

ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

(1 มิถุนายน 2564 – 31 พฤษภาคม 2565)

การประเมินผลและสรุปผลโครงการ

ในวิเคราะห์ผลครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2564 (1 มิถุนายน 2564 – 31 พฤษภาคม 2565) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

\bar{X} = แทน คะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D = แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดลำดับในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

จำนวน 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม 475 คน)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|--------------------|-----------|--------|
| 1.1 เพศ | | |
| 1.1 ชาย | 102 | 21.47 |
| 1.2 หญิง | 373 | 78.53 |
| รวม | 475 | 100.00 |
| 1.2 อายุ | | |
| 15 - 19 ปี | 158 | 33.26 |
| 20 - 29 ปี | 286 | 60.21 |
| 30 - 39 ปี | 28 | 5.89 |
| 40 - 49 ปี | 3 | 0.63 |
| 50 - 59 ปี | 0 | 0.00 |
| มากกว่า 60 ปี | 0 | 0.00 |
| อื่นๆ: | 0 | 0.00 |
| รวม | 475 | 100.00 |
| 1.3 สถานภาพ | | |
| อาจารย์ | 19 | 4.00 |
| บุคลากร | 12 | 2.53 |
| นักศึกษา/นักเรียน | 444 | 93.47 |
| ผู้ช่วย | 0 | 0.00 |
| บุคคลภายนอก | 0 | 0.00 |
| ผู้ปกครองนักเรียน | 0 | 0.00 |
| เจ้าหน้าที่โครงการ | 0 | 0.00 |
| อื่นๆ: | 0 | 0.00 |
| รวม | 475 | 100.00 |

| 1.4 รับบริการเรื่อง | | |
|---|-----|--------|
| ยืม-คืนทรัพยากร | 208 | 43.79 |
| ใช้บริการคอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ต | 14 | 2.95 |
| ใช้บริการห้องค้นคว้าส่วนตัว / ห้องประชุม | 10 | 2.11 |
| ให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน / ทำกิจกรรมอื่นๆ | 29 | 6.11 |
| ใช้บริการห้องมินิเธียเตอร์ | 29 | 6.11 |
| ตรวจสอบการจบการศึกษา | 185 | 38.95 |
| อื่นๆ: | 0 | 0.00 |
| รวม | 475 | 100.00 |

จากตาราง 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 475 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 373 คน (ร้อยละ 78.53) และเพศชาย จำนวน 102 คน (ร้อยละ 21.47) ช่วงอายุที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ 20-29 ปี จำนวน 286 คน (ร้อยละ 60.21) รองลงมาคือช่วงอายุ 15 – 19 ปี จำนวน 158 คน (ร้อยละ 33.21) ช่วงอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 28 คน (ร้อยละ 5.89) และช่วงอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.63) เป็นนักศึกษา 444 คน (ร้อยละ 93.47) รองลงมาเป็นอาจารย์ 19 คน (ร้อยละ 4) และเป็นบุคลากร 12 คน (ร้อยละ 2.53) ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มาใช้บริการเรื่องยืม – คืนทรัพยากร (ร้อยละ 43.79) รองลงมาคือ การตรวจสอบการจบการศึกษา (ร้อยละ 38.95) บริการพื้นที่นั่งอ่าน/ทำกิจกรรมอื่นๆ และบริการห้องมินิเธียเตอร์ (ร้อยละ 6.11) บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 2.95) และบริการห้องสืบค้นส่วนตัว (ร้อยละ 2.11) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

| ความพึงพอใจของนักศึกษา | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------------------|-----------|--------|------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | 4.57 | 100.28 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.59 | 100.90 | มากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.69 | 102.72 | มากที่สุด |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.58 | 100.34 | มากที่สุด |
| รวม | 4.61 | 101.06 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) ด้านการ และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

1. ขยายเวลาการให้บริการ
2. พัฒนาทรัพยากรออนไลน์ให้เพิ่มขึ้น ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น
3. ปรับรูปแบบการบริการที่เน้นการเข้าถึงทางออนไลน์ให้มากขึ้น

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

(ระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔ – ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕)

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---------------------|-----------|--------|
| 1.1 เพศ | | |
| 1.1 ชาย | 102 | 21.47 |
| 1.2 หญิง | 373 | 78.53 |
| รวม | 475 | 100.00 |
| 1.2 อายุ | | |
| 15 - 19 ปี | 158 | 33.26 |
| 20 - 29 ปี | 286 | 60.21 |
| 30 - 39 ปี | 28 | 5.89 |
| 40 - 49 ปี | 3 | 0.63 |
| 50 - 59 ปี | 0 | 0.00 |
| มากกว่า 60 ปี | 0 | 0.00 |
| อื่นๆ: | 0 | 0.00 |
| รวม | 475 | 100.00 |
| 1.3 สถานภาพ | | |
| อาจารย์ | 19 | 4.00 |
| บุคลากร | 12 | 2.53 |
| นักศึกษา/นักเรียน | 444 | 93.47 |
| ผู้ช่วย | 0 | 0.00 |
| บุคคลภายนอก | 0 | 0.00 |
| ผู้ปกครองนักเรียน | 0 | 0.00 |
| เจ้าหน้าที่โครงการ | 0 | 0.00 |
| อื่นๆ: | 0 | 0.00 |
| 1.4 รับบริการเรื่อง | | |

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|-----------|--------|
| ยืม-คืนทรัพยากร | 208 | 43.79 |
| ใช้บริการคอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ต | 14 | 2.95 |
| ใช้บริการห้องค้นคว้าส่วนตัว / ห้องประชุม | 10 | 2.11 |
| ให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน / ทำกิจกรรมอื่นๆ | 29 | 6.11 |
| ใช้บริการห้องมินิเธียเตอร์ | 29 | 6.11 |
| ตรวจสอบการจบการศึกษา | 185 | 38.95 |
| อื่นๆ: | 0 | 0.00 |
| รวม | 475 | 100.00 |

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

| ความพึงพอใจของนักศึกษา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | N | ค่าเฉลี่ย | S.D. | เกณฑ์ ประเมิน |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|-----|-----------|--------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | | | |
| 1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 293 | 172 | 10 | 0 | 0 | 475 | 4.60 | 100.73 | มากที่สุด |
| 1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 287 | 177 | 11 | 0 | 0 | 475 | 4.58 | 100.42 | มากที่สุด |
| 1.3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน | 288 | 173 | 14 | 0 | 0 | 475 | 4.58 | 100.36 | มากที่สุด |
| 1.4 การคัดกรอง และการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของ โควิด-19 | 273 | 186 | 16 | 0 | 0 | 475 | 4.54 | 99.62 | มากที่สุด |
| รวม | 1141 | 708 | 51 | 0 | 0 | 475 | 4.57 | 100.28 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | | | | |
| 2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | 285 | 190 | 0 | 0 | 0 | 475 | 4.60 | 100.72 | มากที่สุด |
| 2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้ชัดเจนเข้าใจ | 289 | 186 | 11 | 0 | 0 | 486 | 4.57 | 101.39 | มากที่สุด |
| 2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และมีความพร้อมในการให้บริการ | 289 | 186 | 0 | 0 | 0 | 475 | 4.61 | 100.89 | มากที่สุด |

| ความพึงพอใจของนักศึกษา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | N | ค่าเฉลี่ย | S.D. | เกณฑ์ ประเมิน |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|--------|-----------|--------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง | 282 | 193 | 0 | 0 | 0 | 475 | 4.59 | 100.58 | มากที่สุด |
| รวม | 1145 | 755 | 11 | 0 | 0 | 477.75 | 4.59 | 100.90 | มากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | | |
| 3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการ | 331 | 141 | 3 | 0 | 0 | 475 | 4.69 | 102.65 | มากที่สุด |
| 3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น | 331 | 141 | 3 | 0 | 0 | 475 | 4.69 | 102.65 | มากที่สุด |
| 3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น | 334 | 141 | 0 | 0 | 0 | 475 | 4.70 | 102.88 | มากที่สุด |
| รวม | 996 | 423 | 6 | 0 | 0 | 475 | 4.69 | 102.72 | มากที่สุด |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | | | | |
| 4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ | 279 | 193 | 3 | 0 | 0 | 475 | 4.58 | 100.34 | มากที่สุด |
| 4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว | 279 | 193 | 3 | 0 | 0 | 475 | 4.58 | 100.34 | มากที่สุด |
| รวม | 558 | 386 | 6 | 0 | 0 | 475 | 4.58 | 100.34 | มากที่สุด |

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

| ความพึงพอใจของนักศึกษา | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------------------|-----------|--------|------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | 4.57 | 100.28 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.59 | 100.90 | มากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.69 | 102.72 | มากที่สุด |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.58 | 100.34 | มากที่สุด |
| รวม | 4.61 | 101.06 | มากที่สุด |