

รายงานผลการสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ประจำปีการศึกษา 2554

ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการพัฒนาการจัดบริการห้องสมุดซึ่งเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่สำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องจัดให้นักศึกษาเป็นพื้นฐานต่อการศึกษาค้นคว้าในมหาวิทยาลัย เป็นการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 129 คน

การสำรวจครั้งนี้จึงเป็นไปตามกลไกของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามองค์ประกอบ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

การประเมินคุณภาพการบริการนี้ใช้วัดจากความพึงพอใจในการบริการ โดยวัดระดับคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถานภาพของนักศึกษา สาขาวิชา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการห้องสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของบุคลากร 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์ 3) ด้านสถานที่ของห้องสมุด 4) ด้านบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสำรวจมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย แล้วนำเสนอในรูปของตาราง ความเรียง และแผนภูมิแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการ

ระดับคะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	คุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	คุณภาพการบริการในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	คุณภาพการบริการในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	คุณภาพการบริการในระดับน้อย
ต่ำกว่า 1.51	คุณภาพการบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 129 คน จำแนกตามคุณลักษณะต่างๆ ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษาตามชั้นปี

นักศึกษาชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่1	47	36.4
ชั้นปีที่2	15	11.6
ชั้นปีที่3	34	26.4
ชั้นปีที่4	32	24.8
ไม่ระบุ	1	.8
รวม	129	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด ร้อยละ 36.4 รองลงมาคือนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 26.4 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 24.8 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 11.6 ไม่ระบุชั้นปีร้อยละ 0.8

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบัญชี	38	29.5
การตลาด	2	1.6
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	33	25.6
การประกันภัย	7	5.4
ศิลปะการแสดง	2	1.6
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	14	10.9
การจัดการการท่องเที่ยว	21	16.3
การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	9	7.0
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ	2	1.6
ไม่ระบุ	1	0.8
รวม	129	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาสาขาการบัญชีมากที่สุด ร้อยละ 29.5 รองลงมาเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 25.6 นักศึกษาสาขาการจัดการการท่องเที่ยว ร้อยละ 16.3 นักศึกษาสาขาระบบสารสนเทศทางการบัญชี ร้อยละ 10.9 นักศึกษาสาขาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 7.0 นักศึกษาสาขาการประกันภัย ร้อยละ 5.4 นักศึกษาสาขาการตลาด สาขาศิลปะการแสดง สาขาการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ ร้อยละ 1.6 ไม่ระบุสาขาวิชา ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด

2.1 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยภาพรวมในแต่ละด้าน

ตาราง 3 คุณภาพการบริการในแต่ละด้าน (n=129)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านสถานที่ของห้องสมุด	4.09	.55755	มาก
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.07	.62014	มาก
ด้านบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	.61886	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์	3.80	.70796	มาก
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.00	.50769	มาก

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการทุกด้านในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.0 โดยคุณภาพการบริการด้านสถานที่ของห้องสมุดมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือด้านการให้บริการของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.07 และด้านบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.03 และด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

2.2 คุณภาพการบริการของห้องสมุดในแต่ละด้าน

ตาราง 4 คุณภาพการบริการด้านการให้บริการของบุคลากร (N=129)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
บุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ	4.29	.642	มาก
บุคลากรมีความพร้อมและตอบสนองความต้องการอย่างทันที่	4.19	.596	มาก
บุคลากรมีความรู้ความชำนาญในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	4.12	.637	มาก
บุคลากรสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ	4.05	.677	มาก

จากตาราง 4 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการให้บริการของบุคลากรทุกประเด็นในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการหัวข้อบุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา บุคลากรมีความพร้อมและตอบสนองความต้องการอย่างทันที่ มีค่าเฉลี่ย 4.19 บุคลากรมีความรู้ความชำนาญในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และบุคลากรสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ตาราง 5 คุณภาพการบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์ (N=129)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
จัดวางสิ่งพิมพ์บนชั้นอย่างเป็นระเบียบและสะดวกต่อการค้นหา	4.00	.797	มาก
มี อุปกรณ์ ที่ทันสมัยเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้โดยง่าย (คอมพิวเตอร์ WiFi)	3.91	.750	มาก
ห้องสมุดมีระบบสืบค้นหนังสือ (OPAC) ที่เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.90	.909	มาก
ห้องสมุดมี ตำรา วารสาร ตรงตามที่ต้องการ	3.65	.952	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการทางเว็บไซต์เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.55	.829	มาก

