# ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
# แผนกห้องสมุด วิทยาเขตอุเทนถวาย
# มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ประจำปีการศึกษา 2559

# ผลการสำรวจโดยภาพรวม
# ปีการศึกษา 2559

**ระดับความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยของแผนกห้องสมุด อยู่ที่ระดับมาก คือ 3.77**

แผนกห้องสมุดทำการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการทุกประเภท จำนวน 130 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ รองลงมา คือ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้าง

ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ ช่วงเวลาเรียนปกติ รองลงมาคือ ช่วงวันเสาร์-อาทิตย์

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด อยู่ที่สัปดาห์ละ 1-2 วัน และ 3-4 วัน ตามลำดับ

**ด้านที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ**

อันดับ 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.87

อันดับ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.86

อันดับ 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.78

ด้านอื่นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่

ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.75

ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.70

ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่

ด้านแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.36

**ข้อเสนอแนะโดยส่วนใหญ่** คือ

1. ปรับปรุงความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ ความเร็วของระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต
2. เพิ่มทรัพยากรห้องสมุดที่ทันสมัย
3. การแนะนำการใช้ห้องสมุดในห้องเรียน

**เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในภาพรวม**

| ด้าน | ปีการศึกษา | | |
|---|---|---|---|
| | 2557 | 2558 | 2559 |
| ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด | 3.82 | 3.74 | 3.75 |
| กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 3.87 | 3.84 | 3.87 |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.90 | 3.82 | 3.86 |
| สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก | 3.94 | 3.65 | 3.70 |
| การประชาสัมพันธ์ | 3.97 | 3.62 | 3.78 |
| การบริการแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | 3.89 | 3.53 | 3.36 |
| **ภาพรวม** | **3.90** | **3.74** | **3.77** |

# ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
# แผนกห้องสมุด วิทยาเขตอุเทนถวาย
# ปีการศึกษา 2559

.....

การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 130 คน โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด 6 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ข้อ 2 สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม
ข้อ 3 ช่วงเวลาที่ต้องการใช้ห้องสมุดมากที่สุด
ข้อ 4 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด
ข้อ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการห้องสมุด
ข้อ 6 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**ผลการประเมิน**

**ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ | อันดับ |
|---|---|---|---|
| อาจารย์ | 17 | 13.1 | 4 |
| นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) | 38 | 29.2 | 1 |
| นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคสมทบ) | 19 | 14.6 | 3 |
| นักศึกษาปริญญาโท | 19 | 14.6 | 3 |
| ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย/ลูกจ้าง | 37 | 28.5 | 2 |
| อื่นๆ | 0 | 0.00 | 5 |
| **รวม** | **130** | **100.0** | |

จากตารางที่ 1 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมา คือ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย/ลูกจ้าง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคสมทบ) นักศึกษาปริญญาโท มีจำนวนเท่ากัน คือ19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 อาจารย์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2 สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| สังกัด | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 106 | 81.5 |
| สำนักงานวิทยาเขต | 24 | 18.5 |
| **รวม** | **130** | **100.0** |

จากตารางที่ 2 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 และสังกัดสำนักงานวิทยาเขต จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5

**ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่ต้องการใช้ห้องสมุด**

| ช่วงเวลาที่ต้องการใช้ห้องสมุด | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ช่วงเวลาเรียนปกติ | 72 | 55.4 |
| ช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ | 32 | 24.6 |
| ช่วงสอบ | 17 | 13.1 |
| ช่วงทำรายงาน | 9 | 6.9 |
| **รวม** | **130** | **100.0** |

จากตารางที่ 3 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ห้องสมุดในช่วงเวลาเรียนปกติมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือช่วงวันเสาร์อาทิตย์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมาคือ ช่วงสอบ จำนวน 17 คน ร้อยละ 13.1 และ ช่วงทำรายงาน 9 คน ร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4 ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด**

| ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| สัปดาห์ละ 1-2 วัน | 103 | 79.2 |
| สัปดาห์ละ 3-4 วัน | 23 | 17.7 |
| สัปดาห์ละ 5-7 วัน | 3 | 2.3 |
| ไม่เคยเข้าใช้ | 1 | 0.8 |
| **รวม** | **130** | **100.0** |

จากตารางที่ 4 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 วัน มากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 3-4 วัน จำนวน 23 คน ร้อยละ 17.7 สัปดาห์ละ 5-7 วัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

## ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของห้องสมุด

| ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | | เฉลี่ย | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | |
| **ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด** | | | | | | | | | | | | |
| 1.ปริมาณของหนังสือ, วารสาร, หนังสือพิมพ์ และสื่ออื่นๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอน | 14 | 10.8 | 75 | 57.7 | 40 | 30.8 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 | 3.78 | **3.74** |
| 2.ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย และครอบคลุมความต้องการ | 6 | 4.6 | 74 | 56.9 | 46 | 35.4 | 4 | 3.1 | 0 | 0.0 | 3.63 | |
| 3.ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย | 8 | 6.2 | 71 | 54.6 | 45 | 34.6 | 5 | 3.8 | 1 | 0.8 | 3.62 | |
| 4.ความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ | 15 | 11.5 | 76 | 58.5 | 39 | 30.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 3.82 | |
| 5.การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น | 15 | 11.5 | 72 | 55.4 | 43 | 33.1 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 3.78 | |
| 6.แผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือ/วารสาร | 18 | 13.8 | 70 | 53.8 | 41 | 31.5 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 | 3.81 | |
| 7.การมีส่วนร่วมในการคัดเลือกทรัพยากรเข้าห้องสมุด | 27 | 20.8 | 52 | 40.0 | 49 | 37.7 | 2 | 1.5 | 0 | 0.0 | 3.80 | |
| **กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | | | | | | | | |
| 8.เวลาเปิด – ปิดบริการ (8.30–16.30 น.) | 30 | 23.1 | 78 | 60.0 | 21 | 16.2 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 | 4.05 | **3.87** |
| 9.บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด | 24 | 18.5 | 75 | 57.7 | 29 | 22.3 | 2 | 1.5 | 0 | 0.0 | 3.93 | |
| 10.บริการยืม – คืน | 26 | 20.0 | 71 | 54.6 | 29 | 22.3 | 4 | 3.1 | 0 | 0.0 | 3.92 | |
| 11.ค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนดวันละ 2 บาท/รายการ/เล่ม | 22 | 16.9 | 62 | 47.7 | 44 | 33.8 | 2 | 1.5 | 0 | 0.0 | 3.80 | |
| 12.บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า | 27 | 20.8 | 70 | 53.8 | 33 | 25.4 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 3.95 | |
| 13.บริการวารสาร / หนังสือพิมพ์ | 20 | 15.4 | 72 | 55.4 | 36 | 27.7 | 2 | 1.5 | 0 | 0.0 | 3.85 | |
| 14.บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด | 29 | 22.3 | 74 | 56.9 | 27 | 20.8 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 4.02 | |
| 15.บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) | 17 | 13.1 | 61 | 46.9 | 47 | 36.2 | 5 | 3.8 | 0 | 0.0 | 3.69 | |
| 16.บริการสืบค้นข้อมูลของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ | 10 | 7.7 | 76 | 58.5 | 39 | 30.0 | 4 | 3.1 | 1 | 0.8 | 3.69 | |
| 17.ช่องทางในการแสดงความคิดเห็น / ประเมินการให้บริการ | 16 | 12.3 | 70 | 53.8 | 40 | 30.8 | 4 | 3.1 | 0 | 0.0 | 3.75 | |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | | | | | | | | |
| 18.จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ | 11 | 8.5 | 67 | 51.5 | 31 | 23.8 | 21 | 16.2 | 0 | 0.0 | 3.52 | **3.86** |
| 19.การให้บริการของบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน | 23 | 17.7 | 70 | 53.8 | 35 | 26.9 | 2 | 1.5 | 0 | 0.0 | 3.88 | |
| 20.บุคลากรมีความสุภาพ กระตือรือร้น เป็นกันเอง และเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ | 26 | 20.0 | 81 | 62.3 | 22 | 16.9 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 | 4.02 | |
| 21.ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด | 20 | 15.4 | 89 | 68.5 | 22 | 16.9 | 1 | 0.8 | 0 | 0.0 | 3.98 | |
| 22.บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ | 17 | 13.1 | 82 | 63.1 | 31 | 23.8 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 3.89 | |
| **ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | | | | | | | |
| 23.ห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ | 23 | 17.7 | 72 | 55.4 | 35 | 26.9 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 3.91 | **3.70** |
| 24.จำนวนโต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือ | 16 | 12.3 | 73 | 56.2 | 39 | 30.0 | 2 | 1.5 | 0 | 0.0 | 3.79 | |
| 25.จำนวนและ ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ | 3 | 2.3 | 60 | 46.2 | 65 | 50.0 | 2 | 1.5 | 0 | 0.0 | 3.49 | |
| 26.ระบบอินเตอร์เน็ตสำหรับให้บริการ | 2 | 1.5 | 59 | 45.4 | 63 | 48.5 | 6 | 4.6 | 0 | 0.0 | 3.44 | |
| 27.การจัดพื้นที่ในห้องสมุด สะดวกต่อการค้นคว้า การเรียนรู้ น่าเข้าใช้ นั่งสบาย | 12 | 9.2 | 68 | 52.3 | 43 | 33.1 | 7 | 5.4 | 0 | 0.0 | 3.65 | |
| 28.บรรยากาศและความเงียบสงบในห้องสมุด | 16 | 12.3 | 68 | 52.3 | 41 | 31.5 | 5 | 3.8 | 0 | 0.0 | 3.73 | |
| 29.แสงสว่างภายในห้องสมุด | 26 | 20.0 | 70 | 53.8 | 29 | 22.3 | 5 | 3.8 | 0 | 0.0 | 3.90 | |
| 30.อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุด | 8 | 6.2 | 80 | 61.5 | 40 | 30.8 | 2 | 1.5 | 0 | 0.0 | 3.72 | |

| ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | | เฉลี่ย | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | |
| **การประชาสัมพันธ์** | | | | | | | | | | | | |
| 31.การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ๆ/การจัดทำแผ่นพับ/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ เป็นต้น | 21 | 21.4 | 63 | 64.3 | 42 | 42.9 | 4 | 4.1 | 0 | 0.0 | 3.78 | **3.78** |
| **การบริการแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์** | | | | | | | | | | | | |
| 32.มีการฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ | 3 | 3.1 | 59 | 60.2 | 49 | 50.0 | 19 | 19.4 | 0 | 0.0 | 3.35 | **3.36** |
| 33.มีการฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุด | 3 | 3.1 | 59 | 60.2 | 50 | 51.0 | 18 | 18.4 | 0 | 0.0 | 3.36 | |

จากตารางที่ 5 พบว่า**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.87 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.86 **ด้านการประชาสัมพันธ์** มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.78 **ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด** มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.74 **ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.70 และ **ด้านการบริการแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์** มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.36

**ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ข้อเสนอแนะจริงจากผู้ใช้บริการ)**

1. อยากให้มีการจัดนิทรรศการหนังสือ
2. ปรับปรุงหนังสือให้มีความทันสมัยมากขึ้น จำนวนมากขึ้น
3. ขอเสนอให้ขยายเวลาเปิดห้องสมุดให้มากขึ้น
4. นิยายของสำนักพิมพ์แจ่มใส
5. อยากให้มีจำนวนหนังสือที่หลากหลายและมีจำนวนที่เยอะขึ้น
6. อยากให้มีพื้นที่ห้องสมุดที่กว้างขึ้นเพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้
7. อยากให้มีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและมีจำนวนเยอะขึ้น
8. ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ใช่ร้อนมาก
9. ปรับปรุงให้มีการจัดสัดส่วนของอาจารย์และนักศึกษา แยกให้ชัดเจน (ส่วนของอาจารย์แยกต่างหาก)
10. ควรมีน้ำดื่ม หรือ ชา กาแฟ บริการอาจารย์
11. ให้ความเร็วอินเตอร์เน็ตแรงขึ้น

**สรุปข้อเสนอแนะ**

1. การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัย และมีจำนวนมากขึ้น
2. ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเตอร์เน็ต
3. ปรับปรุงเรื่องสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

**ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน ระหว่างปีการศึกษา 2557 และ 2559**

| ด้าน | ปีการศึกษา | | |
|---|---|---|---|
| | 2557 | 2558 | 2559 |
| ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด | 3.82 | 3.74 | 3.75 |
| กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 3.87 | 3.84 | 3.87 |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.90 | 3.82 | 3.86 |
| สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก | 3.94 | 3.65 | 3.70 |
| การประชาสัมพันธ์ | 3.97 | 3.62 | 3.78 |
| การบริการแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | 3.89 | 3.53 | 3.36 |
| **ภาพรวม** | **3.90** | **3.74** | **3.77** |

จากตารางเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ 3 ปี ได้แก่ ปีการศึกษา 2557 2558 และ 2889 เห็นได้ว่าในปีการศึกษา 2559 ระดับความพึงพอใจ เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2558 เกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการบริการแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งลดลง 0.17

**การดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในด้านต่างๆ** ดังนี้

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**

- จัดซื้อหนังสือใหม่ตามที่อาจารย์ผู้สอนต้องการ สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน
- เปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากการจัดกิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด
- คัดเลือกหนังสือเก่าที่ล้าสมัยออกและจัดหามาทดแทน เช่น หมวดคอมพิวเตอร์
- จัดโซนวารสารวิจัยและวารสารวิชาการ เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา
- จัดตู้เฉพาะหนังสือใหม่ที่จัดหาเข้ามา เพื่อความสะดวกให้การหยิบใช้

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

- จัดกิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุดเป็นครั้งแรกในรอบหลายปี เป็นการสร้างบรรยากาศและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ ปีนี้เน้นเรื่องการอ่าน โดยมีกิจกรรมการเสวนา เรื่องการพัฒนาเองด้วยการอ่าน จัดนิทรรศการกษัตริย์นักการศึกษา นิทรรศการส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมประดิษฐ์ที่คั่นหนังสือ และกิจกรรมร่วมสนุกต่างๆ ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดีจากอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

