

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2555-2556

**ข้อมูลทั่วไป** จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 519 คน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 36.4 ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาร้อยละ 95.1 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 มากที่สุดร้อยละ 33.1 เป็นหลักสูตรภาค ปกติร้อยละ 97.4 และสังกัดคณะบริหารธุรกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.4 รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะ ศิลปศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 18.3 และคณะนิเทศศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

**ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด** พบว่า ส่วนมากจะเข้าใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็น ร้อยละ 43.2 โดยเข้าใช้บริการด้าน ยืม-คืน หนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาคือ ถ่ายสำเนาเอกสารและใช้บริการห้องโสตทัศนศึกษา ทางด้านนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 53.2 และ 28.7 ตามลำดับ และเมื่อต้องการค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรใดๆ ของสำนักหอสมุด ส่วนใหญ่จะเดิน ไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ สืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด (OPAC) คิดเป็นร้อยละ 38.5

**ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2555** โดยภาพรวมมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ด้านการเปิดทำการ ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.91$ ) และด้านความ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.63$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.32$ ) รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.55$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเย็นสบาย ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมาคือ ความสะอาด ( $\bar{X} = 4.06$ ) และสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุด อยู่ในจุดที่สะดวกในการมา ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร ( $\bar{X} = 3.14$ ) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในส่วนที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC) และ ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่อง คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือนที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลและ INTERNET ใด้ค่า เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.26$ )

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2555-2556

ด้าน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ</b>			
1.1 ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	3.77	0.72	มาก
1.2 ด้านสื่อโสตทัศน	3.59	0.75	มาก
1.3 ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.59	0.75	มาก
1.4 ด้านการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC)	3.61	0.74	มาก
1.5 ห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือน	3.55	0.76	มาก
1.6 ห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.64	0.79	มาก
1.7 หนังสืออ้างอิง	3.64	0.77	มาก
1.8 วารสารหรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.63	0.80	มาก
<b>2. ทรัพยากร</b>			
2.1 จำนวนสิ่งตีพิมพ์ (หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร จุลสาร กฤตภาค ฯ)	3.70	0.78	มาก
2.2 จำนวนโสตทัศนวัสดุ (วีดิทัศน์ ซีดี ดีวีดี ฯ)	3.54	0.76	มาก
2.3 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) ฐานข้อมูลกฎหมายไทย+คำพิพากษาฎีกาฯ, มติชนออนไลน์, Science Direct, EBSCO ฯ)	3.57	0.77	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน	3.59	0.80	มาก
2.5 ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	3.51	0.85	มาก
<b>3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ</b>			
3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในส่วนที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC)	3.45	0.83	ปานกลาง
3.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือนที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลและ INTERNET	3.40	0.84	ปานกลาง
3.3 จำนวนเครื่องเล่นโสตทัศนวัสดุ/ เครื่องรับโทรทัศน์	3.35	0.85	ปานกลาง
3.4 จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร	3.14	0.95	ปานกลาง
3.5 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในส่วนที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC)	3.26	0.92	ปานกลาง
3.6 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือนที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลและ INTERNET	3.26	0.95	ปานกลาง
3.7 ประสิทธิภาพของเครื่องเล่นโสตทัศนวัสดุ/เครื่องรับโทรทัศน์	3.37	0.85	ปานกลาง
3.8 ระบบ WI-FI ภายในสำนักหอสมุดครอบคลุมทั่วถึง	3.32	1.09	ปานกลาง
<b>4. บุคลากร</b>			
4.1 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.58	0.85	มาก
4.2 ความสุภาพ เรียบร้อยของผู้ให้บริการ	3.66	0.85	มาก
4.3 การให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก่ผู้ใช้	3.62	0.86	มาก
4.4 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้	3.54	0.88	มาก

ด้าน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>5. การเปิดทำการ</b>			
5.1 วัน เปิดทำการ (จันทร์-เสาร์)	4.00	0.74	มาก
5.2 เวลาเปิดทำการ ( 7.45 -19.00 น.)	3.94	0.78	มาก
<b>6. สภาพแวดล้อม</b>			
6.1 สถานที่ตั้งของสำนักหอสมุด อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการ	4.00	0.75	มาก
6.2 พื้นที่ของสำนักหอสมุด	3.89	0.79	มาก
6.3 จำนวนที่นั่ง	3.86	0.81	มาก
6.4 แสงสว่าง	3.87	0.80	มาก
6.5 ความเงียบสงบ	3.64	0.99	มาก
6.6 ความเย็นสบาย	4.09	0.76	มาก
6.7 ความสะอาด	4.06	0.76	มาก
6.8 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	3.84	0.83	มาก
<b>7. การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร</b>			
7.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว การจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ ฯลฯ	3.62	0.80	มาก
7.2 ป้ายแนะนำการให้บริการ / เอกสาร / แผ่นพับ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.51	0.79	มาก
7.3 ความสม่ำเสมอในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ และบริการต่างๆ	3.53	0.81	มาก
สรุปด้าน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.63	0.07	มาก
สรุปด้าน ทรัพยากร	3.58	0.07	มาก
สรุปด้าน อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	3.32	0.10	ปานกลาง
สรุปด้าน บุคลากร	3.60	0.05	มาก
สรุปด้าน การเปิดทำการ	3.97	0.04	มาก
สรุปด้าน สภาพแวดล้อม	3.91	0.14	มาก
สรุปด้าน การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	3.55	0.80	มาก
<b>สรุปภาพรวมทั้งหมด</b>	3.65	0.24	มาก