



ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
Library and Learning Center

รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้
ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2568

งานบริการทรัพยากรการเรียนรู้
ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันวัฒนธรรมการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่าง ๆ และเพื่อวางแผนจัดบริการใหม่ ๆ ในอนาคต

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตสังกัดคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 16.25 ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ในช่วงเวลา 08.30 - 16.30 น. มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียน ได้แก่ อ่านหนังสือ/วารสาร/ ทำรายงาน/ค้นคว้าข้อมูล ประกอบการเรียน การสอนทำวิจัย คิดเป็นร้อยละ 69.50 มีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบริการเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหาและให้บริการตรงกับความต้องการ และอาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.52$)

ความผูกพันของลูกค้าต่อการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.53$) โดยความผูกพันของลูกค้าต่อการใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านจะแนะนำการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ให้เพื่อนหรือคนรู้จัก ($\bar{X} = 4.55$)

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	1
ขอบเขตของการศึกษา.....	1
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	1
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
วิธีดำเนินการศึกษา.....	3
กลุ่มตัวอย่าง.....	3
รูปแบบการศึกษา.....	3
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	3
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	3
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	5
ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	5
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของลูกค้าต่อการใช้บริการ.....	8
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	9

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มีบทบาทเป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต อีกทั้งยังจัดสรรพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย รองรับความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ โดยผสมรูปแบบการให้บริการทั้งในระบบออนไลน์และในพื้นที่ เพื่อเพิ่มความสะดวกและตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล รวมถึงมีการพัฒนาบริการใหม่อย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

จากการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีความหลากหลายและทันสมัยดังกล่าว ทำให้ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้มีความจำเป็นต้องศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ อันจะช่วยให้สามารถปรับปรุงบริการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาบริการใหม่ในอนาคต การศึกษาครั้งนี้มุ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร นิสิต นักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ ในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2568

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

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

ขอบเขตของการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้ให้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2568 จำนวน 400 คน
3. พื้นที่ศึกษา ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 30 กันยายน 2568

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิต หมายถึง นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยาที่กำลังศึกษาในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2568

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยพะเยา

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง พนักงานสายสนับสนุนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยพะเยา

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 กรกฎาคม - 30 กันยายน 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/ ความผูกพันของลูกค้านักใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้จัดทำแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบ Online และ Onsite

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- สถิติเชิงพรรณนาประเภทค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ

- สถิติประเภทค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตรฐานประเมินค่าได้แก่ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ 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	338	84.5
2. นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ	24	6
3. บุคลากรสายสนับสนุน	20	5
4. บุคลากรสายวิชาการ	18	4.5
รวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาเป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตาราง 2 คณะ/ หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	4	1
2. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	7	1.75
3. คณะนิติศาสตร์	30	7.5
4. คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์	65	16.25
5. คณะพยาบาลศาสตร์	23	5.75
6. คณะเภสัชศาสตร์	29	7.25
7. คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	21	5.25
8. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	14	3.5
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์	20	5
10. คณะศิลปศาสตร์	42	10.5
11. คณะสหเวชศาสตร์	50	12.5
12. คณะสาธารณสุขศาสตร์	22	5.5
13. คณะแพทยศาสตร์	8	2
14. วิทยาลัยการศึกษา	35	8.75
15. นักเรียนโรงเรียนสาธิต	24	6
16. อื่นๆ	6	1.5
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 รองลงมาคณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 วิทยาลัยการศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 อื่นๆ ได้แก่ วิทยาเขตเชียงราย กองแผนงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตาราง 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ความถี่	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	55	13.75
2. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	209	52.25
3. เดือนละ 1-2 ครั้ง	115	28.75
4. ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	21	5.25
รวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ โดยเข้าใช้บริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ทุกวัน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ

ตาราง 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้

ช่วงเวลา	เวลา (ครั้ง)	ร้อยละ
1. เวลา 08.30 - 16.30 น.	275	68.75
2. เวลา 16.30 - 20.30 น.	87	21.75
3. เวลา 20.30 - 24.00 น. (*เฉพาะช่วงสอบ*)	38	9.5
รวม	400	100

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในช่วงเวลา 08.30 - 16.30 น. จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 ช่วงเวลา 16.30 - 20.30 น. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และน้อยที่สุดคือ ช่วงเวลา 20.30 - 24.00 น. (*เฉพาะช่วงสอบ*) จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ตาราง 5 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	114	28.50
2. อ่านหนังสือ/วารสาร/ ทำรายงาน/ค้นคว้า ข้อมูลประกอบการเรียน การสอนทำวิจัย	278	69.50
3. ขอคำปรึกษาบรรณารักษ์ ด้านการสืบค้น ฐานข้อมูลออนไลน์/ การใช้โปรแกรม สนับสนุนการทำวิจัย	16	4.00
4. พบปะ พูดคุย/ พักผ่อน	227	56.75
5. สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	65	16.25
6. ใช้ iPad/ iMac/ Macbook / VR /COMPUTER	10	2.50
7. เล่นบอร์ดเกม	128	32.00
8. ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว	170	42.50
9. ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	9	2.25
10. เข้าใช้บริการห้องฉายภาพยนตร์	9	2.25
11. เข้าใช้บริการห้องคาราโอเกะ	35	8.75
รวม	400	100

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ได้แก่ อ่านหนังสือ/วารสาร/ ทำรายงาน/ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน การสอนทำวิจัย จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาพบปะ พูดคุย/ พักผ่อน จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม/ เดี่ยว จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 เล่นบอร์ดเกม จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 เข้าใช้บริการห้องคาราโอเกะ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ขอคำปรึกษาบรรณารักษ์ ด้านการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/ การใช้โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ใช้ iPad/ iMac/ Macbook / VR /COMPUTER จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ร่วมกิจกรรมกับศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และความผูกพันของลูกค้า

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	การแปล ความ
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการ	4.37	0.8745	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ Thaijo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC)	4.39	0.8775	มาก
3. มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR / บอร์ดเกม บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น	4.51	0.9013	มากที่สุด
4. มีบริการเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหา และให้บริการตรงกับความต้องการ	4.52	0.9045	มากที่สุด
5. บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.44	0.8880	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.49	0.8985	มาก
7. อาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.52	0.9045	มากที่สุด
8. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น)	4.51	0.9028	มากที่สุด
รวม	4.47	1.231	มาก

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบริการเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหา และให้บริการตรงกับความต้องการ และอาคารสถานที่และพื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และได้รับการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมา มีบริการต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการฉายภาพยนตร์, บริการ VR / บอร์ดเกม บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ พักผ่อน, บริการแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น และช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (เช่น Website, Facebook, Line, E-mail เป็นต้น) ($\bar{X} = 4.52$) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.49$) บุคลากรที่ให้บริการมีจิตบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.44$) ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน (Online Databases/ e-Journals/ e-Books/ Thaijo/ ThaiLis Digital Collection (TDC)/ ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยพะเยา (UPDC) ($\bar{X} = 4.39$) ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, วารสาร, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัย, สื่อโสตทัศนวัสดุ ฯลฯ) ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ความผูกพันของลูกค้าต่อการใช้บริการ

ความผูกพันของลูกค้าต่อการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	การแปล ความ
1. ท่านอยากกลับมาใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	4.51	090.25	มากที่สุด
2. ท่านจะแนะนำการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ให้เพื่อนหรือคนรู้จัก	4.55	091.05	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่าได้รับบริการอย่างเท่าเทียม	4.54	090.80	มากที่สุด
รวม	4.53	4.409	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันของลูกค้าต่อการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันของลูกค้าต่อการใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านจะแนะนำการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ให้เพื่อนหรือคนรู้จัก ($\bar{x} = 4.55$) รองลงมา ท่านคิดว่าได้รับบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{x} = 4.54$) และท่านอยากกลับมาใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ($\bar{x} = 4.51$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2568 พบข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการสรุปได้ ดังนี้

ตาราง 7 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในเรื่องใดมากที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)
1	บริการเรื่องทรัพยากรต่างๆ ดีมากค่ะ สะดวกรวดเร็ว เต็มใจให้บริการ	42
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้คำแนะนำ การสอบถามข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการ	37
3	ให้บริการค้นหาเอกสารที่ไม่มีในห้องสมุด รวดเร็ว การบริการที่เป็นมิตร	31
4	บรรยากาศเงียบสงบ เหมาะกับการอ่านหนังสือ	30
5	บริการห้องคาราโอเกะให้ผ่อนคลาย	27
6	มีบริการบอร์ดเกมที่หลากหลาย	27
7	แอร์เย็นดีมาก	25
8	บริการที่นั่ง	23
9	ห้องสมุดทันสมัยบริการดี บรรยากาศน่าเข้าใช้งาน	21
10	มีบริการคอมพิวเตอร์ให้ยืมใช้ทำงานฟรี	20
11	มีห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวให้จอง	20
12	หนังสือมีความหลากหลาย ทั้งหนังสือเรียน ทั้งนวนิยายให้อ่าน	17

ลำดับ	ความพึงพอใจ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)
13	บรรยากาศในพื้นที่อ่านหนังสือเงียบสงบและเหมาะสมกับการเรียน	15
14	มีโต๊ะ เก้าอี้ เบาะนอน และมีปลั๊กให้ใช้บริการ	10
15	มีบริการยืม iPad เพื่อทำงาน	10
16	มีการให้คำแนะนำในการจองบอร์ดเกม	4

ตาราง 8 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ในบริการใดมากที่สุด

ลำดับ	ความไม่พึงพอใจ	จำนวนผู้แสดง ความคิดเห็น (คน)
1	วารสารนานาชาติที่ต้องการ ไม่สามารถโหลดฟรีได้	17
2	ผู้ให้บริการบางคนให้บริการด้วยความไม่เป็นมิตร	13
3	การจองโต๊ะนั่งอ่านไว้ ทำให้มีที่นั่งไม่เพียงพอ บางครั้งคนที่จองไว้ไม่อยู่หลายชั่วโมง อยากให้หาวิธีแก้ไข	9
4	แอร์บริเวณชั้น 2 ไม่ค่อยเย็น	8
5	ที่นั่งไม่เพียงพอ บางโซนเก้าอี้ออกแบบมาเสียงดัง	8
6	ระบบค้นหาหนังสือออนไลน์ ใช้งานยาก	7
7	ห้อง Study room ชั้น กลิ่นอับ ไม่สะอาด บางห้องแอร์ไม่เย็น	7
8	ที่ชาร์จแบตเตอรี่บางจุดเสีย ใช้งานไม่ได้	5
9	บอร์ดเกมไม่หลากหลาย ไม่เพียงพอ และขั้นตอนการจองยุ่งยาก	5
10	ระบบจองห้อง ถ้าหากว่าคนก่อนหน้ามาคืนกุญแจช้า 15 นาที ระบบจะยกเลิกจองอัตโนมัติมันทำให้เราเสียเวลา แล้วก็บางครั้งทำให้ไม่สามารถจองอีกครั้งได้เพราะเกินโควตาประจำวัน	2
11	จำนวนหนังสือที่ตรงกับความต้องการมีน้อยมาก	2
12	เสียงดังรบกวนการใช้บริการอ่านหนังสือ	2
13	การมีบริการห้องคาราโอเกะที่ชั้น 1 คนที่เข้าไปใช้บริการใช้เสียงที่ดังมากเกินไปจนเสียงออกมารบกวนคนอื่นที่อยู่ข้างนอก	2
14	พื้นที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ ต่อการใช้บริการของนิสิต	2
15	เครื่องผ่านการสแกนบัตร เพราะว่าเมื่อเราสแกนบัตรแล้วมันปิดรวดเร็วมาก แล้วเกือบโดนหนีบบางวันคนอาจจะแน่น ร้อนบ้างบางชั้น	1
16	ระบบการค้นหาทางเว็บไซต์ไม่สะดวก	1

ตาราง 9 สิ่งควรปรับปรุง หรือเพิ่มการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ในด้านใดมากที่สุด

ลำดับ	สิ่งควรปรับปรุงหรือเพิ่มการให้บริการ	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น (คน)
1	ควรมีวารสารต่างประเทศให้หลากหลายมากขึ้น	35
2	พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	30
3	เพิ่มพื้นที่ประชุม/ ห้องแบบกลุ่ม	30
4	อยากให้ปลั๊กทุกที่นั่งดีทุกที่ จะได้ไม่ต้องชาร์จ์ไกล	27
5	มีพื้นที่ในการใช้สอยเพิ่มมากขึ้น มีห้องอ่านหนังสือที่กว้างกว่านี้ จำนวนที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้ น้อยเกินไป	27
6	เพิ่มมุมอ่านหนังสือ แอร์บริเวณอ่านหนังสือด้านในร้อน อยากให้แก้ไขตรงนี้ อยากเพิ่มที่นั่งของโซนพักผ่อนของชั้น 1 และโต๊ะนั่งทำงานกลุ่มตรงชั้น 2 มากขึ้น	25
7	การจองโต๊ะนั่งอ่าน	23
8	อยากให้มีเก้าอี้โต๊ะ-เก้าอี้ กระจายตัวมากกว่านี้หรือเอาปืนแบคมาใช้ที่ชั้น 1 เพิ่มที่นั่ง ทำให้หนังสืออยู่ตรงกับใน ALIST OPAC และอยากให้มีที่นั่ง เพิ่มขึ้น	20
9	ขยายเวลาการเปิดให้บริการในช่วงสอบ เพิ่มมุมพักผ่อนและพื้นที่ทำงาน กลุ่ม	15
10	การค้นหาหนังสือยาก หนังสือไม่เรียงตามหมวดหมู่	13
11	อยากได้บอร์ดเกมใหม่ๆเพิ่ม ห้องคาราโอเกะเพิ่มขึ้น และทำห้องคาราโอ เกะให้เก็บเสียงและเป็นกระจกทึบ และจองห้องคาราโอเกะง่ายขึ้น พื้นที่	13
12	อยากให้มีประกาศกิจกรรมห้องฉายภาพยนตร์บ่อย ๆ	11
13	ทรัพยากรมีน้อย ควรเพิ่ม	11
14	การเข้าถึงวิทยานิพนธ์ออนไลน์ของมหาวิทยาลัย	7
15	ประตูทางเข้าออกสแกนยาก	5
16	ปัญหาเรื่องของการเล่นบอร์ดเกม เหนือนี้การบริการของบอร์ดเกมไม่เป็น ระเบียบเหมือนเทอมก่อน ๆ ที่ต้องจองในระบบก่อนถึงจะเอาบอร์ดเกมไป เล่นได้ เหนือนี้ค่อนข้างจะเลอะเทอะไปหน่อย บางทีจองแต่ไม่ได้เล่นเพราะมี นิสิตคนอื่นหยิบไปเล่นโดยไม่ได้จอง อยากให้พี่พนักงานเป็นคนควบคุมตรง นี้เหมือนเดิม	3
17	อยากให้เพิ่มนิยายหลากหลายแนวมากกว่านี้ และเพิ่มจำนวนที่นั่ง เช่น เสื่อ สำหรับนั่งกับพื้น	2
18	เพิ่มหนังสือวิจัยในปี่ล่าสุด	2