



สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม  
ประจำปีการศึกษา 2560

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- 1.1 เพศชาย 33.18% เพศหญิง 66.82% จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 223 คน
- 1.2 อายุช่วง 21 - 25 ปี มากที่สุด 47.09% รองลงมาอายุช่วง 16 - 20 ปี 36.77%
- 1.3 สถานภาพเป็น นักศึกษา 86.10% บุคลากร 7.62% และอาจารย์ 6.28%
- 1.4 ศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ มากที่สุด 21.08% รองลงมา คณะศิลปศาสตร์ 15.70% และคณะ พยาบาลศาสตร์ 11.21%
- 1.5 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 มากที่สุด 30.49% รองลงมา ชั้นปีที่ 3 24.66% ชั้นปีที่ 1 18.83%
- 1.6 ศึกษาภาคปกติ 85.20% ภาคค่ำ 2.24% ไม่ระบุ 12.11%

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักทรัพยากรสารสนเทศ**

- 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการ 2-3 วันต่อสัปดาห์ มากที่สุด 53.81% รองลงมาเข้าใช้น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์ 19.73%
- 2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด 69.06% รองลงมาเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room) 47.09% และเข้าใช้พื้นที่การเรียนรู้ออนกประสงค์ 40.36%
- 2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ จากเว็บไซต์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด 56.95% รองลงมาจาก แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ 33.63%
- 2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ โดย ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ มากที่สุด 61.43% รองลงมา เดินไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง 50.22% ค้นจาก OPAC ภายในสำนักฯ 45.74%

**ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักทรัพยากรสารสนเทศ (เต็ม 5 คะแนน)**

- 3.1 ด้านบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.87 คะแนน โดยการบริการยืม คืนทรัพยากรสารสนเทศ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด 4.09 คะแนน
- 3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.85 คะแนน โดยทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา มากที่สุด 3.98 คะแนน
- 3.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.69 คะแนน โดยอุปกรณ์การเรียนรู้ออนกประสงค์ (Learning Auditorium) ในส่วนชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D Theatre) และในส่วนคอมพิวเตอร์จอสัมผัส (Touch Screen Computer) มากที่สุด 3.88 คะแนน
- 3.4 ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.05 คะแนน โดยความสุภาพ เรียบร้อย และอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ มากที่สุด 4.19 คะแนน
- 3.5 ด้านวัน-เวลาเปิดทำการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.18 คะแนน โดยวันเปิดทำการ (จันทร์-เสาร์) มากที่สุด 4.43 คะแนน (มีการเปิดให้บริการวันอาทิตย์ 8.30น-16.30น ช่วง 5 เดือนก่อนหมดปีการศึกษา)
- 3.6 ด้านสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.84 คะแนน โดยสถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการ มากที่สุด 4.15 คะแนน
- 3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.89 คะแนน โดยความหลากหลายของช่องทางการเข้าถึงข้อมูล เช่นเว็บไซต์ อีเมล Facebook Web App. จดหมายข่าว/เอกสาร/คู่มือ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการและการเผยแพร่ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ให้บริการ ฯลฯ และความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักฯที่ <http://library.siam.edu> มากที่สุด 3.93 คะแนน
- 3.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม 3.88 คะแนน

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักทรัพยากรสารสนเทศ

ด้าน	การแปรผล	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
<b>3.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ</b>		
3.1.1 การเสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักฯ	3.66	1.15
3.1.2 บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.09	0.67
3.1.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.94	0.83
3.1.4 บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC)	3.91	0.77
3.1.5 บริการห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือน	3.74	1.18
3.1.6 บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	4.00	1.20
3.1.7 บริการห้องหนังสืออ้างอิง	3.91	1.04
3.1.8 บริการวารสารหรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.73	1.08
<b>3.2 ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ)</b>		
3.2.1 ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.82	0.75
3.2.2 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) , UpToDate, EBSCO ฯ)	3.80	0.83
3.2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา	3.98	2.11
3.2.4 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน	3.87	0.83
3.2.5 ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	3.79	0.82
<b>3.3 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ</b>		
3.3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักฯ	3.76	0.82
3.3.2 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	3.59	0.97
3.3.3 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi	3.51	0.97
3.3.4 ระบบ WI-FI ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	3.70	0.99
3.3.5 อุปกรณ์การเรียนรู้เอนกประสงค์ (Learning Auditorium) ในส่วนชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D Theatre) และในส่วนคอมพิวเตอร์จอสัมผัส (Touch Screen Computer) *บริเวณพื้นที่ปรับปรุงใหม่	3.88	0.98
<b>3.4 บุคลากร</b>		
3.4.1 ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.10	0.82
3.4.2 ความสุภาพ เรียบร้อย และอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ	4.19	0.82
3.4.3 ความรู้ความสามารถในการแนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้	4.10	0.82
3.4.4 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.82	0.94

ด้าน	การแปลผล	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
<b>3.5 วันและเวลาในการเปิดให้บริการ</b>		
3.5.1 วัน/เวลา เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.00-19.00 น.	4.43	3.49
3.5.2 วัน/เวลา เปิดทำการวันอาทิตย์ เวลา 8.30-16.30 น.	4.17	0.89
3.5.3 กฎระเบียบการใช้บริการ	3.93	0.95
<b>3.6 สภาพแวดล้อม</b>		
3.6.1 สถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการ	4.15	0.78
3.6.2 พื้นที่และที่นั่งอ่านเพียงพอ เป็นสัดส่วนและพร้อมใช้บริการ	3.94	0.86
3.6.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	4.03	0.87
3.6.4 แสงสว่าง	4.14	0.97
3.6.5 ความเงียบสงบ	3.57	1.01
3.6.6 ความเย็นสบาย	3.33	1.21
3.6.7 ความสะอาดเรียบร้อย	3.96	0.97
3.6.8 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	3.58	1.04
<b>3.7 การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร</b>		
3.7.1 ความหลากหลายของช่องทางการเข้าถึงข้อมูล เช่นเว็บไซต์ อีเมลล์ Facebook Web App. จดหมายข่าว/เอกสาร/คู่มือ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการและการเผยแพร่ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ใช้บริการ ฯลฯ	3.93	1.01
3.7.2 ป้ายแนะนำการให้บริการ / เอกสาร / คู่มือ ฯ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.79	1.01
3.7.3 ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักฯที่ <a href="http://library.siam.edu">http://library.siam.edu</a>	3.93	1.53
<b>สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.49</b>