การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2564

สำนักหอสมุดได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี และในปีการศึกษา 2564 ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ตามเงื่อนไขที่มหาวิทยาลัยกำหนดตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ภายใต้หัวข้อ “แบบประเมินความพึงพอใจ” เพื่อนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านต่างๆ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง บริการ ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวม
2. เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตการศึกษา

สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยทำการสำรวจความพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง
2) บริการ
3) ผู้ให้บริการ
4) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีดำเนินงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์/นักวิจัย บุคลากรสายปฏิบัติการ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลทั่วไป ที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดปีการศึกษา 2564 (เดือน มิถุนายน 2564-พฤษภาคม 2565) เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 สำนักหอสมุดจึงปิดให้บริการ และเริ่มเปิดพื้นที่บริการ ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน2564 เป็นต้นไป มีผู้ใช้บริการจำนวน 16,907 คน เฉลี่ยเดือนละ 2,415 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์/นักวิจัย บุคลากรสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลทั่วไป ที่ให้ความสนใจและกรอกแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ภายใต้หัวข้อ “แบบประเมินความพึงพอใจ” รวมทั้งสิ้น 286 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อคำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ข้อ 1 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

ข้อ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงบริการผู้ให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยใช้มาตรประมาณค่า 5 ระดับ ทั้งนี้จัดให้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการอีกด้วย

ข้อ 3 ข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักหอสมุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ภายใต้หัวข้อ “แบบประเมินความพึงพอใจ”

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมที่งานพัฒนานวัตกรรมบริการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จัดทำขึ้นเอง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

การให้คะแนนและการแปลความหมาย

ในส่วนของแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรประมาณค่า มีการให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดยค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 7 มีนาคม -31 พฤษภาคม 2565

ผู้รับผิดชอบ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง บริการ ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวม

2. ได้แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2564 ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง บริการ ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ภายใต้หัวข้อ “แบบประเมินความพึงพอใจ” โดยทำการสำรวจกับผู้ใช้บริการของห้องสมุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์/นักวิจัย บุคลากรสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลทั่วไป ที่สนใจและกรอกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพ

ตารางที่1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคคลภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	**225**	**78.67**
นักศึกษาปริญญาตรี	95	33.22
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	32	11.19
อาจารย์ / นักวิจัย	18	6.29
บุคลากรสายปฏิบัติการ	80	27.97
บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	**61**	**21.33**
บุคคลทั่วไป	61	21.33
รวม	**286**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พิจารณาจำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 33.22 รองลงมา ได้แก่ บุคลากรสายปฏิบัติการ ร้อยละ 27.97 บุคคลทั่วไป ร้อยละ 21.33 นักศึกษาบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 11.19 และอาจารย์ / นักวิจัย ร้อยละ 6.29

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวนของผู้ที่ไม่พึงพอใจและจำนวนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากร (N=286)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ	ไม่พึงพอใจ (คน)	ไม่เคยใช้ (คน)
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ) ที่ตรงตามความต้องการ	4.39	มาก	0	21
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Books, e- Journals, Open access etc.) ที่ตรงตามความต้องการ	4.37	มาก	0	27
3. ฐานข้อมูลรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ (CMUL OPAC) สืบค้นได้ง่าย สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	4.44	มาก	0	15
4. ระบบสืบค้นข้อมูล WorldCat (ค้นจากกล่องเดียว) ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่าย	4.36	มาก	0	41
5. คู่มือหรือสื่อแนะนำการใช้ ช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด	4.37	มาก	1	14
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามที่ต้องการ	4.35	มาก	1	12
รวม	**4.38**	**มาก**		

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรทั้งหมด 279 คน เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับมากทุกข้อ** ตามลำดับ ได้แก่ ฐานข้อมูลรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ (CMUL OPAC) สืบค้นได้ง่าย สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.44) ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ) ที่ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.39) ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Books, e- Journals, Open access etc.) ที่ตรงตามความต้องการ และคู่มือหรือสื่อแนะนำการใช้ ช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย = 4.37) ระบบสืบค้นข้อมูล WorldCat (ค้นจากกล่องเดียว) ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.36) และเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.35) พิจารณาความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง พบว่า **ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.38)**

เมื่อพิจารณาจำนวนของผู้ที่ไม่พึงพอใจบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง เป็นรายข้อ พบว่า ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับคู่มือหรือสื่อแนะนำการใช้บริการของห้องสมุด จำนวน 1 คน และเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามที่ต้องการ จำนวน 1 คน

พิจารณาจำนวนของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง เป็นรายข้อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจัดเรียงตามลำดับ ได้แก่ ระบบสืบค้นข้อมูล WorldCat (ค้นจากกล่องเดียว) จำนวน 41 คน ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 27 คน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ จำนวน 21 คน ฐานข้อมูลรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ (CMUL OPAC) จำนวน 15 คน คู่มือหรือสื่อแนะนำการใช้บริการของห้องสมุด จำนวน 14 คน และเว็บไซต์ของห้องสมุด จำนวน 12 คน

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวนของผู้ที่ไม่พึงพอใจและจำนวนของผู้ที่ไม่เคยใช้ที่มีต่อด้านบริการ (N=286)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ	ไม่พึงพอใจ (คน)	ไม่เคยใช้ (คน)
1. บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ	4.50	มาก	10	7
2. ขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.47	มาก	0	8
3. สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา	4.55	มากที่สุด	2	11
4. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.58	มากที่สุด	0	8
5. บริการออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.56	มากที่สุด	0	15
รวม	**4.53**	**มากที่สุด**		

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านบริการ ทั้งหมด 280 คน เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับมากที่สุด** จำนวน 3 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.58) บริการออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.56) สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.55) และมีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับมาก** จำนวน 2 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.50) และขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.47) พิจารณาความพึงพอใจด้านบริการ พบว่า **ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.53)

เมื่อพิจารณาจำนวนของผู้ที่ไม่พึงพอใจด้านบริการ เป็นรายข้อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจเกี่ยวกับบริการสอดคล้องกับความต้องการ จและบริการมีความสะดวก รวดเร็ว และทันเวลา จำนวน 2 คน

พิจารณาจำนวนของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของสำนักหอสมุด เป็นรายข้อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจัดเรียงตามลำดับ ได้แก่ บริการออนไลน์ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จำนวน 15 คน บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และทันเวลา จำนวน 11 คน ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม จำนวน 8 คน การให้บริการมีความถูกต้อง จำนวน 8 คน และบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ จำนวน 7 คน

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวนของผู้ที่ไม่พึงพอใจและจำนวนของผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ (N = 286)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ	ไม่พึงพอใจ (คน)	ไม่เคยใช้ (คน)
1. มีความรู้ ความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ	4.56	มากที่สุด	1	7
2. กระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.49	มาก	1	6
3. สุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรี	4.52	มากที่สุด	1	8
4. บริการผู้ใช้ด้วยความเสมอภาค	4.54	มากที่สุด	1	8
รวม	**4.53**	**มากที่สุด**		

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านผู้ให้บริการ ทั้งหมด 280 คน เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับมากที่สุด** จำนวน 3 ข้อตามลำดับ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.56) ให้บริการผู้ใช้ด้วยความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย = 4.54) และให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.52) และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับมาก** คือ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.49) พิจารณาความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ พบว่า **ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.53)

เมื่อพิจารณาจำนวนของผู้ที่ไม่พึงพอใจด้านผู้ให้บริการ เป็นรายข้อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับผู้ให้บริการของห้องสมุดทุกรายการ ทั้งการมีความรู้ ความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ ความสุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรี และบริการผู้ใช้ด้วยความเสมอภาค เท่ากันจำนวน 1 คน

พิจารณาจำนวนของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการจากผู้ให้บริการ เป็นรายข้อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจากผู้ให้บริการจัดเรียงตามลำดับ ได้แก่ ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรี จำนวน 8 คน ให้บริการผู้ใช้ด้วยความเสมอภาค จำนวน 8 คน ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ จำนวน 7 คน และ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ จำนวน 6 คน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวนของผู้ที่ไม่พึงพอใจและจำนวนของผู้ใช้ที่ไม่เคยใช้บริการที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 286)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ	ไม่พึงพอใจ (คน)	ไม่เคยใช้ (คน)
1. ความสะดวกในการเข้า-ออกอาคาร	4.44	มาก	1	17
2. บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ (พื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่ทำกิจกรรมกลุ่ม ห้องค้นคว้า ฯลฯ)	4.57	มากที่สุด	0	15
3. ความสะอาดของอาคารและสถานที่	4.64	มากที่สุด	1	17
4. แสงสว่างและอุณหภูมิ	4.50	มาก	0	16
5. ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	4.61	มากที่สุด	0	16
6. ป้ายและสื่อแนะนำต่าง ๆ มีความชัดเจน	4.50	มาก	0	13
7. สมรรถนะของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อที่ให้บริการ	4.43	มาก	1	25
8. การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดำเนินการได้อย่างเหมาะสม	4.49	มาก	0	16
รวม	**4.52**	**มากที่สุด**		

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมด 275 คน เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับมากที่สุด** จำนวน 3 ข้อตามลำดับ ได้แก่ ความสะอาดของอาคารและสถานที่ (ค่าเฉลี่ย = 4.64) ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย = 4.61) บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ (พื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่ทำกิจกรรมกลุ่ม ห้องค้นคว้า ฯลฯ) (ค่าเฉลี่ย = 4.57) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน**ระดับมาก** จำนวน 5 ข้อตามลำดับ ได้แก่ แสงสว่างและอุณหภูมิ และป้ายและสื่อแนะนำต่าง ๆ มีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย =4.50) การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดำเนินการได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.49) ความสะดวกในการเข้า-ออกอาคาร (ค่าเฉลี่ย = 4.44) และสมรรถนะของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.43) พิจารณาความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า **ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย = 4.52)

เมื่อพิจารณาจำนวนของผู้ที่ไม่พึงพอใจบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายข้อพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจแยกตามหัวข้อต่าง ๆ เท่ากันจำนวนหัวข้อละ 1 คน ได้แก่ ความสะดวกในการเข้า-ออกอาคาร ความสะอาดของอาคารและสถานที่ และสมรรถนะของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อที่ให้บริการ

พิจารณาจำนวนของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการด้านด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายข้อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจัดเรียงตามลำดับ ได้แก่ สมรรถนะของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

เชื่อมต่อที่ให้บริการ จำนวน 25 คน ความสะดวกในการเข้า-ออกอาคาร และความสะอาดของอาคารและสถานที่ เท่ากันจำนวน 17 คน แสงสว่างและอุณหภูมิ ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดำเนินการได้อย่างเหมาะสม เท่ากันจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 0.23 เท่ากันทั้ง 3 ข้อ บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ (พื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่ทำกิจกรรมกลุ่ม ห้องค้นคว้า ฯลฯ) จำนวน 15 คน และป้ายและสื่อแนะนำต่าง ๆ มีความชัดเจน จำนวน 13 คน

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดในด้านต่างๆ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

รายการ	ประเภทผู้ใช้บริการ	N	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
1. ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	**บุคคลภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่**			
	นักศึกษาปริญญาตรี	89	4.31	มาก
	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	32	4.32	มาก
	อาจารย์/นักวิจัย	18	4.32	มาก
	บุคลากรสายปฏิบัติการ	79	4.38	มาก
	บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่			
	บุคคลทั่วไป	61	4.53	มากที่สุด
รวม		**279**	**4.38**	**มาก**
2. บริการ	**บุคคลภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่**			
	นักศึกษาปริญญาตรี	91	4.50	มาก
	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	32	4.57	มากที่สุด
	อาจารย์/นักวิจัย	18	4.50	มาก
	บุคลากรสายปฏิบัติการ	78	4.53	มากที่สุด
	บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่			
	บุคคลทั่วไป	61	4.59	มากที่สุด
รวม		**280**	**4.53**	**มากที่สุด**
3. ผู้ให้บริการ	**บุคคลภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่**			
	นักศึกษาปริญญาตรี	92	4.43	มาก
	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	32	4.53	มากที่สุด
	อาจารย์/นักวิจัย	18	4.63	มากที่สุด
	บุคลากรสายปฏิบัติการ	77	4.57	มากที่สุด
	บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่			
	บุคคลทั่วไป	61	4.59	มากที่สุด

รายการ	ประเภทผู้ใช้บริการ	N	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
รวม		**280**	**4.53**	**มากที่สุด**
4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**บุคคลภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่**			
	นักศึกษาปริญญาตรี	90	4.46	มาก
	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	29	4.57	มากที่สุด
	อาจารย์/นักวิจัย	17	4.50	มาก
	บุคลากรสายปฏิบัติการ	78	4.52	มากที่สุด
	บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่			
	บุคคลทั่วไป	61	4.60	มากที่สุด
รวม		**275**	**4.52**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 พิจารณาค่าเฉลี่ยในบริการด้านต่างๆ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวม = 4.38 และมีความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับได้แก่ บุคคลทั่วไป (ค่าเฉลี่ย = 4.53) รองลงมาเป็นบุคลากรสายปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย = 4.38) นักศึกษาบัณฑิตศึกษาและอาจารย์/นักวิจัย (ค่าเฉลี่ย = 4.32) และนักศึกษาปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.31)

ด้านบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวม = 4.53 และมีความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับได้แก่ ได้แก่ บุคคลทั่วไป (ค่าเฉลี่ย = 4.59) รองลงมาเป็นนักศึกษาบัณฑิตศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.57) บุคลากรสายปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย = 4.53) นักศึกษาปริญญาตรีและอาจารย์/นักวิจัย (ค่าเฉลี่ย = 4.50)

ด้านผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวม = 4.53 และมีความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ อาจารย์/นักวิจัย (ค่าเฉลี่ย = 4.63) รองลงมาเป็นบุคคลทั่วไป (ค่าเฉลี่ย = 4.59) บุคลากรสายปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย = 4.57) นักศึกษาบัณฑิตศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.53) นักศึกษาปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.43)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวม = 4.52 และมีความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บุคคลทั่วไป (ค่าเฉลี่ย = 4.60) รองลงมาเป็นนักศึกษาบัณฑิตศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.57) บุคลากรสายปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย = 4.52) อาจารย์/นักวิจัย (ค่าเฉลี่ย = 4.50) และนักศึกษาปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.46)

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลความ
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	4.38	มาก
2. ด้านบริการ	4.53	มากที่สุด
3. ด้านผู้ให้บริการ	4.53	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	มากที่สุด
รวม	**4.49**	**มาก**

จากตารางที่ 7 พิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดกลาง ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดกลางในภาพรวมอยู่ใน**ระดับมาก** (ค่าเฉลี่ย= 4.49)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดกลาง ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านต่างๆ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง บริการผู้ให้บริการอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวม นอกจากนั้นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจ สำนักหอสมุดได้นำมาพิจารณาและชี้แจงแนวทางการปรับปรุงบริการกลับไปยังผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบและประเมินความพึงพอใจในแนวทางการปรับปรุงบริการ เพื่อจะได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการบริการดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง

นักศึกษาปริญญาตรี

- ควรมีหนังสือใหม่ๆเข้าบ่อยๆ และมีไว้บริการหลายเล่ม (2 คน)
- ควรมีการสอนหรือบอกวิธีการค้นหาหนังสือในห้องสมุดให้เข้าใจโดยง่าย เพราะตอนไปครั้งแรก หาหนังสือไม่เจอ ไม่ทราบว่าหนังสืออยู่ชั้นอะไร โซนอะไร
- ควรพัฒนาเว็บค้นหาชื่อหนังสือ บางทีเลือกเป็นkeywordแต่หาไม่เจอ แต่พอพิมพ์เป็นชื่อหนังสือเต็มๆเลยหาเจอ ทำให้ไม่รู้ว่าสรุปมันมีหรือไม่มีกันแน่
- บางทียังงงๆกับระบบสืบค้นบ้าง แต่ก็ไม่ได้ลำบากในการสืบค้นเท่าไหร่ ตัวเว็บดูดี ทันสมัย หาเมนูต่างๆง่ายดี
- ควรปรับปรุงเกี่ยวกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เชื่อมกับคอมพิวเตอร์ในหอสมุดง่ายขึ้น เพราะบางเครื่องเชื่อมไม่ได้

- อยากให้ห้องสมุดแต่ละแห่งของมหาวิทยาลัยมีรูปแบบการใช้งานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากกว่านี้ สามารถติดต่อห้องสมุดต่างๆได้จากเว็ปหรือที่อยู่เดียวกันไปเลย จะทำให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น และสามารถทราบถึงข้อมูลต่างๆได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- การเข้าถึงมีความสะดวก (2 คน)
- งงกับการจัดหมวดหมู่ หนังสือบางหมวดหมู่เก่ามากไม่ค่อยพบเล่มใหม่ เช่น นิยาย หนังสือติวสอบ วัดระดับทางภาษา ที่มีการเปลี่ยนแปลงเรื่อยๆ อยากให้คอยอัพเดต edition ใหม่ๆ นำไปใช้งานได้จริง
- ควรอัปเดตการมีอยู่ของหนังสือตามชั้นวางต่างๆเนื่องจากค้นหาว่ามีในชั้นวางแต่ไปหาจริงๆไม่มี

นักศึกษาบัณฑิตศึกษา

- ควรมีการบอกรับวารสารต่างประเทศเพื่อการวิจัยมากกว่านี้
- ควรเพิ่มหนังสือเชิงวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย
- บาง Journal ยังไม่มีให้ดาวน์โหลด (2 คน)
- เวลาที่ต้องการหนังสือบางเล่มแต่หอสมุดไม่มี ก็ไม่สามารถหามาให้นักศึกษา บุคลากรได้อย่างทันท่วงที
- ห้องสมุดมีการพัฒนาระบบที่ดีอย่างต่อเนื่อง
- ระบบปัจจุบันสามารถสนับสนุนได้ดี
- ควรมีการเพิ่มหนังสือและงานวิจัยใหม่ๆอยู่ตลอดและมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษามากกว่านี้
- ควรมีการพัฒนาระบบการใช้งานนอกเครือข่ายที่สามารถเข้าสู่ระบบได้หลายเครื่อง
- เพิ่มฐานข้อมูลออนไลน์

อาจารย์/นักวิจัย

- ชื่นชมความทันสมัยของการเข้าถึงผู้รับบริการมาก เช่นบริการ Netflix การสร้าง content ใน Facebook ต่างๆ
- ยังไม่มีข้อเสนอแนะ แต่มีคำชม ห้องสมุดพัฒนาระบบสนับสนุนผู้ใช้อย่างต่อเนื่องทั้งการยืมด้วยตนเองผ่านมือถือ การยืม DD ระบบสืบค้น การอบรมต่างๆ ฯลฯ ไม่นับการสร้างบรรยากาศที่น่านั่งน่าใช้ในห้องสมุด ขอบคุณในการพัฒนาเพื่อผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุด
- เพิ่มจำนวนหนังสือจากต่างประเทศ
- ควรมีวารสาร online สายสังคมศาสตร์มากกว่านี้
- ควรมี online access ของ website หนังสือพิมพ์ของต่างประเทศ เช่น Wallstreet journal หรือ New York Times ได้ เนื่องจากไม่มีใน Pressreader
- แนะนำให้ประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ หรือหนังสือที่ตรงกับธีมของงานเทศกาล อีเวนท์ หรือเหตุการณ์ที่กำลังเป็นที่สนใจ เช่น การเลือกตั้งผู้ว่าฯ กทม. งานประเพณีการใส่ขันดอก

อินทขีล อาจแนะนำหนังสือหรือสร้างคอนเทนท์ในเพจ Facebook จะทำให้คนสนใจการค้นข้อมูลในห้องสมุดมากขึ้น

บุคลากรสายปฏิบัติการ

- ควรมีวารสารไลฟ์สไตล์เพื่อความผ่อนคลายแก่การอ่านในห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น เช่น หนังสือรถ หนังสือบ้านและสวน วารสารด้านการตลาด เป็นต้น หรือหากมี อาจแนะนำเพื่อเพิ่มความน่าสนใจแก่ห้องสมุดมากขึ้น เพื่อเชิญชวนนักอ่านหลายช่วงวัยอ่านแลกเปลี่ยนกัน
- ควรเพิ่มหนังสือที่สำคัญๆในทางวิชาการมากขึ้น หรืองานวิจัยภายนอก
- การเข้าระบบยืมต่อ CMUL จะมีปัญหาหากบุคคลากรของ มช. เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้วย เช่น เอา CMU IT Account ที่เป็นของบุคลากรเข้าระบบ ข้อมูลในนั้นควรจะเป็นข้อมูลของต้นสังกัดที่บุคลากรทำงานอยู่ แต่ในความเป็นจริงข้อมูลในนั้นเป็นข้อมูลคณะที่สังกัดในฐานะนักศึกษา ทั้งๆ ที่ใช้ CMU IT Account ของบุคลากรที่เป็น . (ไม่ได้ใช้ CMU IT Account ของนักศึกษา ที่เป็น _) ทำให้ข้อมูลสับสน ผิดพลาด หากอยากทราบรายละเอียดโปรดโทร. 42703 ต่อ 155
- e-Books, e- Journals ของมหาวิทยาลัยอื่น หากมีการประสานขอใช้ อยากให้หอสมุดดำเนินการให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ เพราะบางครั้งต้องการใช้ข้อมูลจากสารสนเทศที่ต้องการได้ไวกว่านี้
- เพิ่มจำนวนห้องคอมพิวเตอร์
- มีการแนะนำหนังสือหรือวารสารที่มาใหม่ ให้ทราบ หรือ หนังสือน่าอ่านประจำสัปดาห์ เพื่อส่งเสริมการอ่านมากขึ้น
- ควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ให้หลากหลายช่องทาง
- ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอ
- อยากให้ทำคลิปสอนใช้งานWorldCat OPAC เพราะข้อมูลเยอะ ตอนสืบค้นยังไม่ค่อยแน่ใจ

บุคคลทั่วไป

- เปิดช่องทางที่สะดวกและง่ายมากขึ้นสำหรับผู้ใช้ภายนอก หรือกับนศ ที่จบแล้ว
- ควรมีหนังสือหลักของแต่ละคณะให้ครอบคุมมากขึ้น เพราะบางทีต้องไปติดต่อห้องสมุดของคณะโดยตรง ซึ่งไม่ได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าหอสมุดกลาง
- หนังสือบางเล่มในห้องสมุดหายทั้ง ๆ ที่เป็นหนังสือใหม่ เพิ่งพิมพ์มาไม่เกิน 2 ปี ควรสืบหาให้พบ หลายเล่มถูกเก็บในคลังใต้ดิน ไม่ยอมเปิดให้ใช้งาน

2. ด้านบริการ

นักศึกษาปริญญาตรี

- ดีเยี่ยม อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ
- พัฒนาบริการตอบคำถามในfacebook บางทีทักช่องแชทไปถามแต่เหมือนเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจตอบ(หรือเราถามเยอะเกินจนรำคาญ) แต่ไม่ได้ใช้คำไม่สุภาพ
- ควรมีการเปิดให้บริการในวันเสาร์อาทิตย์ และมีเวลาในการเปิดมากขึ้น ถ้าสามารถทำหอสมุดกลางให้เป็นแหล่งอ่านหนังสือ24 ชั่วโมงได้จะดีมาก เพราะคิดว่า มช.ควรจะสนับสนุนที่ที่อ่านหนังสือให้เด็กในด้านนี้จริงๆ เพราะเป็นที่ที่ค่อนข้างมั่นใจว่าความปลอดภัยจะสูง
- บริการออนไลน์ตอบไวมากกกก ภายใน1นาที ที่สำคัญใช้คะ ค่ะถูก ชอบมาก
- ควรเปิดให้อ่านหนังสือถึง4ทุ่มเนื่องจากช่วงนี้เป็นช่วงสอบ แต่ปิดไวมากๆ
- ควรเปิดให้อ่านหนังสือดึกๆ ช่วงสอบคือต้องการอ่านที่ห้องสมุดมาก อยากให้มอจัดสถานที่ที่มีให้อ่านหนังสือ24ชมช่วงสอบด้วย อยากให้มอให้ความสำคัญกับเรื่องเรียนและเรื่องสอบของนักศึกษามากกว่านี้
- ควรเปิดบริการในช่วงเสาร์อาทิตย์ และขยายเวลาในการให้บริการในวันปกติ และในช่วงสอบ และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง (10 คน)
- มีการแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงเวลาคืนหนังสือ
- ควรเปิดนานขึ้น แม้ไม่ใช่ช่วงเปิดเทอม ถ้าไม่มีความสามารถเปิด24ชั่วโมงเหมือนมหาวิทยาลัยอื่นได้ อย่างน้อยก็ปิดซัก 6 โมงก็ยังดี อย่างน้อยยังมาใช้บริการหลังเลิกเรียนได้บ้าง ไม่ใช่ไม่แคร์ไม่สนใจนักศึกษาหลายๆคณะที่ต้องมาเรียนตลอดปี ไม่ได้มีปิดเทอมตามปกติ เพราะจ่ายค่าเทอมเหมือนกัน
- ดีเกือบทุกอย่าง ยกเว้นระยะเวลาเปิดปิด ทำทุกอย่างมาอย่างดี แต่ปิดเร็วก็ไม่มีค่า เพราะคนไม่สามารถไปใช้บริการได้จริง ไม่ทั่วถึง ไม่แฟร์กับนักศึกษาบางคณะ
- การบริการดี แต่อยากให้เปิดปิดนานขึ้น เพิ่มวันเปิดหอสมุด
- ไม่ควรปิดบ่อยและปิดไวขนาดนี้ เพื่อผลการเรียนที่ดี และเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ ถ้าอยากให้คนอย่างหนังสือก็ต้องเปิดห้องสมุดให้สะดวก

นักศึกษาบัณฑิตศึกษา

- เจ้าหน้าที่บริการดีทุกครั้ง ช่วยเหลือดี จนอยากจะเขียนขอบคุณไว้หน้ากิตติกรรมประกาศธีสิส
- พนักงานให้บริการดีค่ะ แต่อยากเสนอให้มีการยืนยันตัวตนแบบผ่านตัว cmu mobile application (cardless ลดการพกบัตรนศ.)
- มีบริการครบครัน เกินความคาดหมายเสมอ
- ควรขยายระยะเวลาที่เปิดให้บริการ

- พี่พนักงานทุกท่านมีความน่ารักและเอาใจใส่ทุกคนที่เข้ามาใช้บริการอยากให้เป็นแบบนี้ต่อไป และเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดการอยากมาใช้เวลาที่หอสมุดกลางมากขึ้นด้วย
- การบริการดีมาก มีการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
- อยากให้ห้องสมุดขยายเวลาไปถึง 2ทุ่มในการทำงาน

อาจารย์ / นักวิจัย

- สะดวก รวดเร็วดีมาก
- การตอบข้อความ facebook รวดเร็วดี
- บริการดีอยู่แล้วครับ
- ดีแล้ว ถ้ายืมหนังสือระหว่างห้องสมุดไวกว่านี้อีกนิด จะ perfect
- เสนอให้เปิดทำการจนถึงค่ำครับ สัก 19.00-20.00 ก็ได้ในวันธรรมดา แล้ววันหยุดก็ควรเปิดด้วย ห้องสมุดปิดเร็วทำให้เด็กไม่สามารถค้นหาข้อมูลหลังเรียนได้ บางวิชาเลิก 16.00-17.00 นักศึกษาไม่สามารถไปค้นคว้าได้ทันที และอยากให้เปิดนานเพื่อว่านักศึกษาจะได้มีสถานที่เรียนรู้ค้นคว้าที่สะดวกและปลอดภัยในมหาวิทยาลัยครับ ควรพิจารณาเรื่องนี้อย่างยิ่ง ขอบคุณครับ
- อยากให้บุคลากรจากฝั่งคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ เข้าใช้บริการของหอสมุดกลาง มช. ได้ง่ายขึ้น
- ควรปรับการให้บริการ Netflix ของบุคลากร ให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และสามารถเข้าไปกรอกรายละเอียดใช้งานได้จริง เพราะเคยเข้าไปกรอกข้อมูล ทำเสร็จภายในครึ่งนาที แต่ไม่สามารถใช้บริการได้เลย มันค่อนข้างจะเหลือเชื่อมากว่าทำเสร็จเร็วขนาดนี้แต่โควต้าการใช้หมดก่อน

บุคลากรสายปฏิบัติการ

- ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก มีทั้งบริการออนไลน์ ซึ่งสามารถปรับทำอินโฟแจ้งแก่ผู้รับบริการ เพื่อความง่าย สะดุดตา นำเสนอในโซเชียลบ่อยๆ และวางในจุดให้บริการที่เหมาะสม
- ควรมีการบริการที่รวดเร็วทันใจ
- ได้มาตรฐาน
- ชอบที่มีบริการ Netflix แต่จองไม่เคยทัน
- ขยายเวลาเพื่อรองรับ นศ. ในช่วงสอบ
- สิทธิ์ Netflix ควรจัดสรรเป็นระบบคิวจองล่วงหน้า/แบบสุ่มและจัดคิว ปัจจุบันเป็นระบบใครเร็วใครได้ บางคนไม่สะดวกที่จะมาโฟกัสตลอด หรือเน็ตช้าทำให้จองไม่ทัน (ระบบเปิดจอง 14.00 น. เวลา 14.01 เต็มแล้ว อันนี้ก็เกินไปครับ)
- บริการรวดเร็ว มีตอบไลน์ การบริการสุภาพ อยากให้มีบริการช่วยเช็คฐานข้อมูล หรืออบรมการตรวจฐานบ่อยๆ

- บริการเต็มใจ อยากให้มีบริการการสอนสืบค้นฐานข้อมูล scopus ที่แน่ชัด หรือทำคลิปไว้หน้าเพจเพิ่มเติม และคลิปสอนการค้นหาหนังสือในห้องสมุด หรืออื่นๆเป็นต้น

บุคคลทั่วไป

- บรรณารักษ์ควรเต็มใจให้บริการ ยังไม่ถึงเวลาปิดทำการห้องสมุด ไม่ควรใช้น้ำเสียงไล่ผู้ใช้บริการ
- ควรเพิ่มขึ้นตอนการตรวจบัตรสมาชิกก่อนเข้าหอสมุด
- ควรขยายเวลาทำการ
- ให้บริการในระยะเวลาต่อวันน้อยไป เสาร์อาทิตย์ควรเปิดเข้าให้อ่านหนังสือ
- ชอบบริการหยิบหนังสือและจัดส่งปณ.ให้กับนศ.ต่างจังหวัดมากๆๆๆๆเลย ขอบคุณทางสำนักหอสมุดที่มีบริการนี้ ทำให้ด็กตจว.แบบหนูได้มีหนังสืออ่านช่วงโควิด19และปิดเทอมนี้
- หนังสือบางเล่มที่อยู่ชั้นใต้ดิน (คือเล่มปีเก่า ๆ) ไม่เปิดให้ผู้ใช้บริการเข้าไปเลือกหาเอง ต้องบอก จนท. ให้หาให้ แต่ส่วนใหญ่จะหาไม่พบ ควรหาทางทำให้หาพบ เพราะไม่มีคนอื่นเข้าไปในชั้นใต้ดินอยู่แล้ว ไม่มีทางที่หนังสือจะมีคนหยิบไปวางไว้ที่อื่นได้ บางเล่มอาจสำคัญต่อการทำวิจัยมาก ถ้าหาไม่พบ ก็จะเสียโอกาสอย่างมากต่อผู้ใช้บริการ
- ควรเปิดให้บริการทุกวันและนานกว่านี้

3. ด้านผู้ให้บริการ

นักศึกษาปริญญาตรี

- ควรพัฒนา อบรมผู้ให้บริการให้มีความรักในงานบริการ เพราะตอนไปที่นี่ครั้งแรก ทำอะไรไม่ถูก หาหนังสือไม่เจอ เพราะไม่รู้วิธีค้นหาหนังสือ จึงไปถามเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สบอารมณ์ และแสดงออกให้เรารู้สึกว่า "เรื่องแค่นี้ทำไมไม่รู้" และบอกวิธีหาหนังสือแบบขอไปที หลังจากนั้นก็มีเจ้าหน้าที่อีกคนมาสอนวิธีหาหนังสือ คนนี้พูดจาดี ให้คำแนะนำละเอียด จึงอยากให้ทางห้องสมุดกลางอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักบริการในมาตรฐานเดียวกัน
- พี่ๆอัธยาดีมาก ใจดี ยิ้มง่าย ดูเข้าถึงง่ายทำให้กล้าสอบถามข้อมูล
- เวลาที่ต้องให้พี่สต๊าฟช่วยหาหนังสือ บางทีไม่ทราบว่าหาเจอแล้วหรือยัง ต้องคอยเดินไปดูบ่อย ๆ ถ้าสามารถปรับปรุงได้จะดีต่อทั้งพี่สต๊าฟหน้าคอม พี่สต๊าฟที่หาหนังสือ และนักศึกษาด้วย
- พนักงานใจดี
- อยากให้แอดมินอ่านหนังสือ และแนะนำหนังสือจริงๆ ไม่ใช่แค่หาชื่อหนังสือมาโพสต์คำคมอย่างเดียว

นักศึกษาบัณฑิตศึกษา

- เจ้าหน้าที่มีจิตใจพร้อมช่วยเหลือนักศึกษามากๆ

- พนักงานทำงานได้อย่างดี ช่วยเหลือนักศึกษาอย่างเต็มที่
- บุคลากรของสำนักหอสมุดมีจิตบริการและอัธยาศรัยเป็นที่ประทับใจเสมอ
- ผู้ให้บริการมีความเป็นมืออาชีพ และพร้อมให้บริการดีมาก
- ผู้ให้บริการทุกท่านมีความเอาใจใส่และมีความรู้ในการตอบคำถามเกี่ยวกับห้องสมุดได้เป็นอย่างดี อยากให้มีการรักษาในจุดนี้และมีการพัฒนาในด้านของภาษาอังกฤษอีกนิดนึง

อาจารย์ / นักวิจัย

- ยิ้มแย้ม พร้อมให้บริการ
- อัธยาศัยดี มีจิตใจรักบริการ
- ชอบที่สุดของห้องสมุดคือ service mind พี่ๆ เจ้าหน้าที่เต็มใจและพร้อมให้บริการด้วยความกระตือรือร้นทุกครั้ง ยิ่งถ้ามีปัญญาจะช่วยแก้จนสำเร็จลุล่วงทุกครั้ง ขอบอกว่าทุกครั้งจริงๆ ขอบคุณพี่ๆ เจ้าหน้าที่ทุกคนมาก
- เยี่ยมมาก
- ชอบการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มาก
- ไม่ควรกลับก่อนเวลาปิดให้บริการ (ไม่สามารถยืมหนังสือได้เพราะคนหยิบหนังสือกลับแล้ว)
- เจ้าหน้าที่ทุกท่านให้บริการดีอยู่แล้ว รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และสุภาพ แต่ติดนิดนึงตรงบริการ DD ถ้าสามารถเพิ่มรอบเป็น 2 รอบต่อวันได้ จะทำให้ได้หนังสือเร็วขึ้น

บุคลากรสายปฏิบัติการ

- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเยี่ยมในการบริการ การสอบถามในไลน์ตอบโจทย์ยุคปัจจุบัน สุภาพ รวดเร็ว บริการเต็มใจชื่นชม
- ให้คำแนะนำดีและเป็นกันเอง
- บริการดีแล้ว
- ชื่อชมแอดมินไลน์หอสมุด ช่วยเหลือในการให้บริการสิทธิ์ Netflix ได้ดีมากๆ
- บริการดี เต็มใจ ช่วยเหลือลูกค้า
- ดี เต็มใจบริการยิ้มแย้ม

บุคคลทั่วไป

- ปรับปรุงการพูด
- เพจโพสต์ไร้สาระเกินไป
- ควรเปิดให้เข้าไปเดินเลือกหาหนังสือในห้องเก็บหนังสือเก่าได้ เพราะบางเล่มอาจคลาดสายตาไปเวลาค้นจากหน้าจอคอม เมื่อไปเลือกที่ชั้น อาจพบหนังสือที่ต้องการมากกว่าในจอคอม

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

นักศึกษาปริญญาตรี

- พื้นของหอสมุดไม่รองรับคนที่ใส่รองเท้าแตะหรือฟองน้ำทำให้เวลาเดินมีเสียงดังรบกวนผู้อื่น
- ควรปรับปรุงพื้นห้องสมุด เวลาเดินจะมีเสียงเอี๊ยดอ๊าดที่รองเท้ากระทบกับพื้น ทำให้เวลานั่งอ่านหนังสือ สมาธิจะหลุดตลอดเวลาคนเดินไปมา
- แอร์เย็น พื้นดัง
- แอร์เย็นไปนิดหน่อย อยู่หอสมุดแล้วหนาวมากๆ
- อยากให้ห้องสมุดเปิดนานกว่านี้ เข้าใจว่าเป็นมาตรการโควิด แต่มันไม่ตอบโจทย์นศ.เลย เปิดจันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30 นศ.ก็เรียนทุกวันอยู่แล้ว ไม่มีเวลาไปห้องสมุด จะไปเสาร์-อาทิตย์ก็ไม่เปิด
- ควรเพิ่มแสงสว่างและควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสม(เย็นเกินไป) อยากให้ขยายระยะเวลาในช่วง 1เดือน ก่อนสอบและในช่วงสอบเพื่อให้นักศึกษาที่เรียนในช่วงกลางวันสามารถมาใช้บริการได้ แทนที่จะต้องเสียเงินไปใช้บริการข้างนอกที่มีค่าใช้จ่ายและไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา
- อยากให้ช่วงอ่านหนังสือสอบเปิดนานกว่านี้เพราะมาตั้งแต่เช้าคือรวบรวมสมาธิไว้ได้แล้ว พอสี่โมงครึ่งก็ต้องเริ่มใหม่
- บางวันแอร์หนาวมาก หนาวขนาดที่ว่าใส่เสื้อกันหนาวยังสั่น แต่บางวันเอาเสื้อไปเผื่อก็ร้อน คอมไว จอใหญ่สุด มีนิตยสารออนไลน์เยอะมาก ชอบตอนปรับปรุงใหม่มาก สะอาดตา กว้าง ไม่มืดเหมือนเมื่อก่อน แต่เสียดายที่จะเรียนจบแล้ว
- อยากให้เปิดเวลาเข้าใช้นานกว่านี้ ปิดค่ำกว่าเวลาปกติ
- ควรเพิ่มจุดวางถังขยะ วางไว้บริเวณประตูทางเข้าออกเพิ่มขึ้น
- เปิดแอร์เย็นเกินไป (7 คน)
- ควรมีเบาะรองนั่งเพิ่ม
- ควรมีโคมไฟอ่านหนังสือที่โต๊ะต่างๆ
- แอร์เย็นเก้าอี้เยอะหนังสือเยอะ
- อยากให้เปิดเป็นหอสมุด24ชั่วโมง เหมือนหลายๆมอ และอยากให้พิจารณาวันหยุดนักขัตฤกษ์ไม่ปิด เพราะมีความสำคัญมากกับนักศึกษา ในวันหยุดควรจะเป็นวันอีกวันที่สามารถได้มาทำกิจกรรมที่อยากทำ เช่น อ่านหนังสือ หรือทำงานในพื้นที่co working ที่เปิดให้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ห้องสมุดปิดทำไม หากเปิดแล้วนักศึกษาได้รับผลประโยชน์มากกว่า และค่อนข้างมั่นใจด้วยว่า หากเปิด ยอดใช้บริการจะมีค่อนข้างสูงกว่าวันปกติ
- เดินทางไปกลับหอลำบาก เพราะรถม่วงไม่ปรับปรุงรูปแบบสายซะที
- มดเยอะ

