

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2554-2555

**ข้อมูลทั่วไป** จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 484 คน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 37.2 ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.4 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาร้อยละ 92.1 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 มากที่สุดร้อยละ 34.7 เป็นหลักสูตรภาค ปกติร้อยละ 94.7 และสังกัดคณะบริหารธุรกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะ วิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 13.0 และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

**ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด** พบว่า ส่วนมากจะเข้าใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็น ร้อยละ 47.1 โดยเข้าใช้บริการด้าน ยืม-คืน หนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาก็คือ สืบค้นฐานข้อมูลอื่นๆจาก Internet ในห้องสมุดดิจิทัล และ ถ่ายสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 48.1 และ 39.5 ตามลำดับ และเมื่อต้องการค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรใดๆ ของสำนักหอสมุด ส่วนใหญ่จะ สืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (OPAC) คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาก็คือ ขอ คำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 53.9

**ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2554** โดยภาพรวมมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ด้านการเปิดทำการ ( $\bar{X} = 4.01$ ) รองลงมาก็คือด้านสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.93$ ) และด้าน บุคลากร ( $\bar{X} = 3.84$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.45$ ) รองลงมาก็คือ ด้านทรัพยากร ( $\bar{X} = 3.63$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ วันเปิดทำการและสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุด และความสะอาด ได้ค่าเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมาก็คือ ความเย็นสบาย ( $\bar{X} = 4.02$ ) และเวลาเปิดทำการของสำนักหอสมุด ( $\bar{X} = 4.01$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ จำนวนเครื่อง ถ่ายเอกสาร ( $\bar{X} = 3.21$ ) รองลงมาก็คือ ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในส่วนที่ใช้ในการ สืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC) และ ประสิทธิภาพของ เครื่องถ่ายเอกสาร ได้ค่าเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.42$ )

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด

ด้าน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ</b>			
1.1 ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	3.92	0.744	มาก
1.2 ด้านสื่อโสตทัศน	3.69	0.692	มาก
1.3 ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.69	0.781	มาก
1.4 ด้านการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม(OPAC/WEB OPAC)	3.70	0.720	มาก
1.5 ห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือน	3.67	0.742	มาก
1.6 ห้องประชุมกลุ่มย่อย	3.69	0.748	มาก
1.7 หนังสืออ้างอิง	3.69	0.761	มาก
1.8 ถ่ายสำเนาเอกสาร	3.54	0.866	มาก
<b>2. ทรัพยากร</b>			
2.1 จำนวนสิ่งตีพิมพ์ ( หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร จดสาร กฤตภาค ฯ)	3.73	0.782	มาก
2.2 จำนวนโสตทัศนวัสดุ (วีดิทัศน์ ซีดี วีซีดี ฯ)	3.61	0.765	มาก
2.3 จำนวนฐานข้อมูล (ฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ , ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย , ฐานข้อมูลกฎหมายไทย+คำพิพากษาฎีกาฯ , มติชนออนไลน์, Science Direct, EBSCO ฯ)	3.62	0.755	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน	3.61	0.794	มาก
2.5 ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	3.59	0.816	มาก
<b>3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ</b>			
3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในส่วนที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC/WEB OPAC)	3.61	0.830	มาก
3.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือนที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลและ INTERNET	3.56	0.809	มาก
3.3 จำนวนเครื่องเล่นโสตทัศนวัสดุ / เครื่องรับโทรทัศน์	3.44	0.821	ปานกลาง
3.4 จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร	3.21	0.970	ปานกลาง
3.5 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในส่วนที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC)	3.42	0.867	ปานกลาง
3.6 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือนที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลและ INTERNET	3.43	0.844	ปานกลาง
3.7 ประสิทธิภาพของเครื่องเล่นโสตทัศนวัสดุ / เครื่องรับโทรทัศน์	3.48	0.766	ปานกลาง
3.8 ประสิทธิภาพของเครื่องถ่ายเอกสาร	3.42	0.832	ปานกลาง
<b>4. บุคลากร</b>			
4.1 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.79	0.800	มาก
4.2 ความสุภาพ เรียบร้อยของผู้ให้บริการ	3.90	0.790	มาก
4.3 การให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก่ผู้ใช้	3.87	0.756	มาก
4.4 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้	3.80	0.801	มาก
<b>5. การเปิดทำการ</b>			

ด้าน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5.1 วัน เปิดทำการ (จันทร์-เสาร์)	4.04	0.711	มาก
5.2 เวลาเปิดทำการ ( 7.45 -19.00 น.)	3.99	0.767	มาก
<b>6. สภาพแวดล้อม</b>			
6.1 สถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดในปัจจุบันอยู่ในจุดที่ท่านสะดวกในการใช้บริการ	4.04	0.691	มาก
6.2 พื้นที่ของสำนักหอสมุด	3.94	0.760	มาก
6.3 จำนวนที่นั่ง	3.91	0.774	มาก
6.4 แสงสว่าง	3.98	0.830	มาก
6.5 ความเงียบสงบ	3.65	1.045	มาก
6.6 ความเย็นสบาย	4.02	0.842	มาก
6.7 ความสะอาด	4.04	0.776	มาก
6.87 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	3.85	0.895	มาก

ด้าน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สรุปด้าน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.70	0.104	มาก
สรุปด้าน ทรัพยากร	3.63	0.056	มาก
สรุปด้าน อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	3.45	0.119	ปานกลาง
สรุปด้าน บุคลากร	3.84	0.055	มาก
สรุปด้าน การเปิดทำการ	4.01	0.040	มาก
สรุปด้าน สภาพแวดล้อม	3.93	0.133	มาก
สรุปภาพรวมทั้งหมด	3.76	0.213	มาก