

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565
(ประธานมิตร)**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดองค์กรฯ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ

1. **ด้านบุคลากร** ($\bar{X} = 4.70$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความสุภาพเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) และมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$)

2. **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ($\bar{X} = 4.61$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ($\bar{X} = 4.73$) และจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สายครอบคลุมทั่วถึง ($\bar{X} = 4.63$)

3. **ด้านการให้บริการ** ($\bar{X} = 4.61$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.64$) และมีการประชาสัมพันธ์บริการและขั้นตอนการใช้งานชัดเจน ($\bar{X} = 4.62$)

4. **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** ($\bar{X} = 4.49$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.51$) มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามที่ต้องการ และมีทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.49$)

ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามที่ต้องการ	4.49	0.60	มาก
2. มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ	4.51	0.63	มาก
3. มีทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัย	4.49	0.71	มาก
รวม	4.49	0.65	มาก
ด้านการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.58	0.60	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์บริการและขั้นตอนการใช้งานชัดเจน	4.62	0.60	มากที่สุด
3. มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	4.64	0.58	มากที่สุด
รวม	4.61	0.59	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ	4.52	0.65	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	4.73	0.48	มากที่สุด
3. จุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สายครอบคลุมทั่วถึง	4.63	0.60	มากที่สุด
4. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย	4.55	0.69	มากที่สุด
รวม	4.61	0.62	มากที่สุด
ด้านบุคลากร			
1. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.67	0.51	มากที่สุด
2. มีความสุภาพเต็มใจให้บริการ	4.73	0.53	มากที่สุด
3. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.71	0.56	มากที่สุด
รวม	4.70	0.54	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.49	0.61	มาก

ข้อเสนอแนะ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก /ประทับใจมาก / เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	10
2.	บุคลากรเต็มใจให้บริการดีมากทุกช่องทางที่ติดต่อ	2
3.	ขอบคุณแอดมินที่ตอบคำถามทางไลน์อยู่เสมอๆ	1
4.	พัฒนาในการให้บริการมากขึ้น รู้สึกประทับใจมาก	1
5.	อยากให้ทำประชาสัมพันธ์การใช้ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น	4
6.	เพิ่มชั้นที่สามารถดู Netflix มากกว่าที่ชั้น 3 / เพิ่มที่นั่งดู Netflix	2
7.	ควรมีห้องดูหนังแบบส่วนตัวแบบเก็บเสียง และไม่ต้องเชื่อมต่อหูฟังไร้สาย	3
8.	อยากให้มีการประชาสัมพันธ์บริการของชั้น 3 มากขึ้น เช่น บริการยืมของ Board Game และ Netflix	1
9.	ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่านี้	1
10.	แนะนำหนังสือเข้าใหม่ในแต่ละเดือน มีป้ายประชาสัมพันธ์งานกิจกรรมต่างๆ หรือข่าวสารต่างๆที่ เกี่ยวข้องกับหอสมุดทางด้านในหอสมุด	1
11.	ห้องน้ำสำคัญมาก ต้องให้สวยงาม สะอาด เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	2
12.	ควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ใหม่ โซฟา แบบ Learning Space ทุกชั้น	3
13.	อยากให้เพิ่มที่นั่งและโต๊ะทำงานใน Learning space หรือโซนใช้เสียงได้ให้มากกว่านี้ เพื่อรองรับกับความต้องการของนิสิต	2
14.	ห้องสมุดควรเพิ่มพื้นที่ Leaning Space ให้เพียงพอกับจำนวนของนิสิตที่เข้าใช้บริการที่นั่งและโต๊ะจะดีมาก ถ้าพิจารณาเรื่องการยศาสตร์ (ergonomics)	1
15.	อยากให้มีพื้นที่ส่วนกลางที่สามารถใช้เสียงได้เพิ่มขึ้น	1
16.	อยากให้มีปลั๊กไฟตามที่นั่งมากกว่านี้	1
17.	บริการยืมอุปกรณ์เสริม เช่น สายชาร์จ รม ปลั๊กไฟ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ทำให้ไม่มีใครรู้ว่ามียูบริการนี้	1
18.	เพิ่มอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศตรง Learning space และให้ติดฟิล์มกันแดด บริเวณโต๊ะอ่านหนังสือ	1
19.	อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น	4
20.	อยากให้มีการนำหนังสือภาษาเกาหลี หรือนวนิยายเรื่องสั้นภาษาอื่นที่ นอกจากภาษาอังกฤษเข้ามาให้บริการในห้องสมุดด้วย	2
21.	อยากให้มีหนังสือแนวอ่านเล่น Fiction ภาษาอังกฤษมากขึ้น	1
22.	อยากให้มีหนังสือประวัติศาสตร์/หนังสือประวัติศาสตร์ตะวันออกกลางมากกว่านี้	2

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
23.	หนังสือใหม่ๆ เกี่ยวกับภาษาโปรแกรม มีน้อย เช่น การเขียนโปรแกรมด้วย Laravel	1
24.	อยากให้หนังสือจิตวิทยา การ์ตูน นิยาย หรือหนังสือเตรียมสอบวัดระดับต่างๆ	1
25.	อยากให้เพิ่มนวนิยายที่เป็นกระแสให้มากขึ้น	1
26.	อยากให้จัดหนังสือตรงหมวดหมู่ และง่ายต่อการค้นหา	2
27.	อยากให้มีการสำรวจวิชาการต่างประเทศมากกว่านี้	1
28.	หนังสือภายในห้องสมุดค่อนข้างจะมีอย่างจำกัดทำให้ในบางครั้งผู้ใช้บริการไม่สามารถหาข้อมูลจากหนังสือมาทำการศึกษาได้ในหัวข้อนี้จึงมีข้อเสนอแนะว่าให้มีการจัดหาหนังสือมาเพิ่มเติมโดยเฉพาะหนังสือที่ ณ ตอนนี้อย่างไม่มีในห้องสมุด และเป็นหนังสือยอดนิยมในหมวดวิชานั้นๆ ยกตัวอย่างเช่น หนังสือในหมวด สังคมการเมือง ชวนศึก ศักดินา พญาอินทรี,ความเคลื่อนไหวปรากฏ,กว่าจะครองอำนาจ เป็นต้น รวมไปถึงหนังสือที่ภายในห้องสมุดนั้นยังไม่มีในหมวดอื่น ๆ	1
29.	อยากให้ขยายเวลาเปิดปิดห้องสมุดโดยเฉพาะวันเสาร์อาทิตย์	3
30.	อยากให้ห้องสมุดปิดตึกกว่านี้ หรืออย่างน้อยถ้าเลิก 2 ทุ่ม อาจจะเปิดให้บริการ ชั้น1, 2 หรือ Learning Space เท่านั้นก็ได้	1
31.	อยากให้เปิด Learning space 24 ชั่วโมง ช่วงเวลาในการสอบและก่อนสอบ อย่างน้อย 1 สัปดาห์ เพื่อให้หนีสิตมีสถานที่ในการนั่งทำงานจะได้ไม่ต้องไปหาสถานที่อื่นในการทำงาน	4
32.	ขยายเวลาในการยืมหนังสือให้มากขึ้นกว่าเดิมหรืออาจจะให้เลือกระยะเวลายืม	1
33.	ห้องสมุดควรมีตู้ขายน้ำ เครื่องดื่ม ขนม อาหารแบบหยอดเหรียญ และมีสถานที่ให้นั่งดื่มกินได้ระหว่างเข้ามาค้นคว้า ผู้มาใช้บริการไม่ต้องไปกดข้างนอก และห้องสมุดยังมีรายได้จากตู้หยอดเหรียญ	1
34.	อยากให้มีเครื่องกดน้ำเปล่าไว้บริการผู้มาใช้บริการทุกชั้น	1
35.	อยากให้มีการปรับปรุงโซนของอาจารย์ให้ดีขึ้น	1
36.	อยากให้ทางห้องสมุดเปิด-ปิดแอร์ทุกชั้นพร้อมกัน	1
37.	ส่วนห้องเล็ก function room เพื่อให้หนีสิตได้มาประชุมงานสามารถเก็บเสียงได้ และปลอดภัย	1
38.	ห้องศึกษาค้นคว้าควรขยายห้องสำหรับ 4 คนให้มีขนาดใหญ่กว่าเดิม	1
39.	อยากให้มีฟังก์ชันสะสมแต้มเวลาเยี่ยมหนังสือ นับจำนวนเล่มและรายชื่อที่เคยยืม อาจเอาส่วนนี้มาทำกิจกรรมประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้อีกด้วย	1
40.	อยากให้ปรับปรุงการเก็บหนังสือให้ตรงตามชั้นหนังสือ เพราะวางไม่ตรงที่	1

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
41.	หากมีงบประมาณก็ตกแต่งห้องสมุดให้ทันสมัยและมีห้องชมภาพยนตร์ในห้องสมุด	1
42.	ควรมีบริการเว็บไซต์ข่าว https://thediplomat.com/	1
43.	เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Wifi ห้องสมุด) ค่อนข้างจะประสบปัญหาอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น เน็ตช้า/หน่วง/หลุด ซึ่งปัญหาที่พบบ่อยบ่อยครั้งและอาจปัญหาใหญ่สำหรับคนที่ไม่มีเน็ตมือถือ/เน็ตมือถือหมดกลางคัน นอกจากเรื่องแรกและเรื่องที่สองที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ทางผู้ให้บริการก็อยากจะให้ดำเนินการแก้ไขในจุดนี้ด้วยเช่นกัน	1
44.	ขั้นตอนการค้นหาหนังสือในรูปแบบออนไลน์ (lib.swu.ac.th) มีเงื่อนไขในการค้นหาที่ซับซ้อนทำให้การค้นหาซื้อหนังสือในรูปแบบออนไลน์เป็นไปอย่างยากลำบาก ยกตัวอย่างเช่น "ทฤษฎีสังคมวิทยา" หากเขียนผิดเป็น "ทฤษฎีสังคมวิทยา" ก็จะไม่เจอผลลัพธ์ที่ต้องการ ในเรื่องนี้ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะในเรื่องของ "ระบบคำค้นหาใกล้เคียง" (ยกตัวอย่างเช่น google YouTube ที่ใช้ระบบนี้) เพื่อประหยัดเวลาในการค้นหาซึ่งในบางครั้งอาจเป็นคำที่ค่อนข้างยาวเมื่อค้นหาซื้อหนังสือ/บทความ ที่มีคำหรือความหมายใกล้เคียงแล้วไม่เจอก็อาจจะให้เกิดปัญหาทำให้ไม่เจอผลลัพธ์ที่ต้องการ (ทั้งที่มีอยู่ในห้องสมุดอยู่แล้ว)	1
45.	อยากให้เวลาแอสกนบัตรเข้าหอสมุดมีความง่ายขึ้น บางครั้งแอสกนติดบ้างไม่ติดบ้าง	1
46.	ไม่สามารถเข้าหอสมุดได้เพราะไม่มีบัตรธนาคาร (บัตรบุคลากร)	1
47.	ประตูทางเข้าอย่าปิดเร็วได้ไหม	1
48.	ระบบสแกนเข้าห้องสมุดมีปัญหาบ่อย แบบเดิมที่ใช้บัตรนิสิตคืออยู่แล้ว เพราะไม่ใช่ทุกคนที่สามารถโหลดแอป SWU Mobile ได้ ถ้าจะเปลี่ยนรูปแบบใหม่ควรมีแบบเดิมอยู่ด้วย ที่สามารถใช้บัตรนิสิตได้ ซึ่งบัตรนิสิตก็ใช้ได้เฉพาะบางคน ถ้าจะเปลี่ยนก็ควรทำให้รับรองนิสิตที่ใช้พื้นที่ได้ทุกคน ไม่ใช่แค่บัตรที่มีบัตรใหม่	1
49.	ระบบที่พัฒนามาทำให้เกิดความล่าช้ามากกว่าเดิม มีปัญหาบ่อยมาก เดียวแอสกนไม่ติด เดียวบัตรแอสกนไม่ได้ พนักงานเหมือนโดนบังคับมาทำงาน หน้าหงิกมาก อันนี้เสียค่าเทอม จ่ายค่าบำรุงมหาวิทยาลัยแล้วได้คุณภาพห่วยแบบนี้ ไม่โอเค	1
50.	อยากให้บริการห้องค้นคว้าที่ชั้น 4 มีกฎเกณฑ์การจองห้องที่ชัดเจน และควรเปลี่ยนปากกาเมจิกที่ใช้ในห้องค้นคว้าบ่อยๆ	2
51.	SWU Lib คือตอบใจห่วยโลก อยากให้มีต่อไปแม้จะหมดสถานการณ์โควิด	1

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
52.	ห้องสมุดให้บริการดี ได้รับ Email ให้อาจารย์ส่งหนังสือที่ได้ที่สาขาต้องการใช้	1
53.	อยากให้อ่านหนังสือได้โดยไม่ต้องล็อกอินบัวศรีไอที จะได้สะดวกต่อผู้ใช้งาน	1
54.	ชอบต้นไม้ภาคและต้นไม้ที่วางไว้ตามมุมต่างๆ สวยตาดี	1
55.	อยากให้ร้านถ่ายเอกสารกลับคืนมา	1
56.	อยากให้นักศึกษามหาวิทยาลัยอื่นเข้าได้แบบไม่เสียค่าบริการน่าจะดี	1