

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

ตาราง 1 สถานภาพ

	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	9	4.50
นักศึกษาปริญญาตรี	174	87.00
นักศึกษาปริญญาโท	8	4.00
บุคลากร	9	4.50
รวมทั้งหมด	200	100.00

จากตาราง 1 สถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาอาจารย์ และบุคลากรจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 สุดท้ายคือ นักศึกษาปริญญาโทจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตาราง 2 คณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม	63	31.50
การบริการและการท่องเที่ยว	3	1.5
สำนักงานฯ	9	4.5
วิเทศศึกษา	116	58.00
วิศวกรรม	2	1.0
ไม่ระบุ	7	3.50
รวมทั้งหมด	200	100.00

จากตาราง 2 คณะ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ในคณะวิเทศศึกษาจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาคณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 สำนักงานฯจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 คณะการบริการและการท่องเที่ยวจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 คณะวิศวกรรมจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และมีผู้ไม่ระบุคณะจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจ

นำมาประเมินผลความพึงพอใจในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ สามารถสรุปค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลค่า
-----------	--------

1.00 – 1.50	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	มาก
4.51 – 5.00	มากที่สุด

ตาราง 3 ความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน	\bar{X}	S.D	แปลค่า
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศ				
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	200	3.64	.77	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	200	3.67	.71	มาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	200	3.64	.81	มาก
1.4 ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	200	3.67	.83	มาก
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการห้องสมุด				
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก	200	3.86	.76	มาก
2.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	200	3.96	.78	มาก
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	200	3.78	.80	มาก
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	200	3.78	.82	มาก
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	200	3.75	.77	มาก
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด				
3.1 บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	200	3.92	.73	มาก
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	200	3.98	.75	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและอัธยาศัยดี	200	3.96	.76	มาก

ตาราง 3 ความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน	\bar{X}	S.D	แปลค่า
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	200	3.86	.73	มาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	200	4.00	.82	มาก
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	200	3.82	.86	มาก
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	200	3.85	.88	มาก
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	200	3.82	.95	มาก

4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	200	3.52	1.04	มาก	
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	200	3.45	1.04	มาก	
4.3 ความปลอดภัยในห้องสมุด	200	3.81	.94	มาก	
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	200	4.00	.92	มาก	
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้					
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทางเช่นเว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการเป็นต้น	200	3.65	.88	มาก	
5.2 เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน	200	3.58	.91	มาก	
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	200	3.61	.90	มาก	
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	200	3.65	.99	มาก	
6. ด้านกิจกรรมของห้องสมุด					
6.1 กิจกรรม "อ่านดี มีรางวัล"	200	3.75	.95	มาก	
6.2 กิจกรรม "Top Reader Award"	200	3.80	.94	มาก	
6.3 กิจกรรม "ซุ่มบัณฑิตใหม่"	200	3.86	.99	มาก	
6.4 กิจกรรม "หนังสือทำมือ" ช่วง ม.อ.วิจัย	200	3.79	.93	มาก	

จากตาราง 3 ความพึงพอใจสามารถแยกออกเป็น 6 ด้าน มีดังนี้

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ และสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.67 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.64 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก

2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น สามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว รวมไปถึงการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.78 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก สุดท้ายคือ การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์ มีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก

3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และด้วยกิจกรรมการที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย 3.96 บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

ค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม ค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก สุดท้ายคือ บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ และบุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.82 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก

4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก สุดท้ายคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก

5. ด้านการสื่อสารกับผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น และการสื่อสารกับผู้ใช้อยู่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.65 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก สุดท้ายคือ เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก

6. ด้านกิจกรรมของห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกิจกรรม “ซุ้มบัณฑิตใหม่” ค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ กิจกรรม “Top Reader Award” ค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก กิจกรรม “หนังสือทำมือ” ช่วง ม.อ.วิจัย ค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก สุดท้ายคือ กิจกรรม “อ่านดี มีรางวัล” ค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งแปลค่าได้ว่ามีระดับความพึงพอใจมาก

ตอนที่ 2 ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ มีดังต่อไปนี้

2.1 ความไม่พอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย

1. นศ.ไม่คืนหนังสือ จึงทำให้ลงทะเบียนเรียนไม่ได้ จำนวน 2 คน
2. ขั้นตอนการถ่ายเอกสารยุ่งยากมาก จำนวน 3 คน
3. ขั้นตอนการยืม-คืน หรือยืมต่อซับซ้อน จำนวน 2 คน
4. การให้บริการหนังสือพิมพ์ควรจะมีทุกวันและอัปเดตให้ทุกวัน ไม่ใช่มีแต่เก่าๆ วางไว้
5. การให้บริการมีความซับซ้อนมากเกินไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงให้ลงทะเบียนได้ ในช่วงที่นศ.ไม่คืนหนังสือ
2. ควรเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสาร และทำให้มีระบบที่ง่ายขึ้น
3. เครื่องคอมที่ใช้น่าจะสะดวกและทันสมัย
4. แยกที่วางหนังสือพิมพ์เก่ากับปัจจุบันให้ชัดเจน
5. ควรให้บริการออนไลน์ไว้ให้บริการบ้าง

2.2 ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้ม ไม่ทักทาย ไม่สวัสดี จำนวน 3 คน
2. เจ้าหน้าที่เข้มงวดไม่เท่าเทียมกัน จำนวน 2 คน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรยิ้ม และทักทายตั้งแต่เดินเข้ามา และยิ้มให้ทุกครั้งที่ได้เดินออกจากห้องสมุด
2. ควรมีมาตรฐานในการพาน้ำ ใส่กางเกงเข้ามาห้องสมุดได้

2.3 ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. หนังสือหายาก
2. คอมพิวเตอร์เครื่องไม่ทันสมัย จำนวน 5 ตน
3. การค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตช้ามาก จำนวน 2 คน
4. ควรมีเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น จำนวน 2 คน
5. ชั้น 4 ห้องSelf group บางห้องแอร์ไม่เย็น กลอนประตูเปิด - ปิดยากจำนวน 2 คน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดชั้นให้หาหนังสือง่าย อยู่หมวดเดียวให้หมด
2. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้บริการเยอะๆ
3. ควรติดตั้งปลั๊กไฟควรเพิ่มหลายๆจุด
4. ควรปรับปรุงพื้นที่ของแต่ละชั้น

2.4 ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

1. ด้านหนังสือพิมพ์ และวารสาร ไม่อยู่ตรงที่ ไม่มีเป็นปัจจุบัน หายากมากจำนวน 10 คน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดหนังสือพิมพ์ให้เป็นที่ และทำให้เป็นปัจจุบันมาก และวารสารควรแยกออกจากหนังสือพิมพ์ ควรจะทำให้ปัจจุบันไม่ใช่เอาของ3เดือนที่แล้วมาตั้ง แล้วเล่มปัจจุบันไม่มีให้บริการ หายากมาก

2.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรให้ใส่กางเกงเข้ามาได้
2. ควรให้นำน้ำและขนมเข้ามาได้
3. วารสารควรจัดให้เป็นระเบียบให้มากกว่านี้ ควรทั้งควรทำให้เป็นปัจจุบันด้วย หายากมาก
4. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับโบราณคดี การเมืองการปกครอง วัฒนธรรมของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
5. ควรขยายเวลาในการเปิด - ปิดให้บริการช่วงสอบ เช่นเปิดถึง 2 ทุ่ม เป็นต้น
6. ควรแยกห้องอ่านหนังสือพิมพ์ กับวารสารออกจากกัน ไม่นั่งสับสน งง

