

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
 เดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2557

ตารางที่ 1 ประเภทผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี	292	87.70
2. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	13	3.90
3. อาจารย์	11	3.30
4. บุคลากรสายสนับสนุน	9	2.70
5. ผู้ใช้บริการภายนอก	8	2.40
รวม	333	100

ตารางที่ 1 แสดงการจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทผู้รับบริการพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.70 รองลงมาได้แก่นักศึกษาบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.90 อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 3.30 บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ และผู้ให้บริการภายนอก จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.40

ตารางที่ 2 บริการที่ใช้

บริการที่ใช้	ประเภทผู้เข้าใช้บริการ											
	นักศึกษาระดับ ป.ตรี		นักศึกษาบัณฑิตศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		ผู้ใช้บริการภายนอก		รวม	
	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้
1.บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ)	187 (56.16)	105 (31.53)	7 (2.10)	6 (1.80)	8 (2.40)	3 (0.90)	8 (2.40)	1 (0.30)	6 (1.80)	2 (0.60)	216 (64.86)	117 (35.14)
2.บริการยืม-คืน (ร้อยละ)	282 (84.68)	10 (3.42)	13 (3.90)	0 (0.00)	11 (3.30)	0 (0.00)	7 (2.10)	2 (0.60)	8 (2.40)	0 (0.00)	321 (96.40)	12 (3.60)
3.บริการโสตทัศนวัสดุ (ร้อยละ)	176 (52.85)	116 (34.83)	5 (1.50)	8 (2.40)	4 (1.20)	7 (2.10)	6 (1.80)	3 (0.90)	4 (1.20)	4 (1.20)	195 (58.56)	138 (41.44)
4.บริการอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ)	193 (57.96)	99 (29.73)	6 (1.80)	7 (2.10)	5 (1.50)	6 (1.80)	8 (2.40)	1 (0.30)	4 (1.20)	4 (1.20)	216 (64.86)	117 (35.14)

(N=333)

ตารางที่ 2 แสดงการจำแนกตามบริการที่ใช้ บริการยืม-คืน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 64.86 เท่ากัน บริการที่ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการโสตทัศนวัสดุ ร้อยละ 58.56

เมื่อจำแนกตามบริการที่ไม่ใช้ บริการโสตทัศนวัสดุ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.44 รองลงมาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 35.14 เท่ากัน บริการที่ไม้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการยืม-คืน ร้อยละ 3.60

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรีตามบริการที่ใช้มากที่สุด บริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 84.68 รองลงมา บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 57.96 และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ร้อยละ 57.16 บริการที่ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการโสตทัศนวัสดุ ร้อยละ 52.85

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษบัณฑิตศึกษาตามบริการที่ใช้มากที่สุด บริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 3.90 รองลงมา บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ร้อยละ 2.10 และ บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 1.80 บริการที่ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการโสตทัศนวัสดุ ร้อยละ 1.50

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอาจารย์ตามบริการที่ใช้มากที่สุด บริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 3.30 รองลงมา บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ร้อยละ 2.40 และ บริการโสตทัศนวัสดุ ร้อยละ 1.50 บริการที่ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 1.20

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรสายสนับสนุนตามบริการที่ใช้มากที่สุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 2.40 เท่ากัน รองลงมา บริการยืม-คืน ร้อยละ 2.10 บริการที่ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการโสตทัศนวัสดุ ร้อยละ 1.80

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการภายนอกตามบริการที่ใช้มากที่สุด บริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 2.40 รองลงมา บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 1.80 และ บริการที่ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการโสตทัศนวัสดุและบริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 1.20 เท่ากัน

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

บริการที่ใช้	ประเภทผู้เข้าใช้บริการ											
	นักศึกษาระดับ ป.ตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสาย สนับสนุน		ผู้ใช้บริการ ภายนอก		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ (N=333)												
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.73	.760	4.08	.760	4.18	.603	4.33	.866	4.13	.354	3.78	.762
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.68	.696	4.00	.707	4.09	.700	3.89	.601	4.00	.926	3.72	.704
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.67	.748	3.54	.660	4.18	.404	3.78	.833	3.63	1.061	3.68	.749
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.67	.743	3.85	.689	4.27	.646	4.11	.601	4.13	.835	3.72	.747
เฉลี่ยรวม	3.71	.721	3.87	.600	4.18	.434	4.03	.592	3.97	.700	3.75	.710
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด (N=333)												
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.05	.714	4.00	1.354	4.82	.404	4.44	.527	4.00	.926	4.08	.752
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.02	.762	4.00	1.354	4.82	.404	4.22	.441	4.13	.835	4.05	.788
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.62	.917	3.62	1.216	4.36	.674	3.78	1.563	4.25	.707	3.66	.951
2.4 การใช้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย มีความสะดวก	3.84	.838	3.77	1.301	4.45	.687	4.22	.441	4.63	.744	3.88	.858
2.5 การให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.82	.826	3.85	1.345	4.55	5.22	3.89	.601	4.38	.744	3.86	.846
เฉลี่ยรวม	3.89	.666	3.85	1.255	4.60	.410	4.11	.549	4.27	.489	3.93	.696

บริการที่ใช้	ประเภทผู้เข้าใช้บริการ											
	นักศึกษาระดับ ป.ตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสาย สนับสนุน		ผู้ใช้บริการ ภายนอก		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
3. ด้านบุคลากรห้องสมุด (N=333)												
3.1 บุคลากรให้บริการโดยแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.01	.730	4.08	1.038	4.64	.504	4.22	.667	4.88	.354	4.06	.746
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	3.92	.819	4.15	1.068	4.73	.467	4.44	.527	4.50	.756	3.98	.830
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	3.88	.820	4.08	1.115	4.73	.467	4.44	.527	4.38	.744	3.94	.834
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.85	.809	4.15	1.068	4.82	.404	4.11	1.054	4.13	.835	3.91	.835
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.89	.864	4.15	1.068	4.73	.467	3.89	1.054	4.13	.641	3.93	.874
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	3.98	.706	3.92	1.038	4.64	.504	4.11	1.054	4.50	.535	4.02	.732
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.88	.784	4.08	1.115	4.73	.467	4.11	1.054	4.25	.463	3.93	.805
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	4.01	.727	4.00	1.080	4.64	.504	4.22	.667	4.88	.354	4.05	.747
เฉลี่ยรวม	3.93	.603	4.08	1.034	4.70	.388	4.19	.699	4.45	.372	3.98	.635
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (N=333)												
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.89	.919	4.00	.913	4.64	.504	4.00	.707	4.38	.744	3.94	.908
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	3.99	.819	4.08	.862	4.64	.504	4.11	.601	4.50	.756	4.03	.813
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.95	.834	4.15	.689	4.45	.522	3.89	.601	4.63	.744	3.99	.821
4.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.67	.965	4.23	.927	4.27	4.67	4.00	.500	4.25	.886	3.73	.953
4.5 ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ	3.74	.867	3.92	.862	3.91	.831	3.78	.833	4.25	.707	3.76	.861
4.6 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.14	.737	4.23	.725	4.45	.522	3.89	.601	4.63	.744	4.16	.731

บริการที่ใช้	ประเภทผู้เข้าใช้บริการ											
	นักศึกษาระดับ ป.ตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสาย สนับสนุน		ผู้ใช้บริการ ภายนอก		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
4.7 ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.36	2.433	4.23	.725	4.55	5.22	4.00	.707	4.50	.756	4.35	2.291
เฉลี่ยรวม	3.99	.771	4.12	.719	4.42	.335	3.95	.571	4.45	.526	4.02	.753
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ (N=333)												
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ ป้าย แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.90	.720	4.23	.832	4.45	.687	4.22	.441	4.63	.518	3.95	.729
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.89	.772	4.31	.630	4.36	.674	4.33	.707	4.50	.756	3.95	.774
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ กิจกรรมและ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	3.90	.782	4.23	.725	4.36	.674	4.22	.667	4.38	.518	3.95	.776
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอ	3.93	.727	4.31	.630	4.45	.687	4.33	.707	4.38	.518	3.99	.726
เฉลี่ยรวม	3.90	.637	4.27	.673	4.41	.625	4.28	.537	4.47	.432	3.96	.646
6. การบริการของห้องสมุดโดยรวม (N=333)												
6.1 มีความพึงพอใจการให้บริการของห้องสมุด (ภาพรวม)	4.13	3.075	4.23	.599	4.73	.467	4.22	.441	4.75	.463	4.17	.738
เฉลี่ยรวม	4.13	3.075	4.23	.599	4.73	.467	4.22	.441	4.75	.463	4.17	.738

ตารางที่ 3 พบว่า

ด้านทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศ

ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการและด้านสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เท่ากัน ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมาได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และ ด้านสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ ด้านสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอาจารย์ มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และ ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เท่ากัน ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาได้แก่ ด้านสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และ ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการภายนอก มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการและด้านสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด

ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านการใช้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านการให้บริการช่วยเหลือผ่านทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพและด้านบุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกริยามารยาทที่ดีและด้านบุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรให้บริการโดยแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมและด้านบุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เท่ากัน ด้านบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ, ด้านบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพและด้านบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เท่ากัน ตามลำดับ ด้านที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ให้บริการภายนอก มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากรให้บริการโดยแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมและด้านบุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกริยามารยาทที่ดีและด้านบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ด้านบุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการและด้านบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เท่ากัน

