



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 2/2560

จัดทำโดย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2560

บทคัดย่อ

รายงานผลการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2/2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.80 เป็นนิสิตปริญญาตรี ร้อยละ 93.90 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.89$) โดยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้ให้บริการบริการสารสนเทศ ($\bar{x}=4.01$) ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการสื่อสาร ($\bar{x}=3.92$) ด้านบริการ ($\bar{x}=3.91$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=3.83$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=3.78$) ตามลำดับ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
วิธีดำเนินการศึกษา.....	4
กลุ่มตัวอย่าง.....	4
รูปแบบการศึกษา.....	4
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	4
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	4
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	6
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ.....	7
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	11

ส่วนที่ 1 : บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญของโลกในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม สารสนเทศ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนามนุษย์และสังคมในทุกๆระดับ นอกจากนี้สารสนเทศยังช่วยเสริมสร้างความรู้ที่ให้คุณค่านำไปใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการวางแผนและการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ห้องสมุดนับได้ว่าเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศอย่างหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา ห้องสมุดถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญและมีหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอนโดยสารสนเทศในห้องสมุดใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และให้บริการสารสนเทศแก่บุคลากรและนิสิต ของมหาวิทยาลัยรวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสารสนเทศในรูปแบบตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ ที่ทันสมัยสอดคล้องกับการเรียนการสอนและเพียงพอ กับความต้องการ และมีหน้าที่พัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัย ภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการสารสนเทศให้ได้มาตรฐานเพื่อ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงจัดสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกภาค การศึกษา เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสาร ผลสำรวจที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ใช้บริการประจำปีภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา บุคลากรสายวิชาการจำนวน 8 คน บุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 6 คน นิสิตปริญญาตรีจำนวน 385 คน นิสิตปริญญาโทจำนวน 3 คน นิสิตปริญญาเอกจำนวน 5 คน และ นักเรียนโรงเรียนสาธิตจำนวน 6 คน รวมทั้งหมด 410 คน

1.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

1 – 28 กุมภาพันธ์ 2561 ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโทภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอกภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ทุกสาขาวิชา ของมหาวิทยาลัยพะเยา

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

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่สายสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย ทุกประเภทและทุกตำแหน่ง

นักเรียนโรงเรียนสาธิต หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของนิสิต ที่มีต่อใช้บริการ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ผลสรุป ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการนำไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานด้านต่างๆ

1.6.2 เป็นข้อมูลเพื่อการวางแผนจัดบริการใหม่ๆ ต่อไป

ส่วนที่ 2 : วิธีดำเนินการศึกษา

2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนิสิตทุกระดับการศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา การศึกษาระหว่างวันที่ 1 – 28 กุมภาพันธ์ 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 410 คน

2.2 รูปแบบการศึกษา

เป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้จัดทำนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นทำการแปลงข้อมูลเป็นตัวเลข เพื่อนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป 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 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

– สถิติเชิงพรรณนาประเภทค่าร้อยละ

– สถิติประเภทค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตรฐานประเมินค่า ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการฯ โดยใช้มาตรวัดลิเคอร์ต (Likert Type หรือ Likert's Method of Summated Rating) ซึ่งใช้วัดเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับมากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจ	ระดับมาก	ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจ	ระดับปานกลาง	ค่าคะแนนเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจ	ระดับน้อย	ค่าคะแนนเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจ	ระดับน้อยที่สุด	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	132	32.20
2. หญิง	278	67.80
รวม	410	100.00

จากตาราง 1 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 410 คน จำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 และเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคลากรสายวิชาการ	8	2.0
2. บุคลากรสายสนับสนุน	6	1.50
3. นิสิตปริญญาตรี	385	93.90
4. นิสิตปริญญาโท	3	0.70
5. นิสิตปริญญาเอก	2	0.50
6. นักเรียนโรงเรียนสาธิต	6	1.50
รวม	410	100.00

จากตาราง 2 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 410 คน จำแนกตามประเภทสมาชิก เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 นิสิตปริญญาตรี จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 93.90 นิสิตปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 นิสิตปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และนักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

3.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ(N=410)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	การแปลความ
1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.83	.783	มาก
2. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.81	.785	มาก
3. มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย มีความหลากหลาย เช่น E-book, E-journal, E-magazine, Database, หนังสือ, วารสาร, CD, DVD ฯลฯ	3.86	.802	มาก
รวม	3.83	.790	มาก

จากตาราง 3 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=3.83$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย มีความหลากหลาย เช่น E-book, E-journal, E-magazine, Database, หนังสือ, วารสาร, CD, DVD ฯลฯ ($\bar{x}=3.86$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{x}=3.81$)

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริการ

รายการ (N=410)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D	การแปลความ
1. ขั้นตอนการรับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.01	.850	มากที่สุด
2. ให้บริการรวดเร็วถูกต้อง	3.98	.853	มาก
3. สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว	3.74	.898	มาก
4. การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.89	.791	มาก
5. มีการให้บริการทางออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น E-mail, Website, Chat bot, Renew, Online, OPAC	3.92	.804	มาก
รวม	3.91	.839	มาก

จากตาราง 4 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=3.91$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการรับบริการในศูนย์บรรณสารฯ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{x}=4.01$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{x}=3.74$)

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผู้ให้บริการ

รายการ (N=410)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D	การแปลความ
1. บุคลิกและการแต่งกายเหมาะสม	4.18	.770	มากที่สุด
2. สุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม	3.96	.899	มาก
3. ให้ความสนใจบริการอย่างจริงใจ เป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	3.94	.882	มาก
4. เอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ	3.92	.895	มาก
5. ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.01	.856	มากที่สุด
6. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เชื้อถือได้แบบมืออาชีพ	4.02	.812	มากที่สุด
8. ตรงต่อเวลา	4.02	.856	มากที่สุด
รวม	4.01	.853	มากที่สุด

จากตาราง 5 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=4.01$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลิกและการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{x}=4.18$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ ($\bar{x}=3.92$)

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ (N=410)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D	การแปลความ
1. จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ	3.43	.106	ปานกลาง
2. มีแสงสว่างเพียงพอ	3.84	.981	มาก
3. สภาพแวดล้อมภายใน มีบรรยากาศหน้าศึกษาค้นคว้า	3.87	.897	มาก
4. เครื่องถ่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ มีคอมพิวเตอร์เพียงพอ	3.73	1.00 0	มาก
5. มีจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารเพียงพอ	3.43	1.10 6	ปานกลาง
6. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล	3.69	1.01 8	มาก
7. มีความปลอดภัย	4.12	.841	มากที่สุด
8. ความสะอาด	4.09	.859	มากที่สุด
รวม	3.78	.851	มาก

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่านิสิตที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) โดยมีระดับ ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความปลอดภัย ($\bar{x} = 4.12$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ ($\bar{x} = 3.43$)

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสื่อสาร

รายการ (N=410)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D	การแปลความ
1. มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจน และเพียงพอ	3.85	.829	มาก
2. แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ	3.93	.852	มาก
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ Application UP lib เป็นต้น	3.99	.796	มาก
4. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.91	.851	มาก
รวม	3.92	.832	มาก

จากตารางที่ 7 สรุปได้ว่านิสิต มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=3.92$) โดยมีระดับ ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ Application UP lib เป็นต้น ($\bar{x}=3.99$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{x}=3.85$)

3.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ พบข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการสรุปได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่

- โต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ทั้งแบบเดี่ยวและกลุ่ม โซฟา จำนวน 14 คน (n=14)
- แสงสว่างไม่เพียงพอ จำนวน 9 คน (n=9)
- ควรปรับปรุงห้องน้ำ จำนวน 2 คน (n=2)

2. ด้านบุคลากร

- เจ้าหน้าที่จัดชั้นเสียดัง ทำให้เสียงรบกวนผู้ใช้บริการ จำนวน 3 คน (n=3)
- ประตูทางเข้า -ออก เจ้าหน้าที่แสดงกริยาไม่พอใจเวลาสแกนหลายรอบ 2 คน (n=2)
- บรรณารักษ์ครบคลุมอารมณ์ไม่ได้ จำนวน 1 คน (n=1)
- เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงสีหน้ากริยา การพูดจาระหว่างการให้บริการ จำนวน 2 คน (n=2)
- เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ค่อยมีความรับผิดชอบ จำนวน 1 คน (n=1)
- บรรณารักษ์ชอบใส่หูฟังทำงาน ไม่มีสมาธิในการให้บริการ จำนวน 1 คน (n=1)

3. ด้านบริการสนับสนุนอื่นๆ

- ผู้ใช้บริการบางคนส่งเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการคนอื่นๆ จำนวน 3 คน (n=1)
- อยากให้มีมุมอ่านหนังสือเพิ่ม จำนวน 2 คน (n=1)
- มีหนังสือสาขามีน้อย จำนวน 3 คน (n=3)
- ควรเข้มงวดจัดการห้องค้นคว้ากลุ่ม (ควรเขียนชื่อห้องตามจริง) เช่น ใช้ห้องเกินเวลา ทำให้คนที่รอต่อห้องเสียเวลา จำนวน 1 คน (n=1)
- หนังสือสาขาคอมพิวเตอร์มีน้อย จำนวน 2 คน (n=2)
- น้ำดื่มไม่เพียงพอช่วงสอบ จำนวน 3 คน (n=3)
- อยากให้มีมุมผ่อนคลาย จำนวน 1 คน (n=1)
- เพิ่มปลั๊กไฟบริเวณนั่งอ่านหนังสือ จำนวน 3 คน (n=3)
- การจัดหมวดหมู่หนังสือไม่ค่อยเข้าใจควรจัดทำผังหมวดหมู่เพื่ออำนวยความสะดวกการค้นหา (n=) จำนวน 1 คน (n=1)

- อยากให้มีการเดินตรวจช่วงสอบ เพราะเสียงดัง จำนวน 1 คน (n=1)
- Internet ช้า จำนวน 2 คน (n=2)
- นิสิตใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม ตอนออกห้องเสียงดังรบกวนผู้อื่น จำนวน 1 คน (n=1)
- อยากให้เปิด 24 ชั่วโมง จำนวน 4 คน (n=4)
- อยากให้ขยายเวลาอ่านหนังสือช่วงสอบมากกว่าเดิม จำนวน 1 คน (n=1)
- ป้ายหมวดหมู่หนังสือไม่ชัดเจน จำนวน 1 คน (n=1)
- ควรเพิ่มระยะเวลาการยืม เป็น 1 ภาคเรียนสำหรับอาจารย์ จำนวน 1 คน (n=1)
- อยากให้มีโซนพักผ่อน เช่น โซนอนุญาตให้นอน จำนวน 3 คน (n=3)
- ควรให้บริการแปลงลบกระดาศชั้น 3 จำนวน 1 คน (n=1)
- อยากให้มีบริการห้องอาบน้ำ ช่วงสอบ จำนวน 1 คน (n=1)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ที่จัดขึ้นภาคเรียนที่ 2/2560 ณ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีผลการดำเนินโครงการเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x}=3.89$)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

เพศ ชาย หญิง

1. ประเภทสมาชิก

- บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นิสิตปริญญาตรี
 นิสิตปริญญาโท นิสิตปริญญาเอก นักเรียนโรงเรียนสาธิต
 บุคคลภายนอก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายลงใน ที่ตรงกับข้อมูลและการใช้ศูนย์บรรณสารฯของท่าน

รายการประเมินด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	ปาน กลาง (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านทรัพยากรศูนย์บรรณสารฯ					
1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีความหลากหลาย เช่น E-book, E-journal, Database, หนังสือ, วารสาร, CD, DVD ฯลฯ					
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการรับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2. ให้บริการรวดเร็วถูกต้อง					
3. สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว					
4. การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
5. มีการให้บริการทางออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น E-mail, Website, Chat bot, Renew online, OPAC					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร					
1. บุคลิกและการแต่งกายเหมาะสม					
2. สุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม					
3. ให้ความสนใจบริการอย่างจริงใจ เป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี					
4. เอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ					

5. ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ					
7. ตรงต่อเวลา					
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ					
2. มีแสงสว่างเพียงพอ					
3. สภาพแวดล้อมภายใน มีบรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้า					
4. เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ มีคอมพิวเตอร์เพียงพอ					
5. มีจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารเพียงพอ					
6. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม / รายบุคคล					
7. มีความปลอดภัย					
8. มีความสะอาด					
ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร					
1. มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนและเพียงพอ					
2. แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ					
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ Application up lib เป็นต้น					
4. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

เพศ ชาย หญิง

1. ประเภทสมาชิก

- บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นิสิตปริญญาตรี
 นิสิตปริญญาโท นิสิตปริญญาเอก นักเรียนโรงเรียนสาธิต
 บุคคลภายนอก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายลงใน ที่ตรงกับข้อมูลและการใช้ศูนย์บรรณสารของท่าน

รายการประเมินด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	ปาน กลาง (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านทรัพยากรศูนย์บรรณสารฯ					
1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					

3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีความหลากหลาย เช่น E-book, E-journal, Database, หนังสือ, วารสาร, CD, DVD ฯลฯ					
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการรับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2. ให้บริการรวดเร็วถูกต้อง					
3. สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่าย และรวดเร็ว					
4. การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
5. มีการให้บริการทางออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น E-mail, Website, Chat bot, Renew online, OPAC					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร					
1. บุคลิกและการแต่งกายเหมาะสม					
2. สุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม					
3. ให้ความสนใจบริการอย่างจริงใจ เป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี					
4. เอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ					
5. ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ					
7. ตรงต่อเวลา					
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ					
2. มีแสงสว่างเพียงพอ					

3. สภาพแวดล้อมภายใน มีบรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้า					
4. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ มีคอมพิวเตอร์เพียงพอ					
5. มีจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารเพียงพอ					
6. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม / รายบุคคล					
7. มีความปลอดภัย					
8. มีความสะอาด					
ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร					
1. มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนและเพียงพอ					
2. แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ					
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ Application up lib เป็นต้น					
4. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โทร. 054-466705