

**ผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา  
(สำรวจตั้งแต่เดือนมีนาคม 2554 – เดือนกรกฎาคม 2554)**

เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา ของบรรณารักษ์และ  
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด จำนวน 3 ราย คือ

- 1) นางสาวสาวิตรี เต็กแดง ตำแหน่ง บรรณารักษ์
- 2) นางสาวดวงพร โพธิ์บุตร ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
- 3) นางสาวรัตนชนก ยอดพิณีจ ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด

**วิธีการประเมิน**




ให้ผู้ใช้บริการทำการประเมินความพึงพอใจหลังจากได้รับการบริการ แบ่งเกณฑ์การประเมิน  
เป็น 5 ระดับ จากระดับ 0 (ไม่พึงพอใจ) ถึงระดับ 4 (บริการดีเยี่ยม) โดยผู้ใช้บริการเป็นผู้กรอกแบบ  
ประเมินและหย่อนลงกล่องรับแบบประเมินบริเวณเคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม

**ระยะเวลาในการประเมิน**

ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2554 ถึง เดือนกรกฎาคม 2554 เป็นเวลา 5 เดือน

**ผลการประเมินรายบุคคล**

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 59 ราย โดยแบ่งประเมินบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ดังนี้

ผู้รับการประเมิน	ระดับ 0 ต้องปรับปรุง	ระดับ 1 พอใช้	ระดับ 2 ดี	ระดับ 3 ดีมาก	ระดับ 4 ดีเยี่ยม เกินกว่าที่ คาดหวัง	รวม
 สาวิตรี เต็กแดง	-	-	-	11	11	22
 ดวงพร โพธิ์บุตร	-	1	10	12	6	29
 รัตนชนก ยอดพิณีจ	-	-	-	3	5	8
<b>รวม</b>	-	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>59</b>

1) นางสาวสาวตรี เต็กแดง ได้รับการประเมินจากผู้ให้บริการ 22 ราย

ระดับ 3 ดีมาก 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 50

ระดับ 4 ดีเยี่ยม 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 50

2) นางสาวดวงพร โพธิ์บุตร ได้รับการประเมินจากผู้ให้บริการ 29 ราย

ระดับ 1 พอใช้ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.44

ระดับ 2 ดี 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.48

ระดับ 3 ดีมาก 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.37

ระดับ 4 ดีเยี่ยม 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.68

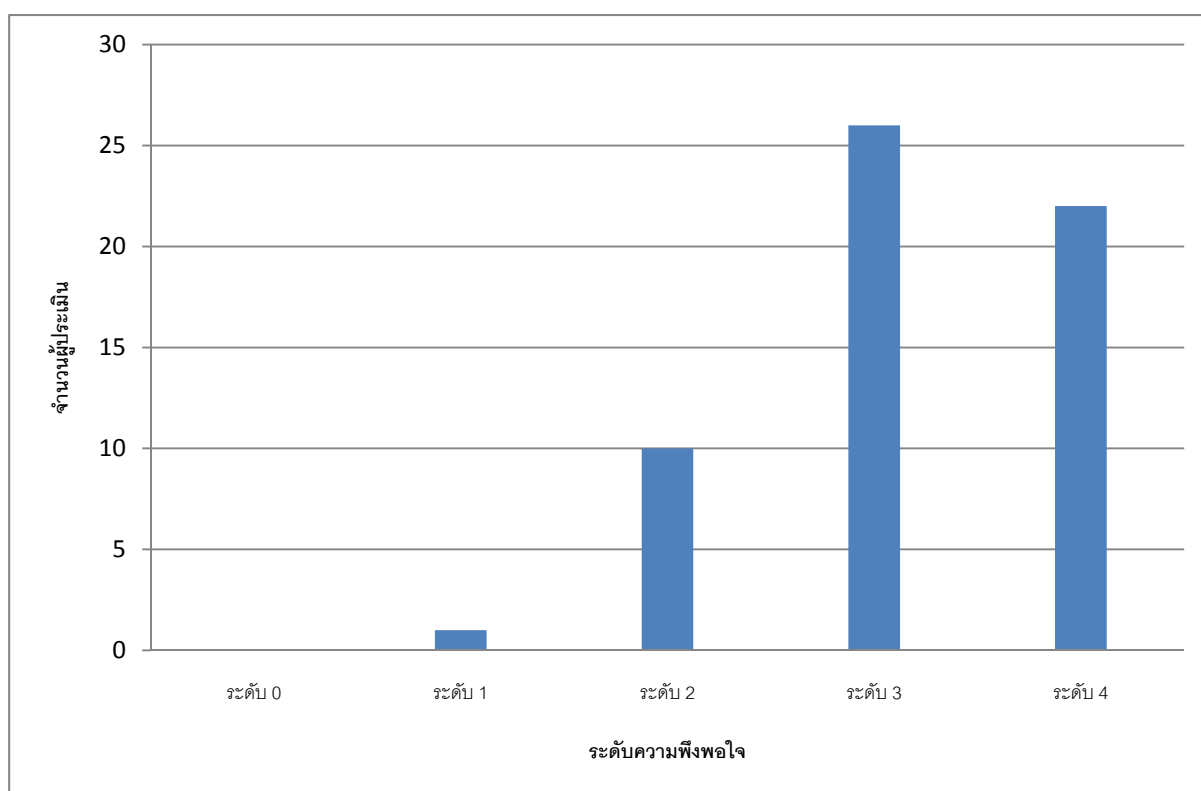
3) นางสาวรัตนชนก ยอดพินิจ ได้รับการประเมินจากผู้ให้บริการ 8 ราย

ระดับ 3 ดีมาก 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5

ระดับ 4 ดีเยี่ยม 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5

### ผลการประเมินโดยรวม

ผู้รับการประเมิน	ระดับ 0 ต้องปรับปรุง	ระดับ 1 พอใช้	ระดับ 2 ดี	ระดับ 3 ดีมาก	ระดับ 4 ดีเยี่ยม เกินกว่าที่ คาดหวัง	รวม
บรรณารักษ์และ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ปฏิบัติหน้าที่บริการตอบ คำถามและช่วยค้นคว้า	-	1 (1.69%)	10 (16.94%)	26 (44.06%)	22 (37.28%)	59



## สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินโดยรวมพบว่าผู้ใช้บริการร้อยละ 44.06 เห็นว่าได้รับการบริการในระดับ 3 คือดีมาก และ ร้อยละ 37.28 เห็นว่าได้รับการบริการในระดับ 4 คือดีเยี่ยม จึงอนุมานได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับที่น่าพึงพอใจตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้คือไม่ต่ำกว่า 3 ใน 5 ระดับ

## ปัญหาที่พบ

จากการประเมินพบว่าจำนวนผู้ตอบแบบประเมินยังมีจำนวนไม่มากนัก เมื่อเทียบกับปริมาณการให้บริการ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการที่มีได้ให้ผู้ใช้บริการทำแบบประเมิน หรือผู้ตอบแบบประเมินบางท่านไม่สะดวกที่จะทำแบบประเมินด้วยเหตุผลส่วนบุคคล

## การวิเคราะห์ผล

แม้ผลการประเมินจะอนุมานได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับที่ดีตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ แต่จากสถิติการให้บริการพบว่าคำถามที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้งานคอมพิวเตอร์ หรือการใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ มีมากขึ้น ขณะที่คำถามเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลจากวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลยังคงอยู่ในระดับเดิมหรือน้อยลงในบางช่วงเวลา แต่บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดผู้ทำหน้าที่ตอบคำถามยังขาดความชำนาญและทักษะด้านไอทีในระดับสูง ทำให้บางครั้งไม่สามารถตอบคำถามหรือให้ความกระจ่างแก่ผู้ใช้ได้ กรณีนี้จึงได้ประสานงานกับหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศทางวิชาการ (Academic Information Technology Unit) เพื่อช่วยเสริมการให้บริการตอบคำถามเฉพาะทางด้านไอที ซึ่งในระยะยาวเห็นควรเพิ่มทักษะด้านไอทีแก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สำหรับการให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลเพื่อการเรียนการสอนและการวิจัยนั้นพบว่าคำถามเรื่องการใช้งานข้อมูลและการให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฯ หาข้อมูลให้ นั้นยังอยู่ในปริมาณที่ค่อนข้างสูง เป็นไปได้ว่าผู้ใช้บริการยังขาดทักษะหรือความเชี่ยวชาญในการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูล หรือเป็นไปได้เช่นกันว่าผู้ใช้บริการไม่สะดวกหรือไม่มีเวลาที่จะค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง จึงเห็นว่าอาจจะต้องเปิดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลเพิ่มเติม

การให้บริการตอบคำถามฯ นี้จะมีความเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง จากการสังเกตพฤติกรรมและการสอบถามผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบว่าสาเหตุที่นิยมใช้คอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดเนื่องจากเป็นเครื่องที่มีคุณภาพสูง มีการสแกนไวรัสทุกวัน เดินทางมาใช้ได้สะดวก และมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา แต่ผู้ใช้ต้องการให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้น ผู้ใช้บริการนิยมใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะ facebook มากกว่าการสืบค้นข้อมูลทางวิชาการ ทั้งนี้ทางห้องสมุดมิได้มีข้อกำหนดว่าห้ามใช้ แต่ผู้ให้บริการจะขอสงวนสิทธิ์ในการใช้เครื่องแก่ผู้ที่ต้องการใช้เป็นกรณีพิเศษ โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วน ซึ่งผู้ใช้บริการทุกคนต่างให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ผู้รับผิดชอบการประเมิน

นายอภิชัย อารยะเจริญชัย

หัวหน้าหน่วยสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข