

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประจำปีการศึกษา 2566

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของอาจารย์และนักศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และการจัดการสื่อดิจิทัล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2566 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 24 คน แบ่งเป็นนักศึกษาจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 95.83 บุคลากรสายวิชาการ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม พบว่านักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และการจัดการสื่อดิจิทัล 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
1. ด้านระยะเวลาการบริการ	4.56	91.25	0.649	มากที่สุด
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.63	92.50	0.576	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	90.00	0.722	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.56	91.25	0.621	มากที่สุด
2.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.58	91.67	0.584	มากที่สุด
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.54	90.83	0.658	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.67	93.33	0.547	มากที่สุด
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

4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.65	92.92	0.488	มากที่สุด
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.67	93.33	0.482	มากที่สุด
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.63	92.50	0.495	มากที่สุด
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	89.58	0.633	มากที่สุด
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
6. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.67	93.33	0.520	มากที่สุด
6.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.71	94.17	0.464	มากที่สุด
6.2 ทรัพยากรสารสนเทศทันสมัย น่าสนใจ	4.63	92.50	0.576	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.60	91.94	0.576	มากที่สุด

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)