

การประมวลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภา
ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๖๔

ปรียานุช คลอวุฒิวัฒน์
บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภาครั้งที่ ๕ นี้ ถือเป็นช่วงที่มีข้อจำกัดอย่างมากในการให้บริการห้องสมุด กล่าวคือเป็นช่วงที่หน่วยงานส่วนใหญ่ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ย้ายไปยังอาคารรัฐสภาซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนสามเสนเรียบร้อยแล้ว ในขณะที่ห้องสมุดรัฐสภายังไม่ได้ย้ายตามไป และยังไม่มีจุดบริการของห้องสมุดที่อาคารรัฐสภา ถนนสามเสนโดยยังคงเปิดบริการในลักษณะที่ไม่เต็มรูปแบบซึ่งมีพื้นที่จำกัด ณ ที่ทำการชั่วคราว สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์ อีกทั้งห้องสมุดยังอยู่ในช่วงที่มีภารกิจในการเตรียมการเคลื่อนย้ายไปยังห้องสมุดถาวรที่อาคารรัฐสภาอีกด้วย อย่างไรก็ตามห้องสมุดยังคงมีการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดอยู่เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง แต่ได้จัดซื้อเท่าที่สมควรและจำเป็นเท่านั้น เนื่องจากมีข้อจำกัดทั้งด้านสถานที่และด้านงบประมาณ ดังนั้นห้องสมุดรัฐสภายังคงให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภาเพื่อความต่อเนื่องของข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ของสำนักวิชาการ ได้แก่ เว็บไซต์หอสมุดรัฐสภา แอปพลิเคชันไลน์ เฟซบุ๊ก “ห้องสมุดรัฐสภา” และแฟนเพจเครือข่ายความร่วมมือในการจัดซื้อหนังสือห้องสมุดรัฐสภาบน facebook เป็นหลัก โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเป็นเวลา ๒๘ วัน ระหว่างวันที่ ๑-๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑๘๒ คน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ผลโดยนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางและแผนภาพเพื่อให้เข้าใจง่าย ประกอบด้วย ค่าความถี่ (จำนวน) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเป็นแบบสอบถามและคำถามซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ กลุ่ม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของงานจัดซื้อหนังสือ ห้องสมุดรัฐสภา

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภา ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนและแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน ๕ คะแนน
มาก	ให้คะแนน ๔ คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน ๓ คะแนน
น้อย	ให้คะแนน ๒ คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน ๑ คะแนน

ทั้งนี้การประมวลผลความพึงพอใจต่อการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภา โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ คือ

- ระดับคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ระดับคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง พึงพอใจมาก

๓. ระดับคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
๔. ระดับคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง พึงพอใจน้อย
๕. ระดับคะแนนเฉลี่ย \bar{X} ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงบริการ

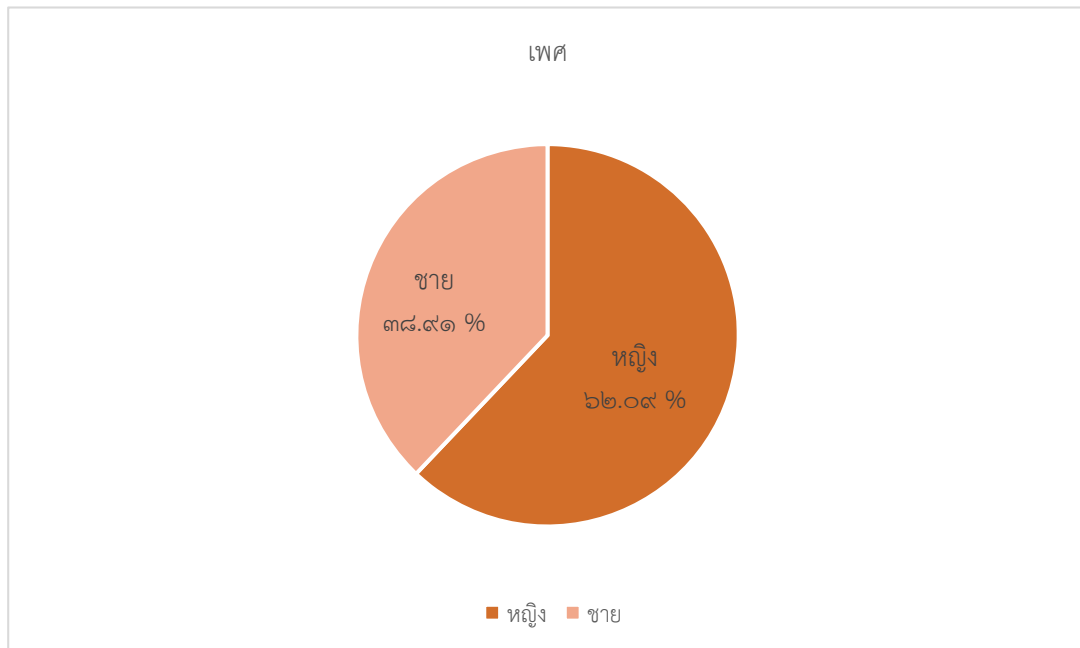
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

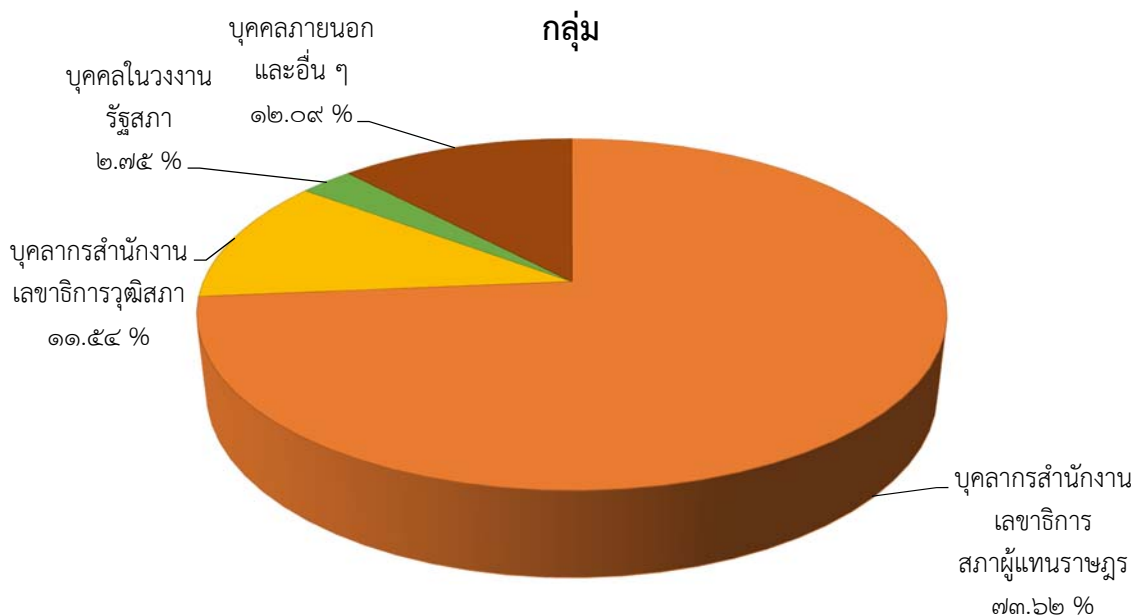
ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวมผู้ตอบแบบสอบถาม/คำถาม	๑๘๒	๑๐๐
๑. เพศ		
ชาย	๑๑๓	๖๒.๐๙
หญิง	๖๙	๓๗.๙๑
๒. กลุ่ม		
บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๓๔	๗๓.๖๒
บุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๒๑	๑๑.๕๔
สมาชิกวุฒิสภา	๐	๐
บุคคลในวงงานรัฐสภา	๕	๒.๗๕
บุคคลภายนอก และอื่น ๆ เช่น ข้าราชการ บำนาญ และนักการเมือง เป็นต้น	๒๒	๑๒.๐๙
๓. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของงานจัดซื้อ หนังสือ ห้องสมุดรัฐสภา		
เคย	๑๑๒	๖๑.๕๔
ไม่เคย	๗๐	๓๘.๔๖

