

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของ  
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ประจำปีการศึกษา 2561**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 ( 1 สิงหาคม 2561-30 เมษายน 2562) แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านทรัพยากรการเรียนรู้ เป็นต้น โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน เป็นนักศึกษา อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 418 คน (จากนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 263คน นักศึกษาภาค กศ.ปช. จำนวน 56 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน และอาจารย์ จำนวน 93 คน)

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2561 ใช้การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ

ระดับคะแนนเป็น	1	หมายถึง	ความพึงพอใจการบริการน้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	2	หมายถึง	ความพึงพอใจการบริการน้อย
ระดับคะแนนเป็น	3	หมายถึง	ความพึงพอใจการบริการปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	4	หมายถึง	ความพึงพอใจการบริการมาก
ระดับคะแนนเป็น	5	หมายถึง	ความพึงพอใจการบริการมากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น	0.00-1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจการบริการน้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	1.50-2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจการบริการน้อย
ระดับคะแนนเป็น	2.51-3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจการบริการปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	3.51-4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจการบริการมาก
ระดับคะแนนเป็น	4.51-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจการบริการมากที่สุด

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2561 ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	93	22.25
นักศึกษาภาคปกติ	263	62.92
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	56	13.40
นักศึกษาระดับปริญญาโท	6	1.44
<b>รวม</b>	<b>418</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินสถานะเป็นอาจารย์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 62.92 นักศึกษาภาค กศ.ปช. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.44

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามคณะของผู้ตอบแบบประเมิน

คณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิทยาการจัดการ	98	23.44
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	54	12.92
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	125	29.90
ครุศาสตร์	85	20.33
เทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	56	13.40
<b>รวม</b>	<b>418</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินตามคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 23.44 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 12.92 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 คณะครุศาสตร์ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.35 และคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40

**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

**ตารางที่ 3** ระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.26	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.33	มาก
ด้านทรัพยากรการเรียนรู้	4.14	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก**ค่าเฉลี่ย 4.25 เมื่อพิจารณาการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรของหอสมุดกลาง เป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

**ตารางที่ 4** ระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4.33	มาก
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.37	มาก
3. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว ชัดเจน	4.24	มาก
4. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น หรือ รับแบบประเมินการบริการ	4.17	มาก
5. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	4.22	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรของหอสมุดกลาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ **มากที่สุด** คือ มีขั้นตอนการ ให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.33) ข้อที่มีความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ **น้อยที่สุด** มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูล ต่างๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือ รับแบบประเมินการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

**ตารางที่ 5** ระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสามารถในการช่วยเหลือให้คำแนะนำ และช่วย แก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.35	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นให้คำปรึกษา และเต็มใจให้บริการ	4.32	มาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.31	มาก
4. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.34	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.33	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ของหอสมุดกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **มากที่สุด** คือ ความสามารถในการช่วยเหลือให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา คือ ความสุภาพในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ข้อที่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **น้อยที่สุด** คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	4.32	มาก
2. มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ	4.16	มาก
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.24	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก **มากที่สุด** คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.24) ข้อที่มีความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก **น้อยที่สุด** คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.35	มาก
ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	4.31	มาก
ได้รับบริการที่ความเสมอภาค ถูกต้อง ความครบถ้วน	4.34	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง ด้านคุณภาพการให้บริการ **มากที่สุด** คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา คือ ได้รับบริการที่ความเสมอภาค ถูกต้อง ความครบถ้วน

(ค่าเฉลี่ย 4.34) ข้อที่มีความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการ **น้อยที่สุด** คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

**ตารางที่ 8** ระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านทรัพยากรการเรียนรู้

ด้านทรัพยากรการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีหนังสือ ตำรา เพียงพอ และหลากหลาย	4.18	มาก
2. มีหนังสือภาษาอังกฤษ เพียงพอ และหลากหลาย	4.14	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ เพียงพอ และหลากหลาย	4.09	มาก
4. มีฐานข้อมูลหนังสือ e-book เพียงพอ และหลากหลาย	4.13	มาก
5. มีวารสารวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ เพียงพอ และหลากหลาย	4.16	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ **มากที่สุด** คือ มีหนังสือ ตำรา เพียงพอ และหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา คือ มีวารสารวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ เพียงพอ และหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.16) ข้อที่มีความพึงพอใจการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ **น้อยที่สุด** คือมีฐานข้อมูลออนไลน์ เพียงพอ และหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.09)

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะดังนี้**

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
ไม่มี
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ไม่มี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ไม่มี
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ  
ไม่มี
5. ด้านทรัพยากรการเรียนรู้
  1. ควรมีหนังสือใหม่ๆ เพิ่มมากกว่านี้