

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566
(ห้องสมุดองค์กรัก)**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
- เพศหญิง	388	67.01
- เพศชาย	161	27.81
- เพศทางเลือก	19	3.28
- ไม่ระบุ	11	1.90
รวม	579	100.00

2. ประเภทของผู้ใช้บริการ

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
- ปริญญาตรี	547	94.47
- ปริญญาโท	2	0.35
- ปริญญาเอก	2	0.35
- อาจารย์	22	3.80
- บุคลากร	2	0.35
- อื่น ๆ (นักเรียน)	5	0.86
รวม	579	100.00

3. คณะ/สถาบัน/สำนัก

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์	171	29.53
คณะพลศึกษา	98	16.93
คณะกายภาพบำบัด	87	15.03
คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร	52	8.98
คณะพยาบาลศาสตร์	23	3.97

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
คณะเภสัชศาสตร์	23	3.97
คณะศึกษาศาสตร์	19	3.28
วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	14	2.42
คณะแพทยศาสตร์	2	0.35
คณะมนุษยศาสตร์	1	0.17
อื่นๆ	89	15.37
รวม	579	100.00

4. เข้าใช้บริการใดที่ห้องสมุด

รายการ	จำนวน
- นัดพบเพื่อน	330
- ศึกษาเรียนรู้เป็นกลุ่ม	320
- มาใช้บริการห้องเรียน	296
- ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง	280
- ชมภาพยนตร์หรือใช้สื่อทัศน์	244
- เล่นบอร์ดเกม	207
- มาใช้ร้านถ่ายเอกสาร/ร้านกาแฟ	161
- เข้าใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	154
- ใช้นั่งหรือวารสาร	150
- ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	123
- มาใช้คอมพิวเตอร์	61
- ขอคำแนะนำเกี่ยวกับการบ้านหรืองานวิจัย	25
- บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์	16
- อื่น ๆ	
ห้องละหมาด	1
อ่านหนังสือ	3

5. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

	จำนวน
วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 09.00 - 17.00 น.	366
วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 17.00 - 20.00 น.	241
ช่วงสอบกลางภาค/ปลายภาค (ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง)	302
วันเสาร์- วันอาทิตย์ เวลา 10.00 - 12.00 น.	158
วันเสาร์- วันอาทิตย์ เวลา 12.00 - 18.00 น.	297

6. ความถี่ที่ท่านเข้ามาใช้ห้องสมุด

	จำนวน
2 - 3 ครั้งต่อสัปดาห์	319
2 - 3 ครั้งต่อเดือน	111
ทุกวัน	92
1 ครั้ง/เดือน	23
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	15
เฉพาะช่วงสอบ	1

7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด โดยรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ

1. **ด้านบุคลากร** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X}=4.55$) และให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X}=4.54$)

2. **ด้านการให้บริการ** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.46$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.50$) และบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.46$)

3. **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X}=4.62$) และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ ห้องน้ำ ความสะอาด) ($\bar{X}=4.47$)

4. **ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ) ที่ตรงตามความต้องการ และเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.28$)

ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 (องครักษ์)

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง			
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ) ที่ตรงตามความต้องการ	4.28	0.70	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Books, Journals, Open access etc.) ที่ตรงตามความต้องการและทันสมัย	4.22	0.76	มาก
3. ระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.24	0.75	มาก
4. คู่มือและสื่อแนะนำการใช้ช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด	4.25	0.74	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการ	4.28	0.71	มาก
รวม	4.25	0.73	มาก
ด้านการให้บริการ			
1. บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ	4.46	0.63	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.50	0.63	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์บริการและขั้นตอนการใช้งานครบถ้วน	4.43	0.66	มาก
รวม	4.46	0.64	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีจำนวนที่นั่งเพียงพอ หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง ห้องศึกษาค้นคว้า Learning space)	4.06	0.98	มาก
2. มีบรรยากาศ (แสงสว่าง อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	4.37	0.74	มาก
3. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	4.29	0.83	มาก
4. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	4.22	0.80	มาก
5. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ ห้องน้ำ ความสะอาด)	4.47	0.73	มาก
6. ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุด	4.62	0.58	มากที่สุด
รวม	4.34	0.80	มาก
ด้านบุคลากร			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.54	0.63	มากที่สุด
2. มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	4.50	0.66	มากที่สุด
3. มีความเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	4.55	0.63	มากที่สุด
รวม	4.53	0.64	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.37	0.74	มาก