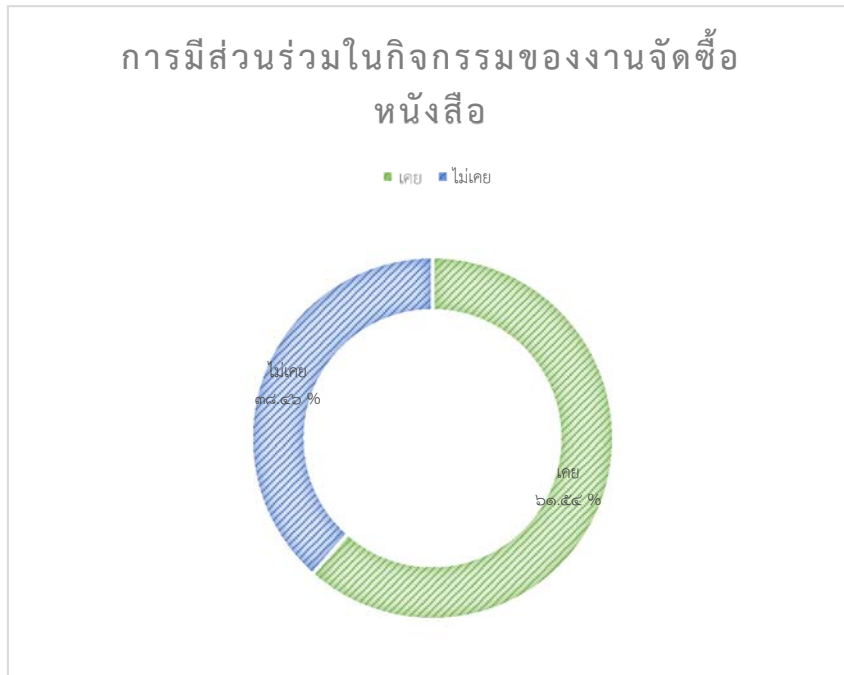
จากตารางที่ ๑ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๘๒ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๙ และเป็นเพศชาย จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๑ ดังแผนภูมิต่อไปนี้



เมื่อพิจารณาตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามจะพบว่า กลุ่มที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีจำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๓ รองลงมาคือ บุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บุคคลภายนอกและอื่น ๆ (ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ และนักการเมือง) และบุคคลในวงงานรัฐสภา ตามลำดับดังรายละเอียดในแผนภูมิต่อไปนี้



ในด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของงานจัดซื้อหนังสือ ห้องสมุดรัฐสภา (การเสนอแนะหนังสือผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือการเข้าชม facebook “ห้องสมุดรัฐสภา” และ “เครือข่ายความร่วมมือในการจัดซื้อหนังสือ ห้องสมุดรัฐสภา”) พบว่า มีผู้ใช้บริการที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๔ ในขณะที่ยังมีผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ ดังรายละเอียดในแผนภูมิ

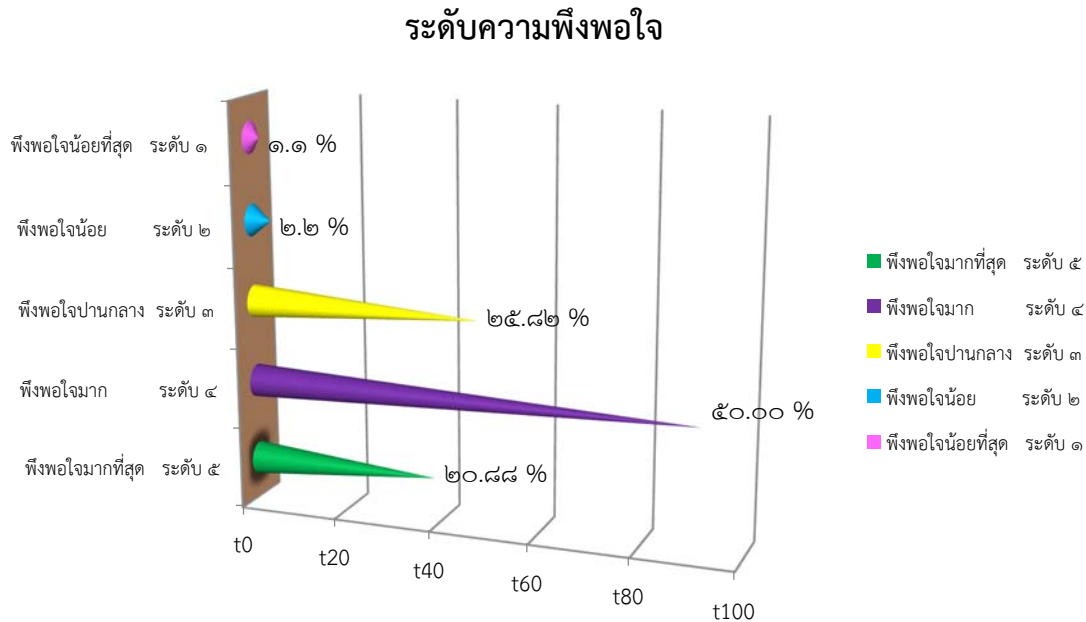


ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภา

ตารางที่ ๒ จำนวนของผู้ที่มีความพึงพอใจต่อการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภาแต่ละระดับ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด ระดับ ๕	๓๘	๒๐.๘๘
พึงพอใจมาก ระดับ ๔	๙๑	๕๐.๐๐
พึงพอใจปานกลาง ระดับ ๓	๔๗	๒๕.๘๒
พึงพอใจน้อย ระดับ ๒	๔	๒.๒๐
พึงพอใจน้อยที่สุด ระดับ ๑	๒	๑.๑๐
รวมผู้ตอบแบบสอบถาม/คำถาม	๑๘๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภาในระดับมากจำนวนถึง ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลางเป็นลำดับรองลงมา จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๒ มีความพึงพอใจมากที่สุด ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๘ และมีความพึงพอใจน้อย ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๐ ในขณะที่มีผู้พึงพอใจน้อยที่สุดเพียง ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ ดังแผนภูมิต่อไปนี้



ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภา

รวมผู้ตอบแบบสอบถาม/คำถาม	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
๒๒๙	๓.๘๗	๐.๘๐

ตารางที่ ๓ เป็นการนำข้อมูลระดับความพึงพอใจจากตารางที่ ๒ มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดซื้อหนังสือของรัฐสภาในระดับใด และพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภาโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๗, S.D. = ๐.๘๐$)

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่ามีผู้เสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดรัฐสภา จำนวน ๒๑ รายการ (๓๕ ครั้ง) แบ่งเป็น

- ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการจัดซื้อหนังสือ รวม ๑๒ รายการ (๒๒ ครั้ง) ดังนี้

- ๑ ควรจัดซื้อ e-book และ e-journal เพื่อความสะดวกในการใช้งานเมื่อห้องสมุดยังให้บริการได้ไม่เต็มรูปแบบ (๔ ครั้ง)
- ๒ ควรเพิ่มจำนวนหนังสือที่มีสถิติผู้อ่านมาก (๑ ครั้ง)
- ๓ ขอให้มีการจัดซื้อหนังสือเดือนละ ๒ ครั้ง (๒ ครั้ง)
- ๔ ขอให้หนังสือที่หลากหลายมากกว่านี้ (๒ ครั้ง)
- ๕ ควรเน้นหนังสือกฎหมายที่ครอบคลุมเพียงพอ ทั้งกฎหมายเชิงสารัตถะที่ครอบคลุมการศึกษากฎหมายในทุกระดับ บทความทางวิชาการ งานวิจัย งานเขียนด้านกฎหมาย และควร update ให้ทันต่อการแก้ไขกฎหมาย (๓ ครั้ง)
- ๖ ควรมีหนังสือเกี่ยวกับบุคคลทางการเมือง ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๓๕ (๑ ครั้ง)
- ๗ ควรมีหนังสือด้านนวัตกรรม สารสนเทศมาก ๆ (๑ ครั้ง)
- ๘ ควรมีงานวรรณกรรม งานเขียน เรื่องสั้นที่เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ เพื่อฝึกทักษะทางภาษาของบุคลากรด้วย (๑ ครั้ง)
- ๙ ควรเพิ่มหนังสือ ปกิณกะ เกร็ดความรู้ เกร็ดประวัติ และประวัติศาสตร์ (๒ ครั้ง)
- ๑๐ ควรซื้อหนังสือที่สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการแต่ละคณะ โดยเฉพาะหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการ มีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือทั้งต่อวงงานภายในรัฐสภาและบุคคลภายนอก หนังสือบางเล่มที่สามารถใช้อ้างอิงได้เป็นการเฉพาะ (๑ ครั้ง)
- ๑๑ กรณีหนังสือที่มีการให้ทดลองอ่านบางส่วน อาจพิจารณาให้จัดซื้ออย่างน้อยจำนวน ๑ เล่ม (๑ ครั้ง)
- ๑๒ สืบหาความต้องการเป็นระยะ ๆ เพื่อทราบความต้องการที่แท้จริงและให้ทุกคนมีสิทธิ์เสนอแนะ (๒ ครั้ง)
- ๑๓ ในการสำรวจควรระบุประเภทหรือหมวดหนังสือที่สามารถซื้อได้ เพื่อให้ผู้ใช้จะได้เข้าใจตรงกัน (๑ ครั้ง)
- ๑๔ หนังสือบางอย่างที่แนะนำไป อาจไม่สอดคล้องตามนโยบายจัดหาของห้องสมุด แต่มีคุณค่าด้านการอ่านก็ควรหาเข้ามาในห้องสมุด (๑ ครั้ง)

- ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ รวม ๕ รายการ (๕ ครั้ง) ดังนี้

- ๑ ขยายพื้นที่ห้องสมุดบนชั้น ๙ มาด้านนอกระหว่างทาง (๑ ครั้ง)
- ๒ ควรคัดหนังสือบริจาคออกไปบ้างโดยคัดไว้เฉพาะที่เป็น best seller จริง ๆ มิฉะนั้นจะไม่ต่างจากห้องสมุดทั่วไป (๑ ครั้ง)
- ๓ ควรคัดหนังสือที่ไม่มีผู้ใช้ ออก บางเล่มเกือบ ๒๐ ปี ยังไม่เคยมีใครยืม (๑ ครั้ง)
- ๔ ขอให้เพิ่มจำนวนวันในการยืมหนังสือ (๑ ครั้ง)
- ๕ ควรมีการยืมหนังสือด้วยระบบออนไลน์ (๑ ครั้ง)

- คำชม และคำขอบคุณ รวม ๒ รายการ (๘ ครั้ง) ดังนี้

- ๑ ดีแล้ว (๕ ครั้ง)
- ๒ ให้กำลังใจและขอบคุณ (๓ ครั้ง)

