

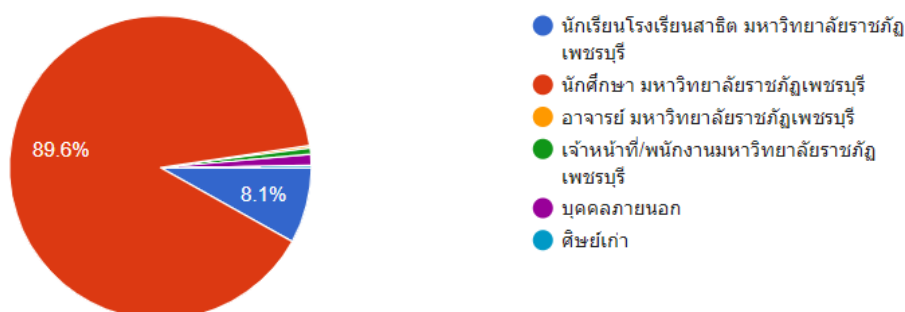
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2563

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2563 ตั้งแต่เดือน ก.ย. 2563-มี.ค. 2564 โดยใช้ Google Form ซึ่งมีผู้ทำแบบประเมินจากหน้าเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ <http://arit.pbru.ac.th> และจากการสแกน QR Code ณ เคาน์เตอร์บริการภายในห้องสมุดได้แก่ บริการยืม-คืน ชั้น 1, บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ชั้น 2, บริการวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์ และบริการสารสนเทศท้องถิ่นและหนังสือหายากชั้น 1 อาคารบรรณราชนครินทร์ 1 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 433 คน สรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน

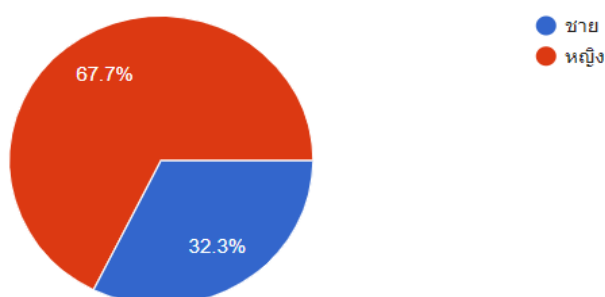
คำตอบ 433 ข้อ



สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 388 คน คิดเป็น ร้อยละ 89.6 นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 บุคคลภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 เจ้าหน้าที่หรือพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 และศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

1.2 เพศของผู้ตอบแบบประเมิน

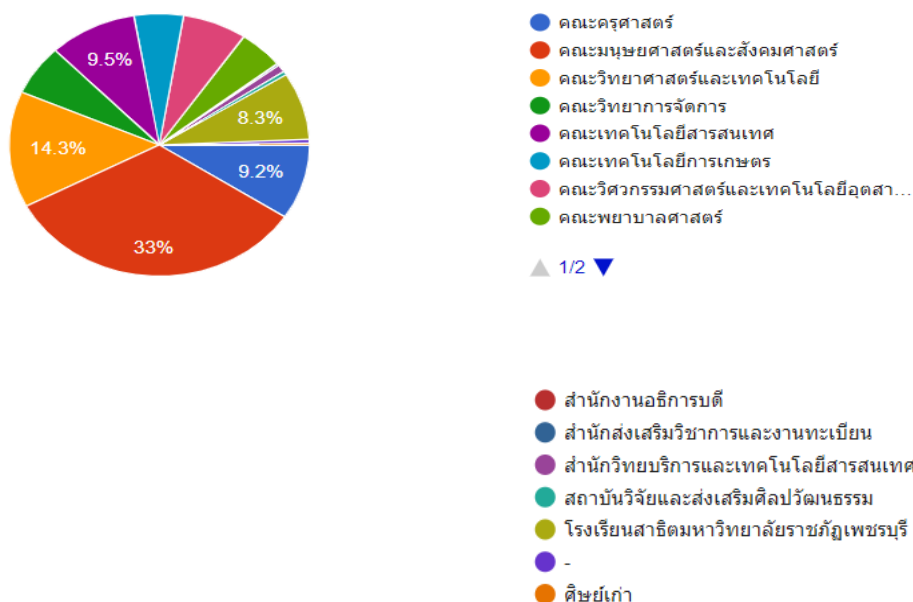
คำตอบ 433 ข้อ



โดยจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นเพศหญิง จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 และเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

