



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
Library and Learning Center

รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2566

งานบริการทรัพยากรการเรียนรู้
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
สถาบันวัฒนธรรมการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ในอนาคต

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 95.75 ส่วนใหญ่สังกัด คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 17.5 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้บริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56.75 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้บริการช่วงเวลา 08.30 - 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 71.75 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ คือ อ่านหนังสือ/วารสาร/ ทำรายงาน/ค้นคว้าข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 66.75

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.97$)

สารบัญ

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

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

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

ขอบเขตของการศึกษา

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

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2566 – 28 กุมภาพันธ์ 2567

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิต หมายถึง นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา ที่กำลังศึกษาในภาควิชาการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2566
 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 รวมถึงบุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2566 – 28 กุมภาพันธ์ 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	383	95.75
2. นิสิตระดับปริญญาโท	3	0.75
3. บุคลากรสายวิชาการ	9	2.25
4. บุคลากรภายนอก	5	1.25
รวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 95.75 นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และบุคลากรภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตาราง 2 คณะ/ หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะทันตแพทยศาสตร์	8	2
2. คณะนิติศาสตร์	11	2.75
3. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	65	16.25
4. คณะพยาบาลศาสตร์	12	3
5. คณะแพทยศาสตร์	13	3.25
6. คณะเภสัชศาสตร์	51	12.75
7. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	22	5.5
8. คณะวิทยาศาสตร์	16	4
9. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	46	11.5
10. คณะวิศวกรรมศาสตร์	9	2.25
11. คณะศิลปศาสตร์	38	9.5
12. คณะสหเวชศาสตร์	16	4
13. คณะสาธารณสุขศาสตร์	56	14
14. วิทยาลัยการศึกษ	32	8
15. อื่นๆ	5	1.25
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดคณะ คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 51 คิดเป็นร้อยละ 12.75 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 46 คิดเป็นร้อยละ 11.5 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 38 คิดเป็นร้อยละ 9.5 วิทยาลัยการศึกษ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 2 และอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตาราง 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความถี่	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	65	16.25
2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	227	56.75
3. เดือนละ 1-2 ครั้ง	95	23.75
4. ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	13	3.25
รวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้บริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ทุกวัน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

ตาราง 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ช่วงเวลา	เวลา (ครั้ง)	ร้อยละ
1. เวลา 08.30 - 16.30 น.	287	71.75
2. เวลา 16.30 - 20.30 น.	57	14.25
3. เวลา 20.30 - 24.00 น. (*เฉพาะช่วงสอบ*)	56	14
รวม	400	100

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในช่วงเวลา 08.30 - 16.30 น. จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.75 ช่วงเวลา 16.30 - 20.30 น. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และน้อยที่สุดคือ ช่วงเวลา 20.30 - 24.00 น. (*เฉพาะช่วงสอบ*) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ตาราง 5 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	106	26.5
2. อ่านหนังสือ/วารสาร/ ทำรายงาน/ค้นคว้าข้อมูล ประกอบการเรียน การสอนทำวิจัย	267	66.75
3. ขอคำปรึกษาบรรณารักษ์ ด้านการสืบค้นฐานข้อมูล ออนไลน์/ การใช้โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย	30	7.5
4. พบปะ พูดคุย/ พักผ่อน	219	54.75
5. ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน	61	15.25
6. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	144	36
7. ใช้ iPad/ iMac/ Macbook / VR /COMPUTER	61	15.25
8. เล่นบอร์ดเกม	45	11.25
9. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว	183	45.75
10. ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	36	9

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ได้แก่ อ่านหนังสือ/วารสาร/ ทำรายงาน/ค้นคว้าข้อมูล จำนวน 267 คิดเป็นร้อยละ 66.75 พบปะ พูดคุย/ พักผ่อน จำนวน 219 คิดเป็นร้อยละ 54.75 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และใช้ iPad/ iMac/ Macbook / VR /COMPUTER จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 เล่นบอร์ดเกม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จำนวน 36 คิดเป็นร้อยละ 9 ขอคำปรึกษาบรรณารักษ์ ด้านการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/ การใช้โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	การแปล ความ
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อ โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการ	4.97	0.171	มากที่สุด
2. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุม สาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e- Books/ Thaijo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)	4.37	0.755	มาก
3. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR /บอร์ด เกม บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมี กิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น	4.32	0.778	มาก
4. เพื่อช่วยเหลือผู้ให้บริการค้นหา และให้บริการตรงกับความต้องการ	4.31	0.755	มาก
5. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.36	0.849	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.41	0.747	มาก
7. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	4.05	1.001	มาก
8. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และ ได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.32	0.817	มาก
9. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)	4.35	0.821	มาก
รวม	4.38	0.744	มาก

