

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567 โดยทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ภายในสำนักหอสมุดกลาง ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2567 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 640 ฉบับสรุปได้ดังนี้

1. ประเภทของผู้ใช้บริการ

ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 474 คน คิดเป็นร้อยละ 74.06 อาจารย์ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 12.81 บุคลากร มศว จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 8.59 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 4.53 รายละเอียดตามตาราง

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตระดับปริญญาตรี	474	74.06
อาจารย์	82	12.81
บุคลากร	55	8.59
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	29	4.53
รวมทั้งสิ้น	640	100

2. ท่านใช้บริการใดที่ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และโปรดเลือกเฉพาะรายการที่ใช้บริการ)

รายการบริการของห้องสมุด	ความถี่
บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลออนไลน์/E-Book/eJournal)	317
บริการหนังสือหรือวารสาร	274
บริการห้องประชุมกลุ่ม	266
บริการตอบคำถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย	108
บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ILL)	75
บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ (SWU Lib Delivery)	27
อื่นๆ	105

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกด้าน ($\bar{X} = 4.31$) ความพึงพอใจต่อสำนักหอสมุดกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) และ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.21$)

รายละเอียดของแต่ละด้าน

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.21$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลให้บริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.07$) และระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.36$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.37$) และ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.28$)

3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.49$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ บุคลากรให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$) และบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.43$)

4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.35$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.27$) รายละเอียดตามตาราง

ข้อที่	รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง				
1.1	ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลให้บริการตรงกับความต้องการ	4.15	1.22	มาก
1.2	ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.07	1.16	มาก
1.3	ระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก	4.04	1.31	มาก

	และรวดเร็ว			
1.4	ความพึงพอใจโดย <u>ภาพรวม</u> ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	4.21	1.06	มาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ				
2.1	ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.28	1.03	มาก
2.2	การให้บริการมีความถูกต้อง	4.40	0.97	มาก
2.3	การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.37	0.98	มาก
2.4	การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน เครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	4.20	1.13	มาก
2.5	ความพึงพอใจโดย <u>ภาพรวม</u> ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	4.36	0.99	มาก
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด				
3.1	บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.43	0.91	มาก
3.2	บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.46	0.93	มาก
3.3	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.48	0.88	มาก
3.4	บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.35	1.15	มาก
3.5	ความพึงพอใจโดย <u>ภาพรวม</u> ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.49	0.86	มาก
4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ				
4.1	การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง	4.27	0.96	มาก
4.2	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	4.30	0.95	มาก
4.3	สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ	4.30	0.94	มาก
4.4	ความพึงพอใจโดย <u>ภาพรวม</u> ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.35	0.93	มาก
5.	ความพึงพอใจต่อสำนักหอสมุดกลาง <u>โดยภาพรวม</u>	4.43	0.83	มาก
	ค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้าน	4.31	1.01	มาก

4. สิ่งที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดในห้องสมุดแห่งนี้

1. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก:

- มีน้องแมวเดินไปมาน่ารัก รู้สึกเพลิดเพลิน
- มีพื้นที่สำหรับทำงานและพื้นที่แห่งการเรียนรู้ (Learning space) มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี พื้นที่นั่งอ่านสะดวกสบาย
- ห้องสมุดมีบริการห้องประชุมกลุ่มและพื้นที่อ่านหนังสือเพียงพอต่อความต้องการ
- มีบริการบอร์ดเกมหลากหลายให้เล่นเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการเรียนและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนๆ
- มี Netflix ให้บริการ
- มีหนังสือหลากหลายประเภทที่ทันสมัย

2. การบริการของเจ้าหน้าที่:

- เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใจดี มีความสุภาพ และพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา
- มีบริการส่งหนังสือทางไปรษณีย์และคณะของอาจารย์ และบรรณารักษ์ที่ตอบข้อสงสัยอย่างรวดเร็วผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook, Line

3. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล:

- ห้องสมุดมีระบบการสืบค้นที่ทันสมัย สามารถเข้าไปค้นหาหนังสือได้อย่างรวดเร็วและใช้งานง่าย
- ห้องสมุดมีฐานข้อมูลออนไลน์และบริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม ช่วยผู้ใช้ให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น

4. สิ่งของให้ยืม:

- มีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการใช้งาน เช่น ปลั๊กไฟ, ตู้อุ่นน้ำดื่ม

5. สิ่งที่ท่าน ไม่พึงพอใจในห้องสมุดแห่งนี้

1. เสียงรบกวน:

- ปัญหาเสียงดังจากการพูดคุยของนิสิตในพื้นที่ของห้องสมุด ทั้งที่ห้องสมุดจะต้องเป็นพื้นที่เงียบหรือพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้า ทำให้ไม่มีสมาธิในการอ่านหนังสือ
- เสียงจากการก่อสร้างเพื่อปรับปรุงชั้นของห้องสมุดได้ดำเนินการในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการความเงียบสงบ เช่น ในช่วงสอบ, ทำงานส่งอาจารย์ ทำให้เกิดความรำคาญ

2. พื้นที่ไม่เพียงพอ:

- จำนวนที่นั่งภายในห้องสมุดไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต โดยเฉพาะในช่วงที่มีการใช้งานมาก เช่น พักกลางวัน และ รอเรียนในช่วงบ่ายๆ

3. การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก:

