สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ ปี2567

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 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มากที่สุด**

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**มาก**

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**ปานกลาง**

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**น้อย**

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ**น้อยที่สุด**

สรุปผลการประเมิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเพศ สถานะ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	45	45
1.2 หญิง	55	55
รวม	**100**	**100**
2. สถานะ		
2.1 อาจารย์	28	28
2.2 บุคคลภายนอก	1	1
2.3 นักศึกษา	71	71
รวม	**100**	**100**

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน (ร้อยละ 55) และเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน (ร้อยละ 45) อาจารย์ จำนวน 28 คน บุคคลภายนอก จำนวน 1 คน และนักศึกษา จำนวน 71 คน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ***ด้านทรัพยากรสารสนเทศ***

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ *ด้านทรัพยากรสารสนเทศ*	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.78	0.32	ระดับ**มากที่สุด**
2. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	4.65	0.37	ระดับ**มากที่สุด**
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลายและทันสมัย	4.56	0.43	ระดับ**มากที่สุด**
4. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ OPAC ของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.90	0.78	ระดับ**มากที่สุด**
5. ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้	4.85	0.70	ระดับ**มากที่สุด**
โดยรวม	**4.75**	**0.63**	ระดับ**มากที่สุด**

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ *ด้านทรัพยากรสารสนเทศ* อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75 , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ OPAC ของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.90 , S.D. = 0.78) ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}$ = 4.85 , S.D. = 0.70) และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X}$ = 4.78 , S.D. = 0.32)

ตาราง 3 ความพึงพอใจ ***ด้านบุคลากร*** ที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ *ด้านบุคลากร* ที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.93	0.72	ระดับ**มากที่สุด**
2. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอและทั่วถึงในการให้บริการ	4.58	0.52	ระดับ**มากที่สุด**
3. บุคลากรมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสมในการให้บริการ	4.75	0.67	ระดับ**มากที่สุด**
4. บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.90	0.71	ระดับ**มากที่สุด**
โดยรวม	**4.79**	**0.66**	ระดับ**มากที่สุด**

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจ *ด้านบุคลากร* ที่ให้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79 , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.93 , S.D. = 0.72) บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.90 , S.D. = 0.71) และบุคลากรมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.75 , S.D. = 0.67)

ตาราง 4 ความพึงพอใจ ***ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่***

ความพึงพอใจ *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่*	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เครือข่ายไร้สาย (WIFI) สามารถใช้งานได้อย่างเสถียรและรวดเร็ว	4.89	0.72	ระดับ**มากที่สุด**
2. มาตรการป้องกันและการแจ้งเตือน ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่น จุดคัดกรอง ตรวจวัดอุณภูมิ จุดบริการ เจลล้างมือ แอลกอฮอล์	4.76	0.69	ระดับ**มากที่สุด**
3. ป้ายบอกทิศทาง และบริการต่างๆ ที่ชัดเจน	4.69	0.52	ระดับ**มากที่สุด**
4. เวลาเปิด - ปิดบริการ (08.30-16.30 น.)	4.58	0.50	ระดับ**มากที่สุด**
5. ความสะอาด (บริเวณนั่งอ่านและห้องน้ำ)	4.80	0.70	ระดับ**มากที่สุด**
โดยรวม	**4.74**	**0.63**	ระดับ**มากที่สุด**

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจ *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่* ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.74 , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เครือข่ายไร้สาย (WIFI) สามารถใช้งานได้อย่างเสถียรและรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.89 , S.D. = 0.72) ความสะอาด (บริเวณนั่งอ่านและห้องน้ำ) ($\bar{X}$ = 4.80 , S.D. = 0.70) และมาตรการป้องกันและการแจ้งเตือน ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่น จุดคัดกรอง ตรวจวัดอุณภูมิ ($\bar{X}$ = 4.76 , S.D. = 0.69)

ตาราง 5 ความพึงพอใจ ***ด้านคุณภาพบริการ***

ความพึงพอใจ *ด้านคุณภาพบริการ*	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บริการยืม - คืน ทรัพยากรห้องสมุดได้รับความสะดวกรวดเร็ว	4.80	0.72	ระดับ**มากที่สุด**
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค	4.95	0.80	ระดับ**มากที่สุด**
3. การจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ถูกต้องและง่ายต่อการค้นหา	4.78	0.69	ระดับ**มากที่สุด**
4. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานในการติดต่อสอบถาม เช่น Line Bot , Facebook และ Application	4.87	0.77	ระดับ**มากที่สุด**
5. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสารของห้องสมุดผ่านสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึงและชัดเจน รวดเร็ว และทันสมัย	4.72	0.63	ระดับ**มากที่สุด**
6. ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็น ต่อห้องสมุดได้หลายหลายช่องทาง เช่น คิวอาร์โค้ดประเมินหน้าเว็บไซต์ LineBot Facebook	4.83	0.72	ระดับ**มากที่สุด**
โดยรวม	**4.83**	**0.72**	ระดับ**มากที่สุด**

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจ *ด้านคุณภาพบริการ* ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83 , S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค ($\bar{X}$ = 4.95 , S.D. = 0.80) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานในการติดต่อสอบถาม เช่น Line Bot , Facebook และ Application ($\bar{X}$ = 4.87 , S.D. = 0.77) และผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็น ต่อห้องสมุดได้หลายหลายช่องทาง เช่น คิวอาร์โค้ดประเมินหน้าเว็บไซต์ LineBot , Facebook ($\bar{X}$ = 4.83 , S.D. = 0.72)

ข้อเสนอแนะอื่นๆจากผู้ใช้บริการ

1. แอร์ไม่เย็นทุกชั้น
2. ชอบกิจกรรมอ่านสะสมแสตมป์
3. คอมพิวเตอร์สืบค้นเก่ามากและโบราณ ไม่ทันสมัย เครื่องช้า
4. ที่นั่งอ่านมีเพียงพอ แต่ร้อนมาก
5. ห้องสมุดไม่ทันสมัย
6. หนังสือค่อนข้างเก่า
7. ทรุดโทรม
8. อยากให้เปิด 24 ชั่วโมง