

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2565**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของหลักสูตรสาขาบรรณารักษศาสตร์และการจัดการสื่อดิจิทัล พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 14 คน เป็นนักศึกษาจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์และการจัดการสื่อดิจิทัล มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.22

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์และการจัดการสื่อดิจิทัล 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	4.40	88.04	0.627	มากที่สุด
- บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	4.57	91.43	0.646	มากที่สุด
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.36	87.14	0.497	มากที่สุด
- บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC)	4.50	90.00	0.519	มากที่สุด
- บริการห้องสมุดดิจิทัล (e-Book, e-Thesis, ฐานข้อมูลออนไลน์, ฐานข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่น เป็นต้น)	4.43	88.57	0.646	มากที่สุด
- บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา	4.36	87.14	0.633	มากที่สุด
- บริการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ (เช่น การจัดกิจกรรมอบรม/ส่งเสริมการอ่าน การแนะนำหนังสือ เป็นต้น)	4.21	84.29	0.699	มากที่สุด
- บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.29	85.71	0.726	มากที่สุด

- บริการระบบ e-service (เช่น ระบบจองห้องออนไลน์, ระบบขอรับบริการเพื่อการเรียนการสอน, ระบบยืมหนังสือออนไลน์ เป็นต้น)	4.50	90.00	0.650	มากที่สุด
2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล ฯลฯ)	4.30	85.95	0.661	มากที่สุด
- เสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	4.21	84.29	0.579	มากที่สุด
- ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย	4.14	82.86	0.770	มาก
- ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมหลักสูตร	4.43	88.57	0.514	มากที่สุด
- ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	4.36	87.14	0.745	มากที่สุด
- จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย (เช่น ฐานข้อมูล สกอ. บอกรับ, ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย(ThaiLIS), IG Library, ฐานข้อมูลคลังดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นต้น)	4.36	87.14	0.633	มากที่สุด
- การสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	4.29	85.71	0.726	มากที่สุด
2.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	3.95	79.05	0.979	มาก
- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	3.86	77.14	0.949	มาก
- ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	3.93	78.57	0.917	มาก
- ระบบ Wi-Fi ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	4.07	81.43	1.072	มาก
2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.32	86.43	0.649	มากที่สุด
- มีความรู้และทักษะเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (เช่น การตอบคำถามช่วยค้นคว้า การสืบค้นข้อมูล เป็นต้น)	4.29	85.71	0.611	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจ และกระตือรือร้น	4.29	85.71	0.611	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี และบริการอย่างเท่าเทียม	4.29	85.71	0.726	มากที่สุด
- แต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.43	88.57	0.646	มากที่สุด
2.5 ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย	4.36	87.14	0.646	มากที่สุด
- พื้นที่นั่งอ่าน/พื้นที่ทำกิจกรรมภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.29	85.71	0.726	มากที่สุด
- บรรยากาศภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.29	85.71	0.469	มากที่สุด
- แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.43	88.57	0.646	มากที่สุด
- ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.43	88.57	0.756	มากที่สุด

- ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย (เช่น มาตรการ Covid-19, การติดตั้ง CCTV, ถังดับเพลิง, ทางหนีไฟ, ทางเดินสำหรับผู้พิการ เป็นต้น)	4.36	87.14	0.633	มากที่สุด
2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	4.54	90.71	0.574	มากที่สุด
- ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารมีความหลากหลาย (เช่น Website, e-mail, Facebook, Line เป็นต้น)	4.50	90.00	0.519	มากที่สุด
- ป้ายแนะนำ/คู่มือ/สื่อออนไลน์ การให้บริการมีความชัดเจนและถูกต้อง	4.50	90.00	0.760	มากที่สุด
- มีการรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	4.50	90.00	0.519	มากที่สุด
- ข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (https://arit.pbru.ac.th) มีความถูกต้องและทันสมัย	4.64	92.86	0.497	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.36	87.14	0.633	มาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกประเด็นคำถาม	4.34	86.73	0.667	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.31	86.22	0.689	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ

3.1 ดีมาก ๆ เลยครับ พุดจากใจแท้จริง

3.2 ดี หมดทุกอย่างค่ะ

3.3 ควรทำความสะอาดทุกวัน เส้นผมเต็มพื้นไปหมด เก้าอี้นั่งไม่พอ แอร์ไม่ค่อยเย็น ปลั๊กไฟใช้ได้ไม่กี่อัน