

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2554

สำนักหอสมุด ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยได้แจกแบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ จำนวน 3 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาที่ 1/2554 (มิถุนายน – ตุลาคม 2554) ภาคการศึกษาที่ 2/2554 (พฤศจิกายน – มีนาคม 2554) และ ภาคการศึกษาที่ 3/2554 (มีนาคม – พฤษภาคม 2554)

### ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3 ด้าน ดังตารางต่อไปนี้

#### 1.เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักหอสมุด ในปีการศึกษา 2554

ตารางที่ 1.เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูลความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย		
	ภาค 1/54	ภาค 2/54	ภาค 3/54
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>	4.06	4.17	3.99
1. สามารถแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุดได้			
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.12	4.18	4.14
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.04	4.18	4.02
4. มีทักษะการสื่อสารเหมาะสม กับการเป็นผู้ให้บริการ	4.08	4.17	4.04
5. จำนวนบุคลากรเพียงพอ ต่อการให้บริการ	4.01	4.00	4.06
6. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน	4.17	4.03	4.07
	(24.48)	(24.73)	(24.32)
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>4.12</b>	<b>4.05</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	4.17	3.99	4.07
1. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นก่อน-หลังอย่างยุติธรรม			
2. ระยะเวลาจำนวนวันยืม-คืนมีความเหมาะสม	4.03	3.93	4.02
3. ช่วงเวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	4.10	3.99	4.01
4. สถานที่จำนวนที่นั่งมีความเพียงพอ	4.02	3.92	4.00
5. บรรยากาศ เสียง/แสงสว่างมีความเพียงพอ	4.07	3.97	4.01
6. ความเพียงพอจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูล	3.67	3.59	3.57
	(25.23)	(23.39)	(23.61)
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>3.90</b>	<b>3.93</b>
<b>ภาพรวม 2 ด้าน</b>	<b>4.14</b>	<b>4.01</b>	<b>4.00</b>

**ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** ความพึงพอใจระดับมาก (ภาพรวม) ค่าเฉลี่ย 4.08 (รวม 3 ภาคการศึกษา) และ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ความพึงพอใจระดับมาก (ภาพรวม) ค่าเฉลี่ย 4.01 จากคะแนนสูงสุด 5 และคะแนนต่ำสุด 1

ภาคการศึกษาที่ 1/2554 ค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.14 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ภาคการศึกษาที่ 2/2554 ค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.01 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ภาคการศึกษาที่ 3/2554 ค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.00 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

## 2.เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ การให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ สำนักหอสมุด ในปีการศึกษา 2554

ตารางที่ 1.เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจการใช้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อมูลความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย		
	ภาค 1/54	ภาค 2/54	ภาค 3/54
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.01	4.03	3.98
1. บริการยืม-คืน หนังสือ / สิ่งพิมพ์ / วิทยานิพนธ์ / งานวิจัย			
2. บริการยืม-คืน สื่อทัศนวัสดุ (ดีวีดี / วีซีดีและซีดีรอม)	3.81	3.89	4.00
3. ความเพียงพอของหนังสือสำรอง	3.72	3.76	3.83
4. บริการห้องสมุด (Multimedia)	3.96	3.90	3.97
5. บริการ ( Internet ) เฉพาะบุคคล	3.93	3.73	3.90
6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.93	3.79	3.79
7. บริการ ยืม – คืนวารสาร / กฤตภาค และหนังสือพิมพ์	3.96	3.90	3.83
8. บริการฐานข้อมูลข่าว และข้อมูลออนไลน์ “มติชน”	3.80	3.85	3.66
9. บริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร	3.89	4.04	3.89
	(35.01)	(34.89)	(34.85)
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>3.88</b>	<b>3.88</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม 3 ด้าน</b>	<b>4.03</b>	<b>3.95</b>	<b>3.94</b>

**ผลการประเมิน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ความพึงพอใจระดับมาก

(ภาพรวม) ค่าเฉลี่ย 3.87 (รวม 3 ภาคการศึกษา) ความพึงพอใจระดับมาก (ภาพรวม) จาก

คะแนนสูงสุด 5 และคะแนนต่ำสุด 1

ภาคการศึกษาที่ 1/2554 ค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.03 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ภาคการศึกษาที่ 2/2554 ค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.95 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ภาคการศึกษาที่ 3/2554 ค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.94 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

