

รายงานผลการสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ประจำปีการศึกษา 2555

ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการพัฒนาการจัดบริการห้องสมุดซึ่งเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่สำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องจัดให้นักศึกษาเป็นพื้นฐานต่อการศึกษาค้นคว้าในมหาวิทยาลัย เป็นการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ในปีการศึกษา 2555 จำนวน 132 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 132 คน จำแนกตามคุณลักษณะต่างๆ ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษาตามชั้นปี

นักศึกษาชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่1	40	30.8
ชั้นปีที่2	38	29.2
ชั้นปีที่3	13	10.0
ชั้นปีที่4	39	30.0
ไม่ระบุ	2	1.5
รวม	132	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด ร้อยละ 30.8 รองลงมาคือนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 30.0 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 29.2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 10.0 ไม่ระบุชั้นปีร้อยละ 1.5

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบัญชี	44	33.3
การตลาด	1	0.8
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	17	12.9
การประกันภัย	15	11.4
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	20	15.2
การจัดการการท่องเที่ยว	18	13.6
การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	2	1.5
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ	4	3.0
ศิลปะการแสดง	0	0
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	0	0
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	9	6.8
ไม่ระบุ	2	1.5
รวม	132	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากที่สุด ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือนักศึกษาระบบสารสนเทศทางการบัญชี ร้อยละ 15.2 นักศึกษาระบบการจัดการการท่องเที่ยว ร้อยละ 13.6 นักศึกษาระบบการจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 12.9 นักศึกษาระบบการประกันภัย ร้อยละ 11.4 นักศึกษาระบบภาษาอังกฤษธุรกิจ ร้อยละ 6.8 นักศึกษาระบบการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ ร้อยละ 3.0 นักศึกษาระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 1.5 ไม่ระบุสาขาวิชา ร้อยละ 1.5 นักศึกษาระบบการตลาด ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด

2.1 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยภาพรวมในแต่ละด้าน

ตาราง 3 คุณภาพการบริการในแต่ละด้าน (n=132)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
-ด้านบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	.493	มาก
-ด้านสถานที่ของห้องสมุด	4.09	.618	มาก
-ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.07	.518	มาก
-ด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์	3.96	.641	มาก
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.09	.476	มาก

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการทุกด้านในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 โดยคุณภาพการบริการด้านบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องสมุดมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือด้านสถานที่ของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านการให้บริการของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.07 และด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

2.2 คุณภาพการบริการของห้องสมุดในแต่ละด้าน

ตาราง 4 คุณภาพการบริการด้านการให้บริการของบุคลากร (N=132)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
-บุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ	4.24	.639	มาก
-บุคลากรมีความรู้ความชำนาญในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	4.12	.618	มาก
-บุคลากรมีความพร้อมและตอบสนองความต้องการอย่างทันท่วงที	4.09	.547	มาก
-บุคลากรสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ	4.06	.563	มาก
เฉลี่ยรวม	4.07	.518	มาก

จากตาราง 4 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการให้บริการของบุคลากรทุกประเด็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 โดยคุณภาพการบริการหัวข้อบุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา บุคลากรมีความรู้ความชำนาญใน

การตอบคำถามและให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 4.12 บุคลากรมีความพร้อมและตอบสนองความต้องการอย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ย 4.09 และบุคลากรสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ตาราง 5 คุณภาพการบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์ (N=132)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
-ห้องสมุดมีระบบสืบค้นหนังสือ (OPAC) ที่เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	4.13	.714	มาก
-จัดวางสิ่งพิมพ์บนชั้นอย่างเป็นระเบียบและสะดวกต่อการค้นหา	4.10	.700	มาก
-มี อุปกรณ์ ที่ทันสมัยเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้โดยง่าย (คอมพิวเตอร์ WiFi)	4.02	.736	มาก
-ห้องสมุดมี ตำรา วารสาร ตรงตามที่ต้องการ	3.90	.793	มาก
-ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการทางเว็บไซต์เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.79	.782	มาก
เฉลี่ยรวม	3.96	.641	มาก

จากตาราง 5 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์ทุกประเด็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 โดยหัวข้อห้องสมุดมีระบบสืบค้นหนังสือ (OPAC) ที่เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย มีคุณภาพการบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ จัดวางสิ่งพิมพ์บนชั้นอย่างเป็นระเบียบและสะดวกต่อการค้นหา ค่าเฉลี่ย 4.10 มี อุปกรณ์ ที่ทันสมัยเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้โดยง่าย (คอมพิวเตอร์ WiFi) ค่าเฉลี่ย 4.02 ห้องสมุดมี ตำรา วารสาร ตรงตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการทางเว็บไซต์เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย ค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ตาราง 6 คุณภาพการบริการด้านสถานที่ของห้องสมุด (N=131)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
-สถานที่ตั้งของห้องสมุด เดินทางไปใช้ได้สะดวก	4.15	.662	มาก
-ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบ สงบสำหรับการศึกษา รายบุคคล	4.13	.769	มาก
-ห้องสมุดเป็นแหล่งใน การศึกษาเรียนรู้ และ/หรือ การวิจัย	4.09	.707	มาก
-ห้องสมุดมีพื้นที่ใน การศึกษาเรียนรู้แบบเป็น กลุ่ม	4.09	.690	มาก
-สถานที่ของห้องสมุด ดึงดูด ให้ผู้ช้อยากเข้ามาศึกษา ค้นคว้า	3.99	.626	มาก
เฉลี่ยรวม	4.09	.618	มาก

จากตาราง 6 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านสถานที่ห้องสมุด
ทุกประเด็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 โดยหัวข้อสถานที่ตั้งของห้องสมุดเดินทางไปใช้ได้สะดวก มี
คุณภาพการบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับ
การศึกษารายบุคคล ค่าเฉลี่ย 4.13 ห้องสมุดเป็นแหล่งในการศึกษาเรียนรู้ และ/หรือการวิจัย
ค่าเฉลี่ย 4.09 ห้องสมุดมีพื้นที่ในการศึกษาเรียนรู้แบบเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.09 และ สถานที่ของ
ห้องสมุดดึงดูดให้ผู้ช้อยากเข้ามาศึกษาค้นคว้า ค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

ตาราง 7 คุณภาพการบริการด้านบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก
(N=131)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
-ความสะอาดของห้องสมุด การจัด สถานที่และบรรยากาศภายใน ห้องสมุด	4.40	.619	มาก
-ที่นั่งอ่านภายในห้องสมุด	4.25	.649	มาก
-เวลาเปิดบริการห้องสมุด (จันทร์ - ศุกร์ 08.30 -18.30 น. เสาร์ อาทิตย์ 10.00 - 16.00 น.)	4.11	.685	มาก
-บริการของห้องสมุด เช่น บริการยืม คืน บริการตอบข้อซักถามและการให้ ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ การ แนะนำหนังสือใหม่ บริการมูมนั่ง ต่างๆ เป็นต้น	4.08	.645	มาก
-บริการของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (SALC) เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อ การเรียนรู้ บริการฉายภาพยนตร์ เป็นต้น	4.06	.594	มาก
-บริการของห้องสมุดทางเว็บไซต์ (http://library.trang.psu.ac.th)	4.05	.604	มาก
-การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารถึง ผู้ใช้บริการ ทางเว็บไซต์ แผ่นพับ และกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ ต่างๆ	3.92	.615	มาก
เฉลี่ยรวม	4.16	.493	มาก

จากตาราง 7 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านบริการ
สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกทุกประเด็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 โดยหัวข้อ
ความสะอาดของห้องสมุด มีคุณภาพการบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย การจัดสถานที่และบรรยากาศ
ภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ที่นั่งอ่านภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.25 เวลาเปิด
บริการห้องสมุด (จันทร์ - ศุกร์ 08.30 -18.30 น. เสาร์ อาทิตย์ 10.00 - 16.00 น.) ค่าเฉลี่ย 4.11
บริการของห้องสมุด เช่น บริการยืมคืน บริการตอบข้อซักถามและการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ
การแนะนำหนังสือใหม่ บริการมูมนั่งต่างๆ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.08 บริการของศูนย์การเรียนรู้
ด้วยตนเอง (SALC) เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ บริการฉายภาพยนตร์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย
4.06 บริการของห้องสมุดทางเว็บไซต์ (<http://library.trang.psu.ac.th>) ค่าเฉลี่ย 4.05 และ การ
ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารถึงผู้ใช้บริการ ทางเว็บไซต์ แผ่นพับ และกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ
ต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ในการพัฒนาห้องสมุดที่เป็นข้อความปลายเปิด

3.1 สิ่งที่พึงพอใจ

- ลำดับที่ 1 สถานที่ จำนวน 57 เรื่อง
- ลำดับที่ 2 ผู้ให้บริการ จำนวน 22 เรื่อง
- ลำดับที่ 3 บริการ จำนวน 15 เรื่อง
- ลำดับที่ 4 ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 6 เรื่อง

ด้านสถานที่ 57 เรื่อง	ความคิดเห็น
	1. บรรยากาศรอบ ๆ ดีมากค่ะ
	2. ความสะอาด ความเรียบร้อย
	3. บรรยากาศภายในห้องสมุด
	4. บรรยากาศในห้องสมุดเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า
	5. มีมุมที่น่านั่งอ่านหนังสือ
	6. มุมน่านั่งอ่านหนังสือ ที่เงียบและเหมาะสมกับการอ่านหนังสือ
	7. ความเงียบสงบน่านั่งอ่านหนังสือ
	8. บรรยากาศเงียบ ห้องสะอาด
	9. บรรยากาศภายใน ความเงียบ
	10. ความเงียบของห้องสมุด บรรยากาศน่านั่งอ่านหนังสือ
	11. ความสะอาดเรียบร้อยของห้องสมุด
	12. ความเงียบของห้องสมุด
	13. การจัดสถานที่น่านั่งอ่านหนังสือสะดวกสบายและสะอาดค่ะ
	14. แอร์เย็น
	15. สถานที่อ่านหนังสือสะดวก สร้างบรรยากาศให้น่านั่ง
	16. ความกว้างขวางของห้องสมุด ความเย็นสบาย เป็นที่เงียบสงบ ทำให้มีสมาธิในการอ่าน
	17. บรรยากาศ
	18. บรรยากาศที่นั่งในห้องสมุด เพียงพอกับความต้องการ
	19. ความเงียบสงบในการอ่านหนังสือ
	20. บรรยากาศในห้องอ่านหนังสือดีมาก ๆ
	21. สถานที่ในห้องสมุดกว้างมาก
	22. อุณหภูมิในห้องสมุด ที่น่านั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง
	23. ความเงียบสงบ
	24. บรรยากาศภายในให้ความสงบ อบอุ่น น่านั่งอ่านหนังสือ
	25. บรรยากาศ
	26. ความสะอาด
	27. ความเงียบสงบ และความสบายภายในห้องสมุด

3.1 สิ่งที่น่าสนใจ (ต่อ)

ด้านสถานที่ 57 เรื่อง (ต่อ)	ความคิดเห็น
	28.ความสะอาดของห้องสมุด
	29. ที่นั่ง บรรยากาศในห้องสมุด
	30. สงบ
	31. บรรยากาศน่าอ่าน
	32. สภาพอากาศ แสงสว่าง
	33. บรรยากาศ การจัดห้อง และสภาพแวดล้อมที่ดี
	34. บรรยากาศ ความสะอาด
	35. บรรยากาศภายในห้องสมุดและหนังสืออีกมากมาย
	36. มีบรรยากาศที่ดี
	37. ความเงียบและการให้บริการ
	38. สถานที่สงบ น่าอ่าน
	39. ความสงบ สบาย น่าอ่านหนังสือ
	40. สภาพแวดล้อม
	41. มีบริเวณที่เงียบสงบมาก
	42. สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด
	43. ความเงียบสงบของห้องสมุด
	44. สถานที่ในการอ่านหนังสือ เงียบสงบ
	45. ชอบบรรยากาศภายในห้องต่าง ๆ มาก
	46. สถานที่ที่มีความสงบ เรียบร้อย มีความหลากหลายของสถานที่ให้เลือกอ่าน
	47. ห้องสมุดมีสถานที่ดึงดูดให้ผู้อยากเข้าศึกษาค้นคว้า และบริเวณห้องสมุดมีความเงียบสงบ
	48. การให้บริการสถานที่อ่านหนังสือ
	49. บรรยากาศ
	50. บรรยากาศภายในห้องสมุดถือว่าดี
	51. บรรยากาศภายในห้องสมุด สบาย อากาศดี
	52. ความสะอาด
	53. สงบดี
	54. บรรยากาศ
	55. เงียบและเวลาอ่านหนังสือ มีสมาธิมาก
	56. บรรยากาศโดยรอบเงียบสงบ ทำให้สามารถอ่านหนังสือได้มีสมาธิและมีความสุข
	57. มุมอ่านหนังสือที่สงบ และเต็มไปด้วยบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การทำงานกลุ่ม

3.1 สิ่งที่น่าสนใจ (ต่อ)

ด้านผู้ให้บริการ 22 เรื่อง	ความคิดเห็น
	1. การให้บริการเป็นกันเอง
	2. บริการเป็นกันเอง
	3. พึงพอใจด้านการบริการของบุคลากรห้องสมุด
	4. การให้บริการในห้องสมุดดีมากมีการยิ้มรับผู้รับบริการ
	5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
	6. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง
	7. การให้คำแนะนำและความช่วยเหลือจากบุคลากร
	8. การให้บริการของบุคลากรห้องสมุดเป็นกันเอง
	9. บรรณารักษ์ห้องสมุดให้คำแนะนำ และสามารถบอกได้ว่าหนังสืออะไร อยู่ตรงไหน และพยายามช่วยอย่างเต็มที่
	10. บุคลากรห้องสมุดใจดี มีความเป็นกันเอง
	11. บุคลากรห้องสมุด
	12. บริการเป็นกันเอง
	13. พนักงานและบุคลากร
	14. บุคลากร ผู้ให้บริการ
	15. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส
	16. การบริการของบุคลากร
	17. บุคลากรให้คำปรึกษาดี
	18. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ยิ้มแย้มแจ่มใส)
	19. การให้บริการของบุคลากรห้องสมุด ยิ้มแย้ม
	20. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส
	21. บุคลากรบริการได้ดีมาก เป็นกันเอง
	22. บุคลากรทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง

ด้านบริการ 15 เรื่อง	ความคิดเห็น
	1. ความรวดเร็วในการบริการ
	2. สะดวกในการค้นหา
	3. ความสะดวก
	4. การให้บริการของห้องสมุด
	5. การให้บริการ การสืบค้นหาหนังสือที่ต้องการ
	6. ความรวดเร็วในการยืมหนังสือ
	7. ระบบสืบค้นหาหนังสือ
	8. มีเก้าอี้ที่พอดีในการอ่าน (นั่งอ่านสบาย)

3.1 สิ่งทีพึงพอใจ (ต่อ)

ด้านบริการ (ต่อ) 15 เรื่อง	ความคิดเห็น
	9. การค้นหาสะดวก
	10. การใช้อินเทอร์เน็ต มีความเร็วในการหาข้อมูล
	11. มีความสะดวกสบาย
	12. การให้บริการของห้องสมุด เช่น บริการยืมคืน บริการให้ความช่วยเหลือ
	13. จัดหนังสือให้ค้นหา และเจียบ เหมาะกับการอ่าน
	14. ด้านบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก
	15. ความรู้ที่ได้รับจากการค้นคว้า

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 6 เรื่อง	ความคิดเห็น
	1. นิตยสารจัดได้เป็นระเบียบ
	2. มีหนังสือให้เลือกอ่านเยอะ
	3. มีหนังสือที่ตรงตามต้องการ
	4. มีหนังสือหลากหลายเล่ม ที่น่าสนใจ
	5. ปริมาณหนังสือ
	6. หนังสือมีให้บริการได้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา

3.2 สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

- ลำดับที่ 1 ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 22 เรื่อง
- ลำดับที่ 2 บริการ จำนวน 12 เรื่อง
- ลำดับที่ 3 สถานที่ จำนวน 11 เรื่อง

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 22 เรื่อง	ความคิดเห็น
	1. หนังสือที่เกี่ยวกับความบันเทิงไม่ค่อยจะมี เพราะบางทีเล่มที่เรา
	2. ต้องการมีคนยืมไปก่อนแล้ว
	3. หนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดบางที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
	4. หนังสือบางอย่างไม่ทันสมัย
	5. หนังสือยังมีข้อมูลน้อย ยังไม่มีความเพียงพอต่อการค้นหาเพื่อนำไปปรับใช้ในการทำงานและงานวิจัย
	6. หนังสือน้อย ไม่เพียงพอต่อการค้นคว้า
	7. หนังสือยังเป็นหนังสือเก่าอยู่มาก

