

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
หอบรรณสารสนเทศ ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีการศึกษา 2559**

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

การประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นภารกิจที่จัดให้มีทุกปีการศึกษา เพื่อจะได้ข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการโดยตรง และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

การประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีในครั้งนี้ ได้แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และนักเรียน โรงเรียน มอ.วิทยานุสรณ์ ระหว่างวันที่ 14 - 24 กุมภาพันธ์ 2560 จำนวน 300 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สรุปผลได้ ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงประเภทสมาชิกที่เป็นอาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	3	1
นักศึกษาปริญญาโท	2	0.66
นักศึกษาปริญญาตรี	244	81.33
บุคลากรสายสนับสนุน	13	4.33
นักเรียน มอ.ว.	54	18
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 81.33 รองลงมา คือ นักเรียนมอ.ว. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ประเด็นความพึงพอใจด้านต่างๆ

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความผูกพันกับห้องสมุด 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
<b>1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ</b>		
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.65	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.66	มาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.56	มาก
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.67	มาก
1.5 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับ สนับสนุน ส่งเสริมในการทำวิจัย	3.70	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด</b>		
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.96	มาก
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	3.97	มาก
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	3.82	มาก
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย มีความสะดวกและรวดเร็ว	3.73	มาก
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์ มีความสะดวกรวดเร็ว	3.75	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>		
3.1 บุคลากรให้บริการ โดยแต่งกาย และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.17	มาก
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และด้วยกิจกรรมายาทที่ดี	4.09	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	4.04	มาก
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม	3.95	มาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.09	มาก
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	3.99	มาก
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.99	มาก
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	4.01	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
<b>4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
4.1 เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.47	ปานกลาง
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.20	ปานกลาง
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.71	มาก
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	3.89	มาก
<b>5. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด</b>		
5.1 ท่านรู้สึกผูกพันกับห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.72	มาก
5.2 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่นๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.77	มาก
5.3 แม้ท่านได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด แต่ยืนยันที่จะใช้บริการห้องสมุดต่อไป	3.84	มาก
5.4 ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.86	มาก
5.5 ท่านจะพูดกับคนอื่นๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด	3.98	มาก
<b>6. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>		
6.1 การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.64	มาก
6.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.59	มาก
6.3 การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรม และ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	3.65	มาก
6.4 การสื่อสารกับผู้ใช้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอ	3.67	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.80</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 2 พบว่า ประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบข้อมูลดังนี้

#### ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในประเด็น สารสนเทศ หรือข้อมูลที่ได้รับ สนับสนุน ส่งเสริม ในการทำวิจัย มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมา คือ สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.67$ ) และมีความพึงพอใจในประเด็น ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.56$ )

### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในประเด็น การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมา คือ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.96$ ) และมีความพึงพอใจในประเด็น การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย มีความสะดวกและรวดเร็ว น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.73$ )

### ด้านบุคลากรของห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในประเด็น บุคลากรให้บริการ โดยแต่งกาย และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.17$ ) รองลงมา มีเท่ากัน 2 ข้อ คือ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และด้วยกิจกรรมรยาทที่ดี และ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.09$ ) และมีความพึงพอใจในประเด็น บุคลากรให้บริการ ด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ มีความพร้อม น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.95$ )

### ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในประเด็น ความสะอาดภายในห้องสมุด มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.89$ ) รองลงมา คือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.71$ ) และมีความพึงพอใจในประเด็น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.20$ )

### ด้านความผูกพันกับห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในประเด็น จะพูดกับคนอื่นๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมา คือ สนใจเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดอย่างน้อยเพียงใด ( $\bar{X} = 3.86$ ) และมีความพึงพอใจในประเด็น รู้สึกผูกพันกับห้องสมุดอย่างน้อยเพียงใด น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.72$ )

### ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในประเด็น การสื่อสารกับผู้ใช้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.67$ ) รองลงมา คือ การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.65$ ) และมีความพึงพอใจในประเด็น เอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.59$ )

### ตอนที่ 3 ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

#### 1. ความไม่พอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ขั้นตอนการค้นหาหนังสือ (16 คน)
- ขั้นตอนการยืมหนังสือ (9 คน)
- เรื่องของความปลอดภัยในทรัพย์สิน (4 คน)

##### ข้อควรปรับปรุง

- จัดเรียงเลขหมู่ให้เข้าใจง่าย มีจุดเด่น ค้นหาได้ง่ายกว่านี้ (16 คน)
- การยืมหนังสือมีขั้นตอนที่ยาก วุ่นวาย ควรปรับปรุงให้ขั้นตอนง่ายกว่านี้ (8 คน)
- เพิ่มกล้องวงจรปิด หรือมีที่ให้นักศึกษาเก็บทรัพย์สิน (6 คน)

#### 2. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- หน้าไม่คอยยิ้มแย้ม (4 คน)
- ไม่คอยให้คำแนะนำ (2 คน)

##### ข้อควรปรับปรุง

- ควรยิ้มแย้ม (4 คน)
- ควรให้คำแนะนำบ้าง (2 คน)

#### 3. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- โต๊ะ เก้าอี้ น้อย (4 คน)
- หนังสือมีน้อย (4 คน)
- ตู้ยืมหนังสือ (2 คน)
- บริการเรื่องของความผ่อนคลาย (1 คน)

##### ข้อควรปรับปรุง

- เพิ่มคอมพิวเตอร์ และ wifi (18 คน)
- ควรเพิ่มหนังสือใหม่ๆ (11 คน)
- ควรมีลิ้นคเกอร์เก็บสัมภาระของมีค่าให้ปลอดภัยกว่านี้ (6 คน)
- ควรมีเพลงเปิดให้ฟังเบาๆ ในห้องสมุด (5 คน)
- ควรเพิ่มกล้องวงจรปิดในห้องสมุด (3 คน)
- ตู้ยืมหนังสือ ควรใช้ได้ทุกเครื่อง บางเครื่องใช้ไม่ได้ (3 คน)

#### 4. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

ไม่มี

#### 5. ข้อคิดเห็น/เสนอแนะอื่นๆ

- อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ ทันสมัย และหลากหลาย (27 คน)
- อยากให้จัดพื้นที่ของห้องสมุดใหม่ ดูไม่เป็นระเบียบ ให้มีห้องพักผ่อน บรรยากาศดี (12 คน)
- เพิ่มวันเวลาในการเปิดบริการ เช่น เปิดบริการ เสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดราชการบ้าง (6 คน)
- อยากให้ห้องสมุดมีกิจกรรมประจำสัปดาห์ (1 คน)



