



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
Library and Learning Center

รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567

งานบริการทรัพยากรการเรียนรู้
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ในอนาคต

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่ สังกัดคณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 มีความถี่ในการเข้าบริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในช่วงเวลา 08.30 - 16.30 น. จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 75 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนคือ มากที่สุดคือ อ่านหนังสือ/วารสาร/ ทำรายงาน/ค้นคว้าข้อมูล จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5

ด้านความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คือ อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาคือ มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR /บอร์ดเกม บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นต้น ($\bar{X} = 4.53$) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) ($\bar{X} = 4.50$) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.46$) มีบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาสารสนเทศ และให้บริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.41$) ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.40$) ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ Thaijo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) ($\bar{X} = 4.36$) บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.27$)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
วิธีดำเนินการศึกษา.....	3
กลุ่มตัวอย่าง.....	3
รูปแบบการศึกษา.....	3
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	3
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	3
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ประเมิน.....	5
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้.....	8
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....	10

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งการจัดพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ และได้พัฒนารูปแบบการให้บริการทั้ง Online เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ รวมถึงได้พัฒนาบริการใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมให้นิสิตได้เรียนรู้ตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

จากการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการยุคใหม่ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ในอนาคต โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการประเภท อาจารย์ บุคลากร นิสิต และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

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

ขอบเขตของการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567 จำนวน 400 คน
3. พื้นที่ศึกษา ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม-30 กันยายน 2567

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิต หมายถึง นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา ที่กำลังศึกษาในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567
บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง คณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา
บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่สายสนับสนุนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยพะเยา
นักเรียน หมายถึง นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา
บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา
ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ
2. ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ นิสิต และบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึง บุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบ Online ระหว่าง วันที่ 1 กรกฎาคม -30 กันยายน 2567 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	400	100
รวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตาราง 2 คณะ/ หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	6	1.5
2. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	20	5
3. คณะนิติศาสตร์	30	7.5
4. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	62	15.5
5. คณะพยาบาลศาสตร์	6	1.5
6. คณะเภสัชศาสตร์	100	25
7. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	9	2.25
8. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	16	4
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์	27	6.75
10. คณะศิลปศาสตร์	38	9.5
11. คณะสหเวชศาสตร์	3	0.75
12. คณะสาธารณสุขศาสตร์	24	6
13. วิทยาลัยการศึกษา	53	13.25
14. วิทยาลัยการจัดการ	6	1.5
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดคณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.5 วิทยาลัยการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.25 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 38 คิดเป็นร้อยละ 9.5 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 คณะวิศวกรรมศาสตร์จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ คณะพยาบาลศาสตร์ และวิทยาลัยการจัดการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

ตาราง 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกวัน	34	8.5
2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	262	65.5
3. เดือนละ 1-2 ครั้ง	88	22
4. ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	16	4
รวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้บริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ทุกวัน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตาราง 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ช่วงเวลา	เวลา (ครั้ง)	ร้อยละ
1. เวลา 08.30 - 16.30 น.	288	72
2. เวลา 16.30 - 20.30 น.	87	21.75
3. เวลา 20.30 - 24.00 น. (*เฉพาะช่วงสอบ*)	25	6.25
รวม	400	100

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในช่วงเวลา 08.30 - 16.30 น. จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ช่วงเวลา 16.30 - 20.30 น. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และน้อยที่สุดคือ ช่วงเวลา 20.30 - 24.00 น. (*เฉพาะช่วงสอบ*) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตาราง 5 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	21	5.25
2. อ่านหนังสือ/วารสาร/ ทำรายงาน/ค้นคว้าข้อมูล ประกอบการเรียน การสอนทำวิจัย	266	66.5
3. ขอคำปรึกษาบรรณารักษ์ ด้านการสืบค้นฐานข้อมูล ออนไลน์/ การใช้โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย	6	1.5
4. พบปะ พูดคุย/ พักผ่อน	258	64.5
5. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	101	25.25
6. ใช้ iPad/ iMac/ Macbook / VR /COMPUTER	46	11.5
7. เล่นบอร์ดเกม	79	19.75
8. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว	215	53.75
9. ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	8	2
10. เข้าใช้บริการห้องฉายภาพยนตร์	4	1

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มากที่สุด คือ อ่านหนังสือ/วารสาร/ ทำรายงาน/ค้นคว้าข้อมูล จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมาคือ พบปะ พูดคุย/ พักผ่อน จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 เล่นบอร์ดเกม จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ใช้ iPad/ iMac/ Macbook / VR /COMPUTER จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 เข้าใช้บริการห้องฉายภาพยนตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	การแปล ความ
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการ	4.40	0.716	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ Thaijo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)	4.36	0.780	มาก
3. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR /บอร์ดเกม บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นต้น	4.53	0.729	มากที่สุด
4. มีบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาสารสนเทศ และให้บริการตรงกับความต้องการ	4.41	0.794	มาก
5. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.33	0.928	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.46	0.820	มาก
7. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	4.27	0.922	มาก
8. อาคารสถานที่ และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.56	0.744	มากที่สุด
9. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)	4.50	0.661	มาก
รวม	4.42	0.788	มาก

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาคือ มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR /บอร์ดเกม บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นต้น ($\bar{X} = 4.53$) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) ($\bar{X} = 4.50$) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.46$) มีบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาสารสนเทศ และให้บริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.41$) ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.40$) ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ Thaijo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) ($\bar{X} = 4.36$) บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.33$)

ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.27$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567 พบข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการสรุปได้ ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)
1	การบริการบอร์ดเกมที่มีความหลากหลาย	35
2	การให้บริการยืม-คืน และด้านการสืบค้นข้อมูล การหาหนังสือ	29
3	มีบริการห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว/ ห้องนักวิจัย	25
4	มีเครื่องมือคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น/ ทำงานเพียงพอสำหรับการให้บริการ	15
5	ให้อ่านหนังสือจนถึงเที่ยงคืน ในช่วงสอบ มีสมาธิในการอ่านหนังสือมากขึ้น	15
6	มีบริการยืม VR, iMAC, MacBook, iPad	15
7	มีบริการ WIFI ฟรี สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	12
8	มีบริการยืมต่อผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook, Line	12
9	ด้านการให้บริการ/ เก้าอี้ที่ปรับนอนได้/ โซฟา	10
10	มีบริการพื้นที่ให้อ่านหนังสือ และทานขนมได้	10
11	บรรยากาศดี เงียบ เหมาะกับการนั่งอ่านหนังสือ	10
12	มีหนังสือที่หลากหลาย	8
13	การบริการและการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลาย	7
14	ด้านการจัดหมวดหมู่ของหนังสือ แบ่งชั้นชัดเจน	5
15	ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล	4
16	พื้นที่มีความสะอาด และความสะดวกของสถานที่/ พื้นที่ให้บริการ	3

3.2 บริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ มีสภาพชำรุด และตู้กดน้ำไม่สะอาด	25	ดำเนินการประสานแม่บ้านเพื่อดูแลความสะอาด/ ดำเนินการจัดทำแผนจัดหาตู้กดน้ำดื่มทดแทนที่ชำรุดเรียบร้อยแล้ว
2	อยากให้มีโต๊ะ/โซฟา สำหรับอ่านหนังสือ ที่มีปลั๊กเพียงพอเหมาะสมกับบริเวณที่มีโต๊ะสำหรับอ่าน	19	ดำเนินการจัดซื้อโต๊ะ-เก้าอี้ ที่มีจุดเสียบปลั๊กไฟเพิ่มเติมแล้วเรียบร้อยแล้ว จำนวน 11 ชุด
3	สภาพอากาศในอาคารร้อน/ แอร์ไม่เย็น	10	ดำเนินการประสานงานกองอาคารสถานที่ ให้แก้ไข และได้ดำเนินการซ่อมเครื่องปรับอากาศให้บางส่วนเรียบร้อยแล้ว
4	ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด	10	ดำเนินการประสานงานแม่บ้านให้ช่วยตรวจสอบความสะอาดห้องน้ำเรียบร้อยแล้ว
5	บริเวณชั้น 1 เสียงดัง	8	จัดทำการประชุมสัมพันธ์เสียงตามสาย และให้เจ้าหน้าที่เดินตรวจเป็นระยะ/ ตักเตือน
6	เจ้าหน้าที่ ที่ชั้น 3 พูดคุยเสียงดังเกินไป รบกวนการอ่านหนังสือหรือทำงาน	6	ประสานเจ้าหน้าที่ขอความร่วมมือให้ลดใช้เสียง
7	เพิ่มพื้นที่ในการนั่งหรือค้นคว้าข้อมูล อยากให้เพิ่มอุปกรณ์ในการใช้ห้องทำงาน เช่น ปากกาเอาไว้อย่างกระดาน	5	เสนอแผนการจัดหาอุปกรณ์สนับสนุนการใช้บริการให้เพียงพอกับความต้องการ
8	การหาหนังสือ/ ค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือไม่เจอ	5	ดำเนินการจัดทำป้ายหมวดหมู่ให้ชัดเจน และจัดหนังสือบนชั้นให้เข้าตามหมวดหมู่
9	ควรมีหนังสือที่มีความหลากหลาย และมีมุมอ่านหนังสือแต่ละมุม	3	ประสานงานงานจัดการทรัพยากรการเรียนรู้ และเพิ่มช่องทางการเสนอรายชื่อหนังสือที่ต้องการ
10	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ/ ขาดจิตบริการ	2	ดำเนินการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการกับผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตบริการมากขึ้น
11	มีโซนให้นอนหลับพักผ่อน เพราะมีช่วงเวลาที่เรียนหนัก จึงต้องการพักผ่อน ประมาณ 10-30 นาทีเพื่อให้สมอง Recovery ใหม่จะได้สดชื่น พร้อมกับการทำงานหรือเรียนต่อไป	1	เสนอแผนการจัดโซนพื้นที่พักผ่อนที่เงียบ และสงบ

ช่องทางการติดต่อศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา



library up



@uplibrary



<https://lib.up.ac.th/>



clm@up.ac.th



0 5446 6705