



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
Library and Learning Center

รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2564

งานบริการ

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.29$) รองลงมาคือ บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 4.28$) อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{x} = 4.24$) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.23$) พื้นที่นั่งอ่าน/โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ห้องค้นคว้ากลุ่ม และเดี่ยว มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.21$) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) ($\bar{x} = 4.21$) มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการ Books request / บริการช่องทางตรวจสอบค่าปรับ / บริการตอบคำถามออนไลน์ ($\bar{x} = 4.17$) บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถามเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.17$) ฐานข้อมูลที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน เช่น (Online Databases/e-Journal/e-Book/Thaijo /ThaiLis Digital Collection ($\bar{x} = 4.01$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.98$)

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 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ.....	10
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	12
ภาคผนวก.....	15

บทนำ

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

ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ขอขอบพระคุณผู้ให้บริการ ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำปีภาคการศึกษาศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2564 โดยศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้จะนำผลการประเมินและความคิดเห็นต่าง ๆ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

มหาวิทยาลัยพะเยา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

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

ขอบเขตของการศึกษา

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

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2564 – 28 กุมภาพันธ์ 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2564 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2564 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2564 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

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 ธันวาคม 2564 – 28 กุมภาพันธ์ 2565 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	288	72
2. นิสิตระดับปริญญาโท	35	8.75
3. นิสิตระดับปริญญาเอก	12	3
4. นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ	40	10
5. บุคลากรสายวิชาการ	19	4.75
6. บุคลากรสายสนับสนุน	6	1.5
7. บุคคลภายนอก	0	0
รวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาคือ นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 คน นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตาราง 2 คณะ/ หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	5	1.25
2. คณะทันตแพทยศาสตร์	16	4
3. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	17	4.25
4. คณะนิติศาสตร์	19	4.75
5. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	12	3
6. คณะพยาบาลศาสตร์	18	4.5
7. คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม	11	2.75
8. คณะแพทยศาสตร์	39	9.75
9. คณะเภสัชศาสตร์	24	6
10. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	7	1.75
11. คณะวิทยาศาสตร์	18	4.5
12. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	23	5.75
13. คณะวิศวกรรมศาสตร์	12	3
14. คณะศิลปศาสตร์	34	8
15. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	5	1.25
16. คณะสหเวชศาสตร์	18	4.5
17. วิทยาลัยการศึกษ	48	12
18. โรงเรียนสาธิต	40	10
19. อื่นๆ	6	1.5
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดวิทยาลัยการศึกษ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 รองลงมาคือ โรงเรียนสาธิต จำนวน 40 คิดเป็นร้อยละ 10 คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 39 คิดเป็นร้อยละ 9.75 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 34 คิดเป็นร้อยละ 8 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 6 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 5.75 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 4.75 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25

คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 4 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 3 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 3 คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 สังกัดหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ได้แก่ กองบริการการศึกษา, กองกิจการนิสิต, กองกฎหมาย, โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตาราง 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความถี่	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	84	21
2. 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	226	56.5
3. เดือนละ 1-2 ครั้ง	51	12.75
4. ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	23	5.75
5. อื่นๆ	16	4
รวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาเข้าใช้บริการทุกวัน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และอื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ได้แก่ มาวันเว้นวัน, สัปดาห์เว้นสัปดาห์

ตาราง 4 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	302	75.5
2. อ่านหนังสือ/ ค้นคว้า	211	52.75
3. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว	10	2.5
4. ใช้ iPad	60	15
5. ใช้ Internet	81	20.25
6. อ่านวารสาร/ หนังสือพิมพ์	25	6.25
7. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	167	41.75
8. ทำวิจัย/ รายงาน	135	33.75
9. ประชุม/ พบปะ	158	39.5
10. อื่น ๆ	20	5

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้เพื่อใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 รองลงมาคือ อ่านหนังสือ/ค้นคว้า จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 167 คิดเป็นร้อยละ 41.75 ประชุม/พบปะ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ทำวิจัย/รายงาน จำนวน 135 คน 33.75 ใช้ Internet จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 ใช้ iPad จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 อ่านวารสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 อื่นๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ และใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ (N=400)	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	การแปล ความ
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อ โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.98	0.684	มาก
2. ฐานข้อมูลที่ให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการ เรียนการสอน (Online Databases/e-Journal/e-Book/Thaijo /ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)	4.01	0.772	มาก
3. มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการ Books request / บริการช่องทาง ตรวจสอบค่าปรับ / บริการตอบคำถามออนไลน์	4.17	0.791	มาก
4. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถาม เพื่อ ช่วยเหลือผู้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ	4.17	0.762	มาก
5. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.28	0.784	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.23	0.800	มาก
7. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ห้องค้นคว้ากลุ่ม และเดี่ยว มีจำนวนเพียงพอต่อ ผู้บริการ	4.21	0.751	มาก
8. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้	4.24	0.769	มาก
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.29	0.765	มาก
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E- mail เป็นต้น)	4.21	0.779	มาก
รวม	4.18		มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.29$) รองลงมาคือ บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 4.28$) อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{x} = 4.24$) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.23$) พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ห้องค้นคว้ากลุ่ม และเดี่ยว มีจำนวนเพียงพอต่อผู้บริการ ($\bar{x} = 4.21$) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) ($\bar{x} = 4.21$) มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการ Books request /

