



รายงานผลการศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ประจำภาคการศึกษาปลาย
ปีการศึกษา 2568



จัดทำโดย

งานบริการทรัพยากรการเรียนรู้

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาคการศึกษาปลายปีการศึกษา 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความผูกพัน ปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.32 ช่วงอายุ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.56 สังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 10.17 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.48 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เวลา 08.30 - 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 68.52 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ คือ อ่านหนังสือ/ วารสาร/ ทำรายงาน/ ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน-การสอน/ ทำวิจัย คิดเป็นร้อยละ 71.43 ผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและบริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.56 และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.51 ผลความผูกพันที่มีต่อศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58

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	7
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	10
ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็น	12
ภาคผนวก	16

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มีบทบาทเป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ในบริบทของสังคมยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รูปแบบการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการได้เปลี่ยนไปอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลให้บทบาทของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2568 เกิดจากความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการและคาดหวังของผู้ใช้บริการ การศึกษาความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการทั้งในด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศ ความสะดวกสบายในการใช้งาน และการสนับสนุนจากบุคลากรผู้ให้บริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เป็นแหล่งสนับสนุนการศึกษาและการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการศึกษานี้ จะเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับการพัฒนาการให้บริการในระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางการศึกษายุคใหม่และการพัฒนาด้านเทคโนโลยี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความผูกพัน ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2568 จำนวน 413 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 24 ธันวาคม 2568 - 12 มีนาคม 2569

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตระดับปริญญาตรี หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาควิชาการศึกษาศาสตร์
ปีการศึกษา 2568 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาโท หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโท ภาควิชาการศึกษาศาสตร์
ปีการศึกษา 2568 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

นิสิตระดับปริญญาเอก หมายถึง นิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาเอก ภาควิชาการศึกษาศาสตร์
ปีการศึกษา 2568 ของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา

นักเรียนโรงเรียนสาธิต หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา
ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสาร
และการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ความผูกพัน หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวก ทัศนคติ และความตั้งใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บรรณสาร
และการเรียนรู้

ผู้ให้บริการ หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก บุคลากร
สายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักเรียนโรงเรียนสาธิต และบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสาร
และการเรียนรู้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ผลความพึงพอใจ ความผูกพัน ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
2. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ

วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในรูปแบบ Online ระหว่างวันที่ 24 ธันวาคม 2568 - 12 มีนาคม 2569 จำนวน 413 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2568 แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพ ช่วงอายุ คณะ/หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และการรับรู้การสื่อสารวิสัยทัศน์ขององค์กร

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็น เป็นคำถามแบบเลือกตอบและแบบปลายเปิด

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 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 24 ธันวาคม 2568 - 12 มีนาคม 2569

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพ ช่วงอายุ คณะ/หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และการรับรู้การสื่อสารวิสัยทัศน์ขององค์กร “องค์กรสนับสนุนการเรียนรู้สำหรับทุกคน ด้วยนวัตกรรม” ผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดดังตาราง 1-7

ตาราง 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นิสิตปริญญาตรี	340	82.32
2. นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ	22	5.33
3. บุคลากรสายสนับสนุน	21	5.08
4. บุคลากรสายวิชาการ	14	3.39
5. นิสิตปริญญาโท	8	1.94
6. บุคคลภายนอก	4	0.97
7. นิสิตปริญญาเอก	4	0.97
รวม	413	100

จากตาราง 1 พบว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 82.32 รองลงมาคือนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.08 ตามด้วยบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39 นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.94 ขณะที่บุคคลภายนอก และนิสิตระดับปริญญาเอก มีจำนวนเท่ากัน คือจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97 ตามลำดับ

ตาราง 2 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 16 – 20 ปี	246	59.56
2. 21 – 25 ปี	109	26.39
3. 36 – 40 ปี	14	3.39
4. 26 – 30 ปี	12	2.91
5. 31 – 35 ปี	11	2.66
6. 41 – 45 ปี	8	1.94
7. 10 – 15 ปี	7	1.69
8. 51 – 55 ปี	3	0.73
9. 46 – 50 ปี	2	0.48
10. 61 ปีขึ้นไป	1	0.24
รวม	413	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ช่วงอายุของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 16–20 ปี จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 59.56 รองลงมาคือช่วงอายุ 21–25 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.39 ช่วงอายุ 36–40 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39 ช่วงอายุ 26–30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91 ช่วงอายุ 31–35 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66 ช่วงอายุ 41–45 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.94 ช่วงอายุ 10–15 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69 ช่วงอายุ 51–55 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.73 ช่วงอายุ 46–50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48 และช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24

