



รายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2559

จัดทำโดย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. 2559

บทคัดย่อ

รายงานผลการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2/2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68 เป็นนิสิตปริญญาตรี ร้อยละ 81.3 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$) โดยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้ให้บริการสารสนเทศ ($\bar{x}=4.20$) ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านบริการสารสนเทศ ($\bar{x}=4.09$) ด้านสถานที่ ด้านการสื่อสาร ($\bar{x}=4.04$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=4.03$) และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.00$) ตามลำดับ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทนำ.....	1
เป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1 – 2
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
วิธีดำเนินการศึกษา.....	3
กลุ่มตัวอย่าง.....	3
รูปแบบการศึกษา.....	3
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	3
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	3
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
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 ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษานั้น 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 – 28 กุมภาพันธ์ 2559 ภาคที่ 2/59 (ครั้งที่ 2)

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 – 28 กุมภาพันธ์ 2559 ภาคที่ 2/59 (ครั้งที่ 2) 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	128	32
2.หญิง	272	68
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.บุคลากรสายวิชาการ	5	1.3
2.บุคลากรสายสนับสนุน	4	1.0
3.นิสิตปริญญาตรี	325	81.3
4.นิสิตปริญญาโท	8	2.0
5.นิสิตปริญญาเอก	3	0.8
6.นักเรียนโรงเรียนสาธิต	53	13.3
7.บุคลากรภายนอก	2	0.5
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน จำแนกตามประเภทสมาชิก เป็น บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 นิสิตปริญญาตรี จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 นิสิตปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 นิสิตปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และบุคลากรภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

3.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ(N=400)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	การแปล ความ
1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.00	.876	มาก
2. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	3.98	.848	มาก
3. มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย	4.11	.811	มาก
รวม	4.03	.845	มาก

จากตาราง 3 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=4.03$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย ($\bar{x}=4.11$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{x}=3.98$)

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริการ

รายการ (N=400)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D	การแปลความ
1. ขั้นตอนการมารับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.18	.779	มาก
2. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	.776	มาก
3. สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่าย และรวดเร็ว	3.99	.867	มาก
4. การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.07	.821	มาก
5. มีการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์ที่สะดวกและ รวดเร็ว เช่น E-mail, Web เป็นต้น	4.01	.829	มาก
รวม	4.09	.814	มาก

จากตาราง 4 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=4.09$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการมารับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{x}=4.18$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{x}=3.99$)

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผู้ให้บริการ

รายการ (N=400)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D	การแปลความ
1. บุคลิกและการแต่งกายของบุคลากร	4.32	.777	มาก
2. ความสุภาพ กิริยามารยาทของบุคลากร	4.22	.797	มาก
3. บุคลากรให้ความสนใจให้บริการผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง มีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.22	.834	มาก
4. บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.15	.861	มาก
5. บุคลากรให้บริการต่อผู้ใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.24	.865	มาก
6. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	4.21	.816	มาก
7. บุคลากรเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.13	.860	มาก
8. บุคลากรศูนย์บรรณสารฯส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	4.13	.782	มาก
รวม	4.20	824	มาก

จากตาราง 5 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=4.20$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลิกและการแต่งกายของบุคลากร ($\bar{x}=4.32$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ บุคลากรศูนย์บรรณสารฯส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ($\bar{x}=4.13$)

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก

รายการ (N=400)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D	การแปลความ
1. จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ	3.78	.1.025	มาก
2. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.05	.841	มาก
3. สภาพแวดล้อมภายในศูนย์บรรณสารฯ บรรยากาศหน้า ศึกษาค้นคว้า	4.01	.851	มาก
4. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ มีคอมพิวเตอร์ เพียงพอ	3.90	.888	มาก
5. มีจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารเพียงพอ	3.74	.936	มาก
6. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล	3.98	.867	มาก
7. มีความปลอดภัย	4.24	.766	มาก
8. ความสะอาด	4.27	.767	มาก
รวม	4.00	.868	มาก

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่านิสิตที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) โดยมีระดับ ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาด ($\bar{x} = 4.27$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารเพียงพอ ($\bar{x} = 3.74$)

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสื่อสาร

รายการ (N=400)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D	การแปลความ
1. มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนและเพียงพอ	4.02	.757	มาก
2. แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ	4.01	.771	มาก
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	4.07	.803	มาก
4. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.05	.803	มาก
รวม	4.04	.787	มาก

จากตารางที่ 7 สรุปได้ว่านิสิตที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=4.04$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น ($\bar{x}=4.07$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}=4.01$)

3.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ พบข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการสรุปได้ดังนี้

- หนังสือไม่เพียงพอต่อความต้องการ เสนอแนะ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5
- ค้นหาหนังสือยาก เสนอแนะ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75
- เต้าเสียบปลั๊ก มีไม่เพียงพอ เสนอแนะ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25
- คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ เสนอแนะ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5
- ขยายเวลา เปิด และปิดขอเสนอแนะ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ที่จัดขึ้นภาคเรียนที่ 2/59 ณ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีผลการดำเนินโครงการเฉลี่ยในระดับมาก

$$\bar{x} = 4.07$$

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

เพศ ชาย หญิง

1. ประเภทสมาชิก

- บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นิสิตปริญญาตรี
 นิสิตปริญญาโท นิสิตปริญญาเอก นักเรียนโรงเรียนสาธิต
 บุคคลภายนอก

สำนักวิชา/หน่วยงาน.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายลงใน ที่ตรงกับข้อมูลและการใช้ศูนย์บรรณสารฯของท่าน

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

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

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โทร. 054-466705

