

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 (ประสานมิตร)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 โดยทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ภายในสำนักหอสมุดกลาง ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2568 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 1,238 ฉบับสรุปได้ดังนี้

1. ประเภทของผู้ใช้บริการ

ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 1,093 คน คิดเป็นร้อยละ 88.29 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 6.54 อาจารย์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 บุคลากร มศว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 1.78 และบุคลากร มศว เกษียณอายุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24 รายละเอียดตามตาราง

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตระดับปริญญาตรี	1,093	88.29
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	81	6.54
อาจารย์	39	3.15
บุคลากร	22	1.78
บุคลากร มศว เกษียณอายุ	3	0.24
รวมทั้งสิ้น	1,238	100

2. ท่านใช้บริการใดที่ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และโปรดเลือกเฉพาะรายการที่ใช้บริการ)

รายการบริการของห้องสมุด	ความถี่
บริการพื้นที่นั่งอ่าน	820
บริการห้องประชุมกลุ่ม	642
บริการเพื่อความบันเทิง (Netflix, Disney, Board Game, VR)	603
บริการหนังสือหรือวารสาร	473
บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ILL)/บริการช่วยค้นหาเอกสารฉบับเต็ม	179
บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลออนไลน์/E-Book/eJournal)	131
บริการตอบคำถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย	164

บริการจัดส่งหนังสือตามคำขอ (SWU Lib Delivery)	93
อื่นๆ (เก้าอี้หวด, ระบบ OJS, ห้องคอมพิวเตอร์)	5

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดโดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการ เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ เรื่องความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีที่ห้องสมุดมีให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) และ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$)

รายละเอียดของแต่ละด้าน

1. ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.60$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$)
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.50$)
3. ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.59$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีที่ห้องสมุดมีให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$)
4. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.49$) รายละเอียดตามตาราง

ข้อที่	รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการ				
1.1	ขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.61	มากที่สุด
1.2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.70	มากที่สุด
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ				
		4.50	0.71	มาก
3. ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ				
3.1	ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีที่ห้องสมุดมีให้บริการ	4.60	0.65	มากที่สุด
3.2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.68	มากที่สุด

4. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด	4.49	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้าน	4.56	0.68	มากที่สุด

4. จากข้อเสนอแนะที่ได้รับ มีหลายประเด็นที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้เสนอแนะ โดยสรุปได้ดังนี้:

1. ด้านการให้บริการ

- **เก้าอี้/โซฟา:** อยากให้มีเก้าอี้ที่นั่งสบายขึ้น ทันสมัย โดยเฉพาะในบางพื้นที่ที่มีผู้ใช้บริการมาก อยากมีโซฟาเพิ่มเพื่อความสะดวกสบาย
- **สิ่งอำนวยความสะดวก:** ขอให้มีโต๊ะขึ้น โดยเฉพาะโต๊ะที่มีปลั๊กไฟพร้อมใช้งานมากขึ้นสำหรับการชาร์จอุปกรณ์ต่างๆ
- **พื้นที่สำหรับเรียนและพักผ่อน:**
 - ควรเพิ่มพื้นที่ Learning Space และโซนที่สามารถใช้เสียงได้ เช่น โซนสำหรับการพูดคุยหรือเล่นบอร์ดเกม
 - ชั้น 3 มีกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ รวมถึงกลิ่นไม่พึงประสงค์ ภายในชั้นรวมถึงห้องประชุมกลุ่มย่อย
- **การจัดการเสียง:** อยากให้ห้องสมุดมีการควบคุมเสียงดังในทุกชั้น และควรมีการเตือนผู้ใช้บริการที่เสียงดัง
- **การจัดการจองที่นั่ง:** ควรมีการควบคุมการจองที่นั่งโต๊ะให้เข้มงวดมากขึ้น เพื่อให้มีที่นั่งอ่านสำหรับคนที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงอยากให้เจ้าหน้าที่เดินดูกระเป๋าที่จองไว้
- **เจ้าหน้าที่:** เสนอให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำชั้น 5, 6 เพื่อให้บริการต่อเนื่องและแก้ปัญหาในเวลาที่มีคนมาใช้บริการต้องการถามเจ้าหน้าที่ประจำชั้น
- **บอร์ดเกม:** อยากให้มีบอร์ดเกมที่หลากหลายเพิ่มขึ้น และควรมีการตรวจสอบสภาพของการ์ดก่อนรับคืน เพราะการ์ดมีรอยยับเยอะมาก
- **ขยายเวลาบริการ:** อยากให้เปิด 24 ชม. ชั้น 4 เพราะมีคอมพิวเตอร์ OpenAthens เข้าถึงเปเปอร์ได้มากกว่านี้ในทางแพทย์และทันตกรรม และเปิด-ปิด ในวันเสาร์-อาทิตย์
- **อื่น ๆ:** สามารถส่งเสริมให้นักเรียนและบุคลากรอ่านหนังสือได้ เช่น จัดตั้งชมรมหนังสือ, มี help desk บริการปรึกษาการใช้ AI

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

- หนังสือใหม่:
 - ปรับปรุงหนังสือให้ใหม่อยู่เสมอ หรืออาจจะมีสื่อการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์, เพิ่มหนังสือทางวิทยาศาสตร์ปีใหม่ ๆ
 - หลังจากที่ปรับปรุงห้องสมุดและระบบออนไลน์ไปก็ไม่ค่อยเอาหนังสือใหม่เข้ามาเลย รอหนังสือใหม่เกือบปี
- ระบบการสืบค้น: แก้ไขหมายเลขการจัดวางหนังสือให้ถูกต้อง เนื่องจากหนังสือที่อยู่ชั้นกับใน discover ข้อมูลไม่ตรงกัน
- ระบบการเข้าถึงข้อมูล: Journal งานวิจัย เข้าถึงได้ยาก
- อื่น ๆ: อยากให้ทางสำนักหอสมุดกลางมีการเชื่อมโยงการทำงานกับหลักสูตรด้านบัณฑิตศึกษา โดยมีการจัดตารางเพื่อสอนการใช้และทำความรู้จักเกี่ยวกับบริการของสำนักหอสมุด ซึ่งมีความสำคัญต่อชีวิตของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามาก ซึ่งการดำเนินการนี้จะทำให้มีนิสิตที่รู้จัก เข้าใจ และเข้าถึงสำนักหอสมุดกลางมากขึ้น และจะส่งผลให้นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาเข้าถึงทรัพยากร และมีชีวิตการศึกษาที่สะดวกสบายและมีประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์ผลงานมากขึ้น

3. ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่: อยากให้เจ้าหน้าที่ดูแลโซนดูหนัง/บันเทิงพูดจาดีกว่านี้เพราะนิสิตบางคนหรือผู้เข้าใช้บริการมาใช้เป็นครั้งแรกอาจจะไม่เข้าใจวิธีการ รบกวนช่วยให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ
- การประชาสัมพันธ์: อยากให้เพิ่มกิจกรรมพิเศษในทุกๆเดือน/สัปดาห์
- พื้นที่การให้บริการ:
 - อยากให้มีห้องดูทีวีแยกจากบริเวณบอร์ดเกมโดยเฉพาะ เพราะเวลาดูหนังแสงหลอดไฟสะท้อนจอทำให้มองไม่เห็นภาพ+เสียงเล่นเกมดังรบกวนตอนดูหนัง การจัดการห้องประชุมยังไม่ได้
 - ห้องประชุมที่จัดให้ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์การใช้ คิดว่าควรจัดตามวัตถุประสงค์การใช้ อย่างเช่น ถ้าห้องมีจอโทรทัศน์ควรจัดจรรยาให้ผู้ที่ต้องการใช้จอในการทำงานก่อน เพราะเคยเจอเหตุการณ์ที่จองเวลาเดียวกันแจ้งความประสงค์ว่าต้องการใช้จอในการ

ทำงานร่วมด้วยเพื่อส่งอาจารย์ แต่ได้ห้องที่ไม่มีจอ ส่วนห้องที่มีจอใช้เปิดเพลงฟัง คิดว่าควรมีการจัดการที่ดีกว่านี้เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น

- การยืมห้องที่ต้องเก็บบัตรประชาชนไว้ หากคนที่ไม่พกก็ทำให้ไม่สามารถยืมห้องได้ ควรเป็นการสแกนบัตรนักศึกษาที่เพียงพอแล้ว
- อยากให้พัฒนาระบบจองห้องทำงานออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการดูห้องที่ว่างจองและเวลาที่คงเหลืออยู่ค่ะ

4. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด

- ปรับปรุงแก้ไขระบบไฟบริเวณชั้น 1 หน้าลิฟต์เนื่องจากระบบไฟมีความเก่าและไม่สามารถใช้งานได้
- ขอให้ระบุป้ายหน้าห้องน้ำให้ชัดเจนว่าเป็นห้องน้ำหญิง หรือชายเพื่อป้องกันการสับสนในการเข้าห้องน้ำ
- ช่วงขยายเวลา 24 ชม. ชั้น 1 พบยุงและแมลง และมีกลิ่นอับ อยากให้ทางห้องสมุดลองหาเครื่องช่วยดับกลิ่นมาวางตามจุดต่างๆ รวมถึงความสะอาดโดยรวม เช่น แวน VR โต๊ะอ่านหนังสือชั้น 5 ขึ้นไปที่เป็นไม้ เนื่องจากมีฝุ่น รวมถึงในพื้นที่อ่านหนังสือ
- อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำบางครั้งกดไม่ลง รวมถึงสายฉีดบางครั้งน้ำไม่ไหล
- เพิ่มตู้กดน้ำที่ชั้น 3
- บริการห้องคาราโอเกะ และห้องพักผ่อนแทนการนอนโซฟา