

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2566**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของอาจารย์และนักศึกษาในหลักสูตรทุกสาขาวิชา ตลอดจนผู้รับบริการของห้องสมุด ปีงบประมาณ 2566 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 263 คน แบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 78.71 อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 ศิษย์เก่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.56 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.28 และ ผลการประเมินภาพรวมพบว่า นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.55

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา 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

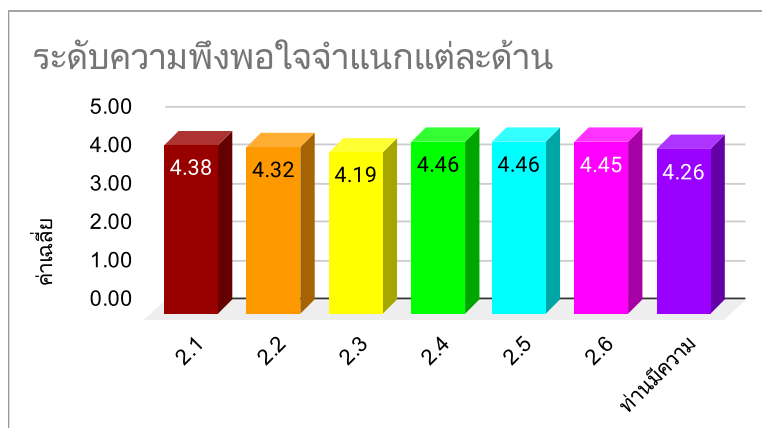
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด**
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก**
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง**
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **น้อย**
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ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

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
<b>2.1 ด้านกระบวนการให้บริการมีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว</b>	4.38	87.52	0.689	<b>มากที่สุด</b>
- บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	4.45	89.05	0.640	มากที่สุด
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.35	87.07	0.666	มากที่สุด
- บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC)	4.38	87.68	0.694	มากที่สุด
- บริการห้องสมุดดิจิทัล (e-Book, e-Thesis, ฐานข้อมูลออนไลน์, ฐานข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่น เป็นต้น)	4.35	87.07	0.683	มากที่สุด
- บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา	4.38	87.60	0.704	มากที่สุด

- บริการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ (เช่น การจัดกิจกรรมอบรม/ส่งเสริมการอ่าน การแนะนำหนังสือ เป็นต้น)	4.37	87.38	0.702	มากที่สุด
- บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.32	86.46	0.714	มากที่สุด
- บริการระบบ e-service (เช่น ระบบจองห้องออนไลน์, ระบบขอรับบริการเพื่อการเรียนการสอน, ระบบยืมหนังสือออนไลน์ เป็นต้น)	4.39	87.83	0.712	มากที่สุด
<b>2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล ฯลฯ)</b>	<b>4.32</b>	<b>86.38</b>	<b>0.740</b>	<b>มากที่สุด</b>
- เสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	4.33	86.69	0.700	มากที่สุด
- ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย	4.26	85.25	0.779	มากที่สุด
- ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมหลักสูตร	4.33	86.69	0.738	มากที่สุด
- ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	4.32	86.31	0.774	มากที่สุด
- จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย (เช่น ฐานข้อมูล สกอ. บอกรับ, ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย(ThaiLIS), IG Library, ฐานข้อมูลคลังดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นต้น)	4.32	86.39	0.729	มากที่สุด
- การสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	4.35	86.92	0.719	มากที่สุด
<b>2.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ</b>	<b>4.19</b>	<b>83.83</b>	<b>0.840</b>	<b>มาก</b>
- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	4.19	83.88	0.818	มาก
- ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	4.22	84.33	0.821	มาก
- ระบบ Wi-Fi ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	4.16	83.27	0.882	มาก
<b>2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>4.46</b>	<b>89.30</b>	<b>0.715</b>	<b>มากที่สุด</b>
- มีความรู้และทักษะเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (เช่น การตอบคำถามช่วยค้นคว้า การสืบค้นข้อมูล เป็นต้น)	4.38	87.53	0.720	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจ และกระตือรือร้น	4.37	87.45	0.740	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี และบริการอย่างเท่าเทียม	4.64	92.86	0.729	มากที่สุด
- แต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.47	89.35	0.670	มากที่สุด
<b>2.5 ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย</b>	<b>4.46</b>	<b>89.23</b>	<b>0.658</b>	<b>มากที่สุด</b>
- พื้นที่นั่งอ่าน/พื้นที่ทำกิจกรรมภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.42	88.44	0.694	มากที่สุด

- บรรยากาศภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.43	88.59	0.672	มากที่สุด
- แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.48	89.51	0.670	มากที่สุด
- ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.52	90.42	0.604	มากที่สุด
- ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย (เช่น มาตรการ Covid-19, การติดตั้ง CCTV, ถังดับเพลิง, ทางหนีไฟ, ทางเดินสำหรับผู้พิการ เป็นต้น)	4.46	89.20	0.652	มากที่สุด
<b>2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร</b>	<b>4.45</b>	<b>89.05</b>	<b>0.683</b>	<b>มากที่สุด</b>
- ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารมีความหลากหลาย (เช่น Website, e-mail, Facebook, Line เป็นต้น)	4.51	90.19	0.635	มากที่สุด
- ป้ายแนะนำ/คู่มือ/สื่อออนไลน์ การให้บริการมีความชัดเจนและถูกต้อง	4.44	88.90	0.679	มากที่สุด
- มีการรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	4.41	88.29	0.715	มากที่สุด
- ข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด ( <a href="https://arit.pbru.ac.th">https://arit.pbru.ac.th</a> ) มีความถูกต้องและทันสมัย	4.44	88.82	0.701	มากที่สุด
<b>ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>85.17</b>	<b>0.821</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกประเด็นคำถาม</b>	<b>4.38</b>	<b>87.57</b>	<b>0.715</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>4.38</b>	<b>87.55</b>	<b>0.721</b>	<b>มากที่สุด</b>

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
2.1 ด้านกระบวนการให้บริการมีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว	4.38
2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล ฯลฯ)	4.32
2.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	4.19
2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.46
2.5 ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย	4.46
2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	4.45
ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.26



จากตารางสรุปได้ว่าผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.55 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.46 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.45 และอันดับที่ 3 คือด้านกระบวนการให้บริการมีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.45

ประเด็นความพึงพอใจที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 4.19

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ

#### 3.2 ด้านการบริการ IT

- เพิ่มWi-Fi ให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่และรวดเร็ว
- อยากให้มีคอมมากกว่านี้ค่ะ
- อยากให้มีคอมพิวเตอร์และพื้นที่ในการอ่านหนังสือมากกว่านี้ค่ะ

#### 3.3 ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม

- ควรปรับปรุงแอร์ชั้น2
- บริการดี พื้นที่สะอาด
- ควรทำความสะอาดทุกวัน เส้นผมเต็มพื้นไปหมด เก้าอี้นั่งไม่พอ แอร์ไม่ค่อยเย็น ปลั๊กไฟใช้ได้ไม่กี่อัน
- เป็นห้องสมุดที่มีความทันสมัย มีพื้นที่และบรรยากาศดีเอื้อต่อการนั่งทำงาน
- อยากให้มีแอร์ทุกชั้น
- อยากให้มีการปรับปรุงชั้น2 ให้มีความทันสมัยเหมือนชั้นล่าง เพื่อรองรับกับจำนวนนักศึกษา
- อยากให้ติดเครื่องปรับอากาศเพิ่มและมีปลั๊กเพิ่ม
- ปรับปรุงแอร์ชั้นข้างบนไปอ่านหนังสือ อ่านวิจัยเหงื่อท่วม
- ควรจะมีโซนที่ให้บริการและสามารถนำเครื่องดื่มเข้าไปด้วยได้
- นำเครื่องดื่มเข้าไปได้
- ห้องสมุดเงียบสงบมากค่ะ

#### 3.4 ด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศ

- มีความทันสมัยในข้อมูล และหนังสือควรมีหลากหลาย
- จัดหาหนังสือเกี่ยวกับการพยาบาลที่อัปเดตมากขึ้น
- อยากให้มีบริการส่งคืน-ยืมหนังสืออัตโนมัติประจำตามตึกต่าง ๆ เพิ่มเติม

#### 3.5 ด้านกิจกรรมการส่งเสริมการเรียนรู้

- อยากให้มีจัดอบรมการใช้ห้องสมุด เช่นการสืบค้นต่างๆ ให้นักศึกษาและบุคลากร

#### 3.6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่จัดการดีมาก

- ผู้บริหารและบุคลากร มีใจการบริการที่เป็นเลิศ อยากให้ช่วยขยายต่อสู่หน่วยงานอื่นๆภายในมหาวิทยาลัย
- บริการดี ทุกระดับ ประทับใจ
- การบริการดีอยู่แล้ว
- มีการบริการดี
- การบริการดีมาก ไม่มีอะไรจะเสนอแล้ว
- เจ้าหน้าที่หน้าเคาท์เตอร์พูดจาไม่ค่อยดี ได้รับความรับผิดชอบ เช่นนำหนังสือไปคืนแล้วไม่สแกนคืนให้แล้วคิดเงินกับนักศึกษาเป็นบ่อย ๆ มากค่ะ สามารถตรวจสอบได้ และการจัดชั้นหนังสือให้เข้าที่ไม่สามารถจัดชั้นได้ตามกับเลขที่ค้นหาในเว็บหรือบรรณารักษ์บอกมาค่ะ
- ควรเต็มใจในการบริการหรือช่วยค้นหาข้อมูลมากกว่านี้
- พี่ๆ เจ้าหน้าที่ดูแลและบริการอย่างสุภาพดีมาก ๆ ค่า เป็นกำลังใจให้
- บริการดี มีครบทุกอย่าง

### 3.8 ด้านอื่น ๆ

- เยี่ยม
- ดีมาก ๆ เลยครับ พูดจากใจแท้จริง
- ดีแล้ว
- ดีหมดทุกอย่าง
- ดีมาก
- ควรทำพัฒนาขึ้นไม่ใช่ลง

(นายทวิ นวมณี)

บรรณารักษ์

30 ก.ค. 2566