จากตาราง 5 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์ทุกประเด็นในระดับมาก โดยหัวข้อจัดวางสิ่งพิมพ์บนชั้นอย่างเป็นระเบียบและสะดวกต่อการค้นหา มีคุณภาพการบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.0 รองลงมาคือ มี อุปกรณ์ ที่ทันสมัยเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้โดยง่าย (คอมพิวเตอร์ WiFi) ค่าเฉลี่ย 3.91 ห้องสมุดมีระบบสืบค้นหนังสือ (OPAC) ที่เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.90 ห้องสมุดมี ตำรา วารสาร ตรงตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการทางเว็บไซต์เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย ค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ตาราง 6 คุณภาพการบริการด้านสถานที่ของห้องสมุด (N=129)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษารายบุคคล	4.24	.662	มาก
ห้องสมุดเป็นแหล่งในการศึกษาเรียนรู้ และ/หรือ การวิจัย	4.16	.709	มาก
สถานที่ตั้งของห้องสมุดเดินทางไปได้สะดวก	4.13	.718	มาก
สถานที่ของห้องสมุด ดึงดูดให้ผู้ใฝ่อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้า	3.95	.725	มาก
ห้องสมุดมีพื้นที่ในการศึกษาเรียนรู้แบบเป็นกลุ่ม	3.90	.759	มาก

จากตาราง 6 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสถานที่ห้องสมุดทุกประเด็นในระดับมาก โดยหัวข้อห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษารายบุคคล มีคุณภาพการบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ ห้องสมุดเป็นแหล่งในการศึกษาเรียนรู้ และ/หรือการวิจัย ค่าเฉลี่ย 4.16 สถานที่ตั้งของห้องสมุดเดินทางไปใช้ได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.13 สถานที่ของห้องสมุดดึงดูดให้ผู้ใช้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้า ค่าเฉลี่ย 3.95 ห้องสมุดมีพื้นที่ในการศึกษาเรียนรู้แบบเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ตาราง 7 คุณภาพการบริการด้านบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก (N=129)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ความสะอาดของห้องสมุด			มาก
การจัดสถานที่และบรรยากาศภายในห้องสมุด	4.40	.709	
ที่นั่งอ่านภายในห้องสมุด	4.25	.723	มาก
บริการของห้องสมุด เช่น บริการยืมคืน บริการตอบข้อซักถามและการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ การแนะนำหนังสือใหม่ บริการมุมหนังสือต่างๆ เป็นต้น	4.12	.733	มาก
บริการของห้องสมุดทางเว็บไซต์ (http://library.trang.psu.ac.th)	4.03	.737	มาก
บริการของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (SALC) เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ บริการฉายภาพยนตร์ เป็นต้น	3.98	.780	มาก
เวลาเปิดบริการห้องสมุด (จันทร์ - ศุกร์ 08.30 -18.30 น. เสาร์ อาทิตย์ 10.00 - 16.00 น.)	3.84	.902	มาก
การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารถึงผู้ใช้บริการ ทางเว็บไซต์ แผ่นพับ และกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการต่างๆ	3.70	.845	มาก

จากตาราง 7 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านบริการสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกทุกประเด็นในระดับมาก โดยหัวข้อ ความสะอาดของห้องสมุด การจัดสถานที่และบรรยากาศภายในห้องสมุด มีคุณภาพการบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ที่นั่งอ่านภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.25 บริการของห้องสมุด เช่น บริการยืมคืน บริการตอบข้อซักถามและการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ การแนะนำหนังสือใหม่ บริการมุมหนังสือต่างๆ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.12 บริการของห้องสมุดทางเว็บไซต์

