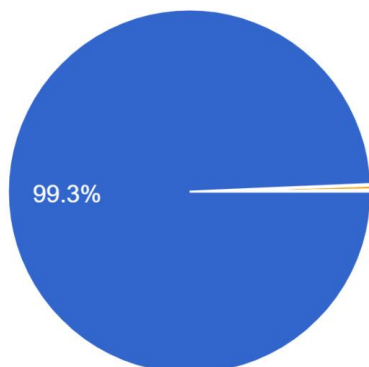


สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2568

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2568 ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์-มีนาคม พ.ศ. 2569 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 5,608 คน จำแนกเป็นนักศึกษาจำนวน 5,571 คน คิดเป็น ร้อยละ 99.34 อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักวิทยบริการฯ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ เฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.72

ส่วนที่ 1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

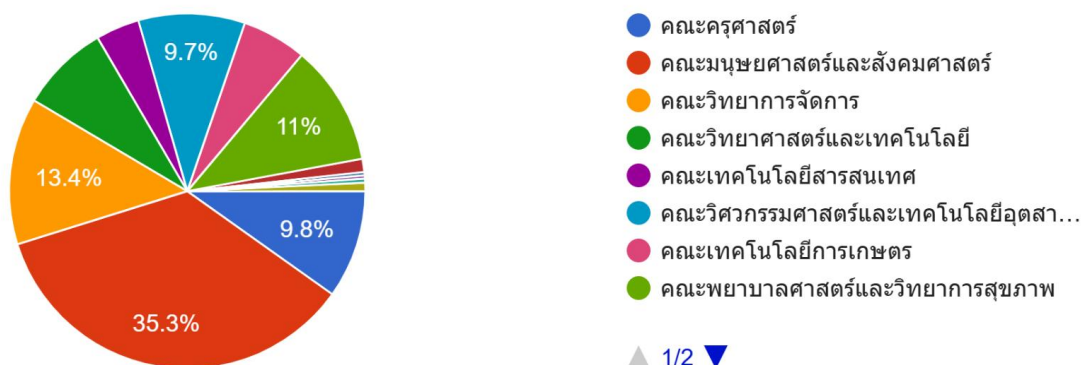
1.1 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม



- นักศึกษาระดับปริญญาตรี
- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโท / ปริญญาเอก / ประกาศนียบัตรชั้นสูง)
- อาจารย์ / บุคลากรสายวิชาการ
- บุคลากรสายสนับสนุน
- ศิษย์เก่า
- บุคคลภายนอก

ผู้ตอบแบบสอบถาม	นักศึกษา	อาจารย์	นศ. ระดับบัณฑิต ศึกษา	บุคลากรสาย สนับสนุน
5,608	5,581	18	8	1

1.2 คณะวิชาหรือหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด



คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,982
คณะวิทยาการจัดการ	750
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	615
คณะครุศาสตร์	547
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	544
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	453
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	329
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	223
วิทยาลัยนวัตกรรมการอาหารและอุตสาหกรรมบริการ	68
สำนักงานอธิการบดี	43
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	21
สถาบันวิจัยฯ	17
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	16

1.3 สาขาวิชา/หลักสูตร ที่ประเมินความพึงพอใจ

- 1) รัฐประศาสนศาสตร์
- 2) การจัดการ
- 3) ภาษาไทย
- 4) นิติศาสตร์
- 5) พยาบาลศาสตร์