สรุปผลการวิเคราะห์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้ง ๓ ส่วน จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการที่ให้ความสนใจเข้ามามีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรถึงร้อยละ ๗๓.๖๒ รองลงมาคือบุคคลภายนอกและอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๙ กลุ่มที่ตอบน้อยที่สุดคือบุคคลในวงงานรัฐสภา ซึ่งมีเพียงร้อยละ ๒.๗๕ ในขณะที่ไม่มีสมาชิกรัฐสภาเข้ามาร่วมตอบเลย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปีนี้เป็นช่วงที่ห้องสมุดยังคงให้บริการ ณ ที่ทำการชั่วคราว ถนนประดิพัทธ์ที่เดียวเท่านั้น ทำให้กลุ่มบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มาใช้บริการได้สะดวกกว่ากลุ่มอื่น ในขณะที่ผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น โดยเฉพาะสมาชิกรัฐสภา อาจไม่สะดวกในการมาเข้าใช้บริการที่ถนนประดิพัทธ์ อีกทั้งห้องสมุดยังคงอยู่ในช่วงของการเตรียมการเคลื่อนย้ายไปอยู่อาคารรัฐสภาอย่างถาวรจึงยังไม่ได้มีจุดบริการ ณ อาคารรัฐสภาซึ่งสมาชิกรัฐสภาจะใช้บริการได้สะดวกกว่านี้ อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ ๖๑.๕๔ เคยมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของงานจัดซื้อหนังสือห้องสมุดรัฐสภา แต่ก็มีผู้ใช้บริการอีกส่วนหนึ่งถึงร้อยละ ๓๘.๔๖ ยังไม่เคยเข้ามามีส่วนร่วมเลย ดังนั้นห้องสมุดรัฐสภาจึงควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมของงานจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภาให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับที่มีข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่เสนอให้ห้องสมุดดำเนินกิจกรรมบางกิจกรรมที่เป็นสิ่งที่ห้องสมุดทำอยู่แล้วแต่ผู้ใช้บริการอาจไม่ทราบ เช่น การสำรวจความต้องการ การเปิดให้เสนอแนะหนังสือผ่านช่องทางต่าง ๆ แนวทางในการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภา เพชบุ๊กที่ดำเนินการโดยกลุ่มงานห้องสมุด หรือแม้แต่วิธีสืบค้นหนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุด เป็นต้น ดังนั้นห้องสมุดควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดอย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมให้มากยิ่งขึ้น

ในส่วนของระดับความพึงพอใจ แม้จะมีผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐.๐๐ ที่ตอบว่า พึงพอใจมาก และมีผู้ใช้บริการร้อยละ ๒๐.๘๘ ที่ตอบว่าพึงพอใจมากที่สุดก็ตาม แต่ในขณะเดียวกันก็มีผู้ใช้บริการถึงร้อยละ ๒๕.๘๒ ตอบว่าพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น โดยมีผู้ใช้บริการที่ตอบว่าพึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒.๒๐ และ ๑.๑๐ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าเมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้นี้มาเปรียบเทียบกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภา ในปี ๒๕๖๔ นี้ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจลดเหลือเพียง ๓.๘๗ ซึ่งลดลงจากปีที่แล้วซึ่งได้ค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ ไปเล็กน้อย แต่ก็ยังอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งการที่ตัวเลขระดับความพึงพอใจลดลงนี้มีสาเหตุสำคัญหลายประการ เช่น ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมาห้องสมุดมีการปรับลดงบประมาณลงถึงร้อยละ ๘๐ ทำให้การจัดซื้อหนังสือใหม่มีปริมาณลดลงและหนังสือที่มีการเสนอแนะจากผู้ใช้บริการหากไม่สอดคล้องกับแนวทางการจัดซื้อหนังสือที่ห้องสมุดได้กำหนดไว้ อาจไม่ได้รับการพิจารณาจากคณะทำงานฯ ให้จัดซื้อเข้าห้องสมุด ซึ่งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่ลดลงรวมถึงเหตุผลสำคัญในเรื่องของข้อจำกัดด้านสถานที่ การเปิดให้บริการห้องสมุดเพียงจุดเดียว ในลักษณะที่ทำการชั่วคราว ณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์ ไม่สามารถทำได้เต็มรูปแบบ หนังสือบางส่วนไม่สามารถให้บริการได้ และไม่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการของผู้ใช้บริการบางส่วนย่อมส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่ลดลงเช่นกัน แม้ว่าห้องสมุดจะได้พยายามนำเสนอหนังสือใหม่ในรูปแบบที่น่าสนใจยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำสารบัญหนังสือคัดสรร การรวบรวมแหล่งความรู้ ที่ฟรีออนไลน์ แหล่งความรู้เกี่ยวกับโควิด-19 แหล่งความรู้เกี่ยวกับศาสตร์พระราชา โครงการห้องสมุดมนุษย์ออนไลน์ และจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งได้สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศกับห้องสมุดวุฒิสภาก็ตาม ดังจะเห็นได้จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บางส่วนยังคงต้องการให้ห้องสมุดสามารถบริการเต็มรูปแบบโดยเร็วและคาดหวังจะเห็นห้องสมุดที่มีความทันสมัย ดำเนินการด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเชิงรุก สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นความท้าทายของห้องสมุดที่

