



สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยพะเยา



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
Library and Learning Center

รายงานผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา



บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ภาควิชาการศึกษาด้าน ปีการศึกษา 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 93 สังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 40 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 72 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ คือ อ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 90 ผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้บริการ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.97

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
ขอบเขตของการศึกษา	2
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
วิธีดำเนินการศึกษา	3
กลุ่มตัวอย่าง	3
รูปแบบการศึกษา	3
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	3
การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
การวิเคราะห์ข้อมูล	4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	5
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	5
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ..	8
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	9
ภาคผนวก	15

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยได้รวมห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์และห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ไว้ด้วยกัน ตั้งอยู่ ณ ชั้น 4 อาคารศูนย์การเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (อาคารอำนวยการทันตกรรม) เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2566 บริหารจัดการโดยศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น.

จากการเปิดให้บริการ 3 เดือนที่ผ่านมา ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้ให้บริการผู้ใช้บริการจำนวนมาก ไม่เพียงแต่นิสิตคณะแพทยศาสตร์และคณะทันตแพทยศาสตร์เท่านั้น ยังมีนิสิตคณะอื่นที่ใช้บริการร่วมด้วย เนื่องจากที่ตั้งสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ การให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพอาจมีความไม่พร้อมในการให้บริการบางอย่างที่จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้ เช่น ทรัพยากรสารสนเทศ โต๊ะ เก้าอี้ ห้องค้นคว้ากลุ่ม เป็นต้น เพื่อให้การให้บริการที่ดีและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้จึงได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ผู้ใช้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566 จำนวน 100 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 กันยายน – 12 ตุลาคม 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา

นักเรียนโรงเรียนสาธิต หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้ให้บริการ หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักเรียนโรงเรียนสาธิต และบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ผลความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

2. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ

วิธีการดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite ระหว่างวันที่ 3 กรกฎาคม - 12 ตุลาคม 2566 จำนวน 100 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566 แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพ คณะ/หน่วยงานที่สังกัด จำนวนครั้งที่ใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับของลิเคิร์ท (Likert Scale) ซึ่งใช้วัดเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	5
ระดับมาก	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	4
ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	3
ระดับน้อย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	2
ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	1

ในการแปลความหมายของคะแนนผู้ศึกษากำหนดเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.51 – 4.50	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.51 – 3.50	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.50	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งรูปแบบ Online และ Onsite ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 กันยายน – 12 ตุลาคม 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ แบ่งออกเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพ คณะ/หน่วยงานที่สังกัด จำนวนครั้งที่ใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดดังตาราง 1-3

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. นิสิตระดับปริญญาตรี	93	93
2. บุคลากรสายวิชาการ	6	6
3. บุคลากรสายสนับสนุน	1	1
รวม	100	100
คณะ/หน่วยงานที่สังกัด		
1. คณะทันตแพทยศาสตร์	40	40
2. คณะบริหารธุรกิจและนิติศาสตร์	5	5
3. คณะแพทยศาสตร์	34	34
4. คณะเภสัชศาสตร์	5	5
5. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	2	2
6. คณะวิทยาศาสตร์	2	2
7. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	3	3
8. คณะวิศวกรรมศาสตร์	3	3

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะ/หน่วยงานที่สังกัด		
9. คณะศิลปศาสตร์	3	3
10. คณะสหเวชศาสตร์	2	2
11. วิทยาลัยการศึกษ	3	3
รวม	100	100

จากตาราง 1 พบว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีเป็นนิติระดับปริญญาตรี จำนวน 93 คิดเป็นร้อยละ 93 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 6 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

คณะ/หน่วยงานที่สังกัด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 วิทยาลัยการศึกษ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 2 และคณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ตาราง 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	10	10
2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	72	72
3. เดือนละ 1-2 ครั้ง	15	15
4. ภาคการศึกษา 1-2 ครั้ง	3	3
รวม	100	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้ วิทยาศาสตร์สุขภาพ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาคือ เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ทุกวัน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และภาคการศึกษา 1-2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตาราง 3 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	3	3
2. อ่านหนังสือ	90	90
3. ทำรายงาน	43	43
4. ใช้คอมพิวเตอร์	6	6
5. ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน	40	40
6. พบปะ/ พูดคุย	44	44
7. ร่วมกิจกรรมกับห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ	0	0
8. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	28	28
9. อ่านวารสาร/ หนังสือพิมพ์	2	2
10. ทำวิจัย	14	14
11. ใช้ iPad/ iMac/ MacBook	8	8
12. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม	37	37
13. พักผ่อน	54	54

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ คือ อ่านหนังสือ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ พักผ่อน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54 พบปะ/ พูดคุย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ทำรายงาน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43 ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ทำวิจัย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ใช้ iPad/ iMac/ MacBook จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 อ่านวารสาร/ หนังสือพิมพ์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และร่วมกิจกรรมกับห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ไม่มีผู้บริการตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (n=100)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	SD	แปลผล
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.12	.624	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลายครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)	4.10	.595	มาก
3. มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น	4.14	.569	มาก
4. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น	4.20	.569	มาก
5. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ	3.97	.784	มาก
6. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.28	.587	มาก
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.28	.516	มาก
8. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้บริการ	4.49	.745	มาก
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.60	.603	มากที่สุด
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)	4.17	.587	มาก
รวม	4.24	.618	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เห็นด้วยมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม elliต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.49 บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ และขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง/ บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.20 ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.14 ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) มีค่าเฉลี่ย 4.10 บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.97

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566 พบข้อเสนอแนะจากผู้บริการ รายละเอียดดังตาราง 5-8

ตาราง 5 การให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีความพึงพอใจมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)
1	พื้นที่บริการมีความสะอาด กว้างขวาง บรรยากาศดี วิวสวย เงียบสงบ	20
2	แอร์เย็นสบาย	4
3	อยู่ใกล้สนามมหาวิทยาลัย ไม่ต้องนั่งรถเมล์ข้ามมหาวิทยาลัย สะดวกสบายในการเดินทาง	3

ตาราง 5 การให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (ต่อ)

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)
4	มีปลั๊กไฟเยอะ	3
5	การจัดสถานที่นั่งอ่านหนังสือสบาย	3
6	เจ้าหน้าที่พูดดีให้คำแนะนำดี สื่อ อุปกรณ์ ดีทุกด้าน	2
7	มีความเป็นส่วนตัวในการให้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้	1
8	มีที่นั่งเยอะเหมาะกับการอ่านหนังสือ	1
9	บริการคอมพิวเตอร์ (iMac)	1
10	ให้ความสะดวกสบายแก่นิสิตในทุกขณะที่จะสามารถเข้ามาใช้บริการได้	1

ตาราง 6 ข้อควรปรับปรุงการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุด

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	เพิ่มมานบังแดด	16	อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
2	เฟอร์นิเจอร์พร้อมอุปกรณ์สนับสนุนต่าง ๆ ในห้อง study room	12	อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
3	ระยะเวลาในการเปิด-ปิด เนื่องจากตรงกับเวลาเรียนจึงไม่สามารถเข้าใช้บริการได้	11	พิจารณาสถิติการเข้าใช้บริการและความคุ้มค่าในด้านต่าง ๆ เพื่อพิจารณาเปิดให้บริการ
4	พื้นที่ในการอ่านหนังสือและห้องประชุมศึกษาค้นคว้าไม่เพียงพอต่อผู้ใช้งาน	10	อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
5	เพิ่มโต๊ะอ่านหนังสือ พร้อมปลั๊กไฟ ควรมีเก้าอี้หลากหลายแบบ และมีจำนวนมากกว่านี้	6	อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

ตาราง 6 ข้อควรปรับปรุงการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุด (ต่อ)

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
6	ปรับผนังกันห้องคนควากลุ่มเนื่องจากห้องยังมีเสียงจากห้องข้าง ๆ ที่ติดกัน แม้จะพุดเบาแล้วก็ตาม รวมทั้งเสียงดังรบกวนด้านนอก	5	เบื้องต้นได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ “กรุณาอย่าส่งเสียงดัง” และ “เปิด-ปิดประตูเบา ๆ” สำหรับการปรับปรุงผนังกันห้องต้องใช้งบประมาณในการปรับปรุง จะเสนอผู้บริหารพิจารณาต่อไป
7	อยากให้มีสื่อเคอร์เก็บกระเป๋า	1	สำรวจความต้องการใช้บริการและพิจารณาจัดซื้อในงบประมาณถัดไป
8	หนังสือ textbook ค่อนข้างเก่าไม่ค่อยมีฉบับใหม่	1	ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้มีนโยบายที่จะนำหนังสือใหม่ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพไปบริการ ณ ห้องทรัพยากรการเรียนรู้ (อยู่ระหว่างดำเนินการ) และสามารถยืม-คืนระหว่างศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้และห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพได้อยู่แล้ว เพียงแต่ผู้ใช้บริการอาจไม่ทราบ

ตาราง 6 ข้อควรปรับปรุงการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุด (ต่อ)

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
9	เวลาเปิด-ปิด ควรเปิดเสาร์อาทิตย์ หรือถึงเที่ยงคืน	1	พิจารณาสถิติการเข้าใช้บริการและความคุ้มค่าในด้านต่าง ๆ เพื่อพิจารณาเปิดให้บริการ

