

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ ปี 2564

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้เป็น	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้เป็น	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้เป็น	1	คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการประเมิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปร
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเพศ สถานะ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	58	38.67
1.2 หญิง	92	61.33
รวม	150	100
2. สถานะ		
2.1 อาจารย์	32	21.33
2.2 บุคคลภายนอก	1	0.7
2.3 นักศึกษา	117	78
รวม	150	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน (ร้อยละ 61.33) และเป็นเพศชาย
จำนวน 58 คน (ร้อยละ 38.67) อาจารย์ จำนวน 32 คน บุคคลภายนอก จำนวน 1 คน และนักศึกษา จำนวน
117 คน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.71	0.73	มากที่สุด
2. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	4.77	0.76	มากที่สุด
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลายและทันสมัย	4.74	0.76	มากที่สุด
4. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ OPAC ของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.90	0.81	มากที่สุด
5. ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้	4.85	0.79	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.75	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ OPAC ของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.81) ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.79) และจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.76)

ตาราง 3 ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.89	0.79	มากที่สุด
2. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอและทั่วถึงในการให้บริการ	4.57	0.60	มากที่สุด
3. บุคลากรมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสมในการให้บริการ	4.84	0.75	มากที่สุด
4. บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการของห้องสมุด	4.58	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.93	0.75	มากที่สุด

จากตาราง 3 ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.79) บุคลากรมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.75) บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.60)

ตาราง 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. เครือข่ายไร้สาย (WIFI) สามารถใช้งานได้อย่างเสถียรและรวดเร็ว	4.53	0.68	มากที่สุด
2. เครือข่ายไร้สาย (WIFI) สามารถใช้งานได้อย่างเสถียรและรวดเร็ว	4.60	0.75	มากที่สุด
3. มาตรการป้องกันและการแจ้งเตือน ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่น จุดคัดกรอง ตรวจวัดอุณหภูมิ จุดบริการเจลล้างมือ แอลกอฮอล์	4.68	0.78	มากที่สุด
4. ป้ายบอกทิศทาง และบริการต่างๆ ที่ชัดเจน	4.52	0.68	
5. เวลาเปิด - ปิดบริการ (08.30-16.30 น.) ช่วงสถานการณ์ปกติ	4.76	0.73	มากที่สุด
โดยรวม	4.62	0.72	มากที่สุด

จากตาราง 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เวลาเปิด - ปิดบริการ (08.30-16.30 น.) ช่วงสถานการณ์ปกติ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.73) มาตรการป้องกันและการแจ้งเตือน ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่น จุดคัดกรอง ตรวจวัดอุณหภูมิ จุดบริการเจลล้างมือ แอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.78) และเครือข่ายไร้สาย (WIFI) สามารถใช้งานได้ อย่างเสถียรและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.75)

ตาราง 5 ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพบริการ

ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บริการยืม - คืน ทรัพยากร ห้องสมุดได้รับความสะดวก รวดเร็ว	4.57	0.67	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค	4.88	0.75	
3. การจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ถูกต้องและง่ายต่อการค้นหา	4.69	0.85	มากที่สุด
4. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานในการติดต่อสอบถาม เช่น Line และ Facebook	4.95	0.83	มากที่สุด
5. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสารของห้องสมุดผ่านสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึงและชัดเจน รวดเร็ว และทันสมัย	4.55	0.54	มากที่สุด
6. ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็น ต่อห้องสมุดได้หลายช่องทาง เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น คิวอาร์โค้ด ไลน์ และ เฟสบุ๊ก	4.80	0.87	มากที่สุด
โดยรวม	4.74	0.77	มากที่สุด

จากตาราง 5 ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพบริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานในการติดต่อสอบถาม เช่น Line และ Facebook ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.96) ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.75) และผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็น ต่อห้องสมุดได้หลายช่องทาง เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น คิวอาร์โค้ด ไลน์ และ เฟสบุ๊ก ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.87)

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

1. แอร์ไม่เย็น ร้อนมาก
2. หนังสือเก่า
3. ชอบกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน แลกของรางวัล
4. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเก่ามาก