

ตารางที่ 6 ตารางแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวมของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ปี 2554

หัวข้อของบริการ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
คุณภาพการให้บริการของบุคลากร						
1. บุคลากรของห้องสมุดสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ	5.53	1.782	7.55	1.406	7.03	1.439
2. บุคลากรของห้องสมุดเอาใจใส่ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	5.55	1.733	7.59	1.432	6.99	1.492
3. บุคลากรของห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	6.07	4.987	7.78	1.398	7.38	1.480
4. บุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ	5.94	2.783	7.78	1.398	7.39	1.368
5. บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ	5.89	1.885	7.77	1.384	7.43	1.346
6. บุคลากรของห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	5.70	1.853	7.76	1.454	7.43	1.410
7. บุคลากรของห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.90	1.851	7.68	1.440	7.18	1.485
8. บุคลากรของห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	5.86	1.846	7.86	1.388	7.53	1.440
9. บุคลากรของห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	5.82	1.85	7.70	1.428	7.53	1.440
รวม	5.81	2.286	7.72	1.414	7.32	1.433
คุณภาพของสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ให้บริการ						
10. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือทำงานได้	5.64	1.923	7.71	1.583	6.83	1.795
11. ผู้ใช้สามารถใช้เวลาว่างของห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	5.84	1.910	7.87	1.445	7.32	1.547
12. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	5.80	1.834	7.86	1.316	7.11	1.490
13. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	5.80	1.885	7.76	1.444	7.06	1.610
14. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย (เช่น คอมพิวเตอร์, Wi-fi เป็นต้น)	5.98	1.855	8.00	1.216	7.49	1.324
15. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้ง่ายทำให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง (เช่น OPAC)	5.73	1.854	7.68	1.466	7.22	1.488

หัวข้อของบริการ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่ต้องการ		ระดับบริการที่ได้รับจริง	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
16. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่าย (เช่น ความเป็นระเบียบและความสะดวกในการจัดวางสิ่งพิมพ์ เพื่อให้ง่ายต่อการหยิบใช้)	5.93	1.844	7.81	1.280	7.47	1.279
17. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และ/หรือ อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการ	6.10	4.582	7.71	1.468	7.26	1.488
รวม	5.85	2.211	7.8	1.402	7.22	1.503
สถานที่ของห้องสมุด						
18. สถานที่ของห้องสมุดดึงดูดให้ผู้ใช้ยากเข้ามาศึกษาค้นคว้า	5.83	1.877	7.79	1.379	7.31	1.515
19. ห้องสมุดมีบริเวณที่เงียบสงบสำหรับศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	6.11	1.910	8.14	4.073	7.37	1.607
20. สถานที่ตั้งของห้องสมุดเดินทางไปใช้ได้สะดวก	6.05	2.365	7.84	1.315	7.53	1.447
21. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และ /หรือการศึกษาวิจัย	6.14	1.925	7.95	1.244	7.66	1.374
22. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	5.69	1.931	7.61	1.589	6.48	1.989
รวม	5.96	2.002	7.87	1.92	7.27	1.586
กิจกรรมต่างๆที่ห้องสมุดจัด						
23. กิจกรรมการจัดบรรยาย อบรม สัมมนาความรู้ทางวิชาการ ด้านสารสนเทศในหัวข้อต่างๆ เช่น โปรแกรม Endnote โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆและเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นต้น	5.44	4.786	6.93	2.226	6.37	2.232
24. กิจกรรมพิเศษต่างๆ เพื่อช่วยเหลือสังคมและส่งเสริมการรักการอ่านภายในคณะฯ เช่น งาน Mahidol-Phayathai Bookfair, Mini – Book Fair, ศูนย์รับบริจาคหนังสือ เป็นต้น	5.54	1.968	7.32	1.766	7.01	1.757
25. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดเป็นไปอย่างทั่วถึง ท่านสามารถรับทราบและติดตามข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านวิธีต่างๆ ได้ เช่น แผ่นพับ ใบประกาศ เว็บไซต์ ฯลฯ	5.53	1.904	7.35	1.646	6.76	1.680
รวม	5.5	2.886	7.2	1.879	6.71	1.89