(<http://library.trang.psu.ac.th>) ค่าเฉลี่ย 4.03 บริการของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (SALC) เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ บริการฉายภาพยนตร์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.98 เวลาเปิดบริการ ห้องสมุด (จันทร์ - ศุกร์ 08.30 -18.30 น. เสาร์ อาทิตย์ 10.00 - 16.00 น.) ค่าเฉลี่ย 3.84 และการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารถึงผู้ใช้บริการ ทางเว็บไซต์ แผ่นพับ และกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ ต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนาห้องสมุดที่เป็นข้อคำถามปลายเปิด

3.1 สิ่งที่พึงพอใจ

- ลำดับที่ 1 สถานที่ จำนวน 68 เรื่อง
- ลำดับที่ 2 บริการ จำนวน 19 เรื่อง
- ลำดับที่ 3 ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 16 เรื่อง
- ลำดับที่ 4 ผู้ให้บริการ จำนวน 15 เรื่อง

สถานที่ (จำนวน 68 เรื่อง)	
	1. บรรยากาศที่เงียบสงบ
	2. มีความสะอาด เรียบร้อย มีมุมอ่านมากมาย
	3. บรรยากาศ พื้นที่พอเพียง อากาศเย็นสบาย
	4. บรรยากาศเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวน
	5. เงียบ
	6. ความสะอาดสบายของพื้นที่ในห้องสมุด
	7. บรรยากาศภายในสงบน่าอ่านหนังสือ
	8. ความเงียบสงบ ทำให้มีสมาธิในการอ่านหนังสือ (เฉพาะช่วงให้บริการในวันที่ไม่สอบ)
	9. ความเงียบสงบและเป็นส่วนตัว
	10. ชอบบรรยากาศมาก เงียบสงบ
	11. มีความเงียบสงบในการอ่านหนังสือ
	12. ที่นั่งอ่านหนังสือ
	13. มีที่เงียบสงบในห้องอ่านหนังสือ
	14. บรรยากาศห้องสมุด
	15. ความสงบ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของห้องสมุด
	16. ห้องน้ำ กับห้องอ่านหนังสือ
	17. บรรยากาศในห้องสมุดเหมาะกับการอ่านหนังสือ
	18. สะอาด
	19. เงียบสงบ นั่งได้นาน
	20. มีความเงียบสงบ เหมาะที่จะอ่านหนังสือ
	21. แอร์เย็น บุคลากรเป็นกันเองกับนักศึกษา
	22. สะอาด เงียบ สบายตา

สถานที่	23. ชอบบรรยากาศในห้องสมุดมากเพราะเป็นสถานที่เงียบที่สุด และเย็นสบายเหมาะกับการอ่านหนังสือมาก
	24. ความสะอาดของห้องสมุด
	25. การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
	26. บรรยากาศในห้องสมุดเหมาะกับการอ่านหนังสือ
	27. ความสะอาด
	28. ความเป็นระเบียบ
	29. ความสงบ ไม่พลุกพล่าน
	30. ความเงียบสงบ เหมาะแก่การอ่าน
	31. การให้บริการ และสถานที่เงียบสงบดี
	32. มุมเงียบ ๆ ให้อ่านหนังสือ
	33. บรรยากาศที่เงียบสงบและไม่มีเสียงรบกวน
	34. สถานที่จัดที่นั่งอ่านหนังสือ
	35. สะอาด กลิ่นไม่เหม็น
	36. เงียบไม่มีเสียงดัง
	37. บรรยากาศภายในห้องสมุด ความสะอาด
	38. บรรยากาศน่าอ่านหนังสือ
	39. มีความสะอาด สงบ เหมาะแก่การอ่านหนังสือ
	40. ความสะอาดของห้องสมุด
	41. บรรยากาศน่าอ่าน
	42. ห้องสมุดมีความเงียบสงบดี
	43. บรรยากาศน่าอ่าน น่านั่งเล่น เป็นที่รวมกลุ่มของเพื่อน ๆ
	44. บรรยากาศของห้องสมุด และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
	45. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในห้องสมุด
	46. มีความเรียบร้อยและความเงียบสงบเหมาะสำหรับการค้นหาข้อมูลและอ่านหนังสือ
	47. สถานที่เพราะเงียบสงบ ทำให้มีสมาธิในการอ่านหนังสือ
	48. มีความเงียบสงบ เหมาะกับการอ่านหนังสือ
	49. การมีสถานที่ให้ค้นคว้าหาความรู้สำหรับการเรียนที่สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้
	50. สถานที่
	51. ห้องสมุด สะอาด เงียบ เหมาะกับการเรียนรู้
	52. ความเงียบสงบ
	53. มีการจัดมุมให้อ่านหนังสือหลากหลายสถานที่ บรรยากาศน่าอ่าน
	54. สถานที่
	55. บรรยากาศ ความสะอาด
	56. การจัดสถานที่ให้อ่านหนังสือดีมาก
	57. มีสถานที่ห้องสมุดที่เงียบ และมีความสะอาด เมื่อหาหนังสือหรือมาอ่านหนังสือปลอดโปร่งมาก
	58. ความสะอาดของห้องสมุด

