

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด

ประจำปีการศึกษา 2564

(สำนักหอสมุดกลาง)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่มีต่อบริการตอบคำถามช่วยเหลือผู้ใช้ในช่วงโควิด ($\bar{X} = 4.57$) การให้บริการของห้องสมุด เช่น บริการ SWU Book Delivery, บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ ข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (SWU Discovery) ใช้งานง่าย สะดวก ได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.44$) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เว็บไซต์ห้องสมุดให้ข้อมูล ข่าวสารชัดเจน ครบถ้วน ทันเวลา	4.48	0.75	มาก
2. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (SWU Discovery) ใช้งานง่าย สะดวก ได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ	4.44	0.80	มาก
3. การให้บริการของห้องสมุด เช่น บริการ SWU Book Delivery, บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น	4.53	0.75	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	4.46	0.80	มาก
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์และช่องทางในการติดต่อระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้	4.52	0.76	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการตอบคำถามช่วยเหลือผู้ใช้ในช่วงโควิด	4.57	0.74	มากที่สุด
7. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	4.58	0.72	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.51	0.76	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

- ขอบคุณที่ให้บริการอย่างดี จำนวน 7 ราย
- อยากให้ห้องสมุดเปิดทำการในช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ จำนวน 3 ราย

3. ระยะเวลาในการยืมของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีระยะเวลาน้อยไป
 4. อยากให้มีการจัดอบรมสอนการใช้งาน SWU Discovery และ SWU Book Delivery ในทุกๆ ปีการศึกษา อีกทั้งอาจจะสอดแทรกความรู้ที่เป็นในรูปแบบของ "Infographic" เป็นภาพการใช้งานง่ายๆ ให้นิสิตได้บันทึกเก็บไว้ และสามารถเรียกเปิดดูวิธีการใช้งานได้ในยามที่ต้องการ
 5. ประเภทเอกสารที่ยืมได้แต่ต้องเสียเงินถ่ายเอกสาร แผ่นละ 1 บาท (ลืมนว่าเป็นเอกสารแบบไหน) อยากให้ลงรายละเอียดการยืมในเว็บให้ครบ (หรือถ้าหากมีการลงเว็บไว้อยู่แล้วนิสิตไม่เห็นเองต้องขอร้องด้วย)
 6. อยากให้ขั้นตอนการ catalogue หนังสือใหม่มีความรวดเร็ว
 7. ควรมีระยะเวลาในการให้ยืมมากขึ้นเพราะบางครั้งการขนส่งแต่ละพื้นที่แตกต่างกันและการส่งคืนหนังสือกลับทางมหาวิทยาลัยควรรับผิดชอบเพราะถือเป็นหนึ่งในสวัสดิการที่ให้บริการแก่นิสิต
 8. เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง
 9. เพิ่มจำนวนหนังสือให้มีหลายๆ เล่ม ใน 1 เรื่อง เนื่องจากในช่วงเรียนออนไลน์อาจารย์บางท่านมีการสั่งงานที่จำเป็นต้องใช้บริการจากสำนักหอสมุดกลางแต่หนังสือไม่เพียงพอต่อความประสงค์ยืมของนิสิต และการพิจารณาขยายระยะเวลาในการยืม
 10. ชื่นชมการทำงานของเจ้าหน้าที่หอสมุดกลาง มศว ทุกท่าน ที่บริการนิสิตได้ดีมากๆ ทั้งในเรื่องการตอบคำถาม การส่งหนังสือถึงบ้าน
 11. ให้บริการได้ดีเยี่ยมมาก ขอชื่นชม สามารถหาคำตอบให้ได้ทุกคำถาม
 12. เจ้าหน้าที่บุคลากรหอสมุดกลาง ประสานงานได้เร็ว ยืมหนังสือแล้วรับได้ทันที น่าชื่นชมมากๆ
- ขอบพระคุณสำหรับการค้นหา
13. เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามทาง Facebook ให้ความช่วยเหลือดีมาก ตอบคำถามรวดเร็ว ขอชื่นชม
 14. ขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และจัดส่งหนังสือให้ทางไปรษณีย์
 15. ให้บริการดีมาก มีปัญหาเรื่องการติดตั้ง EndNote ทางเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือจนสามารถติดตั้งได้เรียบร้อย
 16. งานบริการยืมหนังสือในเว็บดีมาก แต่ถ้ามีรูปแบบแนะนำหนังสือจะช่วยให้เลือกหนังสือดีขึ้น และอยากให้มีฐานข้อมูลวารสารวิชาการต่างประเทศเพิ่มขึ้น
 17. อยากให้มีการแจ้งเตือนว่ามีหนังสือต้องคืนผ่านอีเมล
 18. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการสืบค้นข้อมูลให้มากขึ้น
 19. ควรมีเครื่องทำน้ำร้อน เพราะแอร์ค่อนข้างเย็น
 20. แนะนำ scan บทความลงเว็บไซต์จะดียิ่ง
 21. บุคลากรที่ให้บริการบริเวณหน้าหอสมุดให้คำปรึกษาดีมากเลย
 22. พัฒนาให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นไป
 23. ขอบคุณสำหรับการส่งหนังสือช่วงโควิดให้ที่บ้าน

24. อยากให้มีการทำคลิปเหมือนสำนักคอมพิวเตอร์ ที่อธิบายการใช้งานต่างๆ เช่นการยืมคืนหนังสือ ช่วงโควิด เป็นต้น

25. หน้าเว็บมีการพัฒนาปรับปรุงเข้าใช้งานได้สะดวกดีมาก ง่ายต่อการเข้าใช้ (ขอชื่นชมกลุ่มที่พัฒนา ด้านหน้าเว็บ)

26. ขอให้ห้องสมุดหาหนังสือใหม่ใหม่ที่เกี่ยวกับชีวิตและเศรษฐกิจ

27. ขอขอบคุณบุคลากรที่ช่วยเหลือสนับสนุนในการส่งตำราให้ทางไปรษณีย์

28. ขอขอบคุณที่พยายามพัฒนาหอสมุดอย่างต่อเนื่อง

29. ชอบมาก หนังสือใหม่ๆ ที่ไม่คิดว่าจะมี บางทีก็มีเร็วมาก และมีบริการจัดส่งถึงบ้านด้วย

ถือว่าอำนวยความสะดวกได้มากในช่วงโควิด ขอเป็นกำลังใจให้เจ้าหน้าที่รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านมีความสุข มีพลังในการทำงานต่อไป ขอขอบคุณมาก ๆ สำหรับสปีที่ผ่านมาที่ให้บริการเป็นอย่างดี

30. อยากให้เพิ่มจำนวนครั้งในการ renew หนังสือ กรณีไม่มีผู้ request หนังสือ เพราะยังต้องใช้สอยอยู่

31. Website ที่เป็นระบบสืบค้นหลายครั้งเข้าถึงยาก ขึ้นว่าไม่มีข้อมูล ไม่มีชื่อ ทั้งที่เคยสืบค้นมาก่อน และขอเสนอให้ทำเอกสารออนไลน์ เช่น บทความวารสาร เพราะในช่วงโควิดไม่สะดวกยืมเอกสาร ระบบ renew เมื่อคลิก renew all แต่ไม่ all ให้ ทำให้มีหนังสือตกค้างจนเลยเวลา

32. อยากให้ห้องสมุดกลับมาคึกคักเหมือนเดิมอีกครั้ง

33. อยากให้เพิ่มแหล่งค้นคว้าวิจัยต่างๆ ของต่างประเทศให้มากขึ้น

34. ขอรอชมการปรับปรุงพื้นที่

35. ให้บริการได้รวดเร็ว และแก้ไขปัญหา เสนอแนะผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ประทับใจมาก

36. ห้องสมุดให้บริการช่วงโควิดดีมาก ทำให้ผู้ใช้บริการสะดวก เช่น การยืม-คืน เจ้าหน้าที่บริการ ดีมาก

37. มีระบบการให้บริการที่ดี

38. พิจารณารูปแบบการบริการสืบค้นในหลากหลายช่องทางที่ให้ข้อมูลครบถ้วน สะดวก รวดเร็ว

39. แอดมินไลน์และเพจเฟซบุ๊กทำงานดีมาก ให้ข้อมูลพุดจาดี

40. พัฒนาให้มีระบบการดูวิดีโอทัศนแบบออนไลน์ เพิ่ม

41. อยากให้มีการพัฒนาเว็บไซต์หอสมุดเพิ่ม

42. หากมีการประชาสัมพันธ์หรือพัฒนาการเรียกหนังสือมาใหม่ให้ง่ายขึ้นจะดีมาก ขอฝากเป็นไอเดีย

43. บุคลากรให้ความช่วยเหลือดีมาก

44. นิสิตไปใช้บริการบ่อย เวลามีสถานะอะไรเจ้าหน้าที่จะคอยให้ความช่วยเหลือตลอด แต่อยากให้มหาวิทยาลัยเพิ่มห้องพักให้พ่อแม่บ้าน เพราะพ่อแม่บ้านนั่งกันไต่บันได อยากให้ได้รับสวัสดิการที่ดีกว่านี้

45. อยากให้มีการจัดสอนการใช้สื่อต่างๆ เช่น โปรแกรม End note และ การตรวจทาน