

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2567**

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชาบรรณารักษ์และการจัดการสื่อดิจิทัล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2567 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 10 คน เป็นนักศึกษาจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม พบว่า นักศึกษา อาจารย์ หลักสูตรสาขาวิชานวัตกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.37

2 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	ระดับ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.62	92.40	0.496	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเหมาะสมเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.60	92.00	0.516	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง	4.70	94.00	0.483	มากที่สุด
1.3 มีการสื่อสาร การให้บริการที่ชัดเจน เช่น ป้ายบุคลากร ป้ายช่องงานบริการ	4.70	94.00	0.483	มากที่สุด
1.4 มีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและเสมอภาค	4.70	94.00	0.483	มากที่สุด
1.5 มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบ online และ onsite	4.40	88.00	0.516	มากที่สุด
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.64	92.80	0.563	มากที่สุด
2.1 บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกาย สุภาพเหมาะสม	4.50	90.00	0.850	มากที่สุด
2.2 บุคลากรให้บริการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.70	94.00	0.483	มากที่สุด
2.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.60	92.00	0.516	มากที่สุด
2.4 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม แนะนำ ช่วยเหลือ เป็นต้น	4.70	94.00	0.483	มากที่สุด
2.5 บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	94.00	0.483	มากที่สุด
3. ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	4.65	93.00	0.493	มากที่สุด
3.1 มีการรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ที่หลากหลายช่องทาง	4.60	92.00	0.516	มากที่สุด
3.2 ข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ (https://arit.pbru.ac.th) มีความถูกต้องและทันสมัย ตรงกับความต้องการ	4.80	96.00	0.422	มากที่สุด

3.3 ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย เช่น Website, e-mail, Facebook, Line เป็นต้น	4.60	92.00	0.516	มากที่สุด
3.4 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการ เช่น ป้ายแนะนำ/ป้ายจุดบริการ/ป้ายชื่อผู้ให้บริการ/คู่มือ/สื่อออนไลน์ มีความชัดเจนและถูกต้อง	4.60	92.00	0.516	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	92.80	0.560	มากที่สุด
4.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	94.00	0.483	มากที่สุด
4.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย น่าสนใจ	4.50	90.00	0.707	มากที่สุด
4.3 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.70	94.00	0.483	มากที่สุด
4.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง กลุ่ม ที่นั่งส่วนบุคคล คอมพิวเตอร์ โปรเจ็กเตอร์ เป็นต้น	4.80	96.00	0.422	มากที่สุด
4.5 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของพื้นที่การบริการ	4.50	90.00	0.707	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.54	90.86	0.516	มากที่สุด
5.1 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนตามมาตรฐานการบริการที่กำหนด	4.60	92.00	0.516	มากที่สุด
5.2 ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.70	94.00	0.483	มากที่สุด
5.3 ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.40	88.00	0.516	มากที่สุด
5.4 คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม	4.50	90.00	0.527	มากที่สุด
5.5 ระดับความรู้ที่ได้รับจากการบริการ	4.60	92.00	0.516	มากที่สุด
5.6 ระดับของการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ	4.50	90.00	0.527	มากที่สุด
5.7 คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม	4.50	90.00	0.527	มากที่สุด

	4.62	92.37	0.526	มากที่สุด
--	------	-------	-------	-----------

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีไปในทิศทางเดียวกัน มีความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.37 โดยมีความพึงพอใจด้านด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 อันดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 และค่าความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.86

3. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น (10)