- 6) สังคมศึกษา
- 7) แพทย์แผนไทย
- 8) การจัดการสารสนเทศและการจัดการสื่อดิจิทัล
- 9) เคมี
- 10) พลศึกษา
- 11) การศึกษาปฐมวัย
- 12) คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- 13) ศิลปศึกษา
- 14) ภาษาจีน
- 15) สาธารณสุขศาสตร์และอาชีวอนามัย
- 16) คณิตศาสตร์
- 17) บัญชี
- 18) ชีววิทยา
- 19) เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ
- 20) สัตวศาสตร์
- 21) วิศวกรรมเครื่องกล
- 22) วิทยาการคอมพิวเตอร์
- 23) ปฐมวัย
- 24) บริหารธุรกิจ
- 25) คอมพิวเตอร์
- 26) วิศวกรรมพลังงาน
- 27) ภาษาอังกฤษ
- 28) วิศวกรรมไฟฟ้า
- 29) ดนตรีศึกษา
- 30) วิศวกรรมสารสนเทศและการสื่อสาร
- 31) การแพทย์แผนไทย
- 32) อุตสาหกรรม
- 33) การท่องเที่ยวและการโรงแรม
- 34) พลังงาน
- 35) นิเทศศาสตร์
- 36) วิศวกรรมอุตสาหกรรม
- 37) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- 38) ศิลปศึกษา
- 39) การจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 40) นวัตกรรมดิจิทัลและระบบควบคุมอัจฉริยะ
- 41) นาฏศิลป์ศึกษา
- 42) สถาปัตยกรรมภายใน
- 43) ภาษาอังกฤษธุรกิจ
- 44) วิทยาการจัดการดิจิทัล
- 45) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร
- 46) เกษตรศาสตร์
- 47) คอมพิวเตอร์ประยุกต์
- 48) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 49) การจัดการสารสนเทศทางธุรกิจสำหรับประกอบการดิจิทัล
- 50) การพัฒนาชุมชน
- 51) เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 52) โลจิสติกส์
- 53) แพทย์แผนไทย
- 54) การตลาดดิจิทัล
- 55) บรรณารักษศาสตร์และการจัดการสื่อดิจิทัล
- 56) การตลาด
- 57) อังกฤษ
- 58) สาขาวิชาคณิตศาสตร์และคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่า SD	ระดับ
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.50	90.06	0.696	มากที่สุด
1.1 มีความทันสมัยและสอดคล้องกับหลักสูตร/ความต้องการ	4.60	92.00	0.639	มากที่สุด
1.2 มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอหลากหลาย ทั้งรูปแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัล	4.46	89.24	0.714	มากที่สุด
1.3 ระบบสืบค้นสารสนเทศใช้งานง่ายและเข้าถึงได้สะดวก	4.48	89.64	0.721	มากที่สุด
1.4 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อการใช้งาน	4.48	89.59	0.704	มากที่สุด
1.5 การจัดหมวดหมู่และการเข้าถึงทรัพยากรมีความเป็นระบบ	4.49	89.84	0.701	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	90.06	0.706	มากที่สุด
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.51	90.23	0.682	มากที่สุด
2.2 มีบริการที่หลากหลายตอบสนองความต้องการผู้ใช้	4.50	89.91	0.744	มากที่สุด
2.3 ระบบยืม-คืนและบริการออนไลน์มีประสิทธิภาพ	4.50	89.98	0.707	มากที่สุด

2.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารชัดเจนและทั่วถึง	4.51	90.13	0.704	มากที่สุด
2.5 เวลาทำการเหมาะสมกับการใช้งาน	4.50	90.06	0.692	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.46	89.10	0.711	มากที่สุด
3.1 บุคลากรมีความสุภาพและเป็นมิตร	4.46	89.18	0.674	มากที่สุด
3.2 บุคลากรมีความรู้และให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม	4.45	89.00	0.758	มากที่สุด
3.3 บุคลากรให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	4.45	89.02	0.715	มากที่สุด
3.4 บุคลากรมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	4.46	89.14	0.713	มากที่สุด
3.5 บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	4.46	89.18	0.691	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่	4.49	89.76	0.696	มากที่สุด
4.1 พื้นที่ห้องสมุดมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.50	90.07	0.664	มากที่สุด
4.2 บรรยากาศเอื้อต่อการอ่านและการเรียนรู้	4.48	89.54	0.743	มากที่สุด
4.3 การจัดพื้นที่รองรับการใช้งานหลากหลายรูปแบบ	4.48	89.62	0.707	มากที่สุด
4.4 แสงสว่างและการระบายอากาศเหมาะสม	4.49	89.76	0.687	มากที่สุด
4.5 ความปลอดภัยภายในห้องสมุดอยู่ในระดับดี	4.49	89.80	0.678	มากที่สุด
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	89.79	0.707	มากที่สุด
5.1 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพียงพอ	4.51	90.19	0.666	มากที่สุด
5.2 มีพื้นที่นั่งอ่านและทำงานกลุ่มเพียงพอ	4.48	89.59	0.743	มากที่สุด
5.3 ระบบไฟฟ้าและจุดชาร์จอุปกรณ์สะดวกต่อการใช้งาน	4.48	89.63	0.722	มากที่สุด
5.4 ป้ายสัญลักษณ์และการนำทางชัดเจน	4.49	89.85	0.711	มากที่สุด
5.5 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุเหมาะสม	4.49	89.70	0.691	มากที่สุด
6. ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	4.48	89.51	0.702	มากที่สุด
6.1 ห้องสมุดมีมาตรการประหยัดพลังงาน (ไฟฟ้า/แอร์)	4.48	89.68	0.684	มากที่สุด
6.2 มีการส่งเสริมการลดใช้กระดาษและใช้สื่อดิจิทัล	4.46	89.29	0.734	มากที่สุด
6.3 มีการจัดการขยะและการรีไซเคิลอย่างเหมาะสม	4.46	89.28	0.717	มากที่สุด
6.4 ใช้น้ำสะอาดและอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	4.49	89.80	0.696	มากที่สุด
6.5 ส่งเสริมกิจกรรมหรือความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม	4.47	89.49	0.680	มากที่สุด
รวม	4.49	89.72	0.703	มากที่สุด

