



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ประจำภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562

งานบริการ

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

## บทคัดย่อ

รายงานผลการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54 เป็นนิสิตปริญญาตรี ร้อยละ 93.90 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x}=3.64$ ) โดยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.82$ ) ภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในระดับใด ( $\bar{x}=3.81$ ) สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สะอาด เป็นระเบียบ ( $\bar{x}=3.80$ ) มีมีการประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง (e-mail / Internet / แผ่นพับ / ป้ายประกาศต่าง ๆ) ( $\bar{x}=3.74$ ) มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล ( $\bar{x}=3.74$ ) การให้บริการสอนและแนะนำการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของบุคลากร ( $\bar{x}=3.73$ ) ผู้ให้บริการมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.72$ ) การจัดหมวดหมู่หนังสือเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นคว้าใช้งาน ( $\bar{x}=3.64$ ) มีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัยและน่าสนใจอยู่เสมอ ( $\bar{x}=3.26$ ) และ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการใช้บริการ ( $\bar{x}=3.18$ ) ตามลำดับ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทนำ</b>	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
<b>วิธีดำเนินการศึกษา.....</b>	<b>3</b>
กลุ่มตัวอย่าง.....	3
วิธีการศึกษา.....	3
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	3
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	3
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>5</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	5
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ.....	8
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	9

## ส่วนที่ 1 : บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญของโลกในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม สารสนเทศ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนามนุษย์และสังคมในทุกๆระดับ นอกจากนี้สารสนเทศยังช่วยเสริมสร้างความรู้ที่ให้กับบุคคลนำไปใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการวางแผนและการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ห้องสมุดนับได้ว่าเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศอย่างหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา ห้องสมุดถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญและมีหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัย โดยสารสนเทศในห้องสมุดใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้า และการวิจัย เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และให้บริการสารสนเทศแก่บุคลากรและนิสิต ของมหาวิทยาลัยรวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้งที่เป็นสารสนเทศในรูปแบบตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ ที่ทันสมัยสอดคล้องกับการเรียนการสอนและเพียงพอกับความต้องการ และมีหน้าที่พัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัย ภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวนี้ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการสารสนเทศให้ได้มาตรฐานเพื่อ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จึงจัดสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกภาคการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสาร ผลสำรวจที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562

### ขอบเขตของการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำปีภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 450 คน

### ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562 ระหว่างวันที่ 3 มกราคม – 29 กุมภาพันธ์ 2563

### นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาคการศึกษาที่ 2 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 – 28 กุมภาพันธ์ 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 450 คน

### วิธีการศึกษา

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 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตรฐานประเมินค่า 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 มีรายละเอียดจากผลการสำรวจและ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ประเมิน (ตารางที่ 1 – 2)

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ชาย	244	54.00
2. หญิง	206	46.00
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 1 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 450 คน จำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นักศึกษาปริญญาตรี	180	40.00
2. นักศึกษาระดับปริญญาโท	91	20.22
3. นักศึกษาระดับปริญญาเอก	3	0.67
4. บุคลากรสายวิชาการ	99	22
5. บุคลากรสายสนับสนุน	77	17.11
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 2 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 450 คน จำแนกตามประเภทสมาชิก เป็นนักศึกษษปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 20.22 นักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 22 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 17.11



รายการประเมินลักษณะการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้  
 ตาราง 3 ลักษณะการใช้บริการ จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการต่อระยะเวลา 1 สัปดาห์

ระยะเวลา	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 3 ครั้ง	252	56.00
2. 4-7 ครั้ง	109	24.00
3. 7-10 ครั้ง	89	20.00
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 450 คน ตามลักษณะการใช้บริการ จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการต่อระยะเวลา 1 สัปดาห์ ได้แก่ น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 252 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56.00 4-7 ครั้ง จำนวน 109 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ 7-10 ครั้ง จำนวน 89 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตาราง 4 การเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในช่วงเวลาใดมากที่สุด

ช่วงเวลา	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. 8.30-12.00 น.	101	22.00
2. 12.00-13.00 น.	88	20.00
3. 13.00-16.00 น.	251	56.00
4. นอกเวลาราชการ	10	2.00
<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 251 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลง 8.30-12.00 น. จำนวน 101 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.00 ช่วงเวลา 12.00-13.00 น. จำนวน 88 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.00 และช่วงเวลานอกเวลาราชการ จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตาราง 5 ประเภทการบริการที่ท่านใช้เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการให้บริการ (N=450)	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน	259	57.55
2. บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด	150	33.33
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	374	83.00
4. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล (Web OPAC)	345	76.66
5. บริการอินเทอร์เน็ต	450	100.00
6. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	388	86.22

จากตาราง 5 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 450 คน บริการที่ใช้เป็นประจำมากที่สุด ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 86.22 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล (Web OPAC) จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 76.66 บริการยืม-คืน จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 57.55 และบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตาราง 6 วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ในการเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ (N=450)	จำนวน	ร้อยละ
1. เพื่อค้นคว้าข้อมูลในการทำงาน การศึกษา	450	100.00
2. เพื่อความบันเทิง ผ่อนคลาย	450	100.00
3. เพื่อเตรียมตัวสำหรับการสอบ	450	100.00
4. เพื่อศึกษาหาความรู้ใหม่	289	64.22

จากตาราง 6 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 450 คน ตามลักษณะวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ในการเข้าใช้บริการ เพื่อค้นคว้าข้อมูลในการทำงาน การศึกษา จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เพื่อความบันเทิง ผ่อนคลาย จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เพื่อเตรียมตัวสำหรับการสอบ จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และเพื่อศึกษาหาความรู้ใหม่ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 64.22 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

## ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ (N=450)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	การแปลความ
1.บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือในการให้บริการ	3.82	1.078	มาก
2. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน สะอาด เป็นระเบียบ	3.80	0.841	มาก
3. การจัดหมวดหมู่หนังสือเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นคว้าใช้งาน	3.64	1.063	มาก
4. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล	3.74	1.051	มาก
5. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการใช้บริการ	3.18	0.832	ปานกลาง
6. มีการประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง (e-mail / Internet / แผ่นพับ / ป้ายประกาศต่าง ๆ)	3.75	1.202	มาก
7. มีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัยและน่าสนใจอยู่เสมอ	3.26	0.984	ปานกลาง
8. การให้บริการสอนและแนะนำการใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ของบุคลากร	3.73	0.850	มาก
9. ผู้ให้บริการมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.73	0.976	มาก
10. ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในระดับใด	3.81	1.154	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>1.003</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 7 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x}=3.64$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.82$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการใช้บริการ ( $\bar{x}=3.18$ )

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ พบข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. ควรจัดหนังสือให้อยู่ในชั้นที่ถูกต้อง หาหนังสือยาก (n=5)
2. บุคลากรเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมากค่ะ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (n=4)
2. เจ้าหน้าที่บริการ/ให้ความรู้เกี่ยวกับหนังสือ/การใช้บริการดีมาก ๆ (n=5)
3. ควรจัดกิจกรรมนันทนาการให้นิสิตเข้าร่วมกิจกรรมเยอะกว่านี้ (n=2)
4. สแกนเข้าห้องสมุดยาก ไม่ควรมีสแกนออก (n=16)
5. อยากให้ห้อง 24 ชั่วโมง ห้องน่าน้ำ และน้ำดื่มใกล้ๆ (n=6)
6. ห้อง 24 ชั่วโมง ห้องที่งดใช้เสียง เสียงดัง (n=2)
7. คอมพิวเตอร์ใช้ได้น้อยไม่เพียงพอ เสียหลายเครื่องเปิดไม่ติด อยากให้ปรับปรุง (n=9)
8. ห้องวิจัยชั้น 4 ควรมีตู้กดน้ำดื่ม (n=2)
9. โซฟาชั้น 2 และชั้น 3 มีกลิ่นอับ (n=2)
10. หนังสือมีจำนวนน้อย ไม่ตรงต่อความต้องการ (n=10)
11. โต๊ะที่นั่งไม่เพียงพอ (n=15)
13. อยากให้จัดนิทรรศการ ข้อมูลใหม่ๆ ในห้องสมุด (n=2)
14. ห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่มไม่พอใช้ช่วงสอบ (n=8)
15. แสงไฟบางจุดไม่เพียงพอ บางจุดร้อนเกินไป (n=3)
16. ควรเพิ่มจุดบริการปลั๊กไฟบริเวณ ชั้น 1 และ ชั้น 2 หรือไม่เพิ่มเฉพาะจุดให้บริการ เพื่อประหยัดค่าไฟ (n=3)
17. อยากให้เพิ่มรอบฉายหนัง (n=3)
19. ห้องน้ำไม่สะอาด (n=5)
20. ระบบการจองห้อง study room ควรเปิดให้ผู้จองได้ 3 คนขึ้นไป (n=4)

### 3. บริการสนับสนุนอื่นๆ

#### ด้าน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ที่จัดขึ้นภาคเรียนที่ 2/2562 ณ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา มีผลการดำเนินโครงการเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{x}=3.64$ )

**ภาคผนวก**

## แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการใช้บริการในด้านต่างๆ ของ ศูนย์บรรณสาร 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	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)
1. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจช่วยเหลือในการให้บริการ					
2. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน สะอาด เป็นระเบียบ					
3. การจัดหมวดหมู่หนังสือเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นคว้าใช้งาน					

4. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล					
5. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการใช้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ให้ทราบอย่างทั่วถึง (e-mail / Internet / แผ่นพับ / ป้ายประกาศต่าง ๆ)					
7. มีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัยและน่าสนใจอยู่เสมอ					
8. การให้บริการสอนและแนะนำการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของบุคลากร					
9. ผู้ให้บริการมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ					
10. ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในระดับใด					

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา โทร 054-466705