

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โครงการวิจัยเรื่องการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นห้องสมุดมีชีวิต มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลสภาพปัญหาการบริหารจัดการ การให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ
2. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การศึกษาข้อมูลสภาพปัญหาการบริหารจัดการ การให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 การสัมภาษณ์ระยะ ที่ 1

การเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยอาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาจำนวน 260 คน ในจำนวนนี้เป็นอาจารย์และบุคลากรจำนวน 50 คน เป็นนักศึกษาจำนวน 210 คน ได้แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ 254 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.69 แยกเป็นอาจารย์ 50 ชุด และนักศึกษา 204 ชุด

ผลการสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอาจารย์และนักศึกษาผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอาจารย์ และนักศึกษาผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ผู้ให้สัมภาษณ์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	19	38.00
หญิง	31	62.00
รวม	50	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25	2	4.00
25-35 ปี	21	42.00
36-45 ปี	11	22.00
46-55 ปี	14	28.00
56 ปีขึ้นไป	2	4.00
รวม	50	100.00
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	15	30.00
ปริญญาโท	32	64.00
สูงกว่าปริญญาโท (ประกาศนียบัตร วิชาชีพ)	1	2.00
ปริญญาเอก	2	4.00
รวม	50	100.00
คณะที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	10	20.00
คณะวิทยาการจัดการ	18	36.00
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	11	22.00
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3	6.00
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	8	16.00
รวม	50	100.00
งานสอนภาคปกติ		
น้อยกว่า 12 คาบ/สัปดาห์	8	16.00
12-14 คาบ/สัปดาห์	16	32.00

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
15-16 คาบ/สัปดาห์	12	24.00
มากกว่า 16 คาบ/สัปดาห์	11	22.00
ไม่ตอบ	3	6.00
รวม	50	100.00
งานสอนภาค กศ.บป.		
ไม่มีสอน	8	16.00
2-4 คาบ/สัปดาห์	4	8.00
5-8 คาบ/สัปดาห์	19	38.00
9-12 คาบ/สัปดาห์	17	34.00
ไม่ตอบ	2	4.00
รวม	50	100.00
ปริมาณการเข้าใช้บริการ		
ไม่เคยใช้บริการเลย	1	2.00
1-2 ครั้ง/เดือน	24	48.00
3-5 ครั้ง/เดือน	11	22.00
มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	13	26.00
ไม่ตอบ	1	2.00
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าอาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 64.00 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 22.00 ส่วนใหญ่มีภาระงานสอนภาคปกติ จำนวน 12-14 คาบต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมามีภาระงานสอนภาคปกติ จำนวน 15-16 คาบต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.00 ส่วนใหญ่มีภาระงานสอนภาค กศ.บป. จำนวน 5-8 คาบต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมามีภาระงานสอนภาค กศ.บป. จำนวน 9-12 คาบต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 34.00 ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมามากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 26.00

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาผู้ให้สัมภาษณ์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	80	39.22
หญิง	118	57.84
ไม่ตอบ	6	2.94
รวม	204	100.0
อายุ		
17-18 ปี	7	3.43
19-20 ปี	44	21.56
21-22 ปี	67	32.84
23-24 ปี	35	17.15
25-35 ปี	42	20.58
36-45 ปี	5	2.45
46-55 ปี	1	0.50
ไม่ตอบ	3	1.47
รวม	204	100.00
หลักสูตรที่ศึกษา		
อนุปริญญา 2 ปี	9	4.41
ปริญญาตรี 4 ปี	129	63.23
ปริญญาตรี 2 ปี (หลังอนุปริญญา)	61	29.90
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.50
ไม่ตอบ	4	1.96
รวม	204	100.0
สาขาวิชาที่ศึกษา		
การศึกษา (ค.บ.)	50	24.50
บริหารธุรกิจ (บธ.บ.)	58	28.44
วิทยาศาสตร์ (วท.บ.)	36	17.64
ศิลปศาสตร์ (ศศ.บ.)	57	27.94
อื่นๆ	1	0.50
ไม่ตอบ	2	0.98



รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	204	100.00
ชั้นปีที่ศึกษา		
ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1	28	13.72
ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2	59	28.93
ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3	71	34.80
ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4	40	19.60
ระดับปริญญาโท	1	0.50
ไม่ตอบ	5	2.45
รวม	204	100.00
คณะที่สังกัด		
คณะครุศาสตร์	28	13.72
คณะวิทยาการจัดการ	74	36.27
คณะศิลปกรรมศาสตร์	3	1.47
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	22	10.78
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	11	5.39
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	13	6.37
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	52	25.50
	1	0.50
รวม	204	100.00
ปริมาณการเข้าใช้บริการ		
1-2 ครั้ง/เดือน	53	25.98
3-5 ครั้ง/เดือน	41	20.09
มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	104	51.98
ไม่ตอบ	5	2.45
	1	0.50
รวม	204	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.84 มีอายุ 21-22 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.84 รองลงมา 19-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.56 ส่วนใหญ่ศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรี 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.23 รองลงมาศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี (หลังอนุปริญญา) คิดเป็นร้อยละ 29.90 ส่วนใหญ่ศึกษาในสาขาวิชาการ

๑
๐๒๕.๗๕๑๓
๗๒๖

130022

10 ส.ค. 2548

ประเภทหนังสือ	ความเพียงพอ				ความทันสมัย			
	เพียงพอ		ไม่เพียงพอ		ทันสมัย		ไม่ทันสมัย	
	จำนวน*	ร้อยละ	จำนวน*	ร้อยละ	จำนวน*	ร้อยละ	จำนวน*	ร้อยละ
ภาษาศาสตร์	65	10.03	44	9.50	63	11.73	47	8.30
ศาสนา	39	6.02	38	8.19	29	5.40	43	7.60
วิทยาศาสตร์	44	6.79	55	11.85	39	7.30	61	10.77
ประยุกต์								
ประวัติศาสตร์	55	8.48	33	7.11	36	6.70	51	9.01
และภูมิศาสตร์								
วรรณคดี	48	7.41	41	8.84	40	7.45	46	8.13
ศิลปะการบันเทิง	67	10.34	58	12.50	71	13.22	53	9.36
รวม	648	100.00	464	100.00	537	100.00	566	100.00

หมายเหตุ * หมายถึง ตอบได้มากกว่า 1 ประเภท

จากตารางที่ 4 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าหนังสือประเภทเบ็ดเตล็ดมีความเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 17.75 รองลงมาเป็นหนังสือประเภทสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 14.51 ส่วนประเภทหนังสือที่มีความทันสมัย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นหนังสือประเภทเบ็ดเตล็ด คิดเป็นร้อยละ 20.67 รองลงมาได้แก่หนังสือประเภทศิลปะการบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 13.22

ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อประเภทของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีหนังสือแต่ละสาขาวิชาเพิ่ม	40	44.94
ควรจัดหาหนังสือใหม่เพิ่ม	38	42.69
หนังสือเก่าควรเปลี่ยนปกใหม่	4	4.50
ควรจัดหนังสือให้หาได้ง่าย	2	2.25
ควรจัดหนังสือเข้าชั้นให้เรียบร้อย	2	2.25
ควรแนะนำหนังสือให้เด่นชัด	1	1.12
ควรจัดหาหนังสือที่มีภาพสวย ดึงดูดใจ	1	1.12
ควรซ่อมหนังสือชำรุด	1	1.12
รวม	89	100.00

จากตารางที่ 5 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มหนังสือแต่ละสาขาวิชา คิดเป็นร้อยละ 44.94 และรองลงมาผู้ใช้บริการต้องการให้จัดหาหนังสือใหม่ คิดเป็นร้อยละ 42.69

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประเภทวารสารที่ใช้บริการ

ประเภทวารสาร	ความเพียงพอ				ความทันสมัย			
	เพียงพอ		ไม่เพียงพอ		ทันสมัย		ไม่ทันสมัย	
	จำนวน*	ร้อยละ	จำนวน*	ร้อยละ	จำนวน*	ร้อยละ	จำนวน*	ร้อยละ
วารสารวิชาการ	88	22.79	69	28.75	107	24.37	50	30.12
วารสารสารคดี	85	22.02	53	22.08	94	21.41	44	26.50
วารสารบันเทิง	112	29.02	64	26.67	137	31.20	40	24.09
วารสารวิเคราะห์ข่าว	101	26.16	54	22.50	101	23.00	32	19.27
รวม	386	100.00	240	100.00	439	100.00	166	100.00

หมายเหตุ * หมายถึง ตอบได้มากกว่า 1 ประเภท

จากตารางที่ 6 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าวารสารบันเทิงมีความเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 29.02 รองลงมาเป็นวารสารวิเคราะห์ข่าวคิดเป็นร้อยละ 26.16 ส่วนประเภทวารสารที่ทันสมัย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าวารสารบันเทิงมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมาเป็นวารสารวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 24.37

ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อประเภทของวารสารที่ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีวารสารหลากหลายวิชาเพิ่มขึ้นและทันสมัย	57	79.16
ควรจัดวางวารสารในที่ที่สามารถหยิบอ่านและค้นคว้าเองได้	9	12.50
ควรมีวารสารผลงานวิจัยที่ประยุกต์ใช้ได้เพิ่มขึ้น	1	1.39
ควรอนุญาตให้นำวารสารไปอ่านที่ชั้นอื่นได้	1	1.39
ควรให้ยืมวารสารออกจากห้องสมุดได้คนละ 1 ฉบับ	1	1.39
ควรให้มีการเสนอความคิดเห็น และการสรุปประเด็นที่น่าสนใจของวารสารไว้ด้วย	1	1.39
ควรซ่อมแซมวารสารที่ชำรุด	1	1.39
ควรเก็บวารสารเก่าออกจากชั้นวาง	1	1.39
รวม	72	100.00

จากตารางที่ 7 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีวารสารหลากหลายวิชาเพิ่มขึ้นและทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 79.16 รองลงมาต้องการให้จัดวางวารสารในที่ที่สามารถหยิบอ่านและค้นคว้าได้เอง คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจรูปแบบการจัดการด้านการสืบค้นข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รายการความคิดเห็น	จำนวน*	ร้อยละ
การสืบค้นข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว	162	77.89
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทันสมัย	30	14.42
สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเพียงพอ	13	6.25
สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาหลากหลาย	2	0.96
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดี	1	0.48
รวม	208	100.00

หมายเหตุ * หมายถึง ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ
 จากตารางที่ 8 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจรูปแบบการจัดการด้านการสืบค้นข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องการสืบค้นข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 77.89 รองลงมาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการสืบค้นข้อมูลมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 14.42

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจรูปแบบการจัดการด้านการสืบค้นข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รายการความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือบนชั้นมีไม่ตรงกับข้อมูลที่สืบค้นได้	34	51.51
เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นช้าต้องเป็นประจำ	14	21.21
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้	13	19.70
ไม่ได้รับคำแนะนำวิธีสืบค้นข้อมูล	2	3.03
ระบบอินเทอร์เน็ตช้า	2	3.03
ระบบการจัดการไม่ดี	1	1.52
รวม	66	100.00

จากตารางที่ 9 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจรูปแบบการจัดการด้านการสืบค้นข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่พบว่าหนังสือบนชั้นมีไม่ตรงกับข้อมูลที่สืบค้นได้ คิดเป็นร้อยละ 51.51 รองลงมาเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นช้าต้องเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 21.21

ตารางที่ 10 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบการจัดการด้านการสืบค้นข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รายการข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น	20	51.29
ควรซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นที่ชำรุดอย่างเร่งด่วน	7	17.95
ควรจัดหนังสือเข้าชั้นให้ตรงกับหมวดหมู่	6	15.38
ควรให้เจ้าหน้าที่แนะนำการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น	2	5.13
ควรใช้เทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น	2	5.13
ควรเพิ่มความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น	1	2.56
ควรมีโปรแกรมประยุกต์ด้านศิลปะ	1	2.56
รวม	39	100.00

จากตารางที่ 10 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการด้านการสืบค้นข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ว่าควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น คิดเป็นร้อยละ 51.29 รองลงมาควรซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นที่ชำรุดอย่างเร่งด่วน คิดเป็นร้อยละ 17.95

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจรูปแบบการจัดการด้านการให้บริการ โสตทัศนวัสดุ

รายการความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
อุปกรณ์ทันสมัย	38	30.65
สถานที่มีความสะดวกสบายและเงียบ	32	26.61
สื่อมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	22	17.75
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	13	10.48
มีสื่อประเภทบันเทิงช่วยคลายเครียดได้	7	5.65
สื่อมีหลายรูปแบบ	5	4.03
มีการแนะนำสื่อใหม่	3	2.42
การจัดสถานที่เป็นระเบียบ	2	1.61
มีสื่อที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนได้	1	0.80
รวม	124	100.00

จากตารางที่ 11 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจรูปแบบการจัดการด้านการให้บริการโสตทัศนวัสดุ ในเรื่องอุปกรณ์มีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 30.65 รองลงมาสถานที่มีความสะดวกสบายและเงียบ คิดเป็นร้อยละ 26.61

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจรูปแบบการจัดการด้านการให้บริการโสตทัศนวัสดุ

รายการความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
อุปกรณ์มีน้อย	19	32.20
สถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่ดี	10	16.95
เวลาที่เปิดให้บริการมีน้อย	9	15.25
สื่อ ชำรุดเป็นจำนวนมาก	5	8.48
สื่อไม่ทันสมัย	4	6.78
จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อย	3	5.09
เจ้าหน้าที่ให้บริการช้า	3	5.09
การให้บริการไม่สะดวก	2	3.39
สื่อมีจำนวนน้อยและไม่หลากหลาย	2	3.39
รวม	59	100.00

จากตารางที่ 12 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจรูปแบบการจัดการด้านการให้บริการโสตทัศนวัสดุในเรื่องอุปกรณ์มีจำนวนน้อย คิดเป็นร้อยละ 32.20 รองลงมาสถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 16.95

ตารางที่ 13 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบการจัดการด้านการให้บริการโสตทัศนวัสดุ

รายการข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดบรรยากาศสถานที่ให้น่าใช้บริการ	4	15.38
ควรมีสื่อที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น	4	15.38
ควรปรับปรุงห้องให้มีหลายขนาด เหมาะกับจำนวนผู้ให้บริการ	3	11.54
ไม่ควรจำกัดเวลาการใช้	3	11.54
ควรมีแผ่นวีซีดีที่ทันสมัย	3	11.54
ควรประชาสัมพันธ์งานบริการ โสตทัศนวัสดุ	2	7.69
เจ้าหน้าที่ควรคล่องแคล่วว่องไว	1	3.85
ควรเพิ่มสื่อเกี่ยวกับช่างสาขาต่าง ๆ	1	3.85

รายการข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรเพิ่มเครื่องเสียง	1	3.85
ควรมีจอขนาดใหญ่	1	3.85
ควรซ่อมบุฟ่งให้ใช้งานได้อยู่เสมอ	1	3.85
ควรให้นักศึกษาภาคปกติยืมสื่อได้ในวันเสาร์ อาทิตย์	1	3.85
รวม	26	100.00

จากตารางที่ 13 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการด้านการการใช้บริการ โสตทัศนวัสดุว่าควรจัดบรรยากาศสถานที่ให้นำเข้าใช้บริการ และควรมีสื่อที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 15.38 รองลงมาควรปรับปรุงห้องให้มีหลายขนาด เหมาะกับจำนวนผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 11.54

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจรูปแบบการจัดการด้านการยืม-คืนหนังสือ และสื่อต่าง ๆ

รายการความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มีความสะดวกรวดเร็ว	109	73.15
ระบบการยืม-คืน ดีและทันสมัย	25	16.79
มีเจ้าหน้าที่แนะนำดี	10	6.71
มีอุปกรณ์เพียงพอ	3	2.01
ค่ายืมสื่อ โสตทัศนวัสดุมีอัตราถูก	1	0.67
เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา	1	0.67
รวม	149	100.00

จากตารางที่ 14 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจรูปแบบการจัดการด้านการยืม-คืนหนังสือ และสื่อต่าง ๆ ในเรื่องความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 73.15 รองลงมาระบบการยืม-คืนดีและทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 26.61

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจรูปแบบการจัดการด้านการยืม-คืนหนังสือ และสื่อต่าง ๆ

รายการความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาไม่สุภาพ บริการไม่ดี	15	34.09

รายการความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนวันที่ให้ยืมน้อยเกินไป	9	20.45
ระบบการให้บริการยังไม่ดี	9	20.45
เจ้าหน้าที่บริการช้า	5	11.37
บริเวณที่ให้บริการยืม-คืน คับแคบ	2	4.55
เครื่องพิมพ์ลายนิ้วมือขัดข้องเป็นประจำ	2	4.55
ค่าปรับมีอัตราสูงเกินไป	1	2.27
หลักฐานการยืมใช้ได้เฉพาะบัตรนักศึกษา	1	2.27
รวม	44	100.00

จากตารางที่ 15 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจรูปแบบการจัดการด้านการยืม-คืนหนังสือ และสื่อต่าง ๆ ในเรื่องเจ้าหน้าที่แสดงกิริยาไม่สุภาพ บริการไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 34.09 รองลงมาจำนวนวันที่ให้ยืมน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 20.45

ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบการจัดการด้านการยืม-คืนหนังสือ และสื่อต่างๆ

รายการข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรขยายช่วงเวลากการยืม-คืน	7	33.34
เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาที่สุภาพ	5	23.82
ควรให้ยืมต่อได้ เมื่อนำมาคืน	2	9.52
ควรลดอัตราค่าปรับ	2	9.52
ควรขยายพื้นที่แผนกยืม-คืน	2	9.52
ควรจัดแผนกยืม-คืนของอาจารย์กับนักศึกษาแยกกัน	1	4.76
ควรให้บัตรอื่นเป็นหลักฐานการยืมได้ในกรณีที่ลืมบัตรนักศึกษา	1	4.76
รวม	26	100.00

จากตารางที่ 16 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการด้านการยืม-คืนหนังสือ และสื่อต่างๆว่าควรขยายช่วงเวลากการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 33.34 รองลงมาเจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 23.82

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจรูปแบบการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยบริการ

รายการความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มีข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นประจำ	19	51.34
มีข่าวสารทันต่อเหตุการณ์	10	27.02
มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการมากขึ้น	2	5.41
มีการแนะนำหนังสือใหม่	2	5.41
มีการสรุปการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	2	5.41
มีการประกาศข่าวทางอินเทอร์เน็ต	2	5.41
รวม	37	100.00

จากตารางที่ 17 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจรูปแบบการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยบริการในเรื่องมีข่าวสารประชาสัมพันธ์เป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 51.34 รองลงมามีข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 27.02

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจรูปแบบการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยบริการ

รายการความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	169	84.92
การประชาสัมพันธ์มีน้อยเกินไป	23	11.57
การประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน	5	2.51
เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำ	1	0.50
ไม่มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า	1	0.50
รวม	199	100.00

จากตารางที่ 18 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจรูปแบบการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยบริการในเรื่องการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 84.92 รองลงมาการประชาสัมพันธ์มีน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 11.57

ตารางที่ 19 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยบริการ

รายการข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรประชาสัมพันธ์ให้หลายรูปแบบ	16	34.04

รายการข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและติดตามอาคารต่าง ๆ	15	31.91
เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ	7	14.90
ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ด้านหน้าศูนย์วิทยบริการ	6	12.77
ควรจัดทำประกาศรายชื่อหนังสือใหม่ แนะนำหนังสือและข่าวรายวัน	3	6.38
รวม	47	100.00

จากตารางที่ 19 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยบริการว่าควรประชาสัมพันธ์ให้หลายรูปแบบ คิดเป็นร้อยละ 34.04 รองลงมาควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและติดตามอาคารต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 31.91

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพปัญหาด้านทรัพยากรสนับสนุน

ทรัพยากรสนับสนุน	ความเพียงพอ				รวม	ความทันสมัย				รวม
	เพียงพอ		ไม่เพียงพอ			ทันสมัย		ไม่ทันสมัย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
โต๊ะ เก้าอี้	161	64.14	90	35.86	251	189	80.43	46	19.57	235
คอมพิวเตอร์	116	46.22	135	53.78	251	167	70.17	71	29.83	238
สื่อโสตทัศนวัสดุ	126	56.00	99	44.00	225	143	67.77	68	32.23	211
ประเภทฮาร์ดแวร์										
สื่อโสตทัศนวัสดุ	121	54.02	103	45.98	224	112	54.63	93	45.37	205
ประเภทซอฟต์แวร์										
ห้องที่ใช้ในการเรียนการสอนโดยใช้สื่อโสตทัศนวัสดุ	106	54.92	87	45.07	193	109	64.50	60	35.50	169

จากตารางที่ 20 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าโต๊ะ เก้าอี้ สื่อโสตทัศนวัสดุ ประเภทฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ห้องที่ใช้ในการเรียนการสอนโดยใช้สื่อโสตทัศนวัสดุ มีจำนวนเพียงพอและทันสมัย ส่วนคอมพิวเตอร์ทันสมัยแต่มีจำนวนไม่เพียงพอ

ตารางที่ 21 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการแก้ปัญหาด้านทรัพยากรสนับสนุน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งาน	26	19.40

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรเพิ่มจำนวนห้องที่ให้บริการด้านโสตทัศนวัสดุ	24	17.91
ควรเพิ่มสื่ออุปกรณ์ด้านโสตทัศนวัสดุ	17	12.69
ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น	17	12.69
ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล	15	11.19
ควรขยายห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองให้กว้างขึ้น	11	8.21
ควรขยายพื้นที่สำหรับการยืม-คืนหนังสือให้มากขึ้น	7	5.22
ควรเพิ่มศักยภาพ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ และพัฒนาให้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ได้เร็วขึ้น	7	5.22
ควรมีมุมอ่านหนังสือเพิ่มขึ้น	6	4.48
ควรเพิ่มศักยภาพเครื่อง โปรเจกเตอร์ และคอมพิวเตอร์ตลอดเวลา	3	2.24
ควรเพิ่มจำนวนเครื่องพิมพ์	1	0.75
รวม	134	100.00

จากตารางที่ 21 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 19.40 รองลงมาต้องการให้เพิ่มจำนวนห้องที่ให้บริการด้านโสตทัศนวัสดุ คิดเป็นร้อยละ 17.91

ตารางที่ 22 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพปัญหาด้านการจัดการ

ประเด็นปัญหา	ความเพียงพอ				รวม	ความเหมาะสม				รวม
	เพียงพอ		ไม่เพียงพอ			เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ผู้ให้บริการ	163	64.94	88	35.06	251	110	45.27	133	54.73	243
ผู้ใช้บริการ	195	82.98	40	17.02	235	164	69.20	73	30.80	237
การจัดกิจกรรม ภายในศูนย์วิทย บริการ	71	28.98	174	71.02	245	123	52.79	110	47.21	233
สถานที่	189	79.75	48	20.25	237	185	75.82	59	24.18	244

จากตารางที่ 22 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการจัดกิจกรรมในศูนย์วิทยบริการยังมีน้อย และผู้ให้บริการยังปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม

ตารางที่ 23 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการแก้ปัญหาด้านการจัดการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน		ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	
ควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกว่านี้ ให้คำปรึกษาที่ดีแก่นักศึกษา	89		47.85
ควรจัดนิทรรศการเป็นประจำ และจัดให้มีความน่าสนใจ	40		21.51
นักศึกษาที่เข้าไปใช้บริการควรจะปฏิบัติตามกฎของห้องสมุด เช่น ไม่คุยเสียงดัง	22		11.83
ควรให้เจ้าหน้าที่แต่งกายเครื่องแบบที่มีสีสดใส	11		5.91
ควรปรับปรุงการจัดสถานที่ชั้น 1	9		4.84
ควรเปิดเครื่องปรับอากาศทุกๆ ชั้น และตลอดเวลาที่เปิดศูนย์วิทยบริการ	5		2.69
ควรขยายพื้นที่ระหว่างชั้นวางหนังสือให้มากขึ้น	2		1.07
ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจจุดรับฝากของ	2		1.07
ควรมีกฎกติกาทุกเรื่อง เช่น การทำงาน, งานวิจัย	1		0.54
ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่หลังเลิกงาน โดยไม่ต้องปิดบริการเพื่อประชุม	1		0.54
ควรขยายมุมอ่านหนังสือพิมพ์ให้กว้างขึ้น	1		0.54
ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถที่มีหลังคา	1		0.54
ควรจัดอบรมผู้ให้บริการ / ผู้ใช้บริการ ก่อนใช้อุปกรณ์	1		0.54
ควรจัดมุมศึกษาให้เหมาะกับวิชา เพื่อเพิ่มบรรยากาศ	1		0.54
รวม	186		100.00

จากตารางที่ 23 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสม และให้คำปรึกษาที่ดีแก่นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.85 รองลงมาต้องการให้ศูนย์วิทยบริการได้จัดนิทรรศการให้บ่อยกว่านี้และจัดให้มีความน่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 21.51

ตารางที่ 24 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพปัญหาด้านการบริการ

ประเด็นปัญหา	ความเหมาะสม				รวม
	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
การยืม-คืน	174	70.16	74	29.84	248
การถ่ายเอกสาร	160	64.78	87	35.22	247
โสตทัศนวัสดุ	172	76.44	53	23.56	225

		ความเหมาะสม			
การสืบค้นข้อมูล	194	79.18	51	20.82	245
ห้องศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง	169	76.47	52	23.53	221

จากตารางที่ 24 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีการบริการเรื่องการสืบค้นข้อมูลให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 79.18 รองลงมาต้องการให้ศูนย์วิทยบริการจัดให้มีห้องศึกษาเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากที่มีอยู่ คิดเป็นร้อยละ 76.47

ตารางที่ 25 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการแก้ปัญหาด้านการบริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดกิจกรรมและนิทรรศการให้หลากหลาย	20	21.28
ควรขยายเวลาในการเปิดให้บริการศูนย์วิทยบริการ	11	11.70
ควรขยายเวลาในการยืม-คืนหนังสือให้มีระยะเวลายาวกว่านี้	8	8.52
ควรจะให้ให้นักศึกษาปรึกษากันได้ในการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ และสามารถเลือกเครื่องคอมพิวเตอร์ได้	7	7.45
ควรกำหนดอัตราค่าบริการในการยืมวีซีดี และคู่มือสำหรับพิมพ์งาน	6	6.38
ควรกำหนดเวลาในการให้เช่าวีซีดี	5	5.32
ควรให้แผนกถ่ายเอกสารอยู่นอกห้องปรับอากาศ และไม่ควรรออยู่ได้บันได	5	5.32
ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทุกเครื่อง	5	5.32
ควรขยายห้องโสต เพิ่มอุปกรณ์ให้มากขึ้น และปรับปรุงด้านการบริการให้เร็วขึ้น	4	4.26
ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ๆ อยู่เสมอ	4	4.26
ควรซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ที่ชำรุด	4	4.26
ควรจัดวางหนังสือเข้าชั้นให้ถูกต้องตามหมวดหมู่	3	3.19
ควรเพิ่มความสะดวกในการสืบค้นหนังสือ และในการยืม-คืน	3	3.19
ควรเพิ่มพื้นที่ในการยืม โดยจัดให้มีในแต่ละชั้น	3	3.19
เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการยืม-คืน	2	2.13
ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร	2	2.13
ควรปรับปรุงซ่อมแซมห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง	1	1.06
ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถแบบมีหลังคา	1	1.06

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	94	100.00

จากตารางที่ 25 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้จัดกิจกรรมและนิทรรศการให้หลากหลายและให้ทั่วถึงกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 21.28 รองลงมาต้องการให้ศูนย์วิทยบริการขยายเวลาในการเปิดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 11.70

ตารางที่ 26 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ต้องการ

รายการ	จำนวน*	ร้อยละ
ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดและยืดหยุ่นในบางโอกาสแล้วแต่ความเหมาะสม	116	40.00
ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด	98	33.79
ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างยืดหยุ่น	27	9.31
เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบเช่นเดียวกับผู้ให้บริการ	26	8.97
เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่ดี	18	6.21
ไม่ควรก้าวท้าวเรื่องของนักศึกษา	3	1.03
ปฏิบัติหน้าที่อย่างเดิมคืออยู่แล้ว	1	0.34
ควรเพิ่มสถานที่รับฝากของ	1	0.35
รวม	290	100.00

หมายเหตุ * หมายถึง ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดและยืดหยุ่นในบางโอกาสคิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาต้องการให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด คิดเป็นร้อยละ 33.79

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อลักษณะบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ต้องการ

รายการ	จำนวน*	ร้อยละ
ความมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ มีการทักทาย แสดงกิริยาสุภาพ	178	47.21
ความยิ้มแย้มกระตือรือร้น มีใจรักการบริการพร้อมที่จะให้ความ ช่วยเหลือและคำแนะนำที่ดีต่อผู้ให้บริการ	170	45.09
การแต่งกายสุภาพมีแบบฟอร์มสำหรับเจ้าหน้าที่	22	5.84

รายการ	จำนวน*	ร้อยละ
ความรู้ ความสามารถเพียงพอ	4	1.06
การให้บริการนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3	0.80
รวม	377	100.00

หมายเหตุ * หมายถึง ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 27 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมี มนุษยสัมพันธ์และ อรรถาศัยดี พุดจาสุภาพ มีการทักทาย แสดงกริยาสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 47.21 รองลงมาต้องการให้เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มกระตือรือร้น มีใจรักการบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้บริการ คิด เป็นร้อยละ 45.09

ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อลักษณะที่ควรปรับปรุงของห้องสมุด

รายการ	จำนวน*	ร้อยละ
ควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการและปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม	86	36.60
ควรแก้ไขความแออัด เสียงดัง วุ่นวายบริเวณชั้น 1	28	11.92
ควรจัดหนังสือให้หาได้ง่าย	21	8.94
ควรเพิ่มเวลาในการบริการ	12	5.11
ควรขยายพื้นที่ของชั้นหนังสือ	9	3.83
ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์	8	3.40
ควรขยายพื้นที่ในการใช้บริการคอมพิวเตอร์	8	3.40
ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง	8	3.40
ควรเพิ่มห้องโสตทัศนอุปกรณ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย	7	2.98
ควรเพิ่มโต๊ะเก้าอี้	7	2.98
ควรวางกฎระเบียบต่างๆ และการแต่งกาย	6	2.55
ควรจัดระบบความปลอดภัยของทรัพย์สิน	6	2.55
ควรคัดหนังสือเก่าออก	5	2.13
ควรปรับปรุงห้องน้ำ	4	1.70
ควรเพิ่มจำนวนหนังสือสาขาต่างๆ และให้ทันสมัย	4	1.70
ควรเพิ่มสื่อโสตทัศนวัสดุ	3	1.28
ควรขจัดกลิ่นอับของห้องต่างๆ	3	1.28
ควรพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยตลอดเวลา	2	0.84
ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ วารสาร	2	0.85

รายการ	จำนวน*	ร้อยละ
ควรเพิ่มชั่วโมงคอมพิวเตอร์	2	0.85
ควรซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศที่อาคารหลังเก่า	2	0.85
ควรเชื่อมต่อได้อีก หลังจากคืนแล้ว	1	0.43
ควรอนุญาตให้ขีมนวารสารกลับบ้านได้	1	0.43
รวม	235	100.00

หมายเหตุ * หมายถึง ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการและปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมาต้องการให้ปรับปรุงด้านความแออัด เสียงดัง รุนวาทบริเวณชั้น 1 คิดเป็นร้อยละ 11.92

ตารางที่ 29 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางพัฒนาการให้บริการสื่อ ซีดีรอมที่เกี่ยวกับสาขาวิชาต่างๆ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีให้ครอบคลุมเนื้อหาทุกรายวิชา	49	30.06
สื่อที่มีอยู่ดีแล้ว	44	26.99
ควรปรับให้ทันสมัยอยู่เสมอ	31	19.02
ควรเพิ่มเนื้อหาสาระให้ครอบคลุมและหลากหลายสาขา	29	17.79
ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	6	3.68
ควรปรับลดอัตราค่าบริการให้ขีมน หรือให้บริการฟรี	2	1.23
ควรจัดนิทรรศการเกี่ยวกับซีดีรอม สาขาต่างๆ	2	1.23
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 29 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้พัฒนาการให้บริการสื่อซีดีรอมที่เกี่ยวกับสาขาวิชาต่างๆ โดยครอบคลุมเนื้อหาทุกรายวิชา คิดเป็นร้อยละ 30.06 รองลงมาเห็นว่าสื่อที่มีอยู่ดีแล้วคิดเป็นร้อยละ 26.99

1.2 การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 89 คน เป็นนักศึกษา 32 คน เป็นอาจารย์และบุคลากร 17 คน และเป็นตัวแทนชุมชนของตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จ.สงขลา 40 คน

1.2.1 สภาพปัญหาของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1.2.1.1 ด้านบุคลากร

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสมกับหน้าที่การให้บริการ เช่น การพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ทักทาย ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ คอยเสียงดัง
- 2) ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการบริการสืบค้นข้อมูล
- 3) ไม่มีเครื่องหมายหรือแบบฟอร์มแสดงให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ

1.2.1.2 ด้านสถานที่

- 1) ที่นั่งสำหรับวารสารยังไม่เพียงพอ
- 2) การจัดห้องบางห้องมีบรรยากาศไม่น่าสนใจ
- 3) การจัดรูปแบบโต๊ะ ไม่เหมาะสม ไม่จุใจ
- 4) บริเวณรอบๆ ศูนย์วิทยบริการควรจัดให้โปร่งและมีแสงสว่างเพื่อความปลอดภัยในการใช้ศูนย์วิทยบริการเวลากลางคืน
- 5) การจัดโซฟาไว้ใกล้บันไดทำให้ผู้ใช้บริการผู้หญิงต้องระวังในการขึ้นลงบันได
- 6) ไม่มีชั้นพักหนังสือที่นำมาจากชั้นอื่นๆ ด้วย
- 7) ผู้ใช้บริการเสียงดัง
- 8) การจัดห้องสำหรับศึกษาค้นคว้า ไม่มีห้องสำหรับนักศึกษาทำงานกลุ่มย่อยที่มีคอมพิวเตอร์ 1 เครื่องในการศึกษาค้นคว้า
- 9) ไม่มีบริเวณเฉพาะสำหรับให้บริการนักศึกษาระดับปริญญาโท/หรือสูงกว่าปริญญาตรี

1.2.1.3 ด้านการบริหารจัดการ

- 1) หนังสือและวารสารภาษาอังกฤษบางสาขาวิชามีน้อย
- 2) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิดีทัศน์ วีซีดี ด้านเนื้อหาวิชามีไม่เพียงพอ
- 3) จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (Self Access Center) มีไม่เพียงพอ (ปัจจุบันมี 120 เครื่อง)
- 4) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาหนังสือ (OPAC) มีไม่เพียงพอ (มีทุกชั้นชั้นละ 3 เครื่อง)
- 5) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ยังไม่ทันสมัย เช่น ควรติดตั้งโปรแกรมลินุกซ์ (Linux)
- 6) ข้อมูลบนเว็บไซต์ไม่เป็นปัจจุบัน

1.2.1.4 ด้านการให้บริการ

- 1) นักศึกษาภาคปกติไม่สามารถยืมหนังสือได้ในวันเสาร์และอาทิตย์
- 2) ระบบการยืม-คืนด้วยเครื่องอ่านลายนิ้วมือ บางครั้งอ่านไม่ได้
- 3) เวลาในการยืมคืนแผ่นซีดีสัน (2 วันต่อครั้ง)
- 4) จำนวนของบุคลากรในการบริการ โสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอ
- 5) ระเบียบการแต่งกายของผู้ใช้บริการบางข้อเข้มงวดเกินไป เช่น ไม่อนุญาตให้สวมรองเท้าฟองน้ำสวมกางเกงขาสั้นเข้าสู่ศูนย์วิทยบริการ
- 6) ชั่วโมงอินเทอร์เน็ต (50 ชั่วโมง/คน/ภาคเรียน) ไม่เพียงพอ
- 7) หนังสือไม่อยู่ในชั้นตามข้อมูลที่ค้นได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น (OPAC)
- 8) เวลาในการบริการสั้น (ช่วงปกติให้บริการเวลา 7.00 – 16.30 น. และช่วงก่อนสอบให้บริการเวลา 7.00 – 20.00 น.)
- 9) การประชาสัมพันธ์ไม่เด่นชัด และไม่ทั่วถึง
- 10) จำนวนสื่อเอกสารสำหรับผู้ใช้บริการมีไม่เพียงพอ
- 11) ไม่มีการจัดกิจกรรมเสริม เช่น จัดแสดงหุ่น เล่านิทาน สืบค้นหาห้องสมุด
- 12) การใช้แก้วนํ้าบริการนํ้าดื่มทำให้ผู้บริโภคนั่นไม่มั่นใจในความปลอดภัยต่อสุขภาพ
- 13) ที่ถ่ายเอกสารมีไม่ครบทุกชั้น

