

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

2557

ตารางที่ 1 ประเภทผู้ใช้บริการและบริการที่ใช้

บริการที่ใช้	ประเภทผู้ใช้บริการ									
	นักศึกษาระดับปริญญาตรี		นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา		บุคลากรมหาวิทยาลัย		ผู้ใช้บริการภายนอก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	25	5.17	3	0.62	8	1.65	9	1.86	45	9.30
2. บริการยืม – คืน	214	44.21	9	1.86	14	2.89	4	0.83	241	49.79
3. บริการอินเทอร์เน็ต	108	22.31	0	0.00	0	0.00	0	0.00	108	22.31
4. บริการโสตทัศนวัสดุ	72	14.88	9	1.86	9	1.86	0	0.00	90	18.60
รวม	419	86.57	21	4.34	31	6.40	13	2.69	484	100

(N=484)

ตารางที่ 1 แสดงการจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทผู้ใช้บริการ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.57 รองลงมาเป็น บุคลากรมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 6.40 และ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.34 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ใช้บริการภายนอก คิดเป็นร้อยละ 2.69

เมื่อจำแนกตามบริการที่ใช้ บริการยืม-คืน จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.79 รองลงมา คือ บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 22.31 และบริการโสตทัศนวัสดุ คิดเป็นร้อยละ 18.60 บริการที่ใช้น้อยที่สุด คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 9.30

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ									
	นักศึกษาระดับปริญญาตรี		นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา		บุคลากรมหาวิทยาลัย		ผู้ใช้บริการภายนอก		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (N = 45)										
1.กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ)	4.44	.917	4.67	.577	4.88	.354	4.62	.747	4.62	.747
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	.408	5.00	.000	4.88	.354	4.84	.367	4.84	.367
3.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	.500	4.33	.577	4.75	.463	4.67	.477	4.67	.477
4.การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์	4.68	.476	5.00	.000	4.88	.354	4.78	.420	4.78	.420
เฉลี่ยรวม	4.63	.468	4.75	.250	4.84	.352	4.73	.419	4.73	.419
ด้านบริการยืม-คืน (N = 241)										
1.กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ)	4.40	.519	4.56	.527	4.43	.514	4.50	.577	4.41	.518
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	.629	4.33	.500	4.43	.514	4.25	.957	4.28	.622
3.ผลงานการให้บริการที่ได้รับ	4.29	.611	4.33	.707	4.57	.517	4.50	1.00	4.31	.617
4.กระบวนการ ขั้นตอนการนำหนังสือขึ้นชั้น	4.14	.709	4.22	.833	4.21	.579	4.50	.577	4.15	.703
เฉลี่ยรวม	4.27	.468	4.36	.517	4.41	.411	4.44	.718	4.29	.470

รายการ	ระดับความพึงพอใจ									
	นักศึกษาระดับปริญญาตรี		นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา		บุคลากรมหาวิทยาลัย		ผู้ใช้บริการภายนอก		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
ด้านบริการอินเทอร์เน็ต (N = 108)										
1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.76	.906	0.00	.000	0.00	.000	0.00	.000	3.76	.906
2.สิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	.774	0.00	.000	0.00	.000	0.00	.000	3.71	.774
3.การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์	4.03	.633	0.00	.000	0.00	.000	0.00	.000	4.03	.633
เฉลี่ยรวม	3.83	.605	0.00	.000	0.00	.000	0.00	.000	3.83	.605
ด้านบริการโสตทัศนวัสดุ (N = 90)										
1.กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ)	4.28	.562	4.22	.833	4.44	1.014	0.00	.000	4.29	.640
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.11	.618	4.33	.500	4.44	.822	0.00	.000	4.17	.640
3.ผลงานการบริการที่ได้รับ	4.22	.676	4.56	.527	4.67	.707	0.00	.000	4.30	.678
เฉลี่ยรวม	4.20	.505	4.37	.484	4.52	.729	0.00	.000	4.25	.532

ตารางที่ 2 พบว่า ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.80) รองลงมา คือด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (4.68) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.60) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ) (4.44) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (5.00) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ) (4.67) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(4.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ)และด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (4.88) เท่ากัน รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.75) เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการภายนอก มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.84) รองลงมาคือ ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (4.78) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.67) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ) (4.62) ตามลำดับ

ในภาพรวมด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้ใช้บริการประเภทบุคลากรมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจมากที่สุด (4.84) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (4.75) ผู้ใช้บริการภายนอก (4.73) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี (4.63) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการทุกประเภทพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.84) รองลงมาคือ ด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (4.78) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.67) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ) (4.62) ตามลำดับ

ด้านบริการยืม-คืน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ) (4.40) รองลงมา คือ ด้านผลงานการให้บริการที่ได้รับ (4.29) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(4.27) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการนำหนังสือขึ้นชั้น (4.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ) (4.56) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านผลงานการให้บริการที่ได้รับ (4.33) เท่ากัน และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการนำหนังสือขึ้นชั้น (4.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านผลงานการให้บริการที่ได้รับ (4.57) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(4.43) เท่ากัน และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการนำหนังสือขึ้นชั้น (4.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการภายนอก มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ), ผลงานการให้บริการที่ได้รับและกระบวนการ ขั้นตอนการนำหนังสือขึ้นชั้น (4.50) เท่ากัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(4.25)

ในภาพรวมของบริการยืม-คืน ผู้ใช้บริการประเภทผู้ใช้บริการภายนอกมีความพึงพอใจมากที่สุด(4.44) รองลงมาคือ บุคลากรมหาวิทยาลัย(4.41) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา(4.36) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี(4.27) ตามลำดับ

ด้านบริการอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (4.03) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3.76) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.71) ตามลำดับ

ด้านบริการสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงสุดในกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ(ความรวดเร็วในการให้บริการ) (4.28) รองลงมาคือ ด้านผลงานการบริการที่ได้รับ (4.22) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(4.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านผลงานการบริการที่ได้รับ (4.56) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.33) และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ(ความรวดเร็วในการให้บริการ)(4.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านผลงานการบริการที่ได้รับ (4.67) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ(ความรวดเร็วในการให้บริการ)และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(4.44) เท่ากัน

ในภาพรวมด้านบริการสารสนเทศ ผู้ใช้บริการประเภทบุคลากรมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจมากที่สุด (4.52) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (4.37) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี (4.20) ตามลำดับ ผู้ใช้บริการทุกประเภทพึงพอใจด้านผลงานการบริการที่ได้รับ (4.30) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ความรวดเร็วในการให้บริการ) (4.29) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(4.17) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย
1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.73
2. บริการยืม-คืน	4.29
3. บริการอินเทอร์เน็ต	3.83
4. บริการสารสนเทศ	4.25
รวม	4.28

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 4.28 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (4.73) รองลงมาคือ บริการยืม-คืน(4.29) บริการสารสนเทศ(4.25) และบริการอินเทอร์เน็ต(3.83) ตามลำดับ

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/เรื่องที่ท่านไม่พอใจมากที่สุด

ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านเจ้าหน้าที่	
• เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วนดีมาก	3
• เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก	1
ด้านทรัพยากร	
-	-
ด้านบริการ	
-	-

บริการยืม-คืน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านเจ้าหน้าที่	
• เจ้าหน้าที่บริการดี/ น่ารัก	5
• อยากให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ/ ยิ้มแย้มแจ่มใส	2
ด้านทรัพยากร	
• อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ อัปเดตเสมอ	1
• หาทรัพยากรไม่พบ	4

<ul style="list-style-type: none"> ● เครื่องยืม-คืน อัตโนมัติ มีปัญหา 	1
ด้านบริการ	
<ul style="list-style-type: none"> ● ต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง 	3
<ul style="list-style-type: none"> ● อยากให้วิธีการสืบค้นง่ายขึ้น 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● เพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือ 	2
<ul style="list-style-type: none"> ● มีห้องเก็บเสียง 	1
<ul style="list-style-type: none"> ● บริการดีมาก 	5

เรื่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด

เรื่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด	จำนวน
ด้านเจ้าหน้าที่	
<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ขึ้นเสียงใส่ผู้ใช้บริการ 	2
<ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ 	3
<ul style="list-style-type: none"> ● เวลาเจ้าหน้าที่เข็นรถเก็บหนังสือมีเสียงดัง 	1

บริการอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านเจ้าหน้าที่	
● ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ณ จุดบริการ	3
● เจ้าหน้าที่ทำงานช้ามาก	1
ด้านทรัพยากร	
● เพิ่มแอร์หรือพัดลม (ร้อน)	19
● อินเทอร์เน็ตช้ามาก	7
● มีหูฟังไว้บริการ	15
● เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์	1
● ห้องน้ำชั้น 3 ไม่สะอาด	4
ด้านบริการ	
-	-

เรื่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด

เรื่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด	จำนวน
ด้านเจ้าหน้าที่	
● มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	2
● ไม่มีเจ้าหน้าที่ / มีธุระไม่สามารถติดต่อได้	2

ด้านทรัพยากร	
● แอร์ไม่เย็น / ร้อน	6
● อินเทอร์เน็ตช้ามาก	3
● เพิ่มหูฟัง, กล้อง	1
● คอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้	2
ด้านการบริการ	
● เพิ่มชั่วโมงอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น	1

บริการโสตทัศนวัสดุ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านเจ้าหน้าที่	
● เจ้าหน้าที่พูดเสียงดัง	1
ด้านทรัพยากร	
● แอร์ไม่เย็น	6
● ห้องดูลิกลับ	1
● เพิ่มภาพยนตร์ใหม่ๆ กว่านี้	5
ด้านบริการ	
● เพิ่มบริการเครื่องดื่ม	1

เรื่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด

เรื่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด	จำนวน
ด้านเจ้าหน้าที่	
<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ไม่ดี/ พูดจาไม่ไพเราะ 	3
ด้านทรัพยากร	
<ul style="list-style-type: none"> ● แอร์ไม่เย็น 	2
ด้านการบริการ	
-	-