



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้  
Library and Learning Center

รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้  
ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566

งานบริการทรัพยากรการเรียนรู้  
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันวัตกรรมการเรียนรู้  
มหาวิทยาลัยพะเยา

## บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ในอนาคต

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.75 สังกัดคณะเกษตรศาสตร์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้บริการทุกวัน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 40 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียน คือ อ่านหนังสือ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมาคือ พบปะ/ พูดคุย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 พักผ่อน จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 ด้านความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.35$ ) มีขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.35$ ) มีบริการออนไลน์ ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.33$ ) อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.28$ )

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทนำ</b>	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
<b>วิธีดำเนินการศึกษา.....</b>	3
กลุ่มตัวอย่าง.....	3
รูปแบบการศึกษา.....	3
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	3
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	3
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	5
ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	5
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างๆของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้.....	9
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	11

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งการจัดพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ และได้ผสมรูปแบบการให้บริการทั้ง Onsite และ Online เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ รวมถึงได้พัฒนาบริการใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมให้นิสิตได้เรียนรู้ตามเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

จากการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ยุคใหม่ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ในอนาคต โดยศึกษาข้อมูลจากผู้บริการประเภท อาจารย์ บุคลากร นิสิต และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึง บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

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

### ขอบเขตของการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ให้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2566 จำนวน 400 คน
3. พื้นที่ศึกษา ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

### ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2566 – 30 กันยายน 2566

### นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิต หมายถึง นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา ที่กำลังศึกษาในภาคการศึกษาต้นปีการศึกษา 2566  
 บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง คณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา  
 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่สายสนับสนุนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยพะเยา  
 นักเรียน หมายถึง นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา  
 บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา  
 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

## วิธีดำเนินการศึกษา

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ นิสิต และบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงบุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2566 – 30 กันยายน 2566 จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

### รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รายละเอียดในแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยสถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม คณะ/หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม และความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

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

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มีรายละเอียด ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นิสิตระดับปริญญาตรี	331	82.75
2. นิสิตระดับปริญญาโท	5	1.25
3. นิสิตระดับปริญญาเอก	3	0.75
4. นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา	27	6.75
5. บุคลากรสายวิชาการ	22	5.50
6. บุคลากรสายสนับสนุน	12	3.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.75 นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00



ตาราง 2 คณะ/ หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะทันตแพทยศาสตร์	5	1.25
2. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	8	2
3. คณะนิติศาสตร์	28	7
4. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	34	8.5
5. คณะพยาบาลศาสตร์	13	3.25
6. คณะแพทยศาสตร์	5	1.25
7. คณะเภสัชศาสตร์	57	14.25
8. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	7	1.75
9. คณะวิทยาศาสตร์	19	4.75
10. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	32	8
11. คณะวิศวกรรมศาสตร์	14	3.5
12. คณะศิลปศาสตร์	31	7.75
13. คณะสหเวชศาสตร์	29	7.25
14. คณะสาธารณสุขศาสตร์	48	12
15. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	6	1.5
16. วิทยาลัยการศึกษา	28	7
17. วิทยาลัยการจัดการ	9	2.25
18. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา	27	6.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดคณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 รองลงมาคือ คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 คณะนิติศาสตร์และวิทยาลัยการศึกษา จำนวน 28 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 วิทยาลัยการจัดการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 คณะทันต-แพทยศาสตร์ และคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 5 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตาราง 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความถี่	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	164	41
2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	79	19.75
3. เดือนละ 1-2 ครั้ง	123	30.75
4. ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	25	6.25
5. อื่น ๆ	9	2.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้บริการ ทุกวัน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมา เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ตาราง 4 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	101	25.25
2. อ่านหนังสือ	231	57.75
3. ทำรายงาน	147	36.75
4. ใช้คอมพิวเตอร์	72	18
5. ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน	102	25.5
6. พบปะ/ พูดคุย	182	45.5
7. ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	10	2.5
8. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	10	2.5
9. อ่านวารสาร	12	3
10. ทำวิจัย	58	14.5
11. ใช้ iPad	21	5.25
12. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว	97	24.25
13. พักผ่อน	159	39.75

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ได้แก่ อ่านหนังสือ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 พบปะ/ พูดคุย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 พักผ่อน จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 ทำรายงาน จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 ใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ทำวิจัย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ใช้ iPad จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 อ่านวารสาร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้และสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 10 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

### ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	การแปล ความ
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการ	4.23	0.804	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC))	4.25	0.691	มาก
3. มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง/ บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง เป็นต้น	4.33	0.747	มาก
4. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น	4.35	0.740	มาก
5. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ	4.26	0.814	มาก
6. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.26	0.831	มาก
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.35	0.753	มาก
8. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.77	0.207	มาก
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.28	0.868	มาก
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, e-mail เป็นต้น)	4.35	0.770	มาก
<b>รวม</b>	4.24	0.723	<b>มาก</b>

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว และช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) ( $\bar{X} = 4.35$ ) มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง/ บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง

เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.33$ ) อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{x} = 4.28$ ) บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ และบุคลากรที่ให้บริการ มีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ( $\bar{x} = 4.26$ ) ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)) ( $\bar{x} = 4.25$ ) ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 4.23$ ) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.77$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2566 พบข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการสรุปได้ ดังนี้

#### 3.1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในเรื่องใดมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)
1	บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	26
2	บริการบอร์ดเกม/ VR	25
3	บริการโต๊ะอ่านหนังสือ โซฟา และเบาะนอน	17
4	บริการห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว	14
5	บริการยืม-คืน ผ่าน Application Line, Facebook สะดวกต่อการใช้บริการ	14
6	มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีที่นั่งทำงาน และมีเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย	12
7	บริการคอมพิวเตอร์	10
8	ด้านความสะดวกสบาย มุมพักผ่อน	9
9	เปิดบริการถึงเที่ยงคืน	6
10	บริการช่วยเหลือบทความวิจัย	5
11	หนังสือที่ให้บริการมีจำนวนมาก	4
12	บริการเครื่องปรับอากาศ และเครื่องฟองอากาศ	5
13	บริการห้องฉายภาพยนตร์/ ห้องสมุด mini TCDC	4
14	อากาศดี มีความสงบราบรื่น สะดวกต่อการอ่านหนังสือและทำการบ้าน	4
15	มีพื้นที่บริการสำหรับทานขนม บริเวณชั้น 1	3
16	มีบริการพื้นที่อ่านหนังสือ	2
17	มีพื้นที่ชาร์จแบตเตอรี่	3
18	ความสะดวกของพื้นที่ให้บริการ	3

## 3.2 บริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	จัดสัดส่วนพื้นที่ชั้น 1 ให้มีพื้นที่ในการอ่านหนังสือ หรือมีโต๊ะเก้าอี้และโซฟา มากขึ้นและสวยงาม มากขึ้น	44	ดำเนินการปรับปรุงและจัดโซนพื้นที่ นั่งอ่าน ตามรูปแบบของโซฟา และโต๊ะ-เก้าอี้ ที่มีให้บริการ
2	แอร์ไม่เย็น	26	ประสานงานกองอาคารสถานที่ ให้แก้ไข/ ซ่อมบำรุงเรียบร้อยแล้ว
3	ควรปรับปรุงแก้ไขปลั๊กตรงที่นั่งบาร์ และควรมีบริการยืมปลั๊กพ่วงให้ยืมใช้งาน	14	ประสานงานกองอาคารสถานที่ ให้แก้ไข/ซ่อมบำรุงเรียบร้อยแล้ว และอยู่ในระหว่างดำเนินการ ออกแบบเพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ มีปลั๊กพ่วงให้บริการ
4	หนังสือไม่ทันสมัย ไม่มีหลากหลาย	12	ประสานงานงานวิเคราะห์และพัฒนา เพื่อดำเนินการพิจารณาและเพิ่มช่อง ทางการเสนอจัดซื้อหนังสือ
5	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ/ ขาดจิตบริการ	9	ดำเนินการชี้แจงขั้นตอนการ ให้บริการกับผู้ปฏิบัติงาน
6	อยากให้เจ้าหน้าที่ช่วยตักเตือนกรณีเสียงดัง รบกวนไม่มีสมาธิในการอ่านหนังสือ	7	มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการประกาศ ตักเตือน และเดินตรวจเป็นระยะ
7	ควรปรับปรุงและจัดการนิสิตที่มานั่งจองที่นั่งหรือ เคลื่อนย้ายที่นั่งไปรวมกัน	7	ดำเนินการจัดทำป้ายห้ามจองที่นั่ง ตักเตือนนิสิตที่จองโต๊ะ และเดินตรวจ เป็นระยะ
8	ทำความสะอาดตู้กดน้ำ	6	ดำเนินการประสานแม่บ้านเพื่อดูแล ความสะอาด
9	WIFI หลุดบ่อยอยากช่วยปรับปรุงแก้ไข	5	ประสานงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้ ดำเนินการตรวจสอบ
10	ควรมีบริการคอมพิวเตอร์ทุกชั้น	5	ศูนย์บรรณสารฯ ได้จัดโซนพื้นที่ ให้บริการคอมพิวเตอร์ที่ชั้น 1 ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถยืม MacBook ไป ใช้งานภายในศูนย์บรรณสารฯ ได้
11	ห้องน้ำที่แยกชั้นชายหญิง	5	อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุง
12	อยากให้มีการพัฒนาบทเรียนออนไลน์ การให้บริการต่าง ๆ เพื่อศึกษา เรียนรู้ด้วยตนเอง	5	อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาสื่อการ เรียนรู้การให้บริการต่างๆ ในรูปแบบ ออนไลน์
13	ห้องสำหรับบันทึก video การเรียนการสอน	3	นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
14	ปรับปรุงขั้นตอนการจองห้อง study room ให้มีความเหมาะสม	3	เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจอง study room เป็นจำนวนมาก จึงจำกัดเวลาใช้งาน นิสิตสามารถจองห้องได้ 2 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง/ วัน