



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้  
Library and Learning Center

รายงานผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้  
ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2565

งานบริการ  
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

## บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 94 ระดับความพึงพอใจของศูนย์บรรณและการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.41$ ) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.41$ ) อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.39$ ) มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง/บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.38$ ) บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 4.37$ ) ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ Thaijo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) ( $\bar{X} = 4.33$ ) บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.33$ ) ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.29$ ) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) ( $\bar{X} = 4.29$ ) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.09$ )

## สารบัญ

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

## บทนำ

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จัดทำรายงานผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ในอนาคต โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการประเภท อาจารย์ บุคลากร นิสิต และนักเรียนโรงเรียนสาธิต รวมถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ขอขอบพระคุณผู้ใช้บริการ ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้ของศูนย์ บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2565 โดยศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จะนำผลการประเมินและความคิดเห็นต่าง ๆ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

มหาวิทยาลัยพะเยา

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ
3. เพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ในอนาคต

### ขอบเขตของการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2565 จำนวน 400 คน

### ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2565 – 30 กันยายน 2565

### นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2565 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2565 ทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2565 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง คณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่สายสนับสนุนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยพะเยา

นักเรียนโรงเรียนสาธิต หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

## วิธีดำเนินการศึกษา

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ นิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยารวมถึงบุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2566 – 30 กันยายน 2565 จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

### รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง 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



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มีรายละเอียด ดังนี้

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นิสิตระดับปริญญาตรี	376	94
2. นิสิตระดับปริญญาโท	4	1
3. นิสิตระดับปริญญาเอก	4	1
5. บุคลากรสายวิชาการ	16	4
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 94 นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ตาราง 2 คณะ/ หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	2	0.5
2. คณะทันตแพทยศาสตร์	2	0.5
3. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	26	6.5
4. คณะนิติศาสตร์	15	3.75
5. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	9	2.25
6. คณะพยาบาลศาสตร์	24	6
8. คณะแพทยศาสตร์	22	5.5
9. คณะเภสัชศาสตร์	19	4.75
10. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	27	6.75
11. คณะวิทยาศาสตร์	1	0.25
12. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	30	7.5
13. คณะวิศวกรรมศาสตร์	30	7.5
14. คณะศิลปศาสตร์	30	7.5
15. คณะสหเวชศาสตร์	39	9.75
16. คณะสาธารณสุขศาสตร์	58	14.5
17. วิทยาลัยการจัดการ	2	0.5
17. วิทยาลัยการศึกษ	60	15
18. อื่น...	4	1
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดวิทยาลัยการศึกษ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 รองลงมาคือ คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 58 คิดเป็นร้อยละ 14.5 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 39 คิดเป็นร้อยละ 9.75 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 อื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 วิทยาลัยการจัดการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และ คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

### ตาราง 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความถี่	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	49	12.25
2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	270	67.50
3. เดือนละ 1-2 ครั้ง	57	14.25
4. ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	17	4.25
5. อื่น ๆ	7	1.78
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ทุกวัน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.78

ตาราง 4 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	86	21.50
2. อ่านหนังสือ	173	43.25
3. ทำรายงาน	108	27
4. ใช้คอมพิวเตอร์	27	6.75
5. ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน	66	16.50
6. พบปะ/ พุดคุย	137	34.25
7. ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	9	2.25
8. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	24	6
9. อ่านวารสาร	7	1.75
10. ทำวิจัย	31	7.75
11. ใช้ iPad	18	4.50
12. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว	52	13
13. พักผ่อน	174	43.50

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ได้แก่ พักผ่อน จำนวน 174 คิดเป็นร้อยละ 43.50 อ่านหนังสือ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 พบปะ/ พุดคุย จำนวน 137 คิดเป็นร้อยละ 34.25 ทำรายงาน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 27 คน 6.75 ทำวิจัย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ใช้ iPad จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และอ่านวารสาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

### ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ (N=400)	ค่าเฉลี่ย — x	S.D.	การแปล ความ
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.29	0.686	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ Thaijo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC	4.33	0.725	มาก
3. มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น	4.38	0.676	มาก
4. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริม การเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น	4.41	0.694	มาก
5. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบ คำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงตามความต้องการ	4.33	0.743	มาก
6. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.37	0.771	มาก
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.41	0.726	มาก
8. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว มีจำนวน เพียงพอต่อผู้บริการ	4.09	0.986	มาก
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.39	0.787	มาก
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)	4.29	0.756	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.089</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริม การเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.41$ ) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.41$ ) อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.39$ ) มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.38$ ) บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 4.37$ ) ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ Thaijo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) ( $\bar{X} = 4.33$ ) บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ 1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.29$ ) ช่องทางการประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) ( $\bar{X} = 4.29$ ) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.09$ )

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2565 พบข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ โดยสรุปได้ดังนี้

#### 3.1 การให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)
1	บริการโต๊ะ-ที่นั่งอ่าน	16
2	บริการดีทุกด้าน	12
3	บริการ ยืม-คืน ของเจ้าหน้าที่	10
4	สภาพแวดล้อม บรรยากาศ เอื้อต่อการเรียนรู้	10
5	มีหนังสือหลากหลาย ที่นั่งเยอะพอใช้ได้	8
6	บริการห้องคนควากลุ่ม และเดี่ยว	6
7	โต๊ะที่นั่งที่คอนข้างสบาย แอร์เย็น และความหลากหลายของบริการ	5
8	บริการคอมพิวเตอร์	5
9	แอร์เย็นพักผ่อนสบาย	4
10	บริการ ยืมต่อหนังสือในแซทออนไลน์	4
11	บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง	2
12	ความสะอาด	2
13	บริการห้องฉายภาพยนตร์	1
14	การให้คำปรึกษาการใช้งานห้องสมุด	1

### 3.2 การให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ที่ควรปรับปรุงมากที่สุด

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ และโซฟาทุกชั้น เพื่อลดการจองที่นั่งของนิสิต บางคนนำ กระเป๋ามาจองตั้งแต่เช้าแต่นั่งเย็น	30	นำเสนอผู้บริหารเพื่อปรับปรุงพื้นที่นั่งอ่าน เพิ่มจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ และจัดทำป้ายขอความร่วมมือให้ผู้ใช้บริการไม่ให้จองโต๊ะ
2	ชั้น 1 และ 3 แอร์ไม่เย็น	7	ประสานกองอาคารสถานที่ เพื่อปรับปรุงแก้ไข
3	ควรปรับปรุงแก้ไขปลั๊กไฟทุกชั้น และควรมีบริการยืมปลั๊กพวงให้ยืมใช้งาน	4	อยู่ในระหว่างดำเนินการออกแบบ เพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ รวมทั้งได้จัดหาปลั๊กพวงให้ยืมใช้งาน โดยสามารถติดต่อยืมได้ที่ เคาน์เตอร์บริการ
4	อยากให้ขยายเวลาเปิด-ปิด ให้นานขึ้น	5	ศูนย์บรรณสารฯ เปิดให้บริการตามประกาศสถาบันนวัตกรรม การเรียนรู้ เรื่อง การให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรม การเรียนรู้ พ.ศ. 2565 ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปใช้ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง บริเวณ ชั้น G
5	อยากให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ถึงทุกจุดที่ให้บริการ	7	ประสานงานเทคโนโลยีให้ดำเนินการตรวจสอบ และปรับเพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ตทุกจุด
6	อยากให้เจ้าหน้าที่ช่วยตักเตือนเรื่องเสียงดัง และการเล่นเกมส์เสียงดังรบกวนบุคคลอื่น	3	มอบหมายเจ้าหน้าที่ ประกาศ ตักเตือน และเดินตรวจเช็ค เป็นระยะ



ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
7	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆควร ปรับแก้ให้หลากหลายทันต่อผู้ใช้บริการ ใน ส่วนของ	1	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ที่มีความ หลากหลายเพิ่มมากขึ้น และ เข้าถึงง่าย
8	ความสะอาดทั้งห้องน้ำและห้องอ่าน 24ชั่วโมง ควรทำความสะอาดให้เรียบร้อย	9	ประสานแม่บ้านประจำ ชั้น G เพื่อดูแลความสะอาด
9	บริการจองห้องออนไลน์ และไม่จำกัด ชั่วโมงในการจอง study room	2	เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจอง study room เป็นจำนวนมากจึงจำกัด เวลาใช้ โดยสามารถจองห้องได้ 2 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง
10	หนังสือต่างประเทศ(เกาหลี เยอรมัน ญี่ปุ่น) หนังสือเตรียมสอบต่างประเทศ	1	ประสานงานวิเคราะห์ เพื่อ ดำเนินการพิจารณาจัดหาตาม ข้อเสนอแนะ
11	เพิ่มหนังสือใหม่ๆ ตำนวนวรรณกรรม และนวนิยาย	6	ประสานงานวิเคราะห์ เพื่อ ดำเนินการพิจารณาจัดหาตาม ข้อเสนอแนะ
12	คอมพิวเตอร์ที่เอาไว้ค้นหาหนังสือมีจำนวน น้อย	2	ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาหนังสือ ผ่านแอปพลิเคชัน ALIST OPAC
13	หนังสือบางอย่างที่มีเฉพาะคณะ เช่น คณะ แพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ อยากให้มี ที่ศูนย์บรรณสารฯ ด้วย เนื่องจากไม่ใช้นิสิต ของคณะนั้น ๆ เพื่อไม่ไปรบกวนพื้นที่ของ คณะอื่น ๆ	1	ประสานงานวิเคราะห์ เพื่อ ดำเนินการพิจารณาจัดหาตาม ข้อเสนอแนะ

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุง แก้ไข
14	เจ้าหน้าที่ควรจัดเก็บหนังสือขึ้นชั้นเวลาที่ ไม่มีนิสิตอ่านหนังสือหรือเก็บอย่างเบา ๆ เนื่องจากเสียงดังรบกวนการอ่านหนังสือ	2	ตัดเตือนเจ้าหน้าที่ จัดหนังสือขึ้นชั้น
15	อยากให้มึบริการช่วยดาวน์โหลดเปเปอร์ งานวิจัย ให้กับนิสิต	3	ปัจจุบันศูนย์บรรณสาร มีบริการช่วยดาวน์โหลด ข้อมูลให้ผู้ใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผ่าน ช่องทางต่าง ๆ ได้ทุกวัน ทำการ
16	บุคคลากรบางคนให้บริการให้การคืน-ยืม ด้วยความไม่เต็มใจ และมีการแสดงออก ทางพฤติกรรมกับผู้ใช้บริการบ่อยครั้ง	3	ทำการตัดเตือนบุคลากรที่ ให้บริการ ให้มีจิตบริการ มากขึ้น

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้  
ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2565



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)

- ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ  สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์
- อ่านหนังสือ  อ่านวารสาร
- ทำรายงาน  ทำวิจัย
- ใช้คอมพิวเตอร์  ใช้ iPad
- ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน  ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว
- พบปะ/ พูดคุยกับเพื่อน  พักผ่อน
- ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. ฐานข้อมูลที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journal/ e-Book/ Thaijo / ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)					
3. มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ (Book Request)/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น					
4. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ					
5. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
6. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
7. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ หอจดคนควากลุ่มและเดี่ยว มีจำนวนเพียงพอต่อผู้บริการ					
8. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้					
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ					
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น 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