

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของหลักสูตรสาขาวิชาภาษาไทย พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 24 คน แบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 95.83 และศิษย์เก่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาและอาจารย์สาขาวิชาภาษาไทยมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.39

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทย 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	87.92	0.810	มากที่สุด
- บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	4.71	94.17	0.464	มากที่สุด
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.21	84.17	0.932	มากที่สุด
- บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC)	4.29	85.83	0.999	มากที่สุด
- บริการห้องสมุดดิจิทัล (e-Book, e-Thesis, ฐานข้อมูลออนไลน์, ฐานข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่น เป็นต้น)	4.17	83.33	1.049	มาก
- บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา	4.38	87.50	0.824	มากที่สุด
- บริการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ (เช่น การจัดกิจกรรมอบรม/ส่งเสริมการอ่าน การแนะนำหนังสือ เป็นต้น)	4.54	90.83	0.721	มากที่สุด
- บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.38	87.50	0.711	มากที่สุด

- บริการระบบ e-service (เช่น ระบบจองห้องออนไลน์, ระบบขอรับบริการเพื่อการเรียนการสอน, ระบบยืมหนังสือออนไลน์ เป็นต้น)	4.50	90.00	0.780	มากที่สุด
2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล ฯลฯ)	4.26	85.14	0.965	มากที่สุด
- เสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	4.33	86.67	0.963	มากที่สุด
- ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย	4.17	83.33	0.917	มากที่สุด
- ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมหลักสูตร	4.25	85.00	0.897	มากที่สุด
- ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	4.21	84.17	1.021	มากที่สุด
- จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย (เช่น ฐานข้อมูล สกอ. บอกรับ, ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย(ThaiLIS), IG Library, ฐานข้อมูลคลังดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นต้น)	4.33	86.67	0.963	มากที่สุด
- การสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	4.25	85.00	1.032	มากที่สุด
2.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	4.29	85.83	1.018	มากที่สุด
- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	4.13	82.50	1.076	มาก
- ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	4.42	88.33	0.929	มากที่สุด
- ระบบ Wi-Fi ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	4.33	86.67	1.049	มากที่สุด
2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.38	87.50	0.980	มากที่สุด
- มีความรู้และทักษะเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (เช่น การตอบคำถามช่วยค้นคว้า การสืบค้นข้อมูล เป็นต้น)	4.38	87.50	0.924	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจ และกระตือรือร้น	4.29	85.83	1.122	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี และบริการอย่างเท่าเทียม	4.38	87.50	1.096	มากที่สุด
- แต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.46	89.17	0.779	มากที่สุด
2.5 ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย	4.67	93.33	0.516	มากที่สุด
- พื้นที่นั่งอ่าน/พื้นที่ทำกิจกรรมภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.63	92.50	0.576	มากที่สุด
- บรรยากาศภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.50	90.00	0.659	มากที่สุด
- แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.71	94.17	0.464	มากที่สุด
- ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.79	95.83	0.415	มากที่สุด

- ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย (เช่น มาตรการ Covid-19, การติดตั้ง CCTV, ถังดับเพลิง, ทางหนีไฟ, ทางเดินสำหรับผู้พิการ เป็นต้น)	4.71	94.17	0.464	มากที่สุด
2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	4.53	90.63	0.774	มากที่สุด
- ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารมีความหลากหลาย (เช่น Website, e-mail, Facebook, Line เป็นต้น)	4.67	93.33	0.565	มากที่สุด
- ป้ายแนะนำ/คู่มือ/สื่อออนไลน์ การให้บริการมีความชัดเจนและถูกต้อง	4.58	91.67	0.717	มากที่สุด
- มีการรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	4.46	89.17	0.932	มากที่สุด
- ข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (https://arit.pbru.ac.th) มีความถูกต้องและทันสมัย	4.42	88.33	0.881	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.29	85.83	0.999	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกประเด็นคำถาม	4.41	88.28	0.836	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.42	88.39	0.844	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ

3.1 บริการดี พื้นที่สะอาด

3.2 อยากให้ติดเครื่องปรับอากาศเพิ่มและมีปลั๊กเพิ่ม

3.3 มีความทันสมัยในข้อมูล และหนังสือควรมีหลากหลาย

3.4 เจ้าหน้าที่หน้าเคาท์เตอร์พูดจาไม่ค่อยดี ได้รับความรับผิดชอบ เช่นนำหนังสือไปคืนแล้วไม่สแกนคืนให้แล้วคิดเงินกับนักศึกษา เป็นบ่อย ๆ มาก สามารถตรวจสอบได้ และการจัดชั้นหนังสือให้เข้าที่ ไม่สามารถจัดชั้นได้ตามกับเลขที่ค้นหาในเว็บหรือบรรณารักษ์บอกมา

3.5 ควรเต็มใจในการบริการหรือช่วยค้นหาข้อมูลมากกว่านี้