

ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ที่มีต่อห้องสมุดประจำปี 2563 (ห้องสมุดองค์กรฯ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ข้อที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาคือ ท่านได้รับบริการตรงตามความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ($\bar{X} = 4.37$) และอันดับสุดท้ายคือ บุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบาย/ชี้แจง/แนะนำขั้นตอนได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.36$) ตามลำดับ ข้อที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับคือ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการให้ข้อมูล/แสดงรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา วารสารและฐานข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.13$) และอันดับสุดท้ายมีข้อที่คะแนนเท่ากันคือขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ยุ่งยากซับซ้อนและการจัดพื้นที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.24$) รายละเอียดในตาราง 1.1

ตาราง 1.1 ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.24	0.99	มาก
2. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.35	0.84	มาก
3. ท่านได้รับบริการตรงตามความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.37	0.88	มาก
4. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการให้ข้อมูล/แสดงรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.00	0.93	มาก
5. บุคลากรมีมารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการอย่างเป็นมิตร	4.28	0.91	มาก
6. บุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบาย/ชี้แจง/แนะนำขั้นตอนได้อย่างชัดเจน	4.36	0.83	มาก
7. การจัดพื้นที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	4.24	0.96	มาก
8. ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด	4.50	0.83	มาก
9. ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา วารสารและฐานข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.13	0.92	มาก
ความพึงพอใจของห้องสมุดโดยรวม	4.27	0.90	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันของผู้ใช้บริการของห้องสมุด 2 แห่งโดยรวม พบว่าผู้ให้บริการมีความผูกพันต่อห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) ข้อที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ ท่านจะนึกถึงห้องสมุดก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.17$) และ ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง 1.2

ตาราง 1.2 ผลการประเมินความผูกพันของผู้ใช้บริการ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
10. ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการห้องสมุด	4.31	0.85	มาก
11. ท่านจะนึกถึงห้องสมุดก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า	4.17	0.98	มาก
12. ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด	4.13	0.94	มาก
ความผูกพันต่อห้องสมุดโดยรวม	4.20	0.92	มาก

***ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2564

ประเด็นที่ท่านต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุง

ข้อที่	ประเด็นที่ท่านต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุง	ความถี่
1.	ควรปรับเวลาให้อ่านหนังสือช่วงสอบเพิ่มขึ้นค่ะ	5
2.	มีที่นั่งบริเวณที่ไม่ใช่ Private zone เพิ่มขึ้น	2
3.	ขอจำนวนที่นั่งในชั้น 1 เพิ่มขึ้น	2
4.	ความหลากหลายของหนังสือ เวลาในการเปิดปิดเพิ่มขึ้น	1
5.	บางที่หนังสือที่ต้องการอยู่ CL แต่ก็ดูแลดี ตอบคำถามไว้มาก	1
6.	อยากให้ความสูงของโต๊ะกับเก้าอี้สัมพันธ์กัน เพราะบางที่เก้าอี้สูงแล้วต้องก้ม ทำให้ปวดหลัง	1
7.	แอร์เย็นไปค่ะ	1
8.	อยากให้อัปเดตหนังสือใหม่ๆ ที่ห้องสมุดองค์กรบ้างค่ะ เพราะหนังสือใหม่ๆ ส่วนใหญ่ที่ห้องสมุดกลาง	5
9.	อยากให้ห้องสมุดมีเว็บในการหาเปเปอร์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเปเปอร์ที่ต้องการไม่มีให้โหลดในเว็บที่มหาลัยซื้อเอาไว้	2
10.	อยากให้มีโซนคุยงานและมีกระดานไว้อ่าน เพื่ออธิบายเป็นแบบห้องติวกลุ่ม	1
11.	มีพื้นที่ต่างระดับส่วนที่จะคืนหนังสือบริเวณตู้คืน 24 ชม. ควรมี slope สำหรับผู้พิการด้วยค่ะ	1
12.	เพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	1
13.	อยากให้สามารถเข้าดูหนังสือได้แบบดิจิทัล (log in ในระบบ คลิกดูไฟล์หนังสือ) ต้องการให้มีหนังสือคณะพยาบาลที่อัปเดตล่าสุดมากกว่านี้ค่ะ	1

ข้อที่	ประเด็นที่ท่านต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุง	ความถี่
14.	มีระบบ Remote access (team viewer)	1
15.	บริการจัดส่งหนังสือตามแหล่งฝึกและคิดค่าบริการจากผู้รับบริการ มีการจัดทำรับหนังสือนอกเวลา จากตัวนอกอาคาร	1
16.	คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย	4
17.	อยากมีห้อง 24 ชม. (จำเป็นมากๆ) และเปิดถึง 21.00 น.	5
18.	เพิ่มตำราเรียนให้หลากหลาย ตรงตามความต้องการนิสิตมากยิ่งขึ้น	2
19.	เวลาเปิด-ปิดต้องการให้เปิดบริการนานกว่าตอนนี้ รวมไปถึงเวลาทำการช่วงสอบต่างๆ ควรมีพื้นที่ที่สามารถให้บริการได้ 24 ชม.สำหรับนิสิตเนื่องจากมีพื้นที่ไม่เพียงพอ	3
20.	ควรมีห้องน้ำดื่มนอกเพื่อสะดวกในการใช้งาน	3
21.	ที่นั่งน้อย ช่วงโควิด โต๊ะที่เหลือก็ไม่มีปลั๊กไฟให้ใช้งาน	1
22.	อยากให้เพิ่มปลั๊กไฟ และบางที่รูปแบบปลั๊กไฟ ไม่สามารถเข้ากับโน้ตบุ๊ก 3 ตาได้	1
23.	ควรมีที่จอดรถจักรยานยนต์เพิ่มมากกว่านี้	7
24.	มีห้องประชุมสำหรับผู้ต้องการใช้ห้องประชุม	2
25.	อยากให้เพิ่มจุด charge battery	3
26.	ทำเว็บไซต์ให้ค้นหาหนังสือได้ง่ายกว่านี้ โดยสามารถเลือกหมวดหมู่ได้	1
27.	อยากให้มีหนังสือ Text-book ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น	1
28.	ควรมีหนังสือที่องค์กรฯให้มากกว่านี้บางที่ต้องแบ่งกับหอสมุดกลางซึ่งจองไม่ทัน	3
29.	หนังสือบางประเภทมีไม่เพียงพอ และที่นั่งส่วนใหญ่ไม่มีปลั๊กสำหรับชาร์จไฟเรียนออนไลน์ และห้องสมุดปิดเร็วเกินไป	1
30.	อยากให้มีร้านขนมหรือน้ำเปล่าที่ขายเพื่อให้คนที่มีความจำเป็นต้องซื้อสามารถหาซื้อได้มากขึ้น	1
31.	หนังสือมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต	4
32.	อยากให้เพิ่มหนังสือใหม่ๆอยู่เสมอ เกี่ยวกับจิตวิทยา การใช้ชีวิต การจัดการทางความคิด	1
33.	จำนวนเวลาในการยืมหนังสือ รู้สึกว่าน้อยเกินไป เพราะส่วนตัวเวลาในการยืมสมุดจะยืมนานแล้วต่อเวลาได้เพียงครั้งเดียว บางครั้งลืมต่อ แล้วถูกปรับบ่อย อยากให้เพิ่มจำนวนเวลาสำหรับคนที่ยืมบ่อยๆ หรือหาวิธีอื่นๆในการช่วยเหลือสำหรับคนที่ยืมนานๆ เพื่อที่จะมาทำงานอยากให้ห้องสมุดองค์กรฯมีที่จอดรถเยอะๆค่ะ เวลาแวะเข้าไปจะได้สะดวก	1
34.	อยากให้มีพื้นที่ Co-working space เพิ่มมากขึ้น และชั้นเอาหนังสือที่มีการใช้งานน้อยออก	1
35.	การเข้าถึง E-book ทางการพยาบาล ไม่สามารถเข้าถึงได้	1
36.	เพิ่มทรัพยากรออนไลน์ วารสารให้สามารถเข้าถึงได้ตามความสะดวก	1

ข้อที่	ประเด็นที่ท่านต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุง	ความถี่
37.	interlibrary loan สำหรับวารสารวิชาการที่ห้องสมุดไม่ได้บอกรับ ควรจะสามารถขอให้บรรณรักษ์ช่วยหาจากห้องสมุดอื่นๆได้ ผ่านช่องทางออนไลน์	1
38.	website หน้าจอแสดงผล ในส่วนของฐานข้อมูลวารสารวิชาการ	1
39.	สร้างโซนนอนเป็นห้องๆ ที่สามารถทำงานกลุ่มและใช้นอนได้ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ มีไฟ และอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าครบครันหลายๆห้อง	1
40.	ระบบฐานข้อมูลในการหา full text เข้าถึงยาก หลายขั้นตอน	1
41.	เพิ่มหนังสือด้านวิศวกรรมศาสตร์	4
42.	ฐานข้อมูล เนื่องจากเปเปอร์ที่ต้องการอ่านหลายครั้งไม่อยู่ในฐานที่ห้องสมุดมี	1
43.	อยากให้ปรับปรุงห้องสมุดให้มีความสวยงามมากขึ้น เพราะเวลาพาแขกจากสถาบันอื่นทั้งในและต่างประเทศเยี่ยมชมมหาวิทยาลัย ห้องสมุดจะเป็นสถานที่อันดับต้นๆที่อยากจะมาเยี่ยมชมกัน การปรับปรุงจะช่วยสร้างบรรยากาศที่น่าใช้มากขึ้นให้กับผู้อ่าน และสร้างความประทับใจให้ผู้มาเยือน	1
44.	เป็นกำลังใจให้ค่ะ	1
45.	การเพิ่มฐานข้อมูลวารสารวิจัยต่างประเทศ	1
46.	อยากให้มีการยืมหนังสือพร้อมจัดส่ง พร้อมคิดค่าบริการได้ครับ	1
47.	ที่ทำอยู่ยอดเยี่ยมแล้วครับ แต่ถ้าเพื่อข้อมูลทางภาคอุตสาหกรรมที่สนับสนุนเทคโนโลยีเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศเพื่อการแข่งขันจะสุดยอดเลยครับ	1
48.	ควรมีที่จอดรถยนต์ 15-20 นาที เพื่อนำหนังสือไปคืน เพราะบางครั้งยืมหนังสือหลายเล่ม แต่ไม่มีที่จอดรถ ต้องนั่งมอเตอร์ไซด์ หอบหนังสือไปได้ครั้งละ 4-5 เล่มเท่านั้น	1
49.	หนังสือหลากหลาย และ หนังสือเฉพาะวิชาชีพ ควรมีมากกว่านี้	1
50.	อยากให้มีตู้รับคืนหนังสือที่คณะ	1
51.	ระบบสืบค้น ควรอยู่บนหน้าเว็บไซต์ในตำแหน่งที่เห็นได้ง่าย	1
52.	เว็บไซต์ห้องสมุดยังใช้ยากอยู่ค่ะ	2
53.	อยากให้มีร้านกาแฟในห้องสมุดไว้นั่งรับประทานครับ	1
54.	อยากให้มีการ turnitin ที่องค์กรักษ์ ขอคุณที่มีการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ ส่วนที่เปิดให้นิสิตได้เข้าไปอ่านหนังสือหรือพื้นที่ outdoor ด้านหน้าให้มีภูมิทัศน์ที่ดี น่าเข้าไปใช้บริการ	1

ข้อเสนอแนะ

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	เปิดให้บริการตอนหลัง 5 โมงเหตุเพราะต้องการอ่านหนังสือในช่วงสอบ	1
2.	อยากมีโต๊ะให้เพียงพอต่อการใช้งานและเพิ่มปลั๊กไฟ	1
3.	เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ	3
4.	ควรมีห้องน้ำด้านนอก	3
5.	ดีแล้วครับ ขอให้มึบริการที่ดีแบบนี้ต่อไป	1
6.	เพิ่มระยะเวลาเปิด-ปิด ทั้งในวันธรรมดาและวันหยุดราชการ ช่วงสอบ	3
7.	อยากให้มึหนังสือหลายๆหลักสูตรมากกว่านี้	2
8.	แอร์เย็นมาก อยากให้ปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม เวลาปิดค่อนข้างเร็วเกินไป	1
9.	ทำเว็บห้องสมุดให้ใช้งานง่าย ค้นหาง่าย รวมถึงที่ค้นหาหนังสือด้วย	1
10.	ห้องสมุดองค์กรฯ ควรมีกิจกรรมให้ทำบ่อยครับ	1
11.	อยากให้ที่นั่งด้านนอกอาคารตอนกลางคืน มีพัดลมหรือแสงไฟที่เพียงพอ เพราะยุ่งเยอะมากๆ	1
12.	ขอขอบคุณสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพในทุกสถานการณ์นะคะ	1
13.	ห้องสมุดมีการให้บริการได้ดีมากโดยเฉพาะการส่งหนังสือยืมมายังคณะวิชาต่างๆ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว รวมถึงระบบการติดตามหนังสือที่ครบกำหนดยืม การจัดอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อการสืบค้น การบริการเอกสารทางวิชาการ	1
14.	ในการคืนหนังสือ ถ้าสามารถคืนได้ที่เคาน์เตอร์ของทุกชั้นจะดีมากกว่าการคืนที่ตู้คืนชั้น 1 เนื่องจากเพิ่มความเข้าถึงการบริการได้มากขึ้นและผู้รับบริการต้องการที่จะยืมหนังสือต่อ	1
15.	ไม่ควรเก็บงบประมาณเพิ่มเติมจากคณะ ในการซื้อหนังสือหรือวารสาร อีกเมื่อมีการคิดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้จากค่าใช้จ่ายของนิสิตแต่ละคนเรียบร้อยแล้ว หรือเพิ่ม% จากค่าใช้จ่ายรายหัวน่าจะดีกว่าหรือไม่อย่างไร	1
16.	บุคลากรห้องสมุดให้บริการที่เป็นมิตรเกินความคาดหมาย	2
17.	อยากให้ห้องสมุดจัดซื้อหนังสือทั้งแบบรูปเล่มและแบบอิเล็กทรอนิกส์ไปพร้อมๆ กัน เพราะการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลในปัจจุบันมีความจำเป็นอย่างยิ่ง	1
18.	website ห้องสมุดค่อนข้างซับซ้อนในส่วน of ฐานข้อมูล และบางฐานที่ปรากฏใน webpage ไม่สามารถเข้าไปใช้งานได้ ต้อง register กับ web of ฐานข้อมูลนั้นอีกที และหากเพิ่มในส่วน of media on demand ด้วยได้ก็น่าจะเป็น	1
19.	จัดกิจกรรม แข่งขันทุกสัปดาห์ ให้มีคณสนใจมาใช้บริการบ่อยๆ	1
20.	การสืบค้นหาบทความวิจัย บทความวิชาการ journal ในฐานข้อมูลห้องสมุด รู้สึกว่ายังไม่สะดวกเท่าที่ควร	1

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
21.	เจ้าหน้าที่ บรรณารักษ์ห้องสมุดให้บริการดีมากค่ะ ประสานงานกับมหาวิทยาลัยอื่น ค้นหาและส่งต่อ Paper ที่ต้องการให้อย่างรวดเร็ว	1
22.	จากการใช้บริการห้องสมุด เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้การบริการดีค่ะ รวดเร็ว มีการแจ้งข่าวผ่านทางอีเมล การให้บริการจัดส่งหนังสือที่คณะดีมากค่ะ และที่บ้าน(ช่วงโควิด)ดีค่ะ การให้บริการผ่านออนไลน์บริการดีและเอาใจใส่	1
23.	ชั้น 4 เจ้าหน้าที่ บริการดี เป็นมิตร อธิบายดีครับ	1
24.	ควรจัดให้มีระบบการยืมคืนด้วยตัวเอง	1
25.	ขอบริการส่งหนังสือให้ที่คณะ มากค่ะ น่าจะส่งให้ที่หอพักบุคลากรด้วยจะดีมาก เพราะต้องคั่นหนังสือไปอ่านที่ห้องพักหนักมากค่ะ	1

***ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2564