



ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2562

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2562**

1. หน่วยงานรับผิดชอบ ศูนย์วิทยบริการ
2. ผู้ดูแล ฝ่ายงานบริการยืม - คืน / เจ้าหน้าที่ฝ่ายคอมพิวเตอร์
3. ผู้ควบคุม นางสาวชไมพร ชัยวินิตย์
4. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ
 1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
 2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร และด้านสถานที่
5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจข้อมูล
 1. เพื่อทราบถึงสภาพและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
 2. เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของศูนย์วิทยบริการและสามารถวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
6. ระยะเวลาในการเก็บแบบสำรวจ
ระหว่างเดือนมิถุนายน 2562 – กรกฎาคม 2563
7. วิธีการสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจ

ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์เจ้าหน้าที่และนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี โดยวิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากการแจกแบบสอบถาม และจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จากหน้าเว็บไซต์ของศูนย์วิทยบริการรวมทั้งหมดจำนวน 746 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่ผู้สำรวจพัฒนาขึ้นมาเป็นเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยให้เลือกเพียง 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่ โดยมีความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ

คะแนน 5	หมายถึง	มีความพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์แปรผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการสำรวจ ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2562

จากการแจกแบบสำรวจผู้ใช้ทั้ง คณาจารย์เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา โดยวิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยได้รับแบบสำรวจกลับคืน และจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จากหน้าเว็บไซต์ของศูนย์วิทยบริการรวมทั้งหมดจำนวน 746 คน สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจและประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไป (เพศ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	292	39 %
หญิง	454	61 %

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	715	96 %
อาจารย์	7	1 %
บุคลากรสายสนับสนุน	18	2 %
บุคคลภายนอก	6	1 %
รวม	746	100

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 715 คน คิดเป็นร้อยละ 96 % รองลงมาเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 2 % อาจารย์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1 % และบุคคลภายนอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1 % และมีผลรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี อยู่ในระดับ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลสรุปผลเกี่ยวกับการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านการประเมิน

ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ปริมาณของหนังสือ,วารสาร,หนังสือพิมพ์ และสื่ออื่นๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอน	4.54	0.757	มากที่สุด
2. ความหลากหลายของหนังสือพิมพ์,วารสาร	4.54	0.748	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของหนังสือ	4.56	0.734	มากที่สุด
4. การเข้าถึงสารสนเทศ สะดวก รวดเร็ว	4.52	0.742	มากที่สุด
5. จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น (OPAC)	4.30	0.938	มาก
โดยภาพรวม	4.52	0.603	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโดยรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น (OPAC) อยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจผู้ให้บริการ

ด้านการประเมิน

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.61	0.612	มากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.51	0.725	มากที่สุด
3. มีจำนวนบุคลากรอย่างเพียงพอและทั่วถึง	4.53	0.719	มากที่สุด
4. มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสม	4.60	0.692	มากที่สุด
5. ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด	4.62	0.697	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.30	0.555	มาก

จากตารางที่ 4 ผลจากการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เพื่อพิจารณารายด้าน ส่วนมากพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่

ด้านการประเมิน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่	\bar{X}	SD	แปลผล
1. จำนวนที่นั่งอ่าน	4.35	0.860	มาก
2. แสงสว่างภายในพื้นที่ให้บริการ	4.66	0.658	มากที่สุด
3. พื้นที่ให้บริการมีบรรยากาศที่ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า	4.58	0.697	มากที่สุด
4. สถานที่มีความปลอดภัย	4.70	0.627	มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดน่าใช้	4.66	0.622	มากที่สุด
6. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น (OPAC)	4.53	0.797	มากที่สุด
7. ป้ายบอกทิศทาง และบริการต่างๆ ที่ชัดเจน	4.47	0.808	มาก
โดยภาพรวม	4.30	0.612	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนมาก อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านจำนวนที่นั่งอ่าน และ ป้ายบอกทิศทาง และบริการต่างๆ ที่ชัดเจน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ด้านการประเมิน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. เวลาเปิด-ปิดบริการ (08.00 – 19.00น.)	4.40	0.961	มาก
2. มีระเบียบ ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	4.60	0.697	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาพ	4.59	0.671	มากที่สุด
4. หนังสือ,วารสาร,หนังสือพิมพ์ จัดเรียง ถูกต้อง	4.56	0.722	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.49	0.625	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้าน เวลาเปิด – ปิดบริการ (08.00 – 19.00 น.) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านคุณภาพบริการ

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจ คุณภาพบริการ
ด้านการประเมิน

ด้านคุณภาพบริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา ได้รับความสะดวก ชัดเจน และถูกต้อง	4.57	0.737	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.64	0.660	มากที่สุด
3. การจัดชั้นหนังสือเป็นระเบียบและง่ายต่อการ ค้นหาสารสนเทศ	4.58	0.682	มากที่สุด
4. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน	4.56	0.737	มากที่สุด
5. เวลาเปิด-ปิด บริการเหมาะสม (8.00-19.00น.)	4.44	0.921	มาก
6. กระบวนการให้บริการไม่ซับซ้อน	4.55	0.757	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.30	0.502	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนมาก อยู่ในระดับ มากที่สุด ยกเว้นด้านเวลาเปิด - ปิดบริการเหมาะสม (8.00 - 19.00 น.) ความพอใจอยู่ในระดับ มาก

สรุปผลการสำรวจ

1. ผลจากการสำรวจ ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนมากมีสถานภาพเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี *มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.382)*

2. ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก (ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ) 1. ห้องสมุดมีความหลากหลายของหนังสือพิมพ์,วารสาร และสื่ออื่นๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอน และมีการเข้าถึงสารสนเทศ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว 2. ความพึงพอใจบุคลากรที่ให้บริการด้านความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด 3.ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่ที่มีความปลอดภัย มีพื้นที่ให้บริการมีบรรยากาศที่ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าและมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ 4. ความพึงพอใจกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ มีระเบียบ ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว 5. ความพึงพอใจคุณภาพบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะ

สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ พบว่า

1. ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับนักศึกษา
2. ควรเพิ่มระยะเวลา เปิด – ปิด การให้บริการ
3. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการทุกชั้น
4. ควรมีจุดให้บริการถ่ายเอกสารในห้องสมุด

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ได้นำข้อมูลจริงจากผู้ใช้บริการมาพัฒนาการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
2. ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี