



รายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2558

จัดทำโดย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

รายงานผลการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2/2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ จำนวน 500 คน ที่เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตปริญญาตรี (ร้อยละ 78.2) ผลการสำรวจพบผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้มากที่สุดคือ 2 -3 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 59) ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านทรัพยากรสารสนเทศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ ($\bar{x}=3.70$) ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้บริการ สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=3.78$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืมคืน ($\bar{x}=3.98$) ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผู้ให้บริการ สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=3.90$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}=4.11$) ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=3.90$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x}=4.30$)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
วิธีดำเนินการศึกษา	2
กลุ่มตัวอย่าง.....	2
รูปแบบการศึกษา.....	2
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	3
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	3
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	4
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ.....	6
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	7

ส่วนที่ 1 : บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์ และเป็นปัจจัยสำคัญของโลกปัจจุบันในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนามนุษย์และสังคมในทุกระดับ และสารสนเทศยังช่วยทำให้บุคคลเสริมสร้างความรู้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวัน ตลอดจนการใช้สารสนเทศในการวางแผนและการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และปัจจุบันห้องสมุดหรือแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ นับได้ว่าเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศอย่างหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รวมทั้งสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งห้องสมุดถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญและมีหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอน โดยสารสนเทศในห้องสมุดใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ศึกษาได้ดียิ่งขึ้น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 มีหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศแก่บุคลากรและนิสิต ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสารสนเทศในรูปแบบตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ ที่ทันสมัยสอดคล้องกับการเรียนการสอนและเพียงพอกับความต้องการ และมีหน้าที่พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการแก่บุคลากรและนิสิตของมหาวิทยาลัย ภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการสารสนเทศให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนด เพื่อให้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัจจุบันศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักด้านการจัด การเรียนการสอนและการวิจัยให้กับบุคลากรและนิสิตของมหาวิทยาลัยพะเยา ให้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังมีบทบาทและมีความสำคัญในการส่งเสริมและให้บริการการเรียนรู้ สนับสนุนด้านการศึกษาของชุมชนในจังหวัดพะเยาและจังหวัดใกล้เคียง อีกทั้งยังช่วยพัฒนาประชาชนให้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จากบทบาทและหน้าที่การให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษานั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาผู้ใช้เพื่อให้สามารถรับรู้และเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงมากที่สุด ดังนั้น จึงต้องศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำผลการวิจัย ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 400 คน

1.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

1 – 28 กุมภาพันธ์ 2558

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ในสาขาต่างๆ ของ มหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของนิสิต ที่มีต่อใช้บริการ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา หมายถึง สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่างๆที่บันทึกไว้ในรูปแบบหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ผลสรุป ปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิต นำไปปรับปรุงแก้ไขด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 : วิธีดำเนินการศึกษา

2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนิสิตทุกระดับการศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์การศึกษาระหว่างวันที่ 1 – 31 กรกฎาคม 2558 มีจำนวนทั้งสิ้น 500 คน

2.2 รูปแบบการศึกษา

เป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้จัดทำนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นทำการแปลงข้อมูลเป็นตัวเลข เพื่อนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อดำเนินหาค่าสถิติต่าง ๆ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 เครื่องมือในการศึกษา

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รายละเอียดในแบบสอบถามประกอบด้วย
 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปี และคณะที่กำลังศึกษา
 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ
 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้จัดทำแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล
 ด้วยตนเอง

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และใช้สถิติต่าง ๆ ในการคำนวณ ดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนาประเภทค่าร้อยละ
- สถิติประเภทค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน

ประเมินค่า ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการฯ โดยใช้มาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Type หรือ Likert's Method of Summated Rating) ซึ่งใช้วัดเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจระดับมาก	ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง	ค่าคะแนนเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจระดับน้อย	ค่าคะแนนเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ 1

สำหรับค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มีความหมาย ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมาก
- 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย
- 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์บรรณสารฯ มีรายละเอียดจากผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 – 3)

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	210	42.00
2. หญิง	290	58.00
รวม	500	100.00

จากตาราง 1 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 500 คน จำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย (ร้อยละ 42.00) และเพศหญิง (ร้อยละ 58.00)

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นิสิตปริญญาตรี	391	78.2
2. นิสิตระดับปริญญาโท	68	13.6
3. นิสิตระดับปริญญาเอก	2	0.4
4. บุคลากรสายวิชาการ	27	5.4
5. บุคลากรสายสนับสนุน	12	2.4
6. อื่น ๆ	0	0.00
รวม	500	100.00

จากตาราง 2 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 500 คน จำแนกตามประเภทสมาชิก เป็นนิสิตปริญญาตรี (ร้อยละ 78.2) มากที่สุด

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่การเข้าใช้ศูนย์บรรณสารและ
สื่อการศึกษาต่อสัปดาห์

จำนวน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	123	24.26
2 – 3 ครั้ง	298	59
4 – 6 ครั้ง	70	14
7 ครั้งขึ้นไป	9	1.8
รวม	500	100.00

จากตาราง 3 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 500 คน จำแนกตามความถี่ที่เข้าใช้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาต่อสัปดาห์ พบว่าความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้มากที่สุดคือ 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 59) รองลงมาคือ 1 ครั้ง (ร้อยละ 24.26) 4 – 6 ครั้ง (ร้อยละ 14) และ 7 ครั้งขึ้นไป (ร้อยละ 1.8) ตามลำดับ

3.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ (N=500)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	การแปลความ
1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ท่านต้องการ	3.61	.775	มาก
2. มีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.42	.892	ปานกลาง
3. ศูนย์บรรณสารฯ มีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.49	.823	ปานกลาง
4. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.70	.854	มาก
5. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรศูนย์บรรณสารฯ ช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของศูนย์บรรณสารฯ	3.60	.847	มาก
6. ท่านสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.61	.903	มาก
7. เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.76	.820	มาก

8. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ศูนย์บรรณสารฯ มีให้บริการ เพียงพอต่อการเรียน การสอน การวิจัย	3.60	.850	มาก
รวม	3.60	.846	มาก

จากตาราง 4 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=3.60$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ ($\bar{x}=3.70$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.42$)

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริการ

รายการ (N=400)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	การแปลความ
1. เวลา เปิด-ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม	3.88	.950	มาก
2. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	3.98	.793	มาก
3. ค่าแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ มีความชัดเจน ถูกต้อง	3.75	.857	มาก
4. ศูนย์บรรณสารฯ จัดให้บริการต่าง ๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	3.75	.850	มาก
5. เครื่องคอมพิวเตอร์และ iPad มีเพียงพอต่อความต้องการ	3.56	1.250	ปานกลาง
รวม	3.78	.940	มาก

จากตาราง 5 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=3.78$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืมคืน ($\bar{x}=3.98$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์และ iPad มีเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x}=3.56$)

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผู้ให้บริการ

รายการ (N=400)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	การแปลความ
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.85	.769	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ สุภาพ อัจฉริยะดี	3.75	.848	มาก
3. ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.11	.803	มาก
รวม	3.90	.807	มาก

จากตาราง 6 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=3.90$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}=4.11$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ สุภาพ อัจฉริยะดี ($\bar{x}=3.75$)

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ (N=400)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	การแปลความ
1. มีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.17	.704	มาก
2. มีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.22	.830	มาก
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.30	.746	มาก
4. ป้ายประกาศต่าง ๆ ในศูนย์บรรณสารฯ มีความชัดเจน	3.86	.816	มาก
5. โต๊ะเก้าอี้ มีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.35	1.020	ปานกลาง
6. ระยะเวลา ในการเดินทางมาใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ	3.50	.951	มาก
รวม	3.90	.845	มาก

จากตารางที่ 7 สรุปได้ว่านิสิตที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=3.90$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x}=4.30$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ โต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x}=3.35$)

3.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สรุปได้ดังนี้

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ พบข้อเสนอแนะจากผู้บริการ

- หนังสือไม่เพียงพอต่อความต้องการ เสนอแนะ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4
- ค้นหาหนังสือยาก เสนอแนะ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4
- ห้องสมุดเสียงดัง เสนอแนะ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4
- ฝ้าเสียงปลั๊ก มีไม่เพียงพอ เสนอแนะ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ที่จัดขึ้นภาคเรียนที่ 2/2558
ณ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีผลการดำเนินโครงการเฉลี่ยในระดับมาก
($\bar{x}=3.80$)

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

ภาคการศึกษาที่ 2/2558

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง

2. ประเภทสมาชิก

- นิสิตปริญญาตรี นิสิตปริญญาโท นิสิตปริญญาเอก
 บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายบริการ อื่นๆ.....

3. ความถี่ในการเข้าใช้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา/สัปดาห์

- 1 ครั้ง 2 - 3 ครั้ง 4-6 ครั้ง อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ						
1.1	มีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ					
1.2	มีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน					
1.3	ศูนย์บรรณสารฯ มีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
1.4	เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย					
1.5	คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรศูนย์บรรณสารฯ ช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของศูนย์บรรณสารฯ					
1.6	ท่านสามารถค้นทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ตามความต้องการ					
1.7	เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ					
1.9	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ศูนย์บรรณสารฯ มีให้บริการ เพียงพอต่อการเรียน / การสอน / การวิจัย					
2. ด้านบริการ						
2.1	เวลา เปิด - ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม					
2.2	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ยืม-คืน					
2.3	คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ มีความชัดเจน ถูกต้อง					
2.4	ศูนย์บรรณสารฯ จัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน					
2.5	เครื่องคอมพิวเตอร์และ ipod มีเพียงพอต่อความต้องการ					
3. ด้านผู้ให้บริการ						

3.1	มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ					
3.2	เอาใจใส่ผู้ให้บริการ สุภาพ อภัยค้ำยดี					
3.3	ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1	มีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้					
4.2	มีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้					
4.3	มีแสงสว่างเพียงพอ					
4.4	ระยะทาง ในการเดินทางมาใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ					

ตอนที่ 5 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

1. ด้านความประทับใจ

.....

.....

2. ด้านการปรับปรุง

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ร่วมแสดงความคิดเห็น