

**รายงานผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก
ปีงบประมาณ 2565 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565**

การสำรวจการใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้บริการต่าง ๆ ของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก และ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก โดยสำรวจผู้รับบริการ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และประชาชนทั่วไป ที่รับบริการศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565 จำนวน 172 คน โดยใช้วิธีให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด

ผลการสำรวจการใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย (ร้อยละ 56.97) มีอายุระหว่าง 31- 41 ปี (ร้อยละ 41.28) อาชีพรับราชการ มากที่สุด (ร้อยละ 32.55) ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 40.70) เป็นนักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 36.05) มารับบริการ 2 – 4 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 43.02) วันที่สะดวกมารับบริการมากที่สุด คือ วันเสาร์ (ร้อยละ 51.16) ส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าตำราและเอกสาร (ร้อยละ 27.25)

ในส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก นั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากในทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสื่อการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.84 และสรุปความพึงพอใจโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.83 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.82

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	98	56.97
หญิง	74	43.03
รวม	172	100

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.97 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 43.03

อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 21 ปี	27	15.70
21-30 ปี	30	17.45
31-40 ปี	71	41.28
41 ปีขึ้นไป	44	25.57
รวม	172	100

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 41.28 รองลงมาคืออายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25.57 และผู้รับบริการน้อยที่สุดคือ อายุไม่เกิน 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.70

อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	56	32.55
รัฐวิสาหกิจ	45	26.17
พนักงานเอกชน	18	10.46
ธุรกิจส่วนตัว	28	16.28
รับจ้างทั่วไป	10	5.82
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	15	8.72
อื่น ๆ	0	0
รวม	172	100

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ 32.55 รองลงมาคืออาชีพรัฐวิสาหกิจร้อยละ 26.17 และผู้รับบริการที่มีน้อยที่สุด มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 5.82

วุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	18	10.46
ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า	70	40.70
ระดับปริญญาตรี	56	32.55
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	28	16.29
รวม	172	100

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษานูปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 40.70 รองลงมา มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.55 และน้อยที่สุดมีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 10.46

สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรี	62	36.05
นักศึกษา มสธ. ระดับ บัณฑิตศึกษา	35	20.35
ประชาชนทั่วไป	60	34.88
อื่น ๆ	15	8.72
รวม	172	100

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มสธ.ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 36.05 รองลงมา คือ ประชาชนทั่วไป ร้อยละ 34.88 และน้อยที่สุดผู้รับบริการอื่นๆ เช่น นักเรียน นักศึกษาสถาบันอื่น คิดเป็นร้อยละ 8.72

ส่วนที่ 2 การบริการ

จำนวนครั้งที่มารับบริการ

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	30	17.45
2-4 ครั้ง	74	43.02
5-8 ครั้ง	40	23.25
มากกว่า 8 ครั้ง	28	16.28
รวม	172	100

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มารับบริการ 2-4 ครั้ง มากที่สุด คือร้อยละ 43.02 รองลงมา คือ 5-8 ครั้ง ร้อยละ 23.25 และผู้รับบริการที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ มากกว่า 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.28

วันที่สะดวกมารับบริการ

วันที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์ - ศุกร์	79	45.94
เสาร์	88	51.16
วันนักขัตฤกษ์	5	2.90
รวม	172	100

ผู้รับบริการส่วนใหญ่สะดวกมารับบริการในวันเสาร์ ร้อยละ 51.16 รองลงมาคือสะดวกมารับบริการวันจันทร์- วันศุกร์ ร้อยละ 45.94 และผู้รับบริการสะดวกมารับบริการน้อยที่สุด คือวันนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 2.90

บริการห้องสมุดที่มีผู้รับบริการมารับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการยืม - คืนสื่อการศึกษา	148	26.01
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	80	14.05
สมัครสมาชิกห้องสมุด	23	4.04
ค้นคว้าตำราและเอกสาร	155	27.25
บริการสืบค้นฐานข้อมูล	50	8.79
บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต	60	10.55
บริการถ่ายเอกสาร	40	7.03
อื่น ๆ	13	2.28
รวม	172	100

ผู้รับบริการห้องสมุดส่วนใหญ่มารับบริการ ค้นคว้าตำราและเอกสาร ร้อยละ 27.25 รองลงมา คือ บริการยืม-คืน ร้อยละ 26.01 และรับบริการห้องสมุดอื่น ๆ น้อยที่สุด ร้อยละ 2.28

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.

นศรนายก

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	แปลค่า
1.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.84	
1.1 ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.83	มากที่สุด
1.2 ความสุภาพให้เกียรติผู้มารับบริการ	4.90	มากที่สุด
1.3 ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างถูกต้องและรวดเร็วได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ	4.80	มากที่สุด
2. ด้านอาคารสถานที่บรรยากาศ และสภาพการจัดห้องสมุด	4.82	
2.1 บรรยากาศห้องสมุดเหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า	4.85	มากที่สุด
2.2 เวลาเปิดปิด บริการมีความเหมาะสม	4.75	มากที่สุด
2.3 ป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.75	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการห้องสมุด ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.
นครนายก (ต่อ)

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	แปลค่า
2.4 ป้ายประกาศ/ ประชาสัมพันธ์ตั้งในตำแหน่งที่ เหมาะสม	4.80	มากที่สุด
2.5 การจัดเรียงหนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน เป็นระเบียบ และเข้า ใช้ได้ง่าย	4.88	มากที่สุด
2.6 จำนวนที่นั่งอ่านในห้องสมุด	4.90	มากที่สุด
2.7 ลักษณะการจัดที่นั่งอ่าน หนังสือ	4.85	มากที่สุด
2.8 ความเหมาะสมแสงสว่าง ภายในห้องสมุด	4.78	มากที่สุด
2.9 ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.85	มากที่สุด
3. ด้านสื่อการศึกษา	4.85	
3.1 ความเพียงพอของ สื่อการศึกษา	4.85	มากที่สุด
3.2 มีสื่อการศึกษาตรงกับ ความต้องการ	4.90	มากที่สุด
3.3 ความเพียงพอของเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการ	4.80	มากที่สุด
รวม	4.83	มากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากในทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสื่อการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.84 และ สรุปลความพึงพอใจโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.83 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.82

ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด

1.ด้านบุคลากร

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ช่วยเหลือดี มีความสุภาพและเป็นกันเอง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

2.ด้านอาคารสถานที่

- ห้องสมุดสะอาดเรียบร้อย เงียบสงบเหมาะแก่การนั่งอ่านหนังสือ