

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566  
(ห้องสมุดองค์กรักษ์)**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง (ห้องสมุดองค์กรักษ์)  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 พบว่า

**1. ประเภทของผู้ใช้บริการ**

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
- ปริญญาตรี	117	69.64
- อาจารย์	43	25.60
- บุคลากร	6	3.57
- ปริญญาโท	1	0.60
- อื่น ๆ	1	0.60
<b>รวม</b>	<b>168</b>	<b>100.00</b>

**2. คณะ/สถาบัน/สำนัก**

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร	51	30.36
คณะวิศวกรรมศาสตร์	26	15.48
คณะพลศึกษา	25	14.88
คณะพยาบาลศาสตร์	21	12.50
คณะเภสัชศาสตร์	19	11.31
คณะกายภาพบำบัด	11	6.55
วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	8	4.76
อื่นๆ	3	1.79
คณะทันตแพทยศาสตร์	2	1.19
คณะแพทยศาสตร์	1	0.60
คณะวิทยาศาสตร์	1	0.60
	<b>168</b>	<b>100.00</b>

#### 4. เข้าใช้บริการใดที่ห้องสมุด

รายการ	จำนวน
นัดพบเพื่อน	70
เข้าใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	69
ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง	68
ใช้หนังสือหรือวารสาร	60
ศึกษาเรียนรู้เป็นกลุ่ม	53
ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	50
มาใช้ร้านถ่ายเอกสาร/ร้านกาแฟ	49
เล่นเกมบอร์ดเกม	47
ชมภาพยนตร์หรือใช้สื่อสตรีมมิง	47
มาใช้บริการห้องเรียน	45
มาใช้คอมพิวเตอร์	20
ขอคำแนะนำเกี่ยวกับการบ้านหรืองานวิจัย	11
บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์	11
อื่นๆ	3

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดองค์กรฯ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50$ )

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ

1. ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.71$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ ( $\bar{X} = 4.75$ ) และมีความใส่ใจในการให้บริการ เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี ( $\bar{X} = 4.67$ )

2. ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.61$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลาย (Facebook, Instagram, Line) ( $\bar{X} = 4.64$ ) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น แนะนำทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.59$ )

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.63$ ) และขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก ชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.55$ )

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.45$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมาก คือ ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ( $\bar{X}=4.50$ ) และสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า และสุขภาวะที่ดี (แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด ถึงขยะ ห้องน้ำ) ( $\bar{X}=4.46$ )

5. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทอิเล็กทรอนิกส์) ( $\bar{X}=4.40$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมาก คือ ความทันสมัยและตรงกับความต้องการ และมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X}=4.40$ )

6. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทสิ่งพิมพ์) ( $\bar{X}=4.29$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมาก คือ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X}=4.30$ ) ความทันสมัยและตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.29$ ) ดังรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 (ห้องสมุดองค์กรักษ์)

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทสิ่งพิมพ์)</b>			
1. มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.30	0.90	มาก
2. มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ	4.29	0.94	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.29</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทอิเล็กทรอนิกส์)</b>			
1. มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.40	0.81	มาก
2. มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ	4.40	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.55	0.62	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.63	0.57	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านบุคลากร</b>			
1. มีความใส่ใจในการให้บริการ เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	4.67	0.48	มากที่สุด
2. มีความเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	4.75	0.48	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.71</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า และสุขภาวะที่ดี (แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด ถึงขยะ ห้องน้ำ)	4.46	0.88	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งเพียงพอ หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ (ห้องประชุม พื้นที่นั่งอ่านบริเวณชั้นต่าง ๆ Learning space)	4.41	1.04	มาก
3. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง	4.42	0.92	มาก
4. ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการห้องสมุด	4.50	0.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์</b>			
1. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลาย (Facebook, Instagram, Line)	4.64	0.56	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น แนะนำทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.59	0.64	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.50</b>	<b>0.78</b>	<b>มากที่สุด</b>

