

## รายงานผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่องานห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ ประจำปี 2559

จากแบบสอบถามของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดทั้งหมด 312 คน แบ่ง  
ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	1	.3
บุคลากร	11	3.5
นักศึกษา ป.ตรี	292	93.6
นักศึกษา ป.โท	7	2.2
นักศึกษา ป.เอก	1	.3
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>312</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 1 สถานภาพของแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า  
ส่วนใหญ่จะมีสถานภาพเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ  
93.6 รองลงมาเป็นบุคลากรจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 สถานภาพนักศึกษาปริญญา  
โท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 สุดท้ายสถานภาพอาจารย์และนักศึกษาปริญญาเอก  
จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตาราง 2 หน่วยงานที่สังกัด

	จำนวน	ร้อยละ
คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม	67	21.5
คณะบริการและการท่องเที่ยว	64	20.5
สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตภูเก็ต	8	2.6
คณะวิทยาศาสตร์	136	43.6
ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์	36	11.5
อื่นๆระบุ(ม.อ.หาดใหญ่)	1	.3
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>312</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 2 หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่  
หน่วยงานที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมา คณะ  
เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 คณะบริการและการ  
ท่องเที่ยวจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์จำนวน 36

คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตภูเก็ตจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 สุดท้ายสังกัดวิทยาเขตหาดใหญ่จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่องานห้องสมุด

ตาราง 3 ด้านทรัพยากรห้องสมุด

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ทรัพยากรสารสนเทศมีความเพียงพอ	0	20 (6.4)	97 (31.1)	142 (45.5)	53 (17.0)
ทรัพยากรสารสนเทศทันสมัย	3 (1.0)	22 (7.1)	114 (36.5)	124 (39.7)	49 (15.7)
ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายตรงกับความต้องการ	4 (1.3)	26 (8.3)	94 (30.1)	131 (42.0)	57 (18.3)

จากตาราง 3 ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด ประกอบด้วย 3 ประเด็น ดังนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจมาก จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมามีความพึงพอใจปานกลางจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 ความพึงพอใจมากที่สุด 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 สุดท้ายมีความพึงพอใจน้อย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

2. ทรัพยากรสารสนเทศทันสมัยมีความพึงพอใจมากจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาความพึงพอใจปานกลางจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ความพึงพอใจมากที่สุด 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ความพึงพอใจน้อย 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 สุดท้ายความพึงพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

3. ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายตรงกับความต้องการมีความพึงพอใจมากจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีความพึงพอใจปานกลางจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ความพึงพอใจน้อย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และสุดท้ายมีความพึงพอใจน้อยที่สุดจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ได้ดังนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความเพียงพอ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

2. ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย ตรงกับความต้องการ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

3. ทรัพยากรสารสนเทศทันสมัยจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7

ตาราง 4 ด้านการให้บริการ

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การให้บริการยืม-คืน	0	1 (0.3)	83 (26.6)	129 (41.3)	99 (31.7)
การให้บริการแนะนำการสืบค้น	4 (1.3)	14 (4.5)	86 (27.6)	133 (42.6)	75 (24.0)
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	0	10 (3.2)	82 (26.3)	141 (45.2)	79 (25.3)
การให้บริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้าและงานวิจัย	2 (0.6)	8 (2.6)	94 (30.1)	150 (48.1)	58 (18.6)
การให้บริการ Print & Copy ด้วยตนเอง	0	17 (5.4)	81 (26.0)	142 (45.5)	72 (23.1)
การให้บริการหนังสือพิมพ์วารสาร	1 (0.3)	9 (2.9)	98 (31.4)	137 (43.9)	67 (21.5)

จากตาราง 4 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ประกอบด้วย 6 ประเด็น ดังนี้

1. การให้บริการยืม-คืนมีความพึงพอใจมาก จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 สุกท้ายความพึงพอใจน้อย จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 0.3

2. การให้บริการแนะนำการสืบค้นมีความพึงพอใจมาก จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาคือ ความพึงพอใจปานกลางจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ความพึงพอใจน้อย จำนวน 14คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 สุกท้ายความพึงพอใจน้อยที่สุดจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

3. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็วมีความพึงพอใจมาก จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาความพึงพอใจ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 สุกท้ายความพึงพอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

4. การให้บริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้าและงานวิจัยมีความพึงพอใจมาก จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมา ความพึงพอใจปานกลางจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ความพึงพอใจน้อย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 สุกท้ายความพึงพอใจน้อยที่สุด 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

5. การให้บริการ Print & Copy ด้วยตนเอง มีความพึงพอใจมาก จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 81 คน

คิดเป็นร้อยละ 26.0 ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 สู้ต่ำสุด  
ความพึงพอใจน้อย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

6. การให้บริการหนังสือพิมพ์ วารสาร มีความพึงพอใจมาก จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมา ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 ความพึงพอใจมากที่สุด 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ความพึงพอใจน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 สู้ต่ำสุดความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการให้บริการได้ดังนี้

1. การให้บริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้า และงานวิจัย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1
2. การให้บริการ Print & Copy จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2
3. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2
4. การให้บริการหนังสือพิมพ์ วารสาร จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9
5. การให้บริการแนะนำการสืบค้น จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6
6. การให้บริการยืม-คืน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3

ตาราง 5 ด้านบุคลากร

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ	0	13 (4.2)	49 (15.7)	127 (40.7)	123 (39.4)
บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้อย่างมืออาชีพ	1 (0.3)	10 (3.2)	51 (16.3)	148 (47.4)	102 (32.7)
บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจและมีความเป็นมิตร	0	20 (6.4)	50 (16.0)	135 (43.3)	107 (34.3)

จากตาราง 5 ความพึงพอใจด้านบุคลากร ประกอบด้วย 3 ประเด็น ดังนี้

บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพมีความพึงพอใจมากจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาความพึงพอใจมากที่สุด 123 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 ความพึงพอใจปานกลางจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 สู้ต่ำสุดความพึงพอใจน้อยจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้อย่างมืออาชีพ มีความพึงพอใจมาก จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมา ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ความพึงพอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 สู้ท้ายความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจและมีความเป็นมิตร มีความพึงพอใจมาก จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ความพึงพอใจน้อยจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อด้านบุคลากรได้ดังนี้

- 1.บุคลากร ให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ เชื่อถือได้อย่างมืออาชีพ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4
2. บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจและมีความเป็นมิตร จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3
3. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

#### ตาราง 6 ด้านการสืบค้น

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	2	10	80	139	81
ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว	(0.6)	(3.2)	(25.6)	(44.6)	(26.0)
ความรวดเร็วในการค้นหาหนังสือผ่านเว็บOPAC	2	14	84	147	65
ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นมีความถูกต้องตรงกับความต้องการ	(0.6)	(3.8)	(26.0)	(49.4)	(20.2)

จากตาราง 6 ความพึงพอใจด้านการสืบค้น ประกอบด้วย 3 ประเด็น ดังนี้ การเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย มีความสะดวกและรวดเร็ว มีความพึงพอใจมาก จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมา ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ความพึงพอใจปานกลางจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ความพึงพอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 สู้ท้ายความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ความรวดเร็วในการค้นหาหนังสือผ่านเว็บ OPAC มีความพึงพอใจมากจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8

ความพึงพอใจน้อย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 สุดท้ายความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นมีความถูกต้องกับความต้องการ มีความพึงพอใจมาก จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ความพึงพอใจน้อย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 สุดท้ายความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อด้านการสืบค้นได้ดังนี้

1.ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นมีความถูกต้องตรงกับความต้องการ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4

2.ความรวดเร็วในการค้นหาหนังสือผ่านทางเว็บ OPAC จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1

3.การเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย มีความสะดวกและรวดเร็ว จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6

ตาราง 7 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	7	22	86	128	69
ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น	(2.2)	(7.1)	(27.6)	(41.0)	(22.1)
ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3	16	55	124	114
	(1.0)	(5.1)	(17.6)	(39.7)	(36.5)
ความสะอาดของห้องสมุด	2	8	57	119	126
	(0.6)	(2.6)	(18.3)	(38.1)	(40.4)
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้	6	25	80	122	79
	(1.9)	(8.0)	(25.6)	(39.1)	(25.3)

จากตาราง 7 ความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 4 ประเด็นดังนี้

เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นมีความพึงพอใจมาก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ความพึงพอใจน้อย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 สุดท้ายความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ความปลอดภัยภายในห้องสมุดมีความพึงพอใจมาก จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมา ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ความพึงพอใจน้อย

จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 สุดท้ายความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ความสะอาดของห้องสมุดมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมา ความพึงพอใจมาก จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ความพึงพอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 สุดท้ายความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ และเก้าอี้ มีความพึงพอใจมาก จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมา ความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ความพึงพอใจน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 สุดท้ายความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ดังนี้

1.ความสะอาดของห้องสมุดมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4

2.เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นมีความพึงพอใจมาก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0

3.ความปลอดภัยภายในห้องสมุดมีความพึงพอใจมาก จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7

4.จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ และเก้าอี้ มีความพึงพอใจมาก จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1

#### ตาราง 8 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ	2	18	99	133	60
ของงานห้องสมุดหลากหลายช่องทาง	(0.6)	(5.8)	(31.7)	(42.6)	(19.2)
ป้ายแนะนำหมวดหมู่หนังสือตามตู้มี	3	20	80	155	54
ความชัดเจน	(1.0)	(6.4)	(25.6)	(49.7)	(17.3)
การสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการ	2	11	86	151	62
เปลี่ยนแปลงการให้บริการมีความ	(0.6)	(3.5)	(27.6)	(48.4)	(19.9)
สม่ำเสมอ					

จากตาราง 8 ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ประกอบด้วย 3 ประเด็นดังนี้

การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของงานห้องสมุดหลากหลายช่องทาง มีความพึงพอใจมาก จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาความพึงพอใจปานกลางจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 60 คน

คิดเป็นร้อยละ 19.2 ความพึงพอใจน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 สู้ตายความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ป้ายแนะนำหมวดหมู่หนังสือตามตู้มีความชัดเจน มีความพึงพอใจมาก จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมา ความพึงพอใจปานกลางจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ความพึงพอใจน้อยจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 สู้ตายความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจมาก จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ความพึงพอใจมากที่สุด 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 ความพึงพอใจน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 สู้ตายความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อการสื่อสารกับผู้ใช้ ได้ดังนี้

1.ป้ายแนะนำหมวดหมู่หนังสือตามตู้มีความชัดเจน มีความพึงพอใจมาก จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7

2. การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจมาก จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4

3. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของงานห้องสมุดหลากหลายช่องทาง มีความพึงพอใจมาก จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ทรัพยากรห้องสมุด	3.68	0.789	ความพึงพอใจมาก
การให้บริการ	3.89	0.680	ความพึงพอใจมาก
บุคลากร	4.10	0.784	ความพึงพอใจมาก
การสืบค้น	3.87	0.741	ความพึงพอใจมาก
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	0.790	ความพึงพอใจมาก
การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.70	0.770	ความพึงพอใจมาก
<b>ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมด</b>	<b>3.87</b>	<b>0.587</b>	<b>ความพึงพอใจมาก</b>



จากตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ามีความพึงพอใจมาก รองลงมาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 ซึ่งแปลความหมายได้ว่า มีความพึงพอใจมาก ด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 ซึ่งแปลความหมายได้ว่า มีความพึงพอใจมาก ด้านการสืบค้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ซึ่งแปลความหมายได้ว่า มีความพึงพอใจมาก ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 ซึ่งแปลความหมายได้ว่า มีความพึงพอใจมาก สุดท้ายด้านทรัพยากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 ซึ่งแปลความหมายได้ว่า มีความพึงพอใจมาก

สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานห้องสมุด โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ซึ่งแปลความหมายได้ว่า มีความพึงพอใจมาก

### ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแยกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

#### 1. ความไม่พึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจมีต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยรวบรวมแสดงให้เห็นดังตารางด้านล่างนี้

ตาราง 10 ความไม่พึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ

	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือไม่มีหลากหลายภาษา นิตยสาร วารสาร นิยาย ควรมีของ Wertern ให้มากกว่านี้ควรมีแหล่งเดียว	1	4.3
ซีดีหายาก	1	4.3
ทรัพยากรไม่เพียงพอ	4	17.4
ทรัพยากรสารสนเทศไม่น่าสนใจ ไม่ดึงดูด	1	4.3
มีหนังสือไม่ตรงกับชั้น	3	13.1
หนังสือเก่า ไม่ทันสมัย	3	13.1
หนังสือน้อย ไม่หลากหลาย	3	13.1
หนังสือบางส่วนเก่าเกินไปไม่ทันสมัย	1	4.3
หนังสือมีน้อยไม่หลากหลายภาษา ควรเพิ่มเติม	1	4.3
หนังสือไม่ค่อยครอบคลุม	2	8.8
หนังสือไม่ตรงตามความต้องการ	1	4.3
หนังสือไม่หลากหลาย อยากให้มีหนังสือภาษาไทยมากกว่านี้ จำพวก นิยายแปล วรรณกรรม	1	4.3

หนังสืออย่างน้อยบางประเภทเท่านั้น	1	4.3
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

จากตาราง 10 ความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ เป็นการแสดงความ  
 คิดเห็นให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 23 คน สามารถสรุปประเด็น  
 ต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. ไม่พึงพอใจในเรื่องของทรัพยากรไม่เพียงพอต่อความต้องการ
2. ไม่พึงพอใจหนังสือไม่ตรงกับชั้น
3. หนังสือเก่า ไม่ทันสมัย
4. ไม่พึงพอใจหนังสือน้อยไม่หลากหลาย
5. ไม่พึงพอใจหนังสือไม่ครอบคลุม
6. ไม่พึงพอใจหนังสือไม่มีหลากหลายภาษา
7. ไม่พึงพอใจในตยาสาร วารสาร นิตยสาร ควรมีของ Western ให้มากกว่านี้
8. ไม่พึงพอใจซีดีหายาก
9. ไม่พึงพอใจทรัพยากรสารสนเทศไม่น่าสนใจ ไม่ดึงดูด
10. ไม่พึงพอใจหนังสือบางส่วนเก่าเกินไปไม่ทันสมัย
11. ไม่พึงพอใจหนังสือนี้น้อยไม่หลากหลายภาษา
12. ไม่พึงพอใจหนังสือไม่ตรงตามความต้องการ
13. ไม่พึงพอใจหนังสือไม่หลากหลาย อยากให้มีหนังสือภาษาไทย  
 มากกว่านี้ จำพวกนิตยสารแปล วารณกรรม
14. ไม่พึงพอใจหนังสืออย่างน้อยบางประเภท

## 2.ความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจมีต่อด้านการ  
 ให้บริการของห้องสมุด โดยรวบรวมแสดงให้เห็นดังตารางด้านล่างนี้

