

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566
(ประธานมิตร)**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 พบว่า

1. ประเภทของผู้ใช้บริการ

	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
- ปริญญาตรี	348	79.63
- อาจารย์	50	11.44
- บุคลากร	19	4.35
- ปริญญาโท	9	2.06
- ปริญญาเอก	6	1.37
- อื่น ๆ	5	1.14
รวม	437	100.00

2. คณะ/สถาบัน/สำนัก

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
คณะสังคมศาสตร์	122	27.92
คณะวิทยาศาสตร์	48	10.98
คณะมนุษยศาสตร์	48	10.98
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม	47	10.76
คณะทันตแพทยศาสตร์	39	8.92
คณะเศรษฐศาสตร์	36	8.24
อื่นๆ	22	5.03
คณะศึกษาศาสตร์	22	5.03
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	20	4.58
คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร	1	0.23
คณะพลศึกษา	1	0.23
คณะศิลปกรรมศาสตร์	5	1.14
สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้	5	1.14

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์	5	1.14
คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	4	0.92
คณะแพทยศาสตร์	3	0.69
บัณฑิตวิทยาลัย	3	0.69
สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา	3	0.69
วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน	2	0.46
สำนักคอมพิวเตอร์	1	0.23
	437	100.00

4. เข้าใช้บริการใดที่ห้องสมุด

รายการ	จำนวน
ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง	193
นัดพบเพื่อน	182
เข้าใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	177
มาใช้บริการห้องเรียน	175
ใช้หนังสือหรือวารสาร	173
ศึกษาเรียนรู้เป็นกลุ่ม	158
เล่นบอร์ดเกม	133
ชมภาพยนตร์หรือใช้สื่อสตรีมมิ่ง	91
ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	88
มาใช้คอมพิวเตอร์	63
ขอคำแนะนำเกี่ยวกับการบ้านหรืองานวิจัย	33
มาใช้ร้านถ่ายเอกสาร/ร้านกาแฟ	19
บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์	15
อื่นๆ	10

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง (ประสานมิตร)

โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ

1. **ด้านบุคลากร** ($\bar{X}=4.61$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความใส่ใจในการให้บริการ เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี ($\bar{X}=4.62$) และมีความเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X}=4.60$)

2. **ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์** ($\bar{X}=4.60$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลาย (Facebook, Instagram, Line) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น แนะนำทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ($\bar{X}=4.60$)

3. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ($\bar{X}=4.56$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X}=4.57$) และขั้นตอนการใช้บริการ มีความสะดวก ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.56$)

4. **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ($\bar{X}=4.52$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทำนารู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X}=4.63$) และสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า และสุขภาวะที่ดี (แสงสว่าง อุ่นหภูมิ ความสะอาด ถึงขยะห้องน้ำ) ($\bar{X}=4.41$)

5. **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทสิ่งพิมพ์)** ($\bar{X}=4.39$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X}=4.39$) ความทันสมัยและตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.38$)

6. **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทอิเล็กทรอนิกส์)** ($\bar{X}=4.37$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยและตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.40$) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X}=4.35$) ดังรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 (ประสานมิตร)

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทสิ่งพิมพ์)			
1. มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.39	0.80	มาก
2. มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ	4.38	0.83	มาก
รวม	4.39	0.81	มาก

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทอิเล็กทรอนิกส์)			
1. มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.33	0.82	มาก
2. มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ	4.40	0.79	มาก
รวม	4.36	0.81	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.56	0.66	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.57	0.64	มากที่สุด
รวม	4.56	0.65	มากที่สุด
ด้านบุคลากร			
1. มีความใส่ใจในการให้บริการ เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	4.62	0.64	มากที่สุด
2. มีความเข้าใจในความต้องการ สามารถตอบข้อคำถามและแก้ไขปัญหาได้	4.60	0.64	มากที่สุด
รวม	4.61	0.64	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า และสุขภาวะที่ดี (แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด ถังขยะ ห้องน้ำ)	4.54	0.74	มากที่สุด
2. มีจำนวนที่นั่งเพียงพอ หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการ (ห้องประชุม พื้นที่นั่งอ่านบริเวณชั้นต่าง ๆ Learning space)	4.40	0.88	มาก
3. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต WIFI อุปกรณ์ต่อพ่วง	4.51	0.80	มากที่สุด
4. ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการห้องสมุด	4.63	0.68	มากที่สุด
รวม	4.52	0.78	มากที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์			
1. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลาย (Facebook, Instagram, Line)	4.60	0.63	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น แนะนำทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.60	0.65	มากที่สุด
รวม	4.60	0.64	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.51	0.74	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ลำดับ	รายการ	ความถี่
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทอิเล็กทรอนิกส์)		
1	เข้าใช้ฐานข้อมูลสำคัญเช่น psyinfo ไม่ได้ ต้องจ่ายเงินเองเพื่อซื้อบทความข้ามห้องสมุดโดยบรรณารักษ์ประสานการจัดซื้อให้	1
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ประเภทสิ่งพิมพ์)		
1	อยากให้ห้องสมุด จัดซื้อหนังสือที่เกี่ยวข้องกับงานสถาปัตยกรรมและการออกแบบภายใน เพิ่มมากขึ้น เพราะคณะฯ เพิ่งเปิดสาขาวิชาใหม่ ปี 2567	1
2	อยากให้นิยายทันสมัยกว่านี้	1
3	หนังสือเป็นระเบียบ สถานที่เรียบร้อย ทำให้อยากเข้าไปใช้งานสืบค้น ค้นหา และทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	1
4	อยากให้เพิ่มหนังสือหมวดหมู่การ์ตูน มังงะเพิ่มเติม	1
5	อยากให้มีหนังสือการ์ตูน DC Comics	1
6	หนังสือประเภท “ประวัติศาสตร์” หรือสายมนุษยศาสตร์/สังคมศาสตร์ มีจำนวนน้อยมากและไม่ทันสมัยในวงวิชาหรือเพื่อการสืบค้น/วิจัย	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
1	อยากให้มีการนำเสนอหนังสือใหม่ที่เข้ามาในห้องสมุด	1
2	ระบบริเคสหนังสือ ถ้าเป็นเล่มที่ไม่มีคนริเคสก่อนหน้า ใช้งานได้ดี มีอีเมลแจ้งเตือนเมื่อถึงวันรับ แต่พอเป็นเล่มที่มีคนริเคสก่อนหน้า พอถึงวันที่เป็นคิวที่เราจะได้รับ กลับแจ้งเตือนไปเอง ทั้งที่ในอีเมลก็ไม่มีแจ้งเตือนด้วยว่าเป็นคิวที่เราได้รับหนังสือ จึงไม่รู้ว่าเพราะคิวก่อนหน้าไม่คืนตามกำหนดเวลา มันเลยแจ้งเตือนเองเมื่อครบกำหนดวัน หรือระบบมีปัญหาอย่างไร แต่เป็นแบบนี้ 2 ครั้งแล้ว	1
3	อยากให้ต่อเวลาห้องทำงานได้นานกว่านี้ เนื่องจาก บางครั้งงานยังไม่เสร็จดี ต้องยกคอมออกไปหาที่นั่งใหม่ ซึ่งบางครั้งคนใช้งานเยอะ	1
ด้านบุคลากร		
1	มีความพอใจมากกับการบริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการใหม่และทันสมัย	1
2	ประทับใจเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ให้คำแนะนำ ตอบคำถามอย่างดี	1
3	ขอชื่นชมและขอบคุณอย่างสูงสำหรับการบริการและความเอื้ออำนวยที่ได้รับในภาคเรียนที่ผ่านมา ทั้งการช่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้กับลูกศิษย์ และการจัดการความรู้เพื่อคอยบริการ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายๆ และมีประสิทธิภาพ	1
4	อยากให้จ้างบุคลากรที่สามารถสอนบอร์ดเกมได้มาประจำที่ห้องสมุด เพื่อสามารถเตรียมสอนบอร์ดเกมที่นิสิตสนใจได้ตลอดเวลา	1
5	เคยติดต่อสอบถามเรื่องงานวิจัย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก	1
6	บุคลากรชั้น 2 ที่ทำหน้าที่ยืม-คืน เพราะเวลาไปยืม-คืน หน้าตาไม่พร้อมที่ทำงาน ไม่พร้อมเป็นมิตร แต่อยากให้มึจิตใจที่บริการด้วย	1

ลำดับ	รายการ	ความถี่
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
1	อยากให้มีโซนคอมพิวเตอร์เยอะกว่านี้ และทันสมัย	4
2	อยากให้ปรับโต๊ะ เก้าอี้ ชั้นอื่น เพราะนั่งแล้วปวดหลัง	4
3	อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำให้ทันสมัย และสะอาด	2
4	ที่นั่งใน learning space ยังไม่เพียงพอกับความต้องการและการใช้งานจริงของนิสิต ช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	2
5	ปลั๊กไฟใช้งานไม่เพียงพอ	1
6	ทางเข้าของห้องสมุดมักจะมีปัญหาบาร์โค้ด ทำให้เข้ายาก	1
7	มีการปรับปรุงพื้นที่ มีการปรับที่วางหนังสือ ทำให้โล่งขึ้น	1
8	อยากให้ปรับปรุงที่นั่งชั้น 3 เป็นขึ้นไป ให้มีความทันสมัยพอ ๆ กับชั้น 1 และชั้น 2 เพราะเก้าอี้ไม่เหมาะสมกับการนั่งอ่านหนังสือ	1
9	เก้าอี้ไม้ โต๊ะไม้ ที่เป็นที่นั่งหลายคนมันมีขนาดต่ำไม่พอดีตัว ถ้าเปลี่ยนได้จะดีมาก	1
10	โต๊ะอ่านหนังสือควรแยกห่างจากกันจะสามารถใช้ประโยชน์ได้มากกว่า	1
11	ห้องประชุมที่เป็นห้อง ๆ ขนาดเล็กเชื่อมกัน มีช่องเล็ก ๆ ระหว่างห้องที่เหมือนทำไม้สนิทด้วย จะคุยงานด้วยเสียงปกติก็จะดังไปอีกห้อง	1
12	อยากให้เพิ่มโซนคูหนังสือหรือโซนเกี่ยวกับการละเล่น	1
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์		
1	ประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลให้ลองใช้ แต่พอเข้าใช้จริง ไม่สามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลได้เช่นของ Sage ล่าสุด ทำให้ความเชื่อถือลดลง	1
2	น่าจะมีแนะนำหนังสือมากกว่า คิดว่าทางเพจยังสามารถโพสต์ได้มากกว่านี้	1
อื่นๆ		
1	อยากให้มีการเปิดบริการในชั้น 2 ตอนช่วงสอบเป็น 24 ชั่วโมง เนื่องจากชั้น 1 ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	6
2	อยากให้หอสมุดเปิดชั้น 2 เพิ่มนานถึงเที่ยงคืนช่วงสอบ	3
3	อยากให้ขยายเวลาเปิด - ปิดช่วงปิดเทอม	2
4	ควรเปิด 24 ชั่วโมง ทุกวัน	1
5	อยากให้ห้องสมุดที่เปิดช่วงสอบถึง 22.00 น. หรือ 24 ชั่วโมงเปิดครอบคลุมช่วงสอบของทุกคณะ คณะทันตแพทยศาสตร์ ยังสอบไม่เสร็จแต่ห้องสมุดหมดช่วงขยายเวลาเปิดแล้ว	1
6	ชอบที่ห้องสมุดมีการปรับเวลาเปิดให้ตึกขึ้นในช่วงสอบมากๆคะ	1
7	อยากให้มีขนมเยอะๆ	3
8	อยากกินข้าวไข่เจียว ไข่ดาว ข้าวเหนียวหมู	3
9	อยากได้นมกล่องขนาดใหญ่ขึ้น	2
10	อยากได้กล้วยหอม	1

ลำดับ	รายการ	ความถี่
11	ห้องสมุดมีการพัฒนา ปรับปรุงในทุกทุกด้านดียิ่ง ๆ ขึ้น รู้สึกประทับใจและดีใจแทนนิสิต มศว ทุกคน	1
12	ชอบห้องสมุดที่มีกิจกรรมให้เข้าร่วมด้วยบ่อยมาก ทำให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ที่สามารถ เข้าถึงได้และมารวมตัวทำงานกับเพื่อนได้ง่าย	1
13	อยากให้มีบุคลากรมาเดินดูแต่ละชั้นบ่อยๆ เพราะบางทีมาอ่านหนังสืออยากได้ความ สงบแต่นิสิตคนอื่นใช้เสียงดังมาก ทำให้ไม่มีสมาธิ แลบบางกลุ่มก็มาถ่ายคลิป อัดวิดีโอ กัน ถ้าอยากถ่ายคลิปที่ห้องสมุดก็อยากให้กันพื้นที่ไว้ จะได้ไม่เสียงดังรบกวนคนอื่น หรือไม่ทางหอสมุดก็ห้ามให้ถ่ายคลิปไปเลย	1
14	สำนักหอสมุดกลางกำลังปรับปรุงสถานที่ แต่ผู้เข้าใช้บริการยังคงได้รับความสะดวก หมายความว่าสำนักหอสมุดมีการจัดการที่ดีมาก	1
15	อยากให้สมุดเงียบ	1
16	เมื่อมีคนเสียงดังในห้องสมุด อยากให้เจ้าหน้าที่เข้ามาตักเตือน เนื่องจากรบกวนผู้อื่นที่ อ่านหนังสืออยู่	1
17	การจัดการพื้นที่เรียนรู้กับพื้นที่พักผ่อนไม่เพียงพอ ทำให้นิสิตบางประเภทใช้งาน (ส่ง เสียงดัง) รบกวนผู้อื่น จึงสร้างให้มีการจัดสรรพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือหรือทำงานมาก ขึ้น	1