

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ ปี2568

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 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการประเมิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปร
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเพศ สถานะ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	42	42
1.2 หญิง	58	58
รวม	100	100
2. สถานะ		
2.1 อาจารย์	15	15
2.2 บุคคลภายนอก	12	12
2.3 นักศึกษา	73	73
รวม	100	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน (ร้อยละ 58) และเป็น
เพศชาย จำนวน 42 คน (ร้อยละ 42) อาจารย์ จำนวน 15 คน บุคคลภายนอก จำนวน 12 คน และนักศึกษา
จำนวน 73 คน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.63	0.32	ระดับมากที่สุด
2. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	4.55	0.37	ระดับมากที่สุด
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลายและทันสมัย	4.58	0.43	ระดับมากที่สุด
4. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ OPAC ของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.80	0.68	ระดับมากที่สุด
5. ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้	4.85	0.70	ระดับมากที่สุด
โดยรวม	4.70	0.63	ระดับมากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.70) สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ OPAC ของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.68) และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.32)

ตาราง 3 ความพึงพอใจ *ด้านบุคลากร* ที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ <i>ด้านบุคลากร</i> ที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.93	0.83	ระดับมากที่สุด
2. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอและทั่วถึงในการให้บริการ	4.80	0.70	ระดับมากที่สุด
3. บุคลากรมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่เหมาะสมในการให้บริการ	4.75	0.67	ระดับมากที่สุด
4. บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำการให้บริการของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.88	0.75	ระดับมากที่สุด
โดยรวม	4.90	0.83	ระดับมากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจ *ด้านบุคลากร* ที่ให้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.83) บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำการให้บริการของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.75) และบุคลากรมีจำนวนเพียงพอและทั่วถึงในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70)

ตาราง 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่

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

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 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 ตรวจวัดอุณหภูมิ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.69)

ตาราง 5 ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพบริการ

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

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) และผู้ให้บริการสามารถแสดงความคิดเห็น ต่อห้องสมุดได้หลายหลายช่องทาง เช่น คิวอาร์โค้ดประเมินหน้าเว็บไซต์ LineBot , Facebook ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.72)

ข้อเสนอแนะอื่นๆจากผู้ให้บริการ

1. คอมพิวเตอร์สับสนเกินไปและโบราณ ไม่ทันสมัย เครื่องช้า.....
2. ที่นั่งอ่านแต่ละชั้นร้อนมาก.....
3. ห้องสมุดไม่ทันสมัย.....
4. หนังสือค่อนข้างเก่า.....