

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ประจำปีการศึกษา 2557

ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการพัฒนาการจัดบริการห้องสมุดซึ่งเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่สำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องจัดให้นักศึกษาเป็นพื้นฐานต่อการศึกษาค้นคว้าในมหาวิทยาลัย เป็นการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ในปีการศึกษา 2557 จำนวน 105 คน

การสำรวจครั้งนี้จึงเป็นไปตามกลไกของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามตัวบ่งชี้ที่ 6.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

การประเมินคุณภาพการบริการนี้ใช้วัดจากความพึงพอใจในการบริการ โดยวัดระดับคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถานภาพของนักศึกษา สาขาวิชา

ตอนที่ 2 การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการห้องสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากรของห้องสมุด 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสำรวจมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย แล้วนำเสนอในรูปของตาราง ความเรียง และแผนภูมิแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

ระดับคะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจในระดับน้อย
ต่ำกว่า 1.51	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 105 คน จำแนกตามคุณลักษณะต่างๆ ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษาตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	58	55.2
ชั้นปีที่ 2	17	16.2
ชั้นปีที่ 3	13	12.4
ชั้นปีที่ 4	17	16.2
รวม	105	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด ร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 16.2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศิลปะการแสดงและการจัดการ	0	0
สถาปัตยกรรม	1	1.0
การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3	2.9
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	4	3.8
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	5	4.8
การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง	6	5.7
การตลาด	9	8.6
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ	16	15.2
การจัดการการท่องเที่ยว	17	16.2
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	18	17.1
การบัญชี	26	24.7
รวม	105	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาสาขาการบัญชีมากที่สุด ร้อยละ 24.7 รองลงมาเป็นนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ร้อยละ 17.1 นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ร้อยละ 16.2 นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจร้อยละ 15.2 นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด ร้อยละ 8.6 นักศึกษาสาขาวิชาการประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง ร้อยละ 5.7 นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 4.8 นักศึกษาสาขาวิชาสารสนเทศทางการบัญชี ร้อยละ 3.8 นักศึกษาสาขาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 2.9 นักศึกษาสาขาวิชาสถาปัตยกรรม ร้อยละ 1.0 และนักศึกษาสาขาวิชาศิลปะการแสดง ร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด

ตาราง 3 ความพึงพอใจห้องสมุดโดยภาพรวมในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ	3.88	.624	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.11	.526	มาก
ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.21	.504	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	.607	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	4.00	.625	มาก
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.04	.445	มาก

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการทุกด้านในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04 โดยคุณภาพการบริการด้านบุคลากรของห้องสมุดมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.11 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

2.2 คุณภาพการบริการของห้องสมุดในแต่ละด้าน

ตาราง 4 ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ((N=105)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.83	.765	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.88	.675	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.88	.743	มาก
สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.97	.806	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	.624	มาก

ตาราง 5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย	4.24	.714	มาก
การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.31	.655	มาก
การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	3.97	.853	มาก
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย มหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.98	.796	มาก
การบริการให้ความช่วยเหลือมีความสะดวกรวดเร็ว	4.07	.654	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	.526	มาก

ตาราง 6 ด้านบุคลากรของห้องสมุด

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ
บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.30	.649	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	4.21	.661	มาก
บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	4.21	.675	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.21	.646	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความ เสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่	4.30	.634	มาก

เลือกปฏิบัติ			
บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	4.15	.757	มาก
บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.15	.694	มาก
บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	4.17	.630	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	.504	มาก

ตาราง 7 ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ
เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ	3.75	.922	มาก
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.69	.870	มาก
ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.17	.742	มาก
ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.43	.650	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	.607	มาก

ตาราง 8 ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ
การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.95	.801	มาก
เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	4.01	.766	มาก

การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	4.01	.803	มาก
การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการ ให้บริการมีความสม่ำเสมอ	4.05	.726	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	.625	มาก

ตาราง 9 ความพึงพอใจทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.43	.650	มาก
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.31	.655	มาก
บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.30	.649	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความ เสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	.634	มาก
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย	4.24	.714	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	4.21	.661	มาก
บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	4.21	.675	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.21	.646	มาก
บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	4.17	.630	มาก
ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.17	.742	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	4.15	.757	มาก
บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.15	.694	มาก

การบริการให้ความช่วยเหลือมีความสะดวกรวดเร็ว	4.07	.654	มาก
การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	4.05	.726	มาก
เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	4.01	.766	มาก
การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	4.01	.803	มาก
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.98	.796	มาก
สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.97	.806	มาก
การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.97	.853	มาก
การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.95	.801	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.88	.675	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.88	.743	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.83	.765	มาก
เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ	3.75	.922	มาก
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.69	.870	มาก

ความไม่พึงพอใจ

ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	หนังสือสถาบันน้อยมากค่ะ
	หนังสือที่อัปเดตและมีการพัฒนาของบริการสารสนเทศที่รวดเร็วกว่านี้
	หนังสือด้านคู่มือการเรียนน้อยมาก
	เวลาเปิด-ปิด ควรขยายเวลาเพิ่มขึ้นอีก 2 ชม.
	หนังสือไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรมีหนังสือเพิ่มขึ้น
	หนังสือไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรจัดหาหนังสือเพิ่มขึ้น
	หนังสือเฉพาะด้านยังน้อยอยู่
	หนังสือในชั้นควรหลากหลายและครอบคลุมทุกเรื่องที่ต้องการอ่าน
	หนังสือเฉพาะสาขา (บางสาขา) มีน้อยเกินไป ไม่ครอบคลุมกับสิ่งที่ นศ. ใช้
	ควรมีหนังสือเยอะกว่านี้ และต้องสะดวกในการค้นหา
	หนังสือที่ต้องการบางที่ไม่มี
	จำนวนหนังสือ
	หนังสือน้อยเกินไป ควรมีเรื่องทั่วไปมากกว่านี้ เรื่องเกี่ยวกับวิชาการ เช่น เรื่องสุขภาพ วิตามิน และให้มีหนังสือในทุก ๆ ด้าน
	หนังสือความรู้ทั่วไป มีไม่มากพอ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการบางครั้งล่าช้า มีความรวดเร็วให้ดีกว่านี้
	บางคนมีความจำเป็นในการยืมหนังสือนานๆ เพื่ออ่านสอบ ให้ขยายเวลายืมเป็นกรณีบุคคล
	ควรมีระบบการสแกนนิ้วเพื่อการยืมหนังสือ เป็นการสะดวกและปลอดภัย
	หาหนังสือไม่ค่อยเจอ
	หนังสือค้นหายาก
	การจัดระเบียบหมวดหมู่หนังสือหาเจอยาก
	หนังสือหายาก บางหมวดไม่มี
	หนังสือค่อนข้างดูยากเพราะเป็นรหัส ไม่มีแยกประเภทกำกับ
	การค้นหาหนังสือยากนิดหน่อยค่ะ
	หาหนังสือยาก
ด้านบุคลากรของห้องสมุด	อยากให้พี่ ๆ ป้า ๆ ยิ้มมากกว่านี้ครับ
	อยากให้เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ยิ้มแย้มกว่านี้
สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	คอมมีจำนวนไม่เพียงพอ
	นักศึกษาบางคนเข้ามาส่งเสียงดังและบางครั้งแอบเอาของขบเคี้ยวมากิน
	อยากได้โต๊ะญี่ปุ่นกับเบาะรองนั่ง
	คอมพิวเตอร์น้อยไป จัดหามาเพิ่ม
	แอร์ไม่ค่อยเย็น

	เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยเกินไป
	ควรใช้ระบบสแกนลายนิ้วมือแทนเครื่องที่มีอยู่
	อยากให้มียุคคอมพิวเตอร์มากกว่านี้และระบบความเร็วอินเทอร์เน็ตควรเร็วกว่านี้
	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด ควรให้มียุคคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้
	คอมพิวเตอร์มีน้อยเกินไป
	เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ค่อยเพียงพอ อยากให้เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์อีกประมาณ 1-2 เครื่อง
	แอร์ร้อน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

อยากให้การยืมนานกว่านี้และไม่จำกัดครั้งการยืม	
อยากให้มียุคหนังสือนิยายของสำนักพิมพ์แจ่มใสเยอะ ๆ	
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย ยังมีความซับซ้อนยุ่งยากในการทำงานอยู่บ้าง เนื่องจากมีข้อมูล เมนูที่เยอะ ทำให้ผู้ใช้มีงง	
ห้องสมุดควรนำหนังสือใหม่ ๆ เพิ่มเข้ามา เห็นได้ว่ามีชั้นหนังสือที่วางเปล่าตั้งอยู่ หนังสือควรมีความทันสมัยและควรนำหนังสือที่น่าสนใจแก่บุคลากรทั่วไปด้วย	
ควรมีหนังสือให้เยอะกว่านี้ ควรมีหนังสือใหม่ ๆ มาตลอดเพื่อให้ทันต่อความต้องการของนักศึกษา	

ควรจัดระบบหนังสือตามชั้นวางให้ชัดเจนกว่านี้ ไม่มีว เพราะตอนนี้หนังสือที่ต้องการแต่ละเรื่องหายากมาก อยู่ไม่เป็นสัดส่วน	
อยากให้เชิญชวนนักศึกษาเข้ามาใช้บริการมาก ๆ	
อยากให้หนังสือเยอะกว่านี้ เพราะยังน้อยไป	
อยากให้หนังสือมากกว่านี้ หนังสือต้องหลากหลายใน เรื่องต่าง ๆ	
อยากให้หนังสือเยอะกว่านี้	
ช่วงเวลาเปิดปิดห้องสมุดในวันเสาร์-อาทิตย์อยากให้ม ีการขยายมากขึ้น	
ขยายเวลาเปิดปิดในช่วงวันหยุดให้มากกว่านี้	
บรรยากาศในห้องสมุดมีบรรยากาศที่ดีค่ะ แต่อยากที่จะ ให้ปรับปรุงกว่านี้ค่ะ	
กิจกรรมห้องสมุดอย่างน้อยเดือนละครั้ง เพื่อดึงดูด ความสนใจให้เข้าห้องสมุดของนักศึกษา	
ควรมีกิจกรรมห้องสมุดบ่อย ๆ และมีของรางวัลทำให้ ได้รับความสนใจมากขึ้น	
อยากให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมที่ให้นักศึกษามีส่วนร่วม หรือลุ้นของรางวัลมากกว่านี้ครับ	
น่าจะมีหนังสือที่หลากหลายกว่านี้ เช่น ชีวประวัติ ประวัติศาสตร์ นวนิยาย	
ควรมีหนังสือมากกว่านี้	
อยากให้เพิ่มหนังสือที่น่าอ่านให้มากขึ้น	

<p>อยากให้ห้องสมุดมีหนังสือที่หลากหลายกว่านี้ ในแต่ละเรื่องมีสักหลาย ๆ เล่ม เพราะอาจจะทำให้เราไม่ต้องเสียเวลาจองหนังสือ</p>	
<p>อยากให้เพิ่มหนังสือ ภาษาอังกฤษให้มากกว่านี้</p>	
<p>อยากให้ห้องสมุดมีชื่อด้วย เช่น ห้องสมุดคุณหญิงหลง ฯ ม.อ. หาดใหญ่</p>	
<p>อยากให้มีหนังสือแนะนำการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และหนังสือแนะนำงาน หรือหนังสือจัดหางาน</p>	
<p>สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด</p>	
<p>ระบบการรักษาความปลอดภัย</p>	
<p>จำนวนหนังสือ ตำราเรียนควรมีให้เลือกหลากหลายกว่าที่เป็นอยู่</p>	
<p>อยากให้มียุติระรองรับนักศึกษาช่วงสอบมากกว่านี้ เพราะนักศึกษามาใช้บริการมากกว่าปกติในช่วงสอบ</p>	