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาได้แก่ ด้านความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านแสงสว่างมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านจำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาได้แก่ ด้านความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านแสงสว่างมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านจำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ, ด้านความปลอดภัยภายในห้องสมุดและด้านความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านแสงสว่างมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านจำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอาจารย์ มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านจำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอและด้านแสงสว่างมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 รองลงมาได้แก่ ด้านความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าและด้านความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เท่ากัน ด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านแสงสว่างมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาได้แก่ ด้านจำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ, ด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอและด้านความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เท่ากัน ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าและด้านความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เท่ากัน ตามลำดับ ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการภายนอก มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า และด้านความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมาได้แก่ ด้านแสงสว่างมีเพียงพอและด้านความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เท่ากัน ด้านจำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ตามลำดับ ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอและด้านห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เท่ากัน

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล ป้าย แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น, ด้านเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอและด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการภายนอกมีความพึงพอใจบริการในภาพรวมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 รองลงมา ได้แก่ ผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และ ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ผู้ใช้บริการประเภทบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ ประเภทผู้ใช้บริการที่พึงพอใจการบริการโดยรวมน้อยที่สุด ได้แก่ ประเภทนักศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ตารางที่ 4 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

รายการประเมิน/บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลความ
1. การบริการสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศ			
1.1 ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	3.75	.710	มาก
1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	3.93	.696	มาก
1.3 ด้านบุคลากรห้องสมุด	3.98	.635	มาก
1.4 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	.753	มาก
1.5 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	3.96	.646	มาก
เฉลี่ยรวม	3.93	-	มาก
2. การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้			
2.1 อบรมการใช้โปรแกรม EndNote Web สำหรับบุคลากร และ นักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วันที่ 30 ต.ค.56 (40 คน)	4.43	.421	มาก
2.2 การใช้โปรแกรม EndNote Web สำหรับนักศึกษาปริญญาเอก สาขาบริหารการศึกษา วันที่ 20 ธ.ค.56 (13 คน)	4.78	.184	มากที่สุด
2.3 การอบรมการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน สำนักงานการศึกษา เอกชน อ.มายอ จ.ปัตตานี วันที่ 10-11 มี.ค.57 (34 คน)	4.49	.421	มาก
เฉลี่ยรวม	4.57	-	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม 1 และ 2	4.25	-	มาก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เท่ากับ 4.25

หมายเหตุ : เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ

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

ข้อเสนอแนะ

ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ

1. หนังสือยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ (9)
2. วิทยานิพนธ์มีจำนวนน้อยมาก (4)
3. หนังสือที่ต้องการไม่เพียงพอ โดยเฉพาะหมวดหนังสืออิสลาม
4. เพิ่มหนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษให้เป็นฉบับใหม่
5. หนังสือเก่ามาก ไม่มีการUpdate
6. เพิ่มหนังสือด้านการออกแบบดีไซน์เสื้อผ้า
7. เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับฟิสิกส์
8. สื่อโสตทัศนวัสดุควรมีความทันสมัยมากกว่านี้และควรอัปเดตบ่อยๆ
9. นิตยสารควรมีความหลากหลายมากกว่านี้
10. อยากให้มีตำราเรียนเยอะกว่านี้

11. เพิ่มนิตยสาร A day และหนังสือสำนักพิมพ์ a book

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด

1. เวลาในการ Renew ยังน้อยอยู่ แตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ
2. อยากให้สามารถนำกระเป๋าและสัมภาระเข้าห้องสมุดได้
3. OPAC เวอร์ชันเก่าใช้ง่ายมากกว่า
4. มีการพัฒนาบริการให้ทันเทคโนโลยีสมัยใหม่
5. หนังสือวางไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ปรากฏหนังสือตามที่ระบบ OPAC ระบุไว้ 2
6. ชอบการให้บริการตู้ยืมคืนอัตโนมัติมากค่ะ
7. อยากให้เปลี่ยนรูปแบบการค้นหาหนังสือ
8. อยากให้มีบริการสำหรับลงชื่อสั่งซื้อหนังสือที่ต้องการ โดยมีมุมรับแบบคำขอเสนอแนะหนังสือไว้มุมใดมุมหนึ่งของห้องสมุด
9. อยากให้จัดโซนหนังสือรางวัลซีไรต์
10. นวนิยายบางประเภทควรจัดแยกไว้สำหรับผู้อ่านอายุ 18 ปีขึ้นไป
11. เพิ่มระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศ (3)

ด้านบุคลากรห้องสมุด

1. ชอบพนักงาน น่ารัก (3)
2. พนักงานทำความสะอาดควรทำสะอาดด้วยความนิ่มนวล
3. ควรมีเจ้าหน้าที่เดินสำรวจว่าโต๊ะไหนเสียงดัง เพื่อว่ากล่าวตักเตือน
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีพอสมควรแต่มีบางคนที่ไม่เข้าใจต่องานบริการ
5. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาดีมาก อยากให้เจ้าหน้าที่รักษาสิ่งตีพิมพ์ขื่อนี้ไว้ตลอด
6. มีเสียงรบกวนจากพนักงานที่จัดหนังสือ
7. บุคลากรบางท่านมีสีหน้าไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสและบางครั้งก็ไม่ใส่ใจผู้ใช้บริการ (2)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

1. เพิ่มระยะเวลาเปิดให้บริการมากขึ้น โดยเฉพาะช่วงเวลากลางคืนและช่วงสอบ (5)
2. เปลี่ยนหลอดไฟ เนื่องจากแสงสว่างไม่เพียงพอ
3. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในห้องสมุดบางจุดมีปัญหา บางจุดไม่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณได้ (2)
5. ขอบต้นไม้ของห้องสมุด
6. ต้องการให้ห้องน้ำภายในห้องสมุดมีความสะอาด
7. มีฝุ่นเยอะมาก นั่งไม่ถึงครึ่งชั่วโมงก็เกิดอาการเจ็บคอ (2)
8. ห้องพระพุทธรูปอากาศร้อนเหมือนไม่ได้เปิดแอร์
9. บริเวณชั้น 3 ควรมีบริการแลกเหรียญและมีคนทำความสะอาดมากกว่านี้
10. ล็อคเกอร์เก็บของบางตัวเสีย
11. อยากให้เปิดเพลงเบาๆ เหมือนเพลงที่เปิดช่วงห้องสมุดใกล้จะปิด
12. ติดตั้งพัดลมระบายอากาศระหว่างทางเชื่อม
13. ที่ตั้งกระเป๋าด้านหน้ามีไม่เพียงพอ
14. ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ
15. บริการต้มน้ำดื่มหยอดเหรียญภายในห้องสมุด
16. เพิ่มแอร์บริเวณที่ละหมาด
17. ตรงจุดค้นหา OPAC ปากกาไม่ค่อยมี
18. อยากให้มีห้องอ่านหนังสือที่สามารถนอนเล่นได้ เพราะในบางครั้งการอ่านหนังสือมากก็เกิดอาการอ่อนล้าได้
19. อยากให้มีร้านจำหน่ายหนังสือ

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

1. หนังสือและแผ่นพับยังไม่มีที่น่าสนใจ

อื่นๆ

1. ขอบกิจกรรมของห้องสมุดทุก ๆ กิจกรรม

2. ร่วมตอบคำถามหลายครั้งแล้วแต่ไม่เคยได้รับรางวัลเลย อยากให้เลือกคนที่ไม่ได้บ้าง
3. ควรจะมีเงินทอนเวลาจ่ายค่าปรับ
4. ชอบห้องสมุดนี้ที่สุด

เรื่องที่ท่านไม่พอใจที่สุด

ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ทางห้องสมุดเพิ่มหนังสือและเปลี่ยนหนังสือเก่าให้ใหม่ เนื่องจากการที่ได้สังเกตหนังสือด้านศาสนาอิสลามส่วนมากจะเป็นหนังสือเก่า และควรเพิ่มจากเดิมที่มีอยู่ให้มากขึ้นจะทำให้สะดวกต่อการค้นหา
2. หนังสือมีจำนวนน้อยเกินไป
3. ภาพยนตร์มีน้อยมาก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด

1. ข้อมูลของหนังสือไม่ตรงกับความเป็นจริง เช่น ในระบบ OPAC ระบุว่าหนังสืออยู่บนชั้น แต่ปรากฏว่าไปหาไม่พบ (3)
2. การสแกนบัตรเข้าออก มีปัญหาบ่อยมาก อยากให้ปรับปรุง

ด้านบุคลากรห้องสมุด

1. เจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบในการให้บริการ
2. ความไม่รอบคอบในการรับคืนหนังสือของเจ้าหน้าที่

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

1. หลอดไฟไม่ค่อยสว่าง บรรยากาศภายในห้องรู้สึกมองไปทางไหนก็เป็นสีเหลือง
2. มีห้องน้ำน้อยเกินไป
3. ฝุ่นตึกเก่า (2)
4. เสียงดังภายในห้องสมุด โดยเฉพาะพื้นที่บริเวณกว้างและช่วงสอบ
5. เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบค้นหาสารสนเทศควรมีมาตรฐานมากกว่านี้ (2)
6. สอนพิเศษบริเวณห้องสมุด เสียงดัง (2)

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ไม่มี

อื่นๆ

ไม่มี