

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดองค์กร

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2567

ห้องสมุดองค์กร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2567 โดยทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ภายในห้องสมุดองค์กรระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2568 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 658 ฉบับสรุปได้ดังนี้

1. ประเภทของผู้ใช้บริการ

ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 556 คน คิดเป็นร้อยละ 86.02 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 6.69 อาจารย์ จำนวน 38คน คิดเป็นร้อยละ 5.78 บุคลากร มศว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.78รายละเอียดตามตาราง

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตระดับปริญญาตรี	556	86.02
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	44	6.69
อาจารย์	38	5.78
บุคลากร	9	5.78
บุคลากร มศว เกษียณอายุ	1	0.15
รวมทั้งสิ้น	986	100

2. ท่านใช้บริการใดที่ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และโปรดเลือกเฉพาะรายการที่ใช้บริการ)

รายการบริการของห้องสมุด	ความถี่
บริการห้องประชุมกลุ่ม	321
บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลออนไลน์/E-Book/eJournal)	224
บริการหนังสือหรือวารสาร	133
บริการตอบคำถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย	86
บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ILL)	58
บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ (SWU Lib Delivery)	52
อื่นๆ	50

คณะ/สถาบัน	จำนวน
คณะวิศวกรรมศาสตร์	250
คณะกายภาพบำบัด	164
คณะเภสัชศาสตร์	90
คณะพลศึกษา	71
คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร	50
คณะพยาบาลศาสตร์	14
คณะแพทยศาสตร์	10
วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	5
สำนักงานอธิการบดี	1
คณะศึกษาศาสตร์	1
คณะศิลปกรรมศาสตร์	1
คณะทันตแพทยศาสตร์	1
รวม	658

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดองรักษ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน ($\bar{X}=4.54$) ความพึงพอใจต่อห้องสมุดองรักษ์โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรของห้องสมุด ($\bar{X}=4.57$) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.56$) และ ด้านมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ($\bar{X}=4.45$)

รายละเอียดของแต่ละด้าน

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=4.45$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X}=4.47$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.46$) และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\bar{X}=4.42$) ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง ($\bar{X}=4.59$) รองลงมาคือ การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=4.58$) และ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.50$) ตามลำดับ

3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X}=4.60$) รองลงมามีคะแนนเท่ากันคือ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการและบุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย ($\bar{X}=4.57$) และบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ($\bar{X}=4.56$)

4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.56$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.58$) รองลงมา คือ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ ($\bar{X}=4.57$) และการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=4.54$)

ตารางแสดงรายการประเมิน

ข้อที่	รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง				
1.1	ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลที่ให้บริการตรงกับความต้องการ	4.46	0.92	ดีมาก
1.2	ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.42	0.92	ดีมาก
1.3	ระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.47	0.86	ดีมาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง		4.45	0.92	ดีมาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ				
2.1	ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.50	0.78	ดีมาก
2.2	การให้บริการมีความถูกต้อง	4.59	0.64	ดีมากที่สุด
2.3	การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.58	0.73	ดีมากที่สุด
2.4	การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน เครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	4.49	0.89	ดีมาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ		4.54	0.77	ดีมากที่สุด
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด				
3.1	บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.56	0.74	ดีมากที่สุด
3.2	บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.57	0.75	ดีมากที่สุด
3.3	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.60	0.69	ดีมากที่สุด
3.4	บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.57	0.81	ดีมากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด		4.57	0.75	ดีมากที่สุด
4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ				
4.1	การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง	4.54	0.76	ดีมากที่สุด
4.2	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	4.58	0.73	ดีมากที่สุด

4.3	สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ	4.57	0.74	ดีมากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ		4.56	0.74	ดีมากที่สุด
5.	ความพึงพอใจต่อห้องสมุดองค์กรศึกษาโดยภาพรวม	4.58	0.67	ดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน		4.54	0.78	ดีมากที่สุด

4. สิ่งที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดในห้องสมุดแห่งนี้

ด้านเวลาและการเข้าถึง

- เปิดบริการ 24 ชั่วโมง(โดยเฉพาะช่วงสอบ)
- มีบริการยืม-คืนหนังสือที่สะดวก รวมถึงบริการส่งหนังสือทางไปรษณีย์

ด้านบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก

- แอร์เย็นสบาย/ บรรยากาศเหมาะแก่การอ่านหนังสือ
- ที่นั่งเพียงพอ โต๊ะเก้าอี้ใหม่ และมีปลั๊กไฟ
- มีโซนอ่านหนังสือหลายรูปแบบ เงียบ, ทำงานกลุ่ม, ห้องประชุม, ห้องดูหนัง, บอร์ดเกม ฯลฯ
- ห้องน้ำสะอาดและมีการดูแลพื้นที่สะอาดอยู่เสมอ
- แจกของว่าง/ขนม/อาหารช่วงสอบ ช่วยสร้างกำลังใจ
- มีบริการอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้

ด้านบุคลากรและการบริการ

- เจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ บริการดี เป็นมิตร ให้คำแนะนำรวดเร็ว
- มี การรับฟังความคิดเห็นผู้ใช้และปรับปรุงแก้ไขทันที
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์

ตารางความถี่เรื่องพึงพอใจ

ลำดับที่	ความพึงพอใจ	ความถี่ (ครั้ง)
1.	แอร์เย็น / อากาศเย็น	57
2.	เปิด 24 ชั่วโมง / เปิดช่วงสอบ	49
3.	มีขนม / ของแจก / อาหาร	32
4.	ที่นั่ง / โต๊ะ / เก้าอี้ / พื้นที่อ่านหนังสือ	28
5.	ห้อง/โซนพิเศษ (ห้องดูหนัง, ห้องประชุม, บอร์ดเกม)	23
6.	บริการจากเจ้าหน้าที่ / บรรณารักษ์	21
7.	หนังสือและการยืมคืน	17
8.	ความสะอาด (ห้องน้ำ/ห้องสมุด)	14
9.	บรรยากาศ / เงียบสงบ / สบาย	12
10.	อินเทอร์เน็ต / ปลั๊กไฟ / สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	9

สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในห้องสมุดแห่งนี้

1. พื้นที่และที่นั่งไม่เพียงพอโดยเฉพาะช่วงสอบ คนเยอะมาก โต๊ะ/เก้าอี้ไม่พอ โซน 24 ชม. เปิดน้อยเกินไป
2. ปลั๊กไฟไม่เพียงพอโดยเฉพาะช่วงสอบ ปลั๊กไม่พอใช้ ปลั๊กที่โต๊ะหรือผนังมีจำนวนน้อย
3. ห้องน้ำ ห้องน้ำชั้น 1 เล็ก จำนวนห้องไม่เพียงพอบางครั้งมีกลิ่นเหม็น ไม่สะอาด เวลาคนเยอะ (ช่วงสอบ) ไม่พอต่อความต้องการ
4. แอร์หนาว/เย็นเกินไป
5. เสียงดัง / บรรยากาศไม่เงียบ โดยเฉพาะโซนชั้น 1 และในห้องประชุมกลุ่ม
6. เวลาปิดเร็ว / เปิด 24 ชม. เฉพาะบางช่วง
7. ระบบจองห้องยุ่งยาก ต้องมีหลายคนถึงจะจองได้
8. เจ้าหน้าที่บางคนบริการไม่ยิ้มแย้ม
9. การค้นหาหนังสือจากระบบยังไม่เจอ หนังสือบางเล่มไม่มีในห้องสมุดองค์กรฯ
10. ที่จอดรถน้อย
11. ตู้กดของกิน/โซนอาหารไม่พอ

12. อินเทอร์เน็ต / ระบบ SWU Discovery ไม่เสถียร
13. เพอร์นิเจอร์บางจุด (เช่น โต๊ะไม้ชั้น 2) นั่งไม่สบาย ปวดคอ
14. หนังสือ/บทความวิชาการไม่ครอบคลุมในสิ่งที่เรียน
15. หนังสือนิยายใหม่ ๆ มีน้อยมากถ้าเทียบกับเมื่อก่อน
16. หนังสือบางเล่มมีที่ประสาณมิตร แต่ไม่มีที่องค์กรักษ์

ตารางความถี่เรื่องที่ไม่พึงพอใจ

ลำดับที่	เรื่องที่ไม่พึงพอใจ	ความถี่ (ครั้ง)
1.	ที่นั่งไม่เพียงพอ / โต๊ะเก้าอี้ไม่พอ (ช่วงสอบ)	35
2.	ห้องน้ำไม่เพียงพอ / มีกลิ่น / ไม่สะอาด โดยเฉพาะชั้น 1	30
3.	ปลั๊กไฟไม่พอโดยเฉพาะช่วงสอบ	20
4.	แอร์เย็นเกินไป	15
5.	เสียงดัง (ชั้น 1 / โถง / โชนกลุ่ม)	12
6.	เวลาเปิดบริการไม่เพียงพอ อยากเปิด 24 ชม. ทุกวัน	10
7.	พื้นที่ห้องสมุดคับแคบ / อยากเพิ่มโซน	8
8.	ระบบ/การบริการอื่น ๆ เช่น จองห้องยุ่งยาก, Discovery ไม่เสถียร	5
9.	หนังสือ/วารสารไม่ครอบคลุม	3
10.	โต๊ะไม้แข็ง, มีถุง, โชนคูหนังสือปิดเร็ว	3
11.	บุคลากรบางคนไม่ยิ้มแย้ม	2
12.	ที่จอดรถน้อย	2

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- อยากให้คาราโอเกะเปิดทุกวัน, มีบอร์ดเกม A-math
- อยากให้ชั้น 1 มีโซฟา เพิ่มที่นั่งนอนให้หน่อยช่วงสอบอยากให้เปิด 24 ชั่วโมงตลอด
- อยากให้มีหนังสือให้ทันสมัยกว่านี้ค่ะ บางเล่มมีแค่ที่ประสาณมิตร อยากให้ทำให้เท่าเทียมกันทั้งสองที่ค่ะ ไม่ต้องรอไปรอมาค่ะ บางเล่มอยากอ่านก็ไม่มีค่ะ รวมถึงการปรับปรุงเว็บไซต์ก็ยิ่งปรับปรุงให้ยากขึ้นค่ะ ไม่อย่างนั้นควรพัฒนาให้เสร็จแล้วค่อยเปิดให้ใช้ อยากให้มีโซนที่นั่ง และโซฟานุ่มๆ อยากให้มีกิจกรรมให้ทำมากกว่านี้ค่ะและพัฒนาจำนวนห้องน้ำค่ะ

- อยากให้มีการใช้น้ำที่ทำให้บรรยากาศในการอ่านหนังสือได้ดียิ่งขึ้น ช่วยแก้ไขกลิ่นห้องน้ำ ชั้น1 เถอะค่ะ
- อยากให้พื้นที่ learning space ที่มากกว่านี้ มีมุมพักผ่อน โต๊ะอ่านหนังสือ ชั้น 1
- อยากให้เปิด 24 ชม.ต่อจากเวลาสอบของมออีก 1 อาทิตย์ค่ะ เพราะว่าเกสยังสอบไม่เสร็จค่า
ไม่รู้จะไปอ่านที่ไหนดีชอบอ่านที่ห้องสมุดค่ะ 🥺 🥺 🥺
- อยากให้มีปลั๊กตามโต๊ะเพิ่มขึ้นและปลั๊ก3ตาเยอะขึ้นให้เพียงพอต่อการใช้งาน
- อยากให้มีตู้เซเวน บางครั้งหิวแต่ไม่มีอะไรกิน พอเย็นเจ้าหน้าที่กลับก็ไม่มีมาทำให้กินแล้ว
- อยากให้เพิ่มเวลาดูหนังวันหยุดอีกนิดนึงค่ะ
- ถ้ามีร้านสะดวกซื้อเปิดใกล้ห้องสมุด น่าจะดี
- สมัยนี้เด็กไม่ค่อยอ่านหนังสือ ควรจะมีกิจกรรมใดๆที่ช่วยให้เด็กสนใจอ่านซึ่งปกติห้องสมุดก็ทำอยู่แล้วแต่อาจจะมีเรื่อย ๆ เช่นเชิญคนดังมาอย่างที่ทำอยู่แล้ว
- ห้องสมุดมีกิจกรรมที่น่าสนใจตลอดเวลาและต่อเนื่อง ชื่นชมและให้กำลังใจให้พัฒนาต่อไปค่ะ
เสนอให้จัดกิจกรรมการบริจาคหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียนบ่อยๆค่ะ เช่น หนังสือเรียนของ รร. สาริต ผู้ปกครองไม่ทราบจะไปบริจาคที่ไหน หนังสือใหม่มากไม่ได้ใช้เรียนเลยค่า น่าจะมี
ประโยชน์ต่อโรงเรียนอื่นๆค่ะ
- เจ้าหน้าที่และสถานที่พัฒนาขึ้นมาดีมากค่ะ แต่ต้องพัฒนาระบบ ชม” discovery ให้สเถียรมากขึ้นค่ะ ให้กำลังใจค่ะ
- อยากให้ครอบคลุมวารสารonlineหรือหนังสือทางเภสัชศาสตร์มากกว่านี้
- ร้านกาแฟและร้านถ่ายเอกสาร ควรแยกออกจากจุดที่ต้อง scan บัตรเข้า เพื่อให้สะดวกต่อการเข้ารับบริการมากขึ้น และสามารถบอกจำนวนผู้เข้ารับบริการของห้องสมุดที่แท้จริงได้ดีขึ้น
- ปรับพื้นที่อ่านหนังสือนอกห้องสมุด ให้สามารถกันแดดกันฝนได้ เพื่อให้สามารถเป็นพื้นที่พักผ่อนของนิสิตระหว่างรอเรียนคาบถัดไป