

## สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2565

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของหลักสูตรสาขาวิชาภาษาจีน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 65 คน แบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 90.77 ศิษย์เก่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 และอาจารย์ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาและอาจารย์สาขาวิชาภาษาจีนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.41

### ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน 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>	<b>4.21</b>	<b>84.19</b>	<b>0.617</b>	<b>มากที่สุด</b>
- บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	4.23	84.62	0.632	มากที่สุด
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.15	83.08	0.592	มาก
- บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC)	4.25	84.92	0.560	มากที่สุด
- บริการห้องสมุดดิจิทัล (e-Book, e-Thesis, ฐานข้อมูลออนไลน์, ฐานข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่น เป็นต้น)	4.12	82.46	0.600	มาก
- บริการห้องประชุม/อบรม/สัมมนา	4.22	84.31	0.649	มากที่สุด
- บริการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ (เช่น การจัดกิจกรรมอบรม/ส่งเสริมการอ่าน การแนะนำหนังสือ เป็นต้น)	4.23	84.62	0.656	มากที่สุด
- บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.23	84.62	0.606	มากที่สุด

- บริการระบบ e-service (เช่น ระบบจองห้องออนไลน์, ระบบขอรับบริการเพื่อการเรียนการสอน, ระบบยืมหนังสือออนไลน์ เป็นต้น)	4.25	84.92	0.638	มากที่สุด
<b>2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล ฯลฯ)</b>	<b>4.21</b>	<b>84.15</b>	<b>0.609</b>	<b>มากที่สุด</b>
- เสนอแนะ/แนะนำสิ่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	4.20	84.00	0.592	มาก
- ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย	4.23	84.62	0.702	มากที่สุด
- ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมหลักสูตร	4.20	84.00	0.592	มาก
- ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	4.15	83.08	0.592	มาก
- จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย (เช่น ฐานข้อมูล สกอ. บอกรับ, ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย/วิจัย(ThaiLIS), IG Library, ฐานข้อมูลคลังดิจิทัลมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นต้น)	4.18	83.69	0.583	มาก
- การสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	4.20	84.00	0.592	มากที่สุด
<b>2.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ</b>	<b>4.02</b>	<b>80.31</b>	<b>0.803</b>	<b>มาก</b>
- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	4.09	81.85	0.723	มาก
- ประสิทธิภาพ (ความเร็ว) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด	4.00	80.00	0.829	มาก
- ระบบ Wi-Fi ภายในสำนักฯ ครอบคลุมทั่วถึง	3.95	79.08	0.856	มาก
<b>2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>4.23</b>	<b>84.62</b>	<b>0.622</b>	<b>มาก</b>
- มีความรู้และทักษะเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (เช่น การตอบคำถามช่วยค้นคว้า การสืบค้นข้อมูล เป็นต้น)	4.14	82.77	0.659	มาก
- ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจ และกระตือรือร้น	4.23	84.62	0.606	มากที่สุด
- ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี และบริการอย่างเท่าเทียม	4.25	84.92	0.613	มากที่สุด
- แต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.31	86.15	0.610	มากที่สุด
<b>2.5 ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย</b>	<b>4.33</b>	<b>86.58</b>	<b>0.615</b>	<b>มากที่สุด</b>
- พื้นที่นั่งอ่าน/พื้นที่ทำกิจกรรมภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.28	85.54	0.625	มากที่สุด
- บรรยากาศภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.32	86.46	0.615	มากที่สุด
- แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.35	87.08	0.598	มากที่สุด
- ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.38	87.69	0.578	มากที่สุด

- ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย (เช่น มาตรการ Covid-19, การติดตั้ง CCTV, ถังดับเพลิง, ทางหนีไฟ, ทางเดินสำหรับผู้พิการ เป็นต้น)	4.31	86.15	0.660	มากที่สุด
<b>2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร</b>	<b>4.33</b>	<b>86.62</b>	<b>0.590</b>	<b>มากที่สุด</b>
- ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารมีความหลากหลาย (เช่น Website, e-mail, Facebook, Line เป็นต้น)	4.35	87.08	0.571	มากที่สุด
- ป้ายแนะนำ/คู่มือ/สื่อออนไลน์ การให้บริการมีความชัดเจนและถูกต้อง	4.37	87.38	0.575	มากที่สุด
- มีการรับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	4.29	85.85	0.605	มากที่สุด
- ข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด ( <a href="https://arit.pbru.ac.th">https://arit.pbru.ac.th</a> ) มีความถูกต้องและทันสมัย	4.31	86.15	0.610	มากที่สุด
<b>ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวม</b>	<b>4.08</b>	<b>81.54</b>	<b>0.714</b>	<b>มาก</b>
<b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกประเด็นคำถาม</b>	<b>4.22</b>	<b>84.43</b>	<b>0.633</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>4.22</b>	<b>84.41</b>	<b>0.643</b>	<b>มากที่สุด</b>

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการฯ

3.1 อยากให้มีแอร์ทุกชั้น

3.2 เพิ่มWi-Fi ให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่และรวดเร็ว

3.3 ปรับปรุงแอร์ชั้นข้างบนไปอ่านหนังสือ อ่านวิจัยเหี่ยวท่อม