



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
Library and Learning Center

รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2564

งานบริการ

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71 ระดับความพึงพอใจของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) โดยระดับความพึงพอใจการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมาคือ อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.51$) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.5$) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) ($\bar{x} = 4.49$) บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 4.48$) ฐานข้อมูลที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน เช่น (Online Databases, e-Journal, e-Book, ThaiJO, ThaiLis Digital Collection (TDC) ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน ($\bar{x} = 4.47$) พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.47$) บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.43$) ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.4$) และห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) สะอาดและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.39$) ตามลำดับ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
วิธีดำเนินการศึกษา.....	4
กลุ่มตัวอย่าง.....	4
รูปแบบการศึกษา.....	4
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	4
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	4
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	6
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	10
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	12
ภาคผนวก.....	16

บทนำ

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จัดทำรายงานผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำปีภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ในอนาคต โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการประเภท อาจารย์ บุคลากร นิสิต และนักเรียนโรงเรียนสาธิต รวมถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ขอขอบพระคุณผู้ให้บริการ ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำปีภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2564 โดยศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้จะนำผลการประเมินและความคิดเห็นต่าง ๆ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

มหาวิทยาลัยพะเยา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ
3. เพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ในอนาคต

ขอบเขตของการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2564 จำนวน 400 คน

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2564 – 30 กันยายน 2564

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2564 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2564 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2564 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง คณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่สายสนับสนุนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยพะเยา

นักเรียนโรงเรียนสาธิต หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 : วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ นิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงบุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2564 – 30 กันยายน 2564 จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป 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

คณะผู้จัดทำแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบ Online และ Onsite

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- สถิติเชิงพรรณนาประเภทค่าร้อยละ

- สถิติประเภทค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตรฐานประเมินค่า ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ 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

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นิสิตระดับปริญญาตรี	284	71
2. นิสิตระดับปริญญาโท	14	3.5
3. นิสิตระดับปริญญาเอก	31	7.75
4. นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ	48	12
5. บุคลากรสายวิชาการ	12	3
6. บุคลากรสายสนับสนุน	9	2.25
7. บุคคลภายนอก	2	0.5
รวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมาคือ นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 2 คณะ/ หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	12	3
2. คณะทันตแพทยศาสตร์	24	6
3. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	12	3
4. คณะนิติศาสตร์	34	8.5
5. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	31	7.75
6. คณะพยาบาลศาสตร์	33	8.25
7. คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม	8	2
8. คณะแพทยศาสตร์	45	11.25
9. คณะเภสัชศาสตร์	24	6
10. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	11	2.75
11. คณะวิทยาศาสตร์	21	5.25
12. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	40	10
13. คณะวิศวกรรมศาสตร์	6	1.5
14. คณะศิลปศาสตร์	4	1
15. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	5	1.25
16. คณะสหเวชศาสตร์	9	2.25
17. วิทยาลัยการจัดการ	3	0.75
18. วิทยาลัยการศึกษา	19	4.75
19. โรงเรียนสาธิต	48	12
19. บุคคลภายนอก	2	0.5
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดโรงเรียนสาธิตฯ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 รองลงมาคือ คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6

คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 วิทยาลัยการศึกษ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 1.5 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 วิทยาลัยการจัดการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตาราง 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความถี่	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	37	9.25
2. 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	112	28
3. 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	103	25.75
4. 1-2 ครั้งต่อเดือน	107	26.75
5. มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	41	10.25
รวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 และทุกวัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25

ตาราง 4 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	227	56.75
2. อ่านหนังสือ/ ค้นคว้า	201	50.25
3. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว	0	0
4. ใช้ iPad	50	12.50
5. ใช้ Internet	101	25.25
6. อ่านวารสาร/ หนังสือพิมพ์	47	11.75
7. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	115	28.75
8. ทำวิจัย/ รายงาน	142	35.5
9. ประชุม/ พบปะ	171	42.75
10. อื่น ๆ	22	5.50

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ได้แก่ บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมาคือ อ่านหนังสือ/ค้นคว้า จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 ประชุม/พบปะ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 ทำวิจัย/รายงาน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ใช้ Internet จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 ใช้ iPad จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อ่านวารสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 อื่น ๆ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/เดี่ยว ไม่มีผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ (N=400)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	การแปล ความ
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.40	0.641	มาก
2. ฐานข้อมูลที่ให้บริการ (Online Databases, e-Journal, e-Book, ThaiJO, ThaiLis Digital Collection (TDC) ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน	4.47	0.667	มาก
3. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ	4.43	0.798	มาก
4. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.48	0.728	มาก
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.50	0.679	มาก
6. ห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) สะอาดและเพียงพอต่อผู้บริการ	4.39	0.900	มาก
7. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน มีจำนวนเพียงพอต่อผู้บริการ	4.47	0.781	มาก
8. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.60	0.616	มากที่สุด
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.51	0.678	มากที่สุด
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)	4.49	0.679	มาก
รวม	4.06		มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมาคือ อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.51$) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.50$) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) ($\bar{x} = 4.49$) บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 4.48$) ฐานข้อมูลที่ให้บริการ (Online Databases, e-Journal, e-Book, ThaiJO, ThaiLis Digital Collection (TDC) ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน ($\bar{x} = 4.47$) พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน มีจำนวนเพียงพอต่อผู้บริการ ($\bar{x} = 4.47$)

บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหา
ทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.43$) ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร,
วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.40$)
ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) สะอาดและเพียงพอต่อ
ผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.39$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2564 พบข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ สรุปได้ดังนี้

3.1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในเรื่องใดมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)
1	อาคารสถานที่ และการให้บริการแต่ละจุดสะอาด ปลอดภัย	34
2	เงียบสงบเหมาะแก่การอ่านหนังสือ	30
3	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการดีเยี่ยม หนังสือครบครัน	21
4	การบริการที่ดีมีทรัพยากรสารสนเทศ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายและทันสมัย	18
5	การให้บริการในพื้นที่นั่งอ่านเพียงพอ	17
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้ความช่วยเหลือการค้นคว้าเป็นอย่างดี	10
7	การยืมต่อหนังสือได้ด้วยตนเอง สะดวก และง่ายต่อผู้ใช้บริการ	4
8	การบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในโครงการสนับสนุนการวิจัย เพื่อให้คำแนะนำแก่นักวิจัย	2
9	หอจดหมายเหตุ มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้า	1

3.2 บริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด

ลำดับ	ขอควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	การเช็คอิน เช็คเอาท์ มพ.ชนะ ครอบคลุม ความเป็นส่วนตัวและมีขั้นตอนยุ่งยากใน การออก-ออกระบบ	41	ประสานงานเทคโนโลยีให้ ดำเนินการตรวจสอบ
2	-ขยายเวลาปิดในช่วงใกล้สอบเพิ่มมาก ขึ้น อยากให้ใช้ห้อง ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ตามปกติ -อยากให้เปิดห้อง Study Room และห้อง นักวิจัยเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ - อยากให้เปิดวันเสาร์ – อาทิตย์	34	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโรคโควิด-19 จึงได้ ปรับเวลาการให้บริการเพื่อ ป้องกันการแพร่ระบาด
3	-ควรเพิ่มหนังสือใหม่ให้มีความ หลากหลาย และทันสมัย ให้มากกว่านี้ -ควรเพิ่มหนังสือเพื่อความบันเทิง ให้มี ความหลากหลาย -ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับการบริหาร องค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร	12	-ประสานงานวิเคราะห์ เพื่อดำเนินการพิจารณา จัดหาตามข้อเสนอแนะ -เพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการ เสนอรายชื่อทรัพยากร สารสนเทศ
4	ควรมีถังขยะไว้ให้บริการ แต่ละจุด	10	ดำเนินการวางถังขยะบริเวณ หน้าห้องน้ำผู้ใช้บริการทุกชั้น
5	เว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ เข้าถึงยาก	10	ประสานงานเทคโนโลยีให้ ดำเนินการตรวจสอบ/ ปรับปรุง
6	ควรอัปเดตไอแพดรุ่นใหม่ให้ทันสมัย กว่าเดิม	10	ดำเนินการพิจารณาจัดซื้อ เพื่อให้บริการในปี งบประมาณ 65