นักศึกษาบัณฑิตศึกษา

- ควรเปิดห้องอ่านเดี่ยวให้นศ.บัณฑิต
- ควรขยายเวลาให้บริการพื้นที่นั่งอ่านหรือทำงาน โดยอาจเปิดเฉพาะพื้นที่ที่ไม่มีหนังสือ เช่น ชั้นล่าง เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักศึกษา
- พื้นเดินแล้วเสียงดัง ไม่กล้าเดิน
- หอสมุดปิดบ่อย
- การมีพื้นที่ในการนั่งเขียนวิทยานิพนธ์มีไม่เพียงพอ จำกัดเวลามาก เสนอให้เพิ่มเวลาในการนั่งทำงาน พูดคุยแลกเปลี่ยนสำหรับกลุ่มนศ. บุคลากร เพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้, เสนอให้แต่ละคณะควรมีห้องสมุดของตัวเองด้วย เพื่อเพิ่มพื้นที่การเรียนรู้
- โอ่โถง สะอาด สะดวก สบาย
- ควรจะเปิดให้ใช้ห้องอ่านหนังสือแบบกลุ่มโดยเร็ว
- สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสมบูรณ์แบบมากๆถือว่าเป็นห้องสมุดที่ครบวงจรเป็นอย่างมากในภาคเหนือ ถ้าเป็นไปได้อยากให้มีพื้นที่ของการทำงานที่ไม่รบกวนการอ่านหนังสือของท่านอื่นๆเพิ่มเติมด้วยค่ะ
- สถานที่ปิดการใช้งานบ่อยทำให้ช่วงเวลาเข้าใช้ไม่ค่อยสะดวกต่อการสืบค้น

อาจารย์/นักวิจัย

- โล่ง สบายตา
- เสียดายที่ไม่ค่อยได้เข้าไปใช้บริการช่วงนี้
- สวยงาม สะดวก
- น่าจะมีโซนที่หลากหลายมากกว่านี้ ทั้งโซน 24 ชั่วโมง โซนทำงานกลุ่มที่สามารถใช้เสียงและดื่มเครื่องดื่มได้ ซึ่งหากมีโซนเหล่านี้น่าจะช่วยให้การทำงานของนักศึกษาที่มีความหลากหลายเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
- สิ่งแวดล้อมโดยรอบร่มรื่น สวยงาม
- อยากให้ห้องสมุดเปิดให้บริการเข้าไปทำงานในห้องสมุดได้ตั้งแต่เทอมหน้าเป็นต้นไป
- ควรเพิ่มเวลาในการเปิดให้บริการ และควรมีห้องอ่านหนังสือ24ชั่วโมง

บุคลากรสายปฏิบัติการ

- ควรขยายระยะเวลาเปิดให้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ จากเดิมเปิดถึง16.30 น. ขอขยายเวลาเปิดไปจนถึง 21.00 น. เปิดให้บริการในช่วงวันหยุดเสาร์อาทิตย์ด้วย
- อาจเพิ่มมุมต้นไม้หรือมุมพักผ่อนมากขึ้นให้มีความน่าสนใจ เพื่อให้บรรยากาศในห้องสมุดดูสบายตา น่าพักใจ และส่งเสริมการรักการอ่านมากขึ้น สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่มีความสุข
- ในฤดูหนาวเปิดแอร์หนาวเกินไป
- ประทับใจ ดีมากแล้ว

- ควรมีป้ายบอกทาง ห้องน้ำ หมวดหมู่หนังสือ
- อยากให้บุคลากรและนักศึกษา สามารถเข้าใช้บริการห้อง individual room ได้ครับ
- เพียงพอ อยากให้เพิ่มเครื่องฟอกอากาศ หรือใส่ใจเรื่องความสะอาดของเก้าอี้ โต๊ะที่นั่งอ่านหนังสือ มุมล้างมือที่เหมาะสมยิ่งขึ้น
- ควรเพิ่มมุมผ่อนคลายที่ดียิ่งๆขึ้นไปแก่ผู้ใช้งาน มุมนวดหยอดเหรียญ มุมน้ำดื่มcmu ตู้กดที่ทันสมัยมากขึ้นและใส่ใจความสะอาดนำเทคโนโลยีมาใช้ช่วยให้สะดวกมากขึ้น

บุคคลทั่วไป

- เพิ่มถังขยะและอยากได้เบาะรองนั่ง
- เพิ่มจุดทิ้งเศษกระดาษหรือขยะแห้ง
- สถานที่ดี
- ขอให้มีการเพิ่มให้บุคคลทั่วไปสามารถใช้ห้องพื้นที่ทำกิจกรรมกลุ่มได้
- ปากกา ดินสอ หรือกระดาษ ที่วางไว้ใกล้ ๆ จอคอมเอาไว้จดข้อมูลหาหนังสือ มักไม่มี หรือถูกขโมย ควรหาทางป้องกัน และจัดสรรให้มีใกล้จอคอมไว้ ถ้าเป็นไปได้ก็ควรมีทุกเครื่อง
- แอร์เย็นมาก