

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2567

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของอาจารย์และนักศึกษาทุกหลักสูตร/สาขาวิชา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2566 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2566 - 20 มิถุนายน พ.ศ. 2567 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 499 คน นักศึกษาจำนวน 438 คน คิดเป็นร้อยละ 87.78 อาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ) จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.61 และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.67

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

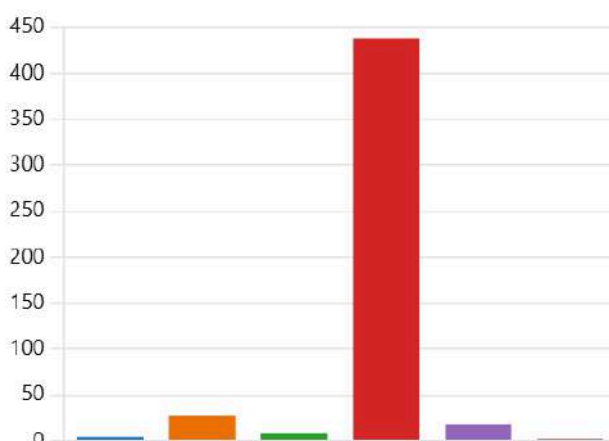
1.1 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

● ต่ำกว่า 20 ปี	86
● 20-40 ปี	386
● 41-60 ปี	27
● 60 ปีขึ้นไป	0



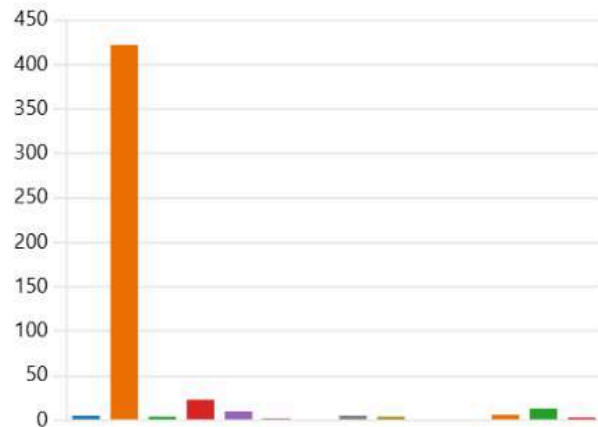
1.2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

● ผู้บริหาร	4
● บุคลากรสายวิชาการ	28
● บุคลากรสายสนับสนุน	9
● นักศึกษา	438
● นักเรียน	18
● Other	2



1.3 หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะครุศาสตร์	5
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	422
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4
คณะวิทยาการจัดการ	23
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี...	1
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุ...	5
สำนักงานอธิการบดี	4
สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม...	1
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน...	0
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสา...	6
โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ...	13
Other	3



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	4.59	91.82	0.591	มากที่สุด
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.64	92.73	0.548	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.55	90.91	0.634	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.62	92.48	0.568	มากที่สุด
2.1 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.62	92.48	0.569	มากที่สุด
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.62	92.48	0.566	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.67	93.33	0.529	มากที่สุด
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.69	93.86	0.516	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.64	92.81	0.558	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	4.67	93.41	0.512	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน / ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67	93.45	0.515	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	93.13	0.547	มากที่สุด
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.64	92.73	0.559	มากที่สุด
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.65	93.01	0.552	มากที่สุด
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.62	92.44	0.566	มากที่สุด
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	92.86	0.537	มากที่สุด
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.67	93.33	0.521	มากที่สุด
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.61	92.24	0.572	มากที่สุด
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.65	93.05	0.525	มากที่สุด
5.4 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.64	92.81	0.529	มากที่สุด
6. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.64	92.79	0.547	มากที่สุด

6.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.65	93.01	0.526	มากที่สุด
6.2 ทรัพยากรสารสนเทศทันสมัย น่าสนใจ	4.63	92.57	0.568	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.63	92.67	0.555	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีไปในทิศทางเดียวกัน มีความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.67 โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.86 อันดับที่ 3 คือ ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.79

ค่าความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านระยะเวลาการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.82

3. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

- ดีมาก (3)
- ดี (2)
- ระบบดี (2)
- บริการดีมาก (2)
- ได้รับความรู้เกี่ยวกับมหาลัยครับ
- ไม่มีข้อเสนอแนะ ดีมาก
- น่าจะให้ยืมกลับบ้านออกไปแล้วนำกลับมาคืนได้
- ประทับใจ
- ได้ความรู้ด้านतालของเพชรบุรี
- เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการดีทุกคน
- อยากให้ห้องสมุดจัดซื้อหนังสือนิยาย วรรณกรรมเยาวชนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นให้ทันยุคสมัย

ทวี นวมนิม

บรรณารักษ์ ปฏิบัติการ

25 มิ.ย. 2567