



รายงาน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา  
ภาคการศึกษาที่ 1/ 2555

จัดทำโดย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. 2555

### บทคัดย่อ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการจำนวน 372 คน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็น เป็นเพศหญิง 243 คน (ร้อยละ 65.3) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการทุกด้านในระดับดี ( $\bar{x} = 3.73$ ) โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{x} = 3.83$ ) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน ( $\bar{x} = 3.79$ ) ด้านบุคลากร ( $\bar{x} = 3.77$ ) และด้านการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.50$ )

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	1
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>วิธีดำเนินการศึกษา</b> .....	3
กลุ่มตัวอย่าง.....	3
รูปแบบการศึกษา.....	3
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	3 – 4
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	4
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	5
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	5 – 6
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ.....	6 – 8
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	8 – 9
<b>ภาคผนวก</b> .....	10

## คำนำ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนด้านการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยเน้นการให้บริการเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการและเป็นแหล่งการเรียนรู้ด้วยตนเอง แก่ อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร นิสิต และบุคคลทั่วไป

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ภาคการศึกษาที่ 1/ 2555 นี้เป็นการสอบถามรายละเอียดจากการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พนักงานสายวิชาการ พนักงานสายบริการ และบุคคลทั่วไป

จากผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ภาคการศึกษาที่ 1/ 2555 ที่ได้นี้จะนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยพะเยา

กรกฎาคม 2555

## ส่วนที่ 1 : บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ในฐานะเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า การวิจัย การบริการทางวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยศูนย์บรรณสารฯ ได้พยายามพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประเภทต่างๆ ที่หลากหลายตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ศูนย์บรรณสารฯ เป็นองค์กรหนึ่งที่มีคุณภาพด้านการให้บริการสารสนเทศ

แนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพการให้บริการ คือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่ง que ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงรูปแบบบริการต่างๆ ในกระบวนการบริการและผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการให้บริการเหมาะสมมากหรือน้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึง การใช้บริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการว่าการรับรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการ ได้อย่างมีเหตุผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ในการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ประจำปี 2555 ในครั้งนี้ผู้สำรวจได้จัดทำแบบประเมินเพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบที่มีรายละเอียดในด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย เพศ ประเภทสมาชิก และความถี่ในการเข้าใช้บริการ ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ประเด็นด้านอาคารสถานที่ ประเด็นด้านบุคลากร ประเด็นด้านการให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะ

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ประจำปี 2555 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพรวมทั้งข้อเสนอแนะ และศึกษาปัญหา ของผู้ให้บริการ

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พนักงานสายวิชาการ พนักงานสายบริการ และบุคคลทั่วไป

### 1.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถาม เดือน 1 – 31 กรกฎาคม 2555

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ในช่วงของกิจกรรมการค้นคว้าทางวิชาการ ในกิจกรรมประสบการณ์วิชาชีพและการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ในโอกาสต่างๆ

1.5.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในหลักสูตรมหาบัณฑิตในสาขาวิชาต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ในช่วงกิจกรรมสัมมนาวิทยานิพนธ์และการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ในโอกาสต่างๆ

1.5.3 พนักงานสายวิชาการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ ในสาขาวิชา สำนักวิชา และส่วนงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

1.5.4 พนักงานสายบริการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ สังกัดสาขาวิชาต่างๆ สำนักวิชา และส่วนงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

1.5.5 พนักงานราชการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการในสังกัดวิชา สำนักวิชา และส่วนงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

1.5.6 อื่นๆ หมายถึง ผู้เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ในช่วงที่ทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งแยกออกจากผู้ให้บริการทั้ง 5 ประเภทที่กล่าวมาแล้วในข้อ 1.5.1. – 1.5.5

1.5.7 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ที่มีต่อการรับบริการประเภทต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

1.5.8 บริการศูนย์บรรณสารฯ หมายถึง บริการประเภทต่างๆ ที่ศูนย์บรรณสารฯ มหาวิทยาลัยพะเยา จัดให้มีขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

### 1.6 วิธีดำเนินการศึกษา

1.6.1 กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พนักงานสายวิชาการ พนักงานสายบริการ พนักงานราชการ และบุคคลทั่วไป

1.6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บรรณสาร มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีรายละเอียดในแบบสอบถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบที่มีรายละเอียดในด้าน เพศ ประเภทสมาชิก และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะ

### 1.6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารเพื่อการศึกษา ค้นคว้าในโอกาสต่างๆ เช่น การเข้ามาทำกิจกรรมค้นคว้าทางวิชาการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม ประสพการณ์วิชาชีพและเข้าใช้ศูนย์บรรณสารในโอกาสต่างๆ ในวันที่ศูนย์บรรณสารเปิดทำการ

- ระยะเวลาที่ใช้ในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2555

- การวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows และใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- รายงานผลการสำรวจ

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ได้นำข้อมูล ปัญหาและ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขบริการด้านต่างๆ ของศูนย์บรรณสาร

1.7.2 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ได้นำข้อมูลเพื่อนำมา พัฒนางานบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

## ส่วนที่ 2 : วิธีดำเนินการศึกษา

2.1 **กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 372 คน

2.2 **รูปแบบการศึกษา** เป็นการสำรวจโดยใช้แบบประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง เมื่อได้ข้อมูลจากแบบประเมินแล้วผู้จัดทำนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องแล้วแปลง ข้อมูลเป็นตัวเลข เพื่อนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 **เครื่องมือในการศึกษา** ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย จัดลำดับเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบที่มีรายละเอียดในด้าน เพศ ประเภทสมาชิก และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการ ประกอบด้วย ประเด็นด้านกระบวนการ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ ประเด็นด้านบุคลากร ประเด็นด้านการให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะ

**2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้จัดทำได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พนักงานสายวิชาการ พนักงานสายบริการ พนักงานราชการ และอื่นๆ จากนั้นผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ส่งคืนกลับมาอย่างสุ่มแบบธรรมชาต แล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

**2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล** ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และใช้สถิติต่างๆ ในการคำนวณ ดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนาประเภทค่าร้อยละ
- สถิติประเภทค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตรฐานประเมินค่า ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ที่จำแนกตามความพึงพอใจต่อของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจมาก	ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ค่าคะแนนเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ค่าคะแนนเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ 1

สำหรับค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มีความหมาย ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### ส่วนที่ 3 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ภาคการศึกษาที่ 1/2555 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีรายละเอียดจาก ผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 3.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (ตารางที่ 1 – 3)

##### ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ชาย	129	34.7
2.หญิง	243	65.3
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 372 คน จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้ตอบแบบสำรวจสูงสุด ได้แก่ เพศหญิง (ร้อยละ 65.3) และเพศชาย (ร้อยละ 34.7)

##### ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามประเภทสมาชิก

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี	360	96.8
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	6	1.6
3.นักศึกษาระดับปริญญาเอก	-	-
4.พนักงานสายวิชาการ	3	0.8
5.พนักงานสายบริการ	2	0.5
6.อื่นๆ	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทสมาชิกที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 372 คน จำแนกออกเป็น 5 ประเภท คือ ผู้ตอบแบบสำรวจสูงสุด ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 96.8 ) รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 1.6 ) พนักงานสายวิชาการ (ร้อยละ 0.8 ) พนักงานสายบริการ(ร้อยละ 0.5) และอื่นๆ (ร้อยละ 0.3 )

### ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามความถี่ที่เข้าใช้บริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่าหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์	107	28.8
2. 1 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์	214	57.5
3. 4 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์	42	11.3
4. ทุกวัน	9	2.4
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 3 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างมีความถี่ที่เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสาร ซึ่งสามารถตอบแบบสอบถาม โดยความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ น้อยกว่าหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 28.8 ) 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 57.5 ) 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 11.3 ) ทุกวัน (ร้อยละ 2.4 )

### 3.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการ (ตารางที่ 4 – 7 )

#### ตารางที่ 4 ประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน (N=372)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	การแปล ความ
1. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.87	.910	ดี
2. มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลังและเป็นระบบ	3.80	.825	ดี
3. การให้บริการเหมาะสมและรวดเร็วฉับไว	3.71	.875	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>.737</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 4 สรุปว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนอยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = 3.79$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ( $\bar{x} = 3.87$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการเหมาะสมและรวดเร็ว ฉับไว ( $\bar{x} = 3.71$ )

ตารางที่ 5 ประเด็นด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่ (N=372)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	การแปล ความ
1.ความสะอาดและความเป็นระเบียบน่าใช้	3.97	.885	ดี
2.บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	3.83	.958	ดี
3.แสงสว่างเพียงพอกับการอ่านหนังสือ	4.16	.847	ดี
4.ป้ายประกาศต่างๆ มีความชัดเจน	3.45	.952	ปานกลาง
5.อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงปลอดภัย	3.89	.879	ดี
6.ที่นั่งจัดไว้ได้อย่างเป็นระเบียบ พร้อมให้บริการ	3.69	.989	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>.734</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 5 สรุปว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = 3.83$ ) โดยระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แสงสว่างเพียงพอกับการอ่านหนังสือ ( $\bar{x} = 4.16$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ป้ายประกาศต่างๆ มีความชัดเจน ( $\bar{x} = 3.45$ )

ตารางที่ 6 ประเด็นด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร (N=372)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	การแปล ความ
1.ความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและความมีน้ำใจของบุคลากร	3.74	.893	ดี
2.ความรวดเร็ว อบอุ่น ขณะให้บริการ	3.71	.841	ดี
3.ความกระตือรือร้น และความเต็มใจให้บริการ	3.68	.873	ดี
4.การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา	3.62	.913	ดี
5.ความตรงเวลาต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร	3.81	.869	ดี
6.การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยของบุคลากร	4.09	.766	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>.717</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 6 สรุปว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากรอยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = 3.77$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยของบุคลากร ( $\bar{x} = 4.09$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ( $\bar{x} = 3.62$ )

