

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองค์กรฯ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2567

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2567 โดยทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ภายในสำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ ในระหว่างเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2568 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 1,066 ฉบับ สรุปได้ดังนี้

1. ห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดองค์กรฯ จำนวน 658 คน คิดเป็นร้อยละ 61.73 สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 408 คน คิดเป็นร้อยละ 38.27

2. ประเภทของผู้ใช้บริการ

ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 894 คน คิด เป็นร้อยละ 83.86 อาจารย์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 6.47 บุคลากร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97 บุคลากร มศว เกษียณอายุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.09 รายละเอียดตามตารางสถานภาพ

1. ตารางสถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตระดับปริญญาตรี	894	83.86
อาจารย์	81	7.60
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	69	6.47
บุคลากร	21	1.97
บุคลากร มศว เกษียณอายุ	1	0.09
รวมทั้งสิ้น	1,066	100

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$) และมีความพึงพอใจในภาพรวมของห้องสมุดอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรของห้องสมุด ($\bar{X}=4.57$) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.52$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ($\bar{X}=4.51$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ($\bar{X}=4.41$)

รายละเอียดแยกแต่ละด้าน

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.41$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.44$) รองลงมามีคะแนนเท่ากันคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X}=4.30$)

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง ($\bar{X}=4.58$) รองลงมาคือ การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=4.55$) และขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.47$)

3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.57$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X}=4.59$) รองลงมาคือ บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย ($\bar{X}=4.58$) และบุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ ($\bar{X}=4.56$)

4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.52$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเท่ากัน คือมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอและสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ ($\bar{X}=4.57$) รองลงมา คือ ($\bar{X}=4.45$) และ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=4.57$) รายละเอียดตามตารางการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. ตารางการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง				
1.1	ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลให้บริการตรงกับความต้องการ	4.44	0.70	ดีมาก
1.2	ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.39	0.74	ดีมาก
1.3	ระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.39	0.74	ดีมาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง		4.41	0.70	ดีมาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ				
2.1	ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.47	0.66	ดีมาก
2.2	การให้บริการมีความถูกต้อง	4.58	0.57	ดีมากที่สุด
2.3	การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.55	0.60	ดีมากที่สุด
2.4	การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน เครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	4.44	0.71	ดีมาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ		4.51	0.66	ดีมากที่สุด
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด				
3.1	บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.55	0.60	ดีมากที่สุด
3.2	บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.56	0.59	ดีมากที่สุด
3.3	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.59	0.56	ดีมากที่สุด
3.4	บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.58	0.59	ดีมากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด		4.57	0.60	ดีมากที่สุด
4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ				
4.1	การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง	4.52	0.63	ดีมากที่สุด
4.2	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	4.57	0.56	ดีมากที่สุด

4.3	สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ	4.57	0.56	ดีมากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ		4.52	0.63	ดีมากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อห้องสมุดโดยภาพรวมของห้องสมุด		4.58	0.56	ดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน		4.52	0.63	ดีมากที่สุด