ตาราง 7 บริการที่ต้องการให้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพมีบริการเพิ่มเติม

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)
1	ฐานข้อมูล ClinicalKey/ Ovid / ฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ	15
2	สถานที่รับประทานอาหารและถึงชยะ	5
3	เวลาทำการอยากให้เกิดบริการเหมือนศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	3
4	บริการที่มีดีอยู่แล้ว	1
5	บริการคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมเฉพาะ เช่น Canva Pro จำนวน 1-2 เครื่อง เพื่อการใช้งานในช่วงเวลา 1 ชั่วโมงต่อคน	1
6	บริการเวลาเปิดเพิ่มขึ้นในช่วงสอ บปิด 22.00-00.00 น.	1
7	มีบริการให้ยืมอุปกรณ์สื่อสารมากกว่านี้	1
8	มีหนังสือสำหรับการค้นหาหาความรู้เพิ่มเติม	1
9	หนังสืออ่านนอกเวลาเพิ่มเติม	1
10	อยากให้เจ้าหน้าที่ช่วยในการหาและดาวน์โหลดบทความวิจัย	1
11	เปิดห้องทำงานกลุ่มเพิ่ม เนื่องจากมีจำนวนไม่เพียงพอ	1

ตาราง 8 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดงความ ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	เวลาทำการอยากให้เปิดบริการเหมือนศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	7	พิจารณาสถิติการเข้าใช้บริการและความคุ้มค่าในด้านต่าง ๆ เพื่อพิจารณาเปิดให้บริการ
2	ขยายเวลาเปิดในช่วงสอบให้เป็นเที่ยงคืนหรือเปิด 24 ชั่วโมง	3	พิจารณาสถิติการเข้าใช้บริการและความคุ้มค่าในด้านต่าง ๆ เพื่อพิจารณาเปิดให้บริการ
3	การสแกนเข้า-ออกสแกนยาก และมีเสียงดัง อยากให้สแกนได้เร็วขึ้น	1	แจ้งงานเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
4	อยากให้แบ่งหนังสือใหม่ในศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มาไว้ในห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ หรือสามารถคืนหนังสือของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ได้	1	ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้มีนโยบายที่จะนำหนังสือใหม่ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพไปบริการ ณ ห้องทรัพยากรการเรียนรู้ (อยู่ระหว่างดำเนินการ) และสามารถยืม-คืนระหว่างศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และห้องทรัพยากรการเรียนรู้ วิทยาศาสตร์สุขภาพได้อยู่แล้ว เพียงแต่ผู้ใช้บริการอาจไม่ทราบ

ตาราง 8 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ต่อ)

ลำดับ	ขอปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
5	อยากให้มีเบาะนอนเพิ่มขึ้น	1	สำรวจความต้องการใช้บริการและพิจารณาจัดซื้อในงบประมาณถัดไป
6	อยากให้เพิ่มมานมูลิแบบม้วนขึ้น เพื่อปรับแสงสะท้อนจากภายนอกอาคาร	1	อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
7	การให้บริการดีทุกอย่าง	1	-

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566

คำชี้แจง: แบบประเมินนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (อาคารศูนย์การเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (อาคารอำนวยการทันตกรรม))ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. สถานภาพ

- นิสิตระดับปริญญาตรี
- นิสิตระดับปริญญาโท
- นิสิตระดับปริญญาเอก
- นักเรียนโรงเรียนสาธิต
- บุคลากรสายวิชาการ
- บุคลากรสายสนับสนุน
- บุคคลภายนอก

2. คณะ/ หน่วยงานที่สังกัด (โปรดระบุ)

3. จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์

- ทุกวัน
- สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
- เดือนละ 1-2 ครั้ง
- ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
- อ่านหนังสือ
- ทำรายงาน
- ใช้คอมพิวเตอร์
- ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน
- พบปะ/ พูดคุย
- ร่วมกิจกรรมกับห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
- สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์
- อ่านวารสาร/ หนังสือพิมพ์
- ทำวิจัย
- ใช้ iPad/ iMac/ MacBook
- ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม
- พักผ่อน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

คำชี้แจง: โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นของท่าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC))					
3. มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วย					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบ คำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น					
4. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการ แนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริม การเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น					
5. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมี ทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรง กับความต้องการ					
6. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วย ความเต็มใจ					
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
8. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องคนควากลุ่มมี จำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่าง สม่ำเสมอ					
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
ในบริการใดมากที่สุด

.....

.....

.....

.....

2. ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
ในบริการใดมากที่สุด

.....

.....

.....

.....

3. ท่านอยากให้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ มีบริการใดเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบประเมินในครั้งนี้

ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

โทร. 0 5446 6705



แบบประเมินออนไลน์