



รายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2560

จัดทำโดย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. 2560

### บทคัดย่อ

รายงานผลการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ปีการศึกษา 1/2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.6 เป็นนิสิตปริญญาตรี ร้อยละ 94.4 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x}=4.04$ ) โดยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการสารสนเทศ ( $\bar{x}=4.66$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ( $\bar{x}=3.96$ ) ด้านการสื่อสาร ( $\bar{x}=3.91$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x}=3.84$ ) และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=3.84$ ) 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 ซึ่งสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนามนุษย์และสังคมในทุกกระดับ และสารสนเทศยังช่วยทำให้บุคคลเสริมสร้างความรู้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวัน ตลอดจนการใช้สารสนเทศในการวางแผนและการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และปัจจุบันห้องสมุดหรือแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ นับได้ว่าเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศอย่างหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รวมทั้งสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งห้องสมุดถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญและมีหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอนโดยสารสนเทศในห้องสมุดใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ศึกษาได้ดียิ่งขึ้น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 มีหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศแก่บุคลากรและนิสิต ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสารสนเทศในรูปแบบดีพิมพ์และไม่ดีพิมพ์ ที่ทันสมัยสอดคล้องกับการเรียนการสอนและเพียงพอกับความต้องการ และมีหน้าที่พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการแก่บุคลากรและนิสิตของมหาวิทยาลัย ภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการสารสนเทศให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดเพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัจจุบันศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักด้านการจัด การเรียนการสอนและการวิจัยให้กับบุคลากรและนิสิตของมหาวิทยาลัยพะเยา ให้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังมีบทบาทและมีความสำคัญในการส่งเสริมและให้บริการการเรียนรู้ สนับสนุนด้านการศึกษาของชุมชนในจังหวัดพะเยาและจังหวัดใกล้เคียง อีกทั้งยังช่วยพัฒนาประชาชนให้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จากบทบาทและหน้าที่การให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษานั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาผู้ใช้เพื่อให้สามารถรับรู้และเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงมากที่สุด ดังนั้น จึงต้องศึกษาความพึงพอใจการใช้

บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำผลการวิจัย ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้บริการมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 500 คน

## 1.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

1 – 31 กันยายน 2560 ภาคที่ 1/60 (ครั้งที่ 1 )

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท ในสาขาวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอก ในสาขาวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง คณาจารย์ประจำตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๕๑ และพนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่สายสนับสนุนพันธกิจของ มหาวิทยาลัย ทุกประเภท และทุกตำแหน่ง

นักเรียนโรงเรียนสาธิต หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ของโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยพะเยา

บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของนิสิต ที่มีต่อใช้บริการ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา หมายถึง สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ที่บันทึกไว้ในรูปแบบหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ผลสรุป ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการนำไปปรับปรุงแก้ไขด้านต่าง ๆ

## ส่วนที่ 2 : วิธีดำเนินการศึกษา

### 2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนิสิตทุกระดับการศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์การศึกษาระหว่างวันที่ 1 – 31 กันยายน 2560 ภาคที่ 1/60 (ครั้งที่ 1) มีจำนวนทั้งสิ้น 500 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 โดยใช้มาตรวัดลิเคอร์ต (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	152	30.4
2.หญิง	348	69.6
รวม	500	100.00

จากตาราง 1 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 500 คน จำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 และเพศหญิง จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.บุคลากรสายวิชาการ	3	6
2.บุคลากรสายสนับสนุน	3	6
3.นิสิตปริญญาตรี	472	94.4
4.นิสิตปริญญาโท	6	1.2



5. นิสิตปริญญาเอก	2	.4
6. นักเรียนโรงเรียนสาธิต	14	2.8
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 2 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 500 คน จำแนกตามประเภทสมาชิก เป็น บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 นิสิตปริญญาตรี จำนวน 472 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 นิสิตปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 นิสิตปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 และนักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

### 3.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ(N=500)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	การแปล ความ
1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.79	.775	มาก
2. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ	3.83	.792	มาก
3. มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย มีความหลากหลาย เช่น E-book, E-journal, E-magazine	3.91	.816	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>.794</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 3 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x}=3.84$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย มีความหลากหลาย เช่น E-book, E-journal, E-magazine ( $\bar{x}=3.91$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{x}=3.79$ )

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริการ

รายการ (N=500)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D	การแปลความ
1. ขั้นตอนการมารับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.94	.866	มาก
2. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ	3.94	.799	มาก
3. สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่าย และรวดเร็ว	3.80	.874	มาก
4. การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.89	.817	มาก
5. มีการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์ที่สะดวกและ รวดเร็ว เช่น E-mail, Website, Chat bot	3.84	.833	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>.838</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x}=4.66$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการมารับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{x}=3.94$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว ( $\bar{x}=3.84$ )

