



สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยพะเยา

รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ภาควิชาการศึกษาด้าน ปีการศึกษา 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 93 สังกัดคณะแพทยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 39 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 72 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ คือ อ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 86 ผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.85 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ย 4.25

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
ขอบเขตของการศึกษา	1
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	1
นิยามศัพท์เฉพาะ	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
วิธีดำเนินการศึกษา	3
กลุ่มตัวอย่าง	3
รูปแบบการศึกษา	3
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	3
การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
การวิเคราะห์ข้อมูล	4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	5
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	5
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ	7
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	9
ภาคผนวก	11

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567 เกิดจากความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการและคาดหวังของผู้ใช้บริการ การศึกษาความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการทั้งในด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศ ความสะดวกสบายในการใช้งาน และการสนับสนุนจากบุคลากรผู้ให้บริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นแหล่งสนับสนุนการศึกษาและการวิจัยในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับการพัฒนาการให้บริการในระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางการศึกษายุคใหม่และการพัฒนาด้านเทคโนโลยี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ผู้ใช้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567 จำนวน 100 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 10 ตุลาคม 2567

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิติตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิติตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา

นักเรียนโรงเรียนสาธิต หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องทรัพยากร การเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้ให้บริการ หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก บุคลากรสาย วิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักเรียนโรงเรียนสาธิต และบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้ วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ผลความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องทรัพยากร การเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ

วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 10 ตุลาคม 2567 จำนวน 100 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567 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) ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งใช้วัดเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ให้นำหนักหรือคะแนนเป็น	5
ระดับมาก	ให้นำหนักหรือคะแนนเป็น	4
ระดับปานกลาง	ให้นำหนักหรือคะแนนเป็น	3
ระดับน้อย	ให้นำหนักหรือคะแนนเป็น	2
ระดับน้อยที่สุด	ให้นำหนักหรือคะแนนเป็น	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 มิถุนายน - 10 ตุลาคม 2567

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	5	5
3. บุคลากรสายสนับสนุน	2	2
รวม	100	100
คณะ/หน่วยงานที่สังกัด		
1. คณะทันตแพทยศาสตร์	22	22
2. คณะบริหารธุรกิจและนิติศาสตร์	2	2
3. คณะแพทยศาสตร์	39	39
4. คณะเภสัชศาสตร์	9	9
5. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	1
6. คณะวิทยาศาสตร์	2	2
7. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	2	2
8. คณะวิศวกรรมศาสตร์	1	1
9. คณะศิลปศาสตร์	2	2
10. คณะสหเวชศาสตร์	17	17
11. คณะสาธารณสุขศาสตร์	2	2
12. วิทยาลัยการศึกษา	1	1
รวม	100	100

จากตาราง 1 พบว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีเป็นนิติระดับปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 93 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

คณะ/หน่วยงานที่สังกัด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาคือ คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ คณะศิลปศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2 และคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยการศึกษา จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตาราง 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	11	11
2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	72	72
3. เดือนละ 1-2 ครั้ง	12	12
4. ภาคการศึกษา 1-2 ครั้ง	5	5
รวม	100	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาคือ เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ทุกวัน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 และภาคการศึกษา 1-2 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตาราง 3 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	11	11
2. อ่านหนังสือ	86	86
3. ทำรายงาน	17	17
4. ใช้คอมพิวเตอร์	13	13
5. ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน	44	44
6. พบปะ/ พูดคุย	30	30
7. ร่วมกิจกรรมกับห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ	2	2
8. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	31	31
9. อ่านวารสาร/ หนังสือพิมพ์	9	9
10. ทำวิจัย	23	23

ตาราง 3 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
(ต่อ)

ประเภทการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11. ใช้ iPad/ iMac/ MacBook	28	28
12. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม	37	37
13. พักผ่อน	15	15

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ คือ อ่านหนังสือ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 84 รองลงมาคือ ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียนรู้/ การสอน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 พบปะ/ พูดคุย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ใช้ iPad/ iMac/ MacBook จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ทำวิจัย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ทำรายงาน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 พักผ่อน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 อ่านวารสาร/ หนังสือพิมพ์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และร่วมกิจกรรมกับห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (n=100)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	SD	แปลผล
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.30	.611	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)	4.32	.566	มาก
3. มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น	4.33	.570	มาก
4. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น	4.53	.521	มากที่สุด

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (n=100) (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	SD	แปลผล
5. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ	4.38	.693	มาก
6. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.62	.488	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.40	.552	มาก
8. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้ที่นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.51	.732	มากที่สุด
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.85	.359	มากที่สุด
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)	4.25	.557	มาก
รวม	4.45	.560	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เห็นด้วยมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมาคือ บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.62 มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.53 พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้ที่นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.40 บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.33 ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) มีค่าเฉลี่ย 4.32 ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.30 และช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ย 4.25

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำภาค การศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567 พบข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตาราง 5-8

ตาราง 5 การให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีความพึงพอใจมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความ คิดเห็น (คน)
1	พื้นที่บริการมีความสะอาด กว้างขวาง บรรยากาศดี วิวสวย เงียบสงบ	45
2	สัญญาณอินเทอร์เน็ต	11
3	บริการดีมาก	10

ตาราง 6 ข้อควรปรับปรุงการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุด

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดงความ คิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	เพิ่มม่านบังแดด	14	ดำเนินการติดตั้งม่านบังแดด เรียบร้อยแล้ว
2	อยากให้ขยายเวลาเปิดปิด	7	พิจารณาสถิติการเข้าใช้ บริการและความคุ้มค่าใน ด้านต่าง ๆ เพื่อพิจารณาเปิด ให้บริการ
3	ปรับปรุงผนังห้องคั่นคว่ำกลุ่ม เนื่องจาก ห้องยังมีเสียงจากห้องข้าง ๆ ที่ติดกัน แม้จะ พูดเบาแล้วก็ตาม รวมทั้งเสียงดังรบกวน ด้านนอก	5	ได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ “กรุณาอย่าส่งเสียงดัง” และ “เปิด-ปิดประตูเบา ๆ” สำหรับการปรับปรุงผนัง กั้นห้องต้องใช้งบประมาณ ในการปรับปรุง และ ดำเนินการเสนอผู้บริหาร พิจารณาต่อไป
4	ปลั๊กไฟไม่สามารถใช้งานได้	3	ได้ตรวจสอบเบรกเกอร์ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ ปกติ
5	ไม่ควรจำกัดขั้นต่ำในการใช้ห้อง Study Room เนื่องจากมีเพื่อนน้อย	2	หากไม่ใช่วางสอบหรือมี ผู้ให้บริการไม่มาก สามารถ เข้าใช้บริการได้

ตาราง 7 บริการที่ต้องการให้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพมีบริการเพิ่มเติม

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความ คิดเห็น (คน)
1	บริการตู้กด 7-11	5
2	พื้นที่งดใช้เสียง	2
3	ขยายเวลาเปิดให้บริการ	2
4	ความหลากหลายของ Paper ในสื่อต่าง ๆ ที่ฟรี	1
5	ต้องการเบาะบินแบค	1
6	บริการห้องสำหรับคนเพื่อนน้อย	1

ตาราง 8 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดงความ คิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	อยากให้เพิ่มพื้นที่งดใช้เสียงหรือห้องที่ห้ามคุยกัน	2	พื้นที่ให้บริการเป็นพื้นที่เปิดโล่งจึงไม่สามารถแบ่งพื้นที่เป็นโซนได้ ทั้งนี้จะพิจารณาห้องด้านหน้าจัดเป็นพื้นที่งดใช้เสียงชั่วคราว
2	ปลั๊กไฟไม่สามารถใช้งานได้	2	ได้ตรวจสอบเบรกเกอร์เพื่อให้สามารถใช้งานได้ปกติ

ภาคผนวก

**แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567**

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/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น					
4. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น					
5. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความ ต้องการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
8. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ					
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพในบริการใดมากที่สุด

.....

.....

.....

2. ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพในบริการใดมากที่สุด

.....

.....

.....

3. ท่านอยากให้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ มีบริการใดเพิ่มเติม

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบประเมินในครั้งนี้

ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
โทร. 0 5446 6705



แบบประเมินออนไลน์