



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ปี 1/2561

จัดทำโดย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2561

บทคัดย่อ

รายงานผลการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ปีการศึกษา 1/2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.00 เป็นนิสิตปริญญาตรี ร้อยละ 84.4 ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.94$) โดยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสาร ($\bar{x}=4.05$) ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือด้านผู้ให้บริการบริการสารสนเทศ ($\bar{x}=3.61$) ด้านบริการ ($\bar{x}=4.04$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=4.01$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.01$) 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.....	12

ส่วนที่ 1 : บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญของโลกในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม สารสนเทศ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนามนุษย์และสังคมในทุกๆระดับ นอกจากนี้สารสนเทศยังช่วยเสริมสร้างความรู้ที่ให้กับบุคคลนำไปใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการวางแผนและการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ห้องสมุดนับได้ว่าเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศอย่างหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา ห้องสมุดถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญ และมีหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอนโดยสารสนเทศในห้องสมุดใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ศึกษา ได้ดียิ่งขึ้น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และให้บริการสารสนเทศ แก่บุคลากรและนิสิต ของมหาวิทยาลัยรวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้งที่เป็นสารสนเทศในรูปแบบตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ ที่ทันสมัยสอดคล้องกับการเรียนการสอนและเพียงพอต่อความต้องการ และมีหน้าที่พัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัย ภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย ” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการสารสนเทศให้ได้มาตรฐานเพื่อ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงจัดสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกภาคการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสาร ผลสำรวจที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
 1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ให้บริการประจำปีภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา บุคลากรสายวิชาการจำนวน 4 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 8 คน นิสิตปริญญาตรีจำนวน 422 คน นิสิตปริญญาโทจำนวน 6 คน นิสิตปริญญาเอก จำนวน 8 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิตจำนวน 48 คน บุคคลภายนอกจำนวน 4 คน รวมทั้งหมด 500 คน

1.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

1 – 31 กันยายน 2561 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีภาคที่การศึกษา 2561 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโทภาคที่การศึกษา 2561 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอกภาคที่การศึกษา 2561 ทุกสาขาวิชา ของมหาวิทยาลัยพะเยา

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

นักเรียนโรงเรียนสาธิต หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของนิสิต ที่มีต่อใช้บริการ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยาได้ผลสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการนำไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานด้านต่างๆ

1.6.2 เป็นข้อมูลเพื่อการวางแผนจัดบริการใหม่ๆ ต่อไป

ส่วนที่ 2 : วิธีดำเนินการศึกษา

2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนิสิตทุกระดับการศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา การศึกษาระหว่างวันที่ 1 – 31 กันยายน 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 500 คน

2.2 รูปแบบการศึกษา

เป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้จัดทำนำข้อมูลที่ได้ มาตรวจสอบความถูกต้อง 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 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

การสำรวจความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์บรรณสารฯ มีรายละเอียดจากผลการสำรวจและ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 – 3)

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ชาย	120	24.00
2. หญิง	380	76.00
รวม	500	100.00

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 500 คน จำแนกตามเพศ เป็นเพศชายจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และเพศหญิง จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคลากรสายวิชาการ	4	0.8
2. บุคลากรสายสนับสนุน	8	1.6
3. นิสิตปริญญาตรี	422	84.4
4. นิสิตปริญญาโท	6	1.2
5. นิสิตปริญญาเอก	8	1.6
6. นักเรียนโรงเรียนสาธิต	48	9.6
7. บุคคลภายนอก	4	0.8
รวม	500	100.00

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 500 คน จำแนกตามประเภทสมาชิก เป็นบุคลากรสายวิชาการจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 บุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 นิสิตปริญญาตรีจำนวน 422 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 นิสิตปริญญาโทจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 นิสิตปริญญาเอกจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 นักเรียนโรงเรียนสาธิตจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และบุคคลภายนอกจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

3.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ(N=500)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	การแปล
1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความ	4.03	.834	มาก
2. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ	3.98	.818	มาก
3. มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย มีความหลากหลาย เช่น หนังสือ, CD, DVD ภาพยนต์ E-book, E-journal, E-magazine	4.03	.832	มาก
รวม	4.01	.828	มาก

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=4.01$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x}=4.03$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ ($\bar{x}=3.98$)

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริการ

รายการ (N=500)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D	การแปล
1. ขั้นตอนการรับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.05	.836	มาก
2 . ให้ถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ	4.15	.773	มาก
3. สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่าย และรวดเร็ว	3.90	.882	มาก
4. การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.07	.793	มาก
5. มีการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์ที่สะดวก และรวดเร็ว เช่น E-mail, Website, Chat bot	4.04	.807	มาก
6. ช่องทางการจ่ายเงินผ่าน QR CODE เพิ่มความ สะดวกให้ผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด	4.06	.804	มาก
รวม	4.04	.815	มาก

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=4.04$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.15$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{x}=3.90$)

ตาราง 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผู้ให้บริการ

รายการ (N=500)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D	การแปล
1. บุคลิกและการแต่งกายของบุคลากร	4.26	.795	มาก
2. ความสุภาพ กิริยามารยาทของบุคลากร	4.12	.857	มาก
3. ให้ความสนใจบริการอย่างจริงจัง เป็นมิตรเต็มใจ ช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.11	.869	มาก
4. เอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ	4.05	.868	มาก
5. ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.12	.867	มาก
6. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เชื่อถือได้ แบบมืออาชีพ	4.13	.844	มาก
7. มีความตรงต่อเวลา	4.13	.759	มาก
รวม	4.13	.732	มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=4.13$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลิกและการแต่งกายของบุคลากร ($\bar{x}=4.26$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ ($\bar{x}=4.05$)

ตาราง 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ (N=500)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D	การแปล
1. จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ	3.75	.992	มาก
2. มีบริการเปิด 24 ชั่วโมง	4.02	.927	มาก
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.15	.844	มาก
4. สภาพแวดล้อมภายใน มีบรรยากาศน่าศึกษา	4.10	.828	มาก
5. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ มีคอมพิวเตอร์เพียงพอ	3.94	.864	มาก
6. มีจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารเพียงพอ	3.66	.99	มาก
7. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล	4.02	.85	มาก
8. มีความปลอดภัย	4.29	.729	มาก
9. ความสะอาด	4.20	.80	มาก
รวม	4.01	.871	มาก

จากตาราง 6 พบว่านิสิตที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความปลอดภัย ($\bar{x} = 4.29$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ ($\bar{x} = 3.75$)

ตาราง 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสื่อสาร

รายการ (N=500)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D	การแปล
1. มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ ชัดเจนและเพียงพอ	4.03	.762	มาก
2. แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลา ในการให้บริการ	4.07	.763	มาก
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการ ให้บริการ เป็นต้น	4.07	.780	มาก
4. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.06	.784	มาก
รวม	4.05	.772	มาก

จากตาราง 7 พบว่านิสิต มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}=4.05$) โดยมีระดับ ความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}=4.07$) ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{x}=4.03$)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ ที่จัดขึ้นภาคเรียนที่ 1/2561 ณ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีผลการดำเนินโครงการเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x}=4.05$)

3.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ พบข้อเสนอแนะจากผู้รับใช้ดังนี้

1. ด้านสถานที่

- สแกนเข้าห้องสมุดยาก ไม่ควรมีสแกนออก (n=6)
- อยากรู้ห้อง 24 ชั่วโมง มีน้ำดื่มใกล้ๆ (n=1)
- ห้อง 24 ชั่วโมงห้องงดใช้เสียง มีนิสิตส่งเสียงดัง (n=1)
- หน้าห้อง 24 ชั่วโมงมีการซ่อมแซมของเชียร์ลีดเดอร์ เสียงดังรบกวนผู้อื่น (n=1)
- คอมพิวเตอร์ใช้ได้น้อยไม่เพียงพอ เพราะเสียหลายเครื่องเปิดไม่ติด อยากรู้บริการของศูนย์ฯ 24 ชั่วโมงควรมีตู้กดน้ำดื่ม (n=1)
- บางจุดห้องสมุดมีกลิ่นอับ (n=1)
- หนังสือมีจำนวนน้อย ไม่ตรงต่อความต้องการ (n=2)
- โต๊ะที่นั่งไม่เพียงพอ (n=7)
- โซฟาที่นั่งอ่านกระจุกเกิน ควรกระจาย (n=1)
- อยากรู้มีน้ำร้อนบริการ (n=1)
- ควรติดป้ายใหญ่ๆ แสดงหมวดหมู่หนังสือชัดเจนเพราะหาค่อนข้างยาก (n=2)
- อยากรู้ให้อัปเดตการจัดนิทรรศการที่ข้อมูลใหม่ๆ (n=1)
- น่าจะเพิ่มจำนวนหนังสือ หาบุคคลสนับสนุนด้านหนังสือประเภทต่างๆ ให้ทุกคนใช้อธิบายได้ที่ (n=1)
- อยากรู้มีหนังสือฟิลิปปินส์มากกว่านี้ เพราะไม่เพียงพอต่อการศึกษา (n=3)
- การเข้าใช้ห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่มในการจองใช้ คนจองเยอะเกินไป (n=3)
- แสงไฟบางจุดไม่เพียงพอ บางจุดร้อนเกินไป (n=1)
- ควรเพิ่มจุดบริการปลั๊กไฟ
- อยากรู้มีหนังสือที่ผลิตและออกมาใหม่ (เป็นปัจจุบัน) และทันต่อสถานการณ์ในการสืบค้นและหา(หนังสือที่ดีควรมีการอัปเดตตลอดเพื่อให้นิสิตได้เรียนรู้ และเปิดมุมมองกว้างขึ้น) (n=1)
- อยากรู้ให้เพิ่มรอบฉายหนังเพราะติดเรียน (n=3)
- ห้องอ่านหนังสือเดี่ยวและกลุ่มมีไม่พอใช้บริการในวันช่วงใกล้สอบ (n=2)
- ห้องน้ำไม่สะอาด (n=2)
- จำนวนผู้จองห้อง study room ควรเปิดให้จอง 3 คนขึ้นไป (n=3)

- ผู้ใช้บริการบางคน จงโต๊ะโดยเอากระเป๋าวางไว้ (n=2)

2. ด้านบุคลากร

- ควรจัดหนังสือให้อยู่ในชั้นที่ถูกต้อง หาหนังสือยาก (n=1)
- พึงพอใจต่อการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ (n=1)
- บุคลากรเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมากค่ะ อัจฉริยะดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (n=1)
- ควรจัดกิจกรรมนันทนาการให้นิสิตเข้าร่วมกิจกรรมเยอะกว่านี้ (n=2)
- เจ้าหน้าที่บริการ/ให้ความรู้เกี่ยวกับหนังสือ/การใช้บริการดีมาก ๆ (n=2)
- พนักงานจุดส่ง-คืนหนังสือ คนหนึ่งไม่ยิ้มทักทายผู้ที่มาใช้บริการ (n=1)

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)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านทรัพยากรศูนย์บรรณสารฯ					
1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ					
2. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ					
3. มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย มีความหลากหลาย เช่น หนังสือ, CD, DVD ภาพยนตร์ E-book, E-journal, E-magazine					
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการรับบริการในศูนย์บรรณสารฯไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. ให้ถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ					
3. สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว					
4. การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
5. มีการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น E-mail, Website, Chat bot					
6. ช่องทางการจ่ายเงินผ่าน QR CODE เพิ่มความสะดวกให้ผู้ใช้บริการมากขึ้นเพียงใด					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร					
1. บุคลิกและการแต่งกายของบุคลากร					
2. ความสุภาพ กิริยามารยาทของบุคลากร					

3. ให้ความสนใจบริการอย่างจริงจัง เป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี					
4. เอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ					
5. ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เชื้อถือได้แบบมือ					
7. มีความตรงต่อเวลา					
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ					
2. มีบริการเปิด 24 ชั่วโมง					
3. มีแสงสว่างเพียงพอ					
4. สภาพแวดล้อมภายใน มีบรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้า					
5. เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ มีคอมพิวเตอร์เพียงพอ					
6. มีจุดบริการถ่ายสำเนาเอกสารเพียงพอ					
7. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล					
8. มีความปลอดภัย					
9. ความสะอาด					
ด้านการสื่อสาร					
1. มีเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนและเพียงพอ					
2. แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ					
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น					
4. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โทร. 054-466705