

# สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

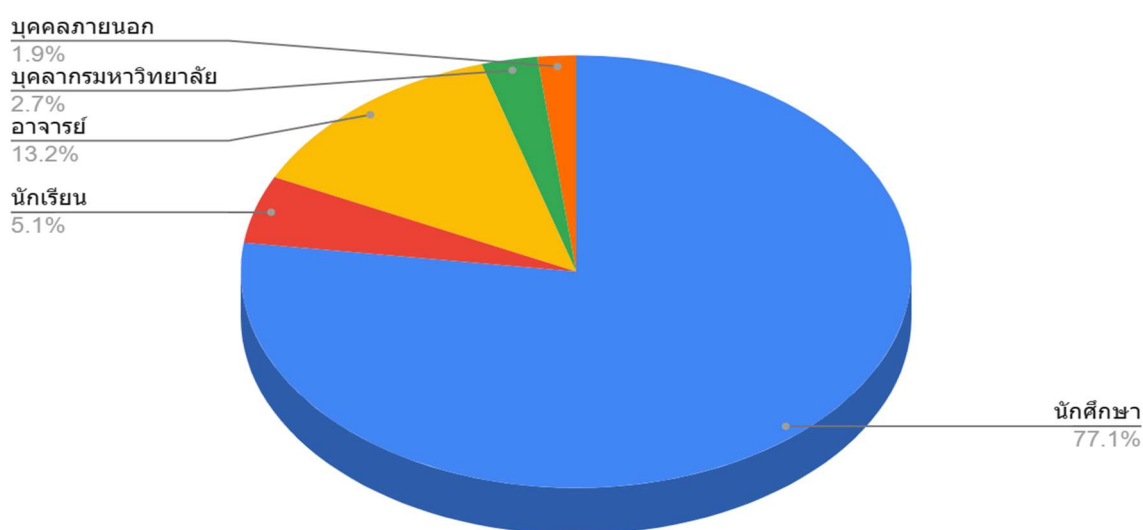
### ปีการศึกษา 2567

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2567 ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2567 - 30 มิถุนายน พ.ศ. 2568 พบว่า มีผู้เข้ามาใช้บริการทั้งนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัย นักเรียน และบุคคลภายนอก รวมทั้งหมด 56,759 คน โดยสำนักวิทยบริการฯ เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตลอดปีการศึกษา 2567 ใช้วิธีการสำรวจและสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามออนไลน์โดยให้ผู้รับบริการสแกน QR Code ตามจุดให้บริการต่าง ๆ

ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 2,250 คน จำแนกเป็นนักศึกษาจำนวน 1,828 คน คิดเป็นร้อยละ 81.53 รองลงมาคือ อาจารย์ จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 บุคลากรมหาวิทยาลัย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 2.49 ตามลำดับ ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.70

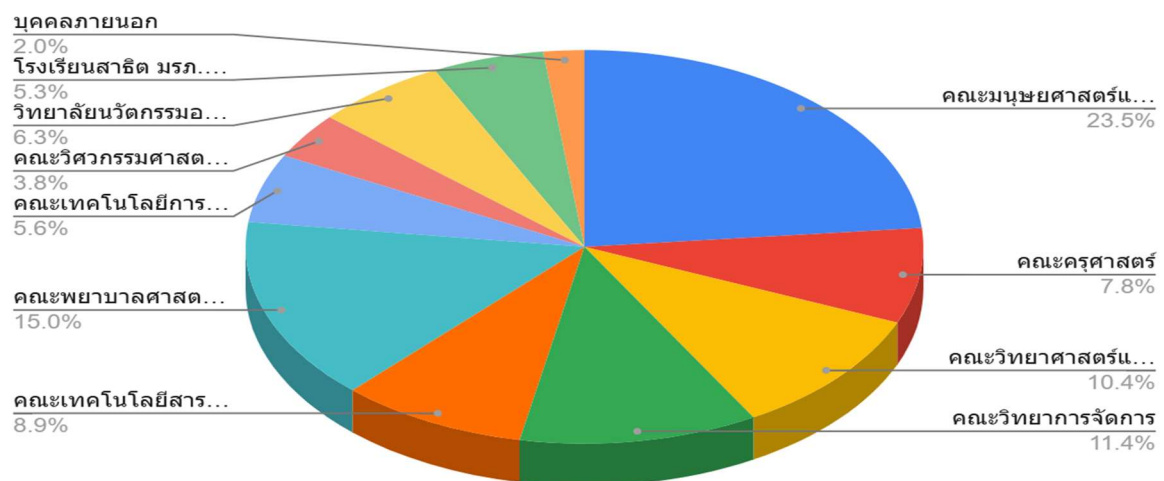
#### 1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1.1 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม



| นักศึกษา | นักเรียน | อาจารย์ | บุคลากร<br>มหาวิทยาลัย | บุคคลภายนอก | รวม   |
|----------|----------|---------|------------------------|-------------|-------|
| 1,828    | 120      | 314     | 64                     | 44          | 2,250 |

## 1.2 หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

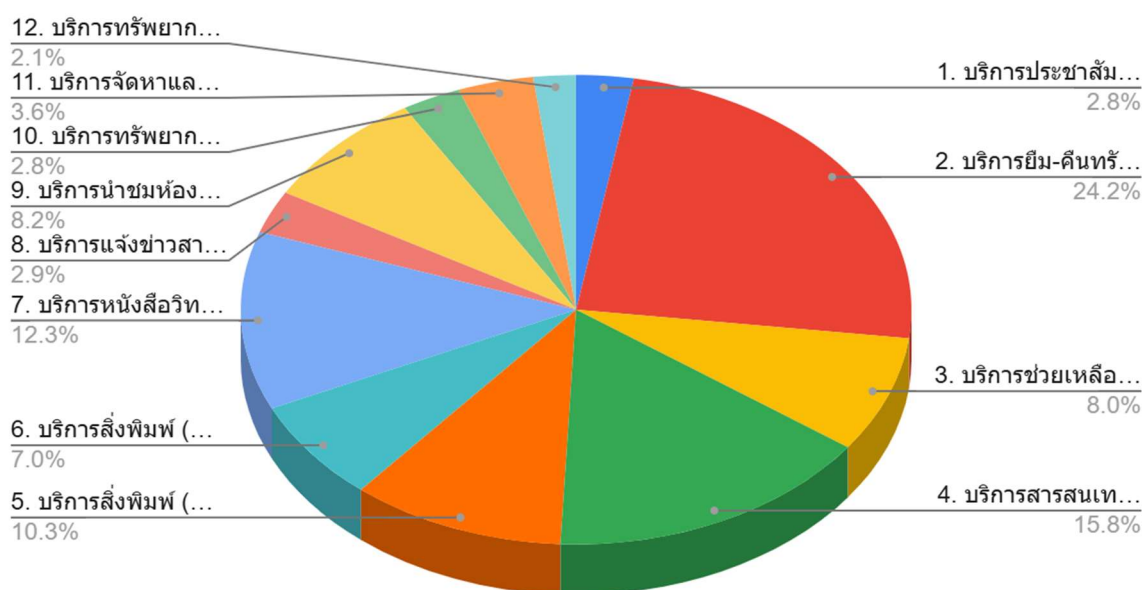


| คณะ/หน่วยงาน                     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|--------|
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์     | 528        | 23.47  |
| คณะครุศาสตร์                     | 176        | 7.82   |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี       | 234        | 10.40  |
| คณะวิทยาการจัดการ                | 256        | 11.38  |
| คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ             | 201        | 8.93   |
| คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ | 338        | 15.02  |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตร             | 127        | 5.64   |

| คณะ/หน่วยงาน                                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------------------|------------|--------|
| คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม     | 85         | 3.78   |
| วิทยาลัยนวัตกรรมการอาหารและอุตสาหกรรมบริการ | 141        | 6.27   |
| โรงเรียนสาธิต มรภ.พบ.                       | 120        | 5.33   |
| บุคคลภายนอก                                 | 44         | 1.96   |
| รวม                                         | 2,250      | 100    |

## 2 ข้อมูลการบริการที่ได้รับการประเมินผลระดับความพึงพอใจ

การบริการที่ได้รับการประเมินจากผู้ให้บริการ พบว่า 3 อันดับแรก ของความพึงพอใจคือ การบริการ ยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด (ร้อยละ 24.53) รองลงมาคือ บริการสารสนเทศ ห้องถิ่นและหนังสือหายาก และการบริการหนังสือวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ตามลำดับ



| บริการ                                                   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------|------------|--------|
| 1. บริการประชาสัมพันธ์/แนะนำทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ | 63         | 2.80   |
| 2. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ                         | 552        | 24.53  |

| บริการ                                                                                                                   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| 3. บริการช่วยเหลือผู้รับบริการ (Customer Care)                                                                           | 183        | 8.13   |
| 4. บริการสารสนเทศท้องถิ่นและหนังสือหายาก                                                                                 | 360        | 16.00  |
| 5. บริการสิ่งพิมพ์ (หนังสือทั่วไปภาษาไทย)                                                                                | 236        | 10.49  |
| 6. บริการสิ่งพิมพ์ (หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ)                                                                         | 160        | 7.11   |
| 7. บริการหนังสือวิทยานิพนธ์และงานวิจัย                                                                                   | 280        | 12.44  |
| 8. บริการแจ้งข่าวสาร / กิจกรรม และประชาสัมพันธ์จากสื่อต่าง ๆ<br>ทั้งภายในห้องสมุดและสื่อโซเชียลมีเดีย (FB, Tiktok, line) | 67         | 2.98   |
| 9. บริการนำชมห้องสมุด / ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญา<br>ราชภัฏเพชรบุรี                                         | 186        | 8.22   |
| 10. บริการทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างทำรายการ (Catalog)                                                               | 65         | 2.89   |
| 11. บริการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการบริการ                                                                    | 83         | 3.69   |
| 12. บริการทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างทำรายการ (Catalog)                                                               | 47         | 2.09   |
| รวม                                                                                                                      | 2,250      | 100    |

### 3. 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       | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ลำดับ    |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------------|----------|
| <b>1. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>                                              | <b>4.76</b> | <b>95.21</b> | <b>0.446</b>        | <b>3</b> |
| 1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเหมาะสม<br>เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน               | 4.75        | 94.98        | 0.453               |          |
| 1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว และ<br>ถูกต้อง                        | 4.76        | 95.15        | 0.458               |          |
| 1.3 มีการสื่อสาร การให้บริการที่ชัดเจน เช่น ป้าย<br>บุคลากร ป้ายชื่องานบริการ | 4.79        | 95.82        | 0.418               |          |
| 1.4 มีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและเสมอ<br>ภาค                          | 4.77        | 95.40        | 0.441               |          |
| 1.5 มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งใน<br>รูปแบบ online และ onsite        | 4.74        | 94.73        | 0.460               |          |
| <b>2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>                                             | <b>4.82</b> | <b>96.33</b> | <b>0.412</b>        | <b>2</b> |
| 2.1 บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส<br>แต่งกายสุภาพเหมาะสม        | 4.84        | 96.74        | 0.381               |          |
| 2.2 บุคลากรให้บริการบริการด้วยความสะดวก<br>รวดเร็ว                            | 4.83        | 96.57        | 0.449               |          |
| 2.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่<br>หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.81        | 96.23        | 0.413               |          |
| 2.4 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น<br>ตอบคำถาม แนะนำ ช่วยเหลือ เป็นต้น  | 4.79        | 95.82        | 0.418               |          |

| ประเด็นการประเมิน                                                                                                                          | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ลำดับ    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------------|----------|
| 2.5 บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                     | 4.82        | 96.32        | 0.399               |          |
| <b>3. ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร</b>                                                                                                | <b>4.72</b> | <b>94.31</b> | <b>0.483</b>        | <b>4</b> |
| 3.1 มีการรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลายช่องทาง                                                                                     | 4.74        | 94.73        | 0.460               |          |
| 3.2 ข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ ( <a href="https://arit.pbru.ac.th">https://arit.pbru.ac.th</a> ) มีความถูกต้องและทันสมัย ตรงกับความต้องการ | 4.71        | 94.14        | 0.517               |          |
| 3.3 ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย เช่น Website, e-mail, Facebook, Line เป็นต้น                       | 4.72        | 94.31        | 0.470               |          |
| 3.4 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการ เช่น ป้ายแนะนำ/ป้ายจุดบริการ/ป้ายชื่อผู้ให้บริการ/คู่มือ/สื่อออนไลน์ มีความชัดเจนและถูกต้อง         | 4.70        | 94.06        | 0.485               |          |
| 3.4 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการ เช่น ป้ายแนะนำ/ป้ายจุดบริการ/ป้ายชื่อผู้ให้บริการ/คู่มือ/สื่อออนไลน์ มีความชัดเจนและถูกต้อง         | 4.70        | 94.06        | 0.485               |          |
| <b>4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                   | <b>4.76</b> | <b>95.21</b> | <b>0.435</b>        | <b>3</b> |
| 4.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการใช้บริการ                                                                                | 4.79        | 95.82        | 0.418               |          |
| 4.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย น่าสนใจ                                                                                                  | 4.79        | 95.82        | 0.428               |          |
| 4.3 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                                                            | 4.83        | 96.57        | 0.389               |          |

| ประเด็นการประเมิน                                                                                        | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ลำดับ    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------------|----------|
| 4.4 ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งกลุ่ม ที่นั่งส่วนบุคคล คอมพิวเตอร์ โปรเจ็กเตอร์ เป็นต้น | 4.70        | 94.06        | 0.476               |          |
| 4.5 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของพื้นที่บริการ                                                          | 4.71        | 94.23        | 0.463               |          |
| <b>5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>                                                                      | <b>4.87</b> | <b>97.33</b> | <b>0.313</b>        | <b>1</b> |
| 5.1 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนตามมาตรฐานการบริการที่กำหนด                                    | 4.73        | 94.56        | 0.491               |          |
| 5.2 ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ                                                        | 4.80        | 95.98        | 0.422               |          |
| 5.3 ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ                                                  | 4.82        | 96.32        | 0.399               |          |
| 5.4 คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม                                                                          | 4.80        | 95.98        | 0.412               |          |
| 5.5 ระดับความรู้ที่ได้รับจากการบริการ                                                                    | 4.97        | 99.41        | 0.169               |          |
| 5.6 ระดับของการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ                                                         | 4.97        | 99.41        | 0.169               |          |
| 5.7 คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม                                                                          | 4.98        | 99.67        | 0.129               |          |
|                                                                                                          | <b>4.78</b> | <b>95.70</b> | <b>0.418</b>        |          |

จากตารางข้างต้น พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.78, SD=0.418) หรือเป็นร้อยละ 95.70 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.87, SD=0.313) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.33 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.82, SD=0.412) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.33 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย=4.76, SD=0.446, 0.435) คิดเป็นร้อยละ 95.21 และความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.72, SD=0.483) คิดเป็นร้อยละ 94.31 ตามลำดับ

### 3. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนางานบริการต่อไป ดังนี้

- การบริการดีมาก ได้รับบริการที่ดีมาก และน่าประทับใจ
- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาสุภาพ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีและช่วยค้นหาหนังสือได้อย่างรวดเร็ว
- ควรปรับแบบสอบถามให้มีเนื้อหาที่ชัดเจนและกระชับได้ใจความ
- ควรจะมีกิจกรรม เช่น ตอบคำถามอย่างง่าย แล้วแจก อมยิ้ม ปากกา
- เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการช้าทำให้ต้องรอนาน

### 4. แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการฯ

1. พัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานการบริการโดยเน้น Service mind โดยการเชิญวิทยากรบรรยาย และฝึกปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ

2. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและประชาสัมพันธ์ให้เกิดการมีส่วนร่วมของนักศึกษา

3. ทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละพื้นที่ อย่างชัดเจน

4. ปรับพื้นที่เพื่อให้มีพื้นที่เพื่อการเรียนรู้เพิ่มขึ้น

5. ทบทวนการจัดทำแบบสอบถามและทำการประเมินอย่างต่อเนื่อง โดยให้ทุกจุดบริการทั้งงานส่วนหน้าและส่วนหลังมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการให้บริการทุกครั้ง

ทวิ นวมนิม

บรรณารักษ์ ปฏิบัติการ

3 ก.ค. 2568