ตาราง 3 คณะ/หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ/หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะสาธารณสุขศาสตร์	42	10.17
2. คณะเภสัชศาสตร์	37	8.96
3. คณะสหเวชศาสตร์	36	8.72
4. วิทยาลัยการศึกษา	31	7.51
5. คณะบริหารธุรกิจและนิติศาสตร์	30	7.26
6. คณะนิติศาสตร์	28	6.78

ตาราง 3 คณะ/หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

คณะ/หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. คณะพยาบาลศาสตร์	25	6.05
8. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	25	6.05
9. คณะศิลปศาสตร์	24	5.81
10. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	20	4.84
11. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา	20	4.84
12. คณะวิทยาศาสตร์	16	3.87
13. คณะวิศวกรรมศาสตร์	16	3.87
14. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	15	3.63
15. สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้	10	2.42
16. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	9	2.18
17. คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม	8	1.94
18. คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	6	1.45
19. คณะทันตแพทยศาสตร์	5	1.21
20. บุคคลภายนอก	4	0.97
21. คณะแพทยศาสตร์	3	0.73
22. วิทยาลัยการจัดการ	3	0.73
รวม	413	100

จากตารางที่ 3 พบว่า คณะ/หน่วยงานที่สังกัด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.17 รองลงมาคือคณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.96 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.72 วิทยาลัยการศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.51 คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.26 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.78 คณะพยาบาลศาสตร์ รวมถึงคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวนเท่ากันคือจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.81 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา มีจำนวนเท่ากันคือจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.84 คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีจำนวนเท่ากันคือจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.87 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.63 สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.42 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.18 คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.94 คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ

จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45 คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.21 บุคคลภายนอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97 และคณะแพทยศาสตร์ รวมถึงวิทยาลัยการจัดการ มีจำนวนเท่ากัน คือจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.73 ตามลำดับ

ตาราง 4 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	225	54.48
2. เดือนละ 1-2 ครั้ง	113	27.36
3. ทุกวัน	49	11.86
4. ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	21	5.08
5. อื่น ๆ	5	1.21
รวม	413	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 54.48 รองลงมาคือเข้าใช้บริการเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 27.36 เข้าใช้บริการทุกวัน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 11.86 ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.08 และเข้าใช้บริการในความถี่อื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.21 ตามลำดับ

ตาราง 5 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เวลา 08.30–16.30 น.	283	56.15
2. เวลา 16.30–20.30 น.	168	33.33
3. เวลา 20.30–24.00 น. (เฉพาะช่วงสอบ)	53	10.52
รวม	504	100

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ช่วงเวลา 08.30–16.30 น. จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 56.15 รองลงมาคือช่วงเวลา 16.30–20.30 น. จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และช่วงเวลา 20.30–24.00 น. (เฉพาะช่วงสอบ) จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 10.52 ตามลำดับ

ตาราง 6 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อ่านหนังสือ/ วารสาร/ ทำรายงาน/ ค้นหาข้อมูลประกอบการเรียนการสอน/ ทำวิจัย	295	23.94
2. พบปะ พูดคุย/ พักผ่อน	234	18.99
3. ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	172	13.96
4. บริการบอร์ดเกม	129	10.47
5. บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว	113	9.17
6. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	82	6.66
7. บริการ Computer	51	4.14
8. ขอคำปรึกษาบรรณารักษ์ ด้านการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/ การใช้โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย	43	3.49
9. บริการ iPad	28	2.27
10. บริการ iMac	22	1.79
11. บริการ VR Edutainment	21	1.70
12. ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	18	1.46
13. บริการ Macbook	15	1.22
14. บริการห้องฉายภาพยนตร์	9	0.73
รวม	1,232	100

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้เพื่ออ่านหนังสือ วารสาร ทำรายงาน ค้นหาข้อมูลประกอบการเรียนการสอน และการทำวิจัยมากที่สุด จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 23.94 รองลงมา คือ เพื่อพบปะ พูดคุย และพักผ่อน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 เพื่อยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 13.96 เพื่อใช้บริการบอร์ดเกม จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 10.47 ใช้บริการห้องค้นคว้ากลุ่มและห้องค้นคว้าเดี่ยว จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 9.17 เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 ใช้บริการคอมพิวเตอร์ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 4.14 เพื่อขอคำปรึกษาจากบรรณารักษ์ด้านการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ และการใช้โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 3.49 เพื่อใช้บริการ iPad มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27 เพื่อใช้บริการ iMac จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79 เพื่อใช้บริการ VR Edutainment จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46 เพื่อใช้บริการ MacBook จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 1.22 และใช้บริการห้องฉายภาพยนตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 0.73