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ (ต่อ)	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
7	ปลั๊กไฟ ใช้งานไม่ได้ควรมีการปรับปรุง	8	ปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้ดำเนินการซ่อมแซมปลั๊กไฟให้สามารถใช้งานได้ตามปกติแล้ว และได้เพิ่มบริการยืมปลั๊กไฟสำหรับผู้ใช้บริการ โดยสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการ
8	การค้นหาหมวดหมู่หนังสือ คนหายากหาหนังสือไม่เจอ ไม่มีเลขบอกหมวดหมู่	6	เนื่องจากอยู่ระหว่างดำเนินการขนย้ายหนังสือขึ้นชั้นใหม่ และได้ดำเนินการเพิ่มช่องทางการช่วยสืบค้นหนังสือให้กับผู้ให้บริการ
9	ควรมีการอัปเดตหนังสือใหม่ ๆ	6	ดำเนินการแนะนำหนังสือใหม่ ประจำเดือน และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
10	ที่นั่งไม่เพียงพอ ควรเพิ่มที่นั่ง	5	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงได้จำกัดจำนวนที่นั่งที่ที่นั่งอ่านหนังสือ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาด
11	เสียงดังในบางจุด ควรมีการเดินตรวจเพื่อควบคุมเสียงของผู้ใช้บริการเป็นระยะ	5	มอบหมายเจ้าหน้าที่ช่วยตักเตือนและเดินตรวจเป็นระยะ
12	เครื่องปริ้นสลิปใบเสร็จเสียงดัง รบกวนสมาธิการอ่านหนังสือ	5	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาเปลี่ยนรูปแบบเครื่องพิมพ์ใบเสร็จ

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ (ต่อ)	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
13	-อินเทอร์เน็ตเข้าใช้งานไม่ได้ ควรปรับปรุง -คอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้งาน ไม่มีการ ดูแล ซ่อมแซมปรับปรุง และไม่มีเจ้าหน้าที่ คอยให้บริการ	7	ประสานงานเทคโนโลยีให้ ดำเนินการตรวจสอบ
14	ห้องน้ำควรมีสองฝั่ง เช่น ห้องน้ำผู้ชาย อยู่ชั้นสอง เวลาต้องการเข้า ต้องขึ้นชั้น สอง	4	อยู่ในระหว่างดำเนินการ ออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ ให้บริการ
15	ควรเพิ่มต้นไม้หรือพื้นที่สีเขียวใน ห้องสมุดเพื่อความสดชื่น	3	อยู่ในระหว่างดำเนินการ ออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ ให้บริการ
16	ตู้กดน้ำดื่มควรมีแก้วกระดาษไว้บริการ	3	เนื่องจากศูนย์บรรณสารฯ เป็นสำนักงานสีเขียว (Green office) จึงรณรงค์การใช้แก้ว น้ำส่วนตัว

ภาคผนวก

**แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2564**

คำชี้แจง แบบประเมินนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โปรดตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- สถานภาพปัจจุบัน**
- นิสิตปริญญาตรี นิสิตปริญญาโท นิสิตปริญญาเอก
- นักเรียนโรงเรียนสาธิต บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน
- บุคคลภายนอก

โปรดระบุคณะ / หน่วยงานที่สังกัด.....

ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

- ทุกวัน สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง เดือนละ 1-2 ครั้ง
- ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง อื่น ๆ โปรดระบุ.....

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ |
| <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ | <input type="checkbox"/> อ่านวารสาร |
| <input type="checkbox"/> ทำรายงาน | <input type="checkbox"/> ทำวิจัย |
| <input type="checkbox"/> ใช้คอมพิวเตอร์ | <input type="checkbox"/> ใช้ iPad |
| <input type="checkbox"/> ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน | <input type="checkbox"/> ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว |
| <input type="checkbox"/> พบปะ/ พุดคุยกับเพื่อน | <input type="checkbox"/> พักผ่อน |
| <input type="checkbox"/> ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. ฐานข้อมูลที่มีมหาวิทยาลัยบอกรับ (Online Databases, e-Journal, e-Book, Thaijo, TDC, UPDC, PULINET) ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน					
3. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ					
4. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
6. ห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room) สะอาดและเพียงพอต่อผู้บริการ					
7. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน มีจำนวนเพียงพอต่อผู้บริการ					
8. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ					
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่น ๆ

3.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในเรื่องใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ตามลำดับ)

(1).....

(2).....

(3).....

3.2 ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในเรื่องใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ตามลำดับ)

(1).....

(2).....

(3).....

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม***

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา โทร 0 5446 6705