

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดรักษ์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567

ห้องสมุดรักษ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567 โดยทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ภายในห้องสมุดรักษ์ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2567 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 986 ฉบับ สรุปได้ดังนี้

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	853	86.51
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	72	7.30
อาจารย์	40	4.06
บุคลากร	19	1.93
บุคลากร มศว เกษียณอายุ	2	0.20
รวมทั้งสิ้น	986	100

2. ท่านใช้บริการใดที่ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และโปรดเลือกเฉพาะรายการที่ใช้บริการ)

รายการบริการของห้องสมุด	ความถี่
บริการห้องประชุมกลุ่ม	503
บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลออนไลน์/E-Book/eJournal)	310
บริการหนังสือหรือวารสาร	265
บริการตอบคำถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย	133
บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ILL)	114
บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ (SWU Lib Delivery)	70
อื่นๆ	156

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดองค์กร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน ($\bar{X}$ =4.56) ความพึงพอใจต่อห้องสมุดองค์กรโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรของห้องสมุด ($\bar{X}$ =4.62) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X}$ =4.60) และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ($\bar{X}$ =4.60) ด้านมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ($\bar{X}$ =4.51)

รายละเอียดของแต่ละด้าน

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ($\bar{X}$ =4.51) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X}$ =4.48) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\bar{X}$ =4.46) และระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X}$ =4.45) ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ($\bar{X}$ =4.59) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง ($\bar{X}$ =4.63) รองลงมาคือ การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}$ =4.61) และ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ =4.56)

3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ($\bar{X}$ =4.62) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.62) รองลงมาคือ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.61) และบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย ($\bar{X}$ =4.59)

4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ($\bar{X}$ =4.60) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ =4.56) และ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ ($\bar{X}$ =4.56) รองลงมา คือ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ ($\bar{X}$ =4.55) และการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง ($\bar{X}$ =4.54)

รายละเอียดตามตาราง

ข้อที่	รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง				
1.1	ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลที่ให้บริการตรงกับความต้องการ	4.48	0.91	มาก

1.2	ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.46	0.90	มาก
1.3	ระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.45	0.92	มาก
1.4	ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	4.51	0.85	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ				
2.1	ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.56	0.78	มากที่สุด
2.2	การให้บริการมีความถูกต้อง	4.63	0.72	มากที่สุด
2.3	การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.61	0.73	มากที่สุด
2.4	การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน เครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	4.53	0.83	มากที่สุด
2.5	ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	4.59	0.75	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด				
3.1	บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.59	0.74	มากที่สุด
3.2	บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.61	0.73	มากที่สุด
3.3	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.62	0.72	มากที่สุด
3.4	บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.59	0.82	มากที่สุด
3.5	ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.62	0.71	มากที่สุด
4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ				
4.1	การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง	4.54	0.75	มากที่สุด
4.2	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	4.56	0.76	มากที่สุด
4.3	สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ	4.55	0.76	มากที่สุด
4.4	ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.60	0.70	มากที่สุด
5.	ความพึงพอใจต่อห้องสมุดของคณาจารย์โดยภาพรวม	4.62	0.63	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน		4.56	0.77	มากที่สุด

4. สิ่งที่ท่าน พึงพอใจมากที่สุดในห้องสมุดแห่งนี้

จากข้อมูลที่ได้รับความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงต่อหลายๆ ด้านของห้องสมุด โดยเฉพาะในเรื่องของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

1. **การบริการและเจ้าหน้าที่:** ผู้ใช้บริการชื่นชมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มและมีอาชีพ รวมถึงการตอบสนองคำถามและการช่วยเหลือที่รวดเร็วและเข้าใจง่าย เช่น การบริการหนังสือผ่านระบบที่รวดเร็วและมีบริการจัดส่งถึงที่ (Book Box Service)
2. **บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก:** ห้องสมุดมีบรรยากาศเงียบสงบ เหมาะแก่การอ่านหนังสือและทำงานกลุ่ม โดยมีพื้นที่กว้างขวางและมีหลายโซนให้เลือกใช้ เช่น ห้องอ่านหนังสือที่มีแอร์เย็นสบาย โต๊ะอ่านหนังสือและโซฟาที่นั่งสบาย นอกจากนี้ยังมีบริการห้องดูหนัง, บอร์ดเกม, คาราโอเกะ และห้องประชุมที่รองรับการทำงานกลุ่มได้ดี
3. **การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง:** ห้องสมุดเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ ทำให้สามารถใช้งานได้สะดวกและไม่จำกัดเวลา ผู้ใช้บริการบางคนชื่นชอบที่มีช่องว่างและขนมแจกในช่วงสอบ เพื่อช่วยเพิ่มกำลังใจในการอ่านหนังสือ
4. **การเข้าถึงข้อมูลและเทคโนโลยี:** ผู้ใช้บริการพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์, และแอปพลิเคชันใหม่ๆ ที่ช่วยให้การค้นคว้างานง่ายขึ้น รวมถึงบริการอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วและสัญญาณที่เสถียร
5. **ความสะอาดและความสบาย:** ห้องสมุดมีความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ห้องน้ำสะอาดและมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการใช้บริการ

5. สิ่งที่ท่าน ไม่พึงพอใจในห้องสมุดแห่งนี้

จากความคิดเห็น สามารถสรุปได้ถึงหลายประเด็นที่ผู้บริการไม่พึงพอใจในห้องสมุด ซึ่งแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ดังนี้

1. **การบริการและบุคลากร**
 - บุคลากรบางส่วนไม่ได้ให้บริการอย่างกระตือรือร้นหรือมีความพร้อมในการช่วยเหลือ
 - การควบคุมเสียงในบางพื้นที่ไม่เข้มงวดพอ เช่น บางโซนมีเสียงดังมากจนรบกวนการเรียนรู้

2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก:

- ห้องน้ำบางจุดมีสภาพไม่ดี มีกลิ่นหรือไม่มีทิชชู
- จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีคนจำนวนมาก
- โต๊ะและเก้าอี้บางตัวไม่สะดวกหรือใช้งานไม่ได้ เช่น โต๊ะบางตัวไม่มีปลั๊กไฟ, เก้าอี้ที่นั่งไม่สบาย หรือไม่เหมาะสม

3. สิ่งอำนวยความสะดวกและความสะดวกสบาย:

- ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ช้าเกินไป
- อุณหภูมิในบางพื้นที่ของห้องสมุดเย็นเกินไป
- การเปิดบริการ 24 ชั่วโมงในบางช่วงเวลามีปัญหา โดยเฉพาะในช่วงก่อนสอบที่บางโซนปิดเร็วเกินไป

4. ปัญหาความสะอาด:

- ความสะอาดของห้องน้ำไม่คงที่ โดยเฉพาะในช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง
- ห้องสมุดบางส่วนยังขาดการดูแลความสะอาดในบางจุดที่มีการใช้งานเยอะ

5. เสียงรบกวนและการใช้พื้นที่:

- ปัญหาเสียงรบกวนจากผู้ให้บริการในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น โซนที่ใช้เสียงและพื้นที่อ่านหนังสือ
- บางคนละเมิดกฎการใช้พื้นที่ เช่น การกินขนมหรือพูดคุยเสียงดัง

6. พื้นที่ใช้สอย:

- ข้อจำกัดในการใช้พื้นที่ที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการในช่วงเวลาหนึ่ง
- การจองพื้นที่ในบางโซนมีปัญหาจากการวางของเพื่อจองที่นั่ง

6. ข้อเสนอแนะที่ได้จากความคิดเห็นต่างๆ สรุปได้ดังนี้

1. ขยายเวลาและเพิ่มบริการ 24 ชม.

- ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะในช่วงการสอบหรือในเวลาที่คณะอื่นๆ ยังไม่สอบเสร็จ เพื่อให้มีพื้นที่เพียงพอในการเรียนและทำงาน

2. เพิ่มที่นั่งและโต๊ะสำหรับอ่านหนังสือ

- มีความต้องการเพิ่มจำนวนโต๊ะและที่นั่ง รวมทั้งเพิ่มปลั๊กไฟให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีการสอบ เนื่องจากบางพื้นที่เต็มเร็วและขาดแคลนที่นั่ง
- ควรมีการเพิ่มที่นั่งที่สามารถใช้เสียงได้สำหรับการทำงานกลุ่มหรือการศึกษา

3. ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก

- ขอให้เพิ่มปลั๊กไฟที่โต๊ะมากขึ้น รวมทั้งมีการจัดพื้นที่สำหรับทานอาหาร หรือพักผ่อนอย่างสะดวก
- การเพิ่มเบาะรองนั่งหรือโซฟาในบางพื้นที่เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการนั่งทำงาน
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในห้องสมุด เช่น เพิ่มอุณหภูมิห้องไม่ให้เย็นเกินไป

4. การบริการที่สะดวกและเทคโนโลยี

- ผู้ใช้บริการหลายท่านอยากให้มีการพัฒนาในด้านการเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ เช่น เพิ่มการเข้าถึงบทความเต็มจากวารสารต่างๆ โดยไม่ต้องใช้กระบวนการขอผ่าน ILL ที่มีขั้นตอนยุ่งยาก
- อยากให้มีระบบการจองห้องทำงานแบบออนไลน์ และเพิ่มบริการสอนการค้นหาข้อมูลหรือการใช้ฐานข้อมูลวิจัย

5. ปรับปรุงการจัดการเสียง

- หลายคนแสดงความคิดเห็นว่าเสียงดังจากผู้บริการบางกลุ่มรบกวนการอ่านหรือทำงาน โดยเฉพาะในช่วงสอบ ควรมีการควบคุมเสียงและมาตรการที่ชัดเจนในการดูแล

6. เพิ่มห้องและบริการใหม่

- ขอให้เพิ่มห้องดูหนังหรือพื้นที่สำหรับกิจกรรมเพิ่มเติม เช่น ห้องคาราโอเกะ เปิดบริการทุกวันเพื่อรองรับการใช้บริการที่หลากหลาย
- เพิ่มห้องที่สามารถใช้เสียงได้สำหรับกิจกรรมกลุ่ม

7. การประชาสัมพันธ์

- ขอให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ เช่น ผ่าน Instagram หรือ Line เพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายและสะดวกกว่าการประกาศผ่าน Facebook