

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
ประจำปี 2556

หอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการเรียน การสอน การทำวิจัย และบริการชุมชน ตลอดจนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อีกทั้ง เพื่อความจรรโลงใจ และพักผ่อนหย่อนใจสำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงบุคคลภายนอก โดยเป็นองค์กรที่มีการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารความรู้ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ

การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นภารกิจที่จัดให้มีทุกปีการศึกษา เพื่อจะได้ข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นจากผู้บริการโดยตรง และนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

การประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีในครั้งนี้ ได้แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก จำนวน 583 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงประเภทสมาชิกที่เป็นอาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2	0.3
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	3	0.5
นักศึกษาปริญญาโท		
คณะศึกษาศาสตร์	48	8.2
คณะบริหารธุรกิจ	40	6.9
นักศึกษาปริญญาตรี		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	263	45.1
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	195	33.5
บุคลากรสายสนับสนุน	22	3.8
บุคคลภายนอก	3	0.5
ไม่ระบุ	7	1.2
รวม	583	100

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มากที่สุดจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมา คือ นักศึกษาปริญญาตรีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และนักศึกษาปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ประเด็นความพึงพอใจด้านต่างๆ

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ดังนี้

1.00-1.49 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.50-2.49 ระดับความพึงพอใจน้อย

2.50-3.49 ระดับความพึงพอใจปานกลาง

3.50-4.49 ระดับความพึงพอใจมาก

4.50-5.00 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตาราง 2 ประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ		
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.55	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.60	มาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.52	มาก
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.58	มาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด		
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.83	มาก
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	3.86	มาก
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.64	มาก
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.65	มาก
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.59	มาก
3. ด้านบุคลากรห้องสมุด		
3.1 บุคลากรให้บริการโดยแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	3.99	มาก
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	3.91	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีธรรมาศยดี	3.85	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านบุคลากรห้องสมุด (ต่อ)		
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม	3.77	มาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.87	มาก
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้ แบบมืออาชีพ	3.85	มาก
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.81	มาก
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการ ได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ให้บริการ	3.87	มาก
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.31	ปานกลาง
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.15	ปานกลาง
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.79	มาก
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.00	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้		
5.1 การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.57	มาก
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.54	มาก
5.3 การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	3.58	มาก
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	3.56	มาก
โดยรวม	3.68	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบข้อมูลดังนี้

ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจใน

สารสนเทศหรือข้อมูลที่ไ้ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.58$) และมีความพึงพอใจในทรัพยากรสารสนเทศ มีความทันสมัยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.52$)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในขั้นตอนการ ขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.83$) และมีความพึงพอใจในการบริการให้ความช่วยเหลือ ทางออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.59$)

ด้านบุคลากรของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการ โดยการ แต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมา คือ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และด้วยกิริยามารยาที่ดี ($\bar{X} = 3.91$) และมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่และ กระตือรือร้น และมีความพร้อม น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.77$)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาด ภายในห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา คือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.79$) และมีความพึงพอใจในจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.15$)

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริม การให้บริการ ($\bar{X} = 3.57$) และมีความพึงพอใจในเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความ ชัดเจนและเพียงพอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.54$)

ตอนที่ 3 ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

1. ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- การยืมสื่อประเภท VDO/CD มักจะคลาดกับเจ้าหน้าที่เสมอ
- เครื่องยืม-คืน อัตโนมัตินไม่ค่อยอ่านบาร์โค้ด
- ทำงานล่าช้า
- มีทรัพยากรสารสนเทศน้อย
- วางกระเป๋ไว้ด้านนอกห้องสมุดเกรงว่าจะเกิดการสูญหายของมีค่า
- การค้นหาหนังสือ
- การยืม-คืน หนังสือวันเสาร์-อาทิตย์ (ในช่วงปิดภาคเรียนสำหรับนักศึกษาที่ไม่ได้ลงเรียนภาค ฤดูร้อน อาจจะนำหนังสือกลับไปอ่าน ก็ไม่สามารถยืมได้
- เรื่องการจ่ายค่าปรับ
- ควรเพิ่มจุดยืม-คืนให้มากกว่านี้
- ให้บริการไม่ทั่วถึง

- ขั้นตอนในการหาหนังสือหายากมาก ไม่รู้ว่ารหัสที่เขียนเป็นหมวดอะไร จะหาแต่ละครั้งเดินทั่วห้อง
- ภาษาที่ใช้ชื่อของหมวดหนังสืออ่านยากไม่เข้าใจ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ทำประกาศเสนอแนะข้อเสนอในการปฏิบัติต่างๆ
- ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่เสีย
- ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้รวดเร็ว
- ควรจัดชั้นวางกระดาษไว้ในห้องสมุดและมีกล่องวางจรปิดเพื่อความปลอดภัยและสามารถตรวจสอบง่ายขึ้น
- ควรจัดแยกหนังสือให้ถูกหมวด เพราะบางเล่มไม่ได้อยู่ที่หมวด
- ควรเปลี่ยนเครื่องอ่านบาร์โค้ด
- ควรมีการสแกนหนังสือที่ตู้เพียงอย่างเดียวไม่ต้องมาสแกนที่จุดตรวจอีก
- ควรให้บริการสำหรับนักศึกษาที่ไม่ได้ลงเรียนด้วย
- ควรปรับปรุงเรื่องเวลา
- เพิ่มตู้ยืม-คืน
- ควรลดขั้นตอน
- ควรเขียนขั้นตอนการใช้ห้องสมุดไว้ในที่เห็นชัด
- ควรเขียนรหัสหมวดที่เข้าใจง่าย บอกชื่อหมวด คณิต วิทยาศาสตร์ ควรเขียนภาษาที่เข้าใจง่าย
- เพิ่มความรวดเร็วด้านการบริการ

2. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่ค่อยยิ้มแย้ม
- ต้องการให้มีทัศนคติดีกว่านี้
- ชั้น 2 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา
- ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น
- สีหน้าไม่ค่อยสดใสเท่าไร
- ไม่ค่อยแนะนำเรื่องการยืมหนังสือ
- เจ้าหน้าที่ชั้น 2 ไม่มี
- พุดจาไม่สุภาพ
- บางครั้งถามบรรณารักษ์ก็ไม่ค่อยได้เรื่องเท่าไร
- ควรให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ห้องสมุด
- ไม่ค่อยกระตือรือร้น
- ควรมีชุดแบบฟอร์มให้รู้ว่าใครคือเจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เพียงพอ

- เจ้าหน้าที่ควรอยู่ประจำที่ ทุกเวลากว่านี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- พัฒนาบุคลากรภาพ
- ยืมให้มากกว่านี้
- เพิ่มความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการ
- ควรจัดให้ผู้ให้บริการมีความรู้มากกว่านี้
- เพิ่มเจ้าหน้าที่

3. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- สถานที่ไม่พอกับนักศึกษา
- เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้
- อินเทอร์เน็ตไม่เร็ว
- เครื่องจ่ายค่าปรับเสีย นักศึกษาไม่ทราบใส่เงินลงไปเครื่องไม่นับ
- ตู้ยืม-คืนหนังสือควรทำให้ดีกว่านี้
- ทางขึ้นชั้น 2 ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ
- ควรมีโต๊ะเดี่ยวๆ เพื่ออ่านหนังสือ
- ควรมีการรับแลกเงิน
- ที่วางกระเป๋าไม่ปลอดภัย
- อากาศให้เย็นกว่านี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต
- ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์
- เพิ่มจุด Wi-Fi
- ควรพัฒนาระบบการค้นหาหนังสือให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น
- ควรมีประตูที่ชั้น 2
- ติดป้ายให้ตรงกับหมวดหนังสือ
- เพิ่มเติมเครื่องปรับอากาศ
- มีเหรียญให้แลก

4. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

- สถานที่ไม่น่าดึงดูดใจ
- หนังสือบางเล่มเก่ามากดูแล้วไม่น่าจับ นามอง
- คุณภาพยังน้อย

- ควรมีการแนะนำหนังสือใหม่
- ที่นั่งไม่สะอาด
- ให้บริการไม่ดี เมื่อมีปัญหาให้ผู้ใช้รับผิดชอบอย่างเดียว

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ซื้อหนังสือใหม่ๆ
- จัดสถานที่ให้น่าดึงดูดใจกว่านี้และเหมาะแก่การอ่านหนังสือกว่านี้
- ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
- ควรเพิ่มที่นั่ง
- ตรวจสอบก่อนปรับเงิน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น facebook หรือสังคมออนไลน์
- ควรมีประกาศและข้อมูลภาษาอังกฤษด้วย อาจเริ่มเฉพาะส่วนสำคัญๆ ก่อน ซึ่งมีข้อดี คือนักศึกษาไทยจะชินกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ยิ่งขึ้น
- พัฒนาห้องและหนังสือให้มากกว่านี้
- ควรลดใช้เสียงในการใช้ห้องสมุดร่วมกับผู้อื่น
- ให้มีหนังสือเกี่ยวกับงานวิจัยด้านปริญาโทให้มากกว่านี้
- การจ่ายค่าปรับควรจ่ายแบบชนบทด้วย
- ทรัพยากรภายในห้องสมุดมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาและไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียน
- พื้นที่ในห้องสมุดคับแคบ
- ไม่อยากให้ห้องสมุดไฟดับบ่อยๆ เพราะจะเป็นปัญหากับการอ่านหนังสือ
- อยากให้แยกมุมอินเตอร์เน็ตกับการอ่านหนังสืออย่างชัดเจน
- มีสถานที่นอนกลางวันสัก 30 นาที
- ควรมีมุมที่อัปเดตข่าวสารและมุมเกี่ยวกับข่าวของมหาวิทยาลัย
- อยากให้มีช่องทางในการคืนหนังสือมากกว่านี้
- ค่าปรับอยากให้ปรับลดน้อยลง
- ปรับปรุงการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
- อยากให้มีชุดหูฟังติดกับคอมพิวเตอร์หรือโทรทัศน์

สรุปได้ว่า การที่จะพัฒนาห้องสมุดให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะต้องดูความต้องการของผู้ใช้ ทั้งความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นต้องมีจำนวนเพียงพอ ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านขั้นตอนกระบวนการของห้องสมุด ก็ควรมีขั้นตอนที่รวดเร็ว เข้าใจง่าย และถูกต้อง ด้านบุคลากรที่ให้บริการควรมีอริยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สะอาด และ

ปลอดภัย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและจำนวนที่เพียงพอ ส่วนด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ควรมี
การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการที่ชัดเจน และมี
การแจ้งข่าวสารกิจกรรม หรือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง