**AUN-QA 11-1 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา**

**ผลการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ปีการศึกษา 2558**

เกณฑ์การแปลผลข้อมูล

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 1.50 ผลที่ได้คือน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 ผลที่ได้คือ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 ผลที่ได้คือ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 ผลที่ได้คือ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 ผลที่ได้คือ มากที่สุด

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน **260**  คน จำแนกเป็น

นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 90.87

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.92

อาจารย์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.19

พนักงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.19

**สถานภาพ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ที่ | หัวข้อ |  | S.D. | แปลผล |
|  | **ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ** |  |  |  |
| 1 | ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ | 3.93 | 0.91 | มาก |
| 2 | ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ | 4.08 | 0.81 | มาก |
| 3 | ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย | 4.26 | 0.82 | มาก |
| 4 | สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ | 4.15 | 0.84 | มาก |
|  | **รวม** | **4.11** | **0.84** | **มาก** |
|  | **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** |  |  |  |
| 1 | ขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก | 4.10 | 0.84 | มาก |
| 2 | การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว | 4.22 | 0.80 | มาก |
| 3 | มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง | 4.20 | 0.86 | มาก |
| 4 | เวลาเปิดให้บริการของห้องสมุดมีความเหมาะสม | 3.79 | 1.21 | มาก |
|  | **รวม** | **4.08** | **0.93** | **มาก** |
|  | **ด้านบุคลากร** |  |  |  |
| 1 | บุคลากรแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม | 4.36 | 0.76 | มาก |
| 2 | บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือ | 4.22 | 0.90 | มาก |
| 3 | บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้ | 4.29 | 0.80 | มาก |
|  | **รวม** | **4.29** | **0.82** | **มาก** |
|  | **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |
| 1 | จำนวนที่นั่งมีเพียงพอ | 2.98 | 0.91 | ปานกลาง |
| 2 | สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยายกาศเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า | 3.90 | 0.85 | มาก |
| 3 | เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ | 3.61 | 0.85 | มาก |
| 4 | ห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวมีอย่างเพียงพอ | 3.12 | 1.21 | ปานกลาง |
| 5 | จำนวนที่จอดรถมีเพียงพอ | 3.05 | 1.20 | ปานกลาง |
|  | **รวม** | **3.33** | **1.00** | **ปานกลาง** |
|  | **ด้านสุขอนามัย** |  |  |  |
| 1 | มีระบบระบายอากาศและแสงสว่างภายในและรอบอาคารเพียงพอ | 4.13 | 0.91 | มาก |
| 2 | มีการจัดการขยะหรือของเสียอย่างถูกสุขลักษณะ | 4.16 | 0.84 | มาก |
| 3 | ห้องน้ำ อ่างล้างมือสะอาดและมีการระบายอากาศและแสงสว่างเพียงพอ | 4.33 | 0.84 | มาก |
|  | **รวม** | **4.21** | **0.86** | **มาก** |
|  | **ด้านการประชาสัมพันธ์** |  |  |  |
| 1 | มีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง | 4.03 | 0.87 | มาก |
| 2 | มีเอกสารแผ่นพับแนะนำการให้บริการเพียงพอ | 3.90 | 0.93 | มาก |
| 3 | มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆเกี่ยวกับบริการกิจกรรมของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา | 3.98 | 0.99 | มาก |
|  | **รวม** | **3.97** | **0.93** | **มาก** |

**สิ่งที่ประทับใจเกี่ยวกับห้องสมุด**

|  |  |
| --- | --- |
| **เรื่อง** | **จำนวนผู้ตอบ(คน)** |
| 1. บรรยากาศภายในศูนย์บรรณสารฯ | 69 |
| 2. ทรัพยากรสารสนเทศ | 25 |
| 3. ระบบการใช้บริการง่าย สะดวก และช่วงเวลาการให้บริการ | 21 |
| 4. การบริการของพนักงาน | 13 |
| 5. ห้องน้ำ | 11 |
| 6. ห้องค้นคว้าเดี่ยว / กลุ่ม | 8 |
| 7.ความสะอาด | 7 |
| 8. ระบบอินเตอร์เน็ต | 6 |
| 9. สิ่งอำนวยความสะดวก โต๊ะ เก้าอี้ หนังสือ | 6 |

**สิ่งที่ควรปรับปรุงเกี่ยวกับห้องสมุด**

|  |  |
| --- | --- |
| **เรื่อง** | **จำนวนผู้ตอบ(คน)** |
| 1. สิ่งอำนวยความสะดวก โต๊ะ เก้าอี้ ที่จอดรถ ไม่เพียงพอ | 69 |
| 2. ห้องค้นคว้ากลุ่ม / เดี่ยว ไม่เพียงพอ | 14 |
| 3. เวลาให้ใช้บริการน้อยเกินไป | 11 |
| 4. บรรยากาศในห้องสมุด | 10 |
| 5. ห้องสมุดมีกลิ่นเหม็น อับ ไม่สะอาด | 8 |
| 6. ระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีปัญหา | 8 |
| 7. ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทไม่เพียงพอ เช่น หนังสือภาษาไทย | 5 |
| 8. การใช้บริการยุ่งยาก | 3 |
| 9. การบริการของพนักงานไม่ดี | 2 |

**ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ประจำปีการศึกษา 2558**

เกณฑ์การแปลผลข้อมูล

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 1.50 ผลที่ได้คือน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 ผลที่ได้คือ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 ผลที่ได้คือ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 ผลที่ได้คือ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 ผลที่ได้คือ มากที่สุด

จำนวนผู้ตอบ 90 คน

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **หัวข้อ** |  | **S.D.** | **แปลผล** |
| 1 | สื่อโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการมีประสิทธิภาพ | 3.99 | 0.86 | มาก |
| 2 | สื่อโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการตรงกับความต้องการ | 4.02 | 0.81 | มาก |
| 3 | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้สื่อโสตทัศนูปกรณ์ได้เป็นอย่างดี | 4.13 | 0.77 | มาก |
| 4 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร | 4.35 | 0.66 | มาก |
| **รวม** | | **4.12** | **0.78** | **มาก** |

|  |  |
| --- | --- |
| **สิ่งประทับใจเกี่ยวกับบริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์**   1. สถานที่ในการจัดกิจกรรม และสื่อในการแนะนำมหาวิทยาลัย 2. สถานที่สะดวก สะอาด มีอาหารว่าง 3. อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมมีความพร้อมในการใช้งานดี 4. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีความพร้อมในการให้บริการ 5. มีอุปกรณ์ครบครัน และทันสมัย 6. อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครบครัน พร้อมใช้งาน 7. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบผลงานและคุณภาพของอุปกรณ์หลังติดตั้ง 8. เจ้าหน้าที่ให้ข้อแนะนำและช่วยประสานงานทำให้การใช้บริการมีประสิทธิภาพมาก 9. การให้บริการดี รวดเร็ว |  |

**สิ่งที่ควรปรับปรุงเกี่ยวกับบริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์**

1. Projector บางเครื่องที่ให้บริการมืดมาก ไม่เหมาะสำหรับการสอนวิชาที่ต้องแสดงการเขียน

วิธีทำ ในรายละเอียดเป็นวิชาทางด้านคณิตศาสตร์

1. ภาพบนจอ Projector ไม่สว่าง เช่น ห้อง B5101 ห้องประชุม 2 อาคารวิชาการ 1
2. เครื่องฉาย Presenter เวลาฉายจะไม่ค่อยชัด แสงน้อย นักศึกษามองไม่เห็นเลย
3. ไมค์ชุดประชุมห้องประชุม 4 บางตัวไม่ค่อยดัง
4. อยากให้เพิ่มเครื่อง Video presenter ในห้องประชุมของสาขาวิชา
5. ควรมีอุปกรณ์โปรเจคเตอร์ สำหรับงานประชุม นำเสนองาน ในหน่วยงาน
6. ควรมีจอ LCD สำหรับใช้ในการประชุมภายในหน่วยงาน