

สรุปผลความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศชาย 31.8% เพศหญิง 68.2%
- 1.2 อายุ 20 ปี มากที่สุด 19.7% รองลงมาอายุ 21 ปี 18.5% และอายุ 18 ปี กับ 22 ปี เท่ากัน 14.5%
- 1.3 สถานภาพเป็น นักศึกษา 90.2% บุคคลภายนอก 5.8% อาจารย์ 2.3% และ บุคลากร 1.7%
- 1.4 ศึกษาอยู่ในคณะพยาบาลศาสตร์ มากที่สุด 23.7% รองลงมา คณะเภสัชศาสตร์ 20.80% คณะ ศิลปศาสตร์ 15.0%
- 1.5 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 มากที่สุด 24.9% รองลงมา ชั้นปีที่ 3 22.5% ชั้นปีที่ 1 21.4%
- 1.6 ไม่เคยเข้าห้องสมุด 8.1% โดยให้เหตุผลว่าไม่มีเวลามากที่สุด 78.6% ไม่มีความจำเป็นต้องเข้า 28.6%

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดฯ (เฉพาะผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดฯ)

- 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าสำนักหอสมุดทุกวัน มากที่สุด 24.9% รองลงมาเข้าสัปดาห์ละครั้ง 19.7%
- 2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าสำนักหอสมุดช่วงเวลาไม่แน่นอนมากที่สุด 28.7% รองลงมาเข้าช่วงเวลา 12.30น-14.30น 19.3%
- 2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการพื้นที่อ่านหนังสือมากที่สุด 58.2% รองลงมาเข้าใช้บริการยืม-คืนหนังสือ 41.8% และเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room) 34.8%
- 2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของสำนักฯ จากสื่อออนไลน์ มากที่สุด 53.0% รองลงมาจาก จุดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักฯ 35.4%
- 2.5 ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ โดยเดินไปค้นหาที่ชั้นด้วยตนเอง มากที่สุด 55.3% รองลงมา ค้นจาก OPAC ภายในสำนักฯ 33.5% ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ 22.9%

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจเฉพาะผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด (เต็ม 5 คะแนน)

- 3.1 ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.32 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 3.1.1 บุคลากรสำนักหอสมุดฯ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการนั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 23.9% โดยมีความพึงพอใจ 3.14 คะแนน
 - 3.1.2 บุคลากรสำนักหอสมุดฯ มีธรรมาภิบาลและสุภาพเรียบร้อยนั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 26.4% โดยมีความพึงพอใจ 3.33 คะแนน
 - 3.1.3 บุคลากรสำนักหอสมุดฯ มีการแนะนำแหล่งทรัพยากรเพิ่มเติมนั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 22.0% โดยมีความพึงพอใจ 3.13 คะแนน
 - 3.1.4 บุคลากรสำนักหอสมุดฯ มีความเสมอภาคในการให้บริการผู้ใช้บริการเท่าเทียมกันนั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 26.4% โดยมีความพึงพอใจ 3.42 คะแนน
 - 3.1.5 บุคลากรสำนักหอสมุดฯ มีเพียงพอต่อการให้บริการนั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 27.7% โดยมีความพึงพอใจ 3.60 คะแนน

สรุปได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรในการให้บริการมากที่สุด 3.60 คะแนน รองลงมาเกี่ยวกับบุคลากรให้ความเสมอภาคของผู้ใช้บริการเท่าเทียมกัน 3.42 คะแนน ส่วนความพึงพอใจด้านบุคลากรน้อยที่สุดเกี่ยวกับบุคลากรแนะนำแหล่งทรัพยากรเพิ่มเติม 3.13 คะแนน

