

## ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อห้องสมุดประจำปี 2563 (สำนักหอสมุดกลาง)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ข้อที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ท่านได้รับบริการตรงตามความต้องการ (ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ( $\bar{X} = 4.53$ ) รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) และอันดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ยุ่งยากซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.46$ ) ตามลำดับ ข้อที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับคือ ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา วารสารและฐานข้อมูล ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมาคือ การจัดพื้นที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.18$ ) และเว็บไซต์ของห้องสมุดมีการให้ข้อมูล/ แสดงรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.32$ ) รายละเอียดในตาราง 1.1

ตาราง 1.1 ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.46	0.69	มาก
2. ความสะอาด รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.44	0.72	มาก
3. ท่านได้รับบริการตรงตามความต้องการ (ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.53	0.69	มากที่สุด
4. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการให้ข้อมูล/ แสดงรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.32	0.79	มาก
5. บุคลากรมีมารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการอย่างเป็นมิตร	4.44	0.72	มาก
6. บุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบาย/ชี้แจง /แนะนำขั้นตอนได้อย่างชัดเจน	4.38	0.81	มาก
7. การจัดพื้นที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	4.18	0.97	มาก
8. ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด	4.50	0.69	มาก
9. ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา วารสารและฐานข้อมูล ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.16	0.91	มาก
<b>ความพึงพอใจของห้องสมุดโดยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันของผู้ใช้บริการของห้องสมุด 2 แห่งโดยรวม พบว่าผู้บริกามีความผูกพันต่อห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) **ข้อที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ** ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) รองลงมาคือ ท่านจะนึกถึงห้องสมุดก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{X} = 4.37$ ) และ ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 1.2

ตาราง 1.2 ผลการประเมินความผูกพันของผู้ใช้บริการ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
10. ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการห้องสมุด	4.38	0.81	มาก
11. ท่านจะนึกถึงห้องสมุดก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า	4.37	0.85	มาก
12. ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด	4.26	0.81	มาก
<b>ความผูกพันต่อห้องสมุดโดยรวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>

\*\*\*ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2564

### ประเด็นที่ท่านต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุง

ข้อที่	ประเด็นที่ท่านต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุง	ความถี่
1.	อยากให้มีมุมขายอาหารว่างและเครื่องดื่มในห้องสมุด บางครั้งไม่อยากออกจากห้องสมุดไปหาของกินค่ะ	2
2.	หนังสือใหม่ และฐานข้อมูลวารสารนานาชาติ	4
3.	ระบบแจ้งเตือนคืนหนังสือ บางครั้งไม่เตือนก่อนถึงกำหนดคืน 3 วัน	1
4.	ปรับปรุง Website ให้เสถียร	2
5.	เพิ่มเติมบริการติดต่อหรือขอให้ห้องสมุดอื่นในต่างประเทศจัดส่งบทความวิจัยที่อาจารย์ต้องการใช้ ที่มีให้บริการในห้องสมุดในประเทศกรณีที่ทางห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเราไม่มี	1
6.	อยากให้แคนเตอร์บริการควรมาย้ายมาอยู่ชั้นล่าง	2
7.	อยากให้เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับเด็กพิเศษให้เยอะขึ้น และเป็นหนังสือใหม่ๆ	6
8.	การมีหนังสือ ตำรา Ebook ให้นิสิตเข้าถึงได้แบบออนไลน์	2
9.	พื้นที่ co-working space ที่ท่านชม/นำได้	5
10.	อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือบางเล่ม หรือมีการตามหนังสือบางเล่มที่หายไปจากผู้ยืม ที่เกินกำหนดเวลา	1
11.	ควรเพิ่มฐานข้อมูลที่บางสาขาต้องการ เช่น Jstor	1
14.	การใช้น้ำเสียงของบุคลากรในห้องสมุดครับ เพราะบางคนเสียงค่อนข้างแข็งครับ	1