1.2.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

- 1) มีความสะอาด โดยเฉพาะห้องนํ้า
- 2) มีความเย็นจากเครื่องปรับอากาศ
- 3) มีนํ้าดื่มบริการ
- 4) มีการสร้างบรรยากาศภายในศูนย์วิทยบริการดี เช่น รูปภาพ ต้นไม้ แจกัน เป็นต้น
- 5) มีถึงขยะเพียงพอ
- 6) ให้บริการล่วงเวลา จนถึง 20.00 น. ทำให้สามารถใช้บริการได้นานขึ้น

1.3 การสัมภาษณ์ระยะที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์เรื่องความพึงพอใจและความคิดเห็น ในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จากผลการศึกษาพบว่า

ตารางที่ 30 ด้านสถานที่

ประเด็น	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
บรรยากาศเหมาะสมเป็นห้องสมุด	3.70	0.75	****
จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	3.33	0.98	***
ความสะอาดในศูนย์วิทยบริการ	3.83	0.72	****
การจัดที่อ่านหนังสือและวารสาร	3.31	0.80	***
ห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (self-access)	3.29	0.91	***
ห้องบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	3.29	1.02	***
การจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น (OPAC)	3.29	0.94	***

*** แทน ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

**** แทน ระดับความพึงพอใจระดับมาก

จากตารางที่ 30 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการด้านสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่องบรรยากาศเหมาะสมเป็นห้องสมุด และความสะอาดในศูนย์วิทยบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 31 ด้านสื่อสิ่งพิมพ์

ประเด็น	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
จำนวนหนังสือสำหรับค้นคว้ามีเพียงพอ	3.24	0.92	***
หนังสือสำหรับค้นคว้ามีความทันสมัย	3.08	0.88	***
หนังสือเหมาะสมกับสาขาวิชาและระดับที่ศึกษา	3.34	0.86	***

ประเด็น	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
วารสารภาษาไทยมีจำนวนเพียงพอ	3.27	0.88	***
วารสารภาษาไทยเหมาะสมกับสาขาวิชาที่ ศึกษา	3.25	0.83	***
วารสารภาษาอังกฤษมีจำนวนเพียงพอ	3.09	0.97	***
วารสารภาษาอังกฤษเหมาะสมกับสาขาวิชาที่ ศึกษา	3.12	0.92	***
หนังสือพิมพ์ภาษาไทยมีจำนวนเพียงพอ	3.42	0.87	***
หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษมีจำนวนเพียงพอ	3.10	0.92	***
ซีดีรอมและวีซีดีด้านบันเทิงมีความทันสมัย	3.05	1.05	***
ซีดีรอมและวีซีดีด้านบันเทิงมีจำนวนเพียงพอ	3.06	2.08	***
ซีดีรอมและวีซีดีด้านวิชาการมีความทันสมัย	3.00	1.05	***
ซีดีรอมและวีซีดีด้านวิชาการมีจำนวนเพียงพอ	2.98	1.04	***
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าด้วย ตนเองมีเพียงพอ	2.94	1.00	***
สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับ ค้นคว้าด้วยตนเอง	2.92	1.01	***
จำนวนโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้า ด้วยตนเอง	3.19	0.96	***

*** แทน ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

จากตารางที่ 31 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการด้านสื่อสิ่งพิมพ์ โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 32 เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ

ประเด็น	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2.86	1.00	***
บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2.99	0.92	***
การแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2.90	0.89	***
ความเต็มใจในการให้บริการ	2.89	0.99	***
ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.22	0.89	***

*** แทน ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

จากตารางที่ 32 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการด้านเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 การให้บริการต่างๆ

ประเด็น	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
เวลาเปิดบริการปกติ จันทร์-ศุกร์ เวลา 7.45 - 16.30 น.	3.33	1.00	***
เวลาเปิดบริการนอกเวลา จันทร์-ศุกร์ เวลา 16.30 - 20.00 น.	3.54	0.96	****
บริการยืม-คืนสิ่งพิมพ์	3.52	0.81	****
บริการวารสาร	3.28	0.82	***
บริการสารนิเทศพิเศษ	3.08	1.05	***
บริการโสตฯ แก่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล	3.10	1.09	***
บริการโสตฯ แก่ผู้ให้บริการเป็นกลุ่ม	3.13	1.08	***
บริการถ่ายเอกสาร	3.22	0.98	***
บริการข่าวสารทันสมัย	3.23	0.96	***
บริการจัดแสดงหนังสือใหม่	3.16	0.94	***
บริการแนะนำกฤตภาค	2.96	1.01	***

ประเด็น	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
บริการแนะนำจุลสาร	3.00	0.95	***
บริการสืบค้นข้อมูล (OPAC)	3.26	0.97	***
บริการฐานข้อมูลวิชาการ	3.01	1.13	***

*** แทน ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

**** แทน ระดับความพึงพอใจระดับมาก

จากตารางที่ 33 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่องเวลาเปิดบริการนอกเวลา จันทร์-ศุกร์ เวลา 16.30 - 20.00 น. และบริการยืม-คืน สิ่งพิมพ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

2. การศึกษาแนวทางการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต
- การศึกษาแนวทางการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต ใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์ ระยะเวลาที่ 1

ใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์เรื่อง การศึกษาการใช้บริการ ความคิดเห็น ด้านการบริหารจัดการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ตารางที่ 34 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อลักษณะการบริการข้อมูลของห้องสมุดที่ต้องการ

รายการ	จำนวน*	ร้อยละ
บริการอย่างทันสมัย ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และทันต่อเหตุการณ์	108	50.23
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา	27	12.55
มีบริการสืบค้นด้วยระบบ โอเพกและระบบไอที	26	12.09
ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา	15	6.98
มีการจัดวางหนังสืออย่างเป็นระบบชัดเจนหยิบได้สะดวก	14	6.50
มีการยืม-คืน โดยอัตโนมัติไม่ต้องใช้เจ้าหน้าที่	6	2.79
เพิ่มทรัพยากรและเวลาในการบริการ	5	2.33
มีการประชาสัมพันธ์โดยฉายวิดีโอมากกว่าจะติดป้ายประกาศอย่างเดียว	5	2.33

รายการ	จำนวน*	ร้อยละ
มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ	4	1.86
มีการสะสมแต้มความถี่ในการใช้บริการ และมีรางวัลให้	2	0.93
จุดอ่านหนังสือพิมพ์ควรวจัดให้อยู่ห่างจากบันได	1	0.47
เข้า-ออก โดยใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (Key Card)	1	0.47
มีอุปกรณ์เตือนภัย	1	0.47
รวม	215	100.00

หมายเหตุ * หมายถึง ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ศูนย์วิทยบริการมีการบริการอย่างทันสมัย ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 50.23 รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 12.55

2.2 การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวกับข้อ 1.2 โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.2.1 ด้านทรัพยากร

- 1) บุคลากรมีความรู้รอบด้านในการให้บริการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม กับการให้บริการ มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ
- 2) สื่อ
 - มีหนังสือหลากหลาย
 - มีวีซีดี วีดิทัศน์ หลากหลาย ที่สนับสนุนการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชา
 - มีโสตทัศนวัสดุ บริการได้ทั่วถึง

2.2.2 ด้านการจัดการและบริการ

- 1) บรรยากาศคึกคักน่าเข้ามาใช้
- 2) มีระบบบริการที่ดี มีความทันสมัย และรวดเร็ว
- 3) มีข้อมูลที่ต้องการ เป็นสถานที่ที่สามารถตอบคำถามได้ทุกคำถาม
- 4) ไม่มีเสียงดังรบกวน
- 5) มีพื้นที่สีเขียว
- 6) มีระบบป้องกันความปลอดภัย มีทางหนีไฟ
- 7) มีมุมพยาบาล
- 8) มีการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนความรู้กับห้องสมุดอื่น ๆ

- 9) มีมุมผ่อนคลายและบริการเครื่องดื่ม
- 10) เป็นศูนย์รวมของนักศึกษาและอาจารย์ที่มาใช้บริการ
- 11) มีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
- 12) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ตลอดเวลา
- 13) จัดห้องสมุดเคลื่อนที่ภายในสถาบัน
- 14) จัดกิจกรรมเสริมที่หลากหลาย มีนิทรรศการหมุนเวียน
- 15) มีห้องบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
- 16) จัดห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (Self Access Center) เป็นส่วนๆ สำหรับนักศึกษา แต่ละโปรแกรมวิชา
- 17) มีห้องประชุมสำหรับนักศึกษาทำงานกลุ่มย่อย
- 18) เป็นห้องสมุดเปิดสำหรับบุคคลทั่วไป

2.3 การสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับรองอธิการบดี และคณบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เรื่อง ความพึงพอใจและความคิดเห็นในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ต้องปรับเปลี่ยนสร้างบรรยากาศให้ดูสดชื่น
- 2) บุคลากรควรมีเพียงพอที่จะให้บริการอย่างมีชีวิตชีวา
- 3) บรรยากาศในเรื่องของวิชาการยังไม่ชัดเจน ไม่มีมุมวิชาการ
- 4) ห้องสมุดมีชีวิตควรมีมุมกิจกรรมที่ดำเนินการ โดยผู้ใช้บริการเอง
- 5) ควรมีการประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหว
- 6) ระเบียบการใช้ห้องสมุดควรทันสมัย
- 7) ชอบใจเจ้าหน้าที่ทำงานไม่มีอู้ ทำเต็มเวลา ส่วนบุคลิกภาพมนุษย์สัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ดีกับอาจารย์ ส่วนนักศึกษาก็มีบ้างที่ได้ยินว่าไม่ดี เช่น พุดไม่เพราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 8) การบริหารงานทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ดี
- 9) สถานที่สะอาด สวยงาม
- 10) บุคลากรควรให้บริการที่ดีแบบไม่ต้องเลือกปฏิบัติ
- 11) หนังสือส่วนใหญ่มีเยอะแล้ว หนังสือภาษาอังกฤษค่อนข้างล้าหลัง
- 12) การวัดคุณภาพของห้องสมุดมองตรงที่ความพอใจของการให้บริการ

2.4 การสัมภาษณ์ ระยะที่ 2

การสัมภาษณ์ ระยะที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการในเรื่องความพึงพอใจและความคิดเห็น ในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ จากผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ พบว่า

ตารางที่ 35 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต

ประเด็น	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมเสนอแนะระเบียบการใช้บริการ	3.96	0.80	****
ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	3.76	0.83	****
มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	4.01	0.84	****
มีการปรับปรุงงานทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ	4.06	0.85	****
มีความร่วมมือกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ด้านบริการข้อมูลแก่ผู้ใช้	4.03	0.89	****
จัดมุมสำหรับผ่อนคลาย แยกเป็นสัดส่วน	4.05	0.96	****
จัดมุมจำหน่ายเครื่องดื่ม แยกเป็นสัดส่วน	3.75	1.15	****
จัดห้องสำหรับทำงานกลุ่มย่อย	4.00	0.91	****
มีความทันสมัยด้าน IT	4.25	0.83	****
มีหนังสือจำนวนเพียงพอและทันสมัย	4.20	0.88	****
มีหนังสือและวารสารภาษาอังกฤษที่ทันสมัย	4.03	0.87	****
จัดกิจกรรมให้ชุมชนภายนอกมีส่วนร่วม	3.89	0.91	****
จัดนิทรรศการตามโอกาสพิเศษ	4.04	0.87	****
จัดกิจกรรมเพื่อดึงดูดให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น	4.08	0.89	****
มีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่	3.94	0.95	****
มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	4.01	0.81	****
ผู้ให้บริการให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.24	0.91	****
ผู้ให้บริการสามารถใช้งานนวัตกรรมได้	4.14	0.85	****

**** แทน ระดับความคิดเห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต โดยภาพรวมในประเด็นต่าง ๆ เห็นด้วยอย่างมาก

3. การประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ให้กลายเป็นห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยใช้แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน ผลการศึกษาพบว่า

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามและการเข้าใช้บริการ

ตารางที่ 36 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	247	41.18
หญิง	353	58.82
รวม	600	100.00
สถานะ		
นักศึกษาภาคปกติ	374	62.33
นักศึกษาภาค กศ.บป.	195	32.50
อาจารย์	14	2.23
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย	9	1.50
บุคลากรภายนอก	8	1.35
รวม	600	100.00
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา	45	7.50
ปริญญาตรี	534	89.00

สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.50
รวม	600	100.00

คณะที่สังกัด

คณะครุศาสตร์	124	20.66
คณะวิทยาการจัดการ	107	17.83
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	60	10.00
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	35	5.83
คณะศิลปกรรมศาสตร์	18	3.00
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	71	11.84
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	105	17.50
บัณฑิตวิทยาลัย	19	3.17
ไม่ตอบ	61	10.17
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.82 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 62.33 รองลงมาเป็นนักศึกษาภาค กศ.บป. คิดเป็นร้อยละ 32.50 และเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 89.00 โดยส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 20.66 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 17.83

ตารางที่ 37 วัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ค้นหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์	510	42.64
อ่านหนังสือพิมพ์ / วารสาร	245	20.48
ค้นหาข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์	290	24.25
ใช้บริการ สดททัศนวัสดุ	138	11.54
อื่น ๆ ระบุ	13	1.09
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อค้นหาข้อมูลจากหนังสือ วารสารและสิ่งพิมพ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.64 รองลงมาเพื่อค้นหาข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 24.48

ตารางที่ 38 ความดีที่เข้ามาใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการ โสตทัศนวัสดุ

ประเด็น	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
ความดีที่ใช้บริการซีดีรอม	2.06	1.06	**
ความดีที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.62	1.22	****
ความดีที่ใช้บริการคอมพิวเตอร์พิมพ์งาน	2.96	1.30	***
ความดีที่ใช้บริการวีซีดี	2.34	1.16	**
ความดีที่ใช้บริการวีดีโอ	2.06	1.10	**
ความดีที่การใช้บริการแถบบันทึกเสียง	1.66	0.94	**

** แทน ระดับความดีที่เข้ามาใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการ โสตทัศนวัสดุนาน ๆ ครั้ง

*** แทน ระดับความดีที่เข้ามาใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการ โสตทัศนวัสดุ บางครั้ง

**** แทน ระดับความดีที่เข้ามาใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการ โสตทัศนวัสดุ เสมอ

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความดีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเสมอ มีความดีในการใช้บริการคอมพิวเตอร์พิมพ์งานบางครั้ง และมีความดีในการใช้บริการซีดีรอม วีซีดี วีดีโอ แถบบันทึกเสียงนาน ๆ ครั้ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ และความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 39 ด้านบุคลากร

ประเด็น	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
บุคลากรตรงต่อเวลา	3.73	0.83	****
บุคลากรมีความรับผิดชอบ	3.72	0.79	****
บุคลากรมีอัธยาศัย	3.38	0.97	***
บุคลากรมีความรู้ความสามารถ	3.77	0.76	****
บุคลากรแต่งกายดี	3.96	0.81	****
บุคลากรพร้อมบริการ	3.69	0.84	****
บุคลากรพูดจาดี	3.30	1.01	***

*** แทน ระดับความพึงพอใจปานกลาง

**** แทน ระดับความพึงพอใจมาก

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความมีอัธยาศัยและการพูดจา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 40 ด้านการบริหารจัดการ

ประเด็น	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
จำนวนเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย	3.46	0.73	***
การเชื่อมโยงกับห้องสมุดอื่นๆ	3.17	0.87	***
การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์	3.47	0.86	***
การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	3.46	0.90	***
การเป็นห้องสมุดเปิด	3.67	0.94	****
การมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากร	3.45	0.85	***
การจัดหนังสือเป็นระบบ	3.82	0.84	****
การสืบค้นสะดวกรวดเร็ว	3.88	0.89	****

*** แทน ระดับความพึงพอใจปานกลาง

**** แทน ระดับความพึงพอใจมาก

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่องของการเป็นห้องสมุดเปิด การจัดบรรยากาศให้น่าสนใจ การจัดแสดงหนังสือใหม่ การจัดหนังสือเป็นระบบ และการสืบค้นสะดวกรวดเร็ว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 41 ด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยี

ประเด็น	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
สื่อ สิ่งพิมพ์ครบตามต้องการ	3.56	0.80	****
สื่อ สิ่งพิมพ์ทันสมัย	3.62	0.82	****

จัดหาสื่อ สิ่งพิมพ์สม่ำเสมอ	3.57	0.84	****
สื่ออิเล็กทรอนิกส์หลากหลาย	3.46	0.85	***
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทันสมัย	3.51	0.87	****
จัดหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์สม่ำเสมอ	3.35	0.86	***
สื่อโสตวัสดุหลากหลาย	3.42	0.83	***
สื่อโสตวัสดุทันสมัย	3.44	0.86	***
เพิ่มสื่อโสตวัสดุสม่ำเสมอ	3.35	0.83	***
ระบบบริการดี	3.59	0.91	****
การจัดแสดงหนังสือใหม่	3.59	0.92	****
การจัดมุมกาแฟ	3.46	1.04	***
กิจกรรมแนะนำห้องสมุด	3.26	0.90	***

*** แทน ระดับความพึงพอใจปานกลาง

**** แทน ระดับความพึงพอใจมาก

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีระดับมากในเรื่องของสื่อสิ่งพิมพ์ครบตามต้องการ สื่อสิ่งพิมพ์เนื้อหาทันสมัย การจัดหาสื่อสิ่งพิมพ์อย่างสม่ำเสมอ ความทันสมัยของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริการที่ดี และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องความหลากหลายของสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อโสตวัสดุ การจัดหาและเพิ่มสื่ออิเล็กทรอนิกส์สม่ำเสมอ ความทันสมัยของสื่อโสตวัสดุ

ตารางที่ 42 ด้านสถานที่

ประเด็น	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
การจัดบรรยากาศให้น่าสนใจ	3.56	0.91	****
มุมพักผ่อนเป็นสัดส่วน	3.34	0.99	***

*** แทน ระดับความพึงพอใจปานกลาง

**** แทน ระดับความพึงพอใจมาก

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่ในระดับปานกลางถึงมาก ในเรื่องของการจัดบรรยากาศให้น่าสนใจและมีมุมพักผ่อนเป็นสัดส่วน

ตารางที่ 43 ด้านการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิทยบริการ

การประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายข่าว	163	11.14
ป้ายประกาศภายในศูนย์วิทยบริการ	412	28.17
ป้ายประกาศภายนอกศูนย์วิทยบริการ	153	10.45
อาจารย์ผู้สอน	198	13.53
เพื่อน	331	22.63
เว็บไซต์ arc.skru.ac.th	206	14.08
รวม	600	100.0

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่ทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์วิทยบริการจากป้ายประกาศภายในศูนย์วิทยบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.17 รองลงมาคือทราบจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 22.63

ตารางที่ 44 การเปลี่ยนแปลงของการจัดรูปแบบการให้บริการของศูนย์วิทยบริการในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2546

การเปลี่ยนแปลง	จำนวน	ร้อยละ
ดีขึ้น	448	74.66
ไม่เห็นการเปลี่ยนแปลง	152	25.34
รวม	600	100.0

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 74.66 เห็นว่าการจัดรูปแบบการให้บริการของศูนย์วิทยบริการในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2546 มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นในด้านต่าง ๆ เช่น

บุคลากรผู้ให้บริการ

- 1) บริการดีขึ้น เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง น่ารัก
- 2) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง มีความรวดเร็วในการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สอบถามนักศึกษาที่ใช้บริการมากขึ้น

ทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) มีหนังสือหลากหลาย
- 2) มีหนังสือใหม่เพิ่มมากขึ้น
- 3) บริการด้านสื่อสิ่งพิมพ์และด้านอิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัย

สถานที่

- 1) การจัดบรรยากาศภายในห้องสมุดดีขึ้น นำเข้ามาให้บริการ
- 2) ที่นั่งอ่านหนังสือมากขึ้น
- 3) มีมุมพักผ่อนเพิ่มเติม ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย ไม่เครียด

การบริหารจัดการ

- 1) การมีมุมกาแฟ ทำให้สะดวกสบายมากขึ้น
- 2) การประชาสัมพันธ์ด้วยจดหมายข่าว ทำให้รู้เรื่องราวภายในศูนย์วิทยบริการมากขึ้น

ตารางที่ 45 การเปลี่ยนแปลงของบุคลากรที่ให้บริการของศูนย์วิทยบริการในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2546

การเปลี่ยนแปลง	จำนวน	ร้อยละ
ดีขึ้น	296	49.33
มีการเปลี่ยนแปลง	149	24.83
ไม่เปลี่ยนแปลง เพราะคืออยู่แล้ว	66	11.00
ไม่เปลี่ยนแปลง ควรปรับปรุง	89	14.84
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 49.33 เห็นว่าบุคลากรผู้ให้บริการของศูนย์วิทยบริการในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2546 มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น