

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
ปีการศึกษา 2555

ตารางที่ 1 ข้อมูลสถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นักศึกษาปริญญาตรี	121	27.94
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	97	22.40
3. อาจารย์	53	12.24
4. บุคลากรสายสนับสนุน	75	17.32
5. ผู้ใช้บริการภายนอก	87	20.10
รวม	433	100

ตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.94 รองลงมา เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.40 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 12.24 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 2 ประเภทบริการที่ใช้บ่อยที่สุด

บริการที่ใช้บ่อย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	76	17.55
บริการยืม-คืน	211	48.73
บริการโสตทัศนวัสดุ	76	17.55
บริการอินเทอร์เน็ต	70	16.17
รวม	433	100

ตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการยืมคืนจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.73 รองลงมา เป็นบริการตอบคำถามและบริการ โสตทัศนวัสดุ คิดเป็นร้อยละ 17.55 บริการที่ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุดบริการอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 16.17 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

ความพึงพอใจในการ ให้บริการ	นักศึกษาปริญญา ตรี			นักศึกษา บัณฑิตศึกษา			บุคลากร มหาวิทยาลัย			ผู้ใช้บริการ ภายนอก		
	\bar{x}	S.D	แปล ผล	\bar{x}	S.D	แปล ผล	\bar{x}	S.D	แปล ผล	\bar{x}	S.D	แปล ผล
1.ด้าน ทรัพยากรห้องสมุด และการบริการ สารสนเทศ												
1.1 ทรัพยากร สารสนเทศมีจำนวน เพียงพอต่อความ ต้องการ	3.81	0.77	มาก	3.93	0.92	มาก	4.00	1.08	มาก	4.58	0.67	มาก ที่สุด
1.2 ทรัพยากร สารสนเทศที่ ให้บริการตรงต่อ ความต้องการ	3.73	0.69	มาก	4.04	0.94	มาก	3.89	0.76	มาก	4.58	0.67	มาก ที่สุด
1.3 ทรัพยากร สารสนเทศมีความ ทันสมัย	3.80	0.80	มาก	3.96	0.90	มาก	4.17	1.15	มาก	4.25	0.62	มาก
1.4 สารสนเทศหรือ ข้อมูลที่ได้รับตรงตาม ความต้องการ	3.93	1.06	มาก	3.70	1.30	มาก	4.33	0.84	มาก	4.58	0.67	มาก ที่สุด
รวม	3.81	0.52	มาก	3.91	0.89	มาก	4.10	0.84	มาก	4.50	0.53	มาก ที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ ของห้องสมุด												
2.1 ขั้นตอนการขอรับ บริการไม่ยุ่งยาก/ ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.84	0.79	มาก	3.85	0.86	มาก	4.22	0.55	มาก	4.00	0.43	มาก

ความพึงพอใจในการ ให้บริการ	นักศึกษาปริญญา ตรี			นักศึกษา บัณฑิตศึกษา			บุคลากร มหาวิทยาลัย			ผู้ให้บริการ ภายนอก		
	\bar{x}	S.D	แปล ผล	\bar{x}	S.D	แปล ผล	\bar{x}	S.D	แปล ผล	\bar{x}	S.D	แปล ผล
2.2 การให้บริการมี ความถูกต้อง และ รวดเร็ว	3.83	0.88	มาก	3.96	0.94	มาก	3.94	0.87	มาก	3.67	0.65	มาก
2.3 การจัดเรียง ทรัพยากรสารสนเทศ บนชั้นสามารถค้นหา ได้ง่ายและรวดเร็ว	4.07	0.88	มาก	4.11	1.01	มาก	4.00	0.49	มาก	4.25	0.62	มาก
2.4 การใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน เครือข่ายมหาวิทยาลัย มีความสะดวก	3.73	0.89	มาก	3.96	0.81	มาก	3.83	0.99	มาก	4.00	0.43	มาก
2.5 การบริการให้ ความช่วยเหลือทาง ออนไลน์มีความ สะดวกรวดเร็ว	4.03	0.90	มาก	4.00	0.96	มาก	4.17	0.79	มาก	4.25	0.75	มาก
รวม	3.90	0.47	มาก	3.98	0.30	มาก	4.03	0.57	มาก	4.03	0.32	มาก
3. ด้านบุคลากรของ ห้องสมุด												
3.1 บุคลากร ให้บริการโดยการแต่ง กายและมีบุคลิกภาพ ที่เหมาะสม	3.76	0.82	มาก	4.44	0.51	มาก	4.11	0.68	มาก	3.58	0.67	มาก
3.2 บุคลากร ให้บริการด้วยความ สุภาพและด้วย กิริยามารยาทที่ดี	4.02	1.21	มาก	3.85	0.60	มาก	4.56	1.42	มากที่สุด	4.33	0.65	มาก

ความพึงพอใจในการ ให้บริการ	นักศึกษาปริญญา ตรี			นักศึกษา บัณฑิตศึกษา			บุคลากร มหาวิทยาลัย			ผู้ใช้บริการ ภายนอก		
	\bar{x}	S.D	แปล ผล	\bar{x}	S.D	แปล ผล	\bar{x}	S.D	แปล ผล	\bar{x}	S.D	แปล ผล
3.3 บุคลากรสนใจ ให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตรเต็มใจ ช่วยเหลือและมี อัธยาศัยดี	3.74	0.86	มาก	3.96	1.13	มาก	4.28	0.46	มาก	4.33	0.98	มาก
3.4 บุคลากร ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมี ความพร้อมในการ ให้บริการ	3.81	0.91	มาก	4.30	0.72	มาก	4.28	0.67	มาก	4.00	0.43	มาก
3.5 บุคลากร ให้บริการด้วยความ เสมอภาคเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.85	0.91	มาก	4.22	0.85	มาก	4.22	0.65	มาก	4.25	0.45	มาก
3.6 บุคลากร ให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ เชื่อถือ ได้แบบมืออาชีพ	3.70	0.92	มาก	3.74	0.71	มาก	3.72	0.83	มาก	4.08	0.51	มาก
3.7 บุคลากรมีความ เข้าใจความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	3.96	0.83	มาก	3.63	0.64	มาก	3.83	0.86	มาก	4.50	0.67	มากที่สุด
3.8 บุคลากรส่งมอบ บริการได้ตรงตาม เวลาที่สัญญากับ ผู้ใช้บริการ	3.85	0.84	มาก	3.67	0.96	มาก	4.06	0.73	มาก	4.08	0.79	มาก
รวม	3.84	0.44	มาก	3.98	0.45	มาก	4.13	0.35	มาก	4.15	0.34	มาก

ความพึงพอใจในการ ให้บริการ	นักศึกษาปริญญา ตรี			นักศึกษา บัณฑิตศึกษา			บุคลากร มหาวิทยาลัย			ผู้ใช้บริการ ภายนอก		
	\bar{x}	S.D	แปล ผล	\bar{x}	S.D	แปล ผล	\bar{x}	S.D	แปล ผล	\bar{x}	S.D	แปล ผล
4. ด้านสถานที่/ สิ่ง อำนวยความสะดวก												
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมี เพียงพอ	3.69	0.93	มาก	3.67	0.88	มาก	4.17	0.86	มาก	4.42	0.67	มาก
4.2 แสงสว่างมี เพียงพอ	3.85	0.78	มาก	3.59	0.84	มาก	3.94	0.54	มาก	4.58	0.51	มากที่สุด
4.3 สภาพแวดล้อม ภายในห้องสมุดมี บรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	3.78	0.86	มาก	3.56	1.09	มาก	4.11	0.83	มาก	4.33	0.65	มาก
4.4 ห้องศึกษาค้นคว้า กลุ่มมีเพียงพอ	4.01	0.78	มาก	3.67	0.68	มาก	4.00	0.59	มาก	4.17	0.72	มาก
4.5 ความสะอาด ภายในห้องสมุด	3.85	0.79	มาก	3.52	4.80	มาก	4.39	0.50	มาก	4.42	0.79	มาก
รวม	3.84	0.44	มาก	3.60	0.46	มาก	4.12	0.26	มาก	4.38	0.41	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับ ผู้ใช้												
5.1 การ ประชาสัมพันธ์มี หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล ป้าย แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการ ให้บริการ เป็นต้น	4.01	0.90	มาก	4.37	0.74	มาก	4.83	0.38	มากที่สุด	3.58	1.00	มาก
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการ ให้บริการ มีความ	4.00	0.94	มาก	3.41	0.50	มาก	4.17	0.99	มาก	4.00	0.85	มาก

ความพึงพอใจในการให้บริการ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาบัณฑิตศึกษา			บุคลากรมหาวิทยาลัย			ผู้ใช้บริการภายนอก		
	\bar{x}	S.D	แปลผล	\bar{x}	S.D	แปลผล	\bar{x}	S.D	แปลผล	\bar{x}	S.D	แปลผล
ชัดเจนและเพียงพอ												
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	4.05	0.82	มาก	3.74	0.86	มาก	4.72	0.46	มากที่สุด	4.25	0.75	มาก
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	4.04	0.82	มาก	4.00	0.73	มาก	3.44	0.70	มาก	3.83	0.94	มาก
รวม	4.03	0.50	มาก	3.88	0.36	มาก	4.29	0.37	มาก	3.92	0.61	มาก
รวมทุกด้าน	3.87	0.31	มาก	3.88	0.19	มาก	4.13	0.38	มาก	4.19	0.36	มาก

รวมทุกด้านและทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ เท่ากับ 4.02

ตารางที่ 3 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ (4.03) รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด (3.90) ด้านบุคลากรของห้องสมุด และด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากัน (3.84) และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ (3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด และด้านบุคลากรของห้องสมุดเท่ากัน (3.98) รองลงมาคือด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ (3.91) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ (3.88) และด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก (3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ (4.29) รองลงมาคือด้านบุคลากรของห้องสมุด (4.13) ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก (4.12) ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ (4.10) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด (4.03) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการภายนอกมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านทรัพยากร ห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ (4.50) รองลงมาคือด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก (4.38) ด้านบุคลากรของห้องสมุด (4.15) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด (4.03) และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ (3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	จำนวน (คน)
1. จัดสถานที่อ่านหนังสือทั้งใน/นอกห้องสมุดให้มากกว่านี้	6
2. บุคลากรพูดจาดี ๆ กับผู้ใช้บริการ	8
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส	17
4. ควรเพิ่มหนังสือประเภทอิสลามศึกษามากกว่านี้	10
5. ควรเพิ่มเติมหนังสือใหม่ ๆ บ้างเพราะที่มีอยู่ เก่ามากแล้วไม่ทันสมัย	25
6. ควรเพิ่มหนังสือประเภทนวนิยายมากกว่านี้	5
7. ปรับปรุงพื้นที่ห้องสมุดใหม่ เพราะเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรค	13
8. ห้องสมุดเสียงดังมาก มีเด็กเขามาเล่น มากินมานอน ส่งเสียงรบกวนทั้งตึกเก่าตึกใหม่	21
9. ควรเพิ่มสื่อความรู้เช่น ภาพยนตร์ สื่อบันเทิงสารคดีใหม่ ๆ ให้มากกว่านี้และจัดให้เป็นระเบียบมากกว่านี้	7
10. จัดให้มีแก้วกระดาษในการดื่มน้ำเพื่อสุขอนามัยในการดื่ม	10
11. จัดให้มีแก้วกระดาษในการดื่มน้ำเพื่อสุขอนามัยในการดื่ม	10

ตอนที่ 5 ความไม่พึงพอใจด้านต่าง ๆ (ถ้ามี)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	จำนวน (คน)
1. ความไม่พึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ (ถ้ามี) 1.1 การวางหนังสือบนชั้นทั้งตึกเก่า ตึกใหม่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เป็นไปตามหมวดหมู่หาหนังสือไม่เจอบ่อย ๆ 1.2 ควรมีทรัพยากรใหม่ ๆ เสมอ ๆ 1.3 หมวดอิสลามศึกษา อยากให้ จนท. ไปจัดเรียงให้บ่อย ๆ เพราะหนังสือสลับกันไปมาหาไม่เจอไม่เป็นระเบียบ	4
2. ความไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด (ถ้ามี) 2.1 อยากให้มีหนังสือหลากหลายประเภทมากกว่านี้	6

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	จำนวน (คน)
<p>3. ความไม่พึงพอใจ ด้านบุคลากรของห้องสมุด (ถ้ามี)</p> <p>3.1 บุคลากรพูดจาไม่สุภาพกับผู้ใช้บริการ</p> <p>3.2 บุคลากรไม่ค่อยมีอัธยาศัยที่ดีกับผู้ใช้บริการ /ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาดู</p> <p>3.3 บุคลากรพูดจาไม่สุภาพกับผู้ใช้บริการ ไม่ดีเลย ชอบด่า</p> <p>3.4 จนท. ชาว ๆอวบ ๆทำสีหน้าไม่ค่อยเต็มใจเวลาให้บริการ</p>	8
<p>4. ความไม่พึงพอใจ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (ถ้ามี)</p> <p>4.1 ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ บริเวณตึกใหม่ ชั้น 2 /บริเวณ 24 ชั่วโมง อยากให้มีเพิ่มมากขึ้นกว่านี้ เพราะช่วงสอบไม่มีที่นั่งเลย</p> <p>4.2 ปลั๊กเสียบไฟมีน้อยมาก อยากให้เพิ่มปลั๊กเสียบไฟให้มากกว่านี้ และควรเป็นแบบ 3 ขา เพราะใช้สะดวกกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์</p> <p>4.3 มีเสียงรบกวนในการอ่านหนังสือ ห้องสมุดน่าจะเงียบกว่านี้</p> <p>4.4 แอร์ไม่เย็น เข้ามาห้องสมุดรู้สึกร้อนมาก</p> <p>4.5 ทำความสะอาดช่องแอร์บ้าง เพราะสกปรกและดำ อาจก่อให้เกิดโรคทางเดินหายใจได้</p>	12
<p>5. ความไม่พึงพอใจ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ (ถ้ามี)</p> <p>5.1 การสื่อสารของบุคลากร(บางคน) กับผู้ใช้เข้าใจไม่ตรงกัน</p> <p>5.2 ทำไมจนท. (บางคน) แก้ไขปัญหาให้ได้ แต่ทำไมบางคนแก้ไขให้ไม่ได้</p>	7

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