

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองค์กรฯ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 โดยทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ภายในสำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองค์กรฯ ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2568 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 2,645 ฉบับ สรุปได้ดังนี้

1. ห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดองค์กรฯ จำนวน 1,407 คน คิดเป็นร้อยละ 53.19 สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 1,238 คน คิดเป็นร้อยละ 46.81

2. ประเภทของผู้ใช้บริการ

ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 2,347 คน คิด เป็นร้อยละ 88.73 อาจารย์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 6.69 บุคลากร จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97 บุคลากร มศว เกษียณอายุ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.23 รายละเอียดตามตารางสถานภาพ

1. ตารางสถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตระดับปริญญาตรี	2,347	88.73
อาจารย์	63	2.38
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	177	6.69
บุคลากร	52	1.97
บุคลากร มศว เกษียณอายุ	6	0.23
รวมทั้งสิ้น	2,645	100

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดมีความพึงพอใจในภาพรวมของห้องสมุดอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$) และ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.69$) รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีที่ห้องสมุดมีให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.62$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ($\bar{X}=4.61$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด ($\bar{X}=4.59$)

รายละเอียดแยกแต่ละด้าน

1. ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.69$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.61$)
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$)
3. ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คือ ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีที่ห้องสมุดมีให้บริการ ($\bar{X}=4.62$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.62$)
4. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$)
5. ความพึงพอใจต่อห้องสมุดโดยภาพรวม มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$)

2. ตารางการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการ				
1.1	ขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.61	ดีมากที่สุด
1.2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.73	ดีมากที่สุด
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ				
		4.60	0.68	ดีมากที่สุด

3. ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ				
3.1	ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีที่ห้องสมุดมีให้บริการ	4.62	0.66	ดีมากที่สุด
3.2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.72	ดีมากที่สุด
4. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด		4.59	0.70	ดีมากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อห้องสมุดโดยภาพรวม		4.65	0.61	ดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน		4.62	0.63	ดีมากที่สุด