สถานที่	59. ห้องวารสาร นั่งสบาย บรรยากาศผ่อนคลาย
	60. ความสะอาดและความเรียบร้อย
	61. ความสะอาด แอร์เย็นดีค่ะ
	62. ความสะอาดของห้องสมุด
	63. มีพื้นที่เหมาะแก่การอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ
	64. ห้องสมุดมีบรรยากาศและการตกแต่งที่ดี
	65. สภาพแวดล้อมของห้องสมุด สบายและสงบ
	66. บรรยากาศภาพรวมของห้องสมุด
	67. บรรยากาศ
	68. ห้องสมุดสะอาด สบาย แอร์เย็น
บริการ (จำนวน 19 เรื่อง)	
	1. การให้บริการที่รวดเร็ว
	2. การยืมคืนบริการที่รวดเร็ว
	3. มีระบบการค้นหาหนังสือและยืมหนังสือที่ดีและรวดเร็ว
	4. การให้บริการยืมคืน
	5. รวดเร็วทันใจ
	6. การให้บริการ
	7. WiFi มีความเร็ว
	8. ระบบ OPAC เพราะสามารถจอง หรือ ยืมต่อ หรือ การค้นหาหนังสือได้สะดวก
	9. การบริการ
	10. การบริการ
	11. การให้บริการในการให้คำปรึกษา การสืบค้นข้อมูล
	12. การให้คำแนะนำแหล่งค้นคว้า
	13. เวลาให้บริการ
	14. บริการยืมหนังสือ
	15. WiFi
	15. ความรวดเร็วของการรับบริการ
	17. การบริการ
	18. ระบบยืมคืนหนังสือสะดวก
	19. สามารถยืมคืนได้โดยไม่ต้องมาห้องสมุด
ทรัพยากรสารสนเทศ (จำนวน 16 เรื่อง)	
	1. มีหนังสือให้อ่านเยอะ
	2. มีหนังสือตรงตามต้องการ
	3. ความหลากหลายของหนังสือ ความน่าสนใจของหนังสือ
	4. หนังสือวางบนชั้นเป็นระเบียบ หมวดยุคสามารถหาหนังสือได้ง่าย
	5. หนังสือ Magazine
	6. หาหนังสือที่ต้องการได้ง่าย
	7. หนังสือ

ทรัพยากรสารสนเทศ	8. ห้องสมุดมีการจัดวางหนังสือได้อย่างเป็นระเบียบ ทำให้ง่ายต่อการค้นหาหนังสือนั้น ๆ
	9. ความเป็นระเบียบของการจัดวางหนังสือ เป็นหมวดหมู่
	10. มีนิยายให้อ่านมาก
	11. มีหนังสือหลากหลาย มีสื่อ DVD หลากหลาย
	12. มีหนังสือดี ๆ อ่าน
	13. มีหนังสือมากมายให้อ่าน มีบรรยากาศที่บริสุทธิ์
	14. มีหนังสือให้เลือกหลากหลาย
	15. หนังสือน่าอ่านเยอะ
	16. หนังสือมีเยอะหาอ่านได้หลากหลาย
ผู้ให้บริการ (จำนวน 15 เรื่อง)	
	1. การบริการของพนักงาน
	2. เจ้าหน้าที่คอยให้บริการเป็นอย่างดี
	3. ผู้ให้บริการมีความสนใจในตัวผู้ให้บริการ
	4. บุคลากรมีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
	5. บุคลากรห้องสมุด
	6. การบริการที่เป็นกันเอง
	7. ความพร้อมและความเต็มใจของบุคลากรที่จะต้องการหาหนังสือของนักศึกษาได้
	8. การบริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
	9. พี่ที่ห้องสมุดใจดีมากค่ะ
	10. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ ในการช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เช่น การตอบข้อซักถามของผู้ให้บริการ
	11. การบริการของบุคลากร
	12. การบริการจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
	13. อาจารย์ผู้ให้บริการงานห้องสมุด
	14. การบริการของเจ้าหน้าที่
	15. มีบุคลากรที่ให้บริการเป็นอย่างดี บุคลากรและอาจารย์มีคุณภาพ

3.2 สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

- ลำดับที่ 1 ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 28 เรื่อง
- ลำดับที่ 2 บริการ จำนวน 10 เรื่อง
- ลำดับที่ 3 สถานที่ จำนวน 10 เรื่อง
- ลำดับที่ 4 ผู้ให้บริการ จำนวน 2 เรื่อง

ทรัพยากรสารสนเทศ (จำนวน 28 เรื่อง)	
	1. หาหนังสือไม่เจอในหนังสือที่ต้องการ
	2. หนังสือมีน้อย
	3. บางครั้งในการค้นหาหนังสือใน OPAC แล้วมาหาที่ชั้นวางหนังสือไม่ตรงกัน ทำให้เสียเวลาในการหา
	4. หนังสือมีน้อย
	5. จำนวนประเภทหนังสือ
	6. หนังสือที่นักศึกษาเอาไปอ่านแล้วไม่นำกลับมาตั้งไว้ที่เดิมทำให้ผู้ใช้คนอื่นหายาก
	7. การวางหนังสือไม่ตรงตามชั้น
	8. หนังสือมีไม่ครอบคลุมกับเนื้อหาที่ต้องการรู้
	9. เวลาค้นหาหนังสือบางครั้งตั้งไม่ตรงหมวดหมู่
	10. ข้อมูลในห้องสมุดเรามีไม่ค่อยมากเท่าไร อยากให้มีหนังสือให้เยอะกว่านี้
	11. หนังสือหายาก
	12. มีหนังสือมีน้อย ไม่ตรงกับความต้องการ
	13. หนังสือบางเล่มยังขาดไม่มีเนื้อหาตรงตามต้องการ
	14. หนังสือมีน้อย ไม่หลากหลาย
	15. บางหนังสือไม่ตรงตามต้องการหรือมีน้อย
	16. หนังสือควรจะมีให้มากกว่านี้ บางครั้งจะยืมแต่คนอื่นยืมไปแล้ว
	17. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้
	18. หนังสือวารสารไม่ค่อยเป็นปัจจุบัน หนังสือเรื่องเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่ค่อยทันสมัย
	19. มีสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์น้อยเกินไป
	20. การจัดวางหนังสือไม่ค่อยเรียบร้อย
	21. หนังสือบางตำราเก่าเกินไป
	22. หนังสือมีน้อย และคอมพิวเตอร์ก็มีน้อยด้วย
	23. หนังสือที่จะอ่านไม่ค่อยมีความหลากหลาย
	24. หนังสือบางตำราไม่มีตามความต้องการ
	25. หนังสือบางประเภทยังมีน้อย เช่น หนังสือวิชาภาษาไทย
	26. จำนวนหนังสือ
	27. จำนวนหนังสือไม่เพียงพอ
	28. จำนวนหนังสือไม่เพียงพอ

