

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2567

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของอาจารย์และนักศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชานวัตกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2567 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 33 คน เป็นนักศึกษาจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91 อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม พบว่า นักศึกษา อาจารย์ หลักสูตรสาขาวิชานวัตกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.31

2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

การให้คะแนนระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 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	ระดับ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.54	90.77	0.705	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเหมาะสมเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.46	89.23	0.776	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง	4.54	90.77	0.660	มากที่สุด
1.3 มีการสื่อสาร การให้บริการที่ชัดเจน เช่น ป้าย บุคลากร ป้ายชื่องานบริการ	4.54	90.77	0.660	มากที่สุด
1.4 มีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและเสมอภาค	4.54	90.77	0.776	มากที่สุด
1.5 มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบ online และ onsite	4.62	92.31	0.650	มากที่สุด
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.74	94.77	0.568	มากที่สุด
2.1 บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.85	96.92	0.555	มากที่สุด
2.2 บุคลากรให้บริการบริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.69	93.85	0.630	มากที่สุด
2.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.62	92.31	0.650	มากที่สุด
2.4 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม แนะนำ ช่วยเหลือ เป็นต้น	4.85	96.92	0.376	มากที่สุด
2.5 บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	93.85	0.630	มากที่สุด
3. ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	4.60	91.92	0.650	มากที่สุด
3.1 มีการรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลายช่องทาง	4.62	92.31	0.650	มากที่สุด
3.2 ข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ (https://arit.pbru.ac.th) มีความถูกต้องและทันสมัย ตรงกับความต้องการ	4.54	90.77	0.660	มากที่สุด
3.3 ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย เช่น Website, e-mail, Facebook, Line เป็นต้น	4.54	90.77	0.660	มากที่สุด

3.4 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการ เช่น ป้าย แนะนำ/ป้ายจุดบริการ/ป้ายชื่อผู้ให้บริการ/คู่มือ/สื่อ ออนไลน์ มีความชัดเจนและถูกต้อง	4.69	93.85	0.630	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	94.15	0.474	มากที่สุด
4.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม และ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.69	93.85	0.480	มากที่สุด
4.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย น่าสนใจ	4.69	93.85	0.480	มากที่สุด
4.3 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.85	96.92	0.376	มากที่สุด
4.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งกลุ่ม ที่นั่งส่วนบุคคล คอมพิวเตอร์ โปรเจ็กเตอร์ เป็นต้น	4.46	89.23	0.660	มากที่สุด
4.5 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของพื้นที่การ บริการ	4.85	96.92	0.376	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.75	94.95	0.442	มากที่สุด
5.1 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอน ตามมาตรฐานการบริการที่กำหนด	4.62	92.31	0.506	มากที่สุด
5.2 ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.69	93.85	0.480	มากที่สุด
5.3 ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความ ต้องการ	4.69	93.85	0.480	มากที่สุด
5.4 คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม	4.77	95.38	0.439	มากที่สุด
5.5 ระดับความรู้ที่ได้รับจากการบริการ	4.85	96.92	0.376	มากที่สุด
5.6 ระดับของการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในด้าน ต่างๆ	4.85	96.92	0.376	มากที่สุด
5.7 คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม	4.77	95.38	0.439	มากที่สุด
	4.67	93.31	0.568	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีไปในทิศทางเดียวกัน มีความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.31 โดยมีความพึงพอใจด้านด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.95 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ใน

ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.77 อันดับที่ 3 คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.15 และค่าความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.77

3. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น (14)