ตาราง 7 การรับรู้การสื่อสารวิสัยทัศน์ขององค์กร “องค์กรสนับสนุนการเรียนรู้สำหรับคนทุกคนด้วยนวัตกรรม”

ประเภทการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ได้รับการสื่อสารวิสัยทัศน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	400	96.85
2. ไม่ได้รับการสื่อสารวิสัยทัศน์/ไม่รับทราบข้อมูล	13	3.15
รวม	413	100

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับการสื่อสารวิสัยทัศน์ขององค์กร “องค์กรสนับสนุนการเรียนรู้สำหรับคนทุกคนด้วยนวัตกรรม” ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ คือ ได้รับการสื่อสารวิสัยทัศน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 96.85 รองลงมาคือ ไม่ได้รับการสื่อสารวิสัยทัศน์/ไม่รับทราบข้อมูล จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความผูกพันต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียด ดังตาราง 8-9

ตาราง 8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (n=413)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ	4.52	0.67	มากที่สุด
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.51	0.69	มากที่สุด
3. ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์หลากหลาย ครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.52	0.72	มากที่สุด
4. บริการครบครัน ทั้งพื้นที่อ่านหนังสือ กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการและการเรียนรู้ที่หลากหลาย	4.53	0.68	มากที่สุด
5. บริการให้คำปรึกษาค้นหาข้อมูลตรงตามความต้องการ	4.52	0.69	มากที่สุด
6. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.56	0.66	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.55	0.67	มากที่สุด
8. สถานที่มีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ สะอาด และมีความปลอดภัย	4.55	0.69	มากที่สุด
9. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)	4.52	0.70	มากที่สุด
รวม	4.53	0.68	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เห็นด้วยมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง สถานที่มีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ สะอาด และมีความปลอดภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.55 ด้านบริการที่มีความครบถ้วน ทั้งพื้นที่อ่านหนังสือ กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ และการเรียนรู้ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.53 ด้านทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์หลากหลาย ครอบคลุมทุกสาขาวิชา บริการให้คำปรึกษาค้นหาข้อมูลตรงตามความต้องการ และช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.52 และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.51

ตาราง 9 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (n=413)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ อีกในอนาคต	4.59	0.64	มากที่สุด
2. ท่านจะแนะนำการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ให้เพื่อนหรือบุคคลที่รู้จักแน่นอน	4.55	0.66	มากที่สุด
3. ท่านเห็นว่าบริการของศูนย์บรรณสารฯ มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้และการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน	4.58	0.65	มากที่สุด
4. ท่านได้รับการให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	4.60	0.65	มากที่สุด
รวม	4.58	91.55	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความผูกพันในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่เห็นด้วยมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับการให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมา คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ อีกในอนาคต มีค่าเฉลี่ย 4.59 ท่านเห็นว่าบริการของศูนย์บรรณสารฯ มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้และการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.58 และท่านจะแนะนำการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ให้เพื่อนหรือบุคคลที่รู้จักแน่นอน มีค่าเฉลี่ย 4.55

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็น

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษา ปลาย ปีการศึกษา 2568 พบการแสดงความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตาราง 10–11

ตาราง 10 การให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)
1	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	285
2	ด้านบุคลากรให้บริการ	252
3	ด้านสถานที่	294
4	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการรับบริการ	184

ตาราง 11 การให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ที่ไม่มีความพึงพอใจมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)
1	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	67
2	ด้านบุคลากรให้บริการ	54
3	ด้านสถานที่	77
4	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการรับบริการ	57
5	อื่น ๆ (อยากให้มีโซนรับประทานอาหาร)	2
6	อื่น ๆ (อยากให้มีโซนทำกิจกรรม, Co-Working Space และจัดโซนให้เหมาะสมกับการเรียนรู้)	2
7	อื่น ๆ (สถานที่ในการอ่านหนังสือสำหรับนิสิตอาจจะยังไม่เพียงพอ)	1
8	อื่น ๆ (ปลั๊กไฟบางจุด ไฟไม่เข้า)	1
9	อื่น ๆ (เสียงรบกวนจากนิสิตคนอื่น)	1
10	อื่น ๆ (ไม่มี)	63

