* 1. **Quality of support services and facilities (at the library, laboratory, IT facility and student services) is subjected to evaluation and enhancement (หลักสูตร)**

สำนักหอสมุดได้มีการประเมินการใช้บริการเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2563 ได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประกอบด้วยการประเมินบริการห้องสมุดด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง 2) ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านการบริการ และ 4) ด้านบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและทราบความต้องการผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปวางแผน แก้ไขปัญหา และพัฒนาการให้บริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 (อ้างอิง 10.5: (1) [การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีงบประมาณ 256](https://library.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2021/0001138.pdf)3) นอกจากนั้นสำนักหอสมุดยังได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้รับบริการโดยการนำเครื่องมือ Service Design เพื่อออกแบบการให้บริการนำมาเป็นแนวทางการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย แล้วนำผลการศึกษามาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง พัฒนาและวางแผนการทำงาน (อ้างอิง 10.5: (2) 1) [สรุป Service Design ประจำปีงบประมาณ 2563 ฝ่ายบริการสารสนเทศ](https://library.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2021/0001179.pdf) และ 2) [สรุปการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ/การแสดงความคิดเห็น ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2563](https://library.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2021/0001180.pdf))

**การดำเนินการด้านคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด**

สำนักหอสมุดจัดให้มีบริการพื้นฐาน บริการเชิงรุก และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การทำวิจัย และส่งเสริมการเรียนรู้ ดังนี้

บริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการสารสนเทศ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการให้คำปรึกษาการวิจัย ห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับบัณฑิตศึกษา/นักวิจัย ห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับอาจารย์ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการนำชมห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service) บริการยืม- คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน (Reciprocal Borrowing Service) บริการอินเทอร์เน็ต บริการค้นหาหนังสือ บริการห้องศึกษากลุ่ม บริการห้องอ่านส่วนบุคคล (Individual Rooms) บริการพื้นที่นั่งอ่าน บริการ Article Delivery (การสแกนบทความวารสารต่างประเทศ) บริการ NetFlix ดูภาพยนต์ออนไลน์ บริการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยแม่โจ้และข้อมูลท้องถิ่น และบริการสื่อมัลติมีเดีย

 บริการเชิงรุก ได้แก่ บริการ Book Delivery จัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์และภายในมหาวิทยาลัย บริการ Library For ToBiz เป็นการบูรณาการการเรียนการสอนร่วมกันกับคณะพัฒนาการท่องเที่ยว และ บริการ Library Exclusive Course เป็นการบูรณาการการเรียนการสอนร่วมกันกับคณะศิลปศาสตร์ คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ และวิทยาลัยพลังงานทดแทน (อ้างอิง 10.5: (3) [กิจกรรม Library exclusive course](http://library.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2021/0001181.docx))

ทั้งนี้ สำนักหอสมุดได้เปิดให้มีบริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่ต้องการใช้บริการโดยไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการที่ห้องสมุดสำนักหอสมุด ดังนี้

1. การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูล E-book และ E-Journal ผ่านทางเว็บไซต์สำนักหอสมุด (<https://library.mju.ac.th/2020/category/databases/>) ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้งานทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้เครือข่ายของมหาวิทยาลัยได้โดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด
2. การสืบค้นฐานข้อมูลสำนักหอสมุด ผู้รับบริการสามารถสืบค้นผ่านช่องทางช่องทางเว็บไซต์สำนักหอสมุด [www.library.mju.ac.th](http://www.library.mju.ac.th) และ <http://opac.library.mju.ac.th/opac2/Search_Basic.aspx> เพื่อสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้รับบริการสามารถสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ผ่านช่องทาง ดังนี้ 1) เว็บไซต์สำนักหอสมุด ( [www.library.mju.ac.th](http://www.library.mju.ac.th) ) โดย กดคลิกใช้บริการที่ปุ่มแชท 2) Facebook เพจ MJU Library และ 3) เบอร์โทรศัพท์ 053-873510 เพื่อสอบถามการใช้บริการ การเข้าถึงบริการ การบริการช่วยการค้นคว้า รวมถึงข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสำนักหอสมุด โดยจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำทุกช่องทาง
4. บริการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ ด้วยโปรแกรม Microsoft Team เพื่อการเข้าถึงของผู้รับบริการในการอบรมให้มากยิ่งขึ้น
5. บริการตรวจสอบหนี้คงค้างและหนังสือค้างส่ง

