รายงาน สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
ภาคการศึกษาที่ 2/ 2556

จัดทำโดย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. 2557

บทคัดย่อ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประเด็นการวัดความพึงพอใจ มี 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ด้านการให้บริการของบุคลากร ส่วนที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และส่วนที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการจำนวน 500 คน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 303 คน (ร้อยละ 60.6) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการทุกด้านในระดับดี ($\bar{x}$ = 3.79) โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.88) ด้านการให้บริการของบุคลากร ($\bar{x}$ = 3.84) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = 3.73)

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

คำนำ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนด้านการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยเน้นการให้บริการเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ และเป็นแหล่งการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่ อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร นิสิต และบุคคลทั่วไป รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ภาคการศึกษาที่ 2/2556 นี้ เป็นการสอบถามรายละเอียดจากการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พนักงานสายวิชาการ พนักงานสายบริการ และบุคคลทั่วไป จากผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ภาคการศึกษาที่ 2/2556 ที่ได้นี้ จะนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยพะเยา
กุมภาพันธ์ 2557

ส่วนที่ 1 : บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ในฐานะเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยศูนย์บรรณสารฯ ได้พยายามพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประเภทต่างๆ ที่หลากหลายตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทำให้ศูนย์บรรณสารฯ เป็นองค์กรหนึ่งที่มีคุณภาพด้านการให้บริการสารสนเทศ แนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพการให้บริการ คือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงรูปแบบบริการต่างๆ ในกระบวนการบริการ และผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการให้บริการเหมาะสมมากหรือน้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ ว่าการรับรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ในการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ประจำภาคเรียนที่ 2/2556 ในครั้งนี้ ผู้สำรวจได้จัดทำแบบประเมินเพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบที่มีรายละเอียดในด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย เพศ ประเภทสมาชิก และความถี่ในการเข้าใช้บริการ ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ประเด็นด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 3 ด้านข้อเสนอแนะ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ประจำภาคเรียนที่ 2/2556 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพ รวมทั้งข้อเสนอแนะและศึกษาปัญหา ของผู้ใช้บริการ

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พนักงานสายวิชาการ พนักงานสายบริการ และบุคคลทั่วไป

1.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถาม เดือน 1 – 28 กุมภาพันธ์ 2557

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี หมายถึง ผู้ที่กาลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ในช่วงของกิจกรรมการค้นคว้าทางวิชาการในกิจกรรมประสบการณ์วิชาชีพและการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ในโอกาสต่างๆ

1.5.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง ผู้ที่กาลังศึกษาในหลักสูตรมหาบัณฑิตในสาขาวิชาต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ในช่วงกิจกรรมสัมมนาวิทยานิพนธ์และการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ในโอกาสต่างๆ

1.5.3 พนักงานสายวิชาการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ในสาขาวิชา สำนักวิชา และส่วนงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

1.5.4 พนักงานสายบริการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ สังกัดสาขาวิชาต่างๆ สำนักวิชา และส่วนงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

1.5.5 พนักงานราชการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการในสังกัดวิชา สำนักวิชา และส่วนงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

1.5.6 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ที่มีต่อการรับบริการประเภทต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

1.5.7 บริการศูนย์บรรณสารฯ หมายถึง บริการประเภทต่างๆที่ศูนย์บรรณสารฯ มหาวิทยาลัยพะเยา จัดให้มีขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

1.6 วิธีดำเนินการศึกษา

1.6.1 กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พนักงานสายวิชาการ พนักงานสายบริการ พนักงานราชการ และบุคคลทั่วไป จำนวน 500 คน

1.6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีรายละเอียดในแบบสอบถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบที่มีรายละเอียดในด้าน เพศ ประเภทสมาชิก และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1.6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

–แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ เพื่อการศึกษาค้นคว้าในโอกาสต่างๆ เช่น การเข้ามาทำกิจกรรมค้นคว้าทางวิชาการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมประสบการณ์วิชาชีพและเข้าใช้ศูนย์บรรณสารฯ ในโอกาสต่างๆ ในวันที่ศูนย์บรรณสารฯ เปิดทำการ

–ระยะเวลาที่ใช้ในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557

–การวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows และใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

–รายงานผลการสำรวจ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ได้นำข้อมูล ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขบริการด้านต่างๆ ของศูนย์บรรณสารฯ

1.7.2 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ได้นำข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนางานบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 : วิธีดำเนินการศึกษา

2.1 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจานวนทั้งสิ้น 500 คน

2.2 รูปแบบการศึกษา เป็นการสำรวจโดยใช้แบบประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้ข้อมูลจากแบบประเมินแล้วผู้จัดทำนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องแล้วแปลงข้อมูลเป็นตัวเลข เพื่อนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS forWindows เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบียนมาตรฐาน

2.3 เครื่องมือในการศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวมรวมข้อมูลโดยจัดลำดับเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบที่มีรายละเอียดในด้าน เพศ ประเภทสมาชิก และความถี่ของผู้เข้าใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย ประเด็นด้านการให้บริการของบุคลากร ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้จัดทำได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พนักงานสายวิชาการ พนักงานสายบริการ พนักงานราชการ และอื่นๆ จากนั้นผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามส่งคืนกลับมายังศูนย์บรรณสารฯ แล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และใช้สถิติต่างๆ ในการคำนวณ ดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนาประเภทค่าร้อยละ

- สถิติประเภทค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตรฐานประเมินค่า ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ที่จำแนกตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีค่าตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าคะแนนเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจน้อย ค่าคะแนนเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ 1

สำหรับค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มีความหมาย ดังนี้
4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ภาคการศึกษาที่ 2/2556 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีรายละเอียดจากผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (ตารางที่ 1 – 4)

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ชาย	197	39.4
2.หญิง	303	60.6
รวม	**500**	**100**

จากตารางที่ 1 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 500 คน จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้ตอบแบบสำรวจสูงสุด ได้แก่ เพศหญิง (ร้อยละ 60.6) และเพศชาย (ร้อยละ 39.4)

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามประเภทสมาชิก

รายการ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี	476	95.2
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	20	4.0
3. บุคลากรสายวิชาการ	-	-
4. บุคลากรสายบริการ	4	0.8
5. อื่น ๆ	-	-
รวม	**500**	**100**

จากตารางที่ 2 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทสมาชิกที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 500 คน จำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ ผู้ตอบแบบสำรวจสูงสุด ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 95.2) รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 4.0) และพนักงานสายบริการ (ร้อยละ (ร้อยละ 0.8)

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามความถี่ที่เข้าใช้บริการ วันจันทร์ – ศุกร์

รายการ	จำนวนคน	ร้อยละ
เวลา 08.00 – 12.00 น.	231	46.2
เวลา 12.00 – 13.00 น.	187	37.4
เวลา 13.00 – 16.30 น.	252	50.4
เวลา 16.30 – 20.30 น.	24	4.8
เวลา 20.30 – 24.00 น.	23	4.6
รวม	**500**	**100**

ตารางที่ 3 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างมีความถี่ที่เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ซึ่งสามารถตอบแบบสอบถาม โดยความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00–12.00 น. (ร้อยละ46.2) เวลา 12.00-13.00 น. (ร้อยละ37.4) เวลา 13.00-16.30 น.(ร้อยละ50.4) เวลา 16.30-20.30 น. (ร้อยละ 4.8) และเวลา 20.30-24.00 น. (ร้อยละ 4.6)

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามความถี่ที่เข้าใช้บริการ วันเสาร์ – อาทิตย์

รายการ	จำนวนคน	ร้อยละ
เวลา 09.00 – 12.00 น.	113	22.6
เวลา 12.00 – 13.00 น.	100	20
เวลา 13.00 – 17.00 น.	145	29
เวลา 20.30 – 24.00 น.	46	9.2
รวม	**500**	**100**

ตารางที่ 4 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างมีความถี่ที่เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ซึ่งสามารถตอบแบบสอบถาม โดยความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น วันเสาร์–อาทิตย์ คือ เวลา 09.00–12.00 น. (ร้อยละ 22.6) เวลา 12.00–13.00 น. (ร้อยละ 20) เวลา 13.00–17.00 น. (ร้อยละ 29) เวลา 20.30–24.00 น. (ร้อยละ 9.2)

3.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการดาเนินงานโครงการ (ตารางที่ 5 – 7)

ตารางที่ 5 ประเด็นด้านการให้บริการของบุคลากร

ด้านการให้บริการของบุคลากร (N=500)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	การแปลความ
1. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.78	.945	ดี
2. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	3.80	.825	ดี
3. บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	3.68	.905	ดี
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.96	.872	ดี
5. บุคลากรให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้บริการ	3.92	.745	ดี
6. บุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสม	3.88	.841	ดี
รวม	**3.84**	**.855**	**ดี**

จากตารางที่ 5 สรุปว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับดี ($\bar{x}$ = 3.84) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.96) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.68)

ตารางที่ 6 ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (N=500)	**ค่าเฉลี่ย** $\bar{x}$	**S.D.**	**การแปลความ**
1. มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.94	.871	ดี
2. มีระบบให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.78	.864	ดี
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.86	.889	ดี
4. มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นและประเมินการให้บริการ	3.78	.907	ดี
5. มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่างๆ เตรียมพร้อมให้บริการ	3.90	.897	ดี
6. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง	3.76	.944	ดี
7. มีระยะเวลาการยืม-คืนที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.00	.936	ดีมาก
8. เวลาให้บริการมีความเหมาะสม	4.02	.951	ดีมาก
รวม	**3.88**	**.907**	**ดี**

จากตารางที่ 6 สรุปว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{x}$ = 3.88) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เวลาให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x}$ = 4.02) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ($\bar{x}$ = 3.76)

ตารางที่ 7 ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=500)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	การแปลความ
1. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบ	3.80	.960	ดี
2. มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอพร้อมให้บริการ	3.72	1.097	ดี
3. มีน้ำดื่มให้บริการเพียงพอ	3.64	.844	ดี
4. แสงสว่าง อุณหภูมิเหมาะสม	3.96	.959	ดี
5. บรรยากาศและการตกแต่งภายในศูนย์บรรณสารมีความเหมาะสม	3.86	.918	ดี
6. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	3.88	.910	ดี
7. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ /Tablet / Ipad ให้บริการ	3.82	1.034	ดี
8. มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ให้บริการเพียงพอ	3.76	1.125	ดี
9. มีบริการห้องค้นคว้าอิสระ (study room) ที่เหมาะสม	3.76	.951	ดี
10. มีการจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้องและค้นหาได้สะดวก	3.52	1.006	ดี
11. มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ชัดเจนและทำให้ค้นหาหนังสือได้สะดวก	3.70	1.064	ดี
12. มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุมและเพียงพอ	3.54	1.063	ดี
13. มีจำนวนหนังสือพิมพ์และวารสารเพียงพอต่อความต้องการ	3.54	.985	ดี
14. มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมและเพียงพอต่อความต้องการ	3.52	1.083	ดี
15. ข้อมูลบนเว็บไซด์ของศูนย์บรรณสาร ฯ มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ	3.82	1.053	ดี
16. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในระดับใด	3.80	.917	ดี
รวม	**3.73**	**.999**	**ดี**

จากตารางที่ 7 สรุปว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี ($\bar{x}$ = 3.73) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แสงสว่างและอุณหภูมิมีความเหมาะสม ($\bar{x}$ = 3.96) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง และฐานข้อมูลที่ครอบคลุมเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x}$ = 3.52)

ตารางที่ 8

รวมทุกประเด็น (N=500)	**ค่าเฉลี่ย** $\bar{x}$	**S.D.**	**การแปลความ**
1.ด้านบุคลากร	3.84	.855	ดี
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.88	.907	ดี
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.73	.999	ดี
รวม	**3.79**	**.945**	**ดี**

จากตารางที่ 8 สรุปว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{x}$ = 3.79) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.88) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = 3.73)

3.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (N= 131)

3.3.1 ต้องการให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มมีมิตรไมตรีและคอยให้ความช่วยเหลือตามจุดต่างๆ (N=4)

3.3.2 ควรเพิ่มโต๊ะเก้าอี้บริเวณชั้น 2,3 (N=19)

3.3.3 ควรเพิ่มหนังสือให้มีความหลากหลาย อาทิ วารสาร วรรณกรรมภาษาอังกฤษ (N=7)

3.3.4 ปรับปรุงตู้ล็อคเกอร์ให้สะดวกแก่ผู้ใช้ (N=6)

3.3.5 เพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่มและภาชนะให้เพียงพอ (N=10)

3.3.6 ควรเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง (N=7)

3.3.7 ควรเพิ่มห้อง Study Room (N=5)

3.3.8 หนังสือจัดไม่เป็นระเบียบและวางไม่ถูกที่ (N=9)

3.3.9 เจ้าหน้าที่มาไม่ตรงเวลาทำงาน และไม่รอบคอบ ให้หาหนังสือมายืนยันทั้งที่คืนแล้ว (N=4)

3.3.10 Ipad แอปที่ช่วยค้นหาหนังสือทำไมต้องใส่ User /password แต่บางแอปก็ไม่ต้องใส่ (N=3)

3.3.11 ห้องมีกลิ่นอับ (N=3)

3.3.12 ไม่ควรถ่ายรูปประจาน ควรใช้วิธีตักเตือนมากว่า (N=6)

3.3.13 ควรส่งเจ้าหน้าที่สำรวจความเรียบร้อยทุกชั้นเวลาที่ส่งเสียงดัง (N=3)

3.3.14 ควรติดตั้งตัวกระจาย Wifi บริเวณชั้น 2 และชั้น 3 (N=12)

3.3.15 คอมพิวเตอร์ มีไม่เพียงพอ และเปิดไม่ค่อยติด Internet ช้ามาก (N=11)

3.3.16 ควรเพิ่มปลั๊กไฟ และซ่อมคอมที่ชำรุด (N = 5)

3.3.17 อุณหภูมิชั้น 2,3 ไม่ค่อยเย็น (N = 6)

3.3.18 อยากให้มีห้องสำหรับทำกิจกรรมที่ผ่อนคลายและมุมส่วนตัว (N=3)

3.3.19 โดยรวมดี (N=1)

3.3.20 บริการดีแล้ว (N=1)

3.3.21 ควรมีป้ายเตือนผู้ที่ส่งเสียงดัง และป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือที่ชัดเจน (N=3)

(นางสาวกชพร ดอนพิมไพร)
ผู้จัดทำโครงการ

(ดร.พรพรรณ จันทร์แดง)
ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ภาคผนวก