

## แนวปฏิบัติการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

### 1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจว่าผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมีความพึงพอใจหลังรับบริการสำนักหอสมุดกลางอยู่ในระดับใด
2. เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจได้ว่าจะมีการปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางภายหลังการได้รับผลการประเมิน

### 2. ขอบเขต

1. สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ครอบคลุมเรื่องความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านพื้นที่/สิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ

ทั้งนี้ กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจปีละ 2 ครั้ง โดยให้ผู้ใช้ตอบแบบสอบถามออนไลน์และกระดาษ

### 3. นิยาม

1. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศว่า มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนของการให้บริการสารสนเทศ หมายถึง สื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุด ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างสะดวก รวมถึงการส่งข้อร้องเรียน

3. ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่องการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เท่าเทียม สามารถให้ความกระจ่างได้

4. ความพึงพอใจด้านพื้นที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่/อุปกรณ์การให้บริการ เช่น ปลั๊กไฟ โคมไฟ สายชาร์ต สวิตช์ เพื่อให้รองรับกับการใช้งาน เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง รวมถึงระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดใช้งานง่าย

### 4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ผู้รับผิดชอบในการสำรวจความพึงพอใจจะจัดทำประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด และจัดทำในรูปแบบกระดาษแจกจ่ายไปยังคณะ/ภาควิชา เพื่อให้ครอบคลุมนิสิตบุคลากรทุกประเภทของมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 1 เดือนตุลาคม - พฤศจิกายน ครั้งที่ 2 เดือนมีนาคม - เมษายน

2. รวบรวมแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ผลการประเมิน

3. นำเสนอผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะที่ได้รับต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนักหอสมุดกลาง

4. นำผลการประเมินเผยแพร่หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง แยกตามห้องสมุด ประเภทของผู้ใช้บริการ

## ขั้นตอนการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

