

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของอาจารย์และนักศึกษาในหลักสูตรทุกสาขาวิชา ตลอดจนผู้รับบริการของห้องสมุด ปีงบประมาณ 2565 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 425 คน แบ่งเป็นอาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21 นักศึกษาจำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และ ศิษย์เก่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ผลการประเมินภาพรวมพบว่าอาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน และศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.34

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

การให้คะแนนระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจมาก ให้ 4 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

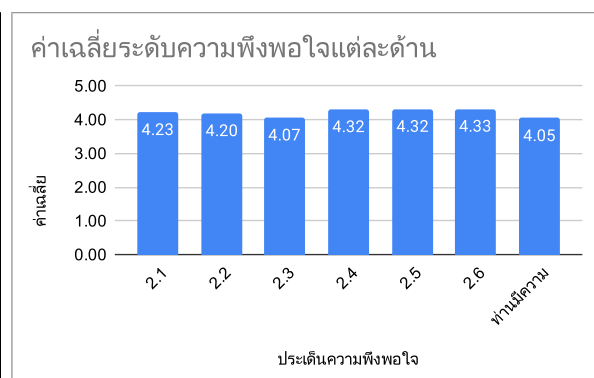
การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนน ดังต่อไปนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด**
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก**
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง**
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **น้อย**
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
2.1 ด้านกระบวนการให้บริการมีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว	4.23	84.59	0.733	มากที่สุด
- บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	4.26	85.27	0.711	มากที่สุด
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.23	84.52	0.711	มากที่สุด
- บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC)	4.26	85.18	0.716	มากที่สุด
- บริการห้องสมุดดิจิทัล (e-Book, e-Thesis, ฐานข้อมูลออนไลน์, ฐานข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่น เป็นต้น)	4.20	84.00	0.762	มาก
- บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา	4.23	84.66	0.736	มากที่สุด
- บริการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ (เช่น การจัดกิจกรรมอบรม/ส่งเสริมการอ่าน การแนะนำหนังสือ เป็นต้น)	4.22	84.42	0.716	มากที่สุด
- บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.19	83.72	0.743	มาก
- บริการระบบ e-service (เช่น ระบบจองห้องออนไลน์, ระบบขอรับบริการเพื่อการเรียนการสอน, ระบบยืมหนังสือออนไลน์ เป็นต้น)	4.25	84.99	0.767	มากที่สุด
2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล ฯลฯ)	4.20	83.99	0.748	มาก
- เสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	4.19	83.81	0.713	มาก
- ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย	4.19	83.86	0.777	มาก
- ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมหลักสูตร	4.15	82.96	0.773	มาก

- ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	4.22	84.38	0.763	มากที่สุด
- จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย (เช่น ฐานข้อมูล สกอ. บอกรับ, ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย(ThaiLIS), IG Library, ฐานข้อมูลคลังดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นต้น)	4.20	84.00	0.759	มาก
- การสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	4.25	84.94	0.702	มากที่สุด
2.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	4.07	81.47	0.859	มาก
- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	4.12	82.45	0.809	มาก
- ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	4.05	81.08	0.860	มาก
- ระบบ Wi-Fi ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	4.04	80.89	0.906	มาก
2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	86.28	0.706	มากที่สุด
- มีความรู้และทักษะเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (เช่น การตอบคำถามช่วยค้นคว้า การสืบค้นข้อมูล เป็นต้น)	4.29	85.74	0.712	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจ และกระตือรือร้น	4.29	85.84	0.710	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี และบริการอย่างเท่าเทียม	4.30	86.07	0.733	มากที่สุด
- แต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.37	87.48	0.669	มากที่สุด
2.5 ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย	4.32	86.48	0.721	มากที่สุด
- พื้นที่นั่งอ่าน/พื้นที่ทำกิจกรรมภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.34	86.73	0.735	มากที่สุด
- บรรยากาศภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.28	85.60	0.764	มากที่สุด
- แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.32	86.40	0.731	มากที่สุด
- ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.35	87.01	0.692	มากที่สุด
- ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย (เช่น มาตรการ Covid-19, การติดตั้ง CCTV, ถังดับเพลิง, ทางหนีไฟ, ทางเดินสำหรับผู้พิการ เป็นต้น)	4.33	86.64	0.684	มากที่สุด
2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	4.33	86.65	0.765	มากที่สุด
- ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารมีความหลากหลาย (เช่น Website, e-mail, Facebook, Line เป็นต้น)	4.40	88.05	0.710	มากที่สุด
- ป้ายแนะนำ/คู่มือ/สื่อออนไลน์ การให้บริการมีความชัดเจนและถูกต้อง	4.33	86.54	0.733	มากที่สุด
- มีการรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	4.28	85.60	0.734	มากที่สุด
- ข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (https://arit.pbru.ac.th) มีความถูกต้องและทันสมัย	4.32	86.40	0.884	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.05	80.94	0.884	มาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกประเด็นคำถาม	4.24	84.84	0.745	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.22	84.34	0.774	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
2.1 ด้านกระบวนการให้บริการมีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว	4.23
2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล ฯลฯ)	4.20
2.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	4.07
2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.32
2.5 ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย	4.32
2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	4.33
ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.05



ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ

3.1 ด้านการบริการฐานข้อมูล

- อยากให้มีฐานข้อมูลต่างประเทศเพิ่มเติม

3.2 ด้านการบริการ IT

- อยากให้คอมพิวเตอร์ในการใช้งานค้นหาหนังสือได้ มีอินเทอร์เน็ตเพียงพอ
- อยากให้อินเทอร์เน็ตใช้งานได้ง่ายกว่านี้
- เพิ่มครุภัณฑ์จำนวนคอมพิวเตอร์ เพื่อบริการให้กับนักศึกษาในการค้นคว้า วิจัย
- ควรปรับปรุงเรื่องสัญญาณ WIFI
- อยากให้ช่วยปรับความเร็วเน็ตให้เร็วขึ้นเพื่อการค้นหาข้อมูลที่รวดเร็ว แม่นยำ และ ถูกต้อง
- คอมพิวเตอร์ กับความเร็วเน็ตช้าและน้อย มีไม่เพียงพอ
- อยากให้มีคอมพิวเตอร์หรือสัญญาณในการใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลได้ดีกว่านี้

3.3 ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม

- เก้าอี้ควรปรับให้ทันสมัยมากขึ้น
- จัดสภาพแวดล้อมหน้าอาคารเพื่อสร้างบรรยากาศธรรมชาติสวยงาม
- ควรตรวจดูความเรียบร้อยอยู่ตลอดเพื่อป้องกันไม่ให้ภายในห้องมีสิ่งของที่ไม่น่าพึงประสงค์
- สถานที่เอื้อต่อการค้นหาข้อมูล เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ขอใช้พื้นที่ในการออกกำลังกายไม่ได้เพราะปิดไฟได้ตึกเพื่อไม่ให้เข้าไปเล่น
- สะอาดเรียบร้อยดี
- อยากให้ปรับปรุงทุกชั้นให้สวยงามไม่ใช้แค่ชั้น1ที่มีความสวยงาม และความสะอาดสบายแอร์ไม่ค่อยเย็นเลย
- อยากให้มีโต๊ะหินใต้ต้นไม้
- เสียงแอร์ในห้องสมุดชั้น2ควรเบากว่านี้
- ชั้น3,4,5ไม่มีแอร์ เวลาไปค้นหาหนังสือ ร้อนมากเลย
- ขยายระยะเวลา ในการบริการ มากกว่าเดิม ในช่วงสอบ และจำหน่ายอาหารใน โซนร้านกาแฟ ลานจอดรถมีหลังคา ขอขอบคุณ

3.4 ด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศ

- เรียบร้อย เป็นระบบ มีความน่าเชื่อถือ ได้ความรู้จากหนังสือมากมาย
- อยากให้มีการจองและต่ออายุการยืมหนังสือผ่านระบบออนไลน์ หรือถ้ามีอยู่แล้วก็อยากให้ ปชส.ขั้นตอนการใช้งานให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น
- เพิ่มหนังสือใหม่ๆ
- หนังสือชื่อในระบบแต่หายไปจากชั้น ให้เจ้าหน้าที่ช่วยค้นก็ไม่พบ เป็นหนังสือหายากจริงๆ คือหาไม่เจออีกเลย ถือเป็นความเสียหายทางวิชาการ
- คิดค่าปรับให้น้อยลงหน่อย
- หนังสือมีน้อยมากและไม่ทันสมัย
- ต้องการหนังสือ วารสารวิชาการ เฉพาะทาง ที่ทันสมัยและเพียงพอ และฐานข้อมูลค้นงานวิจัยที่ทันสมัย
- อยากได้หนังสือใหม่ๆ เยอะๆ ทั้งวิชาการ และ หนังสือนิตยสาร วรรณกรรมเยาวชน ฯลฯ
- ควรยืมหนังสือได้ครั้งละมากกว่า5เล่ม
- อยากให้มีสื่อการเรียนรู้มากขึ้น
- หนังสือบางอย่างที่ต้องการยังไม่มี

3.5 ด้านกิจกรรมการส่งเสริมการเรียนรู้

- มีการจัดกิจกรรมเสวนาเกี่ยวกับหนังสือ หรือความรู้ที่อยู่ในกระแส
- มีการจัดอบรมที่หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา
- บุคลากรทุกคน บริการดีมาก ในรายวิชามีกิจกรรมให้นักศึกษาได้จัดทำคลิปเกี่ยวกับสื่อการสอน ได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือทุกอย่าง

3.6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- น้องแอน ให้บริการดีมาก พี่ต๋อย ห้องภูมิปัญญาท้องถิ่นให้บริการดีมาก น้องนัทให้บริการดี
- ให้ข้อมูลดี
- ควรมีบุคลากรที่ให้บริการมากขึ้น

3.7 ด้านการบริการโดยรวม

- การให้บริการดีมาก
- บริการดี
- โดยภาพรวมบริการดีมาก
- การบริการดีมาก
- ให้บริการดี สะดวกและรวดเร็ว
- ไม่มีอะไรเพิ่มเติม
- ดีต่อใจมาก
- บริการดี (2)
- ทุกอย่างดี
- ดีมาก (2)
- โดยรวมดีทุกอย่าง
- ทุกอย่างดี
- ไม่มีอะไรให้คิดทำดีแล้ว
- ดี (2)
- ดีแล้ว
- มีการให้บริการที่ดี

3.8 ด้านอื่น ๆ

- อยากให้ปรับปรุงระบบหลาย

(นายทวี นวมเนียม)

บรรณารักษ์

9 ต.ค. 2565