**Req- 7.9 : The quality of the facilities (library, laboratory, IT, and student services)
are shown to be subjected to evaluation and enhancement. (Version 4.0)**

**ผลการดำเนินงาน :**

​ สำนักหอสมุดได้จัดให้มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้แก่ การจัดซื้อจัดหาหนังสือ วารสาร ตำรา ในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ รวมถึงโปรแกรมสนับสนุนการเรียนการสอนต่างๆ ได้แก่ โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม Endnote Turnitin SPSS และ OpenAthen ครอบคลุมทั้ง 3 วิทยาเขต ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรผ่านช่องทางออนไลน์ โดยผู้รับบริการสามารถเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการเข้ามายังสำนักหอสมุด ผ่านแบบฟอร์มเสนอซื้อออนไลน์ (อ้างอิง [แบบฟอร์มเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfAtFWJItrGmhfyl-Ej8_pQSidAyBq-zu3zLHT04lKMjRAMXA/viewform)) กล่องข้อความในเฟซบุ๊คแฟนเพจ (MJU Library) (อ้างอิง [Facebook MJU Library](https://www.facebook.com/mjulibrary)) อีกทั้งยังมีการจัดโครงการ Maejo Book Fair ขึ้นเป็นประจำทุกปีและดำเนินการสำรวจตัวแทนบริษัท/ร้านค้า ผู้ให้บริการ ebook เพื่อดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการรวบรวมฐานเรียนรู้และองค์ความรู้มหาวิทยาลัยแม่โจ้เพื่อสนับสนุนการบริการวิชาการ (<http://www.archives.mju.ac.th/intellectualhub/>) ทั้งนี้สำนักหอสมุดยังมีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงการบริหารจัดการพื้นที่ให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียนดังนี้

1. ชั้น 1 ให้บริการพื้นที่ Co-Working Space, Mini Marker Space และห้อง Study Room จำนวน 4 ห้อง พร้อม Smart TV อีกทั้งยังมีอุปกรณ์ส่งเสริมการเรียนรู้ให้ได้เลือกใช้ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ iMac จำนวน 6 เครื่อง กล่อง Studio box จำนวน 2 ชุด และ Smart TV แบบเคลื่อนที่ได้จำนวน 2 เครื่อง
2. ชั้น 2 จัดให้มีพื้นที่นั่งอ่านโดยรอบชั้นหนังสือเพื่อสะดวกแก่การค้นคว้า ห้อง Study Room จำนวน 1 ห้อง พร้อม Smart TV ห้องศึกษาเดี่ยว (Individual Room) สำหรับการใช้บริการแบบส่วนตัว จำนวน 11 ห้อง ห้องศึกษาค้นคว้าระดับบัณฑิตศึกษาและนักวิจัยที่เป็นสัดส่วนสามารถใช้บริการในลักษณะส่วนตัวหรือจะใช้แบบกลุ่ม จำนวน 1 ห้อง มีคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาได้เข้ามาใช้ในการศึกษาค้นคว้าหรือใช้ในการทำงาน และสำหรับการดูภาพยนตร์ จำนวน 54 เครื่อง มีชุดโฮมเธียเตอร์ สำหรับให้บริการดูภาพยนตร์จำนวน 6 ชุด ห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับอาจารย์จำนวน 1 ห้อง และจัดให้มีพื้นที่ผ่อนคลายที่จัดให้มีบริการเก้าอี้สำหรับงีบที่มุม Snap zone จำนวน 5 ตัว
3. ชั้น 3 มีห้อง Silent zone สำหรับนักศึกษาที่ต้องการความเงียบเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้า ห้อง Study Room จำนวน 5 ห้อง พร้อม Smart TV และ พื้นที่สำหรับให้ความรู้การจัดแสดงนิทรรศการถาวร หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตั้งแต่มีการเริ่มระบาดของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (COVID 19)สำนักหอสมุดได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์มาจนถึงปัจจุบันเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในรูปแบบออนไลน์ นักศึกษาสามารถใช้บริการห้องสมุดได้ทั้ง 3 วิทยาเขต ได้เช่นเดิม โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักหอสมุด ดังนี้

1. การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูล E-book และ E-Journal ผ่านทางเว็บไซต์สำนักหอสมุด (<https://library.mju.ac.th/2020/category/databases/>) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้เครือข่ายของมหาวิทยาลัยได้โดยไม่ต้องมาห้องสมุด

2. การสืบค้นฐานข้อมูลสำนักหอสมุด ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นผ่านช่องทางช่องทางเว็บไซต์สำนักหอสมุด [www.library.mju.ac.th](http://www.library.mju.ac.th) และ

[http://opac.library.mju.ac.th/opac2/Search\_Basic.aspx เพื่อสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด](http://opac.library.mju.ac.th/opac2/Search_Basic.aspx%20%E0%B9%80%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%AA%E0%B8%B7%E0%B8%9A%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9E%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%B8%E0%B8%943)

[3](http://opac.library.mju.ac.th/opac2/Search_Basic.aspx%20%E0%B9%80%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%AA%E0%B8%B7%E0%B8%9A%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9E%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%B8%E0%B8%943). บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า : ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามรายละเอียดต่างๆ 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 053873510 เพื่อสอบถามการใช้บริการ การเข้าถึงบริการ การบริการช่วยการค้นคว้า รวมถึงข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสำนักหอสมุด โดยจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำทุกช่องทาง

1. บริการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ (Microsoft Team) : สำนักหอสมุดมีการปรับรูปแบบการฝึกอบรมในหัวข้อต่างๆ ให้เป็นลักษณะออนไลน์เพื่อจะได้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากขึ้นในระหว่างสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ผ่านระบบ Microsoft Team สามารถติดต่อใช้บริการได้ที่ 1) เว็บไซต์สำนักหอสมุด ( [www.library.mju.ac.th](http://www.library.mju.ac.th) ) โดย กดคลิกใช้บริการที่ปุ่มแชท 2) Facebook เพจ MJU Library และ 3) เบอร์โทรศัพท์ 053873510 เพื่อสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสำนักหอสมุด โดยจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำทุกช่องทาง
2. ​การผลิตสื่อการสอนเพื่อฝึกอบรมในหัวข้อต่าง ๆ ผ่าน YouTube ช่อง **MJU lib** (<https://www.youtube.com/channel/UC_bJVZj1f9Zr4SRCZMMtQsQ>)
3. การผลิตสื่อเพื่อแนะนำบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดให้ นักศึกษาใหม่ได้ทราบ รวมถึงบริการต่างๆ สำหรับนักศึกษาที่กำลังเรียนอยู่ อาจารย์ และบุคลากร ผ่านช่องทางเว็บไซต์สำนักหอสมุด และ Social media
4. ให้ข้อมูลของคู่มือการใช้บริการห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์สำนักหอสมุด <https://library.mju.ac.th/2020/guides-tutorials/> เพื่อศึกษาด้วยตนเอง
5. ขยายเวลาในการให้ยืมหนังสือให้นานยิ่งขึ้น
6. ให้บริการยืมหนังสือ [Book Delivery](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdR3deAQM0W8qUGHqEuH3LN95SuMgfEL13Y4ODDgWz2thyw8Q/viewform)จัดส่งทางไปรษณีย์
7. บริการรับคืนหนังสือผ่านตู้ Book Drop จำนวน 3 จุดที่ติดตั้งภายในมหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่มความสะดวกในการคืนหนังสือ ได้แก่ 1) หน้าอาคารสำนักหอสมุด 2) หน้าอาคารเรียนรวม 80 ปี 3) หน้าอาคารเรียนรวม 70 ปี
8. บริการรับคืนหนังสือทางไปรษณีย์
9. มีการดำเนินการกักตัวหนังสือที่ได้รับคืนจากผู้ใช้บริการเป็นเวลา 14 วัน ก่อนนำออกให้บริการ
10. ให้บริการดูภาพยนตร์ออนไลน์ [NetFlix](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSem0lhXddX-RX-TOz4zy6DQ3aP2Y_LW-PArKOvESlo9AiWomg/viewform)
11. ให้บริการเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการยืมตัวเล่มของบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service) และบริการยืม คืน ระหว่างห้องสมุดร่วมกัน (Reciprocal Borrowing)
12. บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม (Full Text Finder Service) เป็นบริการให้ความช่วยเหลือในการค้นหาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eBook, eJournal) ให้กับผู้ใช้บริการในกรณีที่ไม่สามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มเรื่องนั้น ๆ ได้
13. บริการค้นหาเอกสารตามความต้องการ (Documents on Demand Service เป็นบริการช่วยการค้นคว้า และรวบรวมสารสนเทศตามหัวข้อเรื่อง คำสำคัญหรือประเด็นต่าง ๆ ตามความต้องการ
14. บริการตรวจสอบการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม (Referencing and Bibliographies Service) เป็นบริการตรวจสอบการเขียนรายการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรมให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์มาตรฐานก่อนเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ
15. บริการแนะนำวารสารเพื่อการตีพิมพ์ (Journal Recommendation Service) เป็นบริการให้คำแนะนำวารสารที่มีความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพและเหมาะสมแก่การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ (อ้างอิง [บริการพิเศษสำนักหอสมุด](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfOkHqGx1XDixqKyegNsLQ8a6YgVO4xHwS5_92EOhLvhwF15Q/viewform))
16. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมสำนักหอสมุด จะใช้ช่องทาง Facebook และเว็บไซต์สำนักหอสมุด เป็นหลักเพื่อแจ้งข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้ใช้ได้ทราบอย่างทั่วถึง

สำนักหอสมุดได้มีการประเมินการใช้บริการเป็นประจำทุปี โดยในปี 2564 ได้มีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประกอบด้วยการประเมินบริการห้องสมุดด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง 2) ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านการบริการ และ 4) ด้านบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจและทราบความต้องการผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปวางแผน แก้ไขปัญหา และพัฒนาการให้บริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.40 (อ้างอิง 10.5: (1) [การศึกษความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีงบประมาณ 256](https://library.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2021/0001138.pdf)4) 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://twitter.com/mjulibrary

Line <https://line.me/R/ti/p/%40pyy3498z>

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 ที่ได้รับจากผู้รับบริการและนำเข้าพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณาต่อไป

เนื่องจากสำนักหอสมุดมีการปิดพื้นที่ให้บริการเนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (COVID 19) ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเข้ามาใช้สิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างครบถ้วนส่งผลให้บริการบางอย่างไม่ได้ให้บริการ เช่น บริการพื้นที่ต่างๆ ของสำนักหอสมุดจึงไม่สามารถประเมินคุณภาพการให้บริการได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ สำนักหอสมุดได้จัดเตรียมความพร้อมของพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการ และนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2565 มาประกอบการจัดพื้นที่ให้บริการให้ตรงกับความต้องการ