

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ประจำปีการศึกษา 2557**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 เพศ

	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	199	75.1
ชาย	66	24.9
รวมทั้งหมด	265	100.0

จากตารางเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 75.1 เพศชาย 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9

ตารางที่ 2 อายุ

	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	48	18.1
20 - 25 ปี	214	80.8
26 - 35 ปี	3	1.1
รวมทั้งหมด	265	100.0

จากตารางอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 – 25 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 และอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

ตาราง 3 หน่วยงาน/ คณะ/ ภาควิชา

	จำนวน	ร้อยละ
คณะบริการและการท่องเที่ยว	47	17.7
คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม	192	72.5
คณะวิทยาศาสตร์ศึกษา	20	7.5
วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต	4	1.5
ESSAND	2	.8
รวมทั้งหมด	265	100.0

จากตารางหน่วยงาน/ คณะ/ ภาควิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่สังกัดคณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมาคณะบริการและการท่องเที่ยว จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 คณะวิทยาศาสตร์ศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 วิทยาลัยชุมชนภูเก็ต จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และบัณฑิตวิทยาลัยสหวิทยาการ

วิทยาศาสตร์ระบบโลกและการจัดการภัยธรรมชาติอันดามัน(ESSAND) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

ตาราง 4 ความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุด

	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	8	3.0
3 - 4 วัน	50	18.9
สัปดาห์ละครั้ง	119	44.9
เดือนละครั้ง	71	26.8
ไม่เคยเข้าใช้	17	6.4
รวมทั้งหมด	265	100.0

จากตารางความถี่การเข้าใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่จะเข้าใช้บริการ สัปดาห์ละครั้งจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมาความถี่การเข้าใช้บริการเดือนละครั้ง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 การเข้าใช้บริการ 3 - 4 วันครั้ง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90

ตาราง 5 เหตุผลไม่เข้าใช้บริการ (สำหรับผู้ไม่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุด)

เหตุผลไม่เข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทรัพยากรสารสนเทศไม่น่าสนใจ	7	2.6
เลือกใช้บริการLDS	4	1.5
เหตุผลอื่น ๆ ประกอบด้วย 1.เหตุผลส่วนตัว 2.อ่านในเน็ตได้ 3.ไม่ชอบอ่าน	6	2.3
รวมทั้งหมด	265	100.0

จากตารางเหตุผลที่ไม่เข้าใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศไม่น่าสนใจจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 เหตุผลอื่น ๆ ประกอบด้วย เหตุผลส่วนตัว หาอ่านจากอินเทอร์เน็ต และไม่ชอบอ่านหนังสือ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 สุดท้ายเหตุการณ์เลือกใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดนอกสถานที่จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจงานห้องสมุด (เฉพาะผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด)

ตาราง 6 ความพึงพอใจงานห้องสมุดด้านทั่วไป

รายละเอียดความพึงพอใจ	\bar{x}	SD	แปลความหมาย
ระยะเวลาการเปิด - ปิดห้องสมุด	3.14	1.30	ปานกลาง
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้น	2.89	1.26	ปานกลาง
ความสะอาดของพื้นที่ภายในห้องสมุด	3.49	1.22	ปานกลาง
การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่าย	3.09	1.28	ปานกลาง

ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.08	1.22	ปานกลาง
จำนวนทรัพยากรมีความเพียงพอต่อความต้องการ	3.15	1.12	ปานกลาง
บรรณารักษ์เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ	3.49	1.36	ปานกลาง
สรุปความพึงพอใจด้านทั่วไป	3.19	1.20	ปานกลาง

จากตารางความพึงพอใจงานห้องสมุดโดยทั่วไป พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจในเรื่องความเป็นมิตรของบรรณารักษ์ที่มีต่อผู้ใช้บริการ และความสะอาดของพื้นที่ห้องสมุด ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.49 รองลงมาคือจำนวนทรัพยากรที่มีต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 ระยะเวลาการเปิด - ปิดห้องสมุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 สามารถสรุปความพึงพอใจของด้านทั่วไปโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 ซึ่งแปลความหมายได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจงานห้องสมุดด้านบริการ

รายละเอียดความพึงพอใจ	\bar{x}	SD	แปลความหมาย
การให้บริการด้านงานวารสาร/หนังสือพิมพ์	3.25	1.15	ปานกลาง
การให้บริการห้องถ่ายเอกสารด้วยตนเอง	3.00	1.26	ปานกลาง
การให้บริการ Print Happy ด้วยตนเอง	3.05	1.21	ปานกลาง
การให้บริการการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยในแต่ละชั้น	3.30	1.23	ปานกลาง
การให้บริการห้องศึกษากลุ่มชั้น 4	3.28	1.14	ปานกลาง
การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศนอกสถานที่ (LDS)	3.36	1.28	ปานกลาง
สรุปความพึงพอใจด้านบริการ	3.21	1.09	ปานกลาง

จากตารางความพึงพอใจงานห้องสมุดด้านบริการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศนอกสถานที่ (LDS) เฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 รองลงมาคือการให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยในแต่ละชั้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 การให้บริการห้องศึกษากลุ่มชั้น 4 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 สามารถสรุปความพึงพอใจด้านบริการโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.21 ซึ่งแปลความหมายได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

รายละเอียดความพึงพอใจ	\bar{x}	SD	แปลความหมาย
การประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ	3.19	1.26	ปานกลาง
เอกสารแผ่นพับ ป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน	3.19	1.26	ปานกลาง
การแจ้งข่าวสารห้องสมุดมีความสม่ำเสมอ	3.20	1.21	ปานกลาง
สรุปความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์	3.19	1.20	ปานกลาง

จาดตารางความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจการแจ้งข่าวสารห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20 รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง และเอกสารแผ่นพับ ป้ายแนะนำการให้บริการที่มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16 สามารถสรุปความพึงพอใจโดยภาพรวมของด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 ซึ่งแปลความหมายได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจด้านการกิจกรรม

รายละเอียดความพึงพอใจ	\bar{X}	SD	แปลความหมาย
กิจกรรม “Book Share”	3.34	1.13	ปานกลาง
กิจกรรม “Book Talk”	3.47	1.20	ปานกลาง
กิจกรรม “แนะนำหนังสือ”	3.43	1.14	ปานกลาง
สรุปความพึงพอใจด้านกิจกรรม	3.19	1.20	ปานกลาง

จาดตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อกิจกรรม Book Talk มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 รองลงมาคือกิจกรรมแนะนำหนังสือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 และกิจกรรม Book Share มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 สามารถสรุปความพึงพอใจด้านกิจกรรมโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 ซึ่งแปลความหมายได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ มีดังต่อไปนี้

2.1 ความไม่พอใจด้านบริการ ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่บางคนเลือกปฏิบัติ
2. ขั้นตอนการถ่ายเอกสารยุ่งยากมาก
- 3 การให้บริการหนังสือพิมพ์ควรจะมีทุกวันและอัปเดตให้ทุกวัน ไม่ใช่มีแต่เก่าๆ วางไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสาร และทำให้มีระบบที่ง่ายขึ้น
2. เครื่องคอมที่ใช้น่าจะสะดวกและทันสมัย
3. แยกที่วางหนังสือพิมพ์เก่ากับปัจจุบันให้ชัดเจน

2.2 ความไม่พึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ห้องน้ำชั้น 4 ไม่ค่อยสะอาด
2. บริเวณชั้น 4 ยังดูโล่ง ๆ ควรเพิ่มโต๊ะ หรือทำห้องประชุม หรือห้องพักผ่อน
3. ระบบไฟทางเดินไม่ค่อยสว่าง
4. คอมพิวเตอร์บางเครื่องช้ามาก เครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องเก่าเกินไป
5. ระบบ WIFI ในห้องสมุดเข้ายาก ช้ามาก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเปิดไฟทางเดินไว้ตลอด
2. ควรปรับปรุงพื้นที่ชั้น 4 ให้มาก เช่น ทำเป็นห้องดูหนัง ห้องติว
3. ปรับปรุงระบบWiFi ชั้น 4 ให้ดีกว่านี้ เพราะบางจุดเข้าไม่ได้เลย
4. ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย

2.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรให้ใส่กางเกงขาสั้นเข้ามาได้
2. ควรให้นำขนมเข้ามาได้
3. วารสารควรจัดให้เป็นระเบียบให้มากกว่านี้ ควรทั้งควรทำให้เป็นปัจจุบันด้วย หายากมาก
4. ควรขยายเวลาในการเปิด – ปิดให้บริการช่วงสอบ เช่นเปิดถึง 2 ทุ่ม เป็นต้น
5. ควรปรับปรุง WiFi ชั้น 3 -4
6. ปรับปรุงชั้นวางหนังสือชั้น 3 เพราะร้อนมาก ควรมีแอร์ติดไว้ จะได้หาหนังสือได้นานๆ
7. หนังสือภาษาไทยน้อยมากควรเพิ่มให้เยอะ
8. ควรปรับปรุงพื้นที่ชั้น 4 ให้มีห้องเดี่ยวเพิ่มเติม หรือทำเป็นห้องพักผ่อน ห้องดูหนัง ห้องติว