

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
ประจำปี 2560**

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

การประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นภารกิจที่จัดให้มีทุกปีการศึกษาเพื่อจะได้ข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการโดยตรงและนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการ ปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

การประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีในครั้งนี้ ได้แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก ระหว่างวันที่ 12-14 กุมภาพันธ์ 2561 จำนวน 420 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ตาราง 1 แสดงเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	85	20.23
หญิง	328	78.10
ไม่ระบุ	7	1.67
รวม	420	100

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง จำนวน 328 คน (ร้อยละ 78.10) และนักศึกษาเพศชาย 85 คน (ร้อยละ 20.23) ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงประเภทสมาชิกที่เป็นอาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และนักเรียน มอว.

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์		
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	2	0.48
นักศึกษาปริญญาตรี		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	98	23.33
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	258	61.43
บุคลากรสายสนับสนุน	22	5.23
นักเรียน มอว.	35	8.33
ไม่ระบุ	5	1.20
รวม	420	100

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษาปริญญาตรีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการมากที่สุด จำนวน 258 คน (ร้อยละ 61.43) รองลงมา คือ นักศึกษาปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 98 คน (ร้อยละ 23.33) และเป็นอาจารย์คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.48) 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 3 ประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ		
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.36	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.83	มาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.65	มาก
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.73	มาก
1.5 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับ สนับสนุน ส่งเสริมในการทำวิจัย	3.74	มาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด		
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.86	มาก
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	3.89	มาก
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.81	มาก
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.69	มาก
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.69	มาก
3. ด้านบุคลากรห้องสมุด		
3.1 บุคลากรให้บริการโดยแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.06	มาก
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	4.05	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.37	มาก
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	3.89	มาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.98	มาก
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	3.90	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.97	มาก
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	3.96	มาก
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.50	มาก
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	2.38	น้อย
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.72	มาก
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	3.93	มาก
5. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด		
5.1 ท่านรู้สึกผูกพันกับห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.80	มาก
5.2 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่นๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.79	มาก
5.3 แม้ท่านได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดแต่ยืนยันที่จะใช้บริการห้องสมุดต่อไป	3.84	มาก
5.4 ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.87	มาก
5.5 ท่านจะพูดคุยกับคนอื่นๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด	3.91	มาก
6. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้		
6.1 การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.62	มาก
6.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ	3.58	มาก
6.3 การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	3.56	มาก
6.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	3.57	มาก
รวม	3.76	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบข้อมูลดังนี้

ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.83$) รองลงมา คือ สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับสนับสนุน ส่งเสริมในการทำวิจัย ($\bar{X} = 3.74$) และมีความพึงพอใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.69$)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.90$) และมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.67$)

ด้านบุคลากรของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา คือ บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$) และบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.89$)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดภายในห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมา คือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.72$) และมีความพึงพอใจในเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.38$)

ด้านความผูกพันกับห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมา คือ การสนใจเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.87$) และมีความพึงพอใจในเรื่องการบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.79$)

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมา คือ เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.58$) และมีความพึงพอใจในเรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.56$)

ตอนที่ 3 ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

1. ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- การยืมหนังสือ (2 คน)
- การใช้คอมพิวเตอร์มีความยุ่งยาก ซับซ้อนเกินไป (3 คน)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ระยะเวลาในการเปิดบริการ อยากให้เปิดบริการวันเสาร์-อาทิตย์ด้วย เปิดให้ตึกขึ้น (3 คน)
- การจัดหนังสือ
- ระบบสมัครสมาชิกค่อนข้างยุ่งยาก

2. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่ค่อยยิ้ม

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- อยากให้ยิ้ม (2 คน)

3. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- คอมพิวเตอร์ไม่มี Internet และมีคอมพิวเตอร์จำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ (17)
- เครือข่ายอินเทอร์เน็ต Internet Wi-Fi (12)
- บรรยากาศไม่ค่อยดี
- แก้วน้ำ ใต้อ้อย (3 คน)
- ความปลอดภัย (3 คน)
- สิ่งอำนวยความสะดวก (2 คน)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ควรเพิ่มสัญญาณ Wi-Fi เพิ่มความเร็วสูง เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ให้มี Wi-Fi อย่างทั่วถึง (16 คน)
- เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ (7 คน)
- ควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ หรือโซฟา ให้มากกว่าเดิม เพราะไม่เพียงพอต่อการใช้งานเป็นอย่างมาก (7 คน)
- จุดวางกระเป๋าคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัย และมีเพียงพอ ควรติดกล้องวงจรปิด (6 คน)
- ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น (5 คน)
- นำคอมพิวเตอร์หรือสิ่งของที่ใช้งานไม่ได้ออก (3 คน)
- ห้องที่ใช้ในการอ่านหนังสือ (3 คน)
- ควรติดแอร์เพิ่มในห้อง ที่ติดกับลิ้นสร้างบรรยากาศในห้อง (2 คน)
- เครื่อง ยืม-คืน ชัดข้อง ควรซ่อมแซม
- ชั้น 1 ควรปรับปรุงให้เป็นพื้นที่แสดงผลงานของนักศึกษา
- อยากให้อุปกรณ์ไฟฟ้าใช้ได้ครบวงจร

4. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

- หนังสือวิจัย (2 คน)
- หนังสือน้อยและเก่า

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- เพิ่มหนังสือ (2 คน)
- อยากรให้มีวิจัยเยอะๆ และปี พ.ศ. ที่ใหม่ๆ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- มีหนังสือหลากหลาย (15 คน)
- อยากรให้มีวิจัยเยอะๆ และปี พ.ศ. ที่ไม่เก่าเกินไป (4 คน)
- อยากรให้มีกิจกรรมบ่อยๆ (4 คน)
- หนังสือควรมีความทันสมัย โดยเฉพาะหนังสือประกอบวิชาเรียน คู่มือเรียน ที่เกี่ยวข้องกับสาขา (4 คน)
- อยากรให้มีมุมอ่านหนังสือมากขึ้น เพิ่มห้องส่วนตัว (4 คน)
- อยากรให้ปรับปรุงเรื่องความปลอดภัยของทรัพย์สิน กระเป๋าหน้าห้องสมุด (3 คน)
- อยากรให้ตกแต่งห้องสมุดอีกนิด (3 คน)
- ควบคุมการส่งเสียงดัง (3 คน)
- อยากรเห็นหมวดหนังสือชัดกว่านี้ หายาก (3 คน)
- ควรเปลี่ยนระบบ internet และ Wi-Fi ให้สามารถใช้งานได้ (3 คน)

- ควรสร้างสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการเรียนรู้และพักผ่อน (2 คน)
- ขอนิยายเพิ่มเยอะๆ (2 คน)
- ควรมีหนังสือที่ให้ความบันเทิงควบคู่กับความรู้ หนังสือที่ให้ความรู้พร้อมมีภาพประกอบ (2 คน)
- ควรมีหนังสือการ์ตูน (2 คน)
- เพิ่มพื้นที่ (2 คน)
- ควรให้ยืมหนังสือนานกว่านี้ เพราะบางเล่มต้องใช้อ่าน ทำงาน และทำวิจัย
- หนังสือบางเล่มเก่าไป ไม่แน่ใจว่าข้อมูลยังถูกต้องอยู่ไหม
- อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการอ่านหนังสือ เช่น มุมนิยาย มุมนงานวิจัย ให้มากยิ่งขึ้น
- อยากให้มีสถานบันเทิง เช่น ดุหนัง ฟังเพลง เพิ่มขึ้น
- อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง
- อยากให้มหาวิทยาลัยจัดตั้งห้องสมุดเป็นหอสมุดเหมือนมหาวิทยาลัยอื่นๆ
- บริการน้ำดื่ม
- มีร้านหนังสือ
- ควรมีบุคลากรมาให้คำแนะนำจำนวนมาก

สรุปได้ว่า การที่จะพัฒนาห้องสมุดให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะต้องดูความต้องการของผู้ใช้ ทั้งความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่จะต้องมียังพอ ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านขั้นตอนกระบวนการของห้องสมุด ก็ควรมีขั้นตอนที่รวดเร็ว เข้าใจง่าย และถูกต้อง ด้านบุคลากรที่ให้บริการควรมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สะอาด และปลอดภัย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและจำนวนที่เพียงพอ ส่วนด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการที่ชัดเจน และมีการแจ้งข่าวสารกิจกรรม หรือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง