

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดสุริยานุวัตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามที่ ห้องสมุดสุริยานุวัตรจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสุริยานุวัตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ระหว่างวันที่ ๒๑ ส.ค. – ๓๑ ส.ค. ๒๕๖๑ นั้น โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๒๐๗ คน สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ ๑ ประเภทผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดสุริยานุวัตรส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ สศช. ถึงร้อยละ ๙๑

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ สศช.	๑๘๘	๙๑
บุคคลภายนอก	๑๙	๙
รวม	๒๐๗	๑๐๐

ตารางที่ ๒ อาชีพ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๑ ประกอบอาชีพรับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๘๙	๙๑
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานองค์กรอิสระ	๕	๓
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๔
พนักงานบริษัทเอกชน/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔	๒
อื่นๆ		
รวม	๒๐๗	๑๐๐

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๑ ประกอบอาชีพรับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ

การศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๕	๖
ปริญญาตรี	๙๑	๔๓
ปริญญาโท	๙๗	๔๙
ปริญญาเอก	๒	๑
อื่น ๆ ปวส.	๒	๑
รวม	๒๐๗	๑๐๐

ตารางที่ ๔ ระดับ/ตำแหน่ง (เฉพาะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สศช.)

ผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ สศช. ที่ใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับชำนาญการ/ชำนาญงาน รองลงมา ข้าราชการระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน และลูกจ้าง/พนักงานราชการ

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๒	๒
ข้าราชการระดับผู้เชี่ยวชาญ	๘	๔
ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ	๒๓	๑๒
ข้าราชการระดับชำนาญการ/ชำนาญงาน	๖๙	๓๔
ข้าราชการระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน	๕๕	๒๘
ลูกจ้าง/พนักงานราชการ	๔๐	๑๕
อื่นๆ นักศึกษาฝึกงาน	๑๐	๕
รวม	๒๐๗	๑๐๐

ตารางที่ ๕ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ผลการสำรวจพบว่า วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการของห้องสมุดส่วนใหญ่ จะใช้เพื่อศึกษาค้นคว้า/วิจัย และเพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียด เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ตามลำดับ และติดตามข่าวสาร/หนังสือพิมพ์/นิตยสาร

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
ศึกษาค้นคว้า/วิจัย	๙๗	๔๗
เพื่อการติดตามข่าวสาร/หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	๖๘	๓๓
เพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียด	๘๙	๔๓
เพื่อใช้บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต	๒๓	๑๑
เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	๘๐	๓๙
เพื่อประชุมกลุ่มย่อย	๒๙	๑๔
อื่นๆ ได้แก่		
ค้นคว้าข้อมูลเพื่อพัฒนาอาชีพ	๒	๑
ยืม-คืนหนังสือ	๒	๑
อ่านหนังสือ	๑	๐.๕
ไม่เคยใช้บริการเพราะว่าไม่มีเวลา	๑	๐.๕
พักผ่อน	๑	๐.๕

ตารางที่ ๖ จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดต่อระยะเวลา ๑ เดือน

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดน้อยกว่า ๒ ครั้ง และรองลงมาเข้า ๒-๕ ครั้งต่อเดือน

จำนวนครั้ง	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่เคยเข้าใช้บริการ	๒๓	๑๑
น้อยกว่า ๒ ครั้ง	๘๑	๓๙
๒ - ๕ ครั้ง	๗๘	๓๗
๖ - ๑๐ ครั้ง	๑๗	๘
อื่นๆ		
๑๕-๒๒ ครั้ง	๒	๑
มากกว่า ๒๐ ครั้ง	๑	๐.๕
มากกว่า ๑๐ ครั้ง	๑	๐.๕
มาครั้งแรก	๑	๐.๕
๓ เดือน ๑ ครั้ง	๑	๐.๕
นานๆ ครั้ง	๑	๐.๕
ไม่มีเวลามา	๑	๐.๕
รวม	๒๐๗	๑๐๐

ตารางที่ ๗ หากห้องสมุดจะขยายเวลาให้บริการในช่วง ๑๖.๓๐ - ๑๘.๓๐ น. ท่านจะมาใช้บริการหรือไม่

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖ จะมาใช้บริการหากห้องสมุดจะขยายเวลาในการให้บริการ แต่ร้อยละ ๔๔ จะไม่ใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว

ความเห็น	จำนวนคน	ร้อยละ
ใช้	๑๑๕	๕๖
ไม่ใช่	๙๒	๔๔
รวม	๒๐๗	๑๐๐

ตอนที่ ๒ รายการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดสุริยานุวัตร

รายการประเมินแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านการใช้บริการข้อมูลเว็บไซต์ ห้องสมุด ด้านการใช้บริการภายในห้องสมุด และความพึงพอใจโดยรวม โดยการคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มีดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด มีค่าคะแนน ๑

ระดับความพึงพอใจ น้อย มีค่าคะแนน ๒

ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง มีค่าคะแนน ๓

ระดับความพึงพอใจ มาก มีค่าคะแนน ๔

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าคะแนน ๕

และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

รายการประเมินด้านต่าง ๆ	ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ						
	๕ มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	๔ มาก จำนวน (ร้อยละ)	๓ ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	๒ น้อย จำนวน (ร้อยละ)	๑ น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่า เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด							
๑.๑ มีทรัพยากรสารสนเทศ หลากหลายตรงต่อความต้องการ	๒๘ (๑๕)	๙๔ (๔๙)	๖๒ (๓๓)	๕ (๒.๕)	๑ (๐.๕)	๓.๘	มาก
๑.๒ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	๒๒ (๑๑.๕)	๘๘ (๔๖)	๗๑ (๓๗)	๘ (๔)	๑ (๐.๕)	๓.๖	มาก
๑.๓ มีนิตยสาร หนังสือพิมพ์ที่ ให้บริการครอบคลุมความต้องการ	๔๑ (๒๒)	๘๒ (๔๓)	๖๓ (๓๓)	๓ (๑.๕)	๑ (๐.๕)	๓.๘	มาก
๒. ความพึงพอใจในการใช้บริการข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุด							
๒.๑ ข้อมูลน่าสนใจ ตรงกับความต้องการ	๒๗ (๑๔)	๙๐ (๔๘)	๖๓ (๓๓)	๘ (๔)	๒ (๑)	๓.๗	มาก

๒.๒ ใช้งานง่ายและสะดวกในการค้นหาข้อมูล	๒๓ (๑๒)	๘๔ (๔๔)	๗๒ (๓๘)	๘ (๔)	๓ (๒)	๓.๖	มาก
๒.๓ รูปแบบเว็บไซต์มีความทันสมัยและสวยงามดึงดูดความสนใจ	๒๖ (๑๔)	๗๐ (๓๗)	๘๑ (๔๓)	๑๑ (๕)	๒ (๑)	๓.๕	ปานกลาง
๓. ความพึงพอใจในการใช้บริการภายในห้องสมุด							
๓.๑ มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐ (๒๑)	๑๐๐ (๕๓)	๔๗ (๒๔.๕)	๑ (๐.๕)	๒ (๑)	๓.๙	มาก
๓.๒ สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว	๒๗ (๑๔)	๙๐ (๔๗)	๖๓ (๓๓)	๘ (๔)	๒ (๑)	๓.๗	มาก
๓.๓ ความสุภาพ กิริยามารยาทของบุคลากร	๖๑ (๓๒)	๑๐๐ (๕๓)	๒๖ (๑๓.๕)	๒ (๑)	๑ (๐.๕)	๓.๘	มาก
๓.๔ บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	๖๔ (๓๔)	๙๐ (๔๗)	๓๔ (๑๘)	๑ (๐.๕)	๑ (๐.๕)	๔.๑	มาก
๓.๕ สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดบรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้า	๔๒ (๒๒)	๙๖ (๕๑)	๔๘ (๒๕)	๓ (๑.๕)	๑ (๐.๕)	๓.๙	มาก
๓.๖ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	๔๗ (๒๕)	๙๘ (๕๑.๕)	๔๐ (๒๑)	๔ (๒)	๑ (๐.๕)	๓.๙	มาก
๓.๗ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การสะสมแต้มการอ่าน, การตอบคำถามจาก Clipping ข่าว เป็นต้น	๓๙ (๒๐.๕)	๙๙ (๕๒)	๔๓ (๒๓)	๖ (๓)	๓ (๑.๕)	๓.๘	มาก
๔. ความพึงพอใจโดยรวม	๔๑ (๒๒)	๑๐๕ (๕๕.๕)	๔๑ (๒๑)	๒ (๑)	๑ (๐.๕)	๓.๙	มาก

ผลการสำรวจ ตอนที่ ๒ พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดสุริยาวัตรโดยรวมเป็น ๓.๙ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมาก**

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ปัญหาของการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. จุดเด่นของการให้บริการห้องสมุด

- ๑.๑ หนังสือเยอะ และน่าสนใจ
- ๑.๒ ทุกอย่างดีอยู่แล้ว
- ๑.๓ บรรณารักษ์ดูแลดีมาก ประทับใจ
- ๑.๔ มีข้อมูลดีมาก เหมาะสำหรับค้นคว้าวิจัยแก่บุคคลากร สศช.
- ๑.๕ ขอให้รักษาความมีคุณภาพไว้ยิ่งขึ้น

๒. ข้อเสนอแนะ/ปัญหาของการให้บริการ

๒.๑ ด้านการบริการ

- แนะนำหนังสือน่าอ่านควรมี Link การเข้าถึงด้วย หรือ QR CODE ด้วย
- ควรมีโต๊ะเดี่ยวสำหรับอ่านส่วนตัว
- ควรปรับปรุงให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ให้ได้มากที่สุด
- ถ้าขยายเวลาเปิดให้บริการจะมาใช้บริการมากขึ้นกว่าเดิม สามารถใช้นอกเวลาราชการได้
- ควรมีค่าปรับตามจริงในกรณียืมเกินเวลา เพราะทำให้เสียโอกาสของคนอื่น
- ควรมีการเชิญนักเขียนที่มีความนิยมสูงมาให้ความรู้ที่ห้องสมุด มาให้ประสบการณ์ในการเขียนหนังสือ

๒.๒ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- เพิ่มหนังสือนวนิยาย หนังสืออ่านเล่น
- ควรเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาต่างประเทศ
- ขอให้เพิ่มนิยายภาษาอังกฤษ GMAT GRE
- แนะนำหนังสือ E-Book ที่น่าสนใจ

๒.๓ ด้านสถานที่

- จัดพื้นที่สำหรับการประชุมกลุ่มย่อยให้สะดวกขึ้น
- แสงไฟไม่สว่างพอสำหรับการอ่าน

๒.๔ ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

- Wi-Fi เชื่อมต่อได้แต่หลุดบ่อยมาก คอมพิวเตอร์ทำงานช้า ค้างบ่อย
- อยากให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีอำนวยความสะดวกมากกว่านี้ มีมุมอ่านหนังสือที่หลากหลายมากขึ้น