

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. จันทบุรี
ไตรมาสที่ 1-2 ประจำปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อการบริการห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.จันทบุรี

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. หญิง	79	62.69
2. ชาย	47	37.31
รวม	126	100
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
2. 20-29 ปี	62	49.29
3. 30-39 ปี	32	25.39
4. 40-49 ปี	27	21.42
5. 50 ปีขึ้นไป	5	3.9
รวม	126	100
อาชีพ		
1. ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ	12	9.53
2. รัฐวิสาหกิจ	0	0
3. พนักงานเอกชน	0	0
4. ธุรกิจส่วนตัว	102	80.95
5. รับจ้างทั่วไป	0	0
6. ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0
7. อื่น ๆ	12	9.53
รวม	126	100
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
1. ระดับประถมศึกษา	0	0
2. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	0	0
3. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	12	9.53
4. ระดับอนุปริญญา / เทียบเท่า	0	0
5. ระดับปริญญาตรี	114	90.47
6. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	126	100

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพผู้รับบริการ		
1. นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรี	36	28.57
2. นักศึกษา มสธ. ระดับบัณฑิตศึกษา	1	0.79
3. ผู้เรียนโครงการสมฤทธิบัตร	11	8.73
4. ประชาชนทั่วไป	68	53.96
5. อื่น ๆ	10	7.95
รวม	126	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.69 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 37.31 มีอายุระหว่าง 20-29 คิดเป็นร้อยละ 49.29 รองลงมาได้แก่ อายุ 30-39 คิดเป็นร้อยละ 25.39 ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 80.95 รองลงมาได้แก่ ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ และ อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 9.53 เท่า ๆ กัน มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 90.47 รองลงมาได้แก่ การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 9.53 สถานภาพผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 53.96 รองลงมาได้แก่ นักศึกษามสธ. ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.57

ตารางที่ 2 การเข้ารับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่มารับบริการห้องสมุด		
1. ครั้งแรก	52	41.26
2. 2 – 4 ครั้ง	39	30.95
3. 5 – 8 ครั้ง	25	19.84
4. มากกว่า 8 ครั้ง	10	7.95
รวม	126	100
วันที่ท่านสะดวกมารับบริการ		
1. วันจันทร์ – ศุกร์	45	35.72
2. วันเสาร์ – อาทิตย์	35.7	54.76
3. วันนักขัตฤกษ์	12	9.52
รวม	126	100

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านมารับบริการใดในห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1. บริการยืม - คืนสื่อการศึกษา	63	50
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	1	0.79
3. สมัครสมาชิกห้องสมุด	0	0
4. ค้นคว้าตำราและเอกสาร	63	50
5. สืบค้นฐานข้อมูล	10	7.93

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการของห้องสมุดเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 41.26 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการห้องสมุด 2-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.95 สะดวกเข้าใช้บริการวันเสาร์- อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 54.76 รองลงมาได้แก่เข้าใช้บริการวันจันทร์ – ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 35.72 เข้าใช้บริการ บริการยืม - คืนสื่อการศึกษา และค้นคว้าตำราและเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน รองลงมาคือสืบค้นฐานข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 7.93

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.จันทบุรี

การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) จำแนกรายข้อโดยใช้เกณฑ์ตัดสินค่าเฉลี่ยกำหนดเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาระดับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การให้บริการ	($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด			
1.ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.47	90	มาก
2.ความสุภาพให้เกียรติผู้มารับบริการ	4.64	93	มากที่สุด
3.ความรู้ ความสามารถในการคำแนะนำและตอบคำถามอย่างถูกต้องและรวดเร็วได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ	4.48	89.84	มาก
ด้านอาคารสถานที่ บรรยากาศ และสภาพการจัดห้องสมุด			
1. บรรยากาศของห้องสมุดเหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า	4.57	91.58	มากที่สุด
2. เวลาเปิด - ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.57	91.58	มากที่สุด

การให้บริการ	($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับ
3. ป้ายประกาศ / ประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.59	91.74	มากที่สุด
4.ป้ายประกาศ / ประชาสัมพันธ์ตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสม	4.62	92.54	มากที่สุด
5. การจัดเรียงหนังสือ วารสาร หนังสือ	4.37	86.98	มาก
6. จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุด	4.88	96.98	มากที่สุด
7. ลักษณะการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ	4.70	93.17	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในห้องสมุด	4.25	83.96	มาก
9. ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.61	91.11	มากที่สุด
ด้านสื่อการศึกษา			
1. ความเพียงพอของสื่อการศึกษา	4.48	89.84	มาก
2. มีสื่อการศึกษาตรงกับความต้องการ	4.43	87.14	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ	4.67	91.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านบุคลากรจากการสำรวจแบบสอบถามพบว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 90 สุภาพให้เกียรติผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 93 ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.84

ด้านอาคารสถานที่ บรรยากาศ และสภาพการจัดห้องสมุด จากการสำรวจแบบสอบถามพบว่า บรรยากาศของห้องสมุดเหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.58 เวลาเปิด – ปิดบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.58 ป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.74 ป้ายประกาศ / ประชาสัมพันธ์ตั้งในตำแหน่งที่ตั้งที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.45 การจัดเรียงหนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศนฯ เป็นระเบียบเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 86.98 จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 96.98 ลักษณะการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 93.17 ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 83.96 ความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 91.11

ด้านสื่อการศึกษา จากการสำรวจแบบสอบถามพบว่า ความเพียงพอของสื่อการศึกษา

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.84 มีสื่อการศึกษาตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 87.14

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 91.47

ผู้รายงาน นางสาวสุมลมาลย์ สร้อยรัตน์ บรรณารักษ์ปฏิบัติการ