

สรุปผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

2/2561

ตารางที่ 1 ประเภทผู้ตอบประเมินจำแนกตามสถานภาพ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี	324	76.60
2. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	26	6.15
3. อาจารย์	7	1.65
4. บุคลากรสายสนับสนุน	8	1.89
5. ผู้ใช้บริการภายนอก	58	13.71
รวม	423	100

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

รายการ	ประเภทผู้รับบริการ											
	นักศึกษาระดับ ป.ตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		อาจารย์		บุคลากรสาย สนับสนุน		ผู้ใช้บริการภายนอก		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
<b>1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ</b>												
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.70	.73	3.69	.84	4.29	.50	4.50	.40	3.83	.74	3.74	.73
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.74	.76	3.77	.48	4.57	.40	4.50	.40	3.84	.83	3.78	.72
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.69	.92	3.54	.69	4.43	.75	4.63	.40	3.97	.83	3.75	.88
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.70	.78	3.69	.70	4.29	.67	4.50	.51	3.83	.64	3.74	.72
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.73</b>	<b>.67</b>	<b>3.63</b>	<b>.57</b>	<b>4.46</b>	<b>.51</b>	<b>4.53</b>	<b>.13</b>	<b>3.88</b>	<b>.70</b>	<b>3.78</b>	<b>.65</b>
<b>2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด</b>												
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.70	.81	3.69	.63	4.29	.60	4.50	.00	3.83	.64	3.74	.77
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.03	.81	4.00	.63	4.57	.70	4.88	.45	3.90	.53	4.03	.78
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.77	.91	3.62	.84	4.57	.77	4.50	.41	3.79	.74	3.79	.89
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน เครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	3.88	.79	3.92	.70	4.43	.63	4.75	.41	3.78	.83	3.90	.77
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความ สะดวกรวดเร็ว	3.82	.79	3.65	.70	4.43	.83	4.63	.75	3.60	1.04	3.80	.82
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>.63</b>	<b>3.82</b>	<b>.60</b>	<b>4.49</b>	<b>.60</b>	<b>4.68</b>	<b>.22</b>	<b>3.79</b>	<b>.64</b>	<b>3.91</b>	<b>.63</b>
<b>3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>												
3.1 บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่ เหมาะสม	4.13	.64	3.85	.99	4.43	.47	4.50	.41	4.02	.52	4.11	.66
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และ ด้วยกิริยามารยาทที่ดี	3.95	.76	3.81	.99	4.29	.40	4.63	.75	4.95	.74	3.96	.78
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	3.86	.84	3.96	.99	4.57	.40	4.50	.75	4.00	.46	3.91	.84

3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.77	.80	3.85	.99	4.57	.50	4.63	.75	3.69	.74	3.80	.81
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.85	.80	3.81	.74	4.43	.40	4.75	.82	3.91	.64	3.88	.79
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	3.91	.81	4.00	.67	4.29	.79	4.50	.63	3.84	.92	3.93	.80
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.83	.77	3.96	.32	4.43	.54	4.75	.55	3.83	.74	3.87	.74
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ให้บริการ	3.95	.84	4.00	.63	4.71	.65	3.38	.41	3.81	.53	3.96	.80
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>.56</b>	<b>3.90</b>	<b>.70</b>	<b>4.46</b>	<b>.28</b>	<b>4.58</b>	<b>.41</b>	<b>3.88</b>	<b>.43</b>	<b>3.93</b>	<b>.57</b>
<b>4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>												
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.51	.97	3.50	.79	4.57	.69	4.38	.63	3.95	.53	3.60	.94
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.01	.95	3.92	.57	4.29	.69	5.00	.41	4.12	.52	4.04	.90
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.98	.81	3.69	.67	4.43	.71	4.75	.63	4.22	.76	4.02	.80
4.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.78	.88	3.50	1.03	4.42	.88	4.38	.00	3.83	.90	3.80	.88
4.5 ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ	3.57	.92	3.54	.73	4.43	.83	4.75	.82	3.90	1.25	3.65	.91
4.6 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.11	.79	4.12	.63	4.57	.47	4.88	.41	4.17	.76	4.14	.77
4.7 ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.23	.81	3.85	.79	4.57	.50	4.75	.41	4.29	.53	4.23	.77
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.88</b>	<b>.69</b>	<b>3.73</b>	<b>.39</b>	<b>4.47</b>	<b>.43</b>	<b>4.70</b>	<b>.28</b>	<b>4.07</b>	<b>.63</b>	<b>3.93</b>	<b>.66</b>
<b>5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>												
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล ป้าย แผ่นพับ กิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.76	.78	3.88	.67	4.71	.70	7.63	.41	3.83	.52	3.81	.76
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.68	.87	3.81	.70	4.71	.52	4.75	.75	3.83	.83	3.75	.84
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	3.74	.84	3.81	.67	4.71	.70	4.50	.41	3.86	.53	3.79	.81
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	3.79	.78	3.88	.95	4.71	.82	4.88	.52	3.86	.83	3.84	.79
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.74</b>	<b>.67</b>	<b>3.85</b>	<b>.69</b>	<b>4.71</b>	<b>.55</b>	<b>4.69</b>	<b>.34</b>	<b>3.84</b>	<b>.61</b>	<b>3.80</b>	<b>.66</b>
6. ความพึงพอใจโดยรวม	4.02	.78	4.08	.95	4.57	.82	4.75	.52	4.09	.83	4.05	.79

## ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### ด้านเจ้าหน้าที่

- หนังสือเก่า ควรเพิ่มหนังสือใหม่
- พี่ ๆ ส่วนใหญ่บริการดี แต่จะมีบางคนที่บริการไม่ได้ ชอบใช้น้ำเสียงที่เหมือนไม่พอใจ
- บุคลากรบางท่านไม่ดี ไม่แนะนำ แถมยังด่าผู้ใช้บริการ ควรมีการอบรมด้วย

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- ช่วยแนะนำหนังสือ ส่งเสริม นิยัรรักการอ่านให้กับนักศึกษา ม.อ. และกิจกรรมเกี่ยวกับเรื่องนี้ เพื่อฝึกนิยัรรักการอ่าน เรียนรู้ตลอดชีวิต
- หนังสือเก่าในห้องสมุด ควรปรับจัดเก็บเป็นไฟล์ที่สามารถสืบค้นและอ่านได้ในรูปแบบ ebook ได้ ควรปรับทำก่อนที่หนังสือเก่าเหล่านั้นจะหายไป
- เพิ่มเอกสารรูปแบบออนไลน์ให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้ใช้ในปัจจุบัน และเพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการมากขึ้น
- บางครั้งหนังสือที่ยืมอ่านมีไม่เพียงพอ เนื่องจากมีนักศึกษาจำนวนมากยืมหนังสือเล่มเดียวกัน โดยเฉพาะช่วงสอบ

### ด้านบริการ

- อยากให้มีขั้นตอนการเข้า ออก ห้องสมุดที่สะดวก และง่ายสำหรับบุคคลภายนอก
- เปลี่ยนตะกร้าที่หิ้วเข้าห้องสมุดเป็นถุงผ้าทันสมัย และมี Logo มหาวิทยาลัย
- อยากให้มีบริการหนังสือออนไลน์ ปรับตามพฤติกรรมการใช้งานของผู้รับบริการในปัจจุบัน
- การให้บริการในห้องสมุดดีค่ะ

### ด้านสถานที่/ อุปกรณ์

- มีมุมถ่ายเอกสารด้วย
- อากาศร้อนมาก ทำให้ไม่มีสมาธิในการอ่านหนังสือ
- อยากให้มีที่เฉพาะเพื่อทำงานกลุ่ม ห้องเล็ก ๆ หลาย ๆ ห้อง
- เพิ่มจุดต่อไฟ
- เพิ่มเก้าอี้ในการอ่านหนังสือ
- แอร์ฝั่งตึกเก่าไม่เย็นเลย
- ห้องน้ำฝั่งตึกเก่าไม่สะอาด

- เพิ่มหลอดไฟตึกเก่า
- แอร์ตึกเก่าร้อน
- เพิ่มคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
- อยากให้มีลานจอดรถ รองรับเพียงพอ
- ปรับปรุงการจัดชั้นหนังสือฝั่งตึกเก่า
- อยากให้มีมุมอ่านหนังสือส่วนตัวเล็ก ๆ
- ตึกเก่าแอร์ไม่เย็น เลยทำให้คนไปใช้บริการตึกใหม่กันเยอะ ทำให้ที่อ่านหนังสือในช่วงสอบไม่เพียงพอ
- ดูแลความสะอาดบริเวณที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง

### ด้านอื่น ๆ

- ควรจัดระบบหนังสือให้มีหมวดหมู่ทางด้านประมงโดยตรง และอยู่รวมกัน ปัจจุบันหนังสือประเภทนี้แยกรหัสที่แตกต่าง
- ควรเพิ่มเป็นวิชาบังคับสำหรับนักศึกษาวิทยาเขตปัตตานี เพื่อสร้างจิตสำนึกการรักหนังสือ การอ่าน และการเข้าถึง เข้าใจแหล่งค้นคว้า
- วารสารเย็บเล่ม ขึ้นสถานะว่า อยู่ระหว่างดำเนินการ อยู่นานแล้ว ทำไมถึงยังเอาขึ้นชั้นไม่ได้
- สร้างภาพลักษณ์และบรรยากาศให้น่าเข้ามาอ่านหนังสือ
- ระบบ OPAC ควรระบุที่วางหนังสือให้ชัดเจน
- แม่บ้านทำความสะอาดในระหว่างมีคนอ่านหนังสืออยู่ เป็นการรบกวนสมาธิในการอ่านหนังสือ
- ไม่ค่อยเข้าใจเลขที่ใช้ค้นหาหนังสือ
- หาหนังสือลำบาก

### **เรื่องท่านคาดหวังมากที่สุด (ถ้ามี)**

#### ด้านเจ้าหน้าที่

- บุคลากรบางท่านปรับเปลี่ยนพฤติกรรม
- คาดหวังว่าบุคลากรจะให้ความรู้เกี่ยว คำแนะนำ เกี่ยวกับชั้นวางหนังสือให้มากกว่านี้

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- ได้ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ
- หนังสือที่ทันสมัย ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ที่มีการเรียนการสอนในวิทยาเขตปัตตานี
- อยากให้สำนักวิทยบริการ มีการพัฒนาเป็นห้องสมุด Digital และเป็นมิตร ใช้ง่ายกับประชาชนในภาคใต้
- อยากให้มีหนังสืออ่านเล่นมากกว่านี้ เช่น วรรณกรรมภาษาไทย
- หนังสือมีความทันสมัย
- หนังสือที่ทันสมัย ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ที่มีการเรียนการสอนในวิทยาเขตปัตตานี
- หนังสือใหม่ ๆ เข้ามาในห้องสมุดอยู่เสมอ
- มีอยากให้มีหนังสืออ่านเล่นมากกว่านี้ เช่น วรรณกรรมภาษาไทย

### ด้านบริการ

- เปิดบริการนานกว่านี้ ถ้าเป็นไปได้ อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง
- การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- บริการดี มีคุณภาพ

### ด้านสถานที่/ อุปกรณ์

- ห้องสมุดเหมือนบ้านหลังที่สอง
- ขยาย Fitness ให้กว้างขึ้น
- ความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ ในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศ
- เพิ่มปลั๊กไฟ
- เครื่องออกกำลังกาย
- อยากให้มีห้องติวหนังสือเป็นสัดส่วน
- แอร์ติกเก่าไม่เย็น
- บริการยืมปลั๊กไฟ
- คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมากกว่านี้
- อ่านหนังสือมีเพิ่มขึ้น
- ปลั๊กเยอะกว่านี้

- เพิ่มแสงสว่างที่บริเวณโซนอ่านหนังสือส่วนตัว

## ด้านอื่น ๆ

- เป็นแหล่งข้อมูลในการสืบค้น อ้างอิง และสามารถเป็นสถานที่แห่งการศึกษาค้นคว้าที่ดียิ่ง เพื่อประโยชน์ของนิสิต นักศึกษา และผู้ใช้บริการ
- มีส่วนช่วยให้ให้นักศึกษาทั้งปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา สามารถอ่าน ค้น เอกสาร และอ้างอิงได้ตั้งแต่แรกเข้า จนจบการศึกษา
- การประชาสัมพันธ์ และการเข้าถึงผู้ใช้บริการ
- นักศึกษาสามารถใช้อรรถความรู้ที่ถูกต้องได้ สืบค้นเองได้ รักการอ่าน ห้องสมุดสามารถเชื่อมโยงกับนักศึกษาได้
- อยากให้สำนักวิทยบริการ มีการพัฒนาเป็นห้องสมุด Digital และเป็นมิตร ใช้ง่ายกับประชาชนในภาคใต้
- แหล่งค้นคว้า อ้างอิงข้อมูลที่มีมาตรฐาน สำหรับชุมชนในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้
- สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างมีความสุข เป็นห้องสมุดของทุกคนจริง ๆ
- จัดการเรื่องเสียงดัง
- หาหนังสือเจอ ตรงตาม OPAC
- การทำงานของฝ่ายข้อมูล

## เรื่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด (ถ้ามี)

### ด้านเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่คุยกันเสียงดัง
- เคยหาหนังสือไม่พบ แล้วเข้าไปถามเจ้าหน้าที่ แต่เจ้าหน้าที่ทำสีหน้า และน้ำเสียงไม่พอใจ
- บุคลากรผู้หญิงทำหน้าที่บูดบึ้ง เหมือนไม่พอใจในการให้บริการ
- การบริการของบุคลากรบางท่าน
- การบริการของพนักงานบางคน
- มารยาทของบุคลากรที่ให้บริการ

## ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

### ด้านบริการ

### ด้านสถานที่/ อุปกรณ์

- รถเข็นหนังสือเสียงดังมาก
- อยากรให้มีโซนแบ่ง เช่น โซนห้ามใช้เสียง 100 %
- แอร์ชั้น 3 ไม่เย็น โดยเฉพาะห้องวิทยานิพนธ์
- ตึกเก่าอากาศร้อน
- ห้องละหมาดไม่มีพัดลม
- แอร์ไม่เย็น

### ด้านอื่น ๆ

- เสียงคุยค่อนข้างดัง
- การจองโต๊ะของนักศึกษาโดยการวางของไว้บนโต๊ะนาน ๆ แล้วไม่มาใช้สักที
- เสียงดัง โดยเฉพาะ ชั้น2
- ห้องสมุดไม่ใช่ที่ดูหนังสือ ในลักษณะที่อ่านหลายๆคน แล้วเสียงดัง
- อยากรให้มีเจ้าหน้าที่คอยควบคุม เวลาเสียงดัง
- อากาศร้อน