

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ

หน่วยงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนกห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์สุวรรณารณ

ข้อมูลจำเพาะ

1. แบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ละระดับ มีความหมายดังนี้

5	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	ดีมาก
4	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	มาก
3	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
2	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	น้อย
1	หมายถึง ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน โดยรายงานผลสรุปทั้งหมดในรูปตาราง แสดงว่าค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าการกระจายข้อมูล (Standard Deviation) และระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย โดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการประเมินจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 305 ชุด เป็นดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	122	40
หญิง	183	60
รวม	305	100

ผลการประเมินด้านเพศ ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และผู้ให้บริการเป็นเพศหญิง 183 คน คิดเป็นร้อยละ 60

1.2 อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	164	53.77
21-30 ปี	128	41.97
31 ปีขึ้นไป	13	4.26
รวม	305	100

ผลการประเมินด้านอายุ ผู้ใช้บริการอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 53.77 ผู้ใช้บริการอายุ 21-30 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 41.97 และผู้ให้บริการอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26

1.3 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	10	3.28
เจ้าหน้าที่	6	1.97
นักศึกษา	289	94.75
รวม	305	100

ผลการประเมินด้านกลุ่มเป้าหมาย ผู้ใช้บริการเป็นอาจารย์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28 ผู้ใช้บริการเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97 และผู้บริการที่เป็นนักศึกษา จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 94.75

1.4 การศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.97
ปริญญาตรี	289	94.75
ปริญญาโท	8	2.62
ปริญญาเอก	2	0.66
รวม	305	100

ผลการประเมินด้านการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97 ระดับปริญญาตรี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 94.75 ระดับปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 และการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66

2. ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกห้องสมุด

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
1.ด้านการเปิดให้บริการของห้องสมุด					
1.1 เวลาเปิด-ปิดให้บริการ	3	5	4.34	0.78	ดี
1.2 ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	3	5	4.50	0.64	ดี
1.3 คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3	5	4.19	0.63	ดี
2.ด้านการบริการของห้องสมุด					
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3	5	4.08	0.71	ดี
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการ	3	5	3.96	0.81	ดี
2.3 ความเพียงพอของฐานข้อมูลที่จัดให้บริการ	3	5	3.96	0.81	ดี
3.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3	5	4.06	0.80	ดี
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	3	5	4.27	0.75	ดี
3.3 การจัดเรียงทรัพยากรบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3	5	4.22	0.74	ดี
3.4 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	3	5	4.12	0.69	ดี
3.5 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	3	5	4.17	0.68	ดี

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
3.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)					
3.6 การช่วยเหลือในการให้บริการข้อมูล	3	5	4.17	0.64	ดี
4.ด้านบุคลากรห้องสมุด					
4.1 บุคลากรมีการแต่งกายและมีบุคลิกภาพเหมาะสม	3	5	4.31	0.63	ดี
4.2 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	3	5	4.25	0.65	ดี
4.3 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3	5	4.15	0.64	ดี
5.ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3	5	4.23	0.71	ดี
5.2 มีแสงสว่างเพียงพอ	3	5	4.15	0.73	ดี
5.3 มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ	3	5	4.11	0.69	ดี
5.4 มีจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลเพียงพอ	3	5	4.14	0.68	ดี
5.5 เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพียงพอ	3	5	4.11	0.68	ดี
6.ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย					
6.1 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3	5	4.17	0.61	ดี
6.2 มีช่องทางหนีไฟ	3	5	4.14	0.61	ดี

รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญของค่าเฉลี่ย
7.ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
7.1 สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ	3	5	4.07	0.61	ดี
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น การบริการข้อมูลสารสนเทศใหม่	3	5	4.08	0.58	ดี
7.3 การสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาให้บริการมีความสม่ำเสมอ	3	5	4.07	0.58	ดี
รวมทั้งหมด	3	5	4.16	0.69	ดี

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยงานวิทยบริการในด้านต่างๆ มีดังต่อไปนี้

1. ด้านการเปิดให้บริการของห้องสมุด

- เวลาเปิด-ปิดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.34
- ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 4.50
- คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 4.19

2. ด้านการบริการของห้องสมุด

- ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 4.08
- ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 3.96
- ความเพียงพอของฐานข้อมูลที่จัดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.96

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 4.06
- การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 4.27
- การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 4.22
- การใช้ทรัพยากรสารสนเทศผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย มีความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 4.12

- ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 4.17
- การช่วยเหลือในการให้บริการข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 4.17

4. ด้านบุคลากรห้องสมุด

- บุคลากรมีการแต่งกายและมีบุคลิกภาพเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 4.31
- บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี คิดเป็นร้อยละ 4.25
- บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.15

5. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

- สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 4.23
- มีแสงสว่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 4.15
- มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.11
- มีจำนวนคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.14
- เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 4.11

6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย

- ความปลอดภัยภายในห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 4.17
- มีช่องทางหนีไฟ คิดเป็นร้อยละ 4.14

7. ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

- สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 4.07
- มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น การบริการข้อมูลสารสนเทศใหม่ คิดเป็นร้อยละ 4.08
- การสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาให้บริการมีความสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 4.07