ข้อที่	ประเด็นที่ท่านต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุง	ความถี่
15.	เพิ่มงานวิจัยไทยและต่างประเทศมากขึ้น	1
16.	รหัสหนังสือหาค่อนข้างยาก โดยเฉพาะสำหรับผู้ที่ไม่ค่อยได้เข้ามาใช้บริการ ด้วยความที่มีเลขเยอะ ต้องรู้ว่าเลขอะไรอยู่ตรงไหน การหาหนังสือบนชั้นจึงต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก และหนังสือหมวดประวัติศาสตร์อยากให้รวมไว้อยู่ในชั้นเดียว พอแยกชั้นกันเลยทำให้หายาก และหนังสือให้บริการน้อยมาก	1
17.	อยากให้ขยายเวลาการใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงใกล้สอบ อยากให้ทำเป็น 24 ชั่วโมงเลยครับ	3
18.	ห้องสมุดและโต๊ะดูเก่า ความทันสมัย สภาพดูเก่าเกินไป มุมให้ความรู้,ของตกแต่งคล้ายห้องสมุดประชาชนมากกว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ของนิสิต	3
19.	การให้บริการของบุคลากรต้องสุ่มเอาบางคนดีบางคนไม่ดี การให้บริการยุ่งยาก หนังสือน้อยกว่าหลายที่มาก ๆ ทำเรื่องค่อนข้างยุ่งยากแต่ดีตรงคีนง่าย	1
20.	เพิ่มหนังสือให้หลากหลาย เช่น หนังสือใหม่ๆ หนังสือการเมือง	1
21.	อยากให้มีจุดนั่งทำงานที่มีปลั๊กไฟสำหรับชาร์จอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์กระจายครบทุกชั้นและเพียงพอ กับนิสิตที่เข้ารับบริการ	4
22.	ขึ้นรูปหนังสือในระบบจะได้ทราบว่าหนังสือที่ต้องการหน้าตาเป็นอย่างไร ตรงกับเล่มที่เราตามหาไหม	1
23.	เพิ่มหนังสือให้ครอบคลุมในแต่ละรายวิชาของคณะต่างๆ	1
24.	เครื่องสแกนบัตรเข้าใช้บริการของห้องสมุด มคว ประสานมิตร สแกนได้ยาก	6
25.	อยากให้เพิ่มหนังสือภาษาเกาหลี และหนังสือภาษาอังกฤษเกี่ยวกับด้านสื่อเยอะกว่านี้	2
26.	เพิ่มพื้นที่ในการอ่านหนังสือให้มากขึ้น เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และปริ้นเตอร์ เจ้าหน้าที่ควรมีสีหน้าที่ยิ้มแย้มกว่านี้ เพราะโดนหลายครั้งที่ทำหน้าที่ไม่รับแขก อธิบายแบบตอบไปที ห้องน้ำบางชั้นน้ำไม่ไหล/ไหลน้อย ประตุนักมาก ที่ที่เป็นมุมอับบางชั้น ค่อนข้างมืด หาหนังสือไม่สะดวกเท่าไร การจัดวางลำดับในบางหมวดของแต่ละชั้นวางค่อนข้างสับสน อาจจะมีแผนผังการวางตู้หนังสือเพื่อที่จะได้หาได้ง่ายขึ้น	1
27.	อยากให้ชั้นยืม-คืนอยู่ที่ชั้น 1	1
28.	อยากให้มีการปรับปรุงห้องสมุดให้หาหนังสือได้ง่ายมากขึ้น	1
29.	อยากให้มีพื้นที่ co space ที่ทันสมัยเหมือนองค์กรค่ะ^^	1
30.	เพิ่มหนังสือใหม่ ๆ เนื่องจากหนังสือบางเล่มตีพิมพ์มานานแล้วไม่สามารถใช้อ้างอิงได้	3
31.	ระยะเวลาในการเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศชั้น 5-6	2
32.	อยากให้แยกพื้นที่ให้ชัดเจนสำหรับการนั่งอ่านหนังสือที่ต้องใช้สมาธิ และบรรยากาศที่เงียบ กับพื้นที่ส่วนกลางที่นิสิตบางส่วนต้องการที่จะใช้สำหรับพักผ่อน หรืออ่านหนังสือกับกลุ่มเพื่อน	1

