

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองค์กรักษ์

### มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567 โดยทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ภายในสำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองค์กรักษ์ ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2567 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 1,626 ฉบับ สรุปได้ดังนี้

#### 1. ห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดองค์กรักษ์ จำนวน 986 คน คิดเป็นร้อยละ 60.64 สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 640 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36

#### 2. ประเภทของผู้ใช้บริการ

ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 1,372 คน คิด เป็นร้อยละ 81.61 อาจารย์ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 6.21 บุคลากร จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 บุคลากร มศว เกษียณอายุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.12

รายละเอียดตามตาราง

| สถานภาพ                | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| นิสิตระดับปริญญาตรี    | 1,372 | 81.61  |
| อาจารย์                | 122   | 7.50   |
| นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา  | 101   | 6.21   |
| บุคลากร                | 74    | 4.55   |
| บุคลากร มศว เกษียณอายุ | 2     | 0.12   |
| รวมทั้งสิ้น            | 1,626 | 100    |

#### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก ( $\bar{X}=4.47$ ) มีความพึงพอใจในภาพรวมของห้องสมุดอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.55$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรของห้องสมุด ( $\bar{X}=4.57$ ) รองลงมา มีความพึงพอใจเท่ากัน คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ( $\bar{X}=4.50$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ( $\bar{X}=4.39$ )

#### รายละเอียดแยกแต่ละด้าน

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ( $\bar{X}=4.39$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ( $\bar{X}=4.35$ ) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{X}=4.30$ ) และระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.29$ )

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ( $\bar{X}=4.50$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง ( $\bar{X}=4.54$ ) รองลงมาคือ การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X}=4.52$ ) และขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{X}=4.45$ )

3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ( $\bar{X}=4.57$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.57$ ) รองลงมาคือ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.55$ ) และบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ( $\bar{X}=4.53$ )

4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ( $\bar{X}=4.50$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X}=4.46$ ) รองลงมา คือ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ ( $\bar{X}=4.45$ ) และ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง ( $\bar{X}=4.43$ ) รายละเอียดตามตาราง

| ข้อที่                               | รายการประเมิน                                                               | ผลการประเมิน |      |       |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|------|-------|
|                                      |                                                                             | $\bar{X}$    | S.D. | แปลผล |
| 1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง |                                                                             |              |      |       |
| 1.1                                  | ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลที่ให้บริการตรงกับความต้องการ                     | 4.35         | 1.01 | มาก   |
| 1.2                                  | ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย                                               | 4.30         | 1.03 | มาก   |
| 1.3                                  | ระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว | 3.29         | 1.11 | มาก   |
| 1.4                                  | ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง                       | 4.39         | 0.95 | มาก   |

| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ |                                                                                |             |             |            |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| 2.1                               | ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย                          | 4.45        | 0.90        | มาก        |
| 2.2                               | การให้บริการมีความถูกต้อง                                                      | 4.54        | 0.83        | มากที่สุด  |
| 2.3                               | การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว                                                   | 4.52        | 0.84        | มากที่สุด  |
| 2.4                               | การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน เครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก | 4.40        | 0.97        | มาก        |
| 2.5                               | ความพึงพอใจโดย <b>ภาพรวม</b> ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ                    | 4.50        | 0.86        | มาก        |
| 3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด         |                                                                                |             |             |            |
| 3.1                               | บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น                                  | 4.53        | 0.81        | มากที่สุด  |
| 3.2                               | บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ                                    | 4.55        | 0.82        | มากที่สุด  |
| 3.3                               | บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                                       | 4.57        | 0.79        | มากที่สุด  |
| 3.4                               | บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย                                     | 4.50        | 0.79        | มาก        |
| 3.5                               | ความพึงพอใจโดย <b>ภาพรวม</b> ด้านบุคลากรของห้องสมุด                            | 4.57        | 0.77        | มากที่สุด  |
| 4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ  |                                                                                |             |             |            |
| 4.1                               | การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง                                              | 4.43        | 0.85        | มาก        |
| 4.2                               | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ                                   | 4.46        | 0.85        | มาก        |
| 4.3                               | สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ                      | 4.45        | 0.85        | มาก        |
| 4.4                               | ความพึงพอใจโดย <b>ภาพรวม</b> ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ                     | 4.50        | 0.81        | มาก        |
| 5.                                | ความพึงพอใจต่อห้องสมุดโดย <b>ภาพรวม</b> ของห้องสมุด                            | 4.55        | 0.72        | มากที่สุด  |
|                                   | <b>ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>                                                     | <b>4.47</b> | <b>0.71</b> | <b>มาก</b> |