



สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม  
ประจำปีการศึกษา 2561

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศชาย 38.40% เพศหญิง 61.20% ไม่ระบุ 0.40% จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 250 คน
- 1.2 อายุช่วง 21 - 25 ปี มากที่สุด 44.00% รองลงมาอายุช่วง 16 - 20 ปี 42.00%
- 1.3 สถานภาพเป็น นักศึกษา 91.20% บุคลากร 1.60% อาจารย์ 7.20% และ ไม่ระบุ 1.00%
- 1.4 ศึกษายู่ในคณะบริหารธุรกิจ มากที่สุด 23.20% รองลงมา คณะเกษตรศาสตร์ 16.80% และคณะศิลปศาสตร์ 16.40%
- 1.5 ศึกษายู่ชั้นปีที่ 1 มากที่สุด 39.60% รองลงมา ชั้นปีที่ 3 18.80% ชั้นปีที่ 2 16.00%
- 1.6 ศึกษาระดับปริญญาตรี 89.60% ภาควิชา 1.20% ไม่ระบุ 9.2%

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

- 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการ 2-3 วันต่อสัปดาห์ มากที่สุด 61.20% รองลงมาเข้าใช้ 1 วันต่อสัปดาห์ 15.60%
- 2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room) มากที่สุด 53.6% รองลงมาเข้าใช้บริการยืม-คืนหนังสือ 51.6% และเข้าใช้พื้นที่การเรียนรู้ส่วนชมภาพยนตร์ 48.4%
- 2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ จากเว็บไซต์ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด 44.80% รองลงมาจาก จุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักฯ 32.40%
- 2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ โดย เดินไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง มากที่สุด 61.60% รองลงมา ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ 44.80% ค้นจาก OPAC ภายในสำนักฯ 41.60%

### ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ (เต็ม 5 คะแนน)

- 3.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.92 คะแนน โดยการบริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room) มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด 4.07 คะแนน
- 3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.85 คะแนน โดยสามารถเสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ มากที่สุด 3.861 คะแนน
- 3.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.63 คะแนน โดยพอใจจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักฯ มากที่สุด 3.74 คะแนน
- 3.4 ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.11 คะแนน โดยความสุภาพ เรียบร้อย และอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ มากที่สุด 4.17 คะแนน
- 3.5 ด้านวันและเวลาในการเปิดให้บริการและระเบียบการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.01 คะแนน โดยวันเปิดทำการ (จันทร์-เสาร์) มากที่สุด 4.10 คะแนน
- 3.6 ด้านสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00 คะแนน โดยสถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่ทันสมัยสะดวกที่จะมาใช้บริการ มากที่สุด 4.23 คะแนน
- 3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร มีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.93 คะแนน โดยความหลากหลายของช่องทางเข้าถึงข้อมูล เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ Facebook Web App. จดหมายข่าว/เอกสาร/คู่มือ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการและการเผยแพร่ความรู้ในด้านต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการ ฯลฯ มากที่สุด 3.96 คะแนน
- 3.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม 3.92 คะแนน

## ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากร

## สารสนเทศ

ด้าน	การแปรผล	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
<b>3.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ</b>		
3.1.1 บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.01	0.73
3.1.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.92	0.74
3.1.3 บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC)	3.90	0.69
3.1.4 บริการห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือน	3.83	0.74
3.1.5 บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room)	4.07	0.83
3.1.6 บริการห้องหนังสืออ้างอิง	3.92	0.74
3.1.7 บริการวารสารหรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.80	0.71
<b>3.2 ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ)</b>		
3.2.1 สามารถเสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	3.86	0.77
3.2.2 ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.82	0.77
3.2.3 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) , UpToDate, EBSCO ฯ)	3.86	0.83
3.2.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา	3.86	0.79
3.2.5 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการของท่าน	3.86	0.78
3.2.6 ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	3.84	0.81
<b>3.3 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ</b>		
3.3.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักฯ	3.74	0.87
3.3.2 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	3.59	0.91
3.3.3 ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi	3.55	0.96
3.3.4 ระบบ WI-FI ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	3.59	0.95
3.3.5 อุปกรณ์ในส่วนการชมภาพยนตร์ และในส่วนคอมพิวเตอร์จอสัมผัส	3.71	0.87
<b>3.4 บุคลากร</b>		
3.4.1 ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.10	0.81
3.4.2 ความสุภาพ เรียบร้อย และอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ	4.17	0.78
3.4.3 ความรู้ความสามารถในการแนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้	4.10	0.80
3.4.4 ความเสมอภาคในการให้บริการผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน	4.12	0.75
3.4.5 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.06	0.80

ด้าน	การแปลผล	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
<b>3.5 วันและเวลาในการเปิดให้บริการและระเบียบการให้บริการ</b>		
3.5.1 วัน/เวลา เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.00-19.00 น.	4.10	0.91
3.5.2 วัน/เวลา เปิดทำการวันอาทิตย์ เวลา 8.30-16.30 น.	3.94	0.97
3.5.3 กฎระเบียบการให้บริการ	4.00	0.82
<b>3.6 สภาพแวดล้อม</b>		
3.6.1 สถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้บริการ	4.23	0.73
3.6.2 พื้นที่และที่นั่งอ่านเพียงพอ เป็นสัดส่วนและพร้อมให้บริการ	4.05	0.82
3.6.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	4.03	0.78
3.6.4 แสงสว่าง	4.02	0.85
3.6.5 ความเงียบสงบ	3.83	0.99
3.6.6 ความเย็นสบาย	3.72	1.10
3.6.7 ความสะอาดเรียบร้อย	4.10	0.84
3.6.8 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	4.00	0.82
<b>3.7 การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร</b>		
3.7.1 ความหลากหลายของช่องทางการเข้าถึงข้อมูล เช่นเว็บไซต์ อีเมล Facebook Web App. จดหมายข่าว/เอกสาร/คู่มือ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการและการเผยแพร่ความรู้ในด้านต่างๆให้กับผู้ให้บริการ ฯลฯ	3.96	0.80
3.7.2 ป้ายแนะนำการให้บริการ / เอกสาร / คู่มือ ฯ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.87	0.85
3.7.3 ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักฯที่ <a href="http://e-library.siam.edu">http://e-library.siam.edu</a>	3.95	0.79
<b>3.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม</b>	3.92	0.16

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการและความต้องการในด้านต่างๆ ที่ต้องการให้สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ จัดบริการเพิ่มเติม

4.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ: ดีมาก

4.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลฯ): หนังสือเก่าไม่อัปเดต, จำนวนหนังสือไม่เพียงพอ (น้อย)

4.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ: เพิ่มห้อง Study Room, ประตูทางเข้าออกเสียบ่อย, Internet ช้ามาก, อุปกรณ์หูฟังตรงโรงหนัง (3D Zone) เสีย/ฟังไม่ได้, เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์, เพิ่มปลั๊ก 3 ตา

4.4 ด้านบุคลากร: ทางเข้าออกและบริการยืม-คืน ดี

4.5 ด้านวันและเวลาในการเปิดให้บริการและระเบียบการให้บริการ: ควรเปิดถึงเวลา 20.30 น./ 24 ชั่วโมง

4.6 ด้านสภาพแวดล้อม: เครื่องปรับอากาศเสีย/ไม่ซ่อม, ส่งเสียงดังในบางพื้นที่

4.7 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร: ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ไม่ทราบข่าวสาร

4.8 จุดเด่น

: มีความทันสมัยของทรัพยากรฯ : มีทรัพยากรฯ ให้ค้นคว้ามาก

: บริการดีเยี่ยม : มีห้องประชุมกลุ่มย่อย

: มีโซน 3 D : ให้นำของกินเข้ามากินได้