



สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยพะเยา

รายงานผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
ประจำภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2567

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ภาควิชาการศึกษาศาสตร์ ปีการศึกษา 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 96 สังกัดคณะแพทยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 20 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ คือ อ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 65 ผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.85 และทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) มีค่าเฉลี่ย 3.65

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. และได้ขยายเวลาเปิดช่วงสอบกลางภาคและปลายภาค วันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.30-20.30 น.

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2567 เกิดจากความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการและคาดหวังของผู้ใช้บริการ การศึกษาความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการทั้งในด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศ ความสะดวกสบายในการใช้งาน และการสนับสนุนจากบุคลากรผู้ให้บริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นแหล่งสนับสนุนการศึกษาและการวิจัยในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับการพัฒนาการให้บริการในระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางการศึกษายุคใหม่ และการพัฒนาด้านเทคโนโลยี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ

ขอบเขตของการศึกษา

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

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 21 ตุลาคม 2567 - 28 กุมภาพันธ์ 2568

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2567 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2567 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาคการศึกษาปลาย 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 21 ตุลาคม 2567 - 28 กุมภาพันธ์ 2568 จำนวน 100 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีการศึกษาปลาย 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 21 ตุลาคม 2567 - 28 กุมภาพันธ์ 2568

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	96	96
2. บุคลากรสายวิชาการ	2	2
3. บุคลากรสายสนับสนุน	1	1
4. บุคคลภายนอก	1	1
รวม	100	100
คณะ/หน่วยงานที่สังกัด		
1. คณะทันตแพทยศาสตร์	12	12
2. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	19	19
3. คณะแพทยศาสตร์	20	20
4. คณะเภสัชศาสตร์	8	8
5. คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม	1	1
6. คณะนิติศาสตร์	4	4
7. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	4	4
8. คณะวิศวกรรมศาสตร์	6	6
9. คณะสหเวชศาสตร์	11	11
10. คณะสาธารณสุขศาสตร์	8	8
11. วิทยาลัยการศึกษา	6	6
12. บุคคลภายนอก	1	1
รวม	100	100

จากตาราง 1 พบว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 96 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

คณะ/หน่วยงานที่สังกัด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมาคือ คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 คณะเภสัชศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยการศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 คณะนิติศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4 คณะพลังงาน และสิ่งแวดล้อม และบุคคลภายนอก จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตาราง 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	0	0
2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	47	47
3. เดือนละ 1-2 ครั้ง	38	38
4. ภาคการศึกษา 1-2 ครั้ง	10	10
5. อื่น ๆ	5	5
รวม	100	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมา เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 ภาคการศึกษา 1-2 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตาราง 3 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	22	22
2. อ่านหนังสือ	65	65
3. ทำรายงาน	63	63
4. ใช้คอมพิวเตอร์	9	9
5. ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน	9	9
6. พบปะ/ พูดคุย	46	46
7. ร่วมกิจกรรมกับห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ	2	2
8. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	3	3
9. อ่านวารสาร/ หนังสือพิมพ์	1	1

ตาราง 3 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
(ต่อ)

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10. ทำวิจัย	37	37
11. ใช้ iPad/ iMac/ MacBook	25	25
12. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม	54	54
13. พักผ่อน	61	61

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ คือ อ่านหนังสือ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาคือ ทำรายงาน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63 พักผ่อน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54 พบปะ/พูดคุย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46 ทำวิจัย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37 ใช้ iPad/iMac/MacBook จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ใช้คอมพิวเตอร์ และค้นหาข้อมูลประกอบการเรียนการสอน จำนวน 9 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ร่วมกิจกรรมกับห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และอ่านวารสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1

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	3.78	0.743	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)	3.65	0.684	มาก
3. มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น	3.81	0.523	มาก
4. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น	3.87	0.688	มาก

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (n=100) (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	SD	แปลผล
5. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ	4.35	0.517	มาก
6. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.64	0.520	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.65	0.517	มากที่สุด
8. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้ที่นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.55	0.536	มากที่สุด
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.85	0.409	มากที่สุด
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)	3.85	0.536	มาก
รวม	4.20	0.567	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เห็นด้วยมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.65 บุคลากรที่ให้บริการ มีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.64 พื้นที่นั่งอ่าน/โต๊ะ-เก้าอี้ที่นั่งอ่าน/ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.55 บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.35 มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.87 ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.81 ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) มีค่าเฉลี่ย 3.65

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำภาค การศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2567 พบข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตาราง 5-8

ตาราง 5 การให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีความพึงพอใจมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความ ความคิดเห็น (คน)
1	พื้นที่บริการมีความสะอาด กว้างขวาง บรรยากาศดี วิวสวย เงียบสงบ	5
2	ห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study Room) และห้องประชุมมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3
3	จำนวนที่นั่งอ่าน และปลั๊กไฟมีเพียงพอ	3
4	บริการดีทุกส่วน	3
5	มี iMac ให้ใช้งาน และมีบริการยืม MacBook	1

ตาราง 6 ข้อควรปรับปรุงการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุด

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	อยากให้มียืมหนังสือมากกว่านี้ และควรหลายหมวดหมู่ เช่น นวนิยาย	3	ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบการให้บริการ Book Delivery
2	อยากให้ขยายเวลาเปิด-ปิด	2	พิจารณาสถิติการเข้าใช้บริการและความคุ้มค่าในด้านต่าง ๆ เพื่อพิจารณาเปิดให้บริการ
3	ควรเปิดใช้งานประตูด้านหลัง เพราะห้องน้ำอยู่ไกล	1	เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาความปลอดภัยควรเข้าออกประตูด้านหน้า
4	ควรมีคอมพิวเตอร์ระบบปฏิบัติการ Windows ให้ใช้งาน เหมือนที่ศูนย์บรรณสารฯ	1	สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการว่ามีความจำเป็นต้องใช้มีมากน้อยเพียงใด เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร
5	ไฟห้องน้ำที่เป็นระบบเซนเซอร์ ทำให้ตกใจ	1	จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์

ตาราง 7 บริการที่ต้องการให้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพมีบริการเพิ่มเติม

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)
1	ขยายเวลาเปิดให้บริการ	3
2	มีที่นั่งทานข้าว หรือร้านอาหารใกล้ ๆ	2
3	เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์	2
4	หนังสือนวนิยาย	1
5	ยืมสายชาร์จ เช่น อะแดปเตอร์/สายชาร์จ USB-C	1

ตาราง 8 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	อยากให้มีเครื่องฟอกอากาศ	3	สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการว่ามีความจำเป็นต้องใช้มีมากน้อยเพียงใด เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร
2	อยากให้ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเพจ หรือเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ ด้วย	1	แจ้งประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารดำเนินการ
3	เพิ่มเวลาเปิดบริการช่วงสอบถึง 22.00 น.	1	พิจารณาสถิติการเข้าใช้บริการและความคุ้มค่าในด้านต่าง ๆ เพื่อพิจารณาเปิดให้บริการ

ภาคผนวก

**แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
ประจำภาคการศึกษาปลาย 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