ตารางที่ 7 ประเด็นด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ (N=372)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	การแปล ความ
1.มีบริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ	3.58	.947	ดี
2.เวลาเปิด - ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	3.67	1.01	ดี
3.การจัดบริการคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตที่พร้อม ให้บริการ	3.62	2.32	ดี
4.จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการสืบค้นข้อมูลมีจำนวน เพียงพอ	3.46	.913	ปานกลาง
5.การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย	3.20	1.11	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.50</b>	<b>.952</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 7 สรุปว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจ ในด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.50$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เวลาเปิด - ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.67$ ) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย ( $\bar{x} = 3.20$ )

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ในปีการศึกษา 1/2555 โดยทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2555 มีผลการประเมินความพึงพอใจทุกด้านโดยรวมเฉลี่ยร้อยละ 3.73

### 3.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (N= 131)

- 3.3.1 ควรเพิ่มหนังสือให้มากขึ้นและแบ่งสัดส่วนที่เหมาะสม (N=20)
- 3.3.2 ผู้ใช้บริการบางกลุ่มส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ควรจัดโซนแยกสำหรับผู้ที่ต้องการพูดปรึกษากัน (N=15)
- 3.3.3 ระบบอินเทอร์เน็ตช้า และคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้ (N=10)
- 3.3.4 โต๊ะ - เก้าอี้ ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (N=20)
- 3.3.5 คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการและคอมพิวเตอร์บางเครื่องไม่สามารถใช้งานได้ ควรตรวจสอบเป็นประจำ (N=10)
- 3.3.6 หนังสือเฉพาะสำหรับแต่ละสาขาวิชาไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ (N=7)

- 3.3.7 ทางเข้าไม่สะดวก และไกลเกินไป (N=5)
- 3.3.8 ควรจัดหนังสือให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการค้นหา (N=8)
- 3.3.9 ควรขยายระยะเวลาการเปิด - ปิดให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม (N=10)
- 3.3.10 ในตอนค่ำบริเวณทางเข้าอาคารและทางเดิน ไป - กลับ ของผู้ใช้บริการมีแสงสว่างไม่เพียงพออาจเป็นจุดเสี่ยงได้ (N=10)
- 3.3.11 ไม่ควรอนุญาตให้ผู้แต่งกายไม่สุภาพเข้าใช้บริการ เพื่อเป็นการให้เกียรติสถานที่ (N=4)
- 3.3.12 ควรเพิ่มพื้นที่ในการอ่านหนังสือ และอยากให้มีร้านจำหน่ายหนังสือ (N=5)
- 3.3.13 ควรทำป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือให้มีขนาดใหญ่ขึ้นมองเห็นได้ชัดเจน (N=3)
- 3.3.14 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร เพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้นงานก็จะมีประสิทธิภาพ (N=2)
- 3.3.15 ขอให้พนักงานพูดจาสุภาพและควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ (N=2)

# ภาคผนวก

## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.เพศ  ชาย  หญิง

2.ประเภทสมาชิก

นิสิตปริญญาตรี  นิสิตปริญญาโท  นิสิตปริญญาเอก  
 อาจารย์  พนักงาน  อื่นๆ(โปรดระบุ).....

3.ความถี่ในการเข้าใช้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

1 ครั้งต่อสัปดาห์  2 ครั้งต่อสัปดาห์  3 ครั้งต่อสัปดาห์  
 มากกว่า 3 ครั้ง  อื่นๆ(โปรดระบุ).....

### ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่าน

1 = น้อยที่สุด      2 = น้อย      3 = ปานกลาง      4 = มาก      5 = มากที่สุด

ลำดับ ที่	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>1.ด้านอาคารสถานที่</b>						
1.1	ความสะอาดและความเป็นระเบียบน่าเข้าใช้					
1.2	บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้					
1.3	แสงสว่างเพียงพอกับการอ่านหนังสือ					
1.4	ป้ายประกาศต่างๆมีความชัดเจน					
1.5	อาคารสถานที่มีความมั่นคงปลอดภัย					
1.6	ที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ พร้อมให้บริการ					
<b>2.ด้านบุคลากร</b>						
2.1	ความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและความมีน้ำใจของบุคลากร					
2.2	ความรวดเร็ว ฉับไว และขณะให้บริการ					
2.3	ความกระตือรือร้น และความเต็มใจให้บริการ					
2.4	การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา					
<b>3.ด้านการบริการ</b>						
3.1	มีบริการต่างๆสอดคล้องกับความต้องการ					
3.2	เวลา เปิด - ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม					
3.3	การจัดบริการคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตที่พร้อมให้บริการ					
3.4	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการสืบค้นข้อมูล					
3.5	การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย					

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

1.ด้านอาคารสถานที่

ปัญหา

.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....

2. ด้านบุคลากร

ปัญหา

.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....

3.ด้านบริการ

ปัญหา

.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ร่วมแสดงความคิดเห็น