



รายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2559

จัดทำโดย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. 2559

### บทคัดย่อ

รายงานผลการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ปีการศึกษา 1/2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.30 เป็นนิสิตปริญญาตรี ร้อยละ 93.30 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x}=3.98$ ) โดยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ ( $\bar{x}=4.09$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านบริการสารสนเทศ ( $\bar{x}=4.02$ ) ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=3.95$ ) ด้านการสื่อสาร ( $\bar{x}=3.93$ ) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x}=3.90$ ) ตามลำดับ

## สารบัญ

### เรื่อง

### หน้า

|   |          |
|---|----------|
| บทนำ.....   | 1        |
| เป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                   | 1 - 2    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....                      | 2        |
| ขอบเขตของการศึกษา.....                            | 2        |
| ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....                      | 2        |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                              | 2        |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                    | 2        |
| <b>วิธีดำเนินการศึกษา.....</b>                    | <b>3</b> |
| กลุ่มตัวอย่าง.....                                | 3        |
| รูปแบบการศึกษา.....                               | 3        |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....                   | 3        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                          | 3        |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                           | 4        |
| <b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>                  | <b>5</b> |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....     | 5 - 6    |
| ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ..... | 6 - 10   |
| ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....                          | 11       |

## ส่วนที่ 1 : บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์ และเป็นปัจจัยสำคัญของโลกปัจจุบันในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนามนุษย์และสังคมในทุกระดับ และสารสนเทศยังช่วยทำให้บุคคลเสริมสร้างความรู้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวัน ตลอดจนการใช้สารสนเทศในการวางแผนและการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และปัจจุบันห้องสมุดหรือแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ นับได้ว่าเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศอย่างหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รวมทั้งสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งห้องสมุดถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญและมีหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอนโดยสารสนเทศในห้องสมุดใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ศึกษาได้ดียิ่งขึ้น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 มีหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศแก่บุคลากรและนิสิต ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสารสนเทศในรูปแบบตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ ที่ทันสมัยสอดคล้องกับการเรียนการสอนและเพียงพอับความต้องการ และมีหน้าที่พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการแก่บุคลากรและนิสิตของมหาวิทยาลัย ภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการสารสนเทศให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดเพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัจจุบันศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักด้านการจัด การเรียนการสอนและการวิจัยให้กับบุคลากรและนิสิตของมหาวิทยาลัยพะเยา ให้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังมีบทบาทและมีความสำคัญในการส่งเสริมและให้บริการการเรียนรู้ สนับสนุนด้านการศึกษาของชุมชนในจังหวัดพะเยาและจังหวัดใกล้เคียง อีกทั้งยังช่วยพัฒนาประชาชนให้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จากบทบาทและหน้าที่การให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษานั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาผู้ใช้เพื่อให้สามารถรับรู้และเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงมากที่สุด ดังนั้น จึงต้องศึกษาความพึงพอใจการใช้

บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำผลการวิจัย ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ความพึงพอใจของนิสิตที่ใช้บริการของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 400 คน

## 1.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

1 – 31 ตุลาคม 2559 ภาคที่ 1/59 (ครั้งที่ 1 )

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่ศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ในสาขาต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

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 ตุลาคม 2559 ภาคที่ 1/59 (ครั้งที่ 1) มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

### 2.2 รูปแบบการศึกษา

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

### 2.3 เครื่องมือในการศึกษา

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รายละเอียดในแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประเภทสมาชิก หน่วยงาน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### 2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้จัดทำแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

## 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และใช้สถิติต่าง ๆ ในการคำนวณ ดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนาประเภทค่าร้อยละ
- สถิติประเภทค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน

ประเมินค่า ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการฯ โดยใช้มาตรวัดลิเคอร์ (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 มีรายละเอียดจากผลการสำรวจ และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 3.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 – 3)

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ    | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|--------|-----------|--------|
| 1.ชาย  | 167       | 41.80  |
| 2.หญิง | 233       | 58.30  |
| รวม    | 400       | 100.00 |

จากตาราง 1 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 และเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสมาชิก

| ประเภทสมาชิก            | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| 1.บุคลากรสายวิชาการ     | 1          | 0.30   |
| 2.บุคลากรสายสนับสนุน    | 4          | 1.00   |
| 3.นิสิตปริญญาตรี        | 373        | 93.30  |
| 4.นิสิตปริญญาโท         | 3          | 0.80   |
| 5.นิสิตปริญญาเอก        | 1          | 0.30   |
| 6.นักเรียนโรงเรียนสาธิต | 17         | 4.30   |
| 7.บุคลากรภายนอก         | 1          | 0.30   |



|     |     |        |
|-----|-----|--------|
| รวม | 400 | 100.00 |
|-----|-----|--------|

จากตาราง 2 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน จำแนกตามประเภทสมาชิก เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 นิสิตปริญญาตรี จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 93.30 นิสิตปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 นิสิตปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 และบุคลากรภายนอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ปริญญาตรี (ร้อยละ 93.30) มากที่สุด

### 3.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

| รายการ(N=400)  | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | S.D. | การแปล<br>ความ |
|--|------------------------|------|----------------|
| 1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ | 3.85                   | .898 | มาก            |
| 2. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้              | 3.87                   | .809 | มาก            |
| 3. มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย                | 3.99                   | .777 | มาก            |
| รวม  | 3.90                   | .828 | มาก            |

จากตาราง 3 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x}=3.90$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย ( $\bar{x}=3.99$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{x}=3.85$ )

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริการ

| รายการ (N=400)  | ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ | S.D  | การแปลความ |
|---|---------------------|------|------------|
| 1. ขั้นตอนการมารับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อน เข้าใจง่าย                       | 4.10                | .826 | มาก        |
| 2. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ  | 4.07                | .801 | มาก        |
| 3. สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่าย<br>และรวดเร็ว                                     | 3.91                | .835 | มาก        |
| 4. การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์<br>ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย | 4.04                | .817 | มาก        |
| 5. มีการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์ที่สะดวกและ<br>รวดเร็ว เช่น E-mail, Web เป็นต้น           | 4.01                | .833 | มาก        |
| รวม   | 4.02                | 0.82 | มาก        |

จากตาราง 4 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x}=4.02$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการมารับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{x}=4.10$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว ( $\bar{x}=3.91$ )

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผู้ให้บริการ

| รายการ (N=400)  | ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ | S.D         | การแปลความ |
|---|---------------------|-------------|------------|
| 1. บุคลิกและการแต่งกายของบุคลากร  | 4.21                | .762        | มาก        |
| 2. ความสุภาพ กิริยามารยาทของบุคลากร   | 4.11                | .800        | มาก        |
| 3. บุคลากรให้ความสนใจให้บริการผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง มีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี | 4.11                | .814        | มาก        |
| 4. บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ                                    | 4.00                | .820        | มาก        |
| 5. บุคลากรให้บริการต่อผู้ใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ  | 4.14                | .827        | มาก        |
| 6. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ                                   | 4.10                | .788        | มาก        |
| 7. บุคลากรเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ  | 4.05                | .795        | มาก        |
| 8. บุคลากรศูนย์บรรณสารฯส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ                             | 4.05                | .687        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.09</b>         | <b>0.78</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 5 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x}=4.09$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลิกและการแต่งกายของบุคลากร ( $\bar{x}=4.21$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{x}=4.00$ )

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก

| รายการ (N=400)  | ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ | S.D    | การแปลความ |
|---|---------------------|--------|------------|
| 1. จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ                                    | 3.59                | .1.034 | มาก        |
| 2. มีแสงสว่างเพียงพอ  | 3.98                | .812   | มาก        |
| 3. สภาพแวดล้อมภายในศูนย์บรรณสารฯ บรรยากาศน่า<br>ศึกษาค้นคว้า  | 4.03                | .799   | มาก        |
| 4. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ มีคอมพิวเตอร์<br>เพียงพอ | 3.83                | .913   | มาก        |
| 5. มีจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารเพียงพอ                          | 3.68                | .974   | มาก        |
| 6. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล                           | 3.87                | .880   | มาก        |
| 7. มีความปลอดภัย  | 4.16                | .742   | มาก        |
| 8. ความสะอาด  | 4.20                | .735   | มาก        |
| รวม   | 3.95                | 0.69   | มาก        |

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่านิสิตที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาด ( $\bar{x} = 4.20$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.59$ )

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสื่อสาร

| รายการ (N=400)  | ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ | S.D         | การแปลความ |
|---|---------------------|-------------|------------|
| 1. มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนและเพียงพอ  | 3.90                | .739        | มาก        |
| 2. แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ   | 3.92                | .757        | มาก        |
| 3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น | 3.94                | .783        | มาก        |
| 4. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ                     | 3.97                | .775        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.93</b>         | <b>.762</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 7 สรุปได้ว่านิสิตที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x}=3.93$ ) โดยมีระดับ ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{x}=3.97$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนและเพียงพอ ( $\bar{x}=3.90$ )

### 3.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ พบข้อเสนอแนะจากผู้บริการสรุปได้ดังนี้

- หนังสือไม่เพียงพอต่อความต้องการ เสนอแนะ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25
- หนังสือไม่เพียงพอต่อความต้องการ เสนอแนะ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75
- ค้นหาหนังสือยาก เสนอแนะ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5
- เต้าเสียบปลั๊ก มีไม่เพียงพอ เสนอแนะ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5
- คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ เสนอแนะ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25
- ขยายเวลา เปิด และปิดขอเสนอแนะ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ที่จัดขึ้นภาคเรียนที่ 1/2559 ณ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีผลการดำเนินโครงการเฉลี่ยในระดับมาก

$$(\bar{x}=3.98)$$

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

เพศ  ชาย  หญิง

1. ประเภทสมาชิก

- บุคลากรสายวิชาการ     บุคลากรสายสนับสนุน     นิสิตปริญญาตรี  
 นิสิตปริญญาโท     นิสิตปริญญาเอก     นักเรียนโรงเรียนสาธิต  
 บุคคลภายนอก

สำนักวิชา/หน่วยงาน.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลและการใช้ศูนย์บรรณสารฯของท่าน

| รายการประเมินด้านต่างๆ  | ความพึงพอใจ |                         |                |                        |                |
|---|-------------|-------------------------|----------------|------------------------|----------------|
|   | พอใจ<br>(5) | ค่อนข้าง<br>พอใจ<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | ไม่ค่อย<br>พอใจ<br>(2) | ไม่พอใจ<br>(1) |
| <b>ความพึงพอใจด้านทรัพยากรศูนย์บรรณสารฯ</b>   |             |                         |                |                        |                |
| 1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ                              |             |                         |                |                        |                |
| 2. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้   |             |                         |                |                        |                |
| 3. มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย   |             |                         |                |                        |                |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                       |             |                         |                |                        |                |
| 1. ขั้นตอนการมารับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย                       |             |                         |                |                        |                |
| 2. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ  |             |                         |                |                        |                |
| 3. สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว                                     |             |                         |                |                        |                |
| 4. การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย |             |                         |                |                        |                |
| 5. มีการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น E-mail, Web เป็นต้น           |             |                         |                |                        |                |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>   |             |                         |                |                        |                |
| 1. บุคลิกและการแต่งกายของบุคลากร  |             |                         |                |                        |                |



|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 2. ความสุภาพ กิริยามารยาทของบุคลากร   |  |  |  |  |  |
| 3. บุคลากรให้ความสนใจให้บริการผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง มีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี           |  |  |  |  |  |
| 4. บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ  |  |  |  |  |  |
| 5. บุคลากรให้บริการต่อผู้ใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ  |  |  |  |  |  |
| 6. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เชื้อถือได้แบบมืออาชีพ  |  |  |  |  |  |
| 7. บุคลากรเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ  |  |  |  |  |  |
| <b>ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |  |  |  |  |  |
| 1. จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ  |  |  |  |  |  |
| 2. มีแสงสว่างเพียงพอ  |  |  |  |  |  |
| 3. สภาพแวดล้อมภายในศูนย์บรรณสารฯ บรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้า  |  |  |  |  |  |
| 4. เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ มีคอมพิวเตอร์เพียงพอ   |  |  |  |  |  |
| 5. มีจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารเพียงพอ  |  |  |  |  |  |
| 6. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล   |  |  |  |  |  |
| 7. มีความปลอดภัย  |  |  |  |  |  |
| 8. ความสะอาด  |  |  |  |  |  |
| <b>ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร</b>  |  |  |  |  |  |
| 1. มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนและเพียงพอ  |  |  |  |  |  |
| 2. แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ   |  |  |  |  |  |
| 3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| 4. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ                |  |  |  |  |  |

**ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โทร. 054-466705