ตาราง 11 แสดงความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ

	จำนวน	ร้อยละ
การพรีนงานเครื่องพรีนได้ช้าอยากให้มีเพิ่มเครื่องพรีนแยกจากCopy	1	7.7
การให้บริการ Print & Copy มีเครื่องน้อยเกินไป	2	15.4
การให้บริการเสาร์-อาทิตย์ไม่ค่อยประทับใจ	1	7.7
ค่าพรีนเอกสารค่อนข้างแพง	1	7.7
เครื่องถ่ายเอกสารมีปัญหาบ่อย	1	7.7
โต๊ะ- เก้าอี้ น้อย	2	15.4
ระยะเวลาเปิดให้บริการน้อย	4	30.8
อยากให้ห้องสมุดเปิดนานกว่านี้ เพราะจะได้มีพื้นที่ทำงาน	1	7.7
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

จากตาราง 11 ความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ เป็นการแสดงความ  
 คิดเห็นให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 13 คน สามารถสรุปประเด็น  
 ต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. ไม่พึงพอใจระยะเวลาเปิดให้บริการน้อย
2. ไม่พึงพอใจการให้บริการ Print & Copy มีเครื่องน้อยเกินไป
3. ไม่พึงพอใจเรื่องโต๊ะ – เก้าอี้
4. ไม่พึงพอใจการพรีนงานเครื่องพรีนได้ช้า อยากให้เพิ่มเครื่องพรีน

แยกจาก Copy

5. ไม่พึงพอใจการให้บริการเสาร์-อาทิตย์ไม่ค่อยประทับใจ
6. ไม่พึงพอใจค่าพรีนเอกสารค่อนข้างแพง
7. ไม่พึงพอใจเครื่องถ่ายเอกสารมีปัญหาบ่อย
8. ไม่พึงพอใจในเรื่องอยากให้ห้องสมุดเปิดนานกว่านี้ เพราะจะได้มี

พื้นที่ทำงาน

### 3.ความไม่พึงพอใจด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจมีต่อด้าน  
 บุคลากรของห้องสมุด โดยรวบรวมแสดงให้เห็นดังตารางด้านล่างนี้

ตาราง 12 แสดงความไม่พึงพอใจต่อด้านบุคลากร

	จำนวน	ร้อยละ
บางครั้งไปคืนหนังสือแล้วบรรณารักษ์ลืมกดContinued ทำให้ส่งผล กระทบถึงนักศึกษา	1	3.6
เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเป็นมิตร	3	10.7
เจ้าหน้าที่คุยเสียงดังกันเอง	3	10.7
เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอยู่หน้าเคาน์เตอร์	2	7.1
เจ้าหน้าที่ไม่สนใจขอยืมสื่อ	3	10.7
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน	1	3.6
ด้านหน้ายืม-คืนไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่ต้องเรียกเจ้าหน้าที่ห้องข้างๆ	2	7.1
ทำไมห้องสมุดห้ามนำอาหารเครื่องดื่มเข้า แต่บุคลากรจึงนำมานั่ง รับประทานได้	1	3.6
บางครั้งนักศึกษาขอความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือ	1	3.6
บางครั้งพูดไม่ดี	1	3.6
บางท่านตอบได้ทุกเรื่องบางท่านตอบแบบไม่พอใจไม่ยอมตอบแม้แต่คุย	1	3.6
บุคลากรบางท่านพฤติกรรมบริการดี	1	3.6
บุคลากรพูดจาห้วน ๆ เวลาเกิดปัญหาไม่ค่อยช่วยเหลือเช่น สายแลนใช้ ไม่ได้ ก็ปิดความผิดเป็นของผู้ใช้ โดยไม่ทันใจแก้ไขปัญหาให้	2	7.1

ไม่ค่อยอยู่หน้าเคาน์เตอร์	1	3.6
ไม่พอใจเจ้าหน้าที่	1	3.6
เสาร์-อาทิตย์เกิดปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่แก้ไขบอกให้ติดต่อวันจันทร์	4	14.2
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

จากตาราง 12 ความไม่พึงพอใจด้านบุคลากร ซึ่งเป็นการแสดงความ  
 คิดเห็นให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 28 คน สามารถสรุปประเด็น  
 ต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. ไม่พึงพอใจเสาร์-อาทิตย์เกิดปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่แก้ไขบอกให้ติดต่อ  
วันจันทร์
2. ไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเป็นมิตร
3. ไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่คุยเสียงดังกันเอง
4. ไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ไม่สนใจขอบคุณมือถือ
5. ไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอยู่หน้าเคาน์เตอร์
6. ไม่พึงพอใจด้านหน้าเคาน์เตอร์ยืม-คืนไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่ต้องเรียก  
เจ้าหน้าที่ห้องข้างๆ
7. ไม่พึงพอใจบุคลากรพูดจาห้วน ๆ เวลาเกิดปัญหาไม่ค่อยช่วยเหลือ  
เช่น สายแลนใช้ไม่ได้ ก็ปิดความผิดเป็นของผู้ใช้ โดยไม่ทันใจแก้ไขปัญหาให้
8. ไม่พึงพอใจบางครั้งไปคืนหนังสือแล้วบรรณารักษ์ลืมนกด  
Continued ทำให้ส่งผลกระทบต่อถึงนักศึกษา
9. ไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน
10. ไม่พึงพอใจทำไมห้องสมุดห้ามนำอาหารเครื่องดื่มเข้า แต่  
บุคลากรจึงนำมานั่งรับประทานได้
11. ไม่พึงพอใจบางครั้งนักศึกษาขอความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ไม่ค่อย  
ให้ความช่วยเหลือ
12. ไม่พึงพอใจบางครั้งพูดไม่ดี
13. ไม่พึงพอใจบางท่านตอบได้ทุกเรื่อง บางท่านตอบแบบไม่พอใจไม่  
อยากตอบแม้แต่คุยกันอยู่
14. ไม่พึงพอใจบุคลากรบางท่านพฤติกรรมบริการไม่ดี ไม่ค่อยอยู่  
หน้าเคาน์เตอร์
15. ไม่พึงพอใจพอใจเจ้าหน้าที่

#### 4. ความไม่พึงพอใจด้านการสืบค้น

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจมีต่อด้านการ  
 สืบค้นทรัพยากรห้องสมุด โดยรวบรวมแสดงให้เห็ดังตารางด้านล่างนี้

ตาราง 13 แสดงความไม่พึงพอใจต่อด้านการสืบค้น

	จำนวน	ร้อยละ
OPACใช้งานยาก ไม่เข้าใจระบบ ไม่มีคำแนะนำไม่บอกขั้นตอนค้นหา	1	3.0
การเข้าถึงการสืบค้นผลลัพธ์ค่อนข้างช้า อินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุม	1	3.0
การใช้ E-bookใช้งานยาก ไม่เข้าใจ	1	3.0
การสืบค้นค่อนข้างช้า	2	6.1
การสืบค้นมีปัญหาไม่เจอหนังสือบ่อย	2	6.1
การสืบค้นหายาก	6	18.3
ข้อมูลบางอย่างหายาก	2	6.1
ค้นหาจากOPAC ระบุว่า เป็นของSSC ทำไมไม่แยกออกจากห้องสมุด		
เพราะเวลามาห้องสมุดจะยืมก็ยืมไม่ได้เนื่องจากอยู่ที่ห้องSSCให้บุคลากร		
ห้องสมุดไม่เอามาให้ยืมก็ไม่ทำให้	1	3.0
ค้นหาในOPACห้องสมุดแต่บางรายการแจ้งอยู่ในSSC ควรจะแยกจาก		
OPACห้องสมุด	2	6.1
ค้นหาหนังสือยาก บางเล่มอยู่ไม่ตรงหมวดหมู่ ควรจัดชั้นหนังสือบ้าง	1	3.0
ควรพัฒนาให้เหมาะสมกับที่เป็นมหาวิทยาลัย เวลาเปิด-ปิดควรดูวิทยา		
เขตหาดใหญ่เป็นตัวอย่าง	1	3.0
ระบบการค้นหาข้อมูลบอกหมวดหมู่ยากไป	1	3.0
หนังสือแต่ละชั้นหายาก	1	3.0
หมวดหมู่หนังสือแบบนี้หายากไม่เข้าใจ	1	3.0
อยากให้หมวดหมู่หนังสือมีการบรรยายวิชาที่ใช้สอนติดบอกไว้ด้วย เพื่อ		
สะดวกในการนำไปใช้ประกอบการเรียน	1	3.0
อินเทอร์เน็ตสืบค้นช้า	2	6.1
กระเบื้องชำรุดมาก	1	3.0
คอมพิวเตอร์ช้า คุณภาพไม่ดี	1	3.0
คอมพิวเตอร์ดับบ่อย ไม่เสถียร	1	3.0
เครือข่ายมีความช้าไม่เสถียร	1	3.0
เครื่องคอมพิวเตอร์ช้ามาก	1	3.0
เครื่องสืบค้นมีน้อย	2	6.1
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

จากตาราง 13 ความไม่พึงพอใจด้านการสืบค้น ซึ่งเป็นการแสดงความ  
 คิดเห็นให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 33 คน สามารถสรุปประเด็น  
 ต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. ไม่พึงพอใจการสืบค้นหายาก
2. ไม่พึงพอใจการสืบค้นค่อนข้างช้า
3. ไม่พึงพอใจการสืบค้นมีปัญหาไม่เจอหนังสือบ่อย
4. ไม่พึงพอใจข้อมูลบางอย่างหายาก

5. ไม่พึงพอใจค้นหาในOPACห้องสมุดแต่บางรายการแจ้งอยู่ในSSC  
ควรจะแยกจาก OPAC ห้องสมุด
6. ไม่พึงพอใจอินเทอร์เน็ตสืบค้นช้า
7. ไม่พึงพอใจเครื่องสืบค้นมีน้อย
8. ไม่พึงพอใจOPACใช้งานยาก ไม่เข้าใจระบบ ไม่มีคำแนะนำ ไม่  
บอกขั้นตอนการค้นหา
9. ไม่พึงพอใจการเข้าถึงการสืบค้นผลลัพธ์ค่อนข้างช้า อินเทอร์เน็ตไม่  
ครอบคลุม
10. ไม่พึงพอใจการใช้E-bookใช้งานยาก ไม่เข้าใจ
11. ไม่พึงพอใจค้นหาจากOPAC ระบุว่า เป็นของSSC ทำไมไม่แยก  
ออกจากห้องสมุด เพราะเวลามาห้องสมุดจะยืมก็ยืมไม่ได้เนื่องจากอยู่ที่ห้องSSCให้บุคลากร  
ห้องสมุดไม่เอามาให้ยืมก็ไม่ทำให้
12. ไม่พึงพอใจค้นหาหนังสือยาก บางเล่มอยู่ไม่ตรงหมวดหมู่ ควรจัด  
ชั้นหนังสือบ้าง
13. ไม่พึงพอใจควรพัฒนาให้เหมาะสมกับที่เป็นมหาวิทยาลัย เวลา  
เปิด-ปิดควรดูวิทยาเขตขนาดใหญ่เป็นตัวอย่าง
14. ไม่พึงพอใจระบบการจัดการข้อมูลลบกมหมวดหมู่ยากไป
15. ไม่พึงพอใจหนังสือแต่ละชั้นหายาก
16. ไม่พึงพอใจหมวดหมู่หนังสือแบบนี้หายากไม่เข้าใจ
17. ไม่พึงพอใจอยากให้หมวดหมู่หนังสือมีการระบุรายวิชาที่ใช้สอน  
ติดบอกไว้ด้วย เพื่อสะดวกในการนำไปใช้ประกอบการเรียน
18. ไม่พึงพอใจกระเบื้องชำรุดมาก
19. ไม่พึงพอใจคอมพิวเตอร์ช้า คุณภาพไม่ดี
20. ไม่พึงพอใจคอมพิวเตอร์ดับบ่อย ไม่เสถียร
21. ไม่พึงพอใจเครื่องคอมพิวเตอร์ช้ามาก
22. ไม่พึงพอใจเครือข่ายมีความช้าไม่เสถียร
23. ไม่พึงพอใจเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นมีน้อย

#### 5.ความไม่พึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจมีต่อด้าน  
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด โดยรวบรวมแสดงให้เห็นดังตาราง  
ด้านล่างนี้

ตาราง 14 ความไม่พึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

	จำนวน	ร้อยละ
กระเบื้องชำรุด	7	12.8
กระเบื้องไม่เรียบร้อย และอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุม	1	1.8

การแต่งกายควรให้ใส่กางเกงขาสั้นเข้ามาได้	1	1.8
ชั้น4ไม่ปลอดภัย ฝ้าเพดานหลุด ห้องน้ำมากแล้ว ปลั๊กไม่ปลอดภัย	1	1.8
ควรขยายเปิดปิด 24ชั่วโมง	4	7.3
ควรเปิดให้นานกว่านี้	1	1.8
ควรมีเก้าอี้ไว้คอยให้บริการที่เครื่องสับคั้น	1	1.8
ความปลอดภัยในห้องน้ำ เปลี่ยนมาก	1	1.8
คอมพิวเตอรืมีน้อย	11	20
คอมพิวเตอรืมีปัญหาบ่อยและมีน้อย	1	1.8
เครื่องคอมพิวเตอรืเก่าไม่ทันสมัย	2	3.7
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอรื โต๊ะ เก้าอี้ น้อยไป	1	1.8
จำนวนโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอกับบ.ศ.	1	1.8
ชั้น2เสียงดัง เมื่อมาเป็นกลุ่ม	1	1.8
พื้นที่ใช้สอยปรับปรุงพื้นที่ให้ดูดี	1	1.8
พื้นที่กระเบื้องแตก คอมที่ให้บริการมีปัญหา ปลั๊กไฟมีน้อย	1	1.8
พื้นที่กระเบื้องห้องสมุดชั้น2และ4ควรปรับปรุง	2	3.7
มีกลิ่นอับในห้อง ควรปรับปรุง	1	1.8
สถานที่แคบไปไม่เหมาะให้บริการ	1	1.8
เสาร์-อาทิตย์ปิดแอร์เร็วเกินไปฟัง4โมง15 ควรจะปิดตอน4โมงครึ่ง และไม่	1	1.8
ควรแจ้งบอกเวลาว่าเหลืออีกกี่นาทีห้องสมุดจะปิด		
ห้องเดี่ยวมีจำนวนน้อย	10	18.2
ห้องน้ำชั้น 4 น้ำก้วฝ้าหลุด	1	1.8
ห้องสมุดDesignไม่ค่อยสวยไม่ดึงดูด	1	1.8
ห้องสมุดปิดก่อนเวลาไม่เป็นตามเวลาที่แจ้ง	1	1.8
ห้องอ่านน้อย และแอร์ไม่เย็น	1	1.8
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

จากตาราง 14 ความไม่พึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการแสดงความคิดเห็น มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 55 คน สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. ไม่พึงพอใจคอมพิวเตอรืมีน้อย
2. ไม่พึงพอใจห้องเดี่ยวมีจำนวนน้อย
3. ไม่พึงพอใจกระเบื้องชำรุด
4. ไม่พึงพอใจควรขยายเปิดปิด 24ชั่วโมง
5. ไม่พึงพอใจคอมพิวเตอรืมีปัญหาบ่อยและมีน้อย
6. ไม่พึงพอใจเครื่องคอมพิวเตอรืเก่าไม่ทันสมัย
7. ไม่พึงพอใจพื้นที่กระเบื้องห้องสมุดชั้น 2 และชั้น 4 ควรปรับปรุง
8. ไม่พึงพอใจกระเบื้องไม่เรียบร้อย และอินเตอร์เน็ตไม่ครอบคลุม
9. ไม่พึงพอใจการแต่งกายควรให้ใส่กางเกงขาสั้นเข้ามาได้

10. ไม่พึงพอใจชั้น4ไม่ปลอดภัย ผ้าเปดานหลุด ห้องน้ำน้ากลัว ปลั๊กไม่ปลอดภัยควรเปิดให้นานกว่านี้

11. ไม่พึงพอใจควรมีเก้าอี้ไว้คอยให้บริการที่เครื่องสับคั้น
12. ไม่พึงพอใจความปลอดภัยในห้องน้ำ เปลี่ยนมาก
13. ไม่พึงพอใจจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ น้อยไป
14. ไม่พึงพอใจจำนวนโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอกับบ.ศ.
15. ไม่พึงพอใจชั้น2เสียงดัง เมื่อมาเป็นกลุ่ม
16. ไม่พึงพอใจพื้นที่ใช้สอยปรับปรุงพื้นที่ให้ดูดี
17. ไม่พึงพอใจพื้นที่กระเบื้องแตก คอมพิวเตอร์ให้บริการมีปัญหา ปลั๊กไฟมี

น้อย

18. ไม่พึงพอใจมีกลิ่นอับในห้อง ควรปรับปรุง
19. ไม่พึงพอใจสถานที่แคบไปไม่เหมาะให้บริการ
20. ไม่พึงพอใจเสาร์-อาทิตย์ ปิดแอร์เร็วเกินไป พั้ง 4 โมง 15 นาที ควรจะปิดตอน 4 โมงครึ่ง และไม่ควรแจ้งบอกเวลาที่เหลืออีกกี่นาทีที่ห้องสมุดจะปิด
21. ไม่พึงพอใจห้องน้ำชั้น 4 น้ากลัวผ้าหลุด
22. ไม่พึงพอใจห้องสมุดDesignไม่ค่อยสวยไม่ดึงดูด
23. ไม่พึงพอใจห้องสมุดปิดก่อนเวลาไม่เป็นตามเวลาที่แจ้ง
24. ไม่พึงพอใจห้องอ่านน้อย และแอร์ไม่เย็น

## 6.ความไม่พึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นความไม่พึงพอใจมีต่อด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด โดยรวบรวมแสดงให้เห็นดังตารางด้านล่างนี้

ตาราง 15 ความไม่พึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

	จำนวน	ร้อยละ
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่ทราบว่ากิจกรรมอะไรบ้าง	3	33.3
ชั้น 3 เสียงดัง ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแล	1	11.1
บางคนไม่ตั้งใจใส่เสื้อผ้าไม่สุภาพ (กางเกงขาสั้น) ควรอนุญาตให้ใส่เข้ามาได้จะดีมาก	1	11.1
ป้ายแต่ละหมวดหมู่ควรจะมีระบุทุกชั้นติดบอกแสดงทุกชั้นในตู้ว่ามีหมวดไหนถึงหมวดไหน และควรระบุรายวิชากำกับด้วยว่ามีหนังสืออะไรบ้างชั้นไหน	2	22.2
ป้ายแนะนำควรจะทำตัวใหญ่	1	11.1
ไม่ค่อยเห็นประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ป้ายแนะนำไม่สดใส	1	11.1
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>9</b>	<b>100</b>



จากตาราง 15 ความไม่พึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ เป็นการแสดงความคิดเห็น มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 9 คน สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. ไม่พึงพอใจการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่ทราบว่ากิจกรรมอะไรบ้าง
2. ไม่พึงพอใจป้ายแต่ละหมวดหมู่ควรจะมียุทธศาสตร์ทุกชั้นติดบอกแสดงทุกชั้นในตู้ว่ามีหมวดไหนถึงหมวดไหน และควรระบุรายวิชากำกับด้วยว่ามีหนังสืออะไรบ้างชั้นไหน
3. ไม่พึงพอใจชั้น 3 เสียงดัง ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแล
4. ไม่พึงพอใจบางคนไม่ตั้งใจใส่เสื้อผ้าไม่สุภาพ (กางเกงขาสั้น) ควรอนุญาตให้ใส่เข้ามาได้จะดีมาก
5. ไม่พึงพอใจป้ายแนะนำควรจะทำตัวใหญ่
6. ไม่พึงพอใจที่ไม่ค่อยเห็นประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ป้ายแนะนำไม่สดใส

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตาราง 16 ข้อเสนอแนะ

	จำนวน	ร้อยละ
ขยายเวลาเปิด-ปิดให้นานกว่านี้จะได้มีพื้นที่ทำงาน อ่านหนังสือ อาจจะ เป็นช่วงสอบที่ควรขยายเวลา	12	20.7
ขยายเวลาวันเสาร์-อาทิตย์เปิดปิดให้นานกว่านี้	1	1.7
ควรขยายเปิดปิด 24 ชั่วโมง	9	15.5
ควรปรับปรุงผ้าเพดานชั้น 4	2	3.5
ควรปรับปรุงพื้นกระเบื้อง	3	5.2
ควรปรับปรุงหลังคาชั้น 4 และเพดานด้วย	1	1.7
ควรเปิดห้องสมุดตลอดทั้งวัน ปรับปรุงห้องน้ำ	1	1.7
ควรพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตในห้องสมุด	2	3.5
ควรเพิ่มประเภทหนังสือให้หลากหลาย	1	1.7
ควรเพิ่มสาย Lan ในจุดต่างๆ ไว้คอยให้บริการด้วย	1	1.7
ควรมีปลั๊กไฟเยอะๆ และเปิดห้องสมุดให้นานๆกว่านี้	1	1.7
ควรมีมุมผ่อนคลายให้กับผู้ใช้บริการ	1	1.7
ควรมีหนังสือใหม่	2	3.5
ควรมีห้องคอมพิวเตอร์เฉพาะ 1 ห้องให้เล่นคอมพิวเตอร์ได้ และการพรีนได้ไม่ ต้องจ่ายเงิน	1	1.7
ควรให้นำอาหารเข้ามาทานในห้องสมุดได้เพราะนั่งนานมีความรู้สึกหิว	3	5.2
ประทับใจการให้บริการของบุคลากร เพราะสุภาพเป็นกันเองเวลา สอบถาม มีน้ำใจ	1	1.7
ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศบ้างเพราะไม่ค่อยเย็น	2	3.5

เพิ่มหนังสือที่ทันสมัยให้มากกว่าเดิม	2	3.5
สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะชั้น 4	2	3.5
หนังสือไม่ค่อยเป็นหมวดหมู่	1	1.7
ห้อง Learning Space ควรปิดให้ช้ากว่านี้ เพราะจะได้ให้นักศึกษามีพื้นที่ในการอ่านหนังสือเพิ่ม	4	6.8
อยากให้จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มตลอดเวลา ให้ข้อมูลควรจะตรงกัน	1	1.7
อยากให้ห้องสมุดปรับ Design ให้ดูดี มีที่นั่งอ่านหนังสือใหม่	4	6.8
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

จากตาราง 16 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการแสดงความคิดเห็น มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 58 คน สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. ขยายเวลาเปิด-ปิดให้นานกว่านี้จะได้มีพื้นที่ทำงาน อ่านหนังสือ อาจจะ  
เป็นช่วงสอบที่ควรจะขยายเวลา
2. ควรขยายเปิดปิด 24 ชั่วโมง
3. ห้อง Learning Space ควรปิดให้ช้ากว่านี้ เพราะจะได้ให้นักศึกษามี  
พื้นที่ในการอ่านหนังสือเพิ่ม
4. อยากให้ห้องสมุดปรับ Design ให้ดูดี มีที่นั่งอ่านหนังสือใหม่
5. ควรปรับปรุงพื้นที่กระเบื้อง
6. ควรให้นำอาหารเข้ามาทานในห้องสมุดได้เพราะนั่งนานมีความรู้สึกหิว
7. ควรปรับปรุงผ้าเพดานชั้น 4
8. ควรพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตในห้องสมุด
9. ควรมีหนังสือใหม่
10. ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศบ้างเพราะไม่ค่อยเย็น
11. เพิ่มหนังสือที่ทันสมัยให้มากกว่าเดิม
12. สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะชั้น 4
13. ขยายเวลาวันเสาร์-อาทิตย์เปิดปิดให้นานกว่านี้
14. ควรปรับปรุงหลังคาชั้น 4 และเพดานด้วย
15. ควรเปิดห้องสมุดตลอดทั้งวัน ปรับปรุงห้องน้ำ
16. ควรเพิ่มประเภทหนังสือให้หลากหลาย
17. ควรเพิ่มสาย Lan ในจุดต่างๆไว้คอยให้บริการด้วย
18. ควรมีปลั๊กไฟเยอะๆ และเปิดห้องสมุดให้นานๆกว่านี้
19. ควรมีมุมผ่อนคลายให้กับผู้ใช้บริการ
20. ควรมีห้องคอมพิวเตอร์เฉพาะ 1 ห้องให้เล่นคอมพิวเตอร์ได้ และ  
การพรีนเอกสารได้ไม่ต้องจ่ายเงิน

- สอบถาม มีน้ำใจ
21. ประทับใจการให้บริการของบุคลากร เพราะสุภาพเป็นกันเองเวลา
  22. หนังสือไม่ค่อยเป็นหมวดหมู่อยากให้ทำหมวดหมู่ง่ายๆ
  23. อยากให้จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มตลอดเวลา ให้ข้อมูลควรจะตรงกัน