



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2558

ข้อมูลทั่วไป จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 597 คน พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 35.7 ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.6 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาร้อยละ 98.2 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มากที่สุดร้อยละ 39.1 เป็นหลักสูตรภาคปกติร้อยละ 96.8 และสังกัดคณะบริหารธุรกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.48 รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 21.38 ตามด้วยคณะนิเทศศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 8.6

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด พบว่า ส่วนมากจะเข้าใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็น ร้อยละ 59.5 โดยเข้าใช้บริการด้าน ยืม-คืน หนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) และพื้นที่การเรียนรู้เอนกประสงค์ (Learning Auditorium) คิดเป็นร้อยละ 34.3 และ 33.3 ตามลำดับ โดยผู้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ จากจุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักหอสมุด (หน้าจอคอมพิวเตอร์ที่หน้าประตูเข้า-ออก) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.4 และเมื่อต้องการค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรใดๆ ของสำนักหอสมุด ส่วนใหญ่จะเดินไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศสำนักทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC) ที่มีอยู่ในสำนักฯ คิดเป็นร้อยละ 44.2

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2558 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.2 รองลงมาคือด้านบุคลากรและด้านวันเวลาในการเปิดทำการ ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.8 เท่ากัน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.65$) คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมาคือด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.79$) คิดเป็นร้อยละ 77.8 เท่ากัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเย็นสบาย ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ ความสะอาด ($\bar{X} = 4.10$) และ สถานที่ตั้งของสำนักฯ ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ระบบ Wi-Fi ภายในสำนักฯ ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบเครือข่าย INTERNET ($\bar{X} = 3.59$) และประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ชาย 35.68 % เป็นผู้หญิง 64.32 %
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี มากที่สุด 49.41 % รองลงมาเป็นช่วงอายุ 16-20 ปี 45.56 %
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด 39.05% รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 27.16 %
- 4) ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าห้องสมุด 2-5 วันต่อสัปดาห์ มากที่สุด 59.53 % รองลงมา 1 วันต่อสัปดาห์ 16.36 %
- 5) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการยืม-คืนหนังสือ ในห้องสมุดมากที่สุด 41.04 % รองลงมาเป็นการใช้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi) 34.34 %
- 6) ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุด จากจุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักหอสมุด มากที่สุด 45.39 % รองลงมา จากเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 41.04 %
- 7) ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด โดย เดินไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง มากที่สุด 56.28 % รองลงมา จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศสำนักทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC) ที่มีอยู่ในสำนักฯ 44.22 %

ข้อมูลความพึงพอใจ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 5)	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ			
1.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการจัดซื้อ/จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	3.78	0.707	มาก
1.2 ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	3.78	0.687	มาก
1.3 ด้านสื่อโสตทัศน์ (CD, DVD ฯลฯ)	3.95	0.761	มาก
1.4 ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.72	0.739	มาก
1.5 ด้านการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC)	3.79	0.754	มาก
1.6 ห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือน	3.83	0.795	มาก
1.7 ห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.75	0.794	มาก
1.8 หนังสืออ้างอิง	3.74	0.718	มาก
1.9 วารสารหรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.73	0.745	มาก

ด้าน	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 5)	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
2 ทรัพยากรสารสนเทศ			
2.1 จำนวนสิ่งตีพิมพ์ (หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร จุลสาร กฤตภาค ฯ)	3.79	0.780	มาก
2.2 จำนวนโสตทัศนวัสดุ (CD, DVD ฯ)	3.81	0.813	มาก
2.3 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) มติชนออนไลน์, Science Direct, MED-Line, EBSCO ฯ)	3.73	0.767	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน	3.76	0.840	มาก
2.5 ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	3.89	0.826	มาก
3 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ			
3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักฯ	3.69	0.875	มาก
3.2 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	3.64	0.893	มาก
3.3 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบเครือข่าย INTERNET	3.59	0.971	มาก
3.4 ระบบ WI-FI ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	3.54	0.980	ปานกลาง
3.5 อุปกรณ์การเรียนรู้เอนกประสงค์ (Learning Auditorium) ในส่วนชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D Theatre) และในส่วนคอมพิวเตอร์จอสัมผัส (Touch Screen Computer) * บริเวณพื้นที่ที่ปรับปรุงใหม่	3.79	0.820	มาก
4 บุคลากร			
4.1 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.85	0.811	มาก
4.2 ความสุภาพ เรียบร้อยของผู้ให้บริการ	3.96	0.816	มาก
4.3 การให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก่ผู้ใช้	3.90	0.815	มาก
4.4 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้	3.86	0.872	มาก
5 ระยะเวลาในการเปิดทำการ			
5.1 วัน เปิดทำการ (จันทร์-เสาร์)	3.97	0.917	มาก
5.2 เวลาเปิดทำการ (7.45 -18.00 น.)	3.80	1.064	มาก

ด้าน	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 5)	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
6 สภาพแวดล้อม			
6.1 สถานที่ตั้งของสำนักหอสมุด อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการ	4.05	0.764	มาก
6.2 พื้นที่ของสำนักฯ	3.84	0.764	มาก
6.3 จำนวนที่นั่ง	3.66	0.854	มาก
6.4 แสงสว่าง	3.88	0.782	มาก
6.5 ความเงียบสงบ	3.70	0.961	มาก
6.6 ความเย็นสบาย	4.11	0.836	มาก
6.7 ความสะอาด	4.10	0.779	มาก
6.8 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	3.96	0.831	มาก
7 การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร			
7.1 ความหลากหลายของช่องทางการเข้าถึงข้อมูล เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ Facebook, WEB App. จดหมายข่าว/เอกสาร/คู่มือ และการจัดกิจกรรม ส่งเสริมการให้บริการและการเผยแพร่ความรู้ในด้านต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการ ฯลฯ	3.78	0.810	มาก
7.2 ป้ายแนะนำการให้บริการ / เอกสาร / คู่มือ ฯ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.73	0.824	มาก
7.3 ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักฯ	3.84	0.785	มาก
7.4 บริการค้นหาข้อมูลจาก Function ต่างๆ ผ่าน Application บนอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย (Library Mobile App.) ของสำนักฯ (ที่ “Siam ULib”) ตรงกับความต้องการของท่าน	3.79	0.777	มาก
8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวม	3.95	0.764	มาก