บริการ (จำนวน 10 เรื่อง)	
	1. เวลาในการเปิดให้บริการนั้นมันน้อยและบางครั้งมีการส่งเสียงพูดคุยกันในห้องสมุด ทำให้ไม่มีสมาธิในการอ่าน
	2. เวลาที่เปิดให้บริการ โดยเฉพาะช่วงสอบควรขยายเวลาเปิดออกไปมากกว่าปกติ เพื่อให้นักศึกษาจะได้มีมุมเงียบ ๆ ในการอ่านหนังสือ
	3. ไม่ค่อยมีคนเข้าอ่าน
	4. ระบบสารสนเทศไม่ค่อยสะดวก ชัดช่องเวลาที่จะใช้งาน
	5. ระบบคอมพิวเตอร์ติดขัด
	6. การค้นหางานโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นการทำงานที่ช้า
	7. ที่ว่างกระเป๋ เพราะเสี่ยงต่อการหาย เพราะไม่มีคนดูแล
	8. เวลาการเปิดให้บริการ
	9. ไม่มีอะไรให้ดึงดูด
	10. เวลาเปิดปิดห้องสมุดน้อยเกินไป
สถานที่ (จำนวน 10 เรื่อง)	
	1. มีเสียงรบกวนในการอ่าน
	2. ในช่วงสอบห้องสมุดจะเสียงดังมาก ๆ นักศึกษาหลายกลุ่มเข้ามาในห้องสมุดเพื่อจับกลุ่มคุยกัน ทำให้อ่านหนังสือไม่มีสมาธิ
	3. เวลาในการเปิดให้บริการโดยเฉพาะวันเสาร์ วันอาทิตย์ 9.00 – 18.00 และในช่วงสอบ ควรเปิด 9.00 – 22.00
	4. เสียงรบกวนบางครั้ง
	5. ผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น
	6. น้อยไปสำหรับพื้นที่ห้องสมุด
	7. สถานที่อยู่ไกล
	8. เวลาอ่านหนังสือมีเสียงดังมาก ๆ มาจากชั้นด้านบนทำให้อ่านหนังสือไม่ค่อยรู้เรื่อง
	9. ช่วงสอบมีที่นั่งให้แก่นักศึกษาอ่านไม่เพียงพอ
	10. บางครั้งเสียงดัง และเวลาในการเปิดยังน้อยอยู่
ผู้ให้บริการ (จำนวน 2 เรื่อง)	
	1. เวลามายืม/คืน บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่
	2. บุคลากรบางท่านพูดไม่ค่อยเพราะ

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ลำดับที่ 1 ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 32 เรื่อง
- ลำดับที่ 2 บริการ จำนวน 28 เรื่อง
- ลำดับที่ 3 สถานที่ จำนวน 9 เรื่อง

ทรัพยากรสารสนเทศ (จำนวน 32 เรื่อง)	
	1. การมีหนังสือแนวพัฒนาตนเองมากกว่านี้
	2. อยากให้มีหนังสือเยอะกว่านี้ และมีหนังสือที่เกี่ยวกับการแสดงด้วย
	3. จำนวนหนังสือเกี่ยวกับการค้นคว้า
	4. ควรมีหนังสือให้เยอะและหลากหลายกว่านี้
	5. อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ เข้ามา
	6. ชื่อหนังสือเพิ่ม หลากหลาย
	7. ควรมีนิตยสารอ่านเล่น บันเทิงมากกว่านี้
	8. ควรมีการนำหนังสือต่าง ๆ ให้มากกว่านี้
	9. การวางตามชั้นหนังสือที่เลขไม่ตรง
	10. อยากให้มีหนังสือแนวเบาสมอง วารสารเกี่ยวกับกีฬาบ้าง
	11. หนังสือนิยายน้อยเกินไป
	12. ควรมีหนังสือมากกว่านี้
	13. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับบันเทิง เช่น ชีวิต แม่บ้าน และที่เกี่ยวกับการเรียนให้มากกว่านี้
	14. เพิ่มเติมหนังสือ
	15. น่าจะมีหนังสือหลากหลายกว่านี้ นอกจากหนังสือที่ตรงกับคณะที่มีอยู่ในปัจจุบันเท่านั้น
	16. บางตำราหรือบทความยังมีส่วนที่ขาด ไม่ตรงตามที่ต้องการ
	17. อยากให้มีหนังสือหลากหลายกว่านี้ อยากให้มีหนังสือประวัติศาสตร์ เยอะ ๆ
	18. อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น
	19. ควรมีหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้หลากหลายและทันสมัยมากขึ้น
	20. ควรมีหนังสือให้หลากหลายแนว และทันสมัยมากขึ้น
	21. ไม่พร้อมมากเท่าไร อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้
	22. อยากให้มีหนังสือนิยายใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น
	23. ความเป็นปัจจุบันของหนังสือ
	24. ต้องการหนังสือมากขึ้น
	25. อยากให้มีหนังสือเพิ่มเติมให้ครบทุกรูปแบบ
	26. ต้องการให้ห้องสมุด Update หนังสือใหม่ ๆ ให้มากกว่านี้
	27. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้
	28. อยากให้มีหนังสือที่ต้องการมากกว่านี้
	29. อยากให้มีหนังสือนวนิยายมากขึ้น และอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมและหนังสือใหม่ของห้องสมุดเพิ่มขึ้น
	30. ควรมีปริมาณหนังสือที่มีความหลากหลายมากกว่านี้

