



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
Library and Learning Center

รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2565

งานบริการ
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 96 ระดับความพึงพอใจของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.24$) อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.23$) บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.22$) บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.21$) มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น ($\bar{X} = 4.20$) ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) และทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) ($\bar{X} = 4.17$) ส่วนบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.14$)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	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 ข้อมูลของผู้ประเมิน.....	6
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	10
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	12
ภาคผนวก.....	17

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เป็นหน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัยของนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ถือได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีบทบาทต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างดี และส่งเสริมให้นิสิตได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ ยังมีบทบาทในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการจัดบริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่หลากหลาย และทันสมัยตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคปัจจุบัน

จากการให้บริการตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ได้พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการและสามารถให้บริการกับผู้ใช้งานในมหาวิทยาลัยพะเยา อย่างเต็มขีดความสามารถ ดังนั้น เพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้จึงได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ในอนาคตโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการประเภท อาจารย์ บุคลากร นิสิต และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และจะนำผลการประเมินและความคิดเห็นต่าง ๆ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านต่าง ๆ
3. เพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ในอนาคต

ขอบเขตของการศึกษา

1. ผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ประจำภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2565 จำนวน 500 คน

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2565 – 28 กุมภาพันธ์ 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2565 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2565 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2565 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นักเรียนโรงเรียนสาธิต หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อใช้บริการของศูนย์บรรณสาร และการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ นิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงบุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2565 – 28 กุมภาพันธ์ 2565 จำนวนทั้งสิ้น 500 คน

รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อดำเนินการหาค่าสถิติต่าง ๆ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้จัดทำดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งรูปแบบ 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

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นิสิตระดับปริญญาตรี	480	96
2. นิสิตระดับปริญญาเอก	3	0.6
3. นักเรียนโรงเรียนสาธิต	7	1.4
4. บุคลากรสายวิชาการ	7	1.4
5. บุคลากรสายสนับสนุน	2	0.4
6. บุคคลภายนอก	1	0.2
รวม	500	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 480 คน คิดเป็นร้อยละ 96 นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 คน และบุคคลภายนอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตาราง 2 คณะ/ หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	8	1.6
2. คณะทันตแพทยศาสตร์	3	0.6
3. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	8	1.6
4. คณะนิติศาสตร์	20	4
5. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	35	7
6. คณะพยาบาลศาสตร์	17	3.4
8. คณะแพทยศาสตร์	25	5
9. คณะเภสัชศาสตร์	31	6.2
10. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	14	2.8
11. คณะวิทยาศาสตร์	5	1
12. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	90	18
13. คณะวิศวกรรมศาสตร์	32	6.4
14. คณะศิลปศาสตร์	79	15.8
15. คณะสหเวชศาสตร์	26	5.2
16. คณะสาธารณสุขศาสตร์	50	10
17. วิทยาลัยการศึกษา	47	9.4
18. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	2	0.4
19. โรงเรียนสาธิตฯ	7	1.4
19. อื่น ๆ	1	0.2
รวม	500	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 18 รองลงมาคือ คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 10 วิทยาลัยการศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติและคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 โรงเรียนสาธิตฯ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1 คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 และ อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตาราง 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความถี่	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	64	12.8
2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	309	61.8
3. เดือนละ 1-2 ครั้ง	118	23.6
4. ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	1	0.2
5. อื่น ๆ	8	1.6
รวม	500	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ทุกวัน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 และอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตาราง 4 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	95	19
2. อ่านหนังสือ	323	64.6
3. ทำรายงาน	240	48
4. ใช้คอมพิวเตอร์	79	15.8
5. ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน	154	30.8
6. พบปะ/ พูดคุย	224	44.8
7. ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	18	3.6
8. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	65	13
9. อ่านวารสาร	23	4.6
10. ทำวิจัย	85	17
11. ใช้ iPad	10	2
12. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว	109	21.8
13. พักผ่อน	215	43
14. อื่น ๆ	8	1.6

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ได้แก่ อ่านหนังสือ จำนวน 323 คิดเป็นร้อยละ 64.6 ทำรายงาน จำนวน 240 คิดเป็นร้อยละ 48 พบปะ/ พูดคุย จำนวน 224 คิดเป็นร้อยละ 44.8 พักผ่อน จำนวน 215 คิดเป็นร้อยละ 43 ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ทำวิจัย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 13 อ่านวารสาร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 3.6 ใช้ iPad จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 2 และ อื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ (N=500)	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	การแปล ความ
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.17	0.783	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลายครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)	4.17	0.783	มาก
3. มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น	4.20	0.784	มาก
4. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริม การเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น	4.19	0.799	มาก
5. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงตามความต้องการ	4.22	0.795	มาก
6. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.21	0.840	มาก
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.24	0.809	มาก
8. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.14	0.917	มาก
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.23	0.808	มาก
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)	4.19	0.809	มาก
รวม	4.20	0.816	มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.24$) อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.23$) บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.21$) บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.22$) บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.21$) มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น ($\bar{X} = 4.20$) มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริม การเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ($\bar{X} = 4.19$) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) ($\bar{X} = 4.19$) ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC) ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) ($\bar{X} = 4.17$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.14$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2565 พบข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ สรุปได้ดังนี้

3.1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในเรื่องใดมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)
1	จุดบริการโต๊ะ-เก้าอี้สำหรับนั่งทำงานหรือพูดคุย/ห้องคนควากลุ่มและเดี่ยว/จุดบริการพักผ่อน/ความเงียบ	96
2	การยืม - คืนหนังสือทั้งแบบ Online และ Onsite	30
3	หนังสือมีความหลากหลาย ทั้งหนังสือภาษาไทย และหนังสือภาษาต่างประเทศ	26
4	บริการห้องคนควากลุ่ม และเดี่ยว	20
5	สภาพแวดล้อมสถานที่เหมาะสมกับการเรียนรู้และทำงานในการหาข้อมูล แอร์เย็น และพื้นที่มีความสะอาด	17
6	บริการ Macbook/ iPad/ VR/คอมพิวเตอร์ และบริการ WIFI	14
7	มีความสะดวกด้านการสืบค้นข้อมูล	8
8	ประทับใจการบริการของบรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่บริการ	4
9	ด้านการบริการสื่อประชาสัมพันธ์	3
10	การบริการด้านฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกรวดเร็ว	3
11	พื้นที่ให้บริการมีหลายรูปแบบ ทั้งโซฟา บาร์สูง เก้าอี้ นวม เก้าอี้แบบมีที่พักเท้า	3
12	บริการยืมระหว่างห้องสมุด	2
13	การขยายระยะเวลาเปิด - ปิด ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	2

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)
16	ตามสถานที่ ในช่วงก่อนโควิดพื้นที่อ่านหนังสือมีน้อย และไม่มีควมหลากหลายให้เลือกใช้บริการที่เหมาะสมสำหรับการอ่านหนังสือของแต่ละบุคคล แต่ปัจจุบัน พบว่ามีความหลากหลาย มีมุมพักผ่อน มีมุมนั่งริมน้ำกาแฟ เพื่อได้มองบรรยากาศในห้องสมุด	2
17	บริการจองห้องประชุม	1
18	บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	1

3.2 บริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ และโซฟาทุกชั้น เนื่องจากบางครั้งมีไม่เพียงพอ และเพื่อลดการจองที่นั่งของนิสิต	61	ดำเนินการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์และให้เจ้าหน้าที่ตักเตือน พร้อมเสนอผู้บริหารเพื่อจัดหาโต๊ะ-เก้าอี้ เพิ่มเติม
2	ชั้น 1 และ 3 แอร์ไม่เย็น ควรปรับปรุง	12	ประสานกองอาคารสถานที่ เพื่อปรับปรุงแก้ไข
3	ขยายเวลาการจองห้องจาก 2 ชั่วโมง เป็น 3 ชั่วโมง กำหนดคนเข้าใช้ห้อง 4 คน ขึ้นไป	14	เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจอง study room เป็นจำนวนมากจึงจำกัดเวลาใช้ โดยสามารถจองห้องได้ 2 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง
4	อยากให้บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ช่วยตักเตือนเรื่องส่งเสียงดัง และการเล่นเกมส์เสียงดัง รบกวนบุคคลอื่น ทำให้ไม่มีสมาธิอ่านหนังสือ	14	ดำเนินการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์และให้เจ้าหน้าที่ตักเตือนเป็นระยะ
5	คอมพิวเตอร์บริการมีจำนวนน้อย บางส่วนเสีย และเปิดใช้งานไม่ได้	13	ประสานงานเทคโนโลยี เพื่อตรวจสอบคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถใช้งานได้
6	ห้องน้ำชาย หญิง ควรมีให้บริการทุกๆ ชั้น	7	เนื่องจากการแยกห้องน้ำชาย/หญิง เพื่อป้องกันความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
7	บรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ควรปรับปรุงอารมณ์ตนเองและการทำหน้าที่ที่ไม่ค่อยพอใจกับการให้บริการ	7	แจ้งบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยจิตบริการ
8	อยากให้ขยายเวลาเปิด-ปิด ให้มากขึ้น	6	เสนอผู้บริหารพิจารณา
9	ควรทำความสะอาดห้องน้ำทั้งเช้าและบ่าย เนื่องจากสกปรกมาก คนใช้เยอะ และห้องน้ำเสียเยอะมากควรปรับปรุง	6	ประสานงานแม่บ้านเพื่อดูแลทำความสะอาด และทำการสำรวจอุปกรณ์ที่ชำรุดและประสานงานกองอาคารสถานที่เพื่อซ่อมแซม
10	ควรปรับปรุงแก้ไขปลั๊กให้ได้ทุกชั้น และควรมีบริการยืมปลั๊กพ่วงให้ยืมใช้งาน	4	ประสานงานกองอาคารสถานที่ให้ดำเนินการซ่อมแซม และได้จัดหาปลั๊กพ่วงมาให้บริการแล้ว โดยสามารถติดต่อขอยืมได้ที่เคาน์เตอร์บริการ
11	การจัดชั้นหนังสือ เลขหน้าตู้หนังสือไม่มีป้ายบอก/ หาหนังสือยาก	3	ประสานงานบริการให้ดำเนินการจัดทำป้ายเลขหมู่หนังสือให้ชัดเจนและครอบคลุม
12	อยากให้มีการช่วยดาวน์โหลดฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์เพื่อการวิจัย/บทความ ให้กับนิสิต	3	ปัจจุบันผู้ใช้บริการสามารถส่งลิงก์บทความวิจัยมายังศูนย์บรรณสารฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ช่วยดาวน์โหลดบทความได้

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
13	ช่วงสอบมีห้องคนควากลุ่มไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เนื่องจากมีอาจารย์บางคณะทำการจองผ่านเจ้าหน้าที่เป็นผู้จองในระบบ	3	ดำเนินการชี้แจงการใช้บริการห้องคนควากลุ่มช่วงสอบให้กับอาจารย์ทราบ
14	สัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้	2	ประสานงานเทคโนโลยีให้ดำเนินการตรวจสอบ/ แก้ไข
15	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ควรปรับแก้ให้หลากหลายทันต่อผู้ใช้บริการ	1	ประสานงานบริการเพื่อเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น และเข้าถึงง่ายกับผู้ใช้บริการ
16	ควรเพิ่มหนังสือต่างประเทศ(เกาหลี เยอรมัน ญี่ปุ่น) หนังสือเตรียมสอบต่างประเทศ เป็นต้น	1	เพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ
17	หนังสือบางอย่างที่มีเฉพาะคณะ เช่น คณะแพทย์ คณะเภสัช อยากให้มีที่ศูนย์บรรณสารฯ ด้วย เนื่องจากไม่ใช่นิสัยของคนคณะอื่นๆ จึงไม่อยากจะเข้าไปรบกวนพื้นที่ของคนอื่น	1	ประสานงานวิเคราะห์ เพื่อดำเนินการพิจารณาจัดหาตามข้อเสนอแนะ
18	ควรเพิ่มวารสารให้มากกว่านี้	1	เนื่องจากปัจจุบันศูนย์บรรณสารฯ ได้บอกรับสมาชิกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ OOKBEE ซึ่งมีรายชื่อวารสาร/ นิตยสารที่หลากหลาย ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลด OOKBEE มาใช้บริการได้

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2565



คำชี้แจง แบบประเมินนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โปรดตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ 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).....

***** ขอขอบคุณทุกท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม*****

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา โทร 0 5446 6705