



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
Library and Learning Center

รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2567

งานบริการทรัพยากรการเรียนรู้
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันวัตกรรมการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 สังกัด คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เวลา 08.30 - 16.30 น. จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ คือ อ่านหนังสือ/วารสาร/ ทำรายงาน/ค้นคว้าข้อมูล จำนวน 268 คิดเป็นร้อยละ 67 พบปะ พูดคุย/ พักผ่อน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 107 คน เล่นบอร์ดเกม จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ใช้ iPad/ iMac/ MacBook/ VR/ Computer จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ขอคำปรึกษาบรรณารักษ์ ด้านการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/ การใช้โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เข้าใช้บริการห้องฉายภาพยนตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
วิธีดำเนินการศึกษา	
กลุ่มตัวอย่าง	3
รูปแบบการศึกษา	3
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	3
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	5
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	8
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	10

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมและการเรียนรู้ เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งการจัดพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ และได้พัฒนารูปแบบการให้บริการทั้ง Online เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ รวมถึงได้พัฒนาบริการใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้ตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

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

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

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

ขอบเขตของการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ให้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาควิชาการศึกษาปลายปีการศึกษา 2567 จำนวน 400 คน
3. พื้นที่ศึกษา ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 28 กุมภาพันธ์ 2568

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิต หมายถึง นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา ที่กำลังศึกษาในภาควิชาการศึกษาปลาย 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 รวมถึงบุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบ Online ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 28 กุมภาพันธ์ 2568 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	346	86.5
2. นิสิตระดับปริญญาเอก	5	1.25
3. นิสิตระดับปริญญาโท	2	10.25
4. บุคลากรสายวิชาการ	41	1.5
5. บุคลากรสายสนับสนุน	6	1.5
รวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5

ตาราง 2 คณะ/ หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	3	0.75
2. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	5	1.25
3. คณะทันตแพทยศาสตร์	8	2
3. คณะนิติศาสตร์	10	2.5
4. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	55	13.75
5. คณะพยาบาลศาสตร์	38	9.5
6. คณะเภสัชศาสตร์	65	16.25
7. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	3	0.75
8. คณะวิทยาศาสตร์	12	3
9. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	32	8
10. คณะวิศวกรรมศาสตร์	19	4.75
11. คณะศิลปศาสตร์	77	19.25
12. คณะสหเวชศาสตร์	29	7.25
13. คณะสาธารณสุขศาสตร์	26	6.5
14. วิทยาลัยการศึกษา	13	3.25
15. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา	5	1.25
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดคณะศิลปะศาสตร์ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 6.5 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 4.75 วิทยาลัยการศึกษา จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 3.25 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ ตามลำดับ

ตาราง 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความถี่	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	34	8.5
2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	213	53.25
3. เดือนละ 1-2 ครั้ง	134	33.5
4. ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	19	4.75
รวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้บริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ทุกวัน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ

ตาราง 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ช่วงเวลา	เวลา (ครั้ง)	ร้อยละ
1. เวลา 08.30 - 16.30 น.	252	63
2. เวลา 16.30 - 20.30 น.	114	28.5
3. เวลา 20.30 - 24.00 น. (*เฉพาะช่วงสอบ*)	34	8.5
รวม	400	100

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในช่วงเวลา 08.30 - 16.30 น. จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63 ช่วงเวลา 16.30 - 20.30 น. จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และน้อยที่สุดคือ ช่วงเวลา 20.30 - 24.00 น. (*เฉพาะช่วงสอบ*) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ตาราง 5 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	107	26.75
2. อ่านหนังสือ/วารสาร/ ทำรายงาน/ค้นคว้าข้อมูล ประกอบการเรียน การสอนทำวิจัย	268	67
3. ขอคำปรึกษาบรรณารักษ์ ด้านการสืบค้นฐานข้อมูล ออนไลน์/ การใช้โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย	18	4.5
4. พบปะ พูดคุย/ พักผ่อน	212	53
5. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	113	28.25
6. ใช้ iPad/ iMac/ MacBook/ VR/ Computer	57	14.25
7. เล่นบอร์ดเกม	79	19.75
8. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว	183	45.75
9. ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	21	5.25
10. เข้าใช้บริการห้องฉายภาพยนตร์	4	1

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มากที่สุดคือ อ่านหนังสือ/วารสาร/ ทำรายงาน/ค้นคว้าข้อมูล จำนวน 268 คิดเป็นร้อยละ 67 พบปะ พูดคุย/ พักผ่อน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 107 คน เล่นบอร์ดเกม จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ใช้ iPad/ iMac/ MacBook/ VR/ Computer จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ขอคำปรึกษา บรรณารักษ์ ด้านการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/ การใช้โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 เข้าใช้บริการห้องฉายภาพยนตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 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	4.44	0.657	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุม สาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ Thaijo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)	4.43	0.801	มาก
3. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR/ บอร์ดเกม บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น	4.47	0.714	มาก
4. มีบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาสารสนเทศ และให้บริการตรงกับความ ต้องการ	4.47	0.791	มาก
5. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.53	0.728	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.52	0.711	มากที่สุด
7. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	4.24	1.057	มาก
8. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และ ได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.48	0.846	มาก
9. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)	4.44	0.896	มาก
10. มีกิจกรรมการส่งเสริมการเข้าใช้บริการที่หลากหลาย	4.47	0.840	มาก
รวม	4.45	0.804	มาก