จะต้องวางแผนให้ดีเพื่อรองรับการทำงานในอนาคต ณ อาคารรัฐสภาแห่งใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

ในส่วนของข้อเสนอแนะผู้ใช้บริการได้นำเสนอเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานเป็นอย่างยิ่ง มีทั้งที่ชื่นชมและให้กำลังใจในการทำงาน และส่วนที่แนะนำให้มีการปรับปรุงการทำงานต่าง ๆ โดยผู้ใช้บริการบางส่วนแนะนำให้จัดซื้อหนังสือที่หลากหลาย ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามความสนใจในสาขาต่าง ๆ ขณะที่บางกลุ่มต้องการให้เน้นหนังสือด้านกฎหมายเท่านั้น ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจมากอีกข้อคือ ต้องการให้จัดซื้อ e-book และ e-journal ที่ถูกลิขสิทธิ์ ในประเด็นนี้ปัจจุบันกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้มีการดำเนินการรวบรวมสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องไว้ให้บริการผ่านเว็บไซต์ หอสมุดรัฐสภาไว้มากพอสมควรอยู่แล้วแต่อาจจะต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามหากเปิดให้บริการห้องสมุด ณ อาคารรัฐสภาใหม่เรียบร้อยแล้ว กลุ่มงานห้องสมุดและกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอาจต้องพิจารณาให้ความสำคัญกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นี้เพิ่มขึ้นโดยกำหนดเป็นภารกิจให้ชัดเจน เพื่อรองรับการใช้บริการแบบ New Normal มีผู้ใช้บริการบางส่วนต้องการให้ห้องสมุดจัดซื้อหนังสือที่หลากหลาย ทั้งหนังสือกฎหมายและหนังสือสาขาอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือที่สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการการแต่ละคณะ หนังสือวรรณกรรมที่มีคุณค่าในการส่งเสริมการอ่าน หนังสือที่ช่วยพัฒนาทักษะทางภาษา หรือแม้แต่ประวัติบุคคลสำคัญก็เป็นที่ต้องการอ่าน ผู้ใช้บริการบางท่านเสนอให้คัดหนังสือที่ไม่ค่อยมีใครอ่านและหนังสือเก่าออกไปบ้าง และหนังสือเล่มใดที่มีสถิติการใช้มากก็ควรจัดซื้อเพิ่ม นอกจากนี้ผู้ใช้บริการบางท่านได้กรุณาให้กำลังใจ คำชม และขอบคุณการทำงานของห้องสมุดอีกด้วย ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการทั้งหลายที่กรุณาแนะนำมานี้ถือเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนางานของห้องสมุดรัฐสภาในอนาคต ขอขอบคุณผู้ใช้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือกับห้องสมุดเป็นอย่างดี และห้องสมุดขอน้อมรับคำติชมทุกข้อและจะนำข้อมูลทั้งหมดนี้ไปปรับปรุงพัฒนางานจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดรัฐสภาให้มีประสิทธิภาพต่อไป