

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2566

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของอาจารย์และนักศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2566 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 27 คน แบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 93.11 อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.89 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม พบว่า นักศึกษา อาจารย์ หลักสูตรสาขาวิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.36

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
1. ด้านระยะเวลาการบริการ	4.49	89.78	0.61	มากที่สุด
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	91.40	0.58	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.41	88.15	0.64	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.54	90.74	0.69	มากที่สุด
2.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.48	89.63	0.74	มากที่สุด
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.59	91.85	0.64	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.58	91.55	0.61	มากที่สุด
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.48	89.63	0.57	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.59	91.85	0.75	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.59	91.85	0.57	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน / ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.59	91.85	0.57	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	92.59	0.57	มากที่สุด
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.65	92.96	0.57	มากที่สุด

4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.59	91.85	0.56	มากที่สุด
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.70	94.07	0.57	มากที่สุด
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				มากที่สุด
	4.60	92.04	0.56	
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.63	92.59	0.53	มากที่สุด
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.59	91.85	0.56	มากที่สุด
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.63	92.59	0.57	มากที่สุด
5.4 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.56	91.11	0.56	มากที่สุด
6. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				มากที่สุด
	4.56	91.11	0.63	
6.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.56	91.11	0.63	มากที่สุด
6.2 ทรัพยากรสารสนเทศทันสมัย น่าสนใจ	4.56	91.11	0.63	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.57	91.36	0.61	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีไปในทิศทางเดียวกัน มีความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.36 โดยมีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.96 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย = 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.304 อันดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.55 ค่าความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านระยะเวลาการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.78

3. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น (29)