

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ตประจำปี 2556**

ตาราง 1 สถานภาพ

	Frequency	Percent
อาจารย์	7	4.3
นักศึกษาปริญญาโท	6	3.7
นักศึกษาปริญญาตรี	123	76.4
บุคลากร	25	15.5
Total	161	100.0

จากตาราง 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 รองลงมาคือบุคลากร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 อาจารย์จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตาราง 2 คณะ/ภาควิชา หน่วยงานที่สังกัด

	Frequency	Percent
เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม	43	26.7
วิเทศศึกษา	58	36.0
สำนักงานวิทยาเขตภูเก็ต	16	9.9
ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์	22	13.7
การบริการและการท่องเที่ยว	12	7.5
วิทยาลัยชุมชน/บ่มเพาะ	10	6.2
Total	161	100.0

จากตาราง 2 คณะ / ภาควิชา หน่วยงานที่สังกัด พบว่า ส่วนใหญ่จะสังกัดคณะ วิเทศศึกษาจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ภาควิชาคอมพิวเตอร์จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

ตาราง 3 ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ

	ไม่ ทราบ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	\bar{x} *
ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ			2	55	89	15	3.73
ต่อความต้องการ			1.2	34.2	55.3	9.3	
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อ				57	91	13	3.73
ความต้องการ				35.4	56.5	8.10	
ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย		6	8	55	72	20	3.57

		3.7	5.0	34.2	44.7	12.4	
สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตาม	1	3	8	33	105	11	3.72
ความต้องการ	0.6	1.9	5.0	20.5	65.2	6.8	
บริการ "Print Happy"	22		1	39	76	23	4.16
	13.7		0.6	24.2	47.2	14.3	
บริการ "ถุงผ้า พาฉลาด"	77	33	18	23	6	4	2.10
	47.8	20.5	11.2	14.3	3.7	2.5	
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ							3.82

หมายเหตุ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

- 4.50 – 5.00 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 2.50 – 3.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 0.00 – 1.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากตารางตาราง 3 ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.82 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้สามารถสรุปรายละเอียดเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.73 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการต่อความต้องการ มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.73 แปลความหมายได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่มีความทันสมัย มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.57 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
4. สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.72 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
5. บริการ “Print Happy” มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 4.16 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
6. บริการ “ถุงผ้า พาฉลาด” มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 2.10 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจในระดับน้อย

ตาราง 4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด

	ไม่ ทราบ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	\bar{X}
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก	1	4	7	53	74	22	3.66
ซับซ้อนเข้าใจง่าย	0.6	2.5	4.3	32.9	46.0	13.7	
การให้บริการมีความถูกต้อง และ รวดเร็ว				14	83	64	4.31
				8.7	51.6	39.8	
การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น สามารถค้นหาได้ง่าย			16	76	50	19	3.45
			9.9	47.2	31.1	11.8	
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย		8	9	57	67	20	3.51
		5.0	5.6	35.4	41.6	12.4	
มหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว							
การบริการให้ความช่วยเหลือทาง ออนไลน์มีความสะดวก	1	1	26	82	43	8	3.21
	0.6	0.6	16.1	50.9	26.7	5.0	
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด							3.63

หมายเหตุ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

- 4.50 – 5.00 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 2.50 – 3.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 0.00 – 1.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากตารางตาราง 4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.82 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้สามารถสรุปรายละเอียดเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.66 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 4.31 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.45 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
4. การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.51 แปลความหมายได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
5. การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวก มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.21 แปลความหมายได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ตาราง 5 ความพึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุด

	ไม่ ทราบ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	\bar{X}
บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและ บุคลิกภาพที่เหมาะสม				34	83	44	4.06
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและ ด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี				21.1	51.6	27.3	
บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมี ความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมี อัธยาศัยดี				3	54	104	4.63
บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมเสมอ				1.9	33.5	64.6	
บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ				8	85	71	4.39
บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ				5.0	50.9	44.1	
บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ				7	68	86	4.49
บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงความตาม เวลาที่สัญญาแก่ผู้ใช้บริการ				4.3	42.2	53.4	
				8	72	81	4.45
				5.0	44.7	50.3	
				5	74	82	4.48
				3.1	46.0	50.9	
				2	60	99	4.60
				1.2	37.3	61.5	
				3	61	97	4.58
				1.9	37.9	60.2	
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบุคลากรของห้องสมุด							4.39

หมายเหตุ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

4.50 – 5.00 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

0.00 – 1.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากตารางตาราง 5 ความพึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.39 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้สามารถสรุปรายละเอียดเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 4.06 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก

2. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 4.63 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ ความเป็นมิตร เต็มใจ ช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 4.39 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก

4. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความพร้อม มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 4.49

ตาราง 6 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

	ไม่ ทราบ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	\bar{X}
เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ	26		23	52	41	19	3.83
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	16.1		14.3	32.3	25.5	11.8	
	10	2	57	55	37		3.04
	6.2	1.2	35.4	34.2	23.0		
ความปลอดภัยภายในห้องสมุด		2	61	34	51	13	3.07
		1.2	37.9	21.1	31.7	8.1	
ความสะอาดภายในห้องสมุด		28	41	45	42	5	2.72
		17.4	25.5	28.0	26.1	3.1	
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก							3.16

หมายเหตุ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

4.50 – 5.00 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

0.00 – 1.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากตารางตาราง 6 ความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.16 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้สามารถสรุปรายละเอียดเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.83 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.04 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
3. ความปลอดภัยของห้องสมุด มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.07 แปลความหมายได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
4. ความสะอาดของห้องสมุด มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 2.72 แปลความหมายได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

	ไม่ ทราบ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	\bar{X}
การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัด กิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น		15	12	41	90	3	3.34
เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำการ ให้บริการมีความชัดเจน	6	5	7	91	48	4	3.35
การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการ บริการ กิจกรรม และทรัพยากร	3.7	3.1	4.3	56.5	29.8	2.5	3.43
สารสนเทศมีความสม่ำเสมอ	11		3	107	40		3.43
การสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมี ความสม่ำเสมอ	6.8		1.9	66.5	24.8		3.43
การสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมี ความสม่ำเสมอ			2	86	62	11	3.51
			1.2	53.4	38.5	6.8	3.51
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ							3.40

หมายเหตุ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

4.50 – 5.00 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

0.00 – 1.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากตารางตาราง 7 ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวม
อยู่ที่ 3.40 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้สามารถสรุป
รายละเอียดเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่นเว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรม
ส่งเสริมการให้บริการ มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.34 แปลความหมายได้ว่าความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง
2. เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.35 แปล
ความหมายได้ว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
3. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ความ
สม่ำเสมอ มีค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.43 แปลความหมายได้ว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
4. การสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มี
ค่า \bar{X} อยู่ที่ 3.51 แปลความหมายได้ว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ด้านกิจกรรมและโครงการของห้องสมุด

	ไม่ทราบ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	\bar{x}
กิจกรรม “ซุ้มบัณฑิตใหม่”	57	12	13	55	24		3.98
	35.4	7.5	8.1	34.2	14.9		
กิจกรรม “หนังสือทำมือ”	54	13	18	58	18		3.84
	33.5	8.1	11.2	36.0	11.2		
กิจกรรม “ห้องสมุดเรือ”	30		25	82	24		3.55
	18.6		15.5	50.9	14.9		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมและโครงการของห้องสมุด							3.79

หมายเหตุ \bar{x} = ค่าเฉลี่ย โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

4.50 – 5.00 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

0.00 – 1.49 = ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากตารางตาราง 8 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมและโครงการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.79 แปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้สามารถสรุปรายละเอียดเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. กิจกรรม “ซุ้มบัณฑิตใหม่” ค่า \bar{x} อยู่ที่ 3.98 แปลความหมายได้ว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. กิจกรรม “หนังสือทำมือ” ช่วงม.อ.วิจัยค่า \bar{x} อยู่ที่ 3.84 แปลความหมายได้ว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. กิจกรรม “ห้องสมุดเรือ” ค่า \bar{x} อยู่ที่ 3.55 แปลความหมายได้ว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับในระดับมาก