

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด ประจำปี 2564

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด ประจำปี 2564 โดยแจกแบบสอบถามภายในสำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ รวมถึงให้ผู้ใช้บริการตอบแบบออนไลน์ ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2565 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 532 ฉบับ สรุปได้ดังนี้

1. ห้องสมุดที่ท่านมารับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการที่สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 52.07 ห้องสมุดองค์กรฯ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 47.93
2. ประเภทของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 22.18 บุคลากร จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 9.77 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 15.41 นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจในระดับมาก
 1. ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจที่มีต่อบริการตอบคำถามช่วยเหลือผู้ใช้ในช่วงโควิด และความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.36$)
 2. ข้อที่ได้รับความพึงพอใจรองลงมา คือ การให้บริการของห้องสมุด เช่น บริการ SWU Book Delivery, บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น ($\bar{X} = 4.35$)
 3. ข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (SWU Discovery) ใช้งานง่าย สะดวก ได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.25$)

ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เว็บไซต์ห้องสมุดให้ข้อมูล ข่าวสารชัดเจน ครบถ้วน ทันเวลา	4.27	0.84	มาก
2. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (SWU Discovery) ใช้งานง่าย สะดวก ได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ	4.25	0.85	มาก
3. การให้บริการของห้องสมุด เช่น บริการ SWU Book Delivery, บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น	4.35	0.84	มาก
4. ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	4.30	0.88	มาก
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์และช่องทาง ในการติดต่อระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้	4.30	0.88	มาก
6. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการตอบคำถามช่วยเหลือผู้ใช้ในช่วงโควิด	4.36	0.86	มาก
7. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	4.36	0.85	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.31	0.86	มาก