



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำปีการศึกษา 2563 ครั้งที่ 2

งานบริการ

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำปี การศึกษา 2563 ครั้งที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การเข้าใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ร้อยละ 91.50 สังกัดวิทยาลัยการศึกษา ร้อยละ 15.25 เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและ การเรียนรู้ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ เพื่ออ่านหนังสือ/ค้นคว้า ร้อยละ 74.50 และมีระดับความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) โดยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ ($\bar{x} = 4.42$) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น ($\bar{x} = 3.71$)

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 มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนามนุษย์และสังคมในทุกๆระดับ 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 ประจำปีภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2563
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยผู้เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประเภทบุคลากร นิสิต และนักเรียน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 28 กุมภาพันธ์ 2564

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2563 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2563 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาคการศึกษาปลาย 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 นิสิตและนักเรียน 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 ประจําภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2563 ครั้งที่ 2 โดยมีรายละเอียดจากผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อมูลของผู้ประเมิน (ตารางที่ 1 – 2)

ตาราง 1 สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นิสิตปริญญาตรี	366	91.50
2. นักเรียนโรงเรียนสาธิต	7	1.75
3. บุคลากรสายวิชาการ	24	6
4. บุคลากรสายสนับสนุน	1	0.25
5. บุคคลภายนอก	2	0.50
รวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามสถานภาพ ส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรี จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 91.50 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 บุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และบุคลากรสายบริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลําดับ

ตาราง 2 คณะ/หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	3	0.75
2. คณะทันตแพทยศาสตร์	14	3.50
3. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	19	4.75
4. คณะนิติศาสตร์	29	7.25
5. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	26	6.50
6. คณะพยาบาลศาสตร์	45	11.25
7. คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม	12	3
8. คณะแพทยศาสตร์	22	5.50
9. คณะเภสัชศาสตร์	32	8
10. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	14	3.50
11. คณะวิทยาศาสตร์	4	1
12. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	17	4.25
13. คณะวิศวกรรมศาสตร์	31	7.75
14. คณะศิลปศาสตร์	31	7.75
15. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	10	2.50
16. คณะสหเวชศาสตร์	10	2.50
17. คณะสาธารณสุขศาสตร์	13	3.25
18. วิทยาลัยการศึกษ	61	15.25
19. อื่น ๆ	7	1.75
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดวิทยาลัยการศึกษ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 รองลงมาคือ คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 7.75 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 สังกัดอื่น ๆ (โรงเรียนสาธิต) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และ คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

ตาราง 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	127	31.75
2. 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	78	19.50
3. 1-2 ครั้งต่อเดือน	118	29.50
4. มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	77	19.25
รวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้เข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 เข้าใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 และเข้าใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

ตาราง 4 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการใช้บริการ (N=400)	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	156	39
2. อ่านหนังสือ/ค้นคว้า	298	74.50
3. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/เดี่ยว	143	35.75
4. ใช้ iPad	13	3.25
5. ใช้อินเทอร์เน็ต	123	30.75
6. อ่านวารสาร/หนังสือพิมพ์	10	2.50
7. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	45	11.25
8. ทำวิจัย/รายงาน	126	31.50
9. ประชุม/พบปะ	101	25.25
10. ใช้บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง	121	30.25
11. อื่นๆ	5	1.25