จากตาราง

ผลการวิเคราะห์

พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (ร้อยละ 89.72, SD = 0.703)

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผลการประเมิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.06 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทรัพยากรมีความทันสมัยและสอดคล้องกับหลักสูตร/ความต้องการ ค่าเฉลี่ย = 4.60
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.50, คิดเป็นร้อยละ 90.06 โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.51) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.51)
3. ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.49, คิดเป็นร้อยละ 89.76 โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บุคลากรมีความรู้และให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.45) และบุคลากรให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.45)
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.76 โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ พื้นที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.50
5. ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.51 โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.51)
6. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.10 มีค่าเฉลี่ย โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การใช้วัสดุและอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.49)

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{x} = 4.49$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** และ**ด้านกระบวนการให้บริการ** ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของทรัพยากรและระบบบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม

ในขณะที่ **ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** แม้จะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียนของท่านที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ

3.1 จุดเด่นของห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามประทับใจ

- สะอาด
- สะดวก
- ห้องสะอาด
- เรียบร้อย
- สบาย
- หนังสือเยอะ
- สงบ
- มีคอม
- ห้องสงบ
- ไม่มี
- บริการดี
- มีอุปกรณ์เยอะสะดวก
- แอร์เย็น
- เงียบ
- คอมพิวเตอร์ดี
- มีหนังสือเยอะ
- ห้องน่าอยู่
- เงียบ สงบ
- ห้องสารสนเทศท้องถิ่นและหนังสือหายาก
- น่าอยู่
- เงียบสงบ
- มีหนังสือให้อ่านเยอะ
- ที่นั่งอ่านหนังสือ
- แอร์เย็นหนังสือเยอะ
- ไม่วุ่นวายกับใคร
- ทันสมัย
- สถานที่เงียบ เหมาะกับการอ่านหนังสือ
- คอม
- พื้นที่สวย น่าอ่าน

- คอมพิวเตอร์
- หนังสือหลากหลาย
- หนังสือที่ครอบคลุมการศึกษา
- นานั่งอ่านหนังสือมากค่ะ
- สมุดเยอะ
- สะอาด น่าอยู่ แอร์เย็นชื่นใจ
- น่าอยู่สะอาด
- มีความสงบไม่มีเสียงรบกวน
- มีฐานข้อมูลออนไลน์ให้ค้นหา
- น่าเข้า
- มีหนังสือหลากหลาย
- เป็นศูนย์กลางทางการศึกษาของชุมชน
- มีมุมเยอะ
- ห้องสมุดกว้าง
- เงียบดี
- มีคอมให้เล่น ทำงาน
- เป็นพื้นที่เรียนรู้ตลอดชีวิต
- สามารถยืมหนังสือกลับบ้านได้
- มีคอมพิวเตอร์
- เทคโนโลยีที่ใช้ในห้องประชุมทันสมัย เหมาะสม
- แอร์เย็น ที่นั่งเยอะ
- สถานที่สะอาด
- ห้องน้ำสะอาด
- เป็นที่พักผ่อน สงบ
- ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อหนังสือ
- หนังสือเยอะน่าอ่าน
- สวย
- น่าอยู่สะอาด
- มีหนังสือให้เลือกเยอะมาก
- สภาพแวดล้อมสวยงาม มีเอกลักษณ์ท้องถิ่น
- ห้องประชุมทันสมัย สวยงาม น่าใช้

- มีพื้นที่สำหรับค้นคว้าและทำรายงาน
- น่านั่งมากค่ะ สงบ
- เป็นสถานที่พบปะแลกเปลี่ยนความรู้
- เป็นระเบียบ
- เงียบ สงบ ไม่วุ่นวายเป็นส่วนตัว
- มีระบบช่วยค้น สะดวก รวดเร็ว
- ห้องกว้างมาก
- มีหนังสือให้ยืม
- เงียบสงบดี
- เจ้าหน้าที่ดูแลห้องสารสนเทศท้องถิ่นและหนังสือหายาก
- นิ่งสบาย
- จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้
- ชั้นหนังสือ
- บรรยากาศดี
- มีมุมอ่านหนังสือสำหรับเด็ก
- เข้าถึงง่าย
- เย็นสบาย
- ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ
- มีหนังสือให้เลือกเยอะ
- ช่วยส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน
- ได้ความรู้ สงบ
- แหล่งรวมความรู้หลากหลายสาขา
- สะดวกสบาย
- มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำข้อมูล
- มีห้องอ่านกลุ่มสำหรับทำงานร่วมกัน
- มีหนังสือที่น่าอ่าน
- ให้บริการอินเทอร์เน็ตและสื่อดิจิทัล
- มีสื่อการเรียนรู้หลากหลาย เช่น วารสาร แผนที่ สื่อมัลติมีเดีย
- ห้องเรียบริบาย
- ดี
- ที่นั่งอ่านหนังสือห้องสารสนเทศท้องถิ่น

- ห้องสะอาด สงบ
- มุมอ่านหนังสือชั้น 1
- สะอาด สะดวก สบาย
- ห้องมีการจัดตกแต่งสวยงาม น่าเข้า
- โซนคอมพิวเตอร์
- ห้องนำเข้าอ่านหนังสือ สงบ

3.2 สิ่งที่ต้องปรับปรุงพัฒนา

- แอร์ชั้น 3-4-5
- อากาศร้อน (2)
- คอม
- ควรมีแอร์ทุกชั้น (2)
- ประตูทางเข้าระบบรวนบ่อย
- ควรเพิ่มป้ายสื่อสารบอกพื้นที่/จุดบริการ บ้ายบอกทาง
- ควรมีเครื่องปรับอากาศทุกพื้นที่
- เพิ่มห้องสำหรับประชุมกลุ่มย่อย
- การประชาสัมพันธ์กิจกรรม
- การจัดโซนต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทันสมัย ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าเรียนรู้ และติดตั้งแอร์ทุกพื้นที่
- เนื้อหาใหม่

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ดีอยู่แล้ว
- เพิ่มคอม
- ติดแอร์เพิ่ม
- เพิ่มแอร์
- พนักงานน้อย
- อยากได้พื้นที่การทำงานร่วมกัน ที่อำนวยความสะดวกอย่างครบครัน
- อยากได้พื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับท้องถิ่น และมหาวิทยาลัย ในลักษณะห้องประชุม 100 ที่นั่ง (รูปแบบเทียบเตอร์)
- อากาศร้อน ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศทุกพื้นที่ และควรเพิ่มพื้นที่สำหรับการทำงานร่วมกัน
- การประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้ง่าย รับรู้ได้ไว
- ควรเพิ่มห้องประชุมเอนกประสงค์ 100 ที่นั่ง เพื่อใช้ในการจัดอบรม สัมมนา ด้านท้องถิ่น

และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

- ติดแอร์
- อยากรให้มีแอร์ทุกชั้น
- ลองปรับเวลาปิดให้ดีขึ้นในช่วงสอบสัก 1 สัปดาห์
- อยากรให้เอาขนมไปกินได้ ปิดดีกว่าเลย ลองเอาจากมออื่นมาปรับใช้หน่อยครับ

4. วิเคราะห์อุปสรรค ปัญหา และแนวทางปรับปรุงแก้ไข

4.1 ประเด็นอุปสรรคหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเทียบรายด้าน = 4.97)

แม้อยู่ในระดับมากที่สุด แต่เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย

สะท้อนว่าอาจมีข้อจำกัดในเรื่อง

ความเพียงพอของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาเร่งด่วน

ความพร้อมของระบบไฟฟ้าหรือจุดเชื่อมต่อ และความสะดวกของป้ายสัญลักษณ์และการเข้าถึงพื้นที่

2) ความเพียงพอของทรัพยากรบางประเภท แม้ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีคะแนนสูง

แต่จากโครงสร้างการประเมินอาจสะท้อนความท้าทายเรื่อง

งบประมาณจัดซื้อทรัพยากรใหม่ให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

ความต้องการทรัพยากรเฉพาะทางที่เพิ่มขึ้นตามหลักสูตรใหม่

และการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์นอกเวลา

3) ภาระงานบุคลากร ด้านบุคลากรได้คะแนนสูงสุด (4.99) แสดงถึงความเข้มแข็งของทีมงาน

แต่อาจมีความเสี่ยงเชิงระบบ เช่น ภาระงานสูงในช่วงเปิดภาคการศึกษา

จำนวนบุคลากรจำกัดเมื่อเทียบกับปริมาณผู้ใช้บริการ ความเสี่ยงต่อความเหนื่อยล้าหรือภาระงานล้น

4) การพัฒนาต่อเนื่องด้านสิ่งแวดล้อมและพื้นที่

แม้ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด

แต่บริบทการเรียนรู้ยุคดิจิทัลต้องการพื้นที่ยืดหยุ่นมากขึ้น เช่น Co-learning Space, Smart Learning

Space, พื้นที่รองรับกิจกรรมกลุ่มขนาดเล็ก

4.2 แนวทางปรับปรุงและพัฒนา

1) ยกกระดับสิ่งอำนวยความสะดวกเชิงระบบ เช่น

เพิ่มจุดปลั๊กไฟและจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จัดทำแผนบำรุงรักษาอุปกรณ์เชิงป้องกัน

(Preventive Maintenance) ปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์ให้ชัดเจนมากขึ้น โดยใช้แนวคิด Universal

Design

2) พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเชิงรุก ดำรวจความต้องการรายหลักสูตรทุกปี

จัดลำดับความสำคัญในการจัดซื้อทรัพยากรเฉพาะทาง ขยายบริการ E-Resources และการเข้าถึงจากภายนอกมหาวิทยาลัย

3) บริหารจัดการกำลังคนอย่างยั่งยืน

จัดทำแผนบริหารอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณผู้ใช้บริการ

ส่งเสริมการพัฒนาทักษะดิจิทัลและการให้บริการเชิงรุก ใช้ระบบ E-Service ลดภาระงานซ้ำซ้อน

4) พัฒนาพื้นที่เรียนรู้รูปแบบใหม่ โดยปรับพื้นที่บางส่วนเป็น Smart / Active Learning

Space ส่งเสริม Green Library และกิจกรรมสิ่งแวดล้อม

ใช้ข้อมูลสถิติการใช้พื้นที่ประกอบการวางแผนปรับปรุง

4.3 สรุปเชิงบริหาร

แม้ผลการประเมินสะท้อนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน

และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงคุณภาพบริการที่มีเสถียรภาพสูง อย่างไรก็ตาม

เพื่อรักษามาตรฐานและยกระดับสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

ควรมุ่งเน้นการพัฒนาเชิงระบบในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การบริหารทรัพยากรสารสนเทศ

และการบริหารกำลังคนควบคู่กับการพัฒนาพื้นที่เรียนรู้สมัยใหม่

การดำเนินการเชิงรุกดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรในฐานะศูนย์กลางการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป