

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 โดยแจกแบบสอบถามภายในสำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ รวมถึงให้ผู้ใช้บริการตอบแบบออนไลน์ ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2566 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 1,521 ฉบับสรุปได้ดังนี้

1. ห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการที่สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 942 คน คิดเป็นร้อยละ 61.93 ห้องสมุดองค์กรฯ จำนวน 579 คน คิดเป็นร้อยละ 38.07

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
- เพศหญิง	1,055	69.36
- เพศชาย	382	25.12
- เพศทางเลือก	59	3.88
- ไม่ระบุ	25	1.64

3. ประเภทของผู้ใช้บริการ

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
- ปริญญาตรี	1,456	95.73
- ปริญญาโท	15	0.99
- ปริญญาเอก	2	0.13
- อาจารย์	28	1.84
- บุคลากร	12	0.79
- อื่น ๆ	8	0.53

4. คณะ/สถาบัน/สำนัก

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์	247	16.24
คณะสังคมศาสตร์	212	13.94
คณะวิทยาศาสตร์	193	12.69
คณะวิศวกรรมศาสตร์	192	12.62
อื่นๆ	99	6.51
คณะพลศึกษา	98	6.44
คณะกายภาพบำบัด	87	5.72
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม	87	5.72
คณะศึกษาศาสตร์	84	5.52
คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร	52	3.42
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	39	2.56
คณะพยาบาลศาสตร์	23	1.51
คณะเภสัชศาสตร์	23	1.51
คณะเศรษฐศาสตร์	21	1.38
คณะทันตแพทยศาสตร์	20	1.31
วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	14	0.92
คณะแพทยศาสตร์	12	0.79
คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	11	0.72
บัณฑิตวิทยาลัย	3	0.20
วิทยาลัยอุตสาหกรรมสร้างสรรค์	1	0.07
สาธิตมัธยม	1	0.07
สำนักคอมพิวเตอร์	1	0.07
สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้	1	0.07
	1521	100.00

5. เข้าใช้บริการใดที่ห้องสมุด

รายการ	จำนวน
- นัดพบเพื่อน	957
- ศึกษาเรียนรู้เป็นกลุ่ม	900
- ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง	799
- เล่นบอร์ดเกม	702
- มาใช้บริการห้องเรียน	683
- ชมภาพยนตร์หรือใช้สื่อทัศน์	657
- เข้าใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	430
- มาใช้ร้านถ่ายเอกสาร/ร้านกาแฟ	423
- ใช้หนังสือหรือวารสาร	394
- ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	298
- มาใช้คอมพิวเตอร์	230
- ขอคำแนะนำเกี่ยวกับการบ้านหรืองานวิจัย	64
- บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์	42
- อื่น ๆ	
อ่านหนังสือ	10
ห้องละหมาด	1

6. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

	จำนวน
สำนักหอสมุดกลาง	
วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 - 16.00 น.	660
วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.00 - 20.00 น.	418
ช่วงสอบกลางภาค/ปลายภาค (ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง)	487
วันเสาร์- วันอาทิตย์ เวลา 10.00 - 12.00 น.	138
วันเสาร์- วันอาทิตย์ เวลา 12.00 - 18.00 น.	201

	จำนวน
ห้องสมุดองค์กรฯ	
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

7. ความถี่ที่ท่านเข้ามาใช้ห้องสมุด

	จำนวน
2 - 3 ครั้งต่อสัปดาห์	898
ทุกวัน	255
2 - 3 ครั้งต่อเดือน	231
1 ครั้ง/เดือน	63
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	31
เฉพาะช่วงสอบ	20

8. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ

1. ด้านบุคลากร ($\bar{X}=4.58$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X}=4.59$) และให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X}=4.58$)

2. ด้านการให้บริการ ($\bar{X}=4.52$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีขั้นตอนการใช้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.54$) บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.51$)

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.37$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X}=4.65$) และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ ห้องน้ำ ความสะอาด) ($\bar{X}=4.46$)

4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.29$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมาก คือ เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.32$) และคู่มือและสื่อแนะนำการใช้อย่างช่วยให้อ่านทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด ($\bar{X}=4.30$) ดังรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชาปีที่ 1 ปีการศึกษา 2566 (รวม)

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง			
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ) ที่ตรงตามความต้องการ	4.29	0.69	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Books, Journals, Open access etc.) ที่ตรงตามความต้องการและทันสมัย	4.27	0.74	มาก
3. ระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.28	0.72	มาก
4. คู่มือและสื่อแนะนำการใช้อย่างช่วยให้อ่านทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด	4.30	0.72	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการ	4.32	0.69	มาก
รวม	4.29	0.71	มาก
ด้านการให้บริการ			
1. บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ	4.51	0.60	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.54	0.59	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์บริการและขั้นตอนการใช้งานชัดเจน	4.46	0.65	มาก
รวม	4.50	0.62	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีจำนวนที่นั่งเพียงพอ หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง ห้องศึกษาค้นคว้า Learning space)	4.14	0.98	มาก
2. มีบรรยากาศ (แสงสว่าง อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	4.41	0.75	มาก

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	4.33	0.83	มาก
4. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ	4.26	0.77	มาก
5. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ ห้องน้ำ ความสะดวก)	4.46	0.73	มาก
6. ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุด	4.65	0.56	มากที่สุด
รวม	4.37	0.80	มาก
ด้านบุคลากร			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.58	0.61	มากที่สุด
2. มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	4.56	0.64	มากที่สุด
3. มีความเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	4.59	0.60	มากที่สุด
รวม	4.58	0.62	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.41	0.72	มาก