สิ่งที่ท่าน พึงพอใจมากที่สุดในห้องสมุดแห่งนี้

ลำดับ	รายการ	ความถี่
ด้านบุคลากร		
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์	12
ด้านการให้บริการ		
1	Netflix	5
2	Board game	8
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
1	แอร์เย็น สบาย	70
2	บรรยากาศในห้องสมุด	28
3	ความสะอาด และปลอดภัย	30
4	ที่นั่งอ่านเยอะ	28
5	ห้องน้ำสะอาด	25
6	สิ่งอำนวยความสะดวกครบ	7
7	ห้องชมภาพยนตร์	5
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง		
1	มีหนังสือหลากหลาย	10
2	สื่อดิจิทัล	3
3	บริการสั่งซื้อหนังสือสำหรับอาจารย์	2
4	บริการจัดส่งหนังสือถึงห้องทำงาน	1
5	การสืบค้นทรัพยากรมีความสะดวก	1
อื่นๆ		
1	ช่วงสอบมีบริการอาหารแจกฟรี และเปิดห้องสมุด 24 ชั่วโมง	1
2	ห้องละหมาด,	1

สิ่งที่ท่าน ไม่พึงพอใจในห้องสมุดแห่งนี้

ลำดับ	รายการ	ความถี่
ด้านบุคลากร		
1	การบริการ เจ้าหน้าที่งานบางท่าน	2
ด้านการให้บริการ		
1	ขั้นตอนต่างๆ ในการเข้าใช้ทางอินเทอร์เน็ตค่อนข้างซับซ้อน	3
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
1	ห้องน้ำ น้ำไม่แรง กดน้ำไม่ลง เหม็นท่อน้ำมาก ห้องน้ำอยากให้สะอาดกว่านี้	16
2	ปลั๊กไฟ สายชาร์จ เพิ่ม	10
3	โต๊ะน้อยเกิน / ที่นั่งน้อย	9
4	พื้นเวลาเดินมีเสียงดัง / ลื่น	9
5	พื้นที่นั่งด้านนอกไม่เพียงพอ / จำกัด	9
6	ห้อง / ห้องประชุม ไม่เก็บเสียง	6
7	ที่จอดรถ	3
8	ขอจอ Netflix เพิ่ม	2
9	กลิ่นไม่พึงประสงค์บริเวณชั้น 2	2
10	คอมพิวเตอร์ชำรุดหนอยอยากใหช่วยปรับ	2
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง		
1	ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลยังไม่ครอบคลุม	2
2	หนังสือน้อย	8
อื่นๆ		
1	สุนัขค่อยข้างเยอะ	1
2	ยุ่งข้างนอกช่วงตอนเย็น	1

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1	อยากให้มีปลั๊กไฟอยู่ทุกโต๊ะ / เพิ่มปลั๊กไฟ	8
2	อยากให้มีหนังสือเล่มใหม่ๆ	6
3	อยากให้มีห้องประชุมที่เก็บเสียง	3
4	อยากให้ขยายเวลาการเปิดห้องสมุด 24 ชม. เพิ่ม	3
5	อยากให้เพิ่มหนัง หรือแพลตฟอร์มอื่นนอกจากเน็ตฟลิกซ์	2
6	เพิ่มโต๊ะบริเวณโซนชั้น 1	2
7	แอร์เย็น	2
8	อยากให้ WIFI ถึงบริเวณที่นั่งข้างห้องสมุดด้วย	2
9	เสนอให้สามารถใช้ห้องอ่านหนังสือแบบส่วนตัว (คล้ายๆ กับห้องกลุ่มแต่เป็นห้องเดี่ยว)	1