

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากร
สารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำปี พ.ศ. 2564**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี พ.ศ. 2564 (มกราคม – ธันวาคม 2564) มีจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านทรัพยากรการเรียนรู้ ด้วยสถานการณ์ช่วงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) งานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ ฯ ได้แจกแบบประเมินในรูปแบบออนไลน์ โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน เป็นนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และบุคคลภายนอก จำนวน 86 คน

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี พ.ศ. 2564 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-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี พ.ศ. 2564 ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	22	25.58
หญิง	64	74.42
รวม	86	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.58 เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 74.42

ตารางที่ 2

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน

ประเภทของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา ภาคปกติ	60	69.77
นักศึกษา ภาค กศ.ปช.	12	13.95
บัณฑิตวิทยาลัย (ปริญญาโท)	1	1.16
บุคลากรสายวิชาการ	6	6.98
บุคลากรสายสนับสนุน	4	4.65
บุคคลภายนอก	3	3.49
รวม	86	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินประเภทนักศึกษา ภาคปกติ จำนวน 60 คิดเป็นร้อยละ 69.77 นักศึกษา ภาค กศ.ปช. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 บัณฑิตวิทยาลัย (ปริญญาโท) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.16 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.98 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 และบุคคลภายนอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.49

ตารางที่ 3

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามคณะวิชา/หน่วยงานของผู้ตอบแบบประเมิน

คณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	14	16.28
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	26	30.23
คณะครุศาสตร์	24	27.91
คณะเทคโนโลยีการเกษตร และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	8	9.30
คณะวิทยาการจัดการ	7	8.14

สำนัก/สถาบัน	4	4.65
อื่นๆ.....	3	3.49
รวม	86	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินตามคณะวิชา/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 คณะครุศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.91 คณะเทคโนโลยีการเกษตร และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.14 สำนัก/สถาบัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 และอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.49

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปี พ.ศ. 2564

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.45	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	มาก
ด้านทรัพยากรการเรียนรู้	4.19	มาก
รวม	4.40	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** ค่าเฉลี่ย **4.40** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.46) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.47) ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.42	มาก
2. ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว	4.48	มาก
รวม	4.45	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ให้บริการด้วยความสนใจ/เอาใจใส่ และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	4.45	มาก
2. มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.45	มาก
3. การตอบคำถาม หรือช่วยแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ	4.48	มาก
รวม	4.47	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การตอบคำถามหรือช่วยแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ ให้บริการด้วยความสนใจ/เอาใจใส่ และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี และ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีบริการช่องทางการรับแจ้งปัญหา และตอบปัญหาแบบออนไลน์ในการใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	4.45	มาก
2. มีการให้บริการออนไลน์ เช่น การต่ออายุการยืมหนังสือ, บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บ OPAC เป็นต้น	4.48	มาก
รวม	4.47	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการออนไลน์ เช่น การต่ออายุการยืมหนังสือ, บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บ OPAC เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ มีบริการช่องทางการรับแจ้งปัญหา และตอบปัญหาแบบออนไลน์ในการใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านทรัพยากรการเรียนรู้

ด้านทรัพยากรการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีหนังสือ ตำรา วารสาร ที่หลากหลาย	4.17	มาก
2. มีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย เช่น e-book ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น	4.20	มาก
รวม	4.19	มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย เช่น e-book ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา คือ มีหนังสือ ตำรา วารสาร ที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะดังนี้ ไม่มีข้อเสนอแนะ