รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ

งานจดหมายเหตุ ศูนย์วิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ปีงบประมาณ 2562

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้หอจดหายเหตุ เพื่อนำมาพัฒนา และปรับปรุง งานหอจดหมายเหตุของศูนย์วิทยบริการ และนำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และเขียนรายงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ศูนย์วิทยบริการ จึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
จัดทำโดย น.ส.นาฏนลิน บุญโชติวิวัฒน์
มิถุนายน 2563

.

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	**1**
ความเป็นมา	1
ความมุ่งหมายของการประเมิน	1
ขอบเขตของการประเมิน	1
บทที่ 2 วิธีการดำเนินการศึกษา	**2**
กลุ่มตัวอย่าง	2
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	2
การดำเนินการเก็บข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
บทที่ 3 ผลการประเมิน	**3**
ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ	5
บรรณานุกรม	**8**
ภาคผนวก	**9**

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ	3
ตาราง 2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพ	4
ตาราง 3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม หน่วยงานที่สังกัด	4
ตาราง 4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุ	5
ตาราง 5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุโดยภาพรวม	6
ตาราง 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุด้านเว็บไซต์โดยภาพรวม	7

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมา

หอจดหมายเหตุ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นสถานที่เก็บและให้บริการเอกสารจดหมายเหตุ โดยมีหน้าที่จัดเก็บเอกสารทางราชการและเอกสารทางประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เช่น หนังสือหายาก วารสารราชพฤษ์ คู่มือนักศึกษา หนังสือเกษียณอายุราชการ รางวัลแห่งความภาคภูมิใจของมหาวิทยาลัย รวมถึงเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในอดีต และภาพถ่าย ในอดีตของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นต้น เพื่อใช้เป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์ในการศึกษาค้นคว้าวิจัย

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านหอจดหมายเหตุเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้การบริการในด้านปฏิบัติงานของหอจดหมายเหตุ และเพื่อนำผลความพึงพอใจดังกล่าวมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนา ปรับปรุง งานจดหมายเหตุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการประเมิน

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2562 – 30 พฤษภาคม 2563

บทที่ 2
วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

อาจารย์ บุคลาการสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก ที่เข้าใช้บริการหอจดหมายเหตุของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2562 –31พฤษภาคม 2563 จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีทั้งหมด 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการเก็บข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2562- 30 พฤษภาคม 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตอนที่ 1 หาค่าความถี่และร้อยละ
2. ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ตอนที่ 3 จัดกลุ่มความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

บทที่ 3
ผลการประเมิน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในครั้งนี้เสนอผลการประเมินเป็นตอน ๆ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2562 – 30 พฤษภาคม 2563

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัด และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเว็บไซต์ของหอจดหมายเหตุ มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัด เคยเข้าเยี่ยมชมหอจดหมายเหตุ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุ ดังแสดงในตาราง 1-4

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	32	32
หญิง	68	68
รวม	**100**	**100.00**

จากตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศชาย 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	12	12.0
นักศึกษา	75	75.0
บุคลากรสายสนับสนุน	4	4.0
บุคลากรภายนอก	9	9.0
รวม	**100**	**100**

จากตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษามากเป็นอันดับแรก จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม หน่วยงานที่สังกัด

คณะ / หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	23	23.0
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	21	21.0
วิทยาศาสตร์	9	9.0
วิทยาการจัดการ	8	8.0
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	6	6.0
เทคโนโลยีการเกษตร	3	3.0
พยาบาลศาสตร์	11	11.0
บัณฑิตวิทยาลัย	5	5.0
สำนัก/สถาบัน	5	5.0
อื่นๆ	9	9.0
รวม	**100**	**100**

จากตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม หน่วยงานที่สังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุ

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน / มีคนแนะนำ	11	11.0
อาจารย์ พนักงาน เจ้าหน้าที่	23	23.0
Website จดหมายเหตุ	54	54.0
เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์	12	12.0
รวม	**100**	**100**

จากตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุจาก Website จดหมายเหตุ มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมา คือ อาจารย์ พนักงาน เจ้าหน้าที่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวม และรายข้อ ดังแสดงในตาราง 5-6 ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

ตอบมากที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 5
ตอบมาก กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 4
ตอบปานกลาง กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 3
ตอบน้อย กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 2
ตอบน้อยที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 1

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ โดยนำค่าที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 3.50 หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุด้านบริการโดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านบริการ			
1.1 ความพร้อมของข้อมูลต่างๆในการให้บริการ	4.58	0.50	มากที่สุด
1.2 สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น สถานที่ คอมพิวเตอร์ ข้อมูล	4.55	0.50	มากที่สุด
1.3 เทคโนโลยีที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลต่างๆภายในห้องมีความทันสมัย	3.81	0.47	มาก
1.4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
1.5 คุณภาพของการให้บริการ เช่น ความถูกต้องของข้อมูล ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด
รวม	**4.47**	**0.47**	**มาก**

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุด้านบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}$ = 4.47) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความพร้อมของข้อมูลต่างๆในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น สถานที่ คอมพิวเตอร์ ข้อมูล การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ คุณภาพของการให้บริการ เช่น ความถูกต้องของข้อมูล ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ส่วน เทคโนโลยีที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลต่างๆภายในห้องมีความทันสมัย อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุด้านเว็บไซต์โดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
2. ด้านเว็บไซต์ของหอจดหมายเหตุ			
2.1 ความสวยงาม ความทันสมัย	4.52	0.50	มากที่สุด
2.2 การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ต่อการอ่านและการใช้งาน	4.67	0.47	มากที่สุด
2.3 เมนูง่ายต่อการใช้งาน	4.62	0.49	มากที่สุด
2.4 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบอักษร อ่านได้ง่ายและสวยงาม	4.32	0.47	มากที่สุด
2.5 ภาพกับเนื้อหามีความสอดคล้องกันและสามารถความหมายได้	4.75	0.44	มากที่สุด
2.6 ความเหมาะสมของเนื้อหา	4.82	0.39	มากที่สุด
รวม	**4.61**	**0.46**	**มากที่สุด**

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุด้านเว็บไซต์โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X}$ = 4.61) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด”

บรรณานุกรม

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **การวิจัยเบื้องต้น.** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ
ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามระดับความพึงพอใจของท่าน และสามารถแสดงความคิดเห็นของท่านเพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและจัดทำโครงการในโอกาสต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ
   - ❍ ชาย ❍ หญิง
2. สถานะ
   - ❍ อาจารย์ ❍ บุคลากรสายสนับสนุน
   - ❍ นักศึกษา ❍ บุคคลภายนอก
3. สังกัดหน่วยงาน
   - ❍ ครุศาสตร์ ❍ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
   - ❍ วิทยาศาสตร์ ❍ วิทยาการจัดการ
   - ❍ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม ❍ เทคโนโลยีการเกษตร
   - ❍ พยาบาลศาสตร์ ❍ บัณฑิตวิทยาลัย
   - ❍ สำนัก/สถาบัน ❍ อื่นๆ.....
4. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุ *
   - ❍ เพื่อน / มีคนแนะนำ ❍ อาจารย์ พนักงาน เจ้าหน้าที่
   - ❍ Website ❍ เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์
   - ❍ อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.ด้านบริการ					
1.1 ความพร้อมของข้อมูลต่างๆในการให้บริการ					
1.2 สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น สถานที่ คอมพิวเตอร์ ข้อมูล					
1.3 เทคโนโลยีที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลต่างๆภายในห้องมีความทันสมัย					
1.4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ					
1.5 คุณภาพของการให้บริการ เช่น ความถูกต้องของข้อมูล ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ					
2.ด้านเว็บไซต์ของหอจดหมายเหตุ					
2.1 ความสวยงาม ความทันสมัย					
2.2 การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ต่อการอ่านและการใช้งาน					
2.3 เมนูง่ายต่อการใช้งาน					
2.4 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบอักษร อ่านได้ง่ายและสวยงาม					
2.5 ภาพกับเนื้อหามีความสอดคล้องกันและสามารถความหมายได้					
2.6 ความเหมาะสมของเนื้อหา					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....