

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ต่อการบริหารจัดการห้อง Co-working Space อาคารบรรณราชนครินทร์ (ห้องสมุด) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2568

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการห้อง Co-working Space ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำขึ้นเพื่อสะท้อนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาพื้นที่บริการให้ตอบสนองต่อการเรียนรู้ การทำงานร่วมกัน และการใช้ประโยชน์ด้านวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น 152 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 98.68 และส่วนมากสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 ทั้งนี้ วัตถุประสงค์หลักของการเข้าใช้บริการคือเพื่อการเรียนการสอน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95

ผลการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการห้อง Co-working Space โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และมีคะแนนความเป็นไปได้ในการแนะนำบริการแก่ผู้อื่นเฉลี่ย 9.12 จาก 10 คะแนน โดยมีค่า Net Promoter Score (NPS) เท่ากับ 70.39 สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริการส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกและพร้อมสนับสนุนการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ คำตอบเชิงบวกยังมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 93.12 ของคำตอบทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าพื้นที่ดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับสูง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดและความพร้อมใช้งานของโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ รองลงมา คือ ความโปร่งสบาย อากาศถ่ายเทสะดวก ปราศจากกลิ่นและฝุ่นละออง และ ความสะดวกในการขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพการจัดการพื้นที่และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ส่วนประเด็นที่ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ ความสะดวกของขั้นตอนการให้บริการ และ ความเพียงพอของระบบกล้องวงจรปิดด้านความปลอดภัย

สำหรับข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการสะท้อนความต้องการที่สำคัญ ได้แก่ การเพิ่มโทรทัศน์หรือจอแสดงผลสำหรับการนำเสนอและประชุมออนไลน์ การปรับปรุงการเก็บเสียงหรือควบคุมเสียงรบกวนภายในห้อง และ การเพิ่มแสงสว่างหรือปรับปรุงระบบไฟฟ้าในบางห้อง รวมถึงข้อเสนอเกี่ยวกับการเพิ่มเก้าอี้ ผ้า màn ปลั๊กไฟ และการขยายเวลาเปิดให้บริการในบางช่วงเวลา ข้อเสนอเหล่านี้เป็นข้อมูลสำคัญที่ควรนำไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาพื้นที่ในระยะต่อไป เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

โดยสรุป ห้อง Co-working Space ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลการประเมินอยู่ในระดับที่น่าพอใจอย่างยิ่ง และถือเป็นพื้นที่สนับสนุนการเรียนรู้และการทำงานร่วมกันที่มีคุณค่าอย่างชัดเจนทั้งในด้านบรรยากาศ ความพร้อมของพื้นที่ และการบริการของเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม หากมีการพัฒนาเพิ่มเติมในด้านอุปกรณ์สนับสนุน การควบคุมเสียง และความสะอาดด้านสภาพแวดล้อม จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของพื้นที่บริการ และส่งเสริมภาพลักษณ์ของสำนักฯ ในฐานะแหล่งเรียนรู้สมัยใหม่ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการห้อง Co-working Space เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการในด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกในการใช้บริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ ความสะอาด ความปลอดภัย ตลอดจนบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของพื้นที่ให้บริการ โดยใช้แบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ตั้งแต่ 1 = น้อยที่สุด ถึง 5 = มากที่สุด จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น 152 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=152)	ร้อยละ (%)
1. นักศึกษา	150	98.68
2. อาจารย์	1	0.66
3. เจ้าหน้าที่	1	0.66
4. บุคคลภายนอก	-	-
5. อื่นๆ	-	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 98.68 รองลงมา ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66 เท่ากัน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน / คณะ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=152)	ร้อยละ (%)
1. คณะครุศาสตร์	88	57.89
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	29	19.08
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	19	12.50
4. คณะวิทยาการจัดการ	15	9.87
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	-	-
6. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	-	-
7. อื่น ๆ	1	0.66

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 รองลงมา ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.08 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.87 และหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้งาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (f=152)	ร้อยละ (%)
1. พักผ่อน / อ่านหนังสือ	17	11.18
2. จัดประชุม / สัมมนา	15	9.87
3. จัดฝึกอบรม	-	-
4. เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน	120	78.95

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้อง Co-working Space เพื่อเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 รองลงมา ได้แก่ เพื่อพักผ่อน/อ่านหนังสือ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.18 และเพื่อจัดประชุม/สัมมนา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.87 ส่วนการใช้เพื่อจัดฝึกอบรมไม่มีผู้ตอบแบบประเมินในครั้งนี รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความถี่ในการใช้งาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน (f=152)	ร้อยละ (%)
1. 1 ครั้ง / สัปดาห์	30	19.74
2. 2 - 3 ครั้ง / สัปดาห์	62	40.79
3. มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	50	32.89
4. 1 ครั้ง / เดือน	1	0.66
5. อื่นๆ	9	5.92

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ห้อง Co-working Space อยู่ที่ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.79 รองลงมา ได้แก่ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.89 และ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 ส่วนผู้ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66 และอื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.92 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1	การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	4.55	0.81	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก	4.41	0.87	มาก
3	ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง	4.59	0.84	มากที่สุด
4	อุปกรณ์มีความเหมาะสมพร้อมสำหรับการใช้งานและเพียงพอ	4.54	0.84	มากที่สุด
5	โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะอาดพร้อมใช้งาน	4.67	0.79	มากที่สุด
6	มีอากาศถ่ายเทสะดวก ปราศจากกลิ่นไม่พึงประสงค์ และฝุ่นละออง	4.62	0.83	มากที่สุด
7	การรักษาความปลอดภัยมีระบบกล้องวงจรปิดเพียงพอ	4.43	0.91	มาก

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
8	มีแสงสว่างเพียงพอ ปลอดภัย ไม่มีจุดอับเสี่ยงต่ออุบัติเหตุหรืออาชญากรรม	4.51	0.96	มากที่สุด
9	บรรยากาศภายในห้องเอื้อต่อการทำกิจกรรม	4.53	0.85	มากที่สุด
10	การจัดการพื้นที่ห้อง ช่วยให้เกิดการประหยัดพลังงาน	4.59	0.81	มากที่สุด
11	สภาพแวดล้อม/ภูมิทัศน์รอบห้อง สวยงามเหมาะสม	4.53	0.84	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้อง Co-working Space โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ สะอาดพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา ได้แก่ มีอากาศถ่ายเทสะดวก ปราศจากกลิ่นไม่พึงประสงค์ และฝุ่นละออง มีค่าเฉลี่ย 4.62 และ ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง มีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนประเด็น การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.55 และ อุปกรณ์มีความเหมาะสมพร้อมสำหรับการใช้งานและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ขณะที่ประเด็น การรักษาความปลอดภัยมีระบบกล้องวงจรปิดเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.43 และขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 5

เมื่อพิจารณาคะแนนความเป็นไปได้ในการแนะนำบริการแก่ผู้อื่น พบว่ามีค่าเฉลี่ย 9.12 จาก 10 คะแนน และมีค่า Net Promoter Score (NPS) เท่ากับ 70.39 สะท้อนว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะแนะนำบริการต่อคนอื่น

ตารางที่ 6 สรุปข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

จากการรวบรวมคำตอบปลายเปิด พบว่า ผู้ใช้บริการสะท้อนทั้งข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาและข้อชื่นชมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประเด็นที่พบซ้ำบ่อยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ประเด็นที่พบจากคำตอบปลายเปิด	จำนวนครั้งที่พบ
ต้องการเพิ่มโทรทัศน์ / จอแสดงผลสำหรับการนำเสนอหรือประชุมออนไลน์ในห้อง	33
ต้องการปรับปรุงห้องให้เก็บเสียงหรือควบคุมเสียงรบกวนได้ดีขึ้น	17
ต้องการเพิ่มแสงสว่างหรือปรับปรุงระบบไฟฟ้าในบางห้อง	9
ข้อความชื่นชมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8
ข้อเสนอเรื่องประตูเชื่อมเข้าด้านในเพื่อความสะดวกในการใช้งาน	7
ต้องการเพิ่มเก้าอี้ ผ้าม่าน หรือจุดปลั๊กไฟ	6
ข้อเสนอให้ขยายเวลาเปิดบริการหรือเปิดบริการในวันอาทิตย์	4

ข้อเสนอเพื่อการพัฒนา

- 1) ควรพิจารณาจัดหาโทรทัศน์หรือจอแสดงผลให้ครบทุกห้อง หรืออย่างน้อยในห้องที่ใช้ประชุม/นำเสนอผลงานบ่อย เพื่อรองรับการเรียนการสอนและการสัมมนาออนไลน์
- 2) ควรพัฒนาด้านการเก็บเสียงหรือการลดเสียงรบกวน โดยเฉพาะห้องที่ผู้ใช้บริการต้องการทำงานกลุ่ม และสนทนาได้โดยไม่รบกวนผู้อื่น
- 3) ควรปรับปรุงระบบแสงสว่างและตรวจสอบระบบไฟฟ้าในห้องที่มีผู้ใช้สะท้อนปัญหา เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและความสะดวกในการใช้งาน