ข้อที่	ประเด็นที่ท่านต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุง	ความถี่
33.	ห้องสมุดมีหนังสือเยอะดี เอกสารงานวิจัยเยอะ บริการดี แนนอยากเสนอ อยากให้ปรับปรุงโซนนั่งอ่านหนังสือให้ดูดี ทันสมัย เพียงพอต่อนิสิต โชนส์บิ้น คอมพิวเตอร์ควรอัปเดตให้มีประสิทธิภาพ (ตัวเดิมช้า นิสิตบางคนทำงานได้ไม่สะดวก) ตรงบัตรสแกนเข้าบัตรให้สแกนไม่ค่อยติด	2
34.	ที่อ่านหนังสืออยู่ห้องสมุด คิดว่าควรที่จะมีเยอะหรือสามารถอ่านได้หลายๆคนมากกว่านี้ อ่านเป็นกลุ่ม มีพื้นที่เพียงพอ เหมือนมหาวิทยาลัยอื่นๆ และปรับเวลาการเปิด-ปิดของห้องสมุด ช่วงสอบควรจะมีเปิด24 และมีโซนเงียบ	3
35.	การมีหนังสือที่ตอบโจทย์กับนิสิตแต่ละสาขา โดยเฉพาะหนังสือทางสังคมศาสตร์ สังคมวิทยา และมานุษยวิทยาที่เป็นภาษาอังกฤษ	1
36.	เว็บไซต์ของห้องสมุดมีความยากในการเข้าสืบค้นหนังสือ	3
37.	อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ และอยากให้หนังสือที่มีที่ประสานมิตรกระจายมาที่องค์กรด้วย	1
38.	พื้นที่การให้บริการ โต๊ะ โซฟา การจัดพื้นที่ต่างๆ ควรทำให้ทันสมัยกว่านี้ เปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะให้นำใช้งานขึ้น	4
39.	จัดทำอบรมต่างๆในรูปแบบออนไลน์ เช่น ScienceDirect	1
40.	ควรมีการแจ้งการให้บริการต่างๆของห้องสมุดล่วงหน้า	1
41.	เจ้าหน้าที่ในแต่ละชั้นไม่ค่อยอยู่ประจำเมื่อต้องการความช่วยเหลือบ่อยครั้งมากที่จะตามหาเจ้าหน้าที่เจอ	1
42.	อยากให้มีหนังสือบางเล่มทั้งองค์กรและประสานมิตรให้เพียงพอต่อความต้องการ	3
43.	หนังสือในห้องมาเรียงชั้น 6 คับหายากคะ	2

### ข้อเสนอแนะ

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	อยากให้มียคอมพิวเตอร์ และ printer แบบเติมเงินเองให้นิสิตได้ใช้เหมือน ม.เกษตรศาสตร์	1
2.	ช่วงการระบาดของโควิด ในวิชาของตนเองมีการจัดการเรียนการสอนออนไลน์เป็น 100% จึงไม่ค่อยได้เดินทางเข้ามหาวิทยาลัย หนังสือเล่มใหม่ๆที่ออกสู่ท้องตลาดก็มักจะมีรูปแบบสืบค้นฉบับเต็มทางออนไลน์ได้อยู่แล้ว ตรงนี้ไม่ค่อยมีปัญหาคะ แต่หนังสือที่เดิมพิมพ์ออกเป็นกระดาษ ทำให้เดินทางเพื่อไปยืมคืนกับทางห้องสมุดได้ยาก หากมีเทคโนโลยีหรือวิธีการใดที่ห้องสมุดสามารถปรับเปลี่ยนสิ่งพิมพ์ที่เป็นหนังสือเป็นรูปแบบที่สืบค้นอ่านข้อมูลฉบับเต็มทางออนไลน์ได้ save ไฟล์ได้ก็จะดีมากคะ	1

