



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำปีการศึกษา 2563 ครั้งที่ 1

งานบริการ

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำปี การศึกษา 2563 ครั้งที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การเข้าใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ร้อยละ 95.78 และมีระดับความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) โดยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ ($\bar{x} = 4.43$) การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อ การเรียนรู้ ($\bar{x} = 4.22$) ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.12$) จิตบริการของบุคลากรที่ให้ บริการบริการตอบคำถามและช่วยเหลือการค้นคว้าของบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.11$) ฐานข้อมูลที่ให้ บริการและ อุปกรณ์ที่ให้ บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, ปลั๊กไฟ เป็นต้น ($\bar{x} = 3.98$) การจองและการใช้บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว/ห้อง study room ($\bar{x} = 3.91$) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ บริการ เช่น หนังสือ, วารสาร, หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ (E-book) เป็นต้น ($\bar{x} = 3.90$) ช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น ($\bar{x} = 3.82$) ตามลำดับ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ตอนที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ตอนที่ 2 วิธีดำเนินการศึกษา.....	4
กลุ่มตัวอย่าง.....	4
รูปแบบการศึกษา.....	4
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	4
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	4
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ประเมิน.....	6
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการ.....	7
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	12

ตอนที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันห้องสมุดหรือองค์กรสารสนเทศ ได้ปรับบทบาทหน้าที่การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศจากให้บริการแบบเชิงรับมาเป็นการให้บริการเชิงรุกมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย โดยมีการอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับปี พ.ศ. 2563 ได้มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างกว้างขวาง ซึ่งห้องสมุดก็เป็นสถานที่ที่ได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยผลกระทบด้านต่าง ๆ เช่น ห้องสมุดถูกปิด ผู้ใช้บริการถูกจำกัดจำนวนการเข้าใช้บริการ การงดให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน เป็นต้น โดยผลกระทบเหล่านี้ได้ทำให้ห้องสมุดต่าง ๆ ได้มีการปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อให้พร้อมต่อการให้บริการกับผู้ใช้บริการมากที่สุดเท่าที่จะทำได้และเพื่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด ทั้งนี้ สารสนเทศได้ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม สารสนเทศ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนามนุษย์และสังคมในทุกระดับ นอกจากนี้ สารสนเทศยังช่วยเสริมสร้างความรู้ที่ให้กับบุคคลนำไปใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการวางแผนและการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ห้องสมุดนับได้ว่าเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศอย่างหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา ห้องสมุดถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญและมีหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัย โดยสารสนเทศในห้องสมุดใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้า และการวิจัย เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553 เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และให้บริการสารสนเทศแก่บุคลากรและนิสิต ของมหาวิทยาลัยรวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสารสนเทศในรูปแบบตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ ที่ทันสมัยสอดคล้องกับการเรียนการสอนและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จึงดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการที่มีต่อการเข้าใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. เพื่อปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ขอบเขตของการศึกษา

1. พื้นที่ศึกษา ผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2563
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยผู้ให้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประเภทบุคลากร นิสิต และนักเรียน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 กันยายน – 31 ตุลาคม 2563

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2563 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2563 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2563 ทุกสาขาวิชา ของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่สายสนับสนุนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยพะเยา

นักเรียน หมายถึง นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยาที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา

บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของนิสิต ที่มีต่อใช้บริการ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. เป็นข้อมูลเพื่อนำไปวางแผนการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ตอนที่ 2

วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ประเภทบุคลากร นิสิต และนักเรียน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

รูปแบบการศึกษา

เป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้จัดทำนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รายละเอียดในแบบสอบถามประกอบด้วย
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประเภทสมาชิก หน่วยงาน
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสำรวจข้อมูลในรูปแบบออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประเภทค่าร้อยละ สถิติประเภทค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตรฐานประเมินค่า โดยใช้เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจของ Likert (Likert Type หรือ Likert's Method of Summated Rating) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับมากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจ	ระดับมาก	ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจ	ระดับปานกลาง	ค่าคะแนนเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจ	ระดับน้อย	ค่าคะแนนเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจ	ระดับน้อยที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ 1

การแปรผลการศึกษา ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจําภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2563 โดยมีรายละเอียดจากผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อมูลของผู้ประเมิน (ตารางที่ 1 – 2)

ตาราง 1 สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นิสิตระดับปริญญาตรี	381	95.10
2. นิสิตระดับปริญญาโท	2	0.50
3. นิสิตระดับปริญญาเอก	4	1.00
4. นักเรียนโรงเรียนสาธิต	3	0.80
5. บุคลากรสายวิชาการ	8	2
6. บุคลากรสายสนับสนุน	1	0.30
7. บุคคลภายนอก	1	0.30
รวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามสถานภาพส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 381 คน คิดเป็นร้อยละ 95.10 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 นิสิตระดับปริญญาโทจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 บุคลากรสายบริการจำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.30 และบุคคลภายนอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตาราง 2 คณะ/หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	12	3
2. คณะทันตแพทยศาสตร์	12	3
3. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	33	8.25
4. คณะนิติศาสตร์	24	6
5. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	32	8
6. คณะพยาบาลศาสตร์	45	11.25
7. คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม	5	1.25
8. คณะแพทยศาสตร์	51	12.75
9. คณะเภสัชศาสตร์	19	4.75
10. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	12	3
11. คณะวิทยาศาสตร์	5	1.25
12. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	47	11.75
13. คณะวิศวกรรมศาสตร์	39	9.75
14. คณะศิลปศาสตร์	14	3.50
15. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	8	2
16. คณะสหเวชศาสตร์	2	0.50
17. วิทยาลัยการจัดการ	1	0.25
18. วิทยาลัยการศึกษา	37	9.25
19. อื่น ๆ	2	0.50
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สังกัดคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 51 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.75 รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 39 คิดเป็นร้อยละ 9.75 วิทยาลัยการศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 คณะเกษตรศาสตร์

และทรัพยากรธรรมชาติจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 อื่น ๆ (บุคคลภายนอก, กองบริการการศึกษา) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และวิทยาลัยการจัดการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตาราง 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	35	8.80
2. 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	116	29
3. 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	122	30.50
4. 1-2 ครั้งต่อเดือน	96	24
5. มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	31	7.80
รวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 เข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 เข้าใช้บริการทุกวัน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และเข้าใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

ตาราง 4 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการใช้บริการ (N=400)	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	147	36.80
2. อ่านหนังสือ/ค้นคว้า	280	70
3. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/เดี่ยว	132	33
4. ใช้ iPad	39	9.80
5. ใช้ Internet	86	21.50
6. อ่านวารสาร/หนังสือพิมพ์	28	7
7. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	59	14.80
8. ทำวิจัย/รายงาน	104	26
9. ประชุม/พบปะ	137	34.30
10. อื่นๆ	34	8.50