- ปรับปรุงการให้บริการโดยเพิ่มความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ และช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยน้ำใจไมตรี และพยายามตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด เช่น ช่วยเหลือนักศึกษาในการให้คำปรึกษาในการทำรายงาน การเขียนบรรณานุกรม การสอบถามความต้องการใช้หนังสือ.และพยายามจัดหาเข้ามาให้ตรงตามความต้องการ เป็นต้น

**ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก**

- เนื่องด้วยห้องสมุดมีสถานที่ค่อนข้างจำกัด ทำให้การขยายพื้นที่บริการไม่สามารถทำได้ แต่มีการปรับเปลี่ยนมุมต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น ย้ายชั้นนวนิยาย/เรื่องสั้น ออกมาให้ผู้ใช้บริการได้เห็น จัดชั้นหนังสือใหม่ให้เป็นสัดส่วน เป็นต้น
- ปรับปรุงเรื่องการบริการเทคโนโลยีต่างๆ ในห้องสมุด เช่น จัดคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยจำนวน 4 เครื่อง มาให้บริการ ในระหว่างรอดำเนินการเพื่อปรับปรุงห้องคอมพิวเตอร์ใหม่ ปรับปรุงการให้บริการสัญญาณ WIFI เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ยังมีข้อเสนอแนะในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์และสัญญาณ WIFI จากผู้ใช้อยู่ เห็นได้ว่าปัจจุบันพฤติกรรมผู้ใช้บริการมีความต้องการทางด้านเทคโนโลยีสูงมาก ห้องสมุดจึงควรร่วมมือกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศของวิทยาเขต เพื่อพัฒนา ปรับปรุงให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

**ด้านการประชาสัมพันธ์**

- ห้องสมุดเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และพยายามทำการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การประชาสัมพันธ์กิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด ซึ่งมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าและต่อเนื่อง การประชาสัมพันธ์แหล่งข้อมูลต่างๆ ทางไลน์กลุ่มคณาจารย์ กลุ่มสำนักงานวิทยาเขต เป็นต้น

**ด้านการบริการแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์**

- ห้องสมุดมีการแนะนำการใช้ห้องสมุด การสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ให้กับนักศึกษา แต่ยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร และยังมีกิจกรรมในด้านนี้น้อยเกินไป ทำให้ระดับความพึงพอใจลดลง

**ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาห้องสมุดในด้านต่างๆ ในปีต่อไป**

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**

- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ เข้ามาให้บริการ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้มากยิ่งขึ้น
- ทำการคัดแยกหนังสือเก่าที่ล้าสมัย หรือหมดคุณค่าแล้วออกจากชั้น
- จัดกิจกรรมคัดเลือกหนังสือ / วารสาร อย่างต่อเนื่อง และและเพิ่มช่องทางการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ เช่น การทำแบบฟอร์มออนไลน์ เป็นต้น
- จัดทำป้ายบอกเลขหมู่ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

- สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริง และนำมาจัดบริการที่เหมาะสมกับระดับการศึกษาของนักศึกษา

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

- พัฒนาบุคลากร ด้านวิชาชีพ และด้านจิตบริการ โดยการส่งเข้าอบรม/สัมมนา ทางด้านวิชาชีพ และฝึกอบรมให้ความรู้ในการทำงาน (On Job Training) ให้กับบุคลากร

**ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก**

- จัดทำแผนการปรับปรุงบรรยากาศภายในห้องสมุด
- จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและเหมาะสมเข้ามาให้บริการ
- ดำเนินการจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศเก่า รวมถึงครุภัณฑ์เก่า เพื่อให้มีพื้นที่เพิ่มมากขึ้น

**ด้านการประชาสัมพันธ์**

- แจ้งข่าวสารห้องสมุดอย่างต่อเนื่องทุกช่องทาง รวมถึงหมั่นหาข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนการวิจัย และประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง

**ด้านการบริการแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์**

- จัดกิจกรรมแนะนำการใช้ห้องสมุดและการสืบค้นสารสนเทศให้มากยิ่งขึ้น และเข้าถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม
- จัดทำคู่มือการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ และแจกจ่ายไปยังผู้ใช้บริการตามช่องทางต่างๆ ที่จะเข้าถึงผู้ใช้บริการ เช่น ส่งข้อมูลในไลน์กลุ่มต่างๆ ไลน์ส่วนตัวหากมีการร้องขอ จัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปหาความรู้ในการสืบค้นข้อมูลได้ จัดทำแผ่นโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ โบรชัวร์ต่างๆ เป็นต้น