ตาราง 12 ข้อควรปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้มากที่สุด

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
1	ต้องการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือเพิ่มขึ้น เช่น เก้าอี้โซฟา เก้าอี้โดนัท โซนนอนพัก และห้องค้นคว้ากลุ่ม	14	สำรวจพื้นที่ และจัดทำแผนเสนอ ผู้บริหาร เพื่อจัดสรรงบประมาณ จัดซื้อเฟอร์นิเจอร์เพิ่มเติม
2	เจ้าหน้าที่บางท่านขาด Service Mind ใช้อารมณ์และพูดจาไม่สุภาพกับผู้ใช้บริการ	8	จัดอบรม Service Mind ให้แก่ เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงานอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง และเปิดช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียนด้านการบริการอย่างเป็น ระบบ
3	ต้องการระบบจองห้องออนไลน์	8	พัฒนาหรือจัดหาระบบจองห้อง ออนไลน์ผ่านเว็บไซต์หรือ แอปพลิเคชัน เพื่อลดขั้นตอนการจอง หรือขั้นตอนการขอรับบริการ
4	ต้องการโปรเจกเตอร์หรือจอ TV ในห้องอ่านหนังสือกลุ่ม	7	สำรวจพื้นที่ และจัดทำแผนเสนอ ผู้บริหาร เพื่อจัดสรรงบประมาณ พัฒนาห้องแบบกลุ่ม เพื่อรองรับ การทำงานและนำเสนองาน
5	หนังสือมีน้อยและไม่อัปเดต ต้องการนวนิยายเพิ่ม	6	จัดทำแบบสำรวจความต้องการ หนังสือจากผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และจัดสรรงบประมาณจัดซื้อหนังสือ ใหม่อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการเพิ่ม ช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถแนะนำ หนังสือที่ต้องการ และสามารถติดตาม กระบวนการจัดซื้อได้
6	ปลั๊กไฟบางจุดใช้งานไม่ได้	6	สำรวจและแจ้งซ่อมแซมปลั๊กไฟไปยัง กองอาคารสถานที่ และกำหนด แผนการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า เป็นประจำ

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
7	เครื่องสแกนบัตรทำงานไม่สม่ำเสมอ (ประตูเข้า-ออก)	4	ตรวจสอบและซ่อมแซมเครื่องสแกน บัตรทุกจุด พร้อมพิจารณาเพิ่มจำนวน เครื่องให้เพียงพอต่อการใช้งาน
8	บอร์ดเกมมีจำนวนน้อย ต้องการเพิ่มชื่อเกม และสามารถยืมได้ในช่วงสอบ	4	สำรวจความต้องการ และนำเสนอต่อ ผู้บริการ เพื่อขอจัดสรรงบประมาณ จัดซื้อบอร์ดเกมเพิ่มเติม และพิจารณา ปรับนโยบายการยืมบอร์ดเกม ในช่วงสอบ
9	ห้องอ่านหนังสือกลุ่มมีกลิ่นอับ	3	ประสานงานแม่บ้านประจำจุด เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาด ตรวจสอบระบบระบายอากาศ และพิจารณาติดตั้งเครื่องฟอกอากาศ เพิ่มเติม
10	อุณหภูมิไม่สม่ำเสมอ บางจุดเย็นเกินไป บางจุดไม่เย็น	3	ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบปรับ อากาศ ปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม และสม่ำเสมอในทุกพื้นที่
11	ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง	2	ศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายเวลา ให้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และงบประมาณบุคลากร หรืออาจ เปิดบางพื้นที่ในช่วงดึก
12	ขยายเวลาการใช้ห้องดูภาพยนตร์	2	ปรับเวลาการใช้ห้องดูภาพยนตร์จาก 2 ชั่วโมง เป็น 3 ชั่วโมง เพื่อให้ เพียงพอต่อความต้องการ
13	ระบบสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/ เว็บไซต์ของ ศูนย์บรรณสารฯ สืบค้นไม่ทันสมัย หาข้อมูล ได้ยาก ฐานข้อมูลออนไลน์บางลิงก์ไม่สามารถ เข้าใช้งานได้	2	ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ใช้งานง่าย ทันสมัย ตรวจสอบและแก้ไขลิงก์ที่เสียหาย และจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสืบค้น ข้อมูลให้ชัดเจน

ลำดับ	ข้อควรปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
14	ควรจัดโซนรับประทานอาหารเช้า และควบคุมการนำอาหารกลิ่นแรงเข้ามา	2	กำหนดพื้นที่รับประทานอาหารเช้า ชัดเจน ติดป้ายประกาศข้อปฏิบัติ และให้เจ้าหน้าที่ดูแลพื้นที่บริการ อย่างสม่ำเสมอ
15	บริเวณทางเดินโดยรอบควรมีแสงสว่างเพียงพอ ในเวลากลางคืน	2	ตรวจสอบและแจ้งไปยังกองอาคาร สถานที่ ให้แก้ไข/ซ่อมแซม/ติดตั้งไฟ แสงสว่างบริเวณทางเดินโดยรอบให้ เพียงพอ เพื่อความปลอดภัยของ ผู้ใช้บริการในเวลากลางคืน

