

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
เดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2555

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นักศึกษาปริญญาตรี	176	75.53
2. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	27	11.59
3. บุคลากรมหาวิทยาลัย	18	7.72
4. ผู้ใช้บริการภายนอก	12	5.16
รวม	233	100

บริการที่ใช้บ่อย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการยืมคืน	131	56.22
บริการอินเทอร์เน็ต	55	23.60
บริการโสตทัศนวัสดุ	30	12.88
บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า	17	7.30
รวม	233	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

ความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ			
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.81	0.77	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.73	0.69	มาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.80	0.80	มาก
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.90	0.98	มาก
ภาพรวมด้านที่ 1	3.81	0.81	มาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด			
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.84	0.79	มาก

ความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	แปลผล
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	3.83	0.86	มาก
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.07	0.88	มาก
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	3.73	0.89	มาก
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	4.03	0.90	มาก
ภาพรวมด้านที่ 2	3.90	0.87	มาก
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด			
3.1 บุคลากรให้บริการ โดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	3.76	0.82	มาก
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	4.02	1.21	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	3.74	0.86	มาก
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	3.81	0.91	มาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.85	0.91	มาก
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	3.70	0.92	มาก
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.96	0.83	มาก
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้บริการ	3.85	0.84	มาก
ภาพรวมด้านที่ 3	3.84	0.91	มาก
4. ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.69	0.93	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	3.85	0.78	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.78	0.86	มาก
4.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.98	1.00	มาก
4.5 ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ	4.01	0.78	มาก
4.6 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.74	0.85	มาก
4.7 ความสะอาดภายในห้องสมุด	3.85	0.79	มาก
ภาพรวมด้านที่ 4	3.84	0.86	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้			
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล ป้าย	4.01	0.90	มาก

ความคิดเห็น	เฉลี่ย	S.D.	แปลผล
แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น			
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	4.00	0.94	มาก
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	4.05	0.82	มาก
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	4.04	0.82	มาก
ภาพรวมด้านที่ 5	4.06	0.88	มาก
ระดับความพึงพอใจภาพรวมด้านที่ 1-5	3.91	0.32	มาก

สรุประดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

เดือนสิงหาคม 2554 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

เดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2555 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

สรุประดับความพึงพอใจในปีการศึกษา 2554 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. จัดสถานที่อ่านหนังสือทั้งใน/นอกห้องสมุดให้มากกว่านี้ (6)
2. บุคลากรพูดจาดี คุยกับผู้ใช้บริการ (8)
3. ยืมเข็มแจ่มใส (17)
4. ควรเพิ่มหนังสือประเภทอิสลามศึกษามากกว่านี้ (10)
5. ควรเพิ่มเติมหนังสือใหม่ ๆ บ้างเพราะที่มีอยู่เก่ามากแล้วไม่ทันสมัย (25)
6. ควรเพิ่มหนังสือประเภทนวนิยายมากกว่านี้ (5)
7. ปรับปรุงพื้นห้องสมุดใหม่ เพราะเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรค (13)
8. ห้องสมุดเสียงดังมาก มีเด็กเขามาเล่น มากินมานอน ส่งเสียงรบกวนทั้งเด็กเก่าเด็กใหม่ (21)
9. ควรเพิ่มสื่อความรู้เช่น ภาพยนตร์ สื่อบันเทิงสารคดีใหม่ ๆ ให้มากกว่านี้และจัดให้เป็นระเบียบมากกว่านี้ (7)
10. จัดให้มีแก้วกระดาษในการดื่มน้ำเพื่อสุขอนามัยในการดื่ม (10)

ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจด้านต่าง ๆ (ถ้ามี)

1. ความไม่พึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ (ถ้ามี)

- 1.1 การวางหนังสือบนชั้นทั้งตึกเก่า ตึกใหม่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เป็นไปตามหมวดหมู่หาหนังสือไม่เจอบ่อย ๆ
- 1.2 ควรมีทรัพยากรใหม่ ๆ เสมอ ๆ
- 1.3 หมวดคิสิกศึกษา อยากให้เจ้าหน้าที่ไปจัดเรียงให้บ่อย ๆ เพราะหนังสือสลับกันไปมา หาไม่เจอไม่เป็นระเบียบ

2. ความไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด (ถ้ามี)

- 2.1 อยากให้มีหนังสือหลากหลายประเภทมากกว่านี้

3. ความไม่พึงพอใจ ด้านบุคลากรของห้องสมุด (ถ้ามี)

- 3.1 บุคลากรพูดจาไม่สุภาพกับผู้ใช้บริการ
- 3.2 บุคลากรไม่ค่อยมีอัธยาศัยที่ดีกับผู้ใช้บริการ /ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาดู
- 3.3 บุคลากรพูดจาไม่สุภาพกับผู้ใช้บริการ ไม่ดีเลย ชอบด่า
- 3.4 เจ้าหน้าที่ขาว ๆ อวบ ๆ ทำสีหน้าไม่ค่อยเต็มใจเวลาให้บริการ

4. ความไม่พึงพอใจ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (ถ้ามี)

- 4.1 ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ บริเวณตึกใหม่ ชั้น 2 /บริเวณ 24 ชั่วโมง อยากให้มีเพิ่มมากขึ้นกว่านี้ เพราะช่วงสอบไม่มีที่นั่งเลย
- 4.2 ปลั๊กเสียบไฟมีน้อยมาก อยากให้เพิ่มปลั๊กเสียบไฟให้มากกว่านี้ และควรเป็นแบบ 3 ขา เพราะใช้สะดวกกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
- 4.3 มีเสียงรบกวนในการอ่านหนังสือ ห้องสมุดน่าจะเงียบกว่านี้
- 4.4 แอร์ไม่เย็น เข้ามาห้องสมุดรู้สึกร้อนมาก
- 4.5 ทำความสะอาดช่องแอร์บ้าง เพราะสกปรกและดำ อาจก่อให้เกิดโรคทางเดินหายใจได้

5. ความไม่พึงพอใจ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ (ถ้ามี)

- 5.1 การสื่อสารของบุคลากร (บางคน) กับผู้ใช้เข้าใจไม่ตรงกัน
- 5.2 ทำไมเจ้าหน้าที่ (บางคน) แก้ไขปัญหาให้ได้ แต่ทำไมบางคนแก้ไขให้ไม่ได้

หมายเหตุ : เกณฑ์การพิจารณาระดับความความพึงพอใจ

ระดับคะแนน	4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนน	3.50 – 4.49	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน	2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน	1.50 – 2.49	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน	1.00 – 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