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.53$) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.52$) อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.48$) มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR /บอร์ดเกม บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาสารสนเทศ และให้บริการตรงกับความต้องการ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.47$) ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการ และช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.44$) ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ Thaijo/ ThaiLis

Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) ($\bar{X} = 4.43$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.24$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาปลายปีการศึกษา 2567 พบข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการสรุปได้ ดังนี้

3.1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในเรื่องใดมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้ม-คืน และช่วยการสืบค้นข้อมูลหาหนังสือ	35
2	บรรยากาศดี เงียบ เหมาะกับการนั่งอ่านหนังสือ	32
3	บริการคอมพิวเตอร์ทำงานเพียงพอสำหรับการให้บริการ	30
4	บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว/ ห้องนักวิจัย	28
5	ด้านการให้บริการ/ เก้าอี้ที่ปรับนอนได้/ โซฟา	25
6	พื้นที่ที่มีความสะอาด และความสะอาดของสถานที่/ พื้นที่ให้บริการ	23
7	มีบริการยืม VR, IMac, MacBook, iPad	15
8	มีหนังสือที่หลากหลาย	13
9	มีบริการ WIFI ฟรี สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	12
10	การให้บริการถึงเที่ยงคืน ในช่วงสอบ มีสมาธิในการอ่านหนังสือมากขึ้น	10
11	มีบริการพื้นที่ให้อ่านหนังสือ และทานขนม	8
12	การบริการและการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลาย	7
13	การบริการบอร์ดเกมที่มีความหลากหลาย	6
14	ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล	5
15	มีบริการยืมต่อผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook, Line	3

3.2 ข้อควรปรับปรุงการให้บริการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในเรื่องใดมากที่สุด

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	ปลั๊กไฟมีหลายจุดแต่เสียบหลายจุด เหลือใช้้น้อยมาก	25	แจ้งงานอาคารสถานที่เพื่อซ่อมแซม ปลั๊กไฟที่ชำรุด
2	อยากให้เพิ่มโต๊ะอ่านหนังสือแบบชาร์จแบตเตอรี่ได้เหมือนชั้น 2 มากขึ้น และอยากให้เพิ่มเวลาในการจองห้องกลุ่มมากขึ้น	24	เสนอผู้บริหารพิจารณา
3	อยากให้เพิ่มการเข้าถึงวารสารวิจัยวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยทางออนไลน์ได้ และฐานข้อมูลทางการแพทย์มากขึ้น	20	ประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลออนไลน์ให้หลากหลายช่องทาง
4	ต้องการให้มีการงดใช้เสียงอย่างจริงจังมากกว่านี้	15	จัดทำกรประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และให้เจ้าหน้าที่เดินตรวจเป็นระยะ/ตักเตือน
5	อยากให้มีโต๊ะ โซฟา สำหรับอ่านหนังสือ เพียงพอเหมาะสมกับบริเวณที่มีโต๊ะสำหรับอ่านที่เหมาะสม	15	เสนอแผนการจัดหาโต๊ะ เก้าอี้ให้เพียงพอ กับความต้องการ
6	อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ หรือการอัปเดตหนังสือให้มีความล่าสุด	10	ประชาสัมพันธ์การเข้าถึง และเพิ่มการรับรู้ถึงทรัพยากรสารสนเทศที่เข้ามาใหม่
7	ห้อง Study room มีกลิ่นอับ	10	แจ้งแม่บ้านประจำจุด เพื่อทำความสะอาดห้อง Study room เพื่อไม่ให้มีกลิ่นอับ
8	แอร์ไม่เย็นเป็นบางชั้น	10	ประสานงานกองอาคารสถานที่ให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข และบางจุดได้ทำการซ่อมบำรุงเรียบร้อยแล้ว
9	อัปเดตหนังสือใหม่ๆ แต่ละปีขึ้นจอบริษัทสัมพันธ์	8	ประสานงานงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่ออัปเดตหนังสือใหม่
10	หาหนังสือยาก สืบสนหมวดหมู่หนังสือ	5	ดำเนินการจัดทำป้ายหมวดหมู่ให้ชัดเจน และจัดหนังสือบนชั้นให้เข้าตามหมวดหมู่
11	อยากให้มีหนังสือกฎหมายใหม่ ๆ ที่ผลิตในปีล่าสุดเพิ่มขึ้น	5	ประสานงานงานจัดการทรัพยากรการเรียนรู้ และเพิ่มช่องทางการเสนอรายชื่อหนังสือที่ต้องการ
12	ขยายเวลาใช้ห้องสมุดตลอดทั้งเทอม ขยายถึงเที่ยงคืน หรือ 24 ชม.	5	เสนอผู้บริหารพิจารณา

ช่องทางการติดต่อศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา



library up



@uplibrary



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



clm@up.ac.th



0 5446 6705