

ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
(1 ตุลาคม 2562– 30 เมษายน 2563)

การประเมินผลและสรุปผลโครงการ

ในวิเคราะห์ผลครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ปีการศึกษา 2562 รอบปีการศึกษา (1 ตุลาคม 2562– 30 เมษายน 2563) 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 5 ด้าน คือ

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

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม 333 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
1.1.1 ชาย	135	40.54
1.1.2 หญิง	198	69.46
รวม	333	100.00
1.2 ประเภทผู้รับบริการ		
1.2.1 อาจารย์	35	10.51
1.2.2 บุคลากร	21	6.31
1.2.3 นักศึกษา	277	83.18
รวม	333	100.00
1.3 รับบริการ		
1.3.1 บริการยืม – คืน	103	30.93
1.3.2 สืบค้นข้อมูล / อ่านหนังสือ	146	43.84
1.3.3 ใช้ห้องมินิเธียเตอร์	52	15.62
1.3.4 ใช้คอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ต	32	9.61
รวม	333	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 198 คน (ร้อยละ 69.46) และเพศชายจำนวน 135 คน (ร้อยละ 40.54) ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจำนวน 277 คน (ร้อยละ 83.18) รองลงมาคือ อาจารย์จำนวน 35 คน (ร้อยละ 10.51) และบุคลากรจำนวน 21 คน (ร้อยละ 6.31) มารับบริการในด้านการอ่านหนังสือ / ค้นคว้าข้อมูลจำนวน 146 คน (ร้อยละ 43.84) รองลงมาเป็นบริการยืม – คืนจำนวน 103 คน (ร้อยละ 30.93) ใช้ห้องมินิเธียเตอร์ จำนวน 52 คน (ร้อยละ 15.62) และใช้คอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ตจำนวน 32 คน (ร้อยละ 9.61) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.54	ดีมาก	91	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	0.47	มาก	81.20	4
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.53	ดีมาก	90.00	2
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.24	0.56	มาก	84.80	3
5. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.01	0.43	มาก	80.20	5
รวม	4.27	0.50	มาก	85.44	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.44 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.50$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักวิทยบริการควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้นกว่านี้
2. สำนักวิทยบริการเพิ่มจุดปลั๊กไฟเพิ่มขึ้น
3. ผู้ใช้บริการบางคนพูดคุยเสียงดังรบกวนผู้ให้บริการท่านอื่น
4. ผู้ใช้บริการบางท่านนำอาหารเข้ามารับประทานในห้องสมุด