

รายงานความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานห้องสมุด

1.สถานภาพ

	Frequenc y	Percent
Valid บุคลากร	15	7.0
Valid นักศึกษาปริญญาตรี	190	88.4
Valid นักศึกษาปริญญาโท	10	4.7
Total	215	100.0

2. หน่วยงาน คณะ ภาควิชา

	Frequenc y	Percent
Valid เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม	43	20.0
Valid วิเทศศึกษา	87	40.5
Valid ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์	24	11.2
Valid การบริการและการท่องเที่ยว	42	19.5
Valid วิทยาการคอมพิวเตอร์	11	5.1
Valid สำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตภูเก็ต	8	3.7
Total	215	100.0

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่องานห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					s.d
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ซีดี มีจำนวนเพียงพอ	1 .5	7 3.3	63 29.3	104 48.4	40 18.6	.787
ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	1 .5	19 8.8	56 26.0	79 36.7	60 27.9	.954
ทรัพยากรสารสนเทศมีความ หลากหลายตรงกับความต้องการ	1 .5	13 6.0	61 28.4	84 39.1	56 26.0	.898
ค่าเฉลี่ยด้านทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมด $\bar{x} = 3.83$.816

ด้านการให้บริการ

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				s.d
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
การให้บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด	5 2.3	36 16.7	72 33.5	102 47.4	.819
การให้บริการแนะนำการสืบค้น	4 1.9	41 19.1	93 43.3	77 35.8	.780
การให้บริการมีความถูกต้องและ รวดเร็ว	2 .9	35 16.3	96 44.7	82 38.1	.738
การให้บริการตอบคำถามเพื่อการ ค้นคว้าและงานวิจัย	7 3.3	40 18.6	86 40.0	82 38.1	.827
การให้บริการ Print© ด้วย ตนเอง	21 9.8	44 20.5	78 36.3	72 33.5	.965
การให้บริการหนังสือพิมพ์และ วารสาร	9 4.2	50 23.3	67 31.2	89 41.4	.899
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการทั้งหมด $\bar{x} = 4.13$.725

ด้านบุคลากร

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					s.d
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ	2 .9	3 1.4	38 17.7	65 30.2	107 49.8	.880
บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ เชื่อถือได้อย่างมี อาชีพ	2 .9	7 3.3	32 14.9	77 35.8	97 45.1	.864
บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงจัง และมีความเป็นมิตร	1 .5	9 4.2	27 12.6	71 33.0	107 49.7	.908
ค่าเฉลี่ยด้านบุคลากรทั้งหมด $\bar{x} = 4.30$.841

ด้านการสืบค้น

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					s.d
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
การเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความ สะดวกรวดเร็ว		10 4.7	57 26.5	80 37.2	68 31.6	.877
ความรวดเร็วในการค้นหาหนังสือ ผ่านทางเว็บ OPAC		14 6.5	42 19.5	81 37.7	78 36.3	.906
ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นมีความ ถูกต้องตรงกับความต้องการ	2 .9	6 2.8	60 27.9	73 34.0	74 34.4	.907
ค่าเฉลี่ยด้านการสืบค้นทั้งหมด $\bar{x} = 3.99$.839

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					s.d
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการ สืบค้น	1 .5	10 4.7	39 18.1	80 37.2	85 39.5	.893
ความปลอดภัยภายในห้องสมุด		2 .9	26 12.1	84 39.1	103 47.9	.724
ความสะอาดของห้องสมุด		5 2.3	21 9.8	83 106	106 49.3	.751
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะและ เก้าอี้	1 .5	26 12.1	31 14.4	61 28.1	96 44.7	1.058
ค่าเฉลี่ยด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งหมด $\bar{x} = 4.21$.755

ด้านการสื่อสาร

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					s.d
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
การให้ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของงานห้องสมุดหลากหลาย ช่องทาง		17 7.9	41 19.1	99 46.0	58 27.0	.80
ป้ายแนะนำหมวดหมู่หนังสือตามตู้ มี ความชัดเจน		10 4.7	40 18.6	105 48.8	60 27.9	.809
การสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงการให้บริการมีความ สม่ำเสมอ	3 1.4	13 6.0	31 14.4	97 45.1	71 33.0	.919
ค่าเฉลี่ยด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งหมด $\bar{x} = 3.98$.798

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจ

1. ความไม่พึงพอใจด้านทรัพยากร

- 1.1 หนังสือยังน้อย 4 ราย
- 1.2 หนังสือภาษาไทยมีน้อย 2 ราย
- 1.3 อยากให้มีหนังสือเสียงไว้บนเว็บ
- 1.4 อยากให้ห้องสมุดมี MAC
- 1.5 ควรมีหนังสือออนไลน์ภาษาไทยไว้บ้าง

2. ความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ

-

3. ความไม่พึงพอใจด้านบุคลากร

- 3.1 เจ้าหน้าที่ไม่ยอมยิ้ม จำนวน 4 ราย
- 3.2 เจ้าหน้าที่ไม่ยอมเป็นมิตรกับนักศึกษา ไม่ยอมเข้าใจการแต่งกายของนักศึกษา เช่น อนุญาตให้ใส่กางเกงขาสั้นในกรณีที่เสื้อผ้าเปียก หรือให้ออน้ำเป็นแก้วเข้ามาทานในห้องสมุด จำนวน 5 ราย
- 3.3 เวลาค้นหาหนังสือในระบบแล้วไม่พบชั้น เจ้าหน้าที่ยอมไปหยิบหรือหาหนังสือให้
- 3.4 เจ้าหน้าที่บางคนควรพูดจาให้ไพเราะ หรือ ทักทายด้วยการไหว้สวัสดีเหมือนธนาคาร จำนวน 2 ราย

4. ความไม่พึงพอใจด้านการสืบค้น

- 4.1 ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่เจอ / ไม่เจอชั้นหนังสือ จำนวน 2 ราย
- 4.2 เจ้าหน้าที่ไม่ยอมไปหยิบหนังสือให้
- 4.3 ไม่เข้าใจหมวดหมู่หนังสือ
- 4.4 ข้อมูลระบบการค้นหาหนังสือไม่หลากหลายเท่าที่ควร

5. ความไม่พึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

- 5.1 บางบริเวณของห้องสมุดไม่สะอาด เช่น ห้องน้ำ จำนวน 2 ราย
- 5.2 Wifi สัญญาณไม่ค่อยดีในชั้น 4 และชั้น 3 จำนวน 4 ราย
- 5.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อยเกินไป จำนวน 4 ราย
- 5.4 อินเทอร์เน็ตช้า จำนวน 4 ราย
- 5.5 โต๊ะอ่านหนังสือไม่ทันสมัยเท่า จำนวน 3 ราย

- 5.6 โต๊ะอ่านหนังสือน้อยเกินไป
- 5.7 ปรับปรุงห้องสมุดให้ทันสมัย
- 6. ความไม่พึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้
 - 6.1 ไม่ค่อยได้รับข่าวสารของห้องสมุดจากเว็บไซต์ในFacebook จำนวน 2 ราย
 - 6.2 เจ้าหน้าที่บางคนอธิบายเข้าใจยาก

ข้อเสนอแนะ

- 1. ลักษณะพื้นที่ห้องสมุดไม่ค่อยเหมาะสมสำหรับการอ่านหนังสือ ควรมีการตกแต่งให้เหมาะสม
- 2. ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งาน
- 3. ไม่ควรมีกฎระเบียบข้อห้ามเยอะ จำนวน 3 ราย
- 4. ขยายเวลาเปิดปิดห้องสมุด จำนวน 10 ราย
- 5. ควรขยายเวลาห้องอ่านหนังสือด้านล่าง ไม่ใช่เฉพาะช่วงสอบปลายภาค ให้ขยายในช่วงสอบ midterm ด้วย จำนวน 10 ราย
- 6. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการพิมพ์งานให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 4 ราย
- 7. ควรตกแต่งห้องสมุดให้ดูทันสมัยกว่านี้
- 8. ควรเปิดชั้น 4 ให้ใช้ได้ 24 ชั่วโมง
- 9. ควรเพิ่มพื้นที่ห้องอ่านหนังสือเดี่ยวให้มากขึ้น
- 10. ปรับปรุงพื้นที่ชำรุด
- 11. แอร์ชั้น 4 ไม่ค่อยเย็นควรเปลี่ยนแอร์ให้เย็น
- 12. ควรเพิ่มหนังสือหลากหลายภาษา และดูทันสมัย
- 13. ควรจัดแบ่งเป็นห้องต่าง ๆ เช่น ห้องวิจัย ห้องวารสาร ห้องอ้างอิง