URL <https://library.mju.ac.th/2020/checkdebt>

1. บริการจองห้อง Study Room/Individual Room ออนไลน์

URL <https://library.mju.ac.th/2020/study-room-2/>

1. บริการยืมหนังสือต่อ URL <https://library.mju.ac.th/2020/renew-book/>
2. การแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด

URL <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfAtFWJItrGmhfyl-Ej8_pQSidAyBq-zu3zLHT04lKMjRAMXA/viewform>

ด้านกายภาพ อาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักหอสมุดได้มีการบริหารจัดการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 3 ชั้นเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่

ชั้น 1 เป็นพื้นที่นั่งอ่าน Co-Working Space และห้อง Study Room จำนวน 4 ห้อง พร้อมทั้งอุปกรณ์เพื่อการส่งเสริมการเรียนรู้ได้แก่ คอมพิวเตอร์ iMac จำนวน 6 เครื่อง กล่อง Studio box จำนวน 2 ชุด และ Smart TV จำนวน จำนวน 11 เครื่อง (อ้างอิง 10.5: (4) [ภาพถ่ายพื้นชั้น 1](https://library.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2021/0001183.pdf))

ชั้น 2 เป็นที่นั่งอ่าน มีบริการมุม Snap zone เพื่อเป็นพื้นที่ผ่อนคลาย (สบาย) มุมนั่งอ่านกับพื้น และห้อง Study Room จำนวน 1 ห้อง (อ้างอิง 10.5: (5) [ภาพถ่ายพื้นที่ชั้น 2](https://library.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2021/0001184.pdf))

 ชั้น 3 ห้อง Silent zone ห้อง Study Room จำนวน 5 ห้อง และ จัดแสดงนิทรรศการถาวร หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (อ้างอิง 10.5: (6) [ภาพถ่ายพื้นที่ชั้น 3 และนิทรรศการถาวรหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่โจ้](https://library.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2021/0001185.pdf))

นอกจากนี้สำนักหอสมุดยังมีช่องทางการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการผ่านช่องทางร้องเรียนต่างๆ รวม 5 ช่องทาง ได้แก่

1) สายตรงผู้อำนวยการ เป็นการส่งข้อร้องเรียนทางอีเมลถึงผู้อำนวยการ โดยมีช่องทางปรากฎบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด <https://library.mju.ac.th>

2) Social Media จะมีช่องทางปรากฏบนเว็บไซต์สำนักหอสมุด <https://library.mju.ac.th/>
 Facebook <https://www.facebook.com/mjulibrary>

Twitter <https://www.twitter.com/mjulibrary>

Line <https://line.me/R/ti/p/%40mjulibrary>

รับผิดชอบโดย คณะกรรมการประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์ สำนักหอสมุด

 3) เคาน์เตอร์จุดบริการทั้ง 3 ชั้น รับผิดชอบโดยเจ้าหน้าที่นั่งประจำเคาน์เตอร์จุดบริการเพื่อรับข้อร้องเรียน

 4) กล่องรับความคิดเห็น รับผิดชอบโดยคณะกรรมการประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์ สำนักหอสมุด

 5) โทรศัพท์ ทางหมายเลข 053-873510 รับผิดชอบโดยเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการ One Stop Service ชั้น 1

ซึ่งสำนักหอสมุดมีระบบและกลไกในการรับข้อร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้รับบริการและจากแบบประเมิน มาปรับปรุงและพัฒนา ข้อเสนอแนะในปีต่อไป

 **เอกสารอ้างอิง**

10.5 (1) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2563

10.5: (2) 1) สรุป Service Design ประจำปีงบประมาณ 2563 ฝ่ายบริการสารสนเทศ

 2) สรุปการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาตามข้อเสนอแนะ/การแสดงความคิดเห็น ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2563)

10.5 (3) กิจกรรม Library Exclusive Course

10.5: (4) ภาพถ่ายพื้นชั้น 1

10.5: (5) ภาพถ่ายพื้นชั้น 2
10.5: (6) ภาพถ่ายพื้นชั้น 3 และนิทรรศการถาวรหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่โจ้