



สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
ห้องปฏิบัติการทางภาษา และแหล่งการเรียนรู้
ประจำปีการศึกษา 2563

งานศึกษาฝึกอบรมทางภาษาและวิเทศสัมพันธ์
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกตามตัวแปรระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	2.50
ปริญญาตรี	71	88.75
ปริญญาโท	6	7.50
ปริญญาเอก	1	1.25
รวม	80	100.00

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด ห้องปฏิบัติการทางภาษา และแหล่งการเรียนรู้ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 และระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกตามตัวแปรอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	8	10.00
บุคลากร	2	2.50
นักศึกษา	68	85.00
บุคคลภายนอก	2	2.50
รวม	80	100.00

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด ห้องปฏิบัติการทางภาษา และแหล่งการเรียนรู้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 และอาจารย์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตอนที่ 2 ลักษณะการเข้าใช้บริการ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกตามตัวแปรวัตถุประสงค์การให้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
การเรียนรู้	53	66.25
ค้นคว้างานวิจัย	5	6.25
ความบันเทิง	14	17.50
อื่น ๆ	8	10.00
รวม	80	100.00

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด ห้องปฏิบัติการทางภาษา และแหล่งการเรียนรู้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อ การเรียนรู้ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมาเพื่อค้นคว้างานวิจัย และเพื่อความบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ 17.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกตามตัวแปรจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/ สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ครั้ง	66	82.50
6-10 ครั้ง	9	11.25
11-15 ครั้ง	5	6.25
มากกว่า 15 ครั้ง	-	-
รวม	80	100.00

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด ห้องปฏิบัติการทางภาษา และแหล่งการเรียนรู้ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่มา ใช้ บริการ/สัปดาห์ น้อยกว่า 5 ครั้ง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 รองลงมา 6-10 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 9 คน คิด เป็นร้อยละ 11.25

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ห้องปฏิบัติการทางภาษา และแหล่งการเรียนรู้ของงานศึกษา ฝึกอบรมทางภาษาและวิเทศสัมพันธ์

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากการตอบแบบประเมินได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความพึงพอใจ และแปลงมาตราส่วนประเมินค่าเป็น น้ำหนักคะแนน ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้

1	เท่ากับ	น้อยที่สุด
2	เท่ากับ	น้อย
3	เท่ากับ	ปานกลาง
4	เท่ากับ	มาก
5	เท่ากับ	มากที่สุด

จากนั้นนำมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อจัดอันดับของระดับความพึงพอใจ และได้แปลความหมายในการประเมินค่าคะแนน เฉลี่ยของแต่ละข้อว่าอยู่ในระดับใด

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 –3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ห้องปฏิบัติการทางภาษา และแหล่งการเรียนรู้ ดังนี้

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ									
1	ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	58	16	6	0	0	4.65	0.61	มากที่สุด
2	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	72	8	0	0	0	4.90	0.30	มากที่สุด
3	ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	62	11	7	0	0	4.69	0.62	มากที่สุด
4	ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	75	5	0	0	0	4.94	0.24	มากที่สุด
ด้านการบริการ									
5	ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	44	28	8	0	0	4.45	0.67	มาก
6	การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	52	14	12	2	0	4.45	0.84	มาก
7	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	61	13	6	0	0	4.69	0.60	มากที่สุด
8	การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย มหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว	24	34	20	2	0	4.00	0.81	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก									
9	สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาด เป็นระเบียบ	43	26	9	2	0	4.38	0.78	มาก
10	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	42	12	22	4	0	4.15	0.99	มาก
11	มีแสงสว่างเพียงพอ	76	4	0	0	0	4.95	0.22	มากที่สุด
12	การจัดเรียงหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องค้นหาง่าย	42	29	9	0	0	4.41	0.68	มาก
13	มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา	35	37	8	0	0	4.34	0.65	มาก
14	มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ พร้อมให้บริการ	64	8	5	3	0	4.66	0.76	มากที่สุด
15	มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการสืบค้นข้อมูล	52	12	7	5	4	4.29	1.16	มาก
16	มีอุปกรณ์ในการสืบค้นมีความทันสมัย	47	22	11	0	0	4.45	0.72	มาก

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ							เกณฑ์ประเมิน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
ด้านบุคลากร									
17	บุคลากรให้บริการโดยแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม	51	19	10	0	0	4.51	0.71	มากที่สุด
18	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกริยามารยาทที่ดี	35	27	13	5	0	4.15	0.91	มาก
19	บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	38	27	15	0	0	4.29	0.76	มาก
20	มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลารับการให้บริการ	44	25	11	0	0	4.41	0.72	มาก
รวม/เฉลี่ย							4.49	0.69	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าใช้บริการห้องสมุด ห้องปฏิบัติการทางภาษา และแหล่งการเรียนรู้ที่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.49, S.D.=0.69) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ

- ข้อ 1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.= 0.61)
- ข้อ 2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.90, S.D.=0.30)
- ข้อ 3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.69, S.D.=0.62)
- ข้อ 4 ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.94, S.D.=0.24)

ความพึงพอใจด้านการบริการ

- ข้อ 5 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.45, S.D.= 0.67)
- ข้อ 6 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.45, S.D.= 0.84)
- ข้อ 7 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.69, S.D.= 0.60)
- ข้อ 8 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย มหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.00, S.D.= 0.81)

ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก

- ข้อ 9 สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.38, S.D.= 0.78)
- ข้อ 10 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.15, S.D.= 0.99)
- ข้อ 11 มีแสงสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.95, S.D.= 0.22)