



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ประจำภาคการศึกษาที่ 1/2562

งานบริการ  
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

## บทคัดย่อ

รายงานผลการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ปีการศึกษาที่ 1/2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 54 เป็นนิสิตปริญญาตรี ร้อยละ 45.78 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x}=3.61$ ) โดยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน สะอาด เป็นระเบียบ ( $\bar{x}=3.90$ ) บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.84$ ) ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในระดับดี ( $\bar{x}=3.77$ ) มีการประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง (e-mail / Internet / แผ่นพับ / ป้ายประกาศต่าง ๆ) ( $\bar{x}=3.68$ ) มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล ( $\bar{x}=3.66$ ) การให้บริการสอนและแนะนำการใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ของบุคลากร ( $\bar{x}=3.66$ ) ผู้ให้บริการมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.63$ ) การจัดหมวดหมู่หนังสือเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นคว้าใช้งาน ( $\bar{x}=3.45$ ) เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการใช้บริการ ( $\bar{x}=3.31$ ) และมีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัยและน่าสนใจอยู่เสมอ ( $\bar{x}=3.24$ ) ตามลำดับ

## สารบัญ

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

## ส่วนที่ 1 : บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญของโลกในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม สารสนเทศ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนามนุษย์และสังคมในทุกๆระดับ นอกจากนี้สารสนเทศยังช่วยเสริมสร้างความรู้ที่ให้กับคุณนำไปใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการวางแผนและการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ห้องสมุดนับได้ว่าเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศอย่างหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา ห้องสมุดถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญและมีหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัย โดยสารสนเทศในห้องสมุดใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้า และการวิจัย เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และให้บริการสารสนเทศ แก่บุคลากรและนิสิต ของมหาวิทยาลัยรวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดซื้อจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้งที่เป็นสารสนเทศในรูปแบบตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ ที่ทันสมัย สอดคล้องกับการเรียนการสอนและเพียงพอกับความต้องการ และมีหน้าที่พัฒนาและวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัย ภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวนี้ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการสารสนเทศให้ได้มาตรฐานเพื่อ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จึงจัดสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกภาค การศึกษา เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้าน ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสาร ผลสำรวจที่ได้จะเป็นแนวทางในการ พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ให้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562

## ขอบเขตของการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ให้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562 นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 206 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 79 คน นักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 13 คน บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 94 คน และ บุคลากรสายสนับสนุน 58 คน รวมทั้งหมด 450 คน

## ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

1 – 30 กันยายน 2563 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562

## นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ทุกสาขาวิชา ของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง คณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่สายสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยพะเยา

นักเรียนโรงเรียนสาธิต หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของนิสิต ที่มีต่อใช้บริการ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยาได้ผลสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการและการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ
2. เป็นข้อมูลเพื่อการวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ต่อไป

## ส่วนที่ 2 : วิธีดำเนินการศึกษา

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนิสิตทุกระดับการศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ การศึกษาระหว่างวันที่ 1 – 30 กันยายน 2562 มีจำนวนทั้งสิ้น 450 คน

### รูปแบบการศึกษา

เป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้จัดทำนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นทำการแปลงข้อมูลเป็นตัวเลข เพื่อนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รายละเอียดในแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประเภทสมาชิก หน่วยงาน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้จัดทำแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- สถิติเชิงพรรณนาประเภทค่าร้อยละ

- สถิติประเภทค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ประเมินค่า ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการฯ โดยใช้มาตรวัดลิเคอร์ (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

การสำรวจความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มีรายละเอียดจากผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### ข้อมูลของผู้ประเมิน (ตารางที่ 1 – 2)

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ชาย	205	46.00
2. หญิง	245	54.00
รวม	450	100.00

จากตาราง 1 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 450 คน จำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 46 และเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 54

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นักศึกษาปริญญาตรี	206	45.78
2. นักศึกษาระดับปริญญาโท	79	17.55
3. นักศึกษาระดับปริญญาเอก	13	2.89
4. บุคลากรสายวิชาการ	94	20.88
5. บุคลากรสายสนับสนุน	58	12.89
รวม	450	100.00

จากตาราง 2 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 450 คน จำแนกตามประเภทสมาชิก เป็นนักศึกษษปริญญาตรี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 45.78 นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 17.55 นักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.89 บุคลากรสายวิชาการจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 20.88 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 12.89

**รายการประเมินลักษณะการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้**  
**ตาราง 3 ลักษณะการใช้บริการ จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการต่อระยะเวลา 1 สัปดาห์**

ระยะเวลา	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 3 ครั้ง	232	51.56
2. 4-7 ครั้ง	155	34.44
3. 7-10 ครั้ง	63	14.00
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 450 คน ตามลักษณะการใช้บริการ จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการต่อระยะเวลา 1 สัปดาห์ ได้แก่ น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 232 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 51.56 4-7 ครั้ง จำนวน 155 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.44 และ 7-10 ครั้ง จำนวน 63 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ

**ตาราง 4 การเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในช่วงเวลาใดมากที่สุด**

ช่วงเวลา	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. 8.30-12.00 น.	96	21.33
2. 12.00-13.00 น.	86	19.11
3. 13.00-16.00 น.	234	52.00
4. นอกเวลาราชการ	34	7.56
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 450 คน ตามลักษณะการเข้าใช้บริการ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น. มากที่สุด จำนวน 234 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลง 8.30-12.00 น. จำนวน 96 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.33 ช่วงเวลา 12.00-13.00 น. จำนวน 86 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.11 และช่วงเวลานอกเวลาราชการ จำนวน 34 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.56 ตามลำดับ

ตาราง 5 ประเภทการบริการที่ท่านใช้เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการให้บริการ (N=450)	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน	240	53.33
2. บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด	128	28.44
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	392	87.11
4. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล (Web OPAC)	335	74.44
5. บริการอินเทอร์เน็ต	450	100.00
6. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	299	66.44

จากตาราง 5 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 450 คน บริการที่ใช้เป็นประจำมากที่สุด ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 392 คน คิดเป็นร้อยละ 87.11 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล (Web OPAC) จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 74.44 บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 66.64 บริการยืม-คืน จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 และบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 28.44 ตามลำดับ

ตาราง 6 วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ในการเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ (N=450)	จำนวน	ร้อยละ
1. เพื่อค้นหาข้อมูลในการทำงาน การศึกษา	450	100.00
2. เพื่อความบันเทิง ผ่อนคลาย	450	100.00
3. เพื่อเตรียมตัวสำหรับการสอบ	450	100.00
4. เพื่อศึกษาหาความรู้ใหม่	331	73.55

จากตาราง 6 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 450 คน ตามลักษณะวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ในการเข้าใช้บริการ เพื่อค้นหาข้อมูลในการทำงาน การศึกษา จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อความบันเทิง ผ่อนคลาย จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อเตรียมตัวสำหรับการสอบ จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และเพื่อศึกษาหาความรู้ใหม่ จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 73.55 ตามลำดับ

## ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ (N=450)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	การแปลความ
1.บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือในการให้บริการ	3.84	0.572	มาก
2. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน สะอาด เป็นระเบียบ	3.90	1.013	มาก
3. การจัดหมวดหมู่หนังสือเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นคว้าใช้งาน	3.45	0.625	ปานกลาง
4. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล	3.66	0.695	มาก
5. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการให้บริการ	3.31	1.059	ปานกลาง
6. มีการประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง (e-mail / Internet / แผ่นพับ / ป้ายประกาศต่าง ๆ)	3.68	0.926	มาก
7. มีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัยและน่าสนใจอยู่เสมอ	3.23	0.798	ปานกลาง
8. การให้บริการสอนและแนะนำการใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ของบุคลากร	3.66	0.809	มาก
9. ผู้ให้บริการมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.63	0.952	มาก
10. ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในระดับใด	3.77	0.683	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.813</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 7 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x}=3.61$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน สะอาด เป็นระเบียบ ( $\bar{x}=3.90$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.31$ )

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ พบข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. ทางเข้า- ออก ห้องสมุดสแกนยาก ไม่ควรมีสแกนออก (n=13)
2. ผู้ใช้บริการบางคน จองโต๊ะโดยเอากระเป๋าวางไว้ (n=3)
3. ควรเพิ่มจุดบริการปลั๊กไฟให้มากกว่านี้ (n=8)
4. ห้องวิจัยชั้น 4 ควรมีตู้กดน้ำดื่ม (n=3)
5. ห้องอ่านหนังสือเดี่ยวและกลุ่มมีไม่พอใช้บริการในวันช่วงใกล้สอบ (n=2)
6. ห้อง 24 ชั่วโมงห้องดใช้เสียง มีนินิตส่งเสียงดังรบกวนห้องอื่น (n=5)
7. อยากให้มีถึงชยะ ห้อง 24 ชั่วโมง (n=2)
8. หน้าห้อง 24 ชั่วโมงมีการซ่อมเชิรของเชิรส์ดีเตอร์ เสียงดังรบกวนผู้อื่น (n=1)
9. โต๊ะที่นั่งไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (n=8)
10. โซฟาที่นั่งอ่านกระจุกเกิน ควรกระจายไปชั้น 2 บ้าง (n=1)
11. ควรติดป้ายใหญ่ๆ แสดงหมวดหมู่หนังสือชัดเจนเพราะหาค่อนข้างยาก (n=4)
12. หนังสือมีจำนวนน้อย ไม่ตรงต่อความต้องการ (n=4)
13. อยากให้มีหนังสือพิลึกส์มากกว่านี้ เพราะไม่เพียงพอต่อความต้องการ (n=3)
14. อยากมีหนังสือออกมาใหม่ที่ (เป็นปัจจุบัน) และทันต่อสถานการณ์ในการสืบค้นและหาหนังสือที่ดีควรมีการอัปเดตตลอดเพื่อให้ นินิตได้เรียนรู้
15. อยากให้มีการจัดนิทรรศการ มุมความรู้ต่างๆในห้องสมุด (n=1)
16. คอมพิวเตอร์ใช้ได้บ่อย เพราะเสียหลายเครื่องเปิดไม่ติด ควรให้ปรับปรุง (n=6)
17. คอมพิวเตอร์เสียหลายเครื่องเปิดไม่ติด ควรติดป้ายแจ้งว่าเสียทำการปรับปรุง (n=1)
18. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี อธิบายคดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (n=3)
19. ควรจัดกิจกรรมนันทนาการให้นินิตเข้าร่วมกิจกรรมเยอะกว่านี้ (n=2)
20. เจ้าหน้าที่บริการ ให้ความรู้เกี่ยวกับหนังสือ การใช้บริการดีมาก (n=2)
21. เจ้าหน้าที่บริการจุดส่ง-คืนหนังสือ คนหนึ่งไม่ยิ้มทักทายผู้ที่มาใช้บริการ (n=1)
22. อยากให้มีน้ำร้อนบริการ (n=1)
23. การเข้าใช้ห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่มในการจองใช้ คนจองเยอะเกินไป (n=3)
24. แสงไฟบางจุดไม่เพียงพอ บางจุดร้อนเกินไป (n=1)
25. อยากให้เพิ่มรอบฉายหนัง เพราะติดเรียน (n=3)
26. ห้องน้ำไม่สะอาด (n=3)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ที่จัดขึ้นภาคเรียนที่ 1/2562 ณ  
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา มีผลการดำเนินโครงการเฉลี่ยในระดับมาก  
( $\bar{x} = 3.61$ )

ภาคผนวก

## แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการใช้บริการในด้านต่างๆ ของ ศูนย์บรรณสารฯ โปรดระบุข้อมูลที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ศูนย์บรรณสารฯ ต่อไป

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพปัจจุบัน  นิสิตปริญญาตรี  นิสิตปริญญาโท  นิสิตปริญญาเอก  นักเรียนโรงเรียนสาธิต

บุคลากรสายวิชาการ  บุคลากรสายบริการ  บุคคลภายนอก

โปรดระบุสำนักวิชา / หน่วยงานที่สังกัด

.....

#### ความถี่ในการเข้าใช้ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ทุกวัน  1-2 ครั้งต่อสัปดาห์  3-4 ครั้งต่อสัปดาห์  1-2 ครั้งต่อเดือน  มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน

#### วัตถุประสงค์ในการใช้ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ  อ่านหนังสือ/ค้นคว้า  ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/เดี่ยว  ใช้ iPad  ใช้ Internet

อ่านหนังสือพิมพ์/วารสาร  สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์  ทำวิจัย/รายงาน  อื่นๆ.....



ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือในการให้บริการ					
2. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน สะอาด เป็นระเบียบ					
3. การจัดหมวดหมู่หนังสือเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นคว้าใช้งาน					
4. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล					
5. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง (e-mail / Internet / แผ่นพับ / ป้ายประกาศต่าง ๆ)					
7. มีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย และน่าสนใจอยู่เสมอ					
8. การให้บริการสอนและแนะนำการให้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของบุคลากร					
9. ผู้ให้บริการมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ					
10. ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในระดับใด					

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม\*\*\*

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา โทร 054-466705