

Exhibit no.: 2.7(4)

Title: SAR Online: The Survey Report of Customer Satisfaction of Library Service

Issued by: Naresuan University Library, Naresuan University

Date of issue: XXX

Translated by: Dr. Panu Buranajarakorn

Content summary:

This report is used for criteria 1.4 of Quality Assurance Auditing of Naresuan University Library. The survey was done by NU library in 2011. There are 4 parts of satisfaction issues: Building and Facilities, IT Resources, Service, and Library Staff. The below tables is exhibited the survey results from Main Library, Health Science Library, and both library. All table shows overall satisfaction level is between 3.51 – 4.50, this means that it is in the score of 4 point (Good).

Table 1 : The Customer Satisfaction Level of Main Library

Issues	Satisfaction Level
1) Service	3.76
2) Library Staff	3.70
3) Building and Facilities	3.61
4) IT Resources	3.45
Overall	3.63

Table 2 : The Customer Satisfaction Level of Health Science Library

Issues	Satisfaction Level
Overall	4.17

Table 3 : The Customer Satisfaction Level of both library

Issues	Satisfaction Level
Overall	3.90

SAR ONLINE NU. LIBRARY



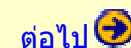
SAR online

- Home
- คำนำ
- ส่วนนำ
- องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริการห้องสมุด
- องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
- องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ
- องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
- องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ
- ส่วนสรุป
- รายการหลักฐานอ้างอิง
- ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพภายในสำนักหอสมุด
- ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดสองครั้งแห่งการ



ก่อนหน้า

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด



ต่อไป

← กลับหน้าหลัก

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริการห้องสมุด องค์ประกอบย่อย : การบริการสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน :

- 1 = 1.00 - 1.50
- 2 = 1.51 - 2.50
- 3 = 2.51 - 3.50
- 4 = 3.51 - 4.50
- 5 = 4.51 - 5.00

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1.00 - 1.50	1.51 - 2.50	2.51 - 3.50	3.51 - 4.50	4.51 - 5.00

การประเมินตนเอง(SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพ

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ฝ่ายบริการสารสนเทศ

เบอร์โทรภายใน : 4748

เบอร์โทรภายใน : 2625

E-mail : waluleeb@nu.ac.th

E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ทำการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยจำแนกปัจจัยออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดทั้ง 6 ประเภท ได้แก่ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษาปริญญาโท บัณฑิตศึกษาปริญญาเอก บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,604 คน ผลวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความพร้อมในการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่ง

เรียนรู้

➤ **ภาคผนวก ค ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ**

➤ **ภาคผนวก ง กำหนดการประเมินตรวจสอบคุณภาพภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร**

➤ **ภาคผนวก จ สรุปผลการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2552 - 2553**

➤ **ภาคผนวก ฉ แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2554**

➤ **ภาคผนวก ช แผนปรับปรุงการประกันคุณภาพสำนักหอสมุด (Quality Improvement Plan)**

อำนวยความสะดวก ส่งผลการเข้าใช้บริการในระดับมาก ส่วนความพร้อมในภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่งผลการเข้าใช้บริการในระดับปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ **3.63**

งานบริการห้องสมุดสาขาวิชาศาสตร์สุขภาพ ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดสาขาวิชาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2554 โดยใช้แบบสำรวจของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) จำนวนองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุด ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ **4.17**

นอกจากนี้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบบออนไลน์อีกช่องทางหนึ่งโดยผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด แต่เนื่องจากอยู่ในช่วงเริ่มดำเนินการสำรวจ ผู้ตอบแบบสำรวจจึงยังมีจำนวนน้อย ไม่สามารถเป็นตัวแทนประชากรทุกประเภทของผู้ใช้บริการได้

รายการ		ผลประเมิน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร		
ความคิดเห็นต่อความพร้อมด้านการให้บริการ		3.76
ความคิดเห็นต่อความพร้อมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		3.70
ความคิดเห็นต่อความพร้อมด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		3.61
ความคิดเห็นต่อความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศ		3.45
รวมเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความพร้อมทั้ง 4 ด้าน	เท่ากับ	3.63
งานบริการห้องสมุดสาขาวิชาศาสตร์สุขภาพ		
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน	เท่ากับ	4.17
	รวมเฉลี่ย	3.90

ผลการประเมินตนเอง :

สรุป

1. ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : **4**
2. ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : **4**
3. เป้าหมายปีต่อไป : **5**

SWOT Analysis :

S : (จุดแข็ง)	- มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และหลากหลายช่องทาง
W : (จุดอ่อน)	- เป็นการศึกษาความพึงพอใจในเชิงปริมาณ แต่ยังไม่ได้ทำกระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพในภาพรวม

O : (โอกาส)	- สามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้รับในระหว่างการเก็บข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขได้ทันที
T : (ภาวะคุกคาม)	- ประชากรที่ตอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจในบางกลุ่มได้รับข้อมูลตอบกลับ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 1. 4. 1 รายงานการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร รายละเอียดดูที่แฟ้ม 1. 4. 2 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2554 1. 4. 3 แบบประเมินออนไลน์ "ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร"	
การประเมินตรวจสอบ(CAR)	
ผลการประเมินตรวจสอบ สรุป 1. การประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 2. การประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 3. เป้าหมายปีต่อไป : 5	
ข้อเสนอแนะ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา พัดเกิด - การเก็บข้อความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สังเกตว่ายังเป็นการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการในหอสมุดเป็นหลักและข้อความด้านความพึงพอใจก็มีหลายข้อที่เน้นไปที่สภาพในสำนักหอสมุด แต่การให้บริการในปัจจุบันของสำนักฯ ขยายไปถึงผู้ที่ไม่จำเป็นต้องมาที่หอสมุด แต่ใช้บริการจากระบบออนไลน์ หรือ DDS สำนักฯ ควรหาวิธีการที่จะประเมินความพึงพอใจให้ครอบคลุมในลักษณะนี้ด้วยและอาจต้องมีข้อความที่เหมาะสมมากกว่านี้	
← กลับหน้าหลัก	
← ก่อนหน้า	ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด
	ต่อไป →

(<http://www.lib.nu.ac.th/web/psar/idata.view.php?idata=6>)