

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด ประจำปี 2564 (จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด ประจำปี 2564 ได้แจกแบบสอบถามภายในสำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ รวมถึงแบบออนไลน์ ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2565 ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 532 ฉบับ ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 118 คน บุคลากร จำนวน 52 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 82 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 280 คน เมื่อจำแนกความพึงพอใจที่มีต่อห้องสมุด ตามประเภทผู้ใช้บริการ 4 กลุ่ม สรุปผลได้ดังนี้

1. ประเภทอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจที่มีต่อบริการตอบคำถามช่วยเหลือผู้ใช้ในช่วงโควิด ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์และช่องทางในการติดต่อระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้, ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 4.54$ ) ตามลำดับ และข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (SWU Discovery) ใช้งานง่าย สะดวก ได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ ( $\bar{X} = 4.36$ )

2. ประเภทบุคลากร มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด, ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 4.56$ ) รองลงมา คือ ความพึงพอใจที่มีต่อบริการตอบคำถามช่วยเหลือผู้ใช้ในช่วงโควิด ( $\bar{X} = 4.54$ ) ตามลำดับ และข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการของห้องสมุด เช่น บริการ SWU Book Delivery, บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.38$ )

3. **นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา** มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง **โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า **ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด** คือ การให้บริการของห้องสมุด เช่น บริการ SWU Book Delivery, บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.61$ ) รองลงมา คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 4.59$ ) ความพึงพอใจที่มีต่อบริการตอบคำถามช่วยเหลือผู้ใช้ในช่วงโควิด ( $\bar{X} = 4.57$ ) ตามลำดับ และ **ข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด** คือ ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.45$ )

4. **นิสิตระดับปริญญาตรี** มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 **โดยรวมอยู่ระดับมาก** ( $\bar{X} = 4.14$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า **ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด** คือ ความพึงพอใจที่มีต่อบริการตอบคำถามช่วยเหลือผู้ใช้ในช่วงโควิด, การให้บริการของห้องสมุด เช่น บริการ SWU Book Delivery, บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมา คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 4.18$ ) ตามลำดับ และ **ข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด** คือ เว็บไซต์ห้องสมุดให้ข้อมูล ข่าวสารชัดเจน ครบถ้วน ทันเวลา ( $\bar{X} = 4.08$ )

ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	อาจารย์			บุคลากร			นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา			นิสิตระดับปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เว็บไซต์ห้องสมุดให้ข้อมูล ข่าวสารชัดเจน ครบถ้วน ทันเวลา	4.43	0.80	มาก	4.50	0.73	มาก	4.51	0.69	มากที่สุด	4.08	0.88	มาก
2. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (SWU Discovery) ใช้งานง่าย สะดวก ได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ	4.36	0.83	มาก	4.42	0.72	มาก	4.51	0.71	มากที่สุด	4.09	0.90	มาก
3. การให้บริการของห้องสมุด เช่น บริการ SWU Book Delivery, บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม เป็นต้น	4.52	0.77	มากที่สุด	4.38	0.75	มาก	4.61	0.70	มากที่สุด	4.19	0.90	มาก
4. ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	4.42	0.79	มาก	4.56	0.70	มากที่สุด	4.45	0.85	มาก	4.16	0.94	มาก
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์และช่องทางในการติดต่อระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้	4.54	0.78	มากที่สุด	4.48	0.73	มาก	4.50	0.71	มาก	4.11	0.94	มาก
6. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการตอบคำถามช่วยเหลือผู้ใช้ในช่วงโควิด	4.55	0.78	มากที่สุด	4.54	0.73	มากที่สุด	4.57	0.74	มากที่สุด	4.19	0.92	มาก
7. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	4.54	0.77	มากที่สุด	4.56	0.73	มากที่สุด	4.59	0.67	มากที่สุด	4.18	0.91	มาก
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>	<b>4.49</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>	<b>4.51</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.14</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>