

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 โดยแจกแบบสอบถามภายในสำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ รวมถึงให้ผู้ใช้บริการตอบแบบออนไลน์ ในระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2567 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 605 ฉบับสรุปได้ดังนี้

1. ห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการที่สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 437 คน คิดเป็นร้อยละ 72.23 ห้องสมุดองค์กรฯ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 27.77

### 2. ประเภทของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
- ปริญญาตรี	465	76.86
- ปริญญาโท	10	1.65
- ปริญญาเอก	6	0.99
- อาจารย์	93	15.37
- บุคลากร	25	4.13
- อื่น ๆ	6	0.99
รวม	605	100.00

### 3. คณะ/สถาบัน/สำนัก

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
คณะสังคมศาสตร์	122	20.17
คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร	52	8.60
คณะวิทยาศาสตร์	49	8.10
คณะมนุษยศาสตร์	48	7.93
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม	47	7.77
คณะทันตแพทยศาสตร์	41	6.78

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
คณะเศรษฐศาสตร์	36	5.95
คณะพลศึกษา	26	4.30
คณะวิศวกรรมศาสตร์	26	4.30
อื่นๆ	25	4.13
คณะศึกษาศาสตร์	22	3.64
คณะพยาบาลศาสตร์	21	3.47
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	20	3.31
คณะเภสัชศาสตร์	19	3.14
คณะกายภาพบำบัด	11	1.82
วิทยาลัยโพรซิซชาลัย	8	1.32
คณะศิลปกรรมศาสตร์	5	0.83
สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้	5	0.83
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์	5	0.83
คณะแพทยศาสตร์	4	0.66
คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	4	0.66
บัณฑิตวิทยาลัย	3	0.50
สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา	3	0.50
วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน	2	0.33
สำนักคอมพิวเตอร์	1	0.17
	605	100.00

#### 4. เข้าใช้บริการใดที่ห้องสมุด

รายการ	จำนวน
ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง	261
นัดพบเพื่อน	252
เข้าใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	246
ใช้หนังสือหรือวารสาร	233
มาใช้บริการห้องเรียน	220
ศึกษาเรียนรู้เป็นกลุ่ม	211

รายการ	จำนวน
เล่นเกมบอร์ดเกม	180
ชมภาพยนตร์หรือใช้สื่อสตรีมมิ่ง	138
ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	138
มาใช้คอมพิวเตอร์	83
มาใช้ร้านถ่ายเอกสาร/ร้านกาแฟ	68
ขอคำแนะนำเกี่ยวกับการบ้านหรืองานวิจัย	44
บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์	26
อื่นๆ	12

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ )

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ

1. ด้านบุคลากร ( $\bar{X}=4.64$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ ( $\bar{X}=4.64$ ) และมีความใส่ใจในการให้บริการ เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี ( $\bar{X}=4.63$ )

2. ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}=4.60$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลาย (Facebook, Instagram, Line) ( $\bar{X}=4.61$ ) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น แนะนำทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด ( $\bar{X}=4.60$ )

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.57$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ( $\bar{X}=4.59$ ) และขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก ชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X}=4.56$ )

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.50$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ( $\bar{X}=4.60$ ) และสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า และสันทนาการที่ดี (แสงสว่าง อุดมภูมิ ความสะอาด ถึงขยะห้องน้ำ) ( $\bar{X}=4.51$ )

5. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทอิเล็กทรอนิกส์) ( $\bar{X}=4.37$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยและตรงกับความต้องการ ( $\bar{X}=4.40$ ) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 4.35$ )

6. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทสิ่งพิมพ์) ( $\bar{X}=4.36$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมาก คือ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X}=4.37$ ) ความทันสมัยและตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.35$ ) ดังรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 (รวม)

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทสิ่งพิมพ์)</b>			
1. มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.37	0.83	มาก
2. มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ	4.35	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทอิเล็กทรอนิกส์)</b>			
1. มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.35	0.82	มาก
2. มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ	4.40	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.56	0.65	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.59	0.62	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านบุคลากร</b>			
1. มีความใส่ใจในการให้บริการ เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	4.63	0.60	มากที่สุด
2. มีความเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	4.64	0.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า และสุขภาวะที่ดี (แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด ถังขยะ ห้องน้ำ)	4.51	0.78	มากที่สุด
2. มีจำนวนที่นั่งเพียงพอ หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ (ห้องประชุม พื้นที่นั่งอ่านบริเวณชั้นต่าง ๆ Learning space)	4.40	0.93	มาก

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง	4.49	0.84	มาก
4. ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการห้องสมุด	4.60	0.74	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.83</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์</b>			
1. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลาย (Facebook, Instagram, Line)	4.61	0.61	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น แนะนำทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.60	0.65	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.60</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.51</b>	<b>0.75</b>	<b>มากที่สุด</b>