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
3.	ชื่นชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แม้ในช่วงเวลาสถานการณ์โควิด พี่ๆ เจ้าหน้าที่ก็บริการรับส่งหนังสือได้ดีมาก ๆ มีการโทรสอบถามและแนะนำเสนอ	3
4.	เพิ่มมุม co-working space	1
5.	เป็นกำลังใจให้ครับ ที่ทำมาดีอยู่แล้ว ขอให้ดีขึ้นๆไปอีกครั้ง	3
6.	ในช่วงโควิด การส่งหนังสือทางไปรษณีย์เป็นสิ่งที่ดีมาก	1
7.	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการค้นหาหนังสือมีน้อยเกินไป อยากให้มีมากกว่านี้ครับ	1
8.	พี่บรรณารักษ์ที่นี้น่ารักมากค่ะ บริการดีมาก	1
9.	มีความเห็นว่า หากนิสิตที่ยืมหนังสือ อยู่พื้นที่ไกลหรือต่างจังหวัด ควรส่งเป็น EMS ให้นิสิต เนื่องจาก หากส่งเป็นลงทะเบียนจะมีความล่าช้ามาก แล้วก็เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญต่อการศึกษา คิดว่าจะสร้างประทับใจให้กับนิสิตและผู้ใช้บริการมากขึ้นครับ	1
10.	อยากให้เปิดบริการ การใช้ห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับนิสิต	1
11.	อยากให้หนังสือสังคมศาสตร์มีการจัดเลขเรียกหนังสือให้ตรงกับประเภทและชื่อหนังสืออื่นๆให้มากกว่านี้ เช่น หนังสือเกี่ยวกับปราสาทเขาพระวิหารควรอยู่ในส่วนหนังสือรัฐศาสตร์ ไม่ควรอยู่ในหมวดกฎหมาย เนื่องจากสารัตถะในหนังสือกล่าวถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ได้มุ่งเน้นไปถึงการระบุตัวบทกฎหมาย	1
12.	อยากให้มีมุมพักผ่อนและโต๊ะเก้าอี้ที่สะดวกสบายกว่านี้ค่ะ อยากให้เหมือนห้องสมุดฟินแลนด์	1
13.	อยากให้เพิ่มจำนวนเล่มสามารถที่ยืมได้ของหนังสือในระดับป.ตรี	1
14.	อยากให้จัดโซนสำหรับนิสิตเพื่อไว้ใช้สำหรับการสอนออนไลน์	3
15.	อยากให้การจองใช้ห้องประชุมเดี่ยว/กลุ่ม หรือบริการอื่น ๆ สามารถจองในระบบออนไลน์ได้ โดยให้รหัสบัตรวีไอดี เมื่อถึงเวลาใช้บริการนิสิตค่อยไปติดต่อรับกุญแจหรือใช้บริการนั้น ๆ ได้เลย	1
16.	ขอบคุณที่ทางสำนักหอสมุดกลางตั้งใจรับฟัง พัฒนา และปรับปรุงนะครับ	2
17.	อยากให้เป็นห้องสมุดในรูปแบบยุคเทคโนโลยี 4.0 มีความทันสมัย และการตกแต่งที่น่าสนใจ ซึ่งสามารถเป็นแลนด์มาร์คที่น่าสนใจอย่างยิ่งสำหรับนิสิตและบุคลากรค่ะ	1
18.	ห้องสมุดคือดี มีหนังสือให้เราค้นหามากมาย ทำรายงานได้สะดวกมากๆเลยคะ	1
19.	เพิ่มพื้นที่สำหรับการค้นคว้า (ที่สามารถส่งเสียงได้ในระดับหนึ่ง)	1
20.	อยากให้ห้องน้ำสะอาด และดูสว่างกว่านี้ รวมถึงการตกแต่งภายในห้องสมุดด้วย สามารถทำให้น่าสนใจ และดึงดูดผู้ใช้งานได้มากกว่านี้ อยากให้ห้องสมุดของมหาลัยเรา เป็นที่พึ่งของนิสิตสำหรับการค้นคว้า และเตรียมตัวสอบจริงๆค่ะ	1

