

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565  
(จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ)**

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 โดยแจกแบบสอบถามภายในสำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ รวมถึงให้ผู้ใช้บริการตอบแบบออนไลน์ ในระหว่างเดือนธันวาคม 2565 - มกราคม 2566 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 584 ฉบับ ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 549 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 102 คน อาจารย์ จำนวน 128 คน บุคลากร จำนวน 69 คน อื่นๆ จำนวน 6 คน เมื่อจำแนกความพึงพอใจที่มีต่อห้องสมุด ตามประเภทผู้ใช้บริการ 5 กลุ่ม สรุปผลได้ดังนี้

1. **ประเภทอาจารย์** มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า **ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด** คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.76$ ) ด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.68$ ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.58$ ) ตามลำดับ และ **ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมาก** คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.33$ )

2. **ประเภทบุคลากร** มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า **ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด** คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.70$ ) ด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.67$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.60$ ) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.59$ ) ตามลำดับ

3. **นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา** มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า **ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด** คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.70$ ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.65$ ) ด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.63$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.56$ ) ตามลำดับ

4. **นิสิตระดับปริญญาตรี** มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า **ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด** คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.50$ ) **ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมาก** คือ ด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.42$ ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.36$ ) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.29$ ) ตามลำดับ

5. **อื่นๆ** มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า **ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด** คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.58$ ) และ**ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมาก** ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.44$ ) และด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ ) ตามลำดับ

ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565  
(จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ)

รายการประเมิน	อาจารย์			บุคลากร			นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา			นิสิตระดับปริญญาตรี			อื่นๆ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>															
1. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามที่ต้องการ	4.30	0.68	มาก	4.59	0.55	มากที่สุด	4.58	0.51	มากที่สุด	4.29	0.77	มาก	4.50	0.50	มาก
2. มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ	4.34	0.64	มาก	4.62	0.59	มากที่สุด	4.55	0.62	มากที่สุด	4.31	0.78	มาก	4.33	0.75	มาก
3. มีทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัย	4.34	0.64	มาก	4.58	0.57	มากที่สุด	4.56	0.64	มากที่สุด	4.26	0.84	มาก	4.50	0.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>	<b>4.60</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.56</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.29</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>	<b>4.44</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>															
1. ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.66	0.54	มากที่สุด	4.65	0.51	มากที่สุด	4.62	0.54	มากที่สุด	4.43	0.75	มาก	4.17	0.69	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์บริการและขั้นตอนการใช้งานชัดเจน	4.73	0.45	มากที่สุด	4.64	0.56	มากที่สุด	4.65	0.50	มากที่สุด	4.43	0.76	มาก	4.50	0.76	มาก
3. มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	4.66	0.49	มากที่สุด	4.71	0.48	มากที่สุด	4.64	0.54	มากที่สุด	4.41	0.77	มาก	4.33	0.47	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.67</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.63</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.42</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>	<b>4.33</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>															
1. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ	4.52	0.56	มากที่สุด	4.57	0.63	มากที่สุด	4.62	0.52	มากที่สุด	4.26	0.86	มาก	4.33	0.47	มาก
2. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	4.76	0.43	มากที่สุด	4.64	0.54	มากที่สุด	4.83	0.40	มากที่สุด	4.55	0.71	มากที่สุด	4.83	0.37	มากที่สุด
3. จุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สายครอบคลุมทั่วถึง	4.55	0.58	มากที่สุด	4.58	0.60	มากที่สุด	4.62	0.64	มากที่สุด	4.38	0.83	มาก	4.67	0.47	มากที่สุด
4. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย	4.49	0.71	มากที่สุด	4.57	0.58	มากที่สุด	4.54	0.70	มากที่สุด	4.23	0.92	มาก	4.50	0.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.58</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.59</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.65</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.36</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>	<b>4.58</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านบุคลากร</b>															
1. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด	4.65	0.51	มากที่สุด	4.65	0.50	มากที่สุด	4.52	0.69	มากที่สุด	4.33	0.47	มาก
2. มีความสุภาพเต็มใจให้บริการ	4.78	0.43	มากที่สุด	4.72	0.48	มากที่สุด	4.75	0.48	มากที่สุด	4.56	0.72	มากที่สุด	4.50	0.50	มาก
3. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	4.72	0.48	มากที่สุด	4.71	0.53	มากที่สุด	4.53	0.74	มากที่สุด	4.50	0.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.70</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.70</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.54</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.44</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.63</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.64</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.40</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>	<b>4.46</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>