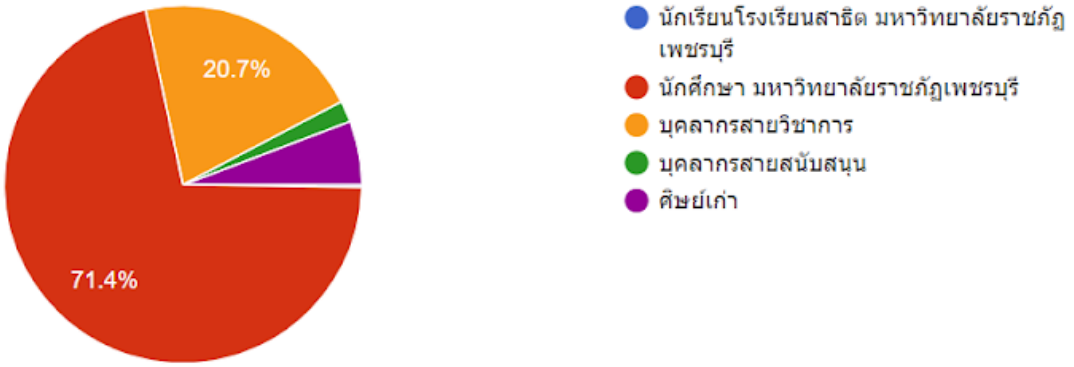
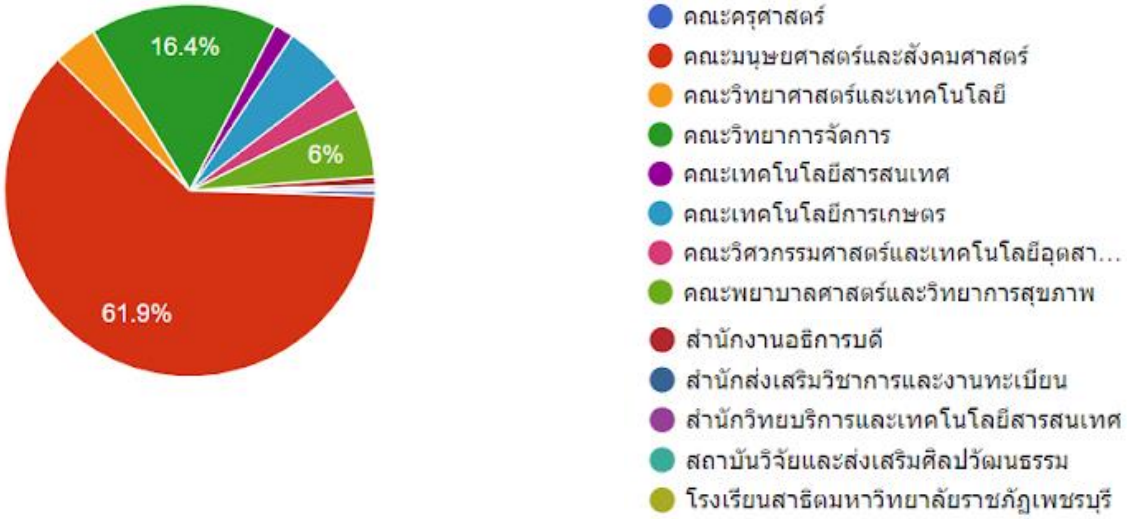
สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม



จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 416 คน แบ่งเป็น นักศึกษา จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ศิษย์เก่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และ ผลการประเมินภาพรวมพบว่าอาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน และศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดระดับมากที่สุด



ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยากรสุขภาพ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 สำนักงานอธิการบดี

จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 คณะครุศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 สำนักวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

การให้คะแนนระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลีเคิร์ท (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**

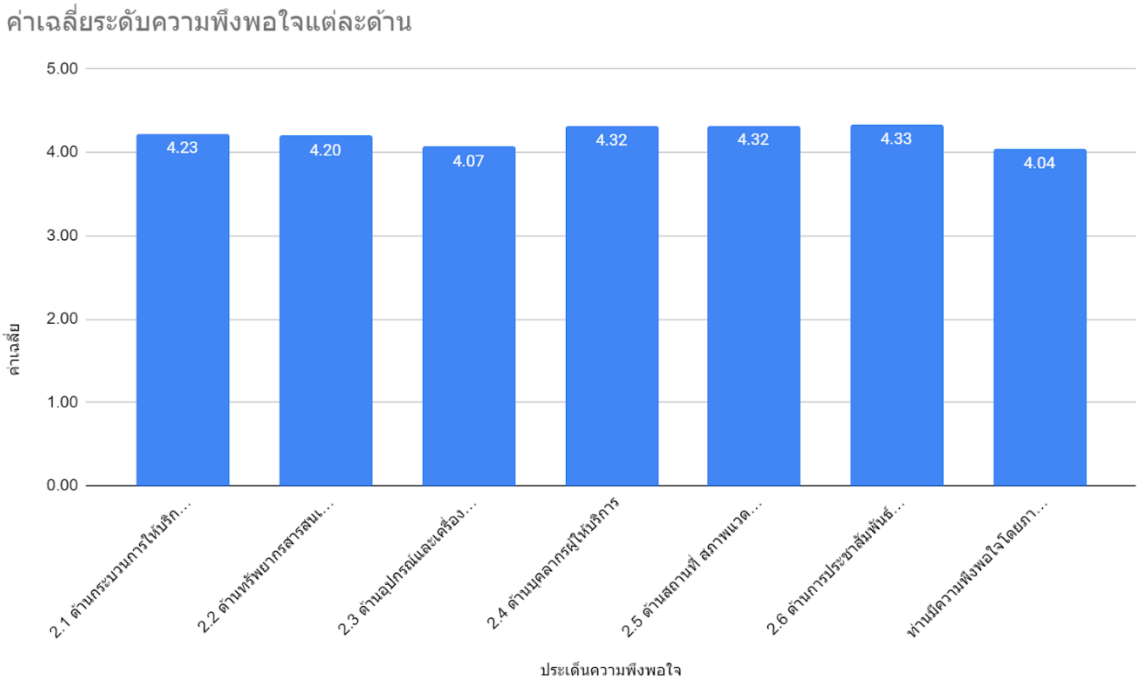
ผลการประเมินระดับความพึงพอใจมีดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
2.1 ด้านกระบวนการให้บริการมีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว	**4.23**	**84.56**	**0.734**	**มากที่สุด**
- บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	4.26	85.24	0.712	มากที่สุด
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.22	84.47	0.712	มากที่สุด
- บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC)	4.26	85.19	0.718	มากที่สุด
ประเด็นความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละ**	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับ**
- บริการห้องสมุดดิจิทัล (e-Book, e-Thesis, ฐานข้อมูลออนไลน์, ฐานข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่น เป็นต้น)	4.20	83.94	0.763	มาก
- บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา	4.23	84.66	0.739	มากที่สุด

- บริการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ (เช่น การจัดกิจกรรมอบรม/ส่งเสริมการอ่าน การแนะนำหนังสือ เป็นต้น)	4.22	84.42	0.718	มากที่สุด
- บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.18	83.61	0.744	มาก
- บริการระบบ e-service (เช่น ระบบจองห้องออนไลน์, ระบบขอรับบริการเพื่อการเรียนการสอน, ระบบยืมหนังสือออนไลน์ เป็นต้น)	4.25	84.90	0.768	มากที่สุด
2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล ฯลฯ)	**4.20**	**83.94**	**0.749**	**มาก**
- เสนอแนะ/แนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	4.19	83.75	0.714	มาก
- ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย	4.19	83.85	0.777	มาก
- ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมหลักสูตร	4.14	82.88	0.775	มาก
- ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	4.22	84.33	0.764	มากที่สุด
- จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย (เช่น ฐานข้อมูล สกอ. บอกรับ, ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย(ThaiLIS), IG Library, ฐานข้อมูลคลังดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นต้น)	4.19	83.89	0.759	มาก
- การสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	4.25	84.95	0.704	มากที่สุด
ประเด็นความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละ**	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับ**
2.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	**4.07**	**81.36**	**0.860**	**มาก**
- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	4.12	82.31	0.810	มาก
- ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	4.05	81.01	0.861	มาก
- ระบบ Wi-Fi ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	4.04	80.77	0.907	มาก

2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	**4.32**	**86.31**	**0.706**	**มากที่สุด**
- มีความรู้และทักษะเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (เช่น การตอบคำถามช่วยค้นคว้า การสืบค้นข้อมูล เป็นต้น)	4.29	85.77	0.710	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจ และกระตือรือร้น	4.29	85.87	0.712	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี และบริการอย่างเท่าเทียม	4.30	86.06	0.734	มากที่สุด
- แต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.38	87.55	0.669	มากที่สุด
2.5 ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย	**4.32**	**86.49**	**0.721**	**มากที่สุด**
- พื้นที่นั่งอ่าน/พื้นที่ทำกิจกรรมภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.34	86.73	0.736	มากที่สุด
- บรรยากาศภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.28	85.58	0.763	มากที่สุด
- แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.32	86.39	0.732	มากที่สุด
- ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.35	87.02	0.692	มากที่สุด
- ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย (เช่น มาตรการ Covid-19, การติดตั้ง CCTV, ถังดับเพลิง, ทางหนีไฟ, ทางเดินสำหรับผู้พิการ เป็นต้น)	4.34	86.73	0.682	มากที่สุด
2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	**4.33**	**86.59**	**0.769**	**มากที่สุด**
ประเด็นความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละ**	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับ**
- ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารมีความหลากหลาย (เช่น Website, e-mail, Facebook, Line เป็นต้น)	4.40	88.03	0.712	มากที่สุด
- ป้ายแนะนำ/คู่มือ/สื่อออนไลน์ การให้บริการมีความชัดเจนและถูกต้อง	4.32	86.39	0.737	มากที่สุด
- มีการรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	4.28	85.58	0.738	มากที่สุด
- ข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (https://arit.pbru.ac.th) มีความถูกต้องและทันสมัย	4.32	86.35	0.888	มากที่สุด

ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.04	80.87	0.888	**มาก**
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกประเด็นคำถาม	**4.24**	**84.81**	**0.747**	**มากที่สุด**
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกด้าน	**4.22**	**84.30**	**0.775**	**มากที่สุด**



จากตารางและแผนภูมิ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 และเฉลี่ยรวมทุกประเด็นคำถามอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 ความพึงพอใจด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ความพึงใจด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 และมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ

3.1 ด้านการบริการฐานข้อมูล

- อยากให้มีซื้อฐานข้อมูลต่างประเทศเพิ่มเติม

3.2 ด้านการบริการ IT

- อยากให้คอมพิวเตอร์ในการใช้งานค้นหาหนังสือได้ มีอินเตอร์เน็ตเพียงพอ

- อยากให้อินเตอร์เน็ตใช้งานได้ง่ายกว่านี้
- เพิ่มครุภัณฑ์จำนวนคอมพิวเตอร์ เพื่อบริการให้กับนักศึกษาในการค้นคว้า วิจัย

- ควรปรับปรุงเรื่องสัญญาณ WiFi
- อยากให้ช่วยปรับความเร็วเน็ตให้เร็วขึ้นเพื่อการค้นคว้าหาข้อมูลที่รวยเร็ว แม่นยำ และ ถูกต้อง

- คอมพิวเตอร์ กับความเร็วเน็ตช้าและน้อย มีไม่เพียงพอ
- อยากให้มีคอมหรือสัญญาณในการใช้อินเตอร์เน็ตค้นหาข้อมูลได้ดีกว่านี้

3.3 ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม

- เก้าอี้ควรปรับให้ทันสมัยมากขึ้น
- จัดสภาพแวดล้อมหน้าอาคารเพื่อสร้างบรรยากาศธรรมชาติสวยงาม
- ควรตรวจดูความเรียบร้อยอยู่ตลอดเพื่อป้องกันไม่ให้ภายในห้องมีสิ่งของที่ไม่พึงประสงค์
- สถานที่เอื้อต่อการค้นคว้าหาข้อมูล เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ขอใช้พื้นที่ในการออกกำลังกายไม่ได้เพราะปิดไฟใต้ตึกเพื่อไม่ให้เข้าไปเล่น

- สะอาดเรียบร้อยดีค่ะ
- อยากให้ปรับปรุงทุกชั้นให้สวยงามไม่ใช่แค่ชั้น 1 ที่มีความสวยงาม และความสะดวกสบายแอร์ไม่ค่อยเย็นเลย
- อยากให้มีโต๊ะหินใต้ต้นไม้
- เสียงแอร์ในห้องสมุดชั้น 2 ควรเบากว่านี้
- ชั้น 3, 4, 5ไม่มีแอร์ เวลาไปค้นหานส.ร้อนมากเลย
- ขยายระยะเวลา ในการบริการ มากกว่าเดิม ในช่วงสอบ และจำหน่ายอาหารใน โซนร้านกาแฟ ลานจอดรถมีหลังคา ขอบคุณ

3.4 ด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศ

- เรียบร้อย เป็นระบบ มีความน่าเข้าถึง ได้ความรู้จากหนังสือมากมาย
- อยากให้มีการจองและต่ออายุการยืมหนังสือผ่านระบบออนไลน์ หรือถ้ามีอยู่แล้วก็อยากให้ ปชส. ขั้นตอนการใช้งานให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น
- เพิ่มหนังสือใหม่ๆ
- หนังสือมีชื่อในระบบแต่หายไปจากชั้น ให้เจ้าหน้าที่ช่วยค้นก็ไม่พบ เป็นหนังสือหายากจริงๆ คือหาไม่เจออีกเลย ถือเป็นความเสียหายทางวิชาการ
- คิดค่าปรับให้น้อยลงหน่อย
- หนังสือมีน้อยมากและไม่ทันสมัย
- ต้องการหนังสือ วารสารวิชาการ เฉพาะทาง ที่ทันสมัยและเพียงพอ และฐานข้อมูลค้นงานวิจัยที่ทันสมัย
- อยากได้หนังสือใหม่ๆ เยอะๆ ทั้งวิชาการ และ หนังสือนิยาย วรรณกรรมเยาวชน ฯลฯ
- ควรยืมหนังสือได้ครั้งละมากกว่า5เล่ม

- อยากให้มีสื่อการเรียนรู้มากขึ้น
- หนังสือบางอย่างที่ต้องการยังไม่มี

3.5 ด้านกิจกรรมการส่งเสริมการเรียนรู้

- มีการจัดกิจกรรมเสวนาเกี่ยวกับหนังสือ หรือความรู้ที่อยู่ในกระแส
- มีการจัดอบรมที่หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา
- บุคลากรทุกคน บริการดีมาก ในรายวิชามีกิจกรรมให้นักศึกษาได้จัดทำคลิปเกี่ยวกับสื่อการสอน ได้รับความอนุเคราะห์ช่วยดูแลทุกอย่าง

3.6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- น้องแอน ให้บริการดีมากคะ พี่ต๋อย ห้องภูมิปัญญาท้องถิ่นให้บริการดีมากคะ น้องนัทให้บริการดี
- ให้ข้อมูลดี
- ควรมีบุคลากรที่ให้บริการมากขึ้น

3.7 ด้านการบริการโดยรวม

- การให้บริการดีมาก
- บริการดี
- โดยภาพรวมบริการดีมาก
- การบริการดีมาก
- ให้บริการดี สะดวกและรวดเร็ว
- ไม่มีอะไรเพิ่มเติม
- ดีต่อใจมาก
- บริการดี (2)
- ทุกอย่างดี
- ดีมาก (2)
- โดยรวมดีทุกอย่าง
- ทุกอย่างดี
- ไม่มีอะไรให้ติทำดีแล้ว
- ดี (2)
- ดีแล้ว
- มีการให้บริการที่ดี

3.8 ด้านอื่น ๆ

- อยากให้ปรับปรุงระบบมหาลัย

4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของสำนักวิทยบริการฯ

จากการประเมินระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ สรุปประเด็นที่ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ดังนี้

4.1 ควรปรับปรุงอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ อาทิ WIFI ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีความเร็ว และมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้บริการในแต่ละส่วน

4.2 ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกหลักสูตร และเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย โดยเพิ่มช่องทางการเสนอแนะ/แนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ และจัดหา/พัฒนาฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย

4.3 ปรับปรุงกระบวนการบริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ให้มีความทันสมัย สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว

4.4 ปรับปรุงระบบปรับอากาศ และโต๊ะ-เก้าอี้ ให้ทันสมัย จัดสภาพแวดล้อมสร้างบรรยากาศธรรมชาติสวยงาม เอื้อต่อการเรียนรู้