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้คือ อ่านหนังสือ/ค้นคว้า จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมาคือ บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/เดี่ยว จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 ทำวิจัย/รายงาน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 ใช้บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 ประชุม/พบปะ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ใช้ iPad จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 อ่านวารสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และอื่น ๆ เช่น พักผ่อน รอเรียน เป็นต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 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	4.02	.711	มาก
2. ฐานข้อมูลที่ให้บริการ ออนไลน์ที่ให้บริการ	3.81	.829	มาก
3. อุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, ปลั๊กไฟ เป็นต้น	4.20	.820	มาก
4. การจองและการใช้บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม/เดี่ยว/ห้อง study room	3.90	.809	มาก
5. ขั้นตอนการให้บริการ	4.12	.658	มาก
6. จิตบริการของบุคลากรที่ให้บริการ	4.11	.689	มาก
7. การตอบคำถามและช่วยเหลือการค้นคว้าของบุคลากรที่ให้บริการ	4.07	.711	มาก
8. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น	3.71	.805	มาก
9. การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.14	.726	มาก
10. ความสะอาดของสถานที่	4.42	.608	มาก
รวม	4.05	.743	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) เมื่อพิจารณารายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า ความสะอาดของสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมาคือ) อุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น โต๊ะ, เก้าอี้, ปลั๊กไฟ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) จิตบริการของบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) การตอบคำถามและช่วยเหลือการค้นคว้าของบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ เช่น หนังสือ, วารสาร, หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) การจองและการใช้บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม/เดี่ยว/ห้อง Study room ($\bar{x} = 3.90$) ฐานข้อมูลที่ให้บริการ ออนไลน์ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) และช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด

1	เก้าอี้ตัวใหญ่และหนานุ่มมาก	2
2	มีบริการน้ำดื่มฟรี	1
3	มีบริการที่นั่งที่เพียงพอสำหรับนิสิต	12
4	สะอาด บรรยากาศดี แสงสว่าง เย็นสบายนำเข้าใช้บริการ	15
5	มีบริการปลั๊กไฟให้ใช้บริการ	1
6	เงียบ ทำให้มีสมาธิการอ่านหนังสือ	1
7	สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	4
8	ห้องน้ำสะอาด	1
9	มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	5
10	ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	1
11	บริการห้อง 24 ชั่วโมง	2
12	สะดวกและสามารถค้นหาหนังสือเองได้ นำมาอ่าน และยืมออกไปได้	3
13	บริการห้อง study room	10
14	อุปกรณ์ที่ให้บริการ	2
15	บริการ อินเทอร์เน็ต และ Wi-Fi ฟรี	3
16	การจัดเรียงหนังสือเป็นระบบเพื่อสะดวกต่อการค้นหา	2
17	การตอบคำถามของบรรณารักษ์ประจำห้องสมุด ตอบตรงประเด็นตามข้อสงสัย	1
18	การให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ	5
19	ความหลากหลายของมุมหนังสือแต่ละมุม สามารถเลือกที่นั่งอ่านได้เยอะ	1
20	การบริการ ยืม - คืน หนังสือ เป็นระบบ ให้บริการดี	10
21	จิตบริการของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ การให้คำปรึกษา	3
22	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการช่วยค้นหาหนังสือที่ขึ้น	4
23	การให้บริการเปิด-ปิด ห้องสมุดตรงเวลา	1

3.2 การให้บริการของศูนย์บรรณสารฯ ด้านใดที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด

3.2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านการให้บริการ

ที่	รายการ	จำนวน (ผู้ร้องเรียน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ
1	การตอบแชทตามช่องทางติดต่อหรือโทรเข้า มักติดต่อไม่ได้	1	ดำเนินการปรับปรุงช่องทางการ ให้บริการให้ทันสมัย
2	ควรมีการจัดอบรมการให้บริการเบื้องต้นของ ศูนย์บรรณสารฯ สำหรับนิสิตใหม่ทุกคนโดยจัด กิจกรรมบังคับให้นิสิตเข้าร่วม และเป็นการ กระตุ้นการเข้าใช้บริการด้านต่างๆของนิสิต	1	ดำเนินการพิจารณาการจัดอบรม การใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ เบื้องต้น สำหรับนิสิตใหม่และ บุคลากรใหม่ในรูปแบบที่ หลากหลาย
	อยากให้ม็ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ออกมาให้บริการมากกว่านี้	4	ป ร ะ ส า น ง า น พ ั ต ม น า ย เพื่อดำเนินการพิจารณาจัดหา ตามข้อเสนอแนะ
	ควรขยายระยะเวลาการเปิดให้บริการ	1	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
	เสียงดัง	5	มอบหมายเจ้าหน้าที่ให้บริการ ช่วยดักเตือน
	เพิ่มหนังสือทางวิทยาศาสตร์สุขภาพให้เยอะ กว่านี้	1	ป ร ะ ส า น ง า น พ ั ต ม น า ย เพื่อดำเนินการพิจารณาจัดหา ตามข้อเสนอแนะ
	ควรมีข้อเคร่งครัดในการใช้บริการแต่ละโซน และปฏิบัติตามระเบียบ	1	อยู่ในระหว่างดำเนินการออกแบบ เพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ
	ควรมีกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อดึงดูดให้นิสิต มาใช้บริการเยอะๆ	1	ดำเนินการพิจารณากิจกรรม ส่งเสริมการเข้าใช้บริการ
	ควรมีป้ายบอกเวลาเปิด - ปิด ห้องสมุด ให้ ชัดเจน	1	ดำเนินการเพิ่มช่องทางการ สื่อสารให้มากขึ้น
	ควรจัดโซนใช้เสียงได้	1	อยู่ในระหว่างดำเนินการออกแบบ เพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ

การจองห้อง study room ควรเพิ่มเวลาการจองเป็น 3 ชั่วโมงต่อครั้ง	1	ดำเนินการพิจารณาและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการของห้อง Study Room
ลดจำนวนผู้จองห้องจาก 5 คนเหลือ 3 คน	7	ดำเนินการพิจารณาและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการของห้อง Study Room
เวลาเปิดทำการในช่วงสอบ ควรเปิดให้บริการเป็น 24 ชั่วโมง เป็น 2 สัปดาห์ก่อนสอบ	1	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้กำหนดเวลาเปิดให้บริการช่วงหนึ่งสัปดาห์ก่อนสอบจนถึงวันสอบวันสุดท้ายเวลา 08.00 น. – 24.00 น.
ควรเพิ่มปลั๊กไฟทุกจุด	1	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้ดำเนินการซ่อมแซมปลั๊กไฟ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติแล้ว และได้เพิ่มบริการยืมปลั๊กไฟสำหรับผู้ใช้บริการ โดยสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการ
ปลั๊กไฟไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	7	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้ดำเนินการซ่อมแซมปลั๊กไฟ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติแล้ว และได้เพิ่มบริการยืมปลั๊กไฟสำหรับผู้ใช้บริการ โดยสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการ
อยากให้มีจุดบริการที่นำอาหารเข้ามารับประทานได้	1	อยู่ในระหว่างดำเนินการออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ
อยากให้มียุทธกรรณทำความสะอาดไว้ให้บริการ	1	
คอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้บางเครื่อง	3	ประสานงานเทคนิคโนโลยีให้ดำเนินการตรวจสอบ

โต๊ะเก้าอี้แดงในห้อง study room ไม่เหมาะกับการใช้งาน	1	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
ปรับปรุงห้อง study room	2	อยู่ในระหว่างดำเนินการออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ
ห้อง study room ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	1	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
หมวดหมู่หนังสือหายาก หมวดไม่ตรงกับป้าย	2	ดำเนินการเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ เรื่องวิธีการสืบค้นหนังสือ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่จัดชั้นหมั่นตรวจสอบความถูกต้อง
แหล่งข้อมูล/หนังสือ/วารสารออนไลน์	1	ประสานงานพัฒนาฯ เพื่อดำเนินการพิจารณาจัดหาตามข้อเสนอแนะ
ควรจัดอบรมหรือให้ความรู้กับบุคลากร/นิสิตในการเข้าใช้ห้องสมุดรวมถึงทรัพยากรที่ห้องสมุดมีให้บริการ	1	ดำเนินการพิจารณาการจัดอบรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ เบื้องต้น สำหรับนิสิตใหม่และบุคลากรใหม่ในรูปแบบที่หลากหลาย
ควรมีการอัปเดตหนังสือใหม่ทุกเดือน	1	ดำเนินการเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ	2	ประสานงานพัฒนาฯ เพื่อดำเนินการพิจารณาจัดหาตามข้อเสนอแนะ
ฐานข้อมูลที่ให้บริการมีน้อย	1	ประสานงานพัฒนาฯ เพื่อดำเนินการพิจารณาจัดหาตามข้อเสนอแนะ
จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ไม่เพียงพอ	4	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงได้จำกัดจำนวนที่นั่ง/พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค
อินเทอร์เน็ตช้า	2	ประสานงานเทคโนโลยีให้ดำเนินการตรวจสอบ

	วันหยุดนักขัตฤกษ์ ควรบอกวันเวลาให้ชัดเจน	1	ดำเนินการเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์
	หนังสือวิจัยควรมีให้บริการที่หลากหลายและครอบคลุม	1	ประสานงานพัฒนาเพื่อดำเนินการพิจารณาจัดหาตามข้อเสนอแนะ
	ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารฯ	2	ดำเนินการเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์
	เจ้าหน้าที่เรียงหนังสือเสียงตั้ง ตรงหนังสือที่ผู้ใช้นำมาคืน	1	ดำเนินการตกแต่งเดือน/อบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้มีจิตบริการและมีการให้บริการอย่างเป็นมิตร
	การเปิด-ปิดแอร์ควรเปิด-ปิด ตามเวลา	1	ศูนย์บรรณสารฯ ดำเนินการปิดเครื่องปรับอากาศก่อนปิดเวลาทำการอย่างน้อย 30 นาที เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้า
	ความสะอาด	1	ประสานงานแม่บ้านประจำศูนย์บรรณสารฯ ให้หมั่นตรวจสอบความสะอาดพื้นที่ให้บริการ
	การนำอาหารเข้ามารับประทานในห้องสมุด	1	อยู่ในระหว่างดำเนินการออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ
	ควรมีบริการหนังสือพิมพ์ให้บริการ แบบที่ไม่ใช่หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์	1	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา
	ถึงขณะนี้ไม่มีให้บริการบริเวณห้องสมุด	1	อยู่ในระหว่างดำเนินการออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ
	โต๊ะเก้าอี้ห้อง 24 ชั่วโมงควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับการใช้งาน	1	อยู่ในระหว่างดำเนินการออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ

3.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ที่	รายการ	จำนวน (ผู้ร้องเรียน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ
1	เจ้าหน้าที่บริการห้อง study room พูดยังไม่ค่อยดี ซักสิทธิ์บ้างที่ทำอาารมณเสียใส่	2	ดำเนินการตักเตือน/อบรม เจ้าหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้มีจิต บริการและมีการให้บริการอย่าง เป็นมิตร
2	เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการ ยิ้ม – คีน เสียงดัง	1	ดำเนินการตักเตือน/อบรม เจ้าหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้มีจิต บริการและมีการให้บริการอย่าง เป็นมิตร
3	จิตบริการของบุคลากรควรปรับปรุง	2	ดำเนินการตักเตือน/อบรม เจ้าหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้มีจิต บริการและมีการให้บริการอย่าง เป็นมิตร

3.2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่

ที่	รายการ	จำนวน (ผู้ร้องเรียน)	แนวทางการดำเนินการแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ
	ควรมีต้นไม้ตกแต่งแต่ละจุด	1	อยู่ในระหว่างดำเนินการ ออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ ให้บริการ
	ควรปรับปรุงห้อง 24 ชั่วโมง	2	อยู่ในระหว่างดำเนินการ ออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ ให้บริการ
	ควรมีห้องน้ำชายและห้องน้ำหญิงทุกชั้น	2	อยู่ในระหว่างดำเนินการ ออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ ให้บริการ