

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
- เพศหญิง	667	70.81
- เพศชาย	221	23.46
- เพศทางเลือก	40	4.25
- ไม่ระบุ	14	1.49
รวม	942	100.00

2. ประเภทของผู้ใช้บริการ

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
- ปริญญาตรี	909	96.50
- ปริญญาโท	13	1.38
- ปริญญาเอก	0	-
- อาจารย์	6	0.64
- บุคลากร	10	1.06
- อื่น ๆ	4	0.42
รวม	942	100.00

3. คณะ/สถาบัน/สำนัก

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์	246	26.11
คณะสังคมศาสตร์	212	22.51
คณะวิทยาศาสตร์	193	20.49
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม	87	9.24
คณะศึกษาศาสตร์	65	6.90

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	39	4.14
คณะวิศวกรรมศาสตร์	21	2.23
คณะเศรษฐศาสตร์	21	2.23
คณะทันตแพทยศาสตร์	20	2.12
คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	11	1.17
อื่นๆ	10	1.06
คณะแพทยศาสตร์	10	1.06
บัณฑิตวิทยาลัย	3	0.32
วิทยาลัยอุตสาหกรรมสร้างสรรค์	1	0.11
สาธิตมัธยม	1	0.11
สำนักคอมพิวเตอร์	1	0.11
สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้	1	0.11
	942	100.00

4. เข้าใช้บริการใดที่ห้องสมุด

รายการ	จำนวน
- นัดพบเพื่อน	627
- ศึกษาเรียนรู้เป็นกลุ่ม	580
- ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง	519
- เล่นบอร์ดเกม	495
- ชมภาพยนตร์หรือใช้สื่อสตรีมมิ่ง	413
- มาใช้บริการห้องเรียน	387
- เข้าใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	276
- มาใช้ร้านถ่ายเอกสาร/ร้านกาแฟ	262
- ใช้หนังสือหรือวารสาร	244
- ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	175
- มาใช้คอมพิวเตอร์	169
- ขอคำแนะนำเกี่ยวกับการบ้านหรืองานวิจัย	39
- บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์	26
- อื่น ๆ	
อ่านหนังสือ	7

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	579
ทุกวัน	163
2 - 3 ครั้งต่อเดือน	120
1 ครั้ง/เดือน	40
1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	16
เฉพาะช่วงสอบ	19

7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด โดยรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ

1. ด้านบุคลากร ($\bar{X}=4.61$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X}=4.62$) และให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X}=4.61$)

2. ด้านการให้บริการ ($\bar{X}=4.53$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีขั้นตอนการใช้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.57$) บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.54$)

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X}=4.67$) และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ ห้องน้ำ ความสะอาด) ($\bar{X}=4.45$)

4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.31$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.34$) และคู่มือและสื่อแนะนำการใช้ช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด ($\bar{X}=4.33$)

ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 (ประสานมิตร)

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง			
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ฯลฯ) ที่ตรงตามความต้องการ	4.30	0.68	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Books, Journals, Open access etc.) ที่ตรงตามความต้องการและทันสมัย	4.29	0.73	มาก
3. ระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.30	0.70	มาก
4. คู่มือและสื่อแนะนำการใช้ช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด	4.33	0.70	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการ	4.34	0.68	มาก
รวม	4.31	0.70	มาก
ด้านการให้บริการ			
1. บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ	4.54	0.58	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการใช้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.57	0.57	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์บริการและขั้นตอนการใช้งานชัดเจน	4.47	0.64	มาก
รวม	4.53	0.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีจำนวนที่นั่งเพียงพอ หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ (ที่นั่ง ห้องศึกษาค้นคว้า Learning space)	4.19	0.98	มาก
2. มีบรรยากาศ (แสงสว่าง อุณหภูมิ) เหมาะสมกับการเรียนรู้และสุขภาพ	4.43	0.76	มาก
3. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง ปลั๊กไฟ	4.35	0.83	มาก
4. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ)	4.28	0.76	มาก
5. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาวะที่ดี (ถังขยะ ห้องน้ำ ความสะอาด)	4.45	0.73	มาก
6. ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุด	4.67	0.54	มากที่สุด
รวม	4.40	0.79	มาก
ด้านบุคลากร			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.61	0.60	มากที่สุด
2. มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	4.59	0.62	มากที่สุด
3. มีความเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	4.62	0.58	มากที่สุด
รวม	4.61	0.60	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.43	0.71	มาก

สิ่งที่ท่าน พึงพอใจมากที่สุดในห้องสมุดแห่งนี้

ลำดับ	รายการ	ความถี่
ด้านบุคลากร		
1	การบริการดี พร้อมให้ความช่วยเหลือ	9
2	การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในห้องสมุด	7
3	ความสุภาพในการบริการ	5
4	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความตั้งใจ เต็มใจให้บริการดี	3
5	การบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	3
6	เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มีความตั้งใจในการให้บริการ	3
ด้านการให้บริการ		
1	บอร์ดเกม	33
2	Netflix และภาพยนตร์	16
3	บริการส่งหนังสือ Delivery / บริการส่งหนังสือถึงคณะ	6
4	บริการยืมระหว่างห้องสมุดใช้งานสะดวกและจัดส่งรวดเร็ว	3
5	เปิด 24 ชั่วโมงช่วงสอบ	3
6	สามารถค้นหาหนังสือได้ตลอดเวลาผ่าน APP SWU MOBILE	3
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
1	แอร์เย็นสบาย	41
2	มีอุปกรณ์ปลั๊ก สายชาร์จ	38
3	Learning Space ที่นั่งสบาย	30
4	โซฟาสบาย/นุ่มมาก	14
5	มีโต๊ะ เก้าอี้เยอะ	12
6	มี WIFI บริการ	10
7	สภาพแวดล้อมเหมาะกับการอ่านหนังสือ	9
8	มีตู้บริการน้ำดื่ม	8
9	กระดาน และ TV สำหรับใช้ตัวกันกับกลุ่มเพื่อน	5
10	มีมาตรการรักษาความสะอาด	1
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง		
1	ทรัพยากรสารสนเทศ/ หนังสือหลากหลาย	15
2	บริการสั่งซื้อหนังสือสำหรับอาจารย์	6
3	งานวิจัยที่สามารถดาวน์โหลดได้ทันที	2
4	มีหนังสือนวนิยายที่ใหม่อัปเดต	1
อื่นๆ		
1	น้องแมวน่ารัก ทำให้ผ่อนคลาย	15

สิ่งที่ท่าน ไม่พึงพอใจในห้องสมุดแห่งนี้

ลำดับ	รายการ	ความถี่
ด้านบุคลากร		
1	บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	1
ด้านการให้บริการ		
1	ควรเพิ่มบอร์ดเกม	2
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
1	ห้องน้ำใน Learning Space มีกลิ่นไม่พึงประสงค์ (ช่วง 24 ชั่วโมง)	24
2	ที่นั่งในช่วง 24 ชั่วโมงไม่เพียงพอ	15
3	คอมพิวเตอร์ที่มีบริการให้ใช้น้อย	15
4	Learning Space ที่นั่งไม่เพียงพอ	9
5	ที่นั่งโซน Netflix มีน้อย	14
6	เก้าอี้ไม้แบบเก่านั้นไม่สบาย ควรเปลี่ยนเป็นแบบ Learning Space	8
7	มีอุปกรณ์ปลั๊ก สายชาร์จ	5
8	ห้องศึกษาค้นคว้าไม่เก็บเสียง	3
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง		
	-	
อื่นๆ		
	-	

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1	อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำ	34
2	อยากให้มีที่นั่งเพิ่ม	32
3	เพิ่มบอร์ดเกม	24
4	อยากให้ขยายเวลาเปิดชั้น 2 ถึง 24 ชั่วโมง /ถึงเที่ยงคืนช่วงสอบ	15
5	อยากให้เจ้าหน้าที่ประจำชั้นช่วยกำชับเสียงของนิสิตเวลาที่ดังมากเกินไป	6