## ข้อเสนอแนะ

ลำดับ	รายการ	ความถี่
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทอิเล็กทรอนิกส์)</b>		
1	อยากให้สามารถโหลดเปเปอร์ในฐาน Scopus ได้มากขึ้น	1
2	วารสารงานวิจัยที่น่าสนใจและทันสมัยมีไม่เพียงพอ	1
3	อยากให้ขยายขอบเขตการเป็นสมาชิกวารสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีหลายวารสารทางด้านพอลิเมอร์ที่ไม่สามารถดาวน์โหลดฉบับเต็ม	1
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทสิ่งพิมพ์)</b>		
1	อยากให้เพิ่มหนังสือด้านนันทนาการ	1
2	อยากให้ขยายทันสมัยกว่านี้	1

ลำดับ	รายการ	ความถี่
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
1	ประทับใจการให้บริการยืมหนังสือที่มาส่งให้ที่คณะ เมื่อมีการสอบถามจะตอบรวดเร็ว	1
2	มีความซับซ้อนในขั้นตอนการขอ full text ใน Google form เนื่องจากขอได้ที่ละ 3 เรื่อง แล้ว ต้องกรอกฟอร์มใหม่	1
3	บริการยืมระหว่างห้องสมุดก็ขอได้ที่ละ 3 เรื่องเช่นกัน ซึ่งน้อยเกินไป เพราะต้องรอคำตอบจากห้องสมุดก่อนว่าหาให้ได้หรือไม่ จึงจะขอรอบถัดไปได้ ทำให้เสียเวลามาก เพราะบางครั้งต้องการ full paper แบบค่อนข้างด่วนสำหรับงานวิจัย	1
4	อยากให้ปรับปรุงการบริการส่วนนี้ ถ้าไม่สามารถขอรับ journal เพิ่มเติมได้ ควรให้ส่งรายการ paper ที่จะขอ full text ได้ครั้งละเยอะๆ เพราะถ้าทยอยส่งขอทีละ 3 เรื่อง จะสับสนมาก	1
<b>ด้านบุคลากร</b>		
1	บริการดีมาก	3
2	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการดีมาก	1
3	ขอขอบคุณที่สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในการค้นคว้าและบริการต่างๆ	1
4	ขอบริการค้นคว้าแบบออนไลน์ ประหยัดเวลาการเดินทางได้เยอะเลย	1
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
1	ที่อ่านหนังสือชั้นล่างที่เปิดจนตึกบางที่ไม่มีที่นั่ง	1
2	โต๊ะ เก้าอี้ไม่เพียงพอกับนิสิตที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด ช่วง 24 ชั่วโมง	1
<b>ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์</b>		
1	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การขอบริการ full text และการบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้ทราบ	1
<b>อื่นๆ</b>		
1	อยากให้จำกัดโซนที่เป็นบอร์ดเกมอย่างเดียวเลย	1
2	อยากให้มีบอร์ดเกมให้หลากหลาย	1
3	ควรเปิดช่วงเวลาให้ผู้ใช้บริการภายนอกใช้บริการห้องสมุดให้เหมาะสมและไม่แตกต่างไปจากนิสิต เพื่อประโยชน์ในการใช้บริการและเป็นการสร้างองค์ความรู้แก่ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการในมหาวิทยาลัยให้เกิดการศึกษาต่อเนื่องเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (พ.ศ. 2553 – 2567) ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการตามแนวทาง “มหาวิทยาลัยรับใช้สังคม”	1

ลำดับ	รายการ	ความถี่
4	การสืบค้นในรูปแบบออนไลน์ การยืมหนังสือ น้อยมากที่เด็กจะสนใจมาขยืมอ่าน อยากให้ปรับรูปแบบ พื้นที่เหมือนกับของมหาวิทยาลัยอื่น ที่มีส่วนบริการร้านกาแฟ ร้านหนังสือ แบบ community space มากกว่านี้	1
5	อยากให้เพิ่มเวลาให้บริการวันปกติและวันเสาร์ - อาทิตย์	1
6	อยากให้มิกิจกรรมสัปดาห์หนังสือ/ออกร้าน อาจเป็นบูธจากสำนักพิมพ์ มาจำหน่าย หนังสือ/ตำรา ราคาพิเศษ	1
7	อยากให้เปิดเป็นสาธารณะ	1