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการที่ใช้เป็นประจำมากที่สุด ได้แก่ อ่านหนังสือ/ค้นคว้า จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ประชุม/พบปะ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/เดี่ยว จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33 ทำวิจัย/รายงาน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ใช้ Internet จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ใช้ iPad จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 อื่น ๆ เช่น พักผ่อน รอเรียน เป็นต้น จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และอ่านวารสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ (N=400)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	การแปลความ
1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ เช่น หนังสือ, วารสาร, หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) เป็นต้น	3.90	.838	มาก
2. ฐานข้อมูลที่ให้บริการ	3.98	.812	มาก
3. อุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, ปลั๊กไฟ เป็นต้น	3.98	.974	มาก
4. การจองและการใช้บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม/เดี่ยว/ห้อง study room	3.91	.852	มาก
5. ขั้นตอนการให้บริการ	4.12	.757	มาก
6. จิตบริการของบุคลากรที่ให้บริการ	4.11	.750	มาก
7. การตอบคำถามและช่วยเหลือการค้นคว้าของบุคลากรที่ให้บริการ	4.11	.729	มาก
8. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น	3.82	.929	มาก
9. การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.22	.717	มาก
10. ความสะอาดของสถานที่	4.43	.752	มาก
รวม	4.06	.821	มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่าความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมาคือการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{x} = 4.22$) ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.12$) จิตบริการของบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.11$) การตอบคำถามและช่วยเหลือการค้นคว้าของบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.11$) ฐานข้อมูลที่ให้บริการ ($\bar{x} = 3.98$) อุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, ปลั๊กไฟ เป็นต้น ($\bar{x} = 3.98$) การจองและการใช้บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม/เดี่ยว/ห้อง study room ($\bar{x} = 3.91$) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ เช่น หนังสือ, วารสาร, หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) เป็นต้น ($\bar{x} = 3.90$) และช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น ($\bar{x} = 3.82$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 การให้บริการของศูนย์บรรณสารฯ ด้านใดที่ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน (คน)
ด้านความสะดวก	21
การบริการห้องอ่านหนังสือ	1
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	4
เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ การอำนวยความสะดวก	22
ห้องอ่าน 24 ชม. ห้องวิจัย ห้องประชุมต่างๆ ที่นั่งอ่านหนังสือแบบเดี่ยวหรือกลุ่ม	2
การถามตอบของพี่เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ประจำห้องสมุด	1
ด้านการสืบค้นข้อมูลที่มาจากหลากหลายแหล่ง และด้านของผู้ให้บริการ	2
สภาพแวดล้อมในการอ่านหนังสือ	2
มีที่นั่งเพียงพอต่อการใช้บริการ	16
มีจอประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่	1
ห้องสมุดเงียบสงบ	3
ขอบห้องวิจัย	2
บริการจัดแสดงหนังสือใหม่	1
การบริการรวดเร็ว/ขั้นตอนการให้บริการ	2
บุคลากรบริการพูดคุยสนทนามีจิตบริการ	6
การตอบและช่วยเหลือการค้นคว้าของบุคลากรที่ให้บริการ	2
การบริการเรื่องของการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	9
อุปกรณ์เพียงพอต่อความต้องการ	1
อุปกรณ์ที่ให้บริการ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีให้ใช้มากมาย สืบค้นข้อมูลสะดวกมาก	1
สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สี่ออิเล็กทรอนิกส์	1
สถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	11
พื้นที่กว้างใหญ่ สะดวก ไม่ต้องแย่งกันใช้ พื้นที่โล่งหายใจสะดวก	2
มุมการจัดที่นั่งได้รับแสงที่ทั่วถึง	1
การให้บริการห้อง Study room	21
ความสะดวกและตรงเวลาในการให้บริการ	2
เจ้าหน้าที่ช่วยให้ความสะดวกโดยการสอนการจองห้อง Study room และช่วยจองห้อง Study room	1

3.1 การให้บริการของศูนย์บรรณสาร ด้านใดที่ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด (ต่อ)	จำนวน (คน)
ขอการให้บริการกับนักเรียนโรงเรียนสาธิต	1
ปริมาณห้องอ่านหนังสือส่วนตัวมีเพียงพอ	2
การให้บริการอินเทอร์เน็ต	10
ชั้นหนังสือเป็นระเบียบเรียบร้อย	3
หนังสือเยอะ และหลากหลายต่อผู้ใช้บริการ	12
มีหนังสือทั้งภาษาไทยและอังกฤษ เพียงพอต่อการค้นหาข้อมูล มีความหลากหลาย	2
ด้านความปลอดภัย	2
แอร์เย็นจับใจ/แอร์เย็นมาก	5
โต๊ะที่นั่งเดียว มีความเป็นส่วนตัว เหมาะแก่การใช้งาน	3
มีการคัดกรองโรคก่อนเข้าใช้บริการ/การให้บริการด้านการคัดกรอง มีเครื่องฆ่าเชื้อโรค	3
การรักษาระเบียบห้องสมุด/ด้านระเบียบและความเรียบร้อย	2
บริการห้องน้ำ	2
ด้านเทคโนโลยี	2
ด้านการค้นคว้าข้อมูล มีความหลากหลาย	1
มีช่องทางการติดต่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	1
โซนคอมพิวเตอร์มีการปรับปรุงที่ดีขึ้น	2
มีบริการให้ยืม iPad ครั้งละ 3 ชั่วโมง	1
ความครบถ้วนของแหล่งข้อมูล	1
มีปลั๊กไฟให้บริการจำนวนมาก	2
การให้บริการน้ำดื่ม ชั้น 1-3	1
มีเจ้าหน้าที่ดูแล การสะแกนประตูเข้า-ออกไม่ได้ ของนิสิต สะดวกต่อการเข้าใช้งาน	1
พึงพอใจการให้บริการในทุกด้าน	1

