

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

ความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง 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. สิ่งที่ท่าน พึงพอใจมากที่สุดในห้องสมุดแห่งนี้

1. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก:

- มีน้องแมวเดินไปมา น่ารัก
- มีพื้นที่สำหรับทำงานเรียนรู้ (Learning space) สบายและสะดวกและบรรยากาศที่ดี
- บริการห้องประชุมกลุ่มและพื้นที่อ่านหนังสือ
- บอร์ดเกมให้เล่นเพื่อคลายเครียด

2. การบริการของเจ้าหน้าที่:

- เจ้าหน้าที่ใจดี สุภาพ และคอยช่วยเหลือตลอดเวลา
- มีบริการส่งหนังสือและตอบข้อสงสัยอย่างรวดเร็วผ่านทางออนไลน์

3. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล:

- ห้องสมุดมีระบบการสืบค้นที่ทันสมัย ใช้งานง่าย
- มีฐานข้อมูลออนไลน์และบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย

4. สิ่งของให้ยืม:

- มีอุปกรณ์ เช่น ปลั๊กไฟ ตูกดน้ำดื่ม

5. บรรยากาศการเรียนรู้:

- มีหนังสือหลากหลายประเภทที่ทันสมัย
- มี Netflix ให้บริการ
- บอร์ดเกมเพื่อช่วยเสริมการศึกษาและใช้เวลาว่าง

5. สิ่งที่ท่าน ไม่พึงพอใจในห้องสมุดแห่งนี้

1. เสียงรบกวน:

- ปัญหาเสียงดังจากการพูดคุยของนิสิตในพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งที่เป็นพื้นที่เงียบหรือพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้า
- เสียงจากการก่อสร้างที่ดำเนินการในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมักต้องการความเงียบสงบ เช่น ในช่วงสอบ

2. พื้นที่ไม่เพียงพอ:

- จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต โดยเฉพาะในช่วงที่มีการใช้งานมาก
- โต๊ะและที่นั่งในบางพื้นที่ไม่สะดวกสบาย (เช่น เก้าอี้ไม้ที่ทำให้ปวดหลัง)

3. การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก:

- ระบบการจองห้องประชุมมีความยุ่งยากและไม่สะดวกสบาย
- ปัญหาการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และการค้นหาค้นหาบทความวิจัย ซึ่งบางครั้งไม่สามารถเข้าถึงได้ตามที่คาดหวัง
- ความสะอาดในบางพื้นที่ เช่น ห้องน้ำ ซึ่งมีการกล่าวถึงกลิ่นไม่พึงประสงค์

4. การดูแลจากเจ้าหน้าที่:

- การจัดการเรื่องเสียงจากนิสิตและการควบคุมการใช้เสียงในพื้นที่ที่ต้องการความเงียบ
- ความไม่สุภาพหรือการไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในบางครั้งและบางคน

5. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก:

- ปลั๊กไฟในบางจุดใช้งานไม่ได้หรือไม่เพียงพอ
- คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์บางประเภทไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้งาน

6. สภาพห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวก:

- สภาพของอาคารห้องสมุดบางแห่งดูเก่าและไม่ทันสมัย
- จำนวนหนังสือที่มีในห้องสมุดบางประเภทไม่เพียงพอ หรือไม่อัปเดต

7. การจัดระเบียบพื้นที่:

- ปัญหาเรื่องการวางของทิ้งไว้บนโต๊ะโดยไม่มีการใช้งาน ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้งานคนอื่นไม่สามารถใช้พื้นที่นั้นได้

6. จากข้อเสนอแนะที่ได้รับ มีหลายประเด็นที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้เสนอแนะ โดยสรุปได้ดังนี้:

1. การปรับปรุงที่นั่งและอุปกรณ์

- **เก้าอี้/โซฟา:** ขอให้เพิ่มเก้าอี้ที่นั่งสบายขึ้น โดยเฉพาะในบางพื้นที่ที่มีผู้ใช้บริการมาก เช่น ชั้น 6 และมีโซฟาเพิ่มเพื่อความสะดวกสบาย
- **โต๊ะและปลั๊กไฟ:** ขอให้โต๊ะเพิ่มเติม โดยเฉพาะโต๊ะที่มีปลั๊กไฟพร้อมใช้งานมากขึ้น สำหรับการชาร์จอุปกรณ์ต่างๆ
- **พื้นที่สำหรับเรียนและพักผ่อน:** ควรเพิ่มพื้นที่ Learning Space และโซนที่สามารถใช้เสียงได้ เช่น โซนสำหรับการพูดคุยหรือเล่นเกม

2. เวลาเปิดบริการ

- **การเปิดบริการ:** หลายคนเสนอให้ห้องสมุดเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะในช่วงใกล้สอบ หรือในช่วงที่ต้องการอ่านหนังสือข้ามวัน
- **ขยายเวลาบริการ:** เพิ่มเวลาการเปิดบริการในวันศุกร์และเพิ่มบริการในช่วงกลางคืน เพื่อรองรับนักศึกษาที่ต้องการใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น

3. การบริการและการจัดการ

- **การจัดการเสียง:** ขอให้มีการควบคุมการพูดคุยหรือเสียงดังในบางพื้นที่ เช่น ควรมีการเตือนผู้ใช้บริการที่เสียงดังในพื้นที่ที่ต้องการความเงียบสงบ
- **การจัดการจองที่นั่ง:** ควรมีการควบคุมการจองที่นั่งโต๊ะให้เข้มงวดมากขึ้น เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ที่จองจริงๆ มาใช้บริการ
- **เจ้าหน้าที่:** เสนอให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำชั้น 4 และที่อื่นๆ เพื่อให้บริการต่อเนื่องและแก้ปัญหาในเวลาที่มีคนมาใช้บริการมาก

4. บริการอื่นๆ

- **บอร์ดเกม:** อยากให้มีบอร์ดเกมที่หลากหลายเพิ่มขึ้น
- **หนังสือใหม่:** ขอให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนหนังสือในหมวดต่างๆ โดยเฉพาะหมวดวรรณกรรมและวิทยานิพนธ์ รวมถึงการประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่
- **ฐานข้อมูลออนไลน์:** ขอให้เพิ่มการเข้าถึงบทความวิจัยและวารสารออนไลน์มากขึ้น เช่น ในสาขาจิตวิทยา หรือข้อมูลทางการแพทย์

5. ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก

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

6. เทคโนโลยีและการเข้าถึงข้อมูล

- **ระบบการสืบค้น:** ขอให้ปรับปรุงระบบการค้นหาหนังสือและข้อมูลออนไลน์ โดยเฉพาะในเรื่องของการแสดงหน้าปกหนังสือและการค้นหาหนังสือภาษาต่างประเทศ
- **ระบบการเข้าถึงข้อมูล:** เพิ่มการเข้าถึงบทความวิจัยและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และการสนับสนุนการเรียนการสอนในยุคดิจิทัล

7. การประชาสัมพันธ์

- ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้บริการห้องสมุดผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ และเพิ่มกิจกรรมที่เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการร่วมสนุกและเรียนรู้เพิ่มเติม