

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด
ประจำปีการศึกษา 2564
(ห้องสมุดองค์กรฯ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดองค์กรฯ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดองค์กรฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการของห้องสมุด เช่น บริการ SWU Book Delivery, บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและความพึงพอใจที่มีต่อบริการตอบคำถามช่วยเหลือผู้ใช้ในช่วงโควิด ($\bar{X} = 4.13$) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.12$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เว็บไซต์ห้องสมุดให้ข้อมูล ข่าวสารชัดเจน ครบถ้วน ทันเวลา และระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (SWU Discovery) ใช้งานง่าย สะดวก ได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.04$) ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เว็บไซต์ห้องสมุดให้ข้อมูล ข่าวสารชัดเจน ครบถ้วน ทันเวลา	4.04	0.88	มาก
2. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (SWU Discovery) ใช้งานง่าย สะดวก ได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ	4.04	0.87	มาก
3. การให้บริการของห้องสมุด เช่น บริการ SWU Book Delivery, บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น	4.15	0.89	มาก
4. ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	4.13	0.94	มาก
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์และช่องทางในการติดต่อระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้	4.06	0.93	มาก
6. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการตอบคำถามช่วยเหลือผู้ใช้ในช่วงโควิด	4.13	0.93	มาก
7. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	4.12	0.91	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.10	0.91	มาก

ข้อเสนอแนะ

1. อยากรให้ขยายเวลาใช้ห้องสมุด/เวลาเปิด-ปิดให้บริการและสถานที่เปิดบริการให้มากกว่านี้
จำนวน 12 คน
2. อยากรให้เปิดห้องสมุด 24 ชั่วโมง ในช่วงสอบกลางภาค/ปลายภาค จำนวน 5 คน
3. ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมงทุกวัน จำนวน 4 ราย
4. อยากรให้เปิดทำการในวันเสาร์ – อาทิตย์ จำนวน 3 คน
5. อยากรให้ห้องสมุดเปิดบริการทุกชั้นเพื่อให้นิสิตได้อ่านหนังสือได้เพิ่มมากขึ้น จำนวน 3 คน
6. บริการดีเยี่ยม จำนวน 3 ราย
7. เพิ่มจำนวนที่นั่งให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิต จำนวน 2 ราย
8. อยากรให้มี zone ห้องสมุดที่สามารถเปิดได้ 24 ชั่วโมง เพราะบางครั้งช่วงสอบต้องการเวลาและ
ห้องที่จะดูหนังสือ
9. อยากรให้ขยายเวลาเปิดปิดช่วงใกล้สอบ และเปิดเสาร์-อาทิตย์ด้วย หลัง 16.00 น. อยากรให้เป็น
ชั้น 2 ด้วยก็จะดี
10. อยากรให้เปิดบริการทุกชั้นเพื่อที่ให้นิสิตได้อ่านหนังสือและค้นคว้าหนังสือมากยิ่งขึ้น จำนวน 3 คน
11. อยากรมีห้องอ่านหนังสือแบบส่วนตัว
12. อยากรให้เปิดแบบเข้าไปเลือกหนังสือเองได้ เพราะ Delivery ระบบดีแล้ว แต่ไม่สามารถรู้เนื้อหา
ข้างในได้ทำให้ยืมหนังสือที่เนื้อหาไม่ค่อยตรงกับที่ต้องการ
13. ปรับปรุงเว็บไซต์ ให้เข้าใจขั้นตอนการค้นหาง่ายขึ้นโดยไม่ต้องมาอ่านเอกสารขั้นตอน ค้นหายาก
14. อยากรให้มีความหลากหลายด้านในการใช้งานส่วนกลางมากกว่านี้
15. เห็นว่าระบบแจ้งเตือนอื่นๆ ของห้องสมุดก็สะดวกอยู่แล้ว (เวลาผิดพลาดก็คอนแทกมาเร็วมากๆ
ช่วยได้เยอะเลย แต่มีเรื่องแจ้งเตือนหมดเวลาที่ยืมหรือเลยกำหนดต่างๆ น่าจะมีแจ้งเตือนทางอีเมลเหมือนการ
ตอบรับเรื่องอื่น บางทีลืมกันง่ายมากเลยถ้าเอกสารเยอะ ถ้ามีการรีนิวหรือส่งคืนน่าจะสะดวกกันทั้งสองฝ่าย
16. ช่วยจัดโซนชั้น 1 กับชั้น 2 ให้บรรยากาศเหมาะแก่การอ่านหนังสือมากขึ้น บางที่ชั้น 1
ข้างนอกสันทนากการกันเสียงดังได้ยินมาถึงข้างใน
17. อยากรให้มีหนังสือออนไลน์รูปแบบ E-book หลากหลายประเภทมากยิ่งขึ้น
18. ชอบบริการยืมหนังสือให้ผ่านทางไปรษณีย์และการมารอรับ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการดีมาก
19. บริการทางไลน์ เจ้าหน้าที่ให้คำตอบรวดเร็วดี
20. การประสานงาน และการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดดีมาก ให้รายละเอียดครบถ้วน
แต่ในการเข้าถึงบทความวิจัยบางฐานข้อมูลอาจจะยังขาดบางวารสารอยู่บ้าง
21. เจ้าหน้าที่ response ต่อ email และ line ที่ร้องขอความช่วยเหลือได้รวดเร็วมาก เยี่ยมมาก

22. อยากให้มีตู้กดกาแฟ ขนมพร้อมให้บริการตลอดเวลา
23. ชื่นชมผู้บริหาร บุคลากรทุกท่านที่พยายามปรับการบริการตามสถานการณ์เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงทรัพยากรได้เป็นอย่างดี
24. อยากได้แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคณะเภสัชศาสตร์เพิ่มมากขึ้น เช่น Micromedex
25. ประทับใจการบริการข้อมูล, ยืม-คืนช่วงการระบาดของโควิดมาก
26. อยากได้โต๊ะเดี่ยวหลายๆ ตัว ที่มีโซนรับประทานอาหารได้ เพราะโซนที่ทานอาหารได้มีแต่โต๊ะใหญ่ นั่งได้น้อยในช่วงโควิด
27. ต้องการโซนทำงาน/อ่านหนังสือ ที่รับประทานอาหารได้เยอะกว่านี้ในช่วงโควิด
28. ปรับปรุงโต๊ะ-เก้าอี้ภายในห้องสมุดให้ใหม่ยิ่งขึ้น
29. จำนวนโต๊ะไม่สัมพันธ์กับที่นั่ง
30. สัญญาณอินเทอร์เน็ตขาดหายไปบางช่วง
31. อยากให้มีในส่วนของทรัพยากรทางห้องสมุดมากกว่านี้ และสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีหนังสือใหม่ๆ สามารถเข้าอ่านหนังสือวิชาการออนไลน์ได้ เพื่อความสะดวกมากกว่านี้
32. ปรับปรุงภายในห้องสมุดให้ทันสมัย
33. ควรมีโซนสำหรับกิจกรรมอื่นๆ
34. มีระบบยืมซื้อหนังสือที่ห้องสมุดไม่มี