

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำปี พ.ศ. 2562**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี พ.ศ. 2562 (1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2562) แบบประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่ และมอร์แกนในการประมาณค่าสัดส่วนของจำนวนรวมประชากร และสุ่มอย่างง่าย ตามสังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 439 คน พบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 282 คน นักศึกษาภาค กศ.ปช. จำนวน 45 คน บัณฑิตวิทยาลัย (นักศึกษาปริญญาโท) จำนวน 6 คน บุคลากรสายสนับสนุน 46 คน และบุคลากรสายวิชาการ/อาจารย์ จำนวน 60 คน เป็นต้น

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปี พ.ศ. 2562 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 |

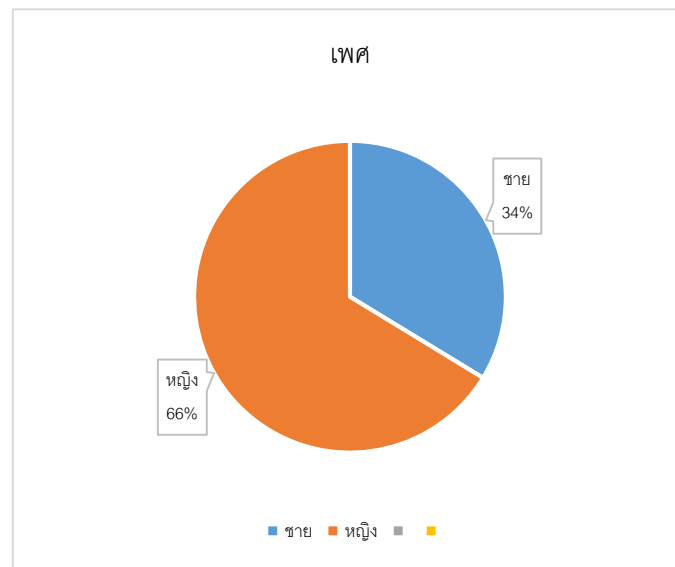
แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปี พ.ศ. 2562 ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 148 | 33.71 |
| หญิง | 291 | 66.29 |
| รวม | 439 | 100 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 33.71 และเป็นเพศหญิง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 66.29

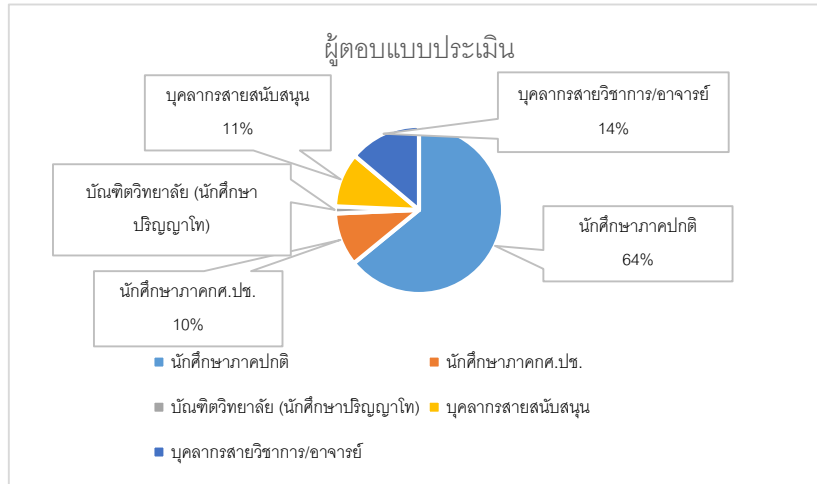


ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามประเภทของบุคลากร

| ประเภท | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| นักศึกษาภาคปกติ | 282 | 64.24 |
| นักศึกษาภาค กศ.ปช. | 45 | 10.25 |
| บัณฑิตวิทยาลัย (นักศึกษาปริญญาโท) | 6 | 1.37 |
| บุคลากรสายสนับสนุน | 46 | 10.48 |
| บุคลากรสายวิชาการ/อาจารย์ | 60 | 13.67 |
| รวม | 439 | 100 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นประเภทบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้ นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 64.24 นักศึกษาภาค กศ.ปช. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 บัณฑิตวิทยาลัย (นักศึกษาปริญญาโท) จำนวน 6 คน คิดเป็น

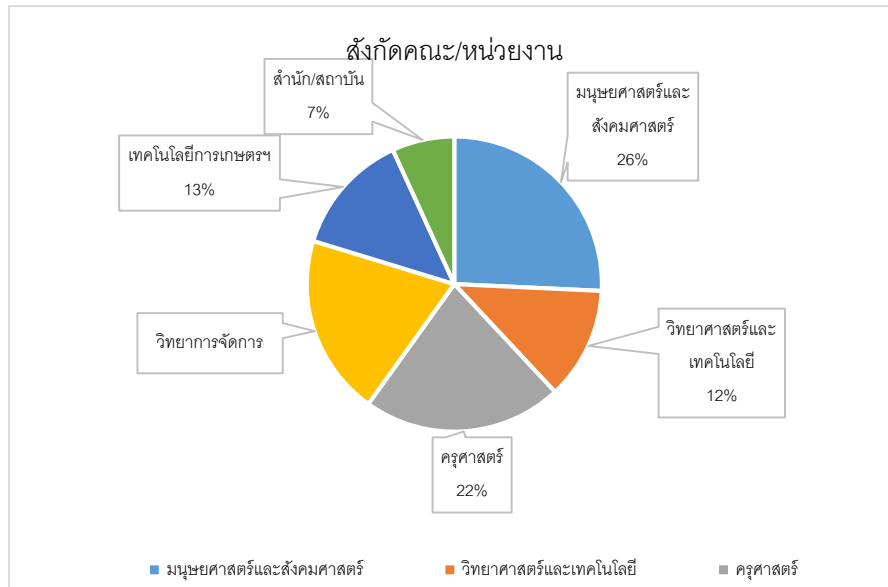
ร้อยละ 1.37 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48 และบุคลากรสายวิชาการ/อาจารย์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 13.67



ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสังกัดคณะ/หน่วยงาน

| คณะวิชา/หน่วยงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|------------|
| มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 113 | 25.74 |
| วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 54 | 12.30 |
| ครุศาสตร์ | 96 | 21.87 |
| วิทยาการจัดการ | 87 | 19.82 |
| เทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 59 | 13.44 |
| สำนัก/สถาบัน | 30 | 6.83 |
| รวม | 439 | 100 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นบุคลากรสังกัดคณะ/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 25.74 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 คณะครุศาสตร์ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 21.87 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 19.82 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 13.44 และ สำนัก/สถาบัน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.83



ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

| หัวข้อ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------|-------------|------------------|
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 3.90 | มาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.72 | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 3.65 | มาก |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 3.73 | มาก |
| ด้านทรัพยากรทรัพยากรสารสนเทศ | 3.68 | มาก |
| รวม | 3.74 | มาก |

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ การบริการ |
|---|-------------|-------------------------------|
| 1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน | 3.95 | มาก |
| 2. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว | 3.85 | มาก |
| รวม | 3.90 | มาก |

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 3.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ การบริการ |
|--|-------------|-------------------------------|
| 1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ | 3.73 | มาก |
| 2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการบริการ | 3.82 | มาก |
| 3. ความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 3.75 | มาก |
| 4. มีการส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้รับบริการ | 3.80 | มาก |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 3.69 | มาก |
| 6. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ | 3.55 | มาก |
| 7. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 3.69 | มาก |
| รวม | 3.72 | มาก |

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** คือ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา คือ มีการส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจ **น้อยที่สุด** คือ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ การบริการ |
|---|-------------|-------------------------------|
| 1. ความสะอาดภายในอาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.58 | มาก |
| 2. มีเครื่องบริการยืม-คืน ด้วยตนเอง | 3.75 | มาก |
| 3. สถานที่จอดรถมีความเพียงพอและปลอดภัย | 3.69 | มาก |
| 4. บรรยากาศของสถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ | 3.78 | มาก |
| 5. ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจน | 3.45 | ปานกลาง |
| รวม | 3.65 | มาก |

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มาก** (ค่าเฉลี่ย 3.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจ **มากที่สุด** คือ บรรยากาศของสถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ มีเครื่องบริการยืม-คืน ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.75) และข้อที่มีความพึงพอใจ **น้อยที่สุด** คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านคุณภาพการให้บริการ

| ด้านคุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ การบริการ |
|---|-------------|-------------------------------|
| 1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ | 3.82 | มาก |
| 2. บริการหนังสือจอง | 3.65 | มาก |
| 3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด | 3.67 | มาก |
| 4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด | 3.69 | มาก |
| 5. บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อถ่ายเอกสาร | 3.76 | มาก |
| 6. บริการยืม-คืน ด้วยตนเอง | 3.75 | มาก |
| 7. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า | 3.78 | มาก |
| รวม | 3.73 | มาก |

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (ค่าเฉลี่ย 3.78) ข้อที่มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือ บริการหนังสือจอง(ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|------------------|
| 1. จำนวนหนังสือ ตำรา ประเภทภาษาไทย | 3.75 | มาก |
| 2. จำนวนหนังสือ ตำรา ประเภทภาษาอังกฤษ | 3.65 | มาก |
| 3. ฐานข้อมูลออนไลน์ | 3.53 | มาก |
| 4. ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ประเภทภาษาไทย | 3.69 | มาก |
| 5. ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ประเภทภาษาอังกฤษ | 3.73 | มาก |
| 6. จำนวนวารสารวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ | 3.71 | มาก |
| รวม | 3.68 | มาก |

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจ**มากที่สุด** คือ จำนวนหนังสือตำรา ประเภทภาษาไทย (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คือ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ประเภทภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ข้อที่มีความพึงพอใจ **น้อยที่สุด** คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
ไม่มี
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
บริการดีเยี่ยม
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ไม่มี
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
ไม่มี
5. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
 1. มีหนังสือหลากหลาย แต่มีจำนวนน้อย