

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ
ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2556-2557**

ข้อมูลทั่วไป จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 466 คน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.3 ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.1 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาร้อยละ 96.6 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มากที่สุดร้อยละ 34.3 เป็นหลักสูตรภาคปกติร้อยละ 94.2 และสังกัดคณะบริหารธุรกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.2 รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 14.6 และคณะศิลปศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด พบว่า ส่วนมากจะเข้าใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็น ร้อยละ 49.8 โดยเข้าใช้บริการด้าน ยืม-คืน หนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.83 รองลงมาคือ พื้นที่การเรียนรู้เนกประสงค์ (Learning Auditorium) และใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 53.2 และ 47.0 ตามลำดับ โดยผู้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ จากจุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักหอสมุด (หน้าจอคอมพิวเตอร์ที่หน้าประตูเข้า-ออก) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 76.2 และเมื่อต้องการค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรใดๆ ของสำนักหอสมุด ส่วนใหญ่จะขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 70.2 รองลงมาคือ สืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (OPAC) คิดเป็นร้อยละ 60.9

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2556 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการเปิดทำการ ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.88$) และด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.79$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารกับด้านทรัพยากร ($\bar{X} = 3.72$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นสบาย ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือ ความสะอาด ($\bar{X} = 4.14$) และวันเปิดทำการ (จันทร์ ถึง เสาร์) กับ แสงสว่าง มีความพึงพอใจเท่ากัน ($\bar{X} = 4.03$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 3.03$) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบเครือข่าย INTERNET ($\bar{X} = 3.36$) และประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.37$)

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2556-2557

65

ด้าน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ			
1.1 ทีม - คณาจารย์อาสาสมัคร	4.00	0.71	มาก
1.2 ด้านสื่อโสตทัศน	3.88	0.71	มาก
1.3 ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.84	0.68	มาก
1.4 ด้านการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC)	3.73	0.67	มาก
1.5 ห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือน	3.61	0.69	มาก
1.6 ห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.69	0.82	มาก
1.7 หนังสืออ้างอิง	3.61	0.68	มาก
1.8 วารสารหรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.56	0.70	มาก
2. ทรัพยากร			
2.1 จำนวนสิ่งตีพิมพ์ (หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร จดสาร กฤตภาค ฯ)	3.79	0.76	มาก
2.2 จำนวนโสตทัศนวัสดุ (วีดิทัศน์ ซีดี ดีวีดี ฯ)	3.67	0.73	มาก
2.3 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) ฐานข้อมูลกฎหมายไทย-คำพิพากษาฎีกาฯ, มติชนออนไลน์, Science Direct, EBSCO ฯ)	3.51	0.72	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน	3.77	0.71	มาก
2.5 ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	3.84	0.75	มาก
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ			
3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักหอสมุด	3.59	0.82	มาก
3.2 จำนวนเครื่องเล่นโสตทัศนวัสดุ/เครื่องรับโทรทัศน์	3.44	0.75	ปานกลาง
3.3 จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร	3.03	0.80	ปานกลาง
3.4 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	3.37	0.79	ปานกลาง
3.5 ประสิทธิภาพของเครื่องเล่นโสตทัศนวัสดุ/เครื่องรับโทรทัศน์	3.41	0.71	ปานกลาง
3.6 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบเครือข่าย INTERNET	3.36	0.83	ปานกลาง
3.7 ระบบ WI-FI ภายในสำนักหอสมุดครอบคลุมทั่วถึง	3.51	0.84	มาก
3.8 อุปกรณ์การเรียนรู้อเนกประสงค์ (Learning Auditorium) ในส่วนที่ฉายภาพยนตร์ขนาดเล็ก (Mini Theatre) และในส่วนไอทีไลบรารี (IT Library) * บริเวณพื้นที่ที่ปรับปรุงใหม่	3.87	0.70	มาก
4. บุคลากร			
4.1 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.74	0.70	มาก
4.2 ความสุภาพ เรียบร้อยของผู้ให้บริการ	3.87	0.80	มาก
4.3 การให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก่ผู้ใช้	3.84	0.72	มาก
4.4 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้	3.71	0.76	มาก

ด้าน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. การเปิดทำการ			
5.1 วัน เปิดทำการ (จันทร์-เสาร์)	4.03	0.70	มาก
5.2 เวลาเปิดทำการ (7.45 -19.00 น.)	4.02	0.71	มาก
6. สภาพแวดล้อม			
6.1 สถานที่ตั้งของสำนักหอสมุด อยู่ในจุดที่ทันสมัยสะดวกที่จะมาใช้บริการ	3.95	0.70	มาก
6.2 พื้นที่ของสำนักหอสมุด	3.76	0.79	มาก
6.3 จำนวนที่นั่ง	3.72	1.58	มาก
6.4 แสงสว่าง	4.03	0.68	มาก
6.5 ความเงียบสงบ	3.51	0.88	มาก
6.6 ความเย็นสบาย	4.18	0.75	มาก
6.7 ความสะอาด	4.14	0.72	มาก
6.8 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	3.79	0.77	มาก
7. การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร			
7.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว การจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ ฯลฯ	3.74	0.76	มาก
7.2 ป้ายแนะนำการให้บริการ / เอกสาร / แผ่นพับ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.64	0.80	มาก
7.3 ความสม่ำเสมอในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ และบริการต่างๆ ในทุกๆ วันที่ 1 และ 16 ของทุกเดือน	3.77	0.74	มาก
สรุปด้าน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.74	0.15	มาก
สรุปด้าน ทรัพยากร	3.72	0.13	มาก
สรุปด้าน อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	3.45	0.24	ปานกลาง
สรุปด้าน บุคลากร	3.79	0.08	มาก
สรุปด้าน การเปิดทำการ	4.02	0.01	มาก
สรุปด้าน สภาพแวดล้อม	3.88	0.23	มาก
สรุปด้าน การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	3.72	0.07	มาก
สรุปภาพรวมทั้งหมด	3.76	0.18	มาก