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
21.	อยากให้หอสมุดปรับปรุงให้เข้ากับยุคปัจจุบัน มีความใหม่ ทันสมัย รวดเร็วต่อเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ เป็นผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง มีมาตรฐานสากล และในอนาคตอยากให้ทำเป็น smart library นำเทคโนโลยีมาไว้ในหอสมุด เช่น ระบบควบคุมไฟภายในหอสมุดแบบคิม โทรลผ่านแอปพลิเคชัน ระบบสแกนหน้าเข้าใช้บริการ	2
22.	ควรทำหนังสือ pdf ในเว็บไซต์ หากยังมีการเรียนออนไลน์อยู่ จะได้สะดวกกับนิสิตมากขึ้น"	1
23.	อยากให้มีตู้ยืม-คืนด้วยตนเอง และอยากให้หน้าเว็บของสำนักหอสมุดสามารถค้นหาได้สะดวกมากขึ้น มีภาพประกอบชื่อหนังสือ จะสะดวกต่อการค้นหามากยิ่งขึ้น	1
24.	บริการรวดเร็วมากค่ะ เจ้าหน้าที่ตอบกลับทางแชทไวมาก ขอขอบคุณสำหรับบริการดีๆแบบนี้ค่ะ เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการเสมอ ทุ่มทำงานอย่างขันแข็ง	2
25.	อยากให้มีกิจกรรมของห้องสมุดบ่อย ๆ ครับ เพราะสนุกและได้ความรู้	2
26.	เพิ่มปลั๊กไฟสำหรับชาร์จแบตเตอรี่	3
27.	หนังสือจัดเรียงดีหาง่าย แต่บางเล่มหายยังไม่เจอ วันเสาร์อาทิตย์จะไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่แต่ละชั้น เวลาจะสอบถามข้อมูลจึงลำบากค่ะ	1
28.	ทางเพจ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามดี ใสใจ เคยเมลล์ถามเรื่อง turnitin เจ้าหน้าที่ก็ตอบดีมาก ดีก็ดียังตอบ อยากให้จนท.พักผ่อน รักษาสุขภาพ ดูแลตนเอง ผู้ใช้บริการรอได้ค่ะ แต่ก็ต้องพิจารณาเป็นเคสไป เพราะบางท่านร้อนใจต้องการด่วน ภาพรวมคือประทับใจบุคลากรค่ะ ให้คำแนะนำชัดเจน ละเอียด เราอาจงงหรือสับสนนิดหน่อยเพราะศึกษาคู่มือไม่ละเอียดเองค่ะ จะมีบางท่านที่น้ำเสียงหรือหน้าตาถึงแต่เราก็เข้าใจค่ะ	1
29.	อยากให้อัปเดตรูปแบบบรรณานุกรมของ มศว ว่าอิง apa6th หรือมีเปลี่ยนอะไรเฉพาะของมศวหรือไม่ เพราะเมื่อตอนทำ thesis เราเลือก style เป็น swu แล้ว แต่ภาษาไทยก็ไม่เสถียร ตัว endnote เองภาษาไทยจะแสดงผลเพี้ยน ชื่อเรื่องไม่เป็นตัวเอน จึงอยากได้คู่มือที่แนะนำรูปแบบการอ้างอิงสื่อต่างๆ ที่ถูกต้อง ชัดเจนของมศวค่ะ"	1
30.	เวลาให้บริการน้อยเกินไป และปิดแอร์เร็วมากจนรู้สึกอากาศไม่ถ่ายเท หายใจลำบาก	1
31.	ขอขอบคุณทีมงานหอสมุดทุกท่านค่ะ ใช้บริการตั้งแต่เรียนป.ตรี หอสมุดกลางรักษาระดับการบริการได้ดีมากเลยคะ	2
32.	รวบรวมคำถามของแต่ละท่านแล้วเอาคำถามที่พบบ่อยทำเป็นวิดีโอ เพื่อสอนคนถามที่หลัง	1