



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ

ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2559

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 511 คน พบว่า เพศชาย 33.27% เพศหญิง 66.73%
- 1.2 อายุช่วง 21 - 25 ปี มากที่สุด 58.71% รองลงมาอายุช่วง 16 - 20 ปี 24.07%
- 1.3 สถานภาพเป็น นักศึกษา 96.81%
- 1.4 ศึกษาอยู่ในคณะศิลปศาสตร์ มากที่สุด 19.12% รองลงมา คณะ บริหารธุรกิจ 16.73% และคณะ พยาบาลศาสตร์ 13.35%
- 1.5 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 มากที่สุด 35.96% รองลงมา ชั้นปีที่ 2 29.29% ชั้นปีที่ 1 20.20%
- 1.6 ศึกษาภาคปกติ 96.97% ภาคค่ำ 3.03%

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักทรัพยากรสารสนเทศ

- 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการ 2-3 วันต่อสัปดาห์ มากที่สุด 48.70% รองลงมาเข้าใช้ 1 วันต่อสัปดาห์ 44.11%
- 2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด 82.97% รองลงมาเข้าใช้พื้นที่การเรียนรู้แองกประสงค์ (Learning Auditorium) 67.32% และเข้าชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D Theatre) 60.86%
- 2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ จากเว็บไซต์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด 65.56% รองลงมาจาก จุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักฯ (หน้าจอคอมพิวเตอร์ที่หน้าประตูเข้า-ออก) 54.01%
- 2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ โดย ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ มากที่สุด 72.80% รองลงมา เดินไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง 54.01%

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักทรัพยากรสารสนเทศ (เต็ม 5 คะแนน)

- 3.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.74 คะแนน โดยการบริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด 4.06 คะแนน
- 3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.59 คะแนน โดยทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมในหลักสูตรที่ศึกษา มากที่สุด 3.67 คะแนน
- 3.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.64 คะแนน โดยความทันสมัยของอุปกรณ์การเรียนรู้แองกประสงค์ (Learning Auditorium) เช่นคอมพิวเตอร์จอสัมผัส (Touch Screen Computer) มากที่สุด 3.97 คะแนน
- 3.4 ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.73 คะแนน โดยความสุภาพ เรียบร้อย และอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ มากที่สุด 3.96 คะแนน
- 3.5 ด้านวัน-เวลาเปิดทำการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.74 คะแนน โดยวันเปิดทำการ (จันทร์-เสาร์) มากที่สุด 3.86 คะแนน
- 3.6 ด้านสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.85 คะแนน โดยสถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการและมีความสว่างเพียงพอ มากที่สุด 4.14 คะแนน
- 3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.10 คะแนน โดยบริการค้นหาข้อมูล ผ่าน Application บนอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย (เช่น Mobile phone) สามารถตอบสนองในด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น มากที่สุด 4.14 คะแนน
- 3.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม 4.44 คะแนน

ด้าน	การแปลผล	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
3.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ		
3.1.1 บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.06	0.93
3.1.2 บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD, DVD ฯลฯ)	3.75	1.23
3.1.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.78	0.95
3.1.4 บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC)	3.83	1.10
3.1.5 บริการห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือน	3.47	1.42
3.1.6 บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	3.80	1.43
3.1.7 บริการหนังสืออ้างอิงและสิ่งพิมพ์พิเศษ	3.60	1.34
3.1.8 บริการวารสารหรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.62	1.25
3.2 ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ)		
3.2.1 ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.62	0.72
3.2.2 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS), UpToDate, EBSCO ฯลฯ)	3.47	1.13
3.2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมในหลักสูตรที่ศึกษา	3.67	0.71
3.2.4 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน	3.64	0.71
3.2.5 ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	3.57	0.77
3.3 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ		
3.3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักฯ	3.56	0.76
3.3.2 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	3.51	0.76
3.3.3 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi	3.50	0.76
3.3.4 ระบบ WI-FI ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	3.66	0.80
3.3.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์การเรียนรู้เนกประสงค์(Learning Auditorium) เช่น คอมพิวเตอร์จอสัมผัส (Touch Screen Computer)	3.97	0.98
3.4 บุคลากร		
3.4.1 ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	3.69	0.70
3.4.2 ความสุภาพ เรียบร้อย และอภัยเสียใจของผูู้ให้บริการ	3.96	0.70
3.4.3 ความรู้ความสามารถในการแนะนำ และช่วยเหลือผู้ใ้ใช้	3.85	0.71
3.4.4 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.41	0.86
3.5 วันและเวลาในการเปิดให้บริการ		
3.5.1 วัน เปิดทำการ (จันทร์-เสาร์)	3.86	0.72
3.5.2 เวลาเปิดทำการ (7.45 -18.00 น.)	3.62	0.82

ด้าน	การแปลผล	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
3.6 สภาพแวดล้อม		
3.6.1 สถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการ	4.14	0.79
3.6.2 พื้นที่และที่นั่งอ่านเพียงพอ	3.94	0.84
3.6.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นง่ายต่อการค้นหา	4.12	0.79
3.6.4 แสงสว่าง	4.14	0.83
3.6.5 ความเงียบสงบ	3.34	0.88
3.6.6 ความเย็นสบาย	3.42	0.94
3.6.7 ความสะอาดเรียบร้อย	4.13	0.85
3.6.8 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	3.54	0.92
3.7 การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร		
3.7.1 มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์, อีเมล, WEB App. จดหมายข่าว/เอกสาร/คู่มือ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการและการเผยแพร่ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ใช้บริการ ฯ	4.13	0.82
3.7.2 ป้ายแนะนำการให้บริการ / เอกสาร / คู่มือ ฯ มีความชัดเจนและเพียงพอ	4.03	0.79
3.7.3 ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักฯ	4.08	0.80
3.7.4 บริการค้นหาข้อมูล ผ่าน Application บนอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย (เช่น Mobile phone) สามารถตอบสนองในด้านกรให้บริการที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น	4.14	0.78
3.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม	4.44	0.92

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการโครงการ สำนักฯ ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับน้อยหรือปานกลางไปวางแผนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ในระดับมากขึ้น (ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2559 โดยรวม ได้คะแนนอยู่ในระดับมาก 4.44 และจากผลการสำรวจรายด้าน พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีคะแนนต่ำที่สุด คือด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.59 คะแนน ซึ่งมีคะแนนลดลงจากผลการสำรวจเมื่อปีการศึกษาที่ผ่านมา (3.79) ดังนั้นจึงควรพิจารณานำผลการสำรวจนี้ไปใช้ในการพัฒนาในด้านนี้ต่อไป

ผู้รับผิดชอบโครงการ: (นางสาวอรชร ยิ่งใหญ่และนางพรรณณี จิวพุทธิธรรม) 9 พฤศจิกายน 2559	ผู้เห็นชอบ: (คณบดี/ผู้อำนวยการ) (อาจารย์จิรภัทร หาญนุสรณ์) 9 พฤศจิกายน 2559	ผู้สรุปผลโครงการ: (นางพรรณณี จิวพุทธิธรรม) 12/ก.ย./2560
---	--	--