- ระบบการจองห้องประชุมมีความยุ่งยากและไม่สะดวกสบาย จองแล้วหายไปในระบบ หรือมีการจองซ้ำซ้อนกัน ควรมีการปรับปรุง
- ระบบจองห้องสมุดอยู่บ่อยครั้ง
- ความสะอาดในบางพื้นที่ เช่น ห้องน้ำ ซึ่งมีการกล่าวถึงกลิ่นไม่พึงประสงค์

4. การดูแลจากเจ้าหน้าที่:

- อยากให้ห้องสมุดมีการจัดการเรื่องเสียงของนิสิตที่เข้ามาใช้บริการ หรือมีการควบคุมการใช้เสียงในพื้นที่ที่ต้องการความเงียบในการอ่านหนังสือ
- เจ้าหน้าที่บางท่านอาจจะไม่มีความสุขต่อการให้บริการภายในห้องสมุด
- ปัญหาเรื่องการวางของทิ้งไว้บนโต๊ะโดยไม่มีการใช้งาน ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้งานคนอื่นไม่สามารถใช้พื้นที่นั้นได้

5. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก:

- ปลั๊กไฟในบางจุดใช้งานไม่ได้หรือไม่เพียงพอ ต้องไปขอยืมปลั๊กพ่วง
- คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้งานในห้องสมุด บางเครื่องไม่สามารถใช้ได้
- โต๊ะและที่นั่งในบางพื้นที่ไม่สะดวกสบาย (เช่น เก้าอี้ไม้ที่ทำให้ปวดหลัง)

6. สภาพห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวก:

- สภาพของอาคารห้องสมุดดูเก่าและไม่ทันสมัย

7. ทรัพยากรในห้องสมุด

- จำนวนหนังสือที่มีในห้องสมุดบางประเภทไม่เพียงพอ ไม่ค่อยมีหนังสือใหม่ๆ
- ปัญหาการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และการค้นหาค้นหาบทความวิจัย ซึ่งบางครั้งไม่สามารถเข้าถึงได้ตามที่คาดหวัง

6. จากข้อเสนอแนะที่ได้รับ มีหลายประเด็นที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้เสนอแนะ โดยสรุปได้ดังนี้:

1. การปรับปรุงที่นั่งและอุปกรณ์

- **เก้าอี้/โซฟา:** อยากให้มีเก้าอี้ที่นั่งสบายขึ้น ทนสมัย โดยเฉพาะในบางพื้นที่ที่มีผู้ใช้บริการมาก เช่น ชั้น 6 อยากมีโซฟาเพิ่มเพื่อความสะดวกสบาย
- **โต๊ะและปลั๊กไฟ:** ขอให้มีโต๊ะขึ้น โดยเฉพาะโต๊ะที่มีปลั๊กไฟพร้อมใช้งานมากขึ้นสำหรับการชาร์จอุปกรณ์ต่างๆ
- **พื้นที่สำหรับเรียนและพักผ่อน:** ควรเพิ่มพื้นที่ Learning Space และโซนที่สามารถใช้เสียงได้ เช่น โซนสำหรับการพูดคุยหรือเล่นเกม

2. เวลาเปิดบริการ

- **ขยายเวลาบริการ:** ควรขยายเวลาการเปิดบริการในวันศุกร์เพื่อรองรับนักศึกษาที่ต้องการใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น

3. การบริการและการจัดการ

- **การจัดการเสียง:** อยากให้ห้องสมุดมีการควบคุมเสียงดังในบางพื้นที่ และควรมีการเตือนผู้ใช้บริการที่เสียงดังในพื้นที่ที่ต้องการความเงียบสงบ
- **การจัดการจองที่นั่ง:** ควรมีการควบคุมการจองที่นั่งโต๊ะให้เข้มงวดมากขึ้น เพื่อให้มีที่นั่งอ่านสำหรับคนที่เข้ามาใช้บริการ
- **เจ้าหน้าที่:** เสนอให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำชั้น 5, 6 เพื่อให้บริการต่อเนื่องและแก้ปัญหาในเวลาที่มีคนมาใช้บริการต้องการถามเจ้าหน้าที่ประจำชั้น

4. บริการอื่นๆ

- **บอร์ดเกม:** อยากให้มีบอร์ดเกมที่หลากหลายเพิ่มขึ้น
- **หนังสือใหม่:** ขอให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนหนังสือในหมวดต่างๆ โดยเฉพาะหมวดวรรณกรรม, วิทยานิพนธ์, หนังสือใหม่ๆ
- **ฐานข้อมูลออนไลน์:** อยากให้ห้องสมุดเพิ่มการเข้าถึงบทความวิจัยและวารสารออนไลน์มากขึ้น เช่น ในสาขาจิตวิทยา หรือข้อมูลทางการแพทย์

5. ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก

- **ห้องน้ำ:** ขอให้ปรับปรุงห้องน้ำ โดยเฉพาะเรื่องกลิ่นและความสะอาด
- **ความปลอดภัย:** การควบคุมบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการ ควรมีมาตรการที่ช่วยปกป้องทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ

6. เทคโนโลยีและการเข้าถึงข้อมูล

- **ระบบการสืบค้น:** ขอให้ปรับปรุงระบบการค้นหานักหนังสือและข้อมูลออนไลน์ โดยเฉพาะในเรื่องของการแสดงหน้าปกหนังสือและการค้นหานักหนังสือภาษาต่างประเทศ
- **ระบบการเข้าถึงข้อมูล:** เพิ่มการเข้าถึงบทความวิจัยและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และการสนับสนุนการเรียนการสอนในยุคดิจิทัล

7. การประชาสัมพันธ์

- ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้บริการห้องสมุดผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ และเพิ่มกิจกรรมที่เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมสนุกและเรียนรู้เพิ่มเติม