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผู้ให้บริการ

รายการ (N=500)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D	การแปลความ
1. บุคลิกและการแต่งกายของบุคลากร	4.11	.792	มาก
2. ความสุภาพ กิริยามารยาทของบุคลากร	3.94	.853	มาก
3. ให้ความสนใจให้บริการผู้ใช้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	3.94	.866	มาก
4. เอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	3.86	.897	มาก
5. ให้บริการต่อผู้ใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.98	.879	มาก
6. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	3.97	.826	มาก
8. มีความตรงต่อเวลา	3.95	.834	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.850</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 5 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x}=3.96$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการต่อผู้ใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x}=3.98$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.86$ )

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก

รายการ (N=500)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D	การแปลความ
1. จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ	3.59	1.033	มาก
2. มีแสงสว่างเพียงพอ	3.95	.897	มาก
3. สภาพแวดล้อมภายในศูนย์บรรณสารฯ บรรยากาศหน้า ศึกษาค้นคว้า	3.99	.836	มาก
4. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ มีคอมพิวเตอร์ เพียงพอ	3.82	.887	มาก
5. มีจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารเพียงพอ	3.55	1.052	มาก
6. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล	3.74	.969	มาก
7. มีความปลอดภัย	3.97	.840	มาก
8. ความสะอาด	4.07	.755	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>.909</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่านิสิตที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x} = 3.84$ ) โดยมีระดับ ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาด ( $\bar{x} = 4.07$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.55$ )

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสื่อสาร

รายการ (N=500)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D	การแปลความ
1. มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนและเพียงพอ	3.93	.785	มาก
2. แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ	3.92	.813	มาก
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.91	.788	มาก
4. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.89	.836	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>.806</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 สรุปได้ว่านิสิตที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x}=3.91$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนและเพียงพอ ( $\bar{x}=3.93$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{x}=3.89$ )

### 3.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ พบข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการสรุปได้ดังนี้

- ที่นั่งไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00
- จำนวนหนังสือควรจะมีให้มากและควรมีในเนื้อหาให้กว้างกว่านี้ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1
- ควรมีการจัดการกับนิสิตเมื่อเกิดการส่งเสียงดัง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4
- คอมพิวเตอร์บางเครื่องก็ใช้ไม่ได้ ควรปรับปรุง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4
- การเข้าใช้ห้องสมุดยุ่งยากเกินไป เสนอแนะเรื่องการยืมต่อในเว็บ ทุกครั้งที่ยืมก็เข้ารหัสเดิมไม่ได้ ต้องเปลี่ยนใหม่ตลอด ต้องโทรมายืมตลอด 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00
- ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00
- อยากให้มีมุมค้นคว้าแบบกลุ่มมากขึ้น เช่น ในห้องทำงานกลุ่มควรมีคอมพิวเตอร์ และโซฟาควรมีการจัดการแบบที่นั่งให้ดีกว่านี้ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4
- อยากให้เพิ่มเวลาในการใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ที่จัดขึ้นภาคเรียนที่ 1/2560 ณ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีผลการดำเนินโครงการเฉลี่ยในระดับมาก

$$(\bar{x} = 4.04)$$

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

เพศ  ชาย  หญิง

1. ประเภทสมาชิก

- บุคลากรสายวิชาการ  บุคลากรสายสนับสนุน  นิสิตปริญญาตรี  
 นิสิตปริญญาโท  นิสิตปริญญาเอก  นักเรียนโรงเรียนสาธิต  
 บุคคลภายนอก

สำนักวิชา/หน่วยงาน.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลและการใช้ศูนย์บรรณสารฯของท่าน

รายการประเมินด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
<b>ด้านทรัพยากรศูนย์บรรณสารฯ</b>					
1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้					
3. มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย มีความหลากหลาย เช่น E-book, E-journal, E-magazine					
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการมารับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ					
3. สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว					
4. การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
5. มีการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น E-mail, Website, Chat bot					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b>					
1. บุคลิกและการแต่งกายของบุคลากร					



2. ความสุภาพ กิริยามารยาทของบุคลากร					
3. ให้ความสนใจบริการอย่างจริงจัง มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี					
4. เอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ					
5. ให้บริการต่อผู้ใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเชื่อถือได้ แบบมืออาชีพ					
7. มีความตรงต่อเวลา					
<b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ					
2. มีแสงสว่างเพียงพอ					
3. สภาพแวดล้อมภายในศูนย์บรรณสารฯ บรรยากาศ น่าศึกษาค้นคว้า					
4. เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ มีคอมพิวเตอร์เพียงพอ					
5. มีจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารเพียงพอ					
6. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล					
7. มีความปลอดภัย					
8. ความสะอาด					
<b>ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร</b>					
1. มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ ชัดเจนและเพียงพอ					
2. แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ					
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น					
4. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ					

**ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โทร. 054-466705