



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2557

ข้อมูลทั่วไป จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 515 คน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 26.4 ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.6 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาร้อยละ 93.0 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 มากที่สุดร้อยละ 36.5 เป็นหลักสูตรภาคปกติร้อยละ 90.7 และสังกัดคณะพยาบาลศาสตร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.55 ตามด้วยคณะศิลปศาสตร์ และ คณะนิเทศศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 13.0 เท่ากัน

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด พบว่า ส่วนมากจะเข้าใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็น ร้อยละ 37.1 โดยเข้าใช้บริการด้าน ยืม-คืน หนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมาคือ พื้นที่การเรียนรู้ อเนกประสงค์ (Learning Auditorium) และส่วนฉายภาพยนตร์ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 42.5 และ 41.8 ตามลำดับ โดยผู้ให้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ จากจุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักหอสมุด (หน้าจอคอมพิวเตอร์ที่หน้าประตูเข้า-ออก) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.3 และเมื่อต้องการค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรใดๆ ของสำนักหอสมุด ส่วนใหญ่จะเดินไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมาคือ ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 51.1

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2557 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการเปิดทำการ ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาคือด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.83$) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.80$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.80$) เท่ากัน ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.79$) และ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.67$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.58$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเย็นสบาย ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านสื่อทัศน ($\bar{X} = 3.93$) และ ความสะอาด ($\bar{X} = 3.90$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบเครือข่าย INTERNET ($\bar{X} = 3.51$) และประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ชาย 26.41 % เป็นผู้หญิง 72.82 %
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี มากที่สุด 53.20 % รองลงมาเป็นช่วงอายุ 16-20 ปี 33.59 %
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มากที่สุด 36.50% รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 27.96 %
- 4) ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าห้องสมุด 2-5 วันต่อสัปดาห์ มากที่สุด 37.09 % รองลงมาน้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์ 29.51 %
- 5) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการยืม-คืนหนังสือ ในห้องสมุดมากที่สุด 65.63 % รองลงมาเป็นการใช้บริการ พื้นที่การเรียนรู้ อเนกประสงค์ (Learning Auditorium) 42.52 %

6) ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุด จากจุดประชาสัมพันธ์หน้า

สำนักหอสมุด มากที่สุด 52.23 % รองลงมา จากเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 40.00 %

7) ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด โดย เดินไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง มาก

ที่สุด 65.44 % รองลงมา จะขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ 51.07 %

ข้อมูลความพึงพอใจ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 5)	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ			
1.1 ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	3.75	0.75	มาก
1.2 ด้านสื่อโสตทัศน	3.93	0.87	มาก
1.3 ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.76	0.73	มาก
1.4 ด้านการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC)	3.77	0.74	มาก
1.5 ห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือน	3.80	0.89	มาก
1.6 ห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.82	0.82	มาก
1.7 หนังสืออ้างอิง	3.77	0.89	มาก
1.8 วารสารหรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.78	0.79	มาก
2 ทรัพยากรสารสนเทศ			
2.1 จำนวนสิ่งตีพิมพ์ (หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร จุลสาร กฤตภาค ฯ)	3.79	0.75	มาก
2.2 จำนวนโสตทัศนวัสดุ (วีดิทัศน์ ซีดี ดีวีดี ฯ)	3.88	0.87	มาก
2.3 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) มดิชนออนไลน์, Science Direct, MED-Line, EBSCO ฯ)	3.73	0.75	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน	3.74	0.74	มาก
2.5 ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	3.84	0.75	มาก
3 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ			
3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักหอสมุด	3.64	0.83	มาก
3.2 จำนวนเครื่องเล่น โสตทัศนวัสดุ/ เครื่องรับโทรทัศน์	3.65	0.90	มาก
3.3 จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร	3.31	0.99	ปานกลาง
3.4 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	3.53	0.82	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของเครื่องเล่น โสตทัศนวัสดุ/เครื่องรับโทรทัศน์	3.63	0.88	มาก
3.6 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบเครือข่าย INTERNET	3.51	0.86	มาก
3.7 ระบบ WI-FI ภายในสำนักหอสมุดครอบคลุมทั่วถึง	3.56	0.87	มาก

ด้าน	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 5)	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
3.8 อุปกรณ์การเรียนรู้อเนกประสงค์(Learning Auditorium) ในส่วนที่ฉายภาพยนตร์ขนาดเล็ก (Mini Theatre) และในส่วนไอทีไลบรารี (IT Library) * บริเวณพื้นที่ที่ปรับปรุงใหม่	3.77	0.81	มาก
4 บุคลากร			
4.1 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.63	0.76	มาก
4.2 ความสุภาพ เรียบร้อยของผู้ให้บริการ	3.73	0.79	มาก
4.3 การให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก่ผู้ใช้	3.70	0.77	มาก
4.4 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้	3.63	0.82	มาก
5 ระยะเวลาในการเปิดทำการ			
5.1 วัน เปิดทำการ (จันทร์-เสาร์)	3.87	0.76	มาก
5.2 เวลาเปิดทำการ (7.45 -19.00 น.)	3.84	0.75	มาก
6 สภาพแวดล้อม			
6.1 สถานที่ตั้งของสำนักหอสมุด อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการ	3.82	0.74	มาก
6.2 พื้นที่ของสำนักหอสมุด	3.71	0.79	มาก
6.3 จำนวนที่นั่ง	3.66	0.83	มาก
6.4 แสงสว่าง	3.89	0.75	มาก
6.5 ความเงียบสงบ	3.63	0.87	มาก
6.6 ความเย็นสบาย	4.00	0.79	มาก
6.7 ความสะอาด	3.90	0.89	มาก
6.8 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	3.74	0.91	มาก
7 การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร			
7.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ Facebook, WEB App. จดหมายข่าว/เอกสาร/คู่มือ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการและการเผยแพร่ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ใช้บริการ ฯลฯ	3.87	0.77	มาก
7.2 ป้ายแนะนำการให้บริการ / เอกสาร / แผ่นพับ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.75	0.77	มาก
7.3 ความสม่ำเสมอในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ และบริการต่างๆ ในทุกๆวันที่ 1 และ 16 ของทุกเดือน	3.87	0.78	มาก
7.4 บริการค้นหาข้อมูลจาก Function ต่างๆ ผ่าน Application บนอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย (Library Mobile App.) ของสำนักฯ (ที่ “SiamU Lib”) ตรงกับความต้องการของท่าน	3.82	0.76	มาก
8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยรวม	3.96	0.75	มาก

ลงชื่อ.....นางสาวอรชร ยิ่งใหญ่.....

(นางสาวอรชร ยิ่งใหญ่)

(นางสาวอรชร ยิ่งใหญ่ และ อาจารย์คมเดช บุญประเสริฐ)

ผู้รับผิดชอบโครงการ

วันที่ 25/ก.ย./2558