



สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยพะเยา

รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2568

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ภาควิชาการศึกษาด้าน ปีการศึกษา 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 96 สังกัดคณะสหเวชศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 38 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง และเดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33 เท่ากัน มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ คือ อ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 65 ผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.67

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
ขอบเขตของการศึกษา	1
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	1
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
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	12

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. และได้ขยายเวลาเปิดช่วงสัปดาห์กลางภาคและปลายภาค วันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.30-20.30 น.

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2568 เกิดจากความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการและคาดหวังของผู้ใช้บริการ การศึกษาความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการทั้งในด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศ ความสะดวกสบายในการใช้งาน และการสนับสนุนจากบุคลากรผู้ให้บริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นแหล่งสนับสนุนการศึกษาและการวิจัยในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับการพัฒนาการให้บริการในระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับเปลี่ยนแปลงทางการศึกษายุคใหม่และการพัฒนาด้านเทคโนโลยี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ผู้ใช้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2568 จำนวน 100 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 16 มิถุนายน - 20 ตุลาคม 2568

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2568 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2568 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2568 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา

นักเรียนโรงเรียนสาธิต หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องทรัพยากร การเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก บุคลากรสาย วิชาการบุคลากรสายสนับสนุน นักเรียนโรงเรียนสาธิต และบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้ วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ผลความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องทรัพยากร การเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ

วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite ระหว่างวันที่ 16 มิถุนายน - 20 ตุลาคม 2568 จำนวน 100 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2568 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) ระดับของลิเคิร์ท (Likert Scale) ซึ่งใช้วัดเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	5
ระดับมาก	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	4
ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	3
ระดับน้อย	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	2
ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น	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 16 มิถุนายน - 20 ตุลาคม 2568

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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	3	3
3. บุคลากรสายสนับสนุน	1	1
รวม	100	100
คณะ/หน่วยงานที่สังกัด		
1. คณะทันตแพทยศาสตร์	12	12
2. คณะบริหารธุรกิจและนิติศาสตร์	4	4
3. คณะแพทยศาสตร์	19	19
4. คณะเภสัชศาสตร์	9	9
5. คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม	2	2
6. คณะนิติศาสตร์	2	2
7. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	6	6
8. คณะสหเวชศาสตร์	38	38
9. คณะสาธารณสุขศาสตร์	6	6
10. อื่น ๆ	2	2
รวม	100	100

จากตาราง 1 พบว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 96 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

คณะ/หน่วยงานที่สังกัด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 6 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6 คณะบริหารธุรกิจและนิติศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม คณะนิติศาสตร์ และอื่นๆ จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ตาราง 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	10	10
2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	33	33
3. เดือนละ 1-2 ครั้ง	33	33
4. ภาคการศึกษา 1-2 ครั้ง	22	22
5. อื่น ๆ	2	2
รวม	100	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง และเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 33 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมาคือ ภาคการศึกษา 1-2 ครั้ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ทุกวัน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

**ตาราง 3 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4	4
2. อ่านหนังสือ	65	65
3. ทำรายงาน / วิจัย	44	44
4. ใช้ iMac / MacBook	4	4
5. ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน / การสอน	22	22
6. พบปะ / พูดคุย	21	21

ตาราง 3 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ประเภทการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. อ่านวารสาร/ หนังสือพิมพ์	7	7
8. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study Room) / ห้องประชุม (Meeting Room)	32	32
9. พักผ่อน	13	13

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ คือ อ่านหนังสือ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาคือ ทำรายงาน / วิจัย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study Room) / ห้องประชุม (Meeting Room) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน / การสอน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 พบปะ / พูดคุย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 พักผ่อน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 อ่านวารสาร / หนังสือพิมพ์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ใช้ iMac / Macbook จำนวน 4 คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (n=100)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ทรัพยากรสารสนเทศ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.48	0.728	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลายครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)	4.59	0.694	มากที่สุด
3. มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น	4.56	0.766	มากที่สุด

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (n=100) (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	SD	แปลผล
4. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น	4.56	0.739	มากที่สุด
5. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ	4.52	0.739	มากที่สุด
6. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.62	0.781	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.67	0.679	มากที่สุด
8. พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้ที่นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.50	0.768	มาก
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.61	0.706	มากที่สุด
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)	4.53	0.780	มากที่สุด
รวม	4.56	0.733	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เห็นด้วยมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.62 อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลายครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) มีค่าเฉลี่ย 4.59 มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง / บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์/ บริการยืมหนังสือต่อ ด้วยตนเอง เป็นต้น

และมีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.56 เท่ากัน ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ย 4.53 บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 พื้นที่นั่งอ่าน/ โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน/ ห้องค้นคว้ากลุ่มมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และทรัพยากรสารสนเทศ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.48

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2568 พบข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ รายละเอียดดังตาราง 5-8

ตาราง 5 การให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีความพึงพอใจมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)
1	พื้นที่บริการมีความสะอาด เย็นสบาย บรรยากาศดี สภาพแวดล้อมสวยงาม เงียบสงบ	21
2	พื้นที่นั่งอ่านมีความสบาย น่าเข้าใช้บริการ มีปลั๊กบนโต๊ะพร้อมอ่านหนังสือ เก้าอี้นุ่มคุณภาพดี	20
3	การจองห้องและการเข้าใช้บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study Room) และห้องประชุม	9
4	หนังสือเยอะ	2

ตาราง 6 ข้อควรปรับปรุงการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุด

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการเหมือนศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	13	พิจารณาสถิติการเข้าใช้บริการและความคุ้มค่าในด้านต่าง ๆ เพื่อพิจารณาเปิดให้บริการ
2	เพิ่มปริมาณพื้นที่อ่านหนังสือ เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้	10	สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการว่ามีความจำเป็นต้องใช้มีมากน้อยเพียงใด เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร
3	ควรทำห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study Room) และห้องประชุมให้เก็บเสียง	4	สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการว่ามีความจำเป็นต้องใช้มีมากน้อยเพียงใด เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร
4	เสียงรบกวน	3	จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ เรื่องการใช้เสียงในห้องสมุด
5	อากาศภายในห้องค่อนข้างเย็น	2	จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ เรื่องการปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ
6	ระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study Room) และห้องประชุมมีปัญหาทำให้จองในระบบไม่ได้ ทำให้ต้องจองกับเจ้าหน้าที่	1	ปรับปรุงระบบการจองห้องให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น เพื่อลดปัญหาในระบบการจองห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study Room)
7	อยากให้มีห้องสมุดที่เข้าได้เฉพาะนิสิตคณะทันตแพทย์ เพราะช่วงสอบนิสิตทันตแพทย์แทบจะไม่มีพื้นที่อ่านหนังสือเลย มีแต่คณะอื่นที่มาใช้	1	สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการว่ามีความจำเป็นต้องใช้มีมากน้อยเพียงใด เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร

ตาราง 7 บริการที่ต้องการให้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพมีบริการเพิ่มเติม

ลำดับ	บริการที่ต้องการเพิ่มเติม	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)
1	เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้ เพิ่มโต๊ะแบบห้อง 24 ชั่วโมง	6
2	ขยายเวลาเปิดให้บริการ	6
3	เพิ่มหนังสือ ทั้งแบบรูปเล่มและแบบออนไลน์	4
4	ห้องเก็บเสียง	4
5	คอมพิวเตอร์	2
6	ที่ชาร์จแบตเตอรี่	2
7	บริการจองออนไลน์ที่ไม่ต้องมาจองที่ห้องสมุด (ลงทะเบียนแบบฟอร์มจองห้อง)	1
8	ห้องที่สามารถนั่งได้ 2 คน	1
9	ห้องคาราโอเกะ	1
10	อุปกรณ์ภายในห้อง	1
11	ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์	1

ตาราง 8 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	เพิ่มห้องประชุมชั้นอื่นและทำให้ห้องเก็บเสียง เนื่องจากเสียงจากข้างนอก (ห้องข้างๆ) ค่อนข้างจะดัง	3	สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการว่ามีความจำเป็น ต้องใช้มีมากน้อยเพียงใด เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร
2	ขยายเวลาเปิดให้บริการ	2	พิจารณาสถิติการเข้าใช้บริการ และความคุ้มค่าในด้านต่าง ๆ เพื่อพิจารณาเปิดให้บริการ

ภาคผนวก

**แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
ประจำปีการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2568**

คำชี้แจง: แบบประเมินนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ อาคารศูนย์การเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ (อาคารอำนวยการ ทันตกรรม) ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. สถานภาพ

- ☐ นิสิตระดับปริญญาตรี
- ☐ นิสิตระดับปริญญาโท
- ☐ นิสิตระดับปริญญาเอก
- ☐ นักเรียนโรงเรียนสาธิต
- ☐ บุคลากรสายวิชาการ
- ☐ บุคลากรสายสนับสนุน
- ☐ บุคคลภายนอก

2. คณะ/ หน่วยงานที่สังกัด

- ☐ คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ
- ☐ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ☐ คณะทันตแพทยศาสตร์
- ☐ คณะนิติศาสตร์
- ☐ คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์
- ☐ คณะพยาบาลศาสตร์
- ☐ คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม
- ☐ คณะแพทยศาสตร์
- ☐ คณะเภสัชศาสตร์
- ☐ คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
- ☐ คณะวิทยาศาสตร์

- ☐ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
- ☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์
- ☐ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์
- ☐ คณะสหเวชศาสตร์
- ☐ คณะสาธารณสุขศาสตร์
- ☐ คณะศิลปศาสตร์
- ☐ วิทยาลัยการศึกษา
- ☐ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา
- ☐ อื่น ๆ (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)

- ☐ 1. ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
- ☐ 2. อ่านหนังสือ
- ☐ 3. ทำรายงาน / วิจัย
- ☐ 4. ใช้ iMac / Macbook
- ☐ 5. ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน/ การสอน
- ☐ 6. พบปะ / พูดคุย
- ☐ 7. อ่านวารสาร / หนังสือพิมพ์
- ☐ 8. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study Room) / ห้องประชุม (Meeting Room)
- ☐ 9. 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. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการ มีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ ThaiJo/ ThaiLis Digital Collection (TDC) / ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)					
3. มีบริการออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์/ บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเอง/ บริการชำระค่าปรับออนไลน์/ บริการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์ / บริการยืมหนังสือด้วยตนเอง เป็นต้น					
4. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการ VR Edutainment, บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น					
5. บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการตอบคำถาม เพื่อช่วยเหลือผู้บริการ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอื่น ๆ ได้ตรงตามความต้องการ					
6. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
8. พื้นที่นั่งอ่าน / โต๊ะ-เก้าอี้นั่งอ่าน / ห้องค้นคว้ากลุ่ม มีจำนวนเพียงพอต่อผู้บริการ					
9. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ					
10. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพในบริการใดมากที่สุด

2. ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงการให้บริการของห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพในบริการใดมากที่สุด

3. ท่านต้องการให้ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ มีบริการใดเพิ่มเติม

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบประเมินในครั้งนี้

ห้องทรัพยากรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สุขภาพ
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
โทร. 0 5446 6705



แบบประเมินออนไลน์