

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2565**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของหลักสูตรสาขาวิชาการพัฒนาชุมชนและสังคม พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 33 คน แบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 81.81 ศิษย์เก่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 และอาจารย์จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาและอาจารย์สาขาวิชาการพัฒนาชุมชนและสังคมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.25

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาสาขาวิชาการพัฒนาชุมชนและสังคม ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

การให้คะแนนระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (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	4.35	86.96	0.661	มากที่สุด
- บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	4.53	90.63	0.566	มากที่สุด
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.34	86.88	0.653	มากที่สุด
- บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC)	4.27	85.45	0.761	มากที่สุด
- บริการห้องสมุดดิจิทัล (e-Book, e-Thesis, ฐานข้อมูลออนไลน์, ฐานข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่น เป็นต้น)	4.42	88.48	0.561	มากที่สุด
- บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา	4.42	88.48	0.614	มากที่สุด
- บริการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ (เช่น การจัดกิจกรรมอบรม/ส่งเสริมการอ่าน การแนะนำหนังสือ เป็นต้น)	4.27	85.45	0.626	มากที่สุด
- บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.21	84.24	0.740	มากที่สุด

- บริการระบบ e-service (เช่น ระบบจองห้องออนไลน์, ระบบขอรับบริการเพื่อการเรียนการสอน, ระบบยืมหนังสือออนไลน์ เป็นต้น)	4.30	86.06	0.770	มากที่สุด
2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล ฯลฯ)	4.24	84.75	0.767	มากที่สุด
- เสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	4.30	86.06	0.684	มากที่สุด
- ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย	4.18	83.64	0.769	มากที่สุด
- ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมหลักสูตร	4.24	84.85	0.751	มากที่สุด
- ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	4.21	84.24	0.857	มากที่สุด
- จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย (เช่น ฐานข้อมูล สกอ. บอกรับ, ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย(ThaiLIS), IG Library, ฐานข้อมูลคลังดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นต้น)	4.24	84.85	0.751	มากที่สุด
- การสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	4.24	84.85	0.792	มากที่สุด
2.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	4.12	82.42	0.775	มากที่สุด
- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	4.18	83.64	0.727	มากที่สุด
- ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	4.18	83.64	0.769	มากที่สุด
- ระบบ Wi-Fi ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	4.00	80.00	0.829	มาก
2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.33	86.52	0.630	มากที่สุด
- มีความรู้และทักษะเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (เช่น การตอบคำถามช่วยค้นคว้า การสืบค้นข้อมูล เป็นต้น)	4.36	87.27	0.653	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจ และกระตือรือร้น	4.30	86.06	0.637	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี และบริการอย่างเท่าเทียม	4.30	86.06	0.637	มากที่สุด
- แต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.33	86.67	0.595	มากที่สุด
2.5 ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย	4.41	88.24	0.667	มากที่สุด
- พื้นที่นั่งอ่าน/พื้นที่ทำกิจกรรมภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.42	88.48	0.614	มากที่สุด
- บรรยากาศภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.42	88.48	0.751	มากที่สุด
- แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.39	87.88	0.747	มากที่สุด
- ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.45	89.09	0.617	มากที่สุด

- ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย (เช่น มาตรการ Covid-19, การติดตั้ง CCTV, ถังดับเพลิง, ทางหนีไฟ, ทางเดินสำหรับผู้พิการ เป็นต้น)	4.36	87.27	0.603	มากที่สุด
2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	4.43	88.64	0.701	มากที่สุด
- ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารมีความหลากหลาย (เช่น Website, e-mail, Facebook, Line เป็นต้น)	4.52	90.30	0.667	มากที่สุด
- ป้ายแนะนำ/คู่มือ/สื่อออนไลน์ การให้บริการมีความชัดเจนและถูกต้อง	4.39	87.88	0.659	มากที่สุด
- มีการรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	4.30	86.06	0.810	มากที่สุด
- ข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (https://arit.pbru.ac.th) มีความถูกต้องและทันสมัย	4.52	90.30	0.667	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.12	82.42	0.857	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกประเด็นคำถาม	4.32	86.31	0.696	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.31	86.25	0.700	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ

3.1 การบริการดีอยู่แล้ว

3.2 ตีมาก