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.97$) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.41$) ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ Thaijo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) ($\bar{X} = 4.37$) บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.36$) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) ($\bar{X} = 4.35$) มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR /บอร์ดเกม บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น และอาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.32$) เพื่อช่วยเหลือผู้ให้บริการค้นหา และให้บริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.31$)

ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.05$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาปลายปีการศึกษา 2566 พบข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการสรุปได้ ดังนี้

3.1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในเรื่องใดมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)
1	การให้บริการยืม-คืน และด้านการสืบค้นข้อมูลการหาหนังสือ	33
2	มีเครื่องมือคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น/ ทำงานเพียงพอสำหรับการให้บริการ	27
3	มีบริการห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว/ ห้องนักวิจัย	16
4	พื้นที่มีความสะอาด และความสะอาดของสถานที่/ พื้นที่ให้บริการ	12
5	ด้านการให้บริการ/ เก้าอี้ที่ปรับนอนได้/ โซฟา	11
6	มีบริการยืมต่อผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook, Line	10
7	มีหนังสือที่หลากหลาย	7
8	มีบริการพื้นที่ให้อ่านหนังสือ และทานขนม	7
9	ให้อ่านหนังสือจนถึงเที่ยงคืน ในช่วงสอบ มีสมาธิในการอ่านหนังสือมากขึ้น	7
10	ความสะอาดในการสืบค้นข้อมูล	7
11	มีบริการ WIFI ฟรี สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	5
12	บรรยากาศดี เงียบ เหมาะกับการนั่งอ่านหนังสือ	5
13	การบริการและการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลาย	4
14	ด้านการจัดหมวดหมู่ของหนังสือ แบ่งชั้นชัดเจน	2

3.2 บริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ และตู้กดน้ำไม่สะอาด	25	ดำเนินการประสานแม่บ้านเพื่อดูแลความสะอาด/ จัดทำแผนจัดหาตู้ทำน้ำเย็นเพิ่มเติม
2	อยากให้มีโต๊ะ โซฟา สำหรับอ่านหนังสือ ที่มีปลั๊กเพียงพอเหมาะสมกับบริเวณที่มีโต๊ะสำหรับอ่านจริงๆ	19	เสนอแผนการจัดหาโต๊ะ เก้าอี้ให้เพียงพอกับความต้องการ
3	ปัญหาแอร์ไม่เย็น	10	ประสานงานกองอาคารสถานที่ให้แก้ไข/ บางจุดได้ทำการซ่อมบำรุงเรียบร้อยแล้ว
4	ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาดในบางชั้น อุปกรณ์ชำรุด	10	อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุง
5	ควรมีหนังสือที่มีความหลากหลาย และมีมุมอ่านหนังสือแต่ละมุม	3	ประสานงานงานจัดการทรัพยากรการเรียนรู้ และเพิ่มช่องทางการเสนอรายชื่อหนังสือที่ต้องการ
6	บริเวณชั้น 1 เสียงดัง	8	จัดการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และให้เจ้าหน้าที่เดินตรวจเป็นระยะ/ ตกเดือน
7	เจ้าหน้าที่ ที่ชั้น 3 พูดคุยเสียงดังเกินไป รบกวนการอ่านหนังสือหรือทำงาน	6	ประสานเจ้าหน้าที่ขอความร่วมมือให้ลดใช้เสียง
8	เพิ่มพื้นที่ในการนั่งหรือค้นคว้าข้อมูล อยากให้เพิ่มอุปกรณ์ในการใช้ห้องทำงาน เช่น ปากกาเอาไว้เขียนกระดาน	5	เสนอแผนการจัดหาอุปกรณ์สนับสนุนการใช้บริการให้เพียงพอกับความต้องการ
9	การหาหนังสือ/ ค้นหาหนังสือที่ชั้นหนังสือไม่เจอ	5	ดำเนินการจัดทำป้ายหมวดหมู่ให้ชัดเจน และจัดหนังสือบนชั้นให้เข้าตามหมวดหมู่
10	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ/ ขาดจิตบริการ	2	ดำเนินการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการกับผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตบริการมากขึ้น
11	มีโซนให้นอนหลับพักผ่อน เพราะมีช่วงเวลาที่เรียนหนัก จึงต้องการพักผ่อน ประมาณ 10-30 นาที เพื่อให้สมอง Recovery ใหม่จะได้สดชื่น พร้อมกับการทำงานหรือเรียนต่อไป	1	เสนอแผนการจัดโซนพื้นที่พักผ่อนที่เงียบ และสงบ