บริการช่องทางตรวจสอบค่าปรับ / บริการตอบคำถามออนไลน์ ($\bar{x} = 4.17$) บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.17$) ฐานข้อมูลที่ให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/e-Journal/e-Book/Thaijo /ThaiLis Digital Collection ($\bar{x} = 4.01$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.98$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2564 พบข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ สรุปได้ดังนี้

3.1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในเรื่องใดมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)
1	บุคลากรที่ให้บริการ มีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	45
2	บริการระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางออนไลน์	32
3	บริการตอบคำถามออนไลน์ สะดวก รวดเร็ว	30
4	บริการชำระค่าบริการชำระค่าปรับผ่านช่องทางออนไลน์ สะดวก ต่อผู้ให้บริการ	18
5	บริการ Books request บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศและจัดส่งให้ผู้ใช้บริการผ่านระบบไปรษณีย์ สะดวกต่อผู้ให้บริการที่อยู่ต่างจังหวัด	15
6	การบริการทรัพยากรสารสนเทศ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลที่มีความหลากหลาย	10
7	บริการโต๊ะที่นั่งอ่านหนังสือ	8
8	สถานที่ สิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการใช้งาน	6
9	อาคารสถานที่ และการให้บริการแต่ละจุดสะอาด ปลอดภัย	5

3.2 บริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	<ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มหนังสือใหม่ให้มีความหลากหลาย และทันสมัย ให้มากกว่านี้ - ควรเพิ่มหนังสือทางชีวภาพ ให้มีความหลากหลาย 	21	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานวิเคราะห์ เพื่อดำเนินการพิจารณาจัดหาตามข้อเสนอแนะ - เพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ
2	<ul style="list-style-type: none"> - ขยายเวลาเปิดให้บริการ เป็น 16.30 – 20.30 ตามปกติ - อยากให้เปิดเวลาทำการ วันเสาร์ – อาทิตย์ ตามปกติ - อยากให้เปิดห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ตามปกติ 	16	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงได้ปรับเวลาการให้บริการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด
3	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้เปิดห้อง Study Room และห้องนักวิจัยเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ 	12	เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงได้ เปิดห้อง Study Room และห้องนักวิจัยเพื่อให้บริการ ได้ห้องละ 1 คน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาด
4	เลขหมู่หนังสือ ค้นหาหนังสือไม่เจอไม่มีเลขบอกหมวดหมู่	8	เนื่องจากอยู่ระหว่างดำเนินการขนย้ายหนังสือ และได้ดำเนินการเพิ่มช่องทางความช่วยเหลือสืบค้นหนังสือให้กับผู้ใช้บริการ

ลำดับ	ขอควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
5	ควรมีการอัปเดตทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ	8	-ดำเนินการแนะนำหนังสือใหม่ ประจำเดือน และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
6	ฐานข้อมูลวารสารระดับนานาชาติที่เข้าถึงได้ไม่จำกัด	5	ประสานงานบริการเพื่อจัดหาฐานข้อมูลวารสาร ที่เข้าถึงได้ไม่จำกัด
7	ประตูทาง - เข้า ออก สแกนยาก ปักนก เสียบ่อย	5	ประสานงานเทคโนโลยีให้ดำเนินการตรวจสอบ
8	ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่สวมใส่แมส ควรมีการเดินตรวจเพื่อทำการตักเตือน	5	มอบหมายเจ้าหน้าที่ประกาศตักเตือน และเดินตรวจเป็นระยะ
9	ห้องน้ำควรมีสองฝั่ง เช่น ห้องน้ำผู้ชาย อยู่ชั้นสอง เวลาต้องการเข้า ต้องขึ้นชั้นสอง	5	อยู่ในระหว่างดำเนินการ ออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ
10	- ควรมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ ที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น และเข้าถึงง่ายกับผู้ใช้บริการ	3	- ประสานงานบริการเพื่อเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น และเข้าถึงง่ายกับผู้ใช้บริการ

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ประจำภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2564

คำชี้แจง แบบประเมินนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โปรดตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ 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/ พูดคุยกับเพื่อน | <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. ฐานข้อมูลให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/e-Journal/e-Book/Thaijo /ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC					
3. มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการ Books request / บริการช่องทางตรวจสอบค่าปรับ / บริการตอบคำถามออนไลน์					
4. บุคลากรให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ					
5. บุคลากรให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
6. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
7. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ห้องคนควากลุ่ม และเดี่ยว มีจำนวนเพียงพอต่อผู้บริการ					
8. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้					
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