1.3 สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คำตอบ 433 ข้อ



ผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามหน่วยงานหรือคณะที่สังกัด ได้ดังนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 33 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 คณะครุศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ไม่ระบุหน่วยงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุด

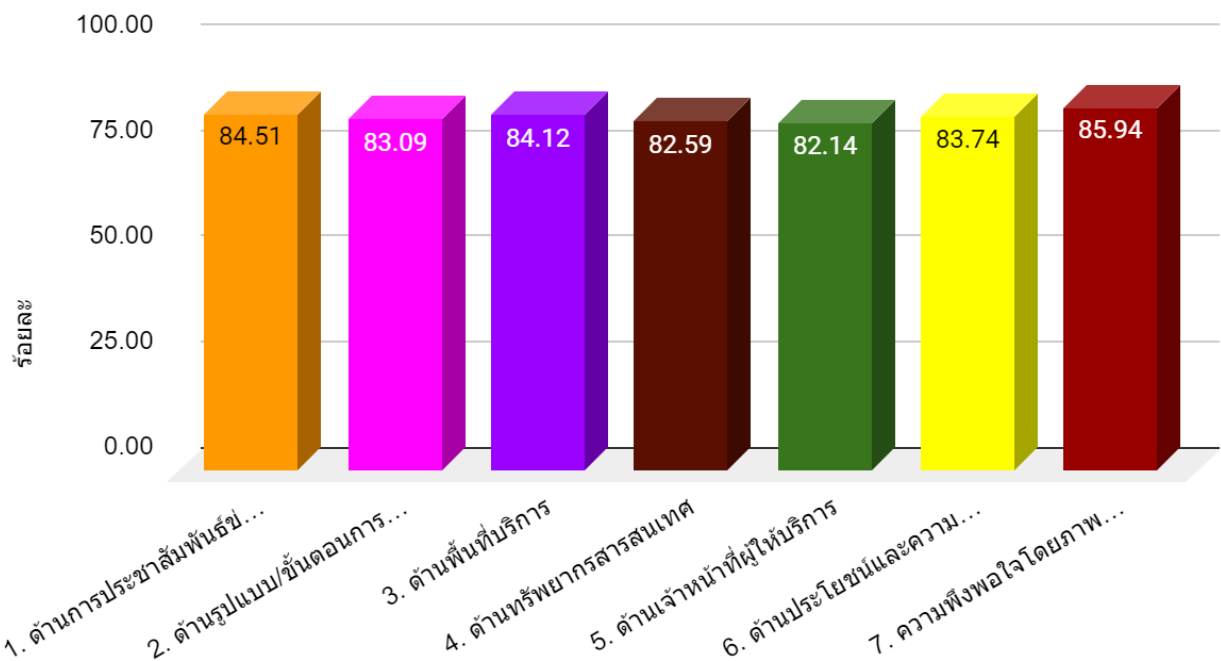
รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการ	4.23	84.51	2
1.1 จุด/พื้นที่บริการข่าวสารและบริการภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม น่าสนใจ	4.27	85.45	2
1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ ทันเหตุการณ์	4.17	83.46	11
1.3 สื่อประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย น่าสนใจ	4.23	84.62	6

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)	ลำดับ
2. ด้านรูปแบบ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.15	83.09	5
2.1 การบริการจัดทำและตรวจสอบรายการสมาชิกห้องสมุด	4.23	84.67	5
2.2 การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.14	82.77	17
2.3 การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.25	85.08	3
2.4 การบริการห้อง/พื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุด	4.20	83.93	9
2.5 การบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต	4.12	82.36	19
2.6 การบริการเครื่องพิมพ์และถ่ายเอกสารด้วยตนเอง	4.06	81.15	23
2.7 บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนแบบออนไลน์	4.11	82.17	22
2.8 บริการฐานข้อมูลออนไลน์ (ภาษาอังกฤษ โดย สกอ., OPAC)	4.15	83.09	13
2.9 บริการฐานข้อมูลท้องถิ่น	4.15	83.05	14
2.10 บริการระบบสื่อดิจิทัล (E-book)	4.13	82.68	18
2.11 บริการสารสนเทศออนไลน์ (เว็บไซต์, เฟสบุ๊ก, KM, Green Office)	4.15	83.00	15
3. ด้านพื้นที่บริการ	4.21	84.12	3
3.1 มีพื้นที่การเรียนรู้ร่วมกันตามอัธยาศัยอย่างพอเพียง เหมาะสม	4.23	84.53	7
3.2 มีพื้นที่สีเขียว/พื้นที่พักผ่อนหย่อนใจที่เหมาะสม	4.24	84.85	4
3.3 มีพื้นที่การอ่านอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	4.20	84.02	8
3.4 มีพื้นที่บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.20	83.93	9
3.5 มีพื้นที่สำหรับการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุม อบรม สัมมนา ที่เหมาะสม	4.16	83.28	12
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.13	82.59	6
4.1 ทรัพยากรสารสนเทศ มีความทันสมัย เพียงพอ ต่อความต้องการ	4.11	82.26	21
4.2 สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	4.15	82.91	16
5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.11	82.14	7
5.1 มีทักษะความรู้ ความสามารถในการบริการสารสนเทศ	4.12	82.31	20

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)	ลำดับ
5.2 การให้คำปรึกษาแนะนำตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้อย่างถูกต้อง	4.10	82.03	25
5.3 มีกิจกรรมรยาทและอธยาศัยในการบริการที่ดีและมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ	4.10	82.08	24
6. ด้านประโยชน์และความรู้ที่ได้รับ	4.19	83.74	4
6.1 ได้รับประโยชน์และความรู้จากการเข้าใช้บริการของห้องสมุดเป็นอย่างมาก	4.20	83.93	9
6.2 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้	4.17	83.46	11
6.3 ใช้ศึกษาค้นคว้าและพัฒนาระบบการเรียนการสอนในปัจจุบันและอนาคตได้เป็นอย่างดี	4.19	83.83	10
7. ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.30	85.94	1
7.1 ความพึงพอใจของท่านต่อการบริหารจัดการและให้บริการของห้องสมุด	4.30	85.94	1
รวม	4.19	83.73	

ข้อมูล ณ วันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2564

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องสมุด



ข้อมูล ณ วันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2564

เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ

ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
81-100	4.01-5.00	มากที่สุด
61-80	3.01-4.00	มาก
41-60	2.01-3.00	ปานกลาง
21-40	1.01-2.00	น้อย
1-20	0.01-1.00	น้อยที่สุด

จากตารางและแผนภูมิ พบว่าผู้รับบริการห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.73 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยเพียงเล็กน้อย โดยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 85.94 รองลงมาได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.51 ด้านพื้นที่บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.12 ด้านประโยชน์และความรู้ที่ได้รับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.74 ด้านรูปแบบ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.09 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.59 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.14

ประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้มากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย หรือร้อยละความพึงพอใจที่น้อยที่สุด มีดังนี้

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้อย่างถูกต้อง การมีกริยามารยาทและอัธยาศัยในการบริการที่ดี และมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศด้วยการบริการเชิงรุก
- 2) ด้านรูปแบบ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพิ่มขึ้น เกี่ยวกับการบริการเครื่องพิมพ์และถ่ายเอกสารด้วยตนเอง และการบริการผลิตสื่อการเรียนการสอนแบบออนไลน์
- 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีความทันสมัย เพียงพอ ต่อความต้องการ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น

ผู้รับบริการห้องสมุด หรือผู้ตอบแบบประเมินได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของห้องสมุด โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

3.1 พื้นที่หรือบริการของห้องสมุดที่ต้องการเพิ่มเติม

- 1) เพิ่มห้อง Theater ห้องว่างๆ และห้องที่ให้ความเป็นส่วนตัว
- 2) ควรมีมุมอ่านหนังสือเล็กๆ มุมกาแฟ มุมผ่อนคลาย และมุมดูหนัง
- 3) เพิ่ม โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่านหนังสือ
- 4) เพิ่มความสว่างและความเย็นในแต่ละชั้น

3.2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1) ควรให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานตรงเคาน์เตอร์ของห้องสมุด ปรับปรุงเรื่องกิจกรรมรยาท และการใช้คำพูด
- 2) ควรปรับปรุงเครื่องคอมและสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้ทุกเครื่อง
- 3) ควรปรับปรุงห้องสมุดในแต่ละชั้นให้น่าสนใจ เพื่อให้มีผู้เข้ามาใช้มากขึ้น