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2568

คำชี้แจง: แบบประเมินนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดย สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. สถานภาพ

- ☐ นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา
- ☐ นิสิตระดับปริญญาตรี
- ☐ นิสิตระดับปริญญาโท
- ☐ นิสิตระดับปริญญาเอก
- ☐ บุคลากรสายวิชาการ
- ☐ บุคลากรสายสนับสนุน
- ☐ บุคคลภายนอก
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2. ช่วงอายุ

- ☐ 10 – 15 ปี
- ☐ 16 – 20 ปี
- ☐ 21 – 25 ปี
- ☐ 26 – 30 ปี
- ☐ 31 – 35 ปี
- ☐ 36 – 40 ปี
- ☐ 41 – 45 ปี
- ☐ 60 ปีขึ้นไป

3. คณะ/ หน่วยงานที่สังกัด

- ☐ คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ
- ☐ คณะทันตแพทยศาสตร์
- ☐ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ☐ คณะนิติศาสตร์
- ☐ คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์
- ☐ คณะพยาบาลศาสตร์
- ☐ คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม
- ☐ คณะแพทยศาสตร์
- ☐ คณะเภสัชศาสตร์
- ☐ คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
- ☐ คณะวิทยาศาสตร์
- ☐ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
- ☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์
- ☐ คณะศิลปศาสตร์
- ☐ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์
- ☐ คณะสหเวชศาสตร์
- ☐ คณะสาธารณสุขศาสตร์
- ☐ วิทยาลัยการศึกษา
- ☐ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

- ☐ ทุกวัน
- ☐ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
- ☐ เดือนละ 1-2 ครั้ง
- ☐ ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

- ☐ เวลา 08.30 - 16.30 น.
- ☐ เวลา 16.30 - 20.30 น. (*เฉพาะช่วงสอบ)
- ☐ เวลา 20.30 - 24.00 น. (*เฉพาะช่วงสอบ*)
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
- ☐ 2. อ่านหนังสือ/ วารสาร/ ทำรายงาน/ ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน-การสอน/ ทำวิจัย
- ☐ 3. ขอคำปรึกษาเจ้าหน้าที่ ด้านการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/ การใช้โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย
- ☐ 4. พบปะ พูดคุย/ พักผ่อน
- ☐ 5. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์
- ☐ 6. บริการบอร์ดเกม
- ☐ 7. บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว
- ☐ 8. ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
- ☐ 9. บริการห้องฉายภาพยนตร์
- ☐ 10. บริการ VR Edutainment
- ☐ 11. บริการ iMac
- ☐ 12. บริการ iPad
- ☐ 13. บริการ Macbook
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

7. ท่านได้รับการสื่อสารวิสัยทัศน์ขององค์กร “องค์กรสนับสนุนการเรียนรู้สำหรับคนทุกคนด้วยนวัตกรรม”

- ☐ ได้รับการสื่อสารวิสัยทัศน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ
- ☐ ไม่ได้รับการสื่อสารวิสัยทัศน์/ ไม่รับทราบข้อมูล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

คำชี้แจง: โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นของท่าน

1. ความพึงพอใจต่อการบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ					
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย					
3. ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์หลากหลาย ครอบคลุมทุกสาขาวิชา					
4. บริการครบครัน เช่น พื้นที่นั่งอ่าน/พักผ่อน, แนะนำการสืบค้นสารสนเทศ, บริการ iMac, บริการยืม MacBook Pro					
5. บริการให้คำปรึกษาค้นหาข้อมูลตรงตามความ ต้องการ					
6. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการ ด้วยความเต็มใจ					
7. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
8. สถานที่มีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ สะอาด และมีความปลอดภัย					
9. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)					

2. ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้อีกในอนาคต					
2. ท่านจะแนะนำการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ให้เพื่อนหรือบุคคลที่รู้จักแน่นอน					
3. ท่านเห็นว่าบริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้และการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน					
4. ท่านได้รับการให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม					

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็น

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ในบริการใดมากที่สุด

- ☐ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ☐ ด้านบุคลากรให้บริการ
- ☐ ด้านสถานที่
- ☐ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการรับบริการ
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2. ท่านไม่พึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ในบริการใดมากที่สุด

- ☐ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ☐ ด้านบุคลากรให้บริการ
- ☐ ด้านสถานที่
- ☐ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการรับบริการ
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3. ท่านเห็นว่า บริการใด ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ควรปรับปรุงมากที่สุด

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบประเมินในครั้งนี้