

**แผนการดำเนินงานปรับปรุงความไม่พึงพอใจในการบริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**

1. ที่มาของปัญหา

สำนักบรรณสารสนเทศดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องทุกปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - 2558 และทุกปีการศึกษาในกรณีที่ประเมินเฉพาะกลุ่มนักศึกษาทุกระดับของมหาวิทยาลัย ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีคะแนนความพึงพอใจ ระดับ 4.02, 4.06, 4.18, 4.41, 4.57, 4.42 และ 4.51 เรียงตามลำดับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา ซึ่งแนวโน้มที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศในระดับมากที่สุดอย่างต่อเนื่องทุกปีเช่นกัน สำหรับการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ ในปีการศึกษา พ.ศ. 2558 พบว่า ผู้ใช้บริการ e-Library มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ในประเด็นข้อคำถามเรื่อง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมีความสะดวก ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ซึ่งเป็นภาระงานที่อยู่นอกเหนือภารกิจของสำนักบรรณสารสนเทศจะควบคุมได้ โดยที่ความพึงพอใจด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกด้าน ความพึงพอใจในระดับน้อยที่รองลงมา ได้แก่ การบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น ระบบการให้บริการถ่ายเอกสาร และฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประโยชน์ ($\bar{X} = 4.19$) อันเนื่องมาจากผู้ใช้บริการบางกลุ่มเท่านั้นที่มีโอกาสได้ใช้บริการนี้ ซึ่งเป็นข้อจำกัดของทางห้องสมุดที่ไม่สามารถเปิดกว้างให้บริการนี้กับผู้ใช้ทุกกลุ่มของมหาวิทยาลัยได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2559 สำนักบรรณสารสนเทศกำหนดแผนพัฒนาความไม่พึงพอใจโดยการปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจใหม่เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน โดยการวิเคราะห์ข้อคำถามในแบบสำรวจใหม่ การปรับปรุงข้อคำถามให้เข้ากับสถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดและพฤติกรรมกรรมการค้นสารสนเทศของผู้ใช้ในปัจจุบัน แต่การปรับปรุงข้อคำถาม ยังอยู่ในบริบทของความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และด้านการออกแบบเว็บไซต์ โดยมีประเด็นหลักของการพัฒนาแบบสำรวจใหม่นี้ตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ต้องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักบรรณสารสนเทศให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สารสำคัญอีกประการหนึ่งที่สำนักบรรณสารสนเทศได้ปรับปรุงข้อคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ใหม่ เนื่องจากมีกลุ่มผู้ใช้ที่สำนักบรรณสารสนเทศต้องการทราบพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจเพื่อนำมาปรับปรุงบริการสารสนเทศ e-Library เพิ่มจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่

1. **กลุ่มบุคลากรเกษียณอายุราชการ** ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี และจะยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในอนาคตอันใกล้
2. **กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก** ซึ่งเป็นกลุ่มที่ห้องสมุดได้จัดให้บริการเฉพาะด้านหลายบริการ

ทั้งนี้ ได้จัดทำแผนปรับปรุงความไม่พึงพอใจเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริงเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการ e-Library ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 หรือปีการศึกษา พ.ศ. 2558 ศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศได้ปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ประจำปี 2559 จากแบบสำรวจที่ใช้ในปี 2558 จำนวน 2 ด้าน จาก 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และ ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ โดยข้อคำถามที่ปรับเปลี่ยนไปนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อคำถามมีความชัดเจน ครอบคลุมและทันสมัย รับกับการเปลี่ยนแปลงการบริการ e-Library ของห้องสมุด โดยมีข้อคำถามที่ปรับเปลี่ยนไปดังนี้

2. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
2.1 เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (CHAMO) ช่วยให้ค้นพบสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย
2.2 คู่มือการใช้งานการค้น และการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บช่วยให้ค้นสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น
2.3 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ VPN มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย
2.4 การเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสะดวก

3. ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้
3.1 การให้ข้อมูลด้านบริการประเภทต่างๆ ของห้องสมุดบนเว็บไซต์ห้องสมุดเพียงพอและมีประโยชน์
3.2 การแจ้งข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ห้องสมุด (สื่อแนะนำห้องสมุด ข่าวประชาสัมพันธ์ STOU Library SMS และปฏิทินกิจกรรม) รวดเร็วและทันสมัย
3.3 การบริการผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมีประโยชน์ (ระบบการใช้บริการถ่ายเอกสาร ฐานข้อมูลบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า)
3.4 ช่องทางการติดต่อกับห้องสมุดผ่านเว็บไซต์มีประโยชน์และทำให้ติดต่อกับห้องสมุดได้สะดวก (แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ บริการยืมต่อด้วยตนเอง)

นอกจากนี้ศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศได้ปรับเปลี่ยนช่วงคะแนนการประเมินใหม่เพื่อให้สอดคล้องกันกับการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศเชิงกายภาพ โดยค่าคะแนนที่กำหนดใหม่มีช่วงของคะแนนใหม่ ดังนี้

คะแนน 5 คะแนน	มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4 คะแนน	มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3 คะแนน	มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2 คะแนน	มีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 คะแนน	มีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดทำแผนปรับปรุงแบบสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ให้มีประสิทธิภาพและความเหมาะสมกับเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่ปรับเปลี่ยนไป เพื่อนำผลที่ได้ไปสู่การปฏิบัติจริง สำหรับเพิ่มคุณภาพการให้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สำนักบรรณสารสนเทศมีแผนปรับปรุงแบบสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ที่สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนางานบริการ e-Library เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. แผนกิจกรรมการปรับปรุงแบบสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำนักบรรณสารสนเทศได้จัดทำแผนปรับปรุงความไม่พึงพอใจ โดยการปรับปรุงแบบสำรวจใหม่เพื่อปรับข้อความให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ และเหมาะสมกับพฤติกรรมผู้ใช้สารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ที่ปรับเปลี่ยนไป โดยจัดทำแผนปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ใหม่ ดังนี้

แผนปรับปรุงความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ

ลำดับที่	กิจกรรม/ประเด็นที่ปรับปรุงใหม่	ระยะเวลาดำเนินการ
1	ศึกษาการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library จากเว็บไซต์ ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อประยุกต์และหาต้นแบบข้อความที่สัมพันธ์และเหมาะสมตามบริบทงานบริการสารสนเทศ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ	1 ตุลาคม 2558
2	ศึกษาหน้าเว็บเพจและกำหนดขอบเขตหัวข้อที่จะประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดขอบเขตของการประเมินความพึงพอใจเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ และด้านการออกแบบเว็บไซต์	1 พฤศจิกายน 2558
3	กำหนดข้อความในแต่ละด้านของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ออกเป็นข้อความด้านละ 4 ข้อความเท่าๆ กันทุกด้าน ทดสอบความเข้าใจต่อข้อความโดยการส่งข้อความให้บุคลากรของห้องสมุดและผู้ใช้ที่ไม่ใช่บุคลากรของห้องสมุด จำนวน 10 ราย ทดลองทำแบบประเมินเพื่อทดสอบความเข้าใจต่อข้อความ หลังจากนั้นนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาเป็นแบบสำรวจออนไลน์ต่อไป	1 กุมภาพันธ์ 2559

ลำดับที่	กิจกรรม/ประเด็นที่ปรับปรุงใหม่	ระยะเวลาดำเนินการ
5	พัฒนาแบบสอบถามออนไลน์สำหรับวัดความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library โดยใช้โปรแกรมการสร้างฟอร์มของ Google docs & Spreadsheets และนำแบบสำรวจขึ้นให้บริการบนเว็บห้องสมุด	5 กุมภาพันธ์ 2559
6	ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้ใช้สละเวลาเพื่อทำแบบประเมินผ่านหน้าเว็บห้องสมุด	10-29 กุมภาพันธ์ 2559
7	ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ e-Library ของสำนักบรรณสารสนเทศ วิเคราะห์และสรุปรายงานผลการประเมิน	1 มีนาคม 2559 ถึง 31 สิงหาคม 2559