

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

### มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 (องครักษ์)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 โดยทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ภายในสำนักหอสมุดกลาง ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2568 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 1,407 ฉบับสรุปได้ดังนี้

#### 1. ประเภทของผู้ใช้บริการ

ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 1,254 คน คิดเป็นร้อยละ 89.13 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 บุคลากร มศว จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 อาจารย์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 1.71 และบุคลากร มศว เกษียณอายุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.21 รายละเอียดตามตาราง

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตระดับปริญญาตรี	1,254	89.13
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	96	6.82
บุคลากร	30	2.13
อาจารย์	24	1.71
บุคลากร มศว เกษียณอายุ	3	0.21
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,407</b>	<b>100</b>

#### 2. ท่านใช้บริการใดที่ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และโปรดเลือกเฉพาะรายการที่ใช้บริการ)

รายการบริการของห้องสมุด	ความถี่
บริการพื้นที่นั่งอ่าน	1,012
บริการห้องประชุมกลุ่ม	450
บริการหนังสือหรือวารสาร	398
บริการเพื่อความบันเทิง (Netflix, Disney, Board Game, VR)	351
บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลออนไลน์/E-Book/eJournal)	251
บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ILL)/บริการช่วยค้นหาเอกสารฉบับเต็ม	145
บริการตอบคำถามเพื่อการศึกษาคนควาและวิจัย	150

บริการจัดส่งหนังสือตามคำขอ (SWU Lib Delivery)	120
อื่นๆ (เรียนออนไลน์, ด้านการจัดสรรทรัพยากรตำรา หนังสือ ให้กับคณะ)	2

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดโดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ที่ ( $\bar{X} = 4.60$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการ เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ เรื่องความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีที่ห้องสมุดมีให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ ) และ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ )

#### รายละเอียดของแต่ละด้าน

1. ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ ( $\bar{X} = 4.70$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.66$ )
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ ( $\bar{X} = 4.68$ )
3. ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ ( $\bar{X} = 4.65$ ) ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ ) รองลงมาคือ ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีที่ห้องสมุดมีให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ )
4. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ ( $\bar{X} = 4.67$ ) รายละเอียดตามตาราง

ข้อที่	รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านการให้บริการ</b>				
1.1	ขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.61	มากที่สุด
1.2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.75	มากที่สุด
<b>2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ</b>				
		4.68	0.65	มากที่สุด
<b>3. ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ</b>				
3.1	ความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีที่ห้องสมุดมีให้บริการ	4.64	0.67	มากที่สุด
3.2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.74	มากที่สุด

4. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด	4.67	0.66	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้าน	4.67	0.68	มากที่สุด

4. จากข้อเสนอแนะที่ได้รับ มีหลายประเด็นที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้เสนอแนะ โดยสรุปได้ดังนี้:

#### 1. ด้านการให้บริการ

- **สิ่งอำนวยความสะดวก:** ขอให้มีโต๊ะชั้น โดยเฉพาะโต๊ะที่มีปลั๊กไฟพร้อมใช้งานมากขึ้นสำหรับการชาร์จอุปกรณ์ต่างๆ
- **พื้นที่สำหรับเรียนและพักผ่อน:** พื้นที่ชั้น 2 มีกลิ่นเหม็นอับช่วงขยายเวลา และอยากให้มีโต๊ะอ่าน
- **การจัดการเสียง:** เสียงดังช่วงสอบในทุกชั้น
- **เจ้าหน้าที่:** บรรณารักษ์ให้คำแนะนำ และการบริการดีเยี่ยม เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มาก แต่มีบางคนพูดจาไม่ดี
- **ขยายเวลาบริการ:** อยากให้เปิด 24 ชม. นานกว่านี้ และเปิดบริการชั้น 3-5 ถึง 3 ทุ่ม

#### 2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

- **หนังสือใหม่:** หนังสือเยอะกว่านี้ อยากให้มีการอัปเดตหนังสือทางการแพทย์พยาบาล เนื่องจากไม่ค่อยเห็นหนังสือหรือ text ในปีใหม่ๆ อยากให้มีอีบุ๊กส์ในส่วนของหนังสือนิยาย
- **ระบบการสืบค้น:** อยากให้มีระบบต่อคิวสำหรับยืมหนังสือ เช่นหากมีความต้องการจะยืมสามารถจองคิวยืมเพื่อยืม เนื่องจากมีหนังสือบางเล่มที่อยากยืมแต่ถูกยืมไป ระบบแจ้งวันหมดอายุของคนที่ยืมไปแล้วก็ไม่แน่ใจว่าถ้าหากมาคืนจะยืมทันทีไหมหรือว่าไม่รู้ว่าจะมาคืนตอนไหน

#### 3. ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ

- บริการ Netflix รีโมทมันจะชอบบัค ไปลิ่งกับเครื่องอื่น ทำให้เครื่องตัวเองมันรวน และไม่สามารถดูต่อได้

#### 4. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด

- พื้นที่อ่านในห้องสมุดที่องค์กรฯแอร์เย็นตลอดเวลา เหมาะสำหรับมานั่งทำงานอ่านหนังสือชีวๆมากค่ะ ไหนจะบริการอาหารขนมหรือเครื่องดื่มช่วงสอบอีก ให้ 100/100 ไปเลยคะ / แอร์เย็นเกินไป / เพิ่มแอร์ช่วงดึก
- อยากให้เป็นพื้นที่เรียนรู้ และทำกิจกรรมมากขึ้น จัดพื้นที่ co learning space ให้หลายคนร่วมกัน รู้จักกันมากขึ้น
- เพิ่มตู้ขายขนม