

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 โดยแจกแบบสอบถามภายในสำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ รวมถึงให้ผู้ใช้บริการตอบแบบออนไลน์ ในระหว่างเดือนธันวาคม 2565 - มกราคม 2566 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 584 ฉบับ สรุปได้ดังนี้

1. ห้องสมุดที่ท่านมารับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการที่สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 516 คน คิดเป็นร้อยละ 60.42 ห้องสมุดองค์กรฯ จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 39.58

2. ประเภทของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 549 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 11.94 อาจารย์ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 14.99 บุคลากร จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 8.08 อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ )

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ

1. ด้านบุคลากร ( $\bar{X}=4.60$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความสุภาพเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X}=4.63$ ) และมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.61$ )

2. ด้านการให้บริการ ( $\bar{X}=4.51$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์บริการและขั้นตอนการใช้งานชัดเจน ( $\bar{X}=4.52$ ) ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.50$ )

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.44$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ( $\bar{X}=4.62$ ) และจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สายครอบคลุมทั่วถึง ( $\bar{X}=4.45$ )

4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.35$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=4.37$ ) และมีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามที่ต้องการ ( $\bar{X}=4.35$ )

ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
1. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามที่ต้องการ	4.35	0.72	มาก
2. มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ	4.37	0.74	มาก
3. มีทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัย	4.33	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.50	0.69	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์บริการและขั้นตอนการใช้งานชัดเจน	4.52	0.69	มากที่สุด
3. มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	4.50	0.70	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.69</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ	4.37	0.78	มาก
2. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	4.62	0.64	มาก
3. จุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สายครอบคลุมทั่วถึง	4.45	0.77	มาก
4. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย	4.33	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากร</b>			
1. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.57	0.63	มากที่สุด
2. มีความสุภาพเต็มใจให้บริการ	4.63	0.64	มากที่สุด
3. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.61	0.67	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.60</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.44</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>