

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
หอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี  
ประจำปี 2561**

หอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการเรียน การสอน การทำวิจัย และบริการชุมชน ตลอดจนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อีกทั้ง เพื่อความจรรโลงใจ และพักผ่อนหย่อนใจสำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงบุคคลภายนอก โดยเป็นหน่วยงานที่มีการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารความรู้ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและตรงตามความต้องการ

การประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นภารกิจที่จัดให้มีทุกปีการศึกษาเพื่อจะได้ข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการโดยตรงและนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

การประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีในครั้งนี้ ได้แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก ระหว่างวันที่ 13-15 กุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 293 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สรุปผลได้ ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว**

**ตาราง 1 แสดงเพศ**

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	56	19.11
หญิง	233	79.52
ไม่ระบุ	4	1.37
<b>รวม</b>	<b>293</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง จำนวน 233 คน (ร้อยละ 79.52) และนักศึกษาเพศชาย 56 คน (ร้อยละ 19.11) ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงประเภทสมาชิกที่เป็นอาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และนักเรียน มอว. รวมทั้งบุคคลภายนอก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อาจารย์</b>		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2	0.68
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ	2	0.68
<b>นักศึกษาระดับปริญญาตรี</b>		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
ชั้นปีที่ 1	31	10.58
ชั้นปีที่ 2	15	5.12
ชั้นปีที่ 3	28	9.56
ชั้นปีที่ 4	10	3.41
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ		
ชั้นปีที่ 1	44	15.02
ชั้นปีที่ 2	34	11.61
ชั้นปีที่ 3	71	24.23
ชั้นปีที่ 4	11	3.75
<b>นักศึกษาระดับปริญญาโท</b>	5	1.71
<b>บุคลากรสายสนับสนุน</b>	4	1.37
<b>นักเรียน มอ.ว.</b>	31	10.58
<b>บุคคลภายนอก</b>	2	0.68
<b>ไม่ระบุ</b>	3	1.02
<b>รวม</b>	<b>293</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ ชั้นปีที่ 3 มากที่สุด จำนวน 71 คน (ร้อยละ 24.23) รองลงมาเป็นชั้นปีที่ 1 จำนวน 44 คน (ร้อยละ 15.02) และชั้นปีที่ 2 จำนวน 34 คน (ร้อยละ 11.61) 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
<b>1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ</b>		
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.61	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.67	มาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.55	มาก
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.70	มาก
1.5 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับ สนับสนุน ส่งเสริมในการทำวิจัย	3.61	มาก
<b>2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด</b>		
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.85	มาก
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	3.93	มาก
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	3.76	มาก
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย มหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.62	มาก

2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.60	มาก
<b>3. ด้านบุคลากรห้องสมุด</b>		
3.1 บุคลากรให้บริการโดยแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.15	มาก
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	4.10	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.11	มาก
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม	3.96	มาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.09	มาก
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	4.01	มาก
ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.01	มาก
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	4.00	มาก
<b>4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
4.1 เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.53	มาก
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.32	น้อย
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.68	มาก
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	3.96	มาก
<b>5. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด</b>		
5.1 ท่านรู้สึกผูกพันกับห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.59	มาก
5.2 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่นๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.77	มาก
5.3 แม้ท่านได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดแต่ยืนยันที่จะใช้บริการห้องสมุดต่อไป	3.90	มาก
5.4 ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	3.82	มาก
5.5 ท่านจะพูดกับคนอื่นๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด	3.95	มาก
<b>6. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>		
6.1 การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.65	มาก
6.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน	3.56	มาก

และเพียงพอ

6.3 การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากร สารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	3.61	มาก
6.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอ	3.66	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 3 พบว่า ประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบข้อมูลดังนี้

**ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเรื่องสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 3.67$ ) และมีความพึงพอใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.55$ )

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็วมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.93$ ) รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.85$ ) และมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.60$ )

**ด้านบุคลากรของห้องสมุด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการโดยแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.15$ ) รองลงมาคือ บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงจัง มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี ( $\bar{X} = 4.11$ ) และมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.96$ )

**ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดภายในห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมาคือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.68$ ) และมีความพึงพอใจในเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.32$ )

**ด้านความผูกพันกับห้องสมุด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการจะพูดกับคนอื่นๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.95$ ) รองลงมาคือ แม้ได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดแต่ยืนยันที่จะใช้บริการห้องสมุดต่อไป ( $\bar{X} = 3.90$ ) และมีความพึงพอใจในเรื่องมีความผูกพันกับห้องสมุดน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.59$ )

**ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ความหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.65$ ) และมีความพึงพอใจในเรื่องเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ น้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.56$ )

### ตอนที่ 3 ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

#### 1. ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ขั้นตอนการยืม-คืนหนังสือกับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ชัดเจน (7 คน)
- การค้นหาหนังสือ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ควรมีขั้นตอนการยืม-คืนหนังสือที่ชัดเจน
- การยืม-คืนหนังสือควรมีขั้นตอนที่รวดเร็วและง่ายมากขึ้น
- การค้นหาหนังสือควรทำให้ง่าย

#### 2. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- การยืมแยม (6 คน)
- การพุดจาในการให้บริการ (5 คน )
- เจ้าหน้าที่น้อย (2 คน)
- การตอบคำถามไม่ค่อยชัดเจน (2 คน)
- ไม่เต็มใจที่จะตอบคำถาม (2 คน)
- การให้บริการช้า (1 คน)

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ตอบคำถามด้วยความเต็มใจและสุภาพ รวดเร็ว และยืมแยมแจ่มใส

#### 3. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- เครื่องคอมพิวเตอร์เก่าเกินไป และมีจำนวนน้อย (12 คน)
- อินเทอร์เน็ตช้า (6 คน)
- ไม่มีความทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกน้อย (5 คน)
- ที่เก็บสัมภาระไม่ปลอดภัย (3 คน)
- โต๊ะ-เก้าอี้ ไม่เพียงพอ (2 คน)
- ความปลอดภัยภายนอกห้องสมุด (2 คน)
- ห้องสมุดไม่ค่อยสะอาด (2 คน)
- ไม่มีจุดบริการน้ำดื่ม
- เครื่องปรับอากาศไม่เย็น
- ปลั๊กไฟ
- เงียบเกินไป

- ตู้ยืม-คืน ไม่เพียงพอ
- มีเครื่องมือสื่อสารในการค้นหาข้อมูลน้อย ไม่ทันสมัย
- หนังสือมีน้อย ไม่เหมาะกับมหาวิทยาลัย
- หนังสือไม่ตรงกับความต้องการ
- มีหนังสือที่ใช้อ้างอิงงานวิจัยน้อย
- หน้าห้องสมุดขโมยเยอะ มีดและไม่ปลอดภัย

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ ๆ
- ควรมีที่เก็บสัมภาระที่ปลอดภัย และควรไว้ในห้องสมุด
- ตรวจสอบสัญญาณ WiFi ให้มีความเร็วกว่านี้และมีความเสถียร
- ซ่อมเครื่องปรับอากาศ
- ควรซ่อมตู้ยืม-คืน ที่ตั้งอยู่เฉยๆ ให้ใช้งานได้
- ควรเพิ่มเครื่องมือการค้นหาข้อมูลมากขึ้น สามารถรองรับนักศึกษาได้ดี
- เพิ่มหนังสือที่เป็นรายวิชาเฉพาะ ซึ่งบางเล่มมีจำนวนน้อยและเพิ่มหนังสืออ่านนอกเวลามากยิ่งขึ้น
- เพิ่มแสงสว่างหน้าห้องสมุด

#### 4. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่
- ระบบรักษาความปลอดภัย
- ตู้ยืม-คืนหนังสือมีน้อย ไม่สะดวกต่อการให้ยืม
- หนังสือเก่าไม่ตรงกับความต้องการตามที่คณะเปิดสอน
- หนังสือไม่หลากหลาย

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ยืมแยมแจ่มใส
- ติดกล้องวงจรปิด
- มีโซนนิทาน ห้องวาดภาพเหมือนกับเด็กที่มาเรียนศิลปะ
- หนังสือควรมีตามความต้องการของอาจารย์ที่สอน วิชาที่เรียน
- ที่เก็บสัมภาระที่ปลอดภัย

#### 5. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- มีกิจกรรมมากขึ้น
- เพิ่มหนังสือหลายๆ ด้าน นิตยสาร วารสาร
- เพิ่มหนังสือหมวดภาษาต่างประเทศ
- อยากให้หนังสือบนเตียง แพชั่น ให้มาก เพื่อคลายเครียดจากการเรียน
- ปรับปรุงห้องสมุดใหม่ให้มีขนาดใหญ่ และทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม
- เพิ่มหนังสือเคมี ชีววิทยา
- เพิ่มหนังสือคอมพิวเตอร์ และหนังสือการ์ตูนที่ให้ความรู้
- การควบคุมการใช้เสียงของผู้ใช้บริการในบริเวณห้องเล็กๆ ในห้องสมุด
- ควรมีห้องร้องเพลง สันทนาการ
- ควรจัดพื้นที่ให้เหมือนต่างประเทศ มีพื้นที่ใช้งานที่เหมาะสม
- ควรจัดระบบการร้องเรียน
- ควรมีกิจกรรมทุกเทศกาล
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ดีกว่านี้
- อยากให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง ในช่วงก่อนสอบ 1 เดือน
- ควรเปิดห้องสมุดให้นานกว่านี้ เพราะชอบมาอ่านหนังสือที่ห้องสมุด รวมถึงกับเพื่อนอ่านหนังสือที่ห้องสมุดเป็นเรื่องง่ายที่สุด
- อยากให้นำกระเป๋าเข้าห้องสมุดได้
- ควรเพิ่มสัญลักษณ์ที่จำง่ายของแต่ละหมวดให้แตกต่างกัน โดยใช้รูปเพิ่มเติมจากตัวอักษร
- ควรทำความสะอาดกระจกให้เงางาม
- ห้องสมุดควรมีสันสไตส์ เพื่อให้หนักอ่านที่เข้ามาอ่านรู้สึกผ่อนคลาย

สรุปได้ว่า การที่จะพัฒนาห้องสมุดให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลักในด้านต่างๆ ความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นต้องมีจำนวนเพียงพอทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้เรียน ด้านขั้นตอนกระบวนการของห้องสมุด ก็ควรมีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว เข้าใจง่าย และถูกต้อง ด้านบุคลากรที่ให้บริการควรมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องมีสถานที่ที่สะอาด และปลอดภัย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและจำนวนที่เพียงพอ ส่วนด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการที่ชัดเจน และมีการแจ้งข่าวสารกิจกรรม หรือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง



