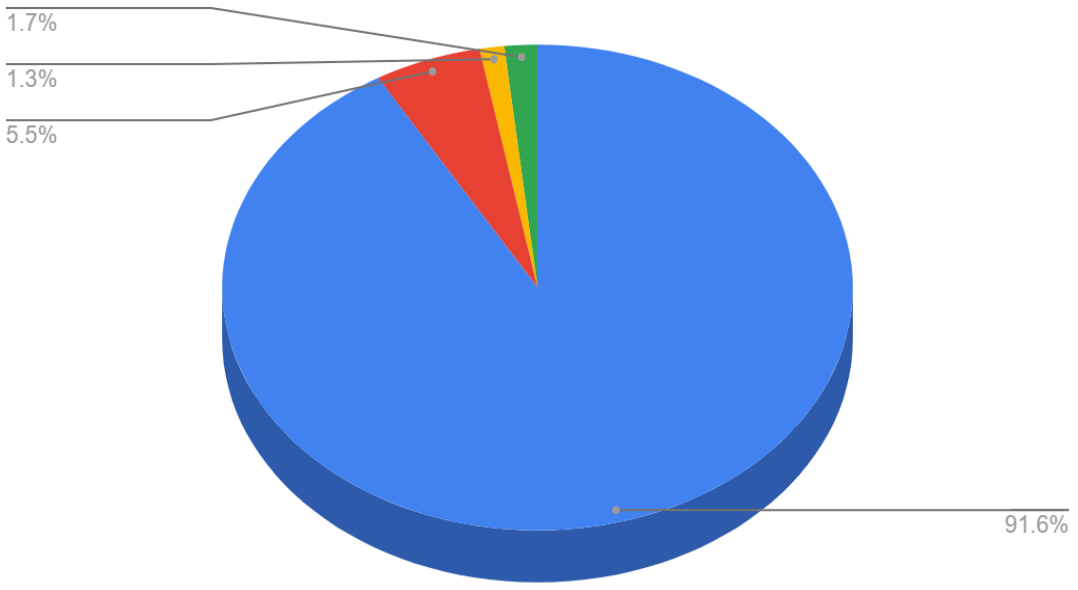
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ปีการศึกษา 2567

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2567 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 30 เมษายน พ.ศ. 2568 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 239 คน จำแนกเป็นนักศึกษาจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 91.21 อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.86 และบุคคลทั่วไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม พบว่า **มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.70**

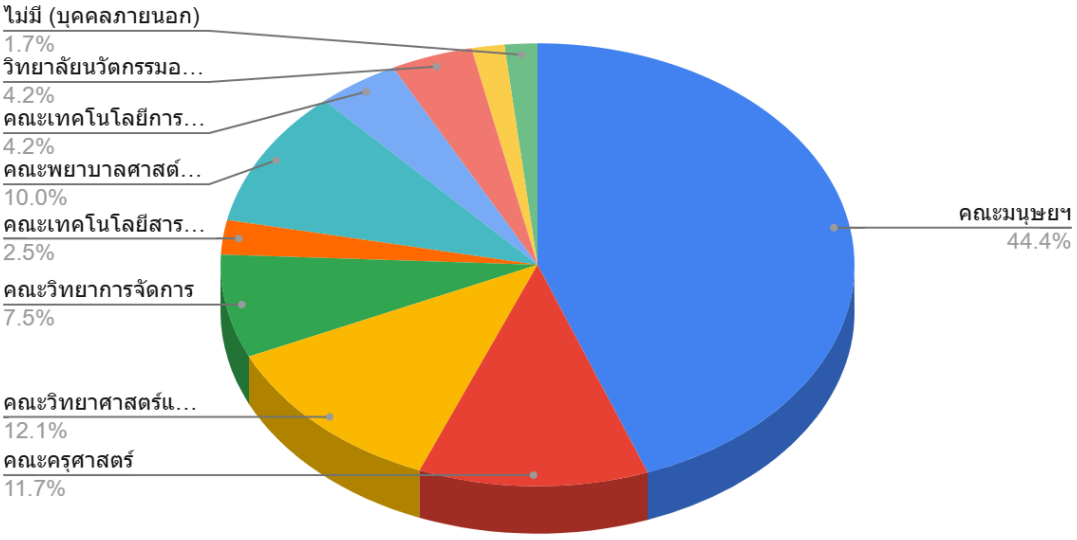
1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	นักศึกษา	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	บุคคลภายนอก
239	218	14	3	4



1.2 หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม



คณะ/หน่วยงาน	จำนวน (คน)
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	106
คณะครุศาสตร์	28
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	29
คณะวิทยาการจัดการ	18
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	6
คณะพยาบาลศาสต์และวิทยาการสุขภาพ	24
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	10
วิทยาลัยนวัตกรรมอาหารและอุตสาหกรรมบริการ	10
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4
ไม่มี (บุคคลภายนอก)	4
รวม	**239**

1.3 สาขาวิชา/หลักสูตร ที่ตอบแบบสอบถาม

สาขาวิชาที่ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)
ภาษาไทย	24
สังคมศึกษา	14
รัฐประศาสนศาสตร์	2
ชีววิทยา	2
ดนตรีศึกษา	5
ภาษาจีน	4
พยาบาล	19
การท่องเที่ยว การบริการอีเว้นท์ และการจัดการภัตตาคารนานาชาติ	10
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	1
คณิตศาสตร์	5
การตลาด	1
บัญชี	5
เกษตรศาสตร์	2
บริหารธุรกิจ	1
พละศึกษา	1
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	1
ปฐมวัย	2
วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีการอาหาร	1
วิทยาศาสตร์	3
วิทยาการคอมพิวเตอร์	1
นิเทศศาสตร์	1
นาฏศิลป์ศึกษา	1

คอมพิวเตอร์	1
นิติศาสตร์	1
ไม่ระบุสาขาวิชา	114

2 ข้อมูลการบริการที่ได้รับการประเมินผลระดับความพึงพอใจ

2.1 กลุ่มงานที่ได้รับการประเมิน

- งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 234 ครั้ง
- งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 4 ครั้ง
- งานผลิตสื่อและนวัตกรรม จำนวน 1 ครั้ง

2.2 บริการที่ได้รับการประเมิน

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการประชาสัมพันธ์/แนะนำทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ	4	1.67
2. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	54	22.59
3. บริการช่วยเหลือผู้รับบริการ (Customer Care)	18	7.53
4. บริการสารสนเทศท้องถิ่นและหนังสือหายาก	64	26.78
5. บริการสิ่งพิมพ์ (หนังสือทั่วไปภาษาไทย)	12	5.02
6. บริการสิ่งพิมพ์ (หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ)	23	9.62
7. บริการหนังสือวิทยานิพนธ์และงานวิจัย	33	13.81
8. บริการแจ้งข่าวสาร / กิจกรรม และประชาสัมพันธ์จากสื่อต่าง ๆ ทั้งภายในห้องสมุดและสื่อโซเชียลมีเดีย (FB, Tiktok, line)	1	0.42
9. บริการนำชมห้องสมุด / ศูนย์เรียนรู้ศาสตร์พระราชาและภูมิปัญญาราชภัฏเพชรบุรี	1	0.42
10. บริการทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างทำรายการ (Catalog)	1	0.42
11. บริการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการบริการ	2	0.84
12. บริการทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างทำรายการ (Catalog)	2	0.84

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

การให้คะแนนระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลีเคิร์ท (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน
- ระดับความพึงพอใจมาก ให้ 4 คะแนน
- ระดับคน้ามพึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน
- ระดับคน้ามพึงพอใจนอย ให้ 2 คะแนน
- ระดับคน้ามพึงพอใจนอยที่สุด 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
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	**4.76**	**95.21**	**0.446**
1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเหมาะสมเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.75	94.98	0.453
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง	4.76	95.15	0.458
1.3 มีการสื่อสาร การให้บริการที่ชัดเจน เช่น ป้ายบุคลากร ป้ายชื่องานบิรการ	4.79	95.82	0.418
1.4 มีการให้บริการที่ตรงกับความต้องและเสมอภาค	4.77	95.40	0.441
1.5 มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบ online และ onsite	4.74	94.73	0.460
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	**4.82**	**96.33**	**0.412**
2.1 บุคลากรมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพ	4.84	96.74	0.381

เหมาะสม			
2.2 บุคลากรให้บริการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.83	96.57	0.449
2.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.81	96.23	0.413
2.4 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม แนะนำ ช่วยเหลือ เป็นต้น	4.79	95.82	0.418
2.5 บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	96.32	0.399
3. ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	**4.72**	**94.31**	**0.483**
3.1 มีการรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลายช่องทาง	4.74	94.73	0.460
3.2 ข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ (https://arit.pbru.ac.th) 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
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	**4.76**	**95.30**	**0.435**
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
4.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งกลุ่ม ที่นั่งส่วนบุคคล คอมพิวเตอร์ โปรเจ็กเตอร์ เป็นต้น	4.70	94.06	0.476
4.5 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของพื้นที่การบริการ	4.71	94.23	0.463
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	**4.87**	**97.33**	**0.313**
5.1 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนตามมาตรฐานการบริการที่กำหนด	4.73	94.56	0.491

5.2 ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.80	95.98	0.422
5.3 ได้รับบริการที่ถูกต้อง 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
	4.78	**95.70**	**0.418**

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีไปในทิศทางเดียวกัน มีความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.70 โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.33 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.33 อันดับที่ 3 คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21

ค่าความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.31

3. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

- Very good (2)
- ดีมาก (2)
- ปรับการทำแบบทดสอบให้มีเนื้อหาที่ชัดเจน กระชับ
- ได้รับบริการที่ดีมาก
- พี่ช่วยหาหนังสือให้เร็วดี
- ควรจะมีกิจกรรมเบาๆ เช่น ตอบคำถามอย่างง่าย แล้วแจก อมยิ้ม ปากกา
- พี่เค้าพูดไม่เพราะเลยค่ะ
- เจ้าหน้าที่บริการช้ามาก หนูต่อแถวนานมาก
- ดีแล้ว
- บริการดี พูดจาสุภาพค่ะ

- ให้บริการดีมาก หาหนังสือให้ด้วยเร็วมาก

ทวี นวมนิ่ม

บรรณารักษ์ ปฏิบัติการ

3 พ.ค. 2568