

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดองค์กรัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.28$ )

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก คือ

1. ด้านบุคลากร ( $\bar{X}=4.45$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมาก คือ มีความสุภาพเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X}=4.47$ ) และมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.46$ )
  2. ด้านการให้บริการ ( $\bar{X}=4.35$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมาก คือ ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.38$ ) และขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X}=4.36$ )
  3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.20$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมาก คือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ ( $\bar{X}=4.46$ ) และจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สายครอบคลุมทั่วถึง ( $\bar{X}=4.19$ )
  4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.14$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมาก คือ มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามที่ต้องการ และมีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=4.15$ )
- ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1  
ปีการศึกษา 2565 (ห้องสมุดองค์กร)

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
1. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามที่ต้องการ	4.15	0.83	มาก
2. มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ	4.15	0.83	มาก
3. มีทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัย	4.10	0.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.38	0.78	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์บริการและขั้นตอนการใช้งานชัดเจน	4.36	0.79	มาก
3. มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	4.29	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ	4.14	0.89	มาก
2. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	4.46	0.78	มาก
3. จุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สายครอบคลุมทั่วถึง	4.19	0.91	มาก
4. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย	4.01	0.97	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.90</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากร</b>			
1. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.42	0.75	มาก
2. มีความสุภาพเต็มใจให้บริการ	4.47	0.76	มาก
3. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.46	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.28</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

## ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก /บริการอย่างเต็มที่ จำนวน 3 คน
2. อยากให้มีบริการยืมปลั๊กสามตาหรือเพิ่มจุดเสียบปลั๊กสำหรับบางโต๊ะ / ปลั๊กข้างไม่เพียงพอ จำนวน 4 คน
3. ขยายที่นั่งชั้น 1 โชนนอก ให้มีปลั๊กไฟ จำนวน 2 คน
4. ขยายเวลาคืนหนังสือ ขยายเล่มยืมหนังสือ
5. ชั้น 1 ควรมีโต๊ะเก้าอี้ที่ดีกว่านี้ /อยากให้จัดโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อจำนวนนิสิตที่เข้าใช้ จำนวน 2 คน
6. อยากให้ขยายเวลาเปิดบริเวณชั้น 1 และอยากได้โต๊ะเพิ่ม
7. นโยบายเก็บของที่วางไว้เกิน 30 นาทีแล้วไม่รับผิดชอบไม่โอเคควรเปลี่ยนหรือตัดออก
8. อยากให้เปิดให้ใช้พื้นที่ด้านล่าง 24 ชั่วโมง
9. ช่วงใกล้สอบมีการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง แต่พื้นที่ในการนั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอกับจำนวนคนในบางครั้ง อยากให้เปิด zone อื่นเพิ่ม
10. Journal หลายอย่างในฐานข้อมูลออนไลน์ที่ไม่มีการรับ full paper
11. ส่วนใหญ่ใช้บริการออนไลน์ค้นได้เร็ว และสะดวก
12. มีพื้นที่ให้นิสิตทำกิจกรรม working space ในการทำกิจกรรมร่วมกัน
13. ควรมีแหล่งทรัพยากรที่หลากหลายมากกว่านี้
14. มีหนังสือใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น
15. อยากให้อัพเดทหนังสือเยอะๆ บางเล่มหนังสืออธิบายไม่ค่อยเข้าใจเพราะเป็นวิชาการเกินไป อยากให้ซื้อหนังสือแนวอธิบายเข้าใจได้ง่ายๆ
16. เรื่องสถานที่ แทนปูนปลุกต้นไม้ในจุดที่เลี้ยวรถเข้าไปจอดที่จอดรถของหอสมุดมันดูน่าหวาดเสียวจะชนสำหรับคนที่ไม่คุ้นชิน ถ้าปรับออกให้เลี้ยวรถเข้าไปได้ง่ายๆ น่าจะสะดวกยิ่งขึ้น