ทรัพยากรสารสนเทศ	31. อยากให้มีหนังสือที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น
	32. ควรมีหนังสือที่หลากหลายกว่านี้ ให้มีวิชาภาษาไทย
บริการ (จำนวน 28 เรื่อง)	
	1. ขยายเวลาการเปิด-ปิด ห้องสมุด
	2. ขยายเวลาในการให้บริการห้องสมุดให้มากกว่านี้
	3. เปลี่ยนเวลาในวันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็น 9.00 – 17.00
	4. ควรมีคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้
	5. ควรมีการจัดกิจกรรมให้มากกว่านี้ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ด้วย
	6. ควรมีโต๊ะสำหรับอ่านหนังสือในช่วงสอบมากกว่านี้
	7. เวลาในการปิดห้องสมุดในช่วงสอบ
	8. เพิ่มเวลาในการให้บริการห้องสมุด
	9. เมื่อลืมนบัตร นักศึกษาสามารถบอกรหัสเพื่อทำการยืมหนังสือได้
	10. แป้นพิมพ์ (Keyboard) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ค้นหาหนังสือใช้ยาก
	11. ขยายเวลาเพิ่มขึ้น
	12. ขยายให้เปิดนานกว่านี้
	13. ควรขยายเวลาในการให้บริการ โดยเฉพาะช่วงสอบ อยากให้เปิดบริการถึง 4 ทุ่ม ค่ะ
	14. ควรมีการให้บริการแผ่นหนังของ SALC
	15. อยากให้มีคอมฯ มากกว่านี้
	16. ช่วงสอบอยากให้เปิดเวลาเยอะกว่าเดิม
	17. อยากให้เพิ่มเวลาปิดห้องสมุด อยากให้ปิดประมาณ 4 ทุ่ม
	18. ขยายเวลาบริการห้องสมุด
	19.อยากให้ทางห้องสมุด ปรับระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัยและรวดเร็ว เหมาะที่จะค้นหาหนังสือ
	20. มีการถ่ายทอดสารคดี เพื่อความบันเทิง ความรู้ และการผ่อนคลายยามมาแวะห้องสมุด
	21. ปรับปรุงในเรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ต
	22. อยากให้มีการขยายเวลาบริการ ในวันเสาร์ อาทิตย์
	23. มีร้านขนมในห้องสมุด
	24. น่าจะขยายเวลาเปิดออกไปอีก เพราะบางครั้งอยากอ่านหนังสือในเวลา กลางคืน
	25. น่าจะขยายการเปิดให้บริการห้องสมุด
	26. อยากให้ห้องสมุดมีการพัฒนาให้มากกว่านี้และปรับปรุง
	27. ระบบยืมหนังสือออนไลน์
	28. เวลาให้บริการควรนานกว่านี้
สถานที่ (จำนวน 9 เรื่อง)	
	1. อุณหภูมิในห้องเย็น
	2. อยากให้เพิ่มแอร์อีกนิดค่ะ
	3. อยากให้เพิ่มข้อความเตือน เรื่องการส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น
	4. เพิ่มพื้นที่ห้องสมุด

สถานที่	5. ห้องสมุดน่าจะทำความสะอาดพื้นห้อง
	6. จัดที่นั่งเล็ก ๆ ไว้อ่านหนังสือรอบ ๆ
	7. ควรจัดที่นั่งเล็ก ๆ เป็นซุ้มให้มากกว่านี้
	8. ควรจัดซื้อเก้าอี้เพิ่มเติมให้นักศึกษาเพียงพอกับความต้องการในการอ่านหนังสือช่วงสอบ
	9. ความสงบไม่ค่อยสงบสักเท่าไรกับสภาพแวดล้อม