3.2 ด้านบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.51 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.2.1 ความสะดวกรวดเร็วในการบริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศนั้นเห็นว่าไม่แน่ใจเป็นส่วนใหญ่ 25.2% โดยมีความพึงพอใจ 3.53 คะแนน
- 3.2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้นเห็นด้วยปานกลางเป็นส่วนใหญ่ 22.0% โดยมีความพึงพอใจ 3.29 คะแนน
- 3.2.3 ความสะดวกรวดเร็วในการบริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC) นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 23.9% โดยมีความพึงพอใจ 3.63 คะแนน
- 3.2.4 ความสะดวกรวดเร็วในการบริการห้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Room) นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 23.9% โดยมีความพึงพอใจ 3.71 คะแนน
- 3.2.5 ความสะดวกรวดเร็วในการบริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room/Meeting Room) นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 25.8% โดยมีความพึงพอใจ 3.46 คะแนน
- 3.2.6 ความสะดวกรวดเร็วในการบริการห้องหนังสืออ้างอิง นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 20.1% โดยมีความพึงพอใจ 3.49 คะแนน
- 3.2.7 ความสะดวกรวดเร็วในการบริการวารสารหรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 23.3% โดยมีความพึงพอใจ 3.45 คะแนน

สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการบริการห้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Room) มากที่สุด 3.71 คะแนน รองลงมาเกี่ยวกับ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม (OPAC) 3.63 คะแนน ส่วนความพึงพอใจด้านบริการน้อยที่สุดเกี่ยวกับ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 3.29 คะแนน

3.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.25 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.3.1 การเสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการนั้นไม่แน่ใจเป็นส่วนใหญ่ 27.0% โดยมีความพึงพอใจ 3.22 คะแนน
- 3.3.2 ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการนั้นไม่แน่ใจเป็นส่วนใหญ่ 25.8% โดยมีความพึงพอใจ 3.19 คะแนน
- 3.3.3 จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า (ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย (ThaiLIS) , EDS, EBSCO, MED-Line,Uptodate ฯ) นั้นเห็นด้วยปานกลางเป็นส่วนใหญ่ 22.6% โดยมีความพึงพอใจ 3.17 คะแนน
- 3.3.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา นั้นเห็นด้วยปานกลางเป็นส่วนใหญ่ 27.0% โดยมีความพึงพอใจ 3.25 คะแนน
- 3.3.5 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ นั้นเห็นด้วยปานกลางเป็นส่วนใหญ่ 23.9% โดยมีความพึงพอใจ 3.35 คะแนน
- 3.3.6 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 25.2% โดยมีความพึงพอใจ 3.31 คะแนน

สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการมากที่สุด 3.35 คะแนน รองลงมาเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย 3.31 คะแนน ส่วนความพึงพอใจด้าน ทรัพยากรสารสนเทศน้อยที่สุดเกี่ยวกับจำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า 3.17 คะแนน

- 3.4 ด้านเทคโนโลยีมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.04 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้
- 3.4.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไวไฟให้บริการภายในสำนักหอสมุดฯมีเพียงพอ นั้นเห็นด้วยปานกลางเป็นส่วนใหญ่ 27.0% โดยมีความพึงพอใจ 2.97 คะแนน
- 3.4.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด มีประสิทธิภาพ (ความเร็ว) นั้นเห็นด้วยปานกลางเป็นส่วนใหญ่ 28.9% โดยมีความพึงพอใจ 2.88 คะแนน
- 3.4.3 ระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi มีประสิทธิภาพ (ความเร็ว) นั้นเห็นด้วยปานกลางเป็นส่วนใหญ่ 27.7% โดยมีความพึงพอใจ 3.01 คะแนน
- 3.4.4 ระบบ WI-FI ภายในสำนักหอสมุดฯ ครอบคลุมทั่วถึง นั้นเห็นด้วยปานกลางเป็นส่วนใหญ่ 25.8% โดยมีความพึงพอใจ 3.12 คะแนน
- 3.4.5 อุปกรณ์ในส่วนการชมภาพยนตร์ และในส่วนคอมพิวเตอร์จอสัมผัส ทำให้ดูมีเอกลักษณ์ นั้นเห็นด้วยปานกลางเป็นส่วนใหญ่ 26.4% โดยมีความพึงพอใจ 3.21 คะแนน
- สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับอุปกรณ์ในส่วนการชมภาพยนตร์ และในส่วนคอมพิวเตอร์จอสัมผัส ทำให้ดูมีเอกลักษณ์ มากที่สุด 3.21 คะแนน รองลงมาเกี่ยวกับระบบ WI-FI ภายในสำนักหอสมุดฯ ครอบคลุมทั่วถึง 3.12 คะแนน ส่วนความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีน้อยที่สุดเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด มีประสิทธิภาพ 2.88 คะแนน
- 3.5 ด้านสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.61 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้
- 3.5.1 วัน/เวลา เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.00-19.00 น. นั้นเห็นด้วยมากเป็นส่วนใหญ่ 24.5% โดยมีความพึงพอใจ 3.53 คะแนน
- 3.5.2 วัน/เวลาเปิดทำการวันอาทิตย์เวลา 8.30 -16.30 น. นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 20.1% โดยมีความพึงพอใจ 3.24 คะแนน
- 3.5.3 กฎระเบียบการใช้บริการมีความชัดเจน นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 24.5% โดยมีความพึงพอใจ 3.35 คะแนน
- 3.5.4 สถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่สะดวกสำหรับมาใช้บริการ นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 27.7% โดยมีความพึงพอใจ 3.72 คะแนน
- 3.5.5 พื้นทีและที่นั่งอ่านเพียงพอ เป็นสัดส่วนและพร้อมให้บริการ นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 26.4% โดยมีความพึงพอใจ 3.57 คะแนน
- 3.5.6 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา นั้นเห็นด้วยปานกลางเป็นส่วนใหญ่ 26.4% โดยมีความพึงพอใจ 3.57 คะแนน
- 3.5.7 มีแสงสว่างเพียงพอ นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 28.9% โดยมีความพึงพอใจ 3.68 คะแนน
- 3.5.8 มีความเงียบสงบ นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 29.6% โดยมีความพึงพอใจ 3.69 คะแนน
- 3.5.9 มีความเย็นสบาย นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 29.6% โดยมีความพึงพอใจ 3.94 คะแนน
- 3.5.10 มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 33.3% โดยมีความพึงพอใจ 3.78 คะแนน
- 3.5.11 มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย นั้นเห็นด้วยค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ 28.9% โดยมีความพึงพอใจ 3.66 คะแนน

สรุปได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับความเย็นสบายมากที่สุด 3.94 คะแนน รองลงมาเกี่ยวกับความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย 3.78 คะแนน ส่วนความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมน้อยที่สุดเกี่ยวกับวัน/เวลาเปิดทำการวันอาทิตย์เวลา 8.30 -16.30 น. 3.24 คะแนน

3.6 ความพึงพอใจสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ โดยเฉลี่ยทุกด้าน 3.40 คะแนน

โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของสำนักฯ มากที่สุด มีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.61 คะแนน รองลงมานั้นมีความพึงพอใจเฉลี่ยด้านบริการ 3.51 คะแนน ซึ่งมีความพึงพอใจเฉลี่ยด้านเทคโนโลยีน้อยที่สุด 3.04 คะแนน โดยมีความพึงพอใจในรายละเอียด 5 อันดับแรกดังนี้ 1) มีความเย็นสบาย 3.94 คะแนน 2) มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย 3.78 คะแนน 3) สถานที่ตั้งของสำนักฯ อยู่ในจุดที่สะดวกสำหรับมาใช้บริการ 3.72 คะแนน 4) ความสะดวกรวดเร็วในการบริการห้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Room) 3.71 คะแนน 5) มีความเงียบสงบ 3.69 คะแนน และควรมีการปรับปรุงโดยรวม 5 อันดับแรกดังนี้ 1) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในสำนักฯ มีความพึงพอใจ 2.88 คะแนน 2) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักฯ มีความพึงพอใจ 2.97 คะแนน 3) ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi ในสำนักฯ มีความพึงพอใจ 3.01 คะแนน 4) สัญญาณของระบบเครือข่าย INTERNET / Wi-Fi ให้ครอบคลุมทั่วถึงภายในสำนักฯ มีความพึงพอใจ 3.12 คะแนน 5) บุคลากรสำนักหอสมุดฯ ต้องมีการแนะนำแหล่งทรัพยากรเพิ่มเติม มีความพึงพอใจ 3.13 คะแนน