

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ**  
**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**  
**ประจำปีการศึกษา 2566**

**1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของอาจารย์และนักศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชาพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2566 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 24 คน แบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 95.83 บุคลากรสายวิชาการ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม พบว่านักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.94

**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

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
<b>1. ด้านระยะเวลาการบริการ</b>	<b>4.56</b>	<b>91.25</b>	<b>0.649</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.63	92.50	0.576	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	90.00	0.722	มากที่สุด
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.56</b>	<b>91.25</b>	<b>0.621</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.58	91.67	0.584	มากที่สุด
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.54	90.83	0.658	มากที่สุด
<b>3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>4.67</b>	<b>93.33</b>	<b>0.547</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.71	94.17	0.550	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.67	93.33	0.565	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.67	93.33	0.565	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน / ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.63	92.50	0.576	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	93.33	0.482	มากที่สุด

<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>4.65</b>	<b>92.92</b>	<b>0.488</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.67	93.33	0.482	มากที่สุด
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.63	92.50	0.495	มากที่สุด
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.48</b>	<b>89.58</b>	<b>0.633</b>	<b>มากที่สุด</b>
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.42	88.33	0.717	มากที่สุด
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.42	88.33	0.717	มากที่สุด
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.54	90.83	0.588	มากที่สุด
5.4 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.54	90.83	0.509	มากที่สุด
<b>6. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.67</b>	<b>93.33</b>	<b>0.520</b>	<b>มากที่สุด</b>
6.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.71	94.17	0.464	มากที่สุด
6.2 ทรัพยากรสารสนเทศทันสมัย น่าสนใจ	4.63	92.50	0.576	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>4.60</b>	<b>91.94</b>	<b>0.576</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีไปในทิศทางเดียวกัน มีความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.94 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33 อันดับที่ 3 คือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.92 ค่าความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.58

### 3. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น (24)