3.2 สิ่งที่ไม่พึงพอใจ (ต่อ)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 22 เรื่อง (ต่อ)	ความคิดเห็น
	8. หนังสือไม่พอ และมีหนังสือในการค้นหาน้อย
	9. หนังสือน้อยและขาดความน่าสนใจ
	10. หนังสือน้อยเกินไป
	11. หนังสือไม่เพียงพอต่อนักศึกษา เช่น หนังสือบัญชี
	12. หนังสือวางไม่ตรงกับเลขที่หมวด
	13. หนังสือมีน้อยไม่ค่อยมีตำราใหม่ ๆ
	14. ตำรา หนังสือ บางเล่มยังไม่ทันสมัย
	15. หาหนังสือยาก
	16. หนังสือไม่เพียงพอต่อความต้องการ
	17. หนังสือมีจำนวนน้อย
	18. หนังสือในห้องสมุดมีไม่เพียงพอสำหรับบางสาขา
	19. หนังสือบางเล่มที่ต้องการยืมมีจำนวนน้อยเล่มจึงไม่ทั่วถึง
	20. หนังสือมีน้อยเช่นเกี่ยวกับวิชาภาษาไทย
	21. ความหลากหลายของประเภทหนังสือและสื่อการเรียนรู้
	22. นิติสารบันเทิงมีน้อย

ด้านบริการ 12 เรื่อง	ความคิดเห็น
	1. เวลาหาหนังสือในเว็บ OPAC แล้วหาเจอ แต่พอไปดูที่ชั้นวางไม่ตรงตามระบบ OPAC บอก
	2. การจัดเรียงหนังสือ
	3. ค่าปรับแพงไป
	4. ห้องสมุดมีพื้นที่ในการศึกษาเรียนรู้เป็นกลุ่มยังน้อยไป
	5. การควบคุมห้องสมุด ยังมีความวุ่นวายอยู่บ้าง
	6. เวลาทำการปิดเร็ว
	7. บางครั้งห้องสมุดปิดเร็วเกินไปในช่วงปกติ
	8. ควรที่จะมีที่ให้ทำงานกลุ่มเยอะกว่านี้
	9. เวลาเปิดปิดจำนวนชั่วโมงน้อยเกินไป
	10. เวลาในการเปิดบริการ
	11. มีการนำหนังสือมาอ่านแล้วไม่วางบนชั้นวาง
	12. ระบบสารสนเทศในการค้นหาข้อมูล

3.2 สิ่งที่ไม่พึงพอใจ (ต่อ)

ด้านสถานที่ 11 เรื่อง	ความคิดเห็น
	1. บางครั้งห้องสมุดและห้องเพลินใจมักไม่เปิดแอร์ เด็กบางคนเข้ามาแล้วกลับเลยเพราะว้าวร้อน แอร์ไม่เปิด ถ้าเปิดทิ้งไว้ก็เข้าใจว่าเปลืองไฟ ช่วยแก้ปัญหานี้ให้ด้วยนะคะ
	2. อยากให้มีบรรยากาศ (มีเสียงดังบ้างเป็นบางครั้ง)
	3. มลภาวะทางเสียงจากผู้มาใช้งานท่านอื่น ๆ
	4. เสียงดังเกินไป
	5. ไม่กว้างพออยากให้งอกว้างกว่านี้
	6. บางครั้งห้องสมุดมีเสียงดัง
	7. เด็กบางคนพาอาหารมากินในห้องสมุดแล้วไม่เก็บ
	8. เสียงที่เกิดจากนักศึกษาด้วยกัน
	9. มีเสียงรบกวน
	10. แอร์มีความเย็นมากเกินไป
	11. ต้องการความเงียบ ไม่ควรเสียงดัง รบกวนผู้อื่น

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ลำดับที่ 1 บริการ จำนวน 22 เรื่อง
- ลำดับที่ 2 ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 19 เรื่อง
- ลำดับที่ 3 สถานที่ จำนวน 3 เรื่อง

ด้านบริการ 22 เรื่อง	ข้อเสนอแนะ
	1. ขั้ววางหนังสือควรวางให้ตรงเลขใน OPAC บอก
	2. วิธีการใช้ OPAC ควรมีการจัดสอนเพื่อมีการใช้งานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ
	3. อยากให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดบริการให้นานกว่านี้
	4. อยากให้มีเจ้าหน้าที่นั่งประจำห้องสมุดเลยเพื่อตักเตือนเด็กที่คุยเสียงดัง
	5. อยากให้มีใบสอบถาม วางอยู่หน้าห้องสมุดตลอดเวลา เพื่อที่จะมีการปรับปรุงห้องสมุดอยู่เรื่อย ๆ ไม่ใช่เขียนปีละครั้ง
	6. อยากให้มีพื้นที่ในการเรียนรู้เป็นกลุ่มมากกว่านี้
	7. น่าจะมีกิจกรรมมากกว่านี้
	8. ควรมีน้ำดื่มบริการ
	9. ให้มีอุปกรณ์ IT support ให้มากกว่านี้

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง (ต่อ)

ด้านบริการ 22 เรื่อง (ต่อ)	ข้อเสนอแนะ
	10. ในช่วงสอบควรขยายเวลาเพิ่มอีก
	11. ควรให้มีมุมสำหรับทำงานให้มากกว่านี้
	12. ควรจะมีที่ให้ทำงานกลุ่มเยอะกว่านี้
	13. วันจันทร์ - วันศุกร์ อยากให้เปิดถึง 21.00 เสาร์ อาทิตย์ ถึง 19.00
	14. ควรเพิ่มเวลาเปิดบริการให้มากกว่านี้
	15. คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดบางเครื่องเสีย
	16. หนังสือวางไม่ตรงกับหมวด
	17. น่าจะจัดงานเกี่ยวกับการอ่านมาก ๆ
	18. ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการค้นคว้ามากกว่านี้
	19. ควรทำให้หมวดหมู่หนังสือหาง่ายกว่านี้
	20. ช่วงเวลาสอบอยากให้เปิดเวลายาวกว่านี้
	21. เพิ่มความน่าสนใจ ดึงดูดให้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดให้มากกว่าเดิม
	22. กิจกรรมเสริมทักษะการอ่าน และรณรงค์การอ่าน

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 19 เรื่อง	ข้อเสนอแนะ
	1. ควรมีหนังสือตำราที่หลากหลายกว่านี้ค่ะ
	2. ควรมีหนังสือเพิ่มขึ้น เพื่อดึงดูดให้มีผู้อ่าน มีหนังสือที่หลากหลาย
	3. หนังสือที่เกี่ยวกับรายวิชาน้อยเกินไปควรเป็นหนังสือแบบใหม่ ๆ บ้าง
	4. เพิ่มความหลากหลายของหนังสือ
	5. มีหนังสือใหม่ ๆ เข้ามาเพิ่มเติม เพราะหนังสือบางเล่มอาจมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหรือเปลี่ยนแปลงหลังสูตรไปแล้ว
	6. อยากให้เพิ่มตำรา ที่เกี่ยวกับการเรียนมากกว่านี้
	7. ควรมีหนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยว วัฒนธรรม อารยธรรม หนังสือทัวร์
	8. ควรเพิ่มหนังสือใหม่ ๆ ให้มากกว่านี้
	9. อยากให้มีหนังสือที่ทันสมัยกว่านี้ (ทันตามเนื้อหาที่มีการเรียนการสอน)
	10. ควรมีหนังสือเพิ่มเติมอีกหลาย ๆ ประเภท

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง (ต่อ)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 19 เรื่อง (ต่อ)	ข้อเสนอแนะ
	11. อยากให้มี สาร มอ มาวางเยอะ ๆ หรือสารกิจกรรมจากที่ต่าง ๆ
	12. ควรมีหนังสือ update ตลอดเวลา
	13. ควรมีหนังสือมากกว่านี้
	14. ต้องการให้มีหนังสือบันเทิงและการเรียนมากขึ้นกว่าเดิม
	15. เพิ่มความหลากหลายของหนังสือ
	16. ควรมีหนังสือเกี่ยวกับการบริหารรัฐกิจให้มากกว่านี้
	17. ควรมีหนังสือเยอะและหลากหลายกว่านี้
	18. มี e-book ช่วยเสริมความหลากหลายของสื่อการเรียนรู้
	19. ควรมีสื่อเกี่ยวกับความบันเทิงให้มากกว่านี้ หรืออาจมีหนังสือเยอะขึ้น

ด้านสถานที่ 3 เรื่อง	ข้อเสนอแนะ
	1. เสียงจากใต้อาคารดังมาก
	2. อยากให้มีต้นไม้ ความสดชื่นในห้องอ่านหนังสือ
	3. ห้องสมุดเป็นห้องอ่านหนังสือ ต้องการความเงียบ ไม่ควรเสียงดัง รบกวนผู้อื่น