3.2 การให้บริการของศูนย์บรรณสารฯ ด้านใดที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด

3.2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านการให้บริการ

ที่	รายการ	จำนวน (ผู้ร้องเรียน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ
1	ค่าปรับหนังสือแพงเกินความจำเป็น	1	อยู่ในระหว่างดำเนินการทบทวน และปรับปรุงระเบียบการ ให้บริการของศูนย์บรรณสารฯ
2	<ul style="list-style-type: none"> -ควรเพิ่มจำนวนหนังสือให้มาก ครอบคลุม และทันสมัยมากขึ้น -หนังสือด้านวิชาการน้อยเกินไปควรเพิ่มให้ เยอะกว่านี้ -หนังสือวรรณกรรมภาษาไทย วิทยานิพนธ์ วิจัย ที่สามารถใช้ในการอ้างอิงทำงานน้อยเกินไป มีหนังสือแนวปรัชญา หรือหมวดอื่น ๆ เพิ่มขึ้น - หนังสือที่ใช้ประกอบการเรียนกับอาจารย์ บางท่านมีไม่เพียงพอหรือไม่มี -หนังสือมีไม่มากพอควร อยากให้มีหนังสือหลาย ๆ ประเภท นอกเหนือจากให้ความรู้ทั่วไป หนังสือเฉพาะทางมีไม่เพียงพอ บางเล่มจะยืม ก็ไม่มีให้ยืม/เพิ่มหนังสือเฉพาะทาง -หนังสือน้อยมาก/มีจำนวนหนังสือน้อยเกินไป -หนังสือด้านการประมง งานวิจัยทางประมงมีน้อย มาก อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับประมงเยอะ ๆ -หนังสือและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการ อัปเดตใหม่ทุก ๆ 3 เดือน -หนังสือบางเล่มของผู้แต่งคนเดียวกันควรซื้อ ไว้ครบชุด (ทุกเล่ม) เช่น ของศาสตราจารย์กฤษณา รัชชมนี -ควรมีหนังสือเกี่ยวกับประมงให้มากขึ้น 	28	ประสานงานพัฒนาฯ เพื่อดำเนินการพิจารณาจัดหา ตามข้อเสนอแนะ

ที่	รายการ	จำนวน (ผู้ร้องเรียน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ
2 (ต่อ)	<p>-ควรมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับด้านการประมง สัตว์น้ำให้มากกว่านี้</p> <p>- ต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ สาขาวิชาฟิสิกส์มีค่อนข้างน้อยมาก</p> <p>-อยากให้มีหนังสือ ตำราที่เป็นภาษาอังกฤษที่ เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม และตัวชี้วัดการ พัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มากขึ้น</p> <p>ควรเพิ่มการสำรวจทรัพยากร ที่ อาจารย์ นิสิต ต้องการใช้ เช่น ให้เสนอการจัดซื้อ หนังสือใหม่ ทุก 1 เดือนตามความต้องการ ของผู้ใช้บริการ</p>		
3	ควรมีการให้บริการกับประชาชนหรือ หน่วยงานอื่น	1	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้เปิด โอกาสให้กับประชาชนทั่วไป เข้า มาค้นคว้าและอ่านหนังสือภายใน ศูนย์บรรณสารฯ
4	เสียงประตูทางเข้า-ออก เสียงดัง อยากให้หา ประตูที่ดีกว่านี้	1	อยู่ระหว่างดำเนินการออกแบบ และปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ
5	เสียงเครื่องปรีน เสียงที่ยิงบาร์โค้ด ทำให้รู้สึก หงุดหงิดเสียสมาธิ	3	- ดำเนินการปรับลดเสียงเครื่อง อ่านบาร์โค้ด/เครื่องปรีนใบเสร็จ
6	<p>-ควรมีปากกาไวท์บอร์ดให้บริการในห้อง Study room</p> <p>-มีห้อง Study room ที่ไม่จำกัดเวลา/ยืดขยาย เวลามากกว่านี้</p> <p>-ควรปรับชั่วโมงของห้อง Study room จาก 2 ชั่วโมง เพิ่มเป็น 3 ชั่วโมง</p>	13	<p>-ศูนย์บรรณสารฯ มีปากกาไวท์ บอร์ดให้บริการ สามารถติดต่อ สอบถามได้ที่เคาน์เตอร์บริการ</p> <p>-ดำเนินการปรับปรุงและกำหนด ขั้นตอนการจองห้อง study room ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น</p>

ที่	รายการ	จำนวน (ผู้ร้องเรียน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ
6 (ต่อ)	<p>- เงื่อนไขการจองห้อง Study room มากเกินไป บางทีจอง 5 คน ต้องใช้บัตรทั้ง 5 คน แต่ทำไมห้อง 10 คนถึงใช้บัตรแค่ 2 คนในการจองห้องอย่างน้อยต้อง 5 คน แต่ถ้าสำหรับกลุ่มบุคคลที่มากที่สุดแค่ 3 คน พื้นที่ในการนั่งด้านนอกไม่เพียงพอ ซึ่งเข้าก็ไม่ได้ ไม่สามารถหาพื้นที่ได้</p> <p>- ระบบการรจองห้อง study room ระบบจองห้อง Study room ไม่มีการอัปเดตห้อง Study room ไม่ค่อยสะอาด/ควรมีการทำ ความสะอาดมากขึ้น</p>		
7	อยากให้มีห้องความเป็นส่วนตัว (เดี่ยว)	1	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้มีห้องอ่านเดี่ยวให้บริการ โดยสามารถติดต่อขอใช้ 1 บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการ และจำดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น
8	ช่องทางการประชาสัมพันธ์	2	เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ไปยังช่องทางประชาสัมพันธ์ทุกช่องทางของศูนย์บรรณสารฯ และมหาวิทยาลัยพะเยา
9	<p>- โฉฟาไม่เพียงพอเวลาอ่านหนังสือช่วงสอบ</p> <p>- จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการ</p>	13	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงได้จำกัดจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด

ที่	รายการ	จำนวน (ผู้ร้องเรียน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ
10	เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ควรปรับปรุงให้ดีกว่านี้ หาดูอะไรค่อนข้างยาก	2	ประสานงานเทคโนโลยีให้ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น
11	ควรปรับปรุงอินเทอร์เน็ต 3 (บางจุดเป็นมุมอับสัญญาณ)/ควรเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต	1	ประสานงานเทคโนโลยีให้ดำเนินการตรวจสอบ
12	ด้านคอมพิวเตอร์ ควรปรับปรุงให้คอมพิวเตอร์พร้อมใช้ทุกเครื่อง ปัญหาที่เจอคือ เวลาเปิดคอมพิวเตอร์แล้วขึ้น 43 อินเทอร์เน็ตไม่เชื่อมต่อบ้าง ไม่ได้เสียบสาย บางสายบ้าง	2	ประสานงานเทคโนโลยีให้ดำเนินการตรวจสอบ
13	การจัดหนังสือและการค้นหาหนังสือยาก	3	ดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์วิธีการค้นหาหนังสือ รวมทั้งให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำวิธีการสืบค้นให้กับผู้ใช้บริการ
14	น้ำดื่ม/ตู้กดน้ำ	2	จุดบริการตู้กดน้ำของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มีให้บริการทุกชั้น ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ชั้น G จำนวน 1 จุด - ชั้น 1 จำนวน 3 จุด - ชั้น 2 จำนวน 1 จุด - ชั้น 3 จำนวน 1 จุด
15	การสแกนบัตรเข้า-ออก (ซ้ำ/ลำบาก/ใช้งานยาก) -ระบบสแกนประตูเข้า-ออก ซ้ำ ไม่สะดวกต่อการเข้าใช้	14	อยู่ระหว่างดำเนินการออกแบบและปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ
16	ควรให้นำน้ำดื่ม/อาหาร เข้ามารับประทานได้	1	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้กำหนดให้ผู้ใช้บริการสามารถนำ

ที่	รายการ	จำนวน (ผู้ร้องเรียน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ
			น้ำดื่ม (น้ำเปล่า) เข้ามาภายใน ศูนย์บรรณสารฯ ได้ และได้ กำหนดพื้นที่รับประทานอาหารไว้ ด้านนอก เพื่อป้องกันหนูและ แมลงมาทำลายหนังสือรวมทั้ง วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
17	อยากให้เปิดห้องสมุด 24 ชม ทุกห้อง เพราะ ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	1	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโรคโควิด-19 จึงได้ จำกัดจำนวนที่นั่ง/พื้นที่นั่งอ่าน หนังสือ เพื่อป้องกันการแพร่ ระบาด
18	ควรเพิ่มการเผยแพร่งานวิจัย ออนไลน์	1	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้ ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูล UP Dspace เพื่อเผยแพร่ข้อมูล งานวิจัยของบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา สามารถ สืบค้นได้ที่ http://www.updc.clm.up.ac.th:8080/
19	เสียงดังทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ เนื่องจากลักษณะอาคารเป็นลักษณะเหมือน ถ้าทำให้มีเสียงสะท้อน	1	อยู่ระหว่างดำเนินการออกแบบ และปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ
20	เปิดให้บริการถึงเที่ยงคืนช่วงสอบ แต่ปิดแอร์ ตอน 5 ทุ่ม บางวันก็ปิดไฟไว้ ไม่เพียงแต่ช่วง เที่ยงคืน ช่วง 20:30	1	ดำเนินการตัดเดือน/อบรม เจ้าหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้มีจิต บริการและมีการให้บริการอย่าง เป็นมิตร

ที่	รายการ	จำนวน (ผู้ร้องเรียน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ
21	อยากให้มียี่ห้อที่สามารถทานอาหารและอ่านหนังสือไปด้วย อาหารที่กลิ่นไม่จัด เครื่องดื่มอื่นๆ เข้ามาร่วมทานได้	6	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้กำหนดให้ผู้ใช้บริการสามารถนำน้ำดื่ม (น้ำเปล่า) เข้ามาทานในศูนย์บรรณสารฯ ได้ และได้กำหนดพื้นที่รับประทานอาหารไว้ด้านนอก เพื่อป้องกันหนูและแมลงมาทำลายหนังสือรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
22	ติดตั้งอุปกรณ์จอภาพประกอบบรรยายสไลด์ในห้อง Study room (จออัจฉริยะ)	1	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
23	จัดโซนเปิดเพลงคลอสร้างบรรยากาศบางช่วงเวลา	1	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
24	การยืม-คืนหนังสือควรมีขั้นตอนแสดงให้ชัดเจน	1	ดำเนินการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนก็ให้บริการยืม-คืน เรียบร้อยแล้ว
25	การใช้เสียง/เสียงดัง	1	มีการประชาสัมพันธ์ และมีเจ้าหน้าที่คอยตักเตือนเมื่อมีการใช้เสียง/เสียง
26	ขยายการเปิดถึงเที่ยงคืน เป็น 1 สัปดาห์ก่อนสอบและสัปดาห์สอบ	1	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงได้กำหนดเวลาให้บริการถึงเที่ยงคืนเฉพาะช่วงสอบ
27	ขยายการเปิดถึงเที่ยงคืน เป็น 2 สัปดาห์ก่อนสอบและสัปดาห์สอบ	1	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงได้กำหนดเวลาให้บริการถึงเที่ยงคืนเฉพาะช่วงสอบ
28	ขยายการเปิดถึงเที่ยงคืน เป็น 3 สัปดาห์ก่อนสอบและสัปดาห์สอบ เพราะมีนิสิตจำนวนมากที่อ่านหนังสือดึก ถึงจะมีห้อง 24 ชั่วโมง	1	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงได้

ที่	รายการ	จำนวน (ผู้ร้องเรียน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ
29	แต่ก็ไม่สะดวกเท่าห้องสมุดที่พร้อมทั้งหนังสือ และห้องน้ำ		กำหนดเวลาให้บริการถึงเที่ยงคืน เฉพาะช่วงสอบ
30	ถ้ามีศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้อยู่นำมอ อีกจุดคงจะดีมาก ๆ	1	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
31	ควรมีคาเฟ่ในห้องสมุด เช่น คาเฟ่ชายชากาแฟ	4	ปัจจุบันมีร้าน Nine Coffee ให้บริการบริเวณด้านหน้าทางเข้า ศูนย์บรรณสารฯ
32	ควรมีถังขยะด้านหน้าศูนย์บรรณสารและ การเรียนรู้	1	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
33	อยากให้โต๊ะตรงโซฟาสูงกว่านี้ นั่งเขียนหนังสือ แล้วปวดหลัง นั่งขัดสมาธิที่พื้นนาน ๆ เป็นเหน็บชา	1	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
34	ควรมีแผนผังบอกว่าหนังสือประเภทไหน อยู่ตรงไหน ให้ใหญ่และชัดเจน	1	อยู่ระหว่างดำเนินการออกแบบ และจัดทำป้ายบอกหมวดหมู่ หนังสือใหม่

3.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ที่	รายการ	จำนวน (คน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไขตาม ข้อเสนอแนะ
1	-ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรปรับปรุงการ ให้บริการ -พนักงานควรยิ้มแย้มเมื่อให้บริการ	2	ดำเนินการตักเตือน/อบรม เจ้าหน้าที่ ให้บริการ เพื่อให้มีจิตบริการและมีการ ให้บริการอย่างเป็นมิตร
2	การใช้เสียงของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการ พูดคุย เสียงโทรศัพท์ เสียงการเปิดสื่อต่างๆ ในโทรศัพท์	2	ดำเนินการตักเตือน/อบรม เจ้าหน้าที่ ให้บริการ เพื่อให้มีจิตบริการและมีการ ให้บริการอย่างเป็นมิตร
3	การตอบคำถามและช่วยเหลือการค้นคว้าของ บุคลากรที่ให้บริการ	2	ดำเนินการตักเตือน/อบรม เจ้าหน้าที่ ให้บริการ เพื่อให้มีจิตบริการและมีการ ให้บริการอย่างเป็นมิตร
4	-เจ้าหน้าที่ปิดไฟก่อนเวลา ปิดห้องสมุด ควร ปรับปรุง -เปิดให้บริการถึงเที่ยงคืนช่วงสอบ แต่ปิดแอร์ ตอน 5 ทุ่ม บางวันก็ปิดไฟไล่ ไม่เพียงแต่ช่วง เที่ยงคืน ช่วง 20:30 ด้วย	2	ดำเนินการตักเตือน/อบรม เจ้าหน้าที่ ให้บริการ เพื่อให้มีจิตบริการและมีการ ให้บริการอย่างเป็นมิตร

3.2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่

ที่	รายการ	จำนวน (คน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไขตาม ข้อเสนอแนะ
1	ห้องสมุด 24 ชั่วโมงมีกลิ่นอับ	3	อยู่ในระหว่างดำเนินการออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ
2	-ห้องน้ำ ควรเปิดใช้ได้ทั้งหมด ไม่ควรแบ่งชั้นชาย-หญิง -ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด ห้องน้ำมีด และคูน้ำกลัว -ห้องน้ำควรสะอาดกว่านี้ ควรมีกระดาษชำระให้บริการ -ปรับปรุงรูปป้ายในห้องน้ำหญิง	16	-เนื่องจากเป็นมาตรการป้องกันความปลอดภัยของผู้ใช้บริการห้องน้ำ จึงได้กำหนดพื้นที่บริการห้องน้ำแบบแยกชาย-หญิง -อยู่ในระหว่างดำเนินการออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ
3	อยากให้ปรับปรุงแอร์ชั้น 3 สภาพอากาศอับ อวบหายใจไม่ค่อยออก และอยากให้ renovate ห้องสมุดให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการเลือกเฟอร์นิเจอร์ที่ทันสมัยไม่เก่าเหมือนปัจจุบัน - แอร์ห้อง Study room มีปัญหา แอร์ไม่เย็น แอร์บริเวณชั้น 3 ไม่ค่อยทั่วถึง - ห้องค้นคว้าเดี่ยวบางห้องแอร์เสียและยังไม่ได้ซ่อม	18	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงและซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศที่ชำรุด ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติแล้ว และได้ดำเนินการจัดหาเฟอร์นิเจอร์รูปแบบใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ
4	อยากให้มีห้องความเป็นส่วนตัว (เดี่ยว)	1	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้มีห้องอ่านเดี่ยวให้บริการ โดยสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการ และจะดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น

ที่	รายการ	จำนวน (คน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไขตาม ข้อเสนอแนะ
5	-ช่วงนี้มีการปรับปรุงต่าง ๆ ทำให้เสียงดัง/ช่างซ่อมบำรุงไม่ควรมาซ่อมช่วงสอบ -ควรปรับปรุงซ่อมแซมศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ช่วงที่ไม่มีสอบ เพราะรบกวนการอ่านหนังสือในช่วงสอบ	5	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาต่อไป
6	แสงไฟตรงกลางโถง over light มากจนเกินไปจนรู้สึกปวดตา	2	ดำเนินการแก้ไขโดยการเปิดไฟแบบสลัดดวง
7	การใช้ปลั๊กไฟฟ้า กัลวไฟฟ้าดูด เพราะหน้าตาผลิตภัณฑ์ค่อนข้างไม่น่าไว้ใจ และมีเยอะ แต่ใช้การไม่ได้เป็นส่วนใหญ่ ควรตรวจและซ่อมด้วยการไม่ได้เป็นส่วนใหญ่ ควรตรวจและซ่อมด้วย	26	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้ดำเนินการซ่อมแซมปลั๊กไฟ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติแล้ว
8	ควรจัดสัดส่วนห้อง ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า	1	อยู่ระหว่างดำเนินการออกแบบและปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ
9	อยากให้มีห้องที่สามารถทานอาหารและอ่านหนังสือไปด้วย อาหารที่กลิ่นไม่จัด เครื่องดื่มอื่น ๆ เข้ามาร่วมทานได้	6	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้กำหนดให้ผู้ใช้บริการสามารถนำน้ำดื่ม (น้ำเปล่า) เข้ามาภายในศูนย์บรรณสารฯ ได้ และได้กำหนดพื้นที่รับประทานอาหารไว้ด้านนอก เพื่อป้องกันหนูและแมลงมาทำลายหนังสือรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
10	ติดตั้งอุปกรณ์จอภาพประกอบบรรยายสไลด์ในห้อง Study room (จออัจฉริยะ)	1	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
11	ปลั๊กไฟไม่เพียงพอต่อการใช้ บางจุดใช้ไม่ได้	1	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้ดำเนินการซ่อมแซมปลั๊กไฟ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติแล้ว
12	ระบบสแกนประตูเข้า-ออก ช้า ไม่สะดวกต่อการเข้าใช้	5	ประสานงานเทคโนโลยีให้ดำเนินการตรวจสอบ
13	อยากให้ม็โตะเยอะ ๆ	1	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงได้จำกัดจำนวนที่นั่งพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาด

ที่	รายการ	จำนวน (คน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไขตาม ข้อเสนอแนะ
14	อยากให้มีส่วนพักผ่อน เช่น ห้องนอน ที่พักผ่อน	1	อยู่ระหว่างดำเนินการออกแบบและ ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