

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2566

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของอาจารย์และนักศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2566 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 249 คน แบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 98.39 อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม พบว่า นักศึกษา อาจารย์ หลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.07

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	89.72	0.625	มากที่สุด
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.52	90.48	0.596	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.45	88.95	0.653	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.53	90.52	0.610	มากที่สุด
2.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.53	90.56	0.616	มากที่สุด
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.52	90.48	0.603	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.59	91.77	0.563	มากที่สุด
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.61	92.26	0.558	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.56	91.21	0.587	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.59	91.77	0.540	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน / ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.60	91.94	0.554	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	91.69	0.577	มากที่สุด
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.56	91.29	0.573	มากที่สุด
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.57	91.37	0.572	มากที่สุด
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.56	91.21	0.573	มากที่สุด
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	91.31	0.567	มากที่สุด
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.61	92.26	0.536	มากที่สุด
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.52	90.48	0.610	มากที่สุด

5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.58	91.61	0.556	มากที่สุด
5.4 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.54	90.89	0.567	มากที่สุด
6. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.59	91.77	0.544	มากที่สุด
6.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการ	4.60	92.02	0.530	มากที่สุด
6.2 ทรัพยากรสารสนเทศทันสมัย น่าสนใจ	4.58	91.53	0.557	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.55	91.07	0.580	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีไปในทิศทางเดียวกัน มีความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.07 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.77 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.31 อันดับที่ 3 คือ ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.29

ค่าความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านระยะเวลาการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.72

3. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

- ระบบดี (2)
- ดี (2)
- ไม่มีข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น (245)

ทวี นวมนิม
บรรณารักษ์ ปฏิบัติการ
31 พ.ค. 2567