

การประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก

ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564

.....

การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 389 คน และได้รับกลับคือ จำนวน 389 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 100%)

แบบประเมินผลจำแนกเป็น 4 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อ 2 การบริการ

ข้อ 3 ความพึงพอใจในการรับบริการ

ข้อ 4 ข้อเสนอแนะ

**ผลการประเมิน**

ตารางที่ 1 ผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

สถานภาพ	หญิง	ชาย	รวม	ร้อยละ
	220	169	389	100
รวม	220	169	389	
ร้อยละ	56.55	43.44	100	

จากตารางที่ 1 แสดงว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 56.55 และเป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.44

ตารางที่ 2 ผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	65	16.70
20 - 29 ปี	84	21.59
30 - 39 ปี	82	21.07
40 - 49 ปี	89	22.87
50 ปี ขึ้นไป	69	17.73
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.87 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 20 - 29 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.59 ช่วงอายุ 30 - 39 จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.07 ช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.73 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70

### ตารางที่ 3 ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	123	31.61
รัฐวิสาหกิจ	55	14.13
ธุรกิจส่วนตัว	57	14.65
พนักงานเอกชน	64	16.45
รับจ้างทั่วไป	50	12.85
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	40	10.28
รวม	389	100

จากตารางที่ 3 แสดงว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่รับราชการ /พนักงานของรัฐ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.61 รองลงมา พนักงานเอกชน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.45 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.65 รัฐวิสาหกิจ 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.13 รับจ้างทั่วไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.85 และไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28

### ตารางที่ 4 วุฒิการศึกษาสูงสุด

วุฒิ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	0	0
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	40	10.28
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	76	19.53
ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า	136	34.96
ระดับปริญญาตรี	91	23.39
สูงกว่าปริญญาตรี	46	11.82
รวม	389	100

จากตารางที่ 4 แสดงว่าวุฒิการศึกษาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นระดับอนุปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.96 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.39 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.530 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.82 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28

ตารางที่ 5 สถานภาพของผู้รับบริการ

สถานภาพของผู้รับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักศึกษา มสธ.ระดับปริญญาตรี	131	33.76
นักศึกษา มสธ. ระดับบัณฑิตศึกษา	42	10.79
ผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร	38	9.76
ประชาชนทั่วไป	178	48.75
<b>รวม</b>	<b>389</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 แสดงว่าสถานภาพของผู้รับบริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมา นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.76 นักศึกษา มสธ. ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.79 และผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76

ตารางที่ 6 จำนวนครั้งที่มารับบริการห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

จำนวนครั้ง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ครั้งแรก	162	14.64
2-4 ครั้ง	176	45.24
5-8 ครั้ง	36	9.25
มากกว่า 8 ครั้ง	15	3.85
<b>รวม</b>	<b>389</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 จำนวนครั้งที่มารับบริการห้องสมุดส่วนใหญ่ อยู่ที่มาใช้บริการ 2-4 ครั้ง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.24 และรองลงมา คือใช้บริการ ครั้งแรก จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 14.64 ใช้บริการ 5-8 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และ ใช้บริการมากกว่า 8 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85

ตารางที่ 7 วันที่ท่านสะดวกมารับบริการ

วัน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ - ศุกร์	233	59.89
วันเสาร์	156	40.10
วันนักขัตฤกษ์	0	0
<b>รวม</b>	<b>389</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 7 วันที่ผู้ใช้บริการสะดวกมารับบริการส่วนใหญ่ เป็นวันจันทร์ - ศุกร์ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 59.89 รองลงมา คือวันเสาร์ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10

ตารางที่ 8 ผู้ท่านมารับบริการใดในห้องสมุด

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
บริการยืม คีนสื่อสิ่งพิมพ์	176	45.24
บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	52	13.36
สมัครสมาชิกห้องสมุด	0	0
ค้นคว้าตำราและเอกสาร	56	14.39
บริการสืบค้นฐานข้อมูล	53	13.62
บริการคอมพิวเตอร์ช่วยสอน/อินเทอร์เน็ต	52	13.36
บริการถ่ายเอกสาร	0	0
<b>รวม</b>	<b>389</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 8 แสดงว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์มาใช้บริการยืมคีนสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.24 รองลงมา ค้นคว้าตำราและเอกสาร จำนวน 56คน คิดเป็นร้อยละ 14.39 บริการสืบค้นฐานข้อมูล จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.62 บริการคอมพิวเตอร์ช่วยสอน/อินเทอร์เน็ต จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.36 และบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.36

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อบริการ

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
- ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	389	0	0	0	0
- ความสุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ	389	0	0	0	0
- ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างถูกต้องและรวดเร็วได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ	389	0	0	0	0

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านอาคารสถานที่ บรรยากาศ และสภาพการจัดห้องสมุด</b>					
- บรรยากาศของห้องสมุดเหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า	389	0	0	0	0
- เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	389	0	0	0	0
- ป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	139	250	0	0	0
- ป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสม	139	250	0	0	0
- การจัดเรียงหนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ เป็นระเบียบ และเข้าใช้ได้ง่าย	260	129	0	0	0
- จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุด	389	0	0	0	0
- ลักษณะการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ	389	0	0	0	0
- ความเหมาะสมแสงสว่างภายในห้องสมุด	389	0	0	0	0
- ความสะอาดภายในห้องสมุด	389	0	0	0	0
<b>ด้านสื่อการศึกษา</b>					
- ความเพียงพอของสื่อการศึกษา	389	0	0	0	0
- มีสื่อการศึกษาตรงต่อความต้องการ	389	0	0	0	0
- ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการ	129	260	0	0	0
<b>ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด</b>	<b>389</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

จากตารางที่ 9 แสดงว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการคุณภาพ ให้เกียรติผู้รับบริการและความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างถูกต้องและรวดเร็วได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรื่อง บรรยากาศของห้องสมุดเหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุด ลักษณะการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ

ความเหมาะสมแสงสว่างภายในห้องสมุดและความสะอาดภายในห้องสมุด จำนวน 389คน คิดเป็นร้อยละ 100 เรื่องการจัดเรียงหนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ เป็นระเบียบ และเข้าใช้ได้ง่าย จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 66.83 และเรื่องป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย ป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสม จำนวน 250 คนคิดเป็นร้อยละ 64.26

**ด้านสื่อการศึกษา** อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเพียงพอของสื่อการศึกษาและสื่อการศึกษาตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 100 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.83

**ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด** ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ตอบมากที่สุด มากที่สุด จำนวน 389คน คิดเป็นร้อยละ 100 ระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ ระดับ 5

#### ข้อเสนอแนะ

- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ - ไม่มี
- ด้านอาคารสถานที่ บรรยากาศและสภาพการจัดห้องสมุด - ไม่มี
- ด้านสื่อการศึกษา - ไม่มี
- สิ่งอำนวยความสะดวก - ไม่มี
- สรุปภาพรวมของความพึงพอใจต่อห้องสมุดโดยรวม - ไม่มี

## แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก

**คำชี้แจง** แบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไป จึงขอความร่วมมือจากท่านให้ข้อมูลตามที่เป็นจริง โดยการขีดเครื่องหมาย / และตอบคำถามตามหัวข้อต่างๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20-29 ปี  30-39 ปี  40-49 ปี  50 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ  รัฐบาล/พนักงานของรัฐ  รัฐวิสาหกิจ  ธุรกิจส่วนตัว  
 พนักงานเอกชน  รับจ้างทั่วไป  ไม่ได้ประกอบอาชีพ
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด  
 ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า  
 อนุปริญญา/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
5. สถานภาพ  
 นักศึกษา มสธ.ปริญญาตรี  นักศึกษา มสธ. บัณฑิตศึกษา  
 ผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร  ประชาชนทั่วไป
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ  
 ครั้งแรก  2-4 ครั้ง  5-8 ครั้ง  มากกว่า 8 ครั้ง
7. วันที่ท่านสะดวกมารับบริการ  
 วันจันทร์-ศุกร์  วันเสาร์  วันนักขัตฤกษ์
8. วัตถุประสงค์ที่มารับบริการ  
 บริการยืมคืนสื่อสิ่งพิมพ์  บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า  
 สมัครสมาชิกห้องสมุด  ค้นคว้าตำราและเอกสาร  บริการสืบค้นฐานข้อมูล  
 บริการคอมพิวเตอร์ช่วยสอน/อินเทอร์เน็ต  บริการถ่ายเอกสาร

9. ความพึงพอใจต่อบริการ

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<p><b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ</li> <li>- ความสุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ</li> <li>- ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างถูกต้องและรวดเร็วได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ</li> </ul> <p><b>ด้านอาคารสถานที่ บรรยากาศและสภาพการจัดห้องสมุด</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยากาศของห้องสมุดเหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า</li> <li>- เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม</li> <li>- ป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย</li> <li>- ป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสม</li> <li>- การจัดเรียงหนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน เป็นระเบียบ และเข้าใช้ได้ง่าย</li> <li>- จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุด</li> <li>- ลักษณะการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ</li> <li>- ความเหมาะสมแสงสว่างภายในห้องสมุด</li> <li>- ความเหมาะสมภายในห้องสมุด</li> </ul> <p><b>ด้านสื่อการศึกษา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเพียงพอของสื่อการศึกษา</li> <li>- มีสื่อการศึกษาตรงต่อความต้องการ</li> <li>- ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการ</li> </ul>					
ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....