร์มากขึ้น ส่วนใหญ่อยู่ที่ห้องสมุด JFK ต้องยืมระหว่างห้องสมุด ไม่สะดวกต่อการใช้งานแบบทันท่วงที	1. ติดต่อยากไม่พบบรรณารักษ์ 2. การติดต่อบรรณารักษ์ในการสอบถามไม่สะดวก 3. ติดต่อบรรณารักษ์ทางโทรศัพท์ยาก ไม่มีจุด One stop สำหรับรวมบริการ	1. บรรณารักษ์บางท่านให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ขาดความชำนาญการค้นฐานข้อมูล 2. ขาดทักษะการสื่อสารแบบ one stop	-	1. ไม่ติดต่อกลับเมื่อฝากคำถาม 2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ติดต่อยาก
นักศึกษา ป.โท/เอก	1. การเข้าระบบใช้งาน 2. การเปิด-ปิด ช่วงปิดเทอม ทำให้นักศึกษา ป.โท ที่สะดวกนอกช่วงเวลาปกติ 08.00-17.00 น.(ทำงาน) ไม่สามารถใช้ห้องสมุดได้	1. ช้า 2. การเปิด-ปิด ช่วงปิดเทอม ทำให้นักศึกษา ป.โท ที่สะดวกนอกช่วงเวลาปกติ 08.00-17.00 น.(ทำงาน) ไม่สามารถใช้ห้องสมุดได้	1. ใช้งานอยาก	1. เรื่องการจองห้องเรียนออนไลน์ จองยากมาก จำนวนห้องน้อย	-
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	1. มีบริการยืมอุปกรณ์ในการอ่านหนังสือได้สะดวก รวดเร็ว มีความพร้อม ที่นั่งบริการในการอ่านหนังสือมีเยอะหลากหลาย มีความสะอาดและบริการผ่อนคลายความเครียด เช่น เก้าอี้นวด คาราโอเกะ สนุกมากค่ะ	1. มีกระบวนการสแกนเข้าใช้ห้องสมุดอย่างเป็นระบบและเรียบร้อย 2. บางครั้งที่นั่งหรือห้องต่าง ๆ ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	1. เตือนส่งสัญญาณเมื่อชั้นหนึ่งชั้นใดส่งเสียงดัง 2.บางครั้งพูดเสียงดังกันเอง	1. ถังขยะสำหรับทิ้งขยะทั่วไปมีแค่หน้าหอสมุด แต่ภายในหอสมุดมีที่ทิ้งขยะทั่วไปน้อยมาก 3. สแกนเข้ายากจังเลยค่ะ บางทีหนูก็อาย	1. อยากให้มีระบบแจ้งคนเสียงดังโดยไม่ต้องเดินลงไปบอกที่เคาน์เตอร์ให้ประกาศค่ะ เพื่อลดความเสี่ยงในการระบุตัวตนของผู้แจ้ง 2. พูดคุยได้

ประเภทสมาชิก	ความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ				
	1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด	**2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ**	**3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด**	**4.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก**	**5.ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้**
	2. มีหนังสือในด้านวิชาการที่หลากหลาย 3. ห้องน้อยเกินไปในบางครั้ง 4. แอร์ไม่เย็น 5. เครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องเปิดไม่ติด และอยากให้ระยะเวลาการยืมทรัพยากรนานกว่านี้ 6. ปลั๊กไฟน้อย 7. แอร์เย็นมาก 8. อยากให้มีการเพิ่มหนังสือที่มีความต้องการสูง อย่างน้อย 3 เล่ม ต่อหนังสือ1 เล่ม 9. อยากให้ห้องน้ำมีทิชชูบริการค่ะ 10. ปิดเร็ว 11. ไม่ค่อยมีหนังสือใหม่ ๆ 12. เนื้อหาหนังสือที่มีบางรายวิชายังไม่ครอบคลุม 13. คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติดเป็นบางเครื่อง 14. ความเงียบในการใช้ร่วมกัน 15. อยากให้เพิ่มเวลาในการยืม 16. โซฟ้าชั้น3 น้อยเกินไป 17. หาหนังสือแฮรี่ไม่เจอค่ะ	3. ประตูทางเข้าสแกนเข้าค่อนข้างยากค่ะ 4. อยากให้มีการติดคิวอาร์โค้ด หรือประชาสัมพันธ์ภายในหอสมุดเรื่องการเสนอหนังสือที่มีความต้องการ อยากให้สำนักจัดหาทรัพยากรมาเพิ่ม ในความต้องการของผู้มาใช้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ		4. ห้องทำกิจกรรม(ชั้น6) ไม่เพียงพอ 5. ในบางครั้ง อินเทอร์เน็ตไม่ดีค่ะ และบางครั้งมีการก่อสร้างทำให้เกิดเสียงรบกวนแก่ผู้ใช้งาน 6. ที่นั่งไม่ค่อยพอ 7. ต้องการให้เพิ่มทิชชูในห้องน้ำ 8. ใน1ชั้นอยากให้มีถังขยะทั้ง 2 ฝั่ง 9. ที่จอดรถ 10. อยากให้ห้องน้ำมีทิชชู 11. อยากให้มีปลั๊กทั่วถึงสำหรับทุกโต๊ะ 12. แอร์เย็นมาก 13. ไม่มีทิชชูเตรียมให้ในห้องน้ำ 14. อยากให้เพิ่มทิชชูบริเวณห้องน้ำ 15.ห้องน้ำไม่มีกระดาษทิชชู	

ประเภทสมาชิก	ความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ				
	1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด	**2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ**	**3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด**	**4.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก**	**5.ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้**
	18. แอร์เย็นบางที่ 19. บอดเกมเก่ามาก ๆ ครับ ควรซื้อใหม่และมีการเก็บรักษาที่ยืดระยะเวลาใช้งาน			17. แอร์ในบางจุดหนาวเกินไป 18. เสียงดัง 19. โต๊ะอ่านหนังสือไม่พอ 20. ที่เสียบปลั๊กไฟไม่เพียงพอ 21. อยากให้โซฟ้าชั้น3 มีมากกว่านี้ 22. ระบบสแกนบัตรเข้าออกไม่สะดวก สแกนยาก 23. บางวันลิฟต์เสีย	
บุคลากรสายสนับสนุน	1. หนังสือบนชั้นมีจำนวนมากใช้เวลาหา น่าจะแยกหนังสือที่ไม่มีการใช้บ่อยไปแยกเก็บ 2. ควรจะอนุญาตให้ยืมผลงานทางวิชาการของบุคลากรมอ. ระหว่างห้องสมุด เช่น ผลงานของการขอชำนาญการ เป็นต้น 3. Renew ยาก	1. การติดต่อกับบรรณารักษ์ตอบคำถามไม่เจอ 2. ช่องทางการบริการยุ่งยาก การขอเอกสารระหว่างห้องสมุด การขอบทความกรอกรายละเอียดเยอะ	1. ติดต่อบรรณารักษ์เนื่องจากบางคำถามยากๆการค้นเชิงลึกพี่เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือได้แค่ระดับนึง น่าจะมีมุมติดต่อบรรณารักษ์เพื่อค้นข้อมูลวิจัยที่ชัดเจน	1. ในส่วนของพื้นที่หน้าห้องสมุด น่าจะมีตู้อาหารดิลิเวอรี่หรือตู้อาหารจากเชเว่น เพราะเนื่องจากมีตู้เครื่องดื่มแล้วน่าจะมีตู้อาหารด้วย จะได้สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการมากขึ้นด้วย	1. เขียนผิดบ่อย

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น	ความถี่
1	เพิ่มเกม บอร์ดเกม เพื่อให้นักศึกษาผ่อนคลายมากขึ้น/เพิ่มบอร์ดเกม werewolf ให้มากขึ้นฝอยาก ให้เพิ่มจำนวนบอร์ดเกม แวร์วูฟค่ะ/อยากได้เกมคำต้องห้ามเพิ่ม/อยากได้บอร์ดเกมส์ใหม่/อยากให้มีการเปลี่ยนบอร์ดเกมที่ใหม่/มีบอดเกมเยอะกว่านี้ เช่น เวย์วูฟ การลงทุน การประมูล /ขอ boardgame เยอะๆ/อยากให้มีบอร์ดเกมมากขึ้น เช่น ซาเลม 2 ชุด เพราะมีคนต้องการเล่นจำนวนมากแต่มีแค่เพียง1ชุด	8
2	อยากให้ห้องสมุดหญิงหลงขนายเวลาเปิดจนถึงดึก/อยากให้ปิดดึกกว่านี้หน่อยค่ะ/ขยายเวลาเปิดปิดให้นานกว่านี้/ขยายเวลาการเปิดบริการ/ควรเปิดทุกพื้นที่เป็นแบบ24ชั่วโมง/วัน/และควรเปิด 24ชม/อยากเปิด24ชั่วโมง หรือปิดดึกขึ้น	8
3	ห้องสมุดแอร์เย็นเกินไปในบางช่วง เช่น ช่วงฝนตกอยากให้มีการปรับอุณหภูมิให้พอเหมาะ/เปิดแอร์ให้น้อยลงกว่านี้ค่ะ/แอร์เย็นมากค่ะ/แอร์บางชั้นเย็นเกินไป เช่น ชั้น3,6	4
4	ช่วยซื้อแมวระเบิดมาเพิ่มหน่อยคะน้องเก่ามากแล้วเพราะน้องขึ้นเน่าแล้วแนะนำให้ใส่ซองคุมน้องจะได้ยุนาน ๆ ขอเหมียวระเบิดเพิ่มสัก 3 กล่องจะโอเคมากเพราะชอบเล่น/และเปลี่ยนบอดเกมใหม่อันเดิมมันเก่ามากครับ/อยากได้เกมแมวระเบิดใหม่และซองใส่กาดแมวระเบิดครับ/	3
5	อยากให้มีทิชชูในห้องน้ำค่ะ/อยากให้มีทิชชูบริการหน้าห้องน้ำ/อยากให้ที่ห้องน้ำมีทิชชูบริการตามแต่ละชั้นค่ะ	3
6	อยากให้ขยายระยะเวลาการยืมคืนหูฟังค่ะ บางทีอยากอยู่หอสมุด 4-6 ชม. แต่ต้องไปสแกนยืมหูฟังต่อค่ะ /เพิ่มเวลาในการยืมหูฟัง	2
7	ระบบแสกนเข้ายากเกินไป บางทีแสกนไม่ติด แบบเก่าสะดวกกว่า/อยากให้ปรับปรุงตรงประตูสแกนเข้าค่ะเข้ายาก	2
8	หนังสือแอบหายากนิดนึงค่ะ/หาหนังสือแอบยากนะคะ งงตรงพวกตัวย่อ	2
9	อยากให้มีอุปกรณ์ให้ยืมเพิ่มขึ้นค่ะ/อยากให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ มาให้บริการเยอะๆ ค่ะ	2
10	อยากให้มีปลั๊กเพิ่มขึ้นทุกที่นั่ง/เพิ่มที่ชาร์จแบต	2
11	สื่อ ปชส. แบบเรียลไทม์และแผนที่แสดงแต่ละชั้นแบบจอสาร์ทบอร์ดจุดที่เห็นชัด	1
12	การตอบคำถามหรือการช่วยเหลือนักศึกษาควรเร็วกว่านี้	1
13	บริการปรึกษาการทำวิจัย มีบรรณารักษ์นั่งประจำในจุดที่ชัดเจน	1
14	การเปิด ปิด ช่วงปิดเทอม ทำให้ นศ.ป.โท ที่สะดวกนอกช่วงเวลาปกติ 08.00-17.00 น.(ทำงาน) ไม่สามารถใช้ห้องสมุด	1
15	ควรเพิ่มโต๊ะอ่านหนังสือบริเวณชั้น5 และชั้น6 อีกคะ ขอบคุณคะ	1
16	ขอที่นั่งแบบคนเดียวเยอะๆ	1
17	มีการประสานงานที่ทั่วถึงและทันสมัยมากกว่านี้	1
18	เพิ่มจำนวนห้องstudy room	1
19	อยากให้ช่วงที่มีการก่อสร้าง ต่อเติม จัดทำขึ้นในช่วงปิดเทอมค่ะ	1
20	อยากให้สามารถรายงานผ่านช่องทางออนไลน์ได้ว่าพื้นที่ใดมีส่งเสียงดังรบกวน	1
21	ขยายห้อง24 ชั่วโมงครับ ขอบคุณครับ	1

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น	ความถี่
22	อยากให้มีห้องดนตรีเพิ่ม	1
23	เพิ่มเก้าอี้นวด	1
24	หนังสือเกี่ยวกับระบบร่างกาย วิทยาศาสตร์เกี่ยวกับมนุษย์มีน้อยเกินไป	1
25	อยากให้แอร์เย็นกว่านี้หน่อย	1
26	อยากให้มีการแปะคิวอาร์โค้ดใกล้จุดสืบค้นทรัพยากรหอสมุด เสนอหนังสือที่ต้องการให้มีหรืออยากเสนอให้หอสมุดจัดหาหนังสือที่สนใจ มาเพิ่มในหอสมุด	1
27	เรื่องการยืมทรัพยากรให้ยืดระยะเวลาเพิ่มจาก3ชม. ให้มีถังขยะทั้ง2ฝั่งในชั้นต่างๆ	1
28	เผื่อเป็นไปได้อยากได้จอดที่รถเพิ่มครับ	1
29	อยากให้มีที่นั่งมากกว่านี้	1
30	หนังสือหาลำบาก ค่อนข้างสับสนครับ แล้วก็หนังสือศาสนาอิสลามน้อยมากครับ ไม่อัพเดตหนังสือใหม่ๆ	1
31	จุดบริการตอบคำถามที่ชัดเจนโดยบรรณารักษ์ เนื่องจากติดต่อทางโทรศัพท์ต้องผ่านเจ้าหน้าที่รับสายจึงต้องอธิบายคำถามหลายครั้งบางคำถามต้องใช้ความชำนาญเฉพาะบรรณารักษ์	1
32	อยากให้เปิดห้อง edutainment room เพิ่มอีกห้องค่ะ	1
33	อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ เยอะกว่านี้	1
34	เพิ่มหนังสือ classical mechanics	1
35	มีเจ้าหน้าที่ประจำ คุมไม่ให้เสียงดัง	1
36	อยากให้แจ้งเรื่องล้างห้องน้ำเป็นเวลาค่ะ	1
37	อยากให้ปรับปรุงเรื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากบางเครื่องใช้ไม่ได้ และบางเครื่องค้างค่ะ อย่างอื่นดีหมดแล้วสำหรับหนูนะคะ รู้สึกไม่มีปัญหาเรื่องอย่างอื่นเลยค่ะ	1
38	อยากให้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับฐานข้อมูลในการทำวิจัยเยอะๆ ค่ะ	1
39	สามารถให้คนนอกยืมเกมเล่นได้ในหอสมุด	1
40	อยากให้มีหนังสือการ์ตูน มังงะ หลากหลายบ้างค่ะ	1
41	ควรจัดบรรณารักษ์เฉพาะตอบคำถาม รอบรู้ในทุกบริการที่ห้องสมุดมี ไม่ควรให้โทรหาแต่ละบริการ เนื่องจากติดต่อยากไม่มีคนรับสาย เช่น การส่งเผยแพร่/การขอคำปรึกษาฐานข้อมูล บรรณารักษ์เพิ่มทักษะทางด้านสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งในมหาวิทยาลัยมีสายนี้หลายคณะ	1
42	อยากจะให้มีการเพิ่มหนังสือหรือ e-book เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น AI ให้มากขึ้น	1
43	ที่นั่งด้านหน้าห้องสมุดควรมีไวไฟที่เสถียรด้วยค่ะ	1
44	ต้องการหนังสือทางด้านวิทยาศาสตร์มากกว่าที่อยู่ เพราะที่มีอยู่คือน้อยมาก	1

ลำดับที่	คำชมการให้บริการจากผู้ใช้บริการ	ความถี่
1	ชอบมากค่ะ แอร์เย็นดี/แอร์เย็นมาก ไวไฟเร็วมาก ดีมาก ชอบมากค่ะ	2
2	การเข้าออกสะดวกดูทันสมัย การยืมคืนของรวดเร็ว กระชับ การจองห้องต่างๆเป็นระบบชัดเจน	1
3	บุคลากรน่ารักทุกท่าน รู้สึกดีทุกครั้งที่มีปัญหาแล้วสอบถาม จะได้รับคำตอบและการพูดที่เป็นบวกเสมอ	1
4	ให้บริการดี	1
5	พูดจาไพเราะ	1
6	มีเต่าบินคะ	1
7	สถานที่กว้างและมีหลายแบบตอบโจทย์มาก นั่งโต๊ะหลายคน วิวดี สบายตา ที่นั่งคนเดียวก็สบาย	1
8	มีบริการยืมอุปกรณ์ในการอ่านหนังสือ ได้สะดวก รวดเร็ว มีความพร้อม ที่นั่งบริการในการอ่านหนังสือมีเยอะ หลากหลาย มีความสะอาดและบริการผ่อนคลายความเครียด เช่นเก้าอี้นวด คาราโอเกะ สนุกมากค่ะ19. มีหลายมุมให้อยู่ ในที่เงียบ	1
9	ทุกอย่างดีแล้วค่ะ ชอบที่มีการพัฒนาและปรับปรุงส่วนต่างๆให้ทันสมัยอยู่เสมอ	1