

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการ
หอสมุดแห่งชาติทริภูญไชย เทศบาลเมืองลำพูน
ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๗

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลสำรวจความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการขอหอสมุดแห่งชาติทริภูญไชย โดยมีผู้ใช้บริการร่วมตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๔ คน ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๑	๖๑.๗๖
หญิง	๑๓	๓๘.๒๔
รวม	๓๔	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๘	๕๒.๙๔
๒๑ - ๓๐ ปี	๕	๑๔.๗๑
๓๑ ปีขึ้นไป	๑๑	๓๒.๓๕
รวม	๓๔	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๒๐	๕๘.๘๓
ครู/อาจารย์	๒	๕.๘๘
บุคลากรทางการศึกษา	๑	๒.๙๔
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๓๒.๓๕
รวม	๓๔	๑๐๐

การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย		
ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด	
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก	
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง	
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย	
๑.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด	

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการบริการของหอสมุดฯ

๑.ด้านการบริการของห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
เวลาเปิด-ปิด ให้บริการ	๔.๑๗	มาก
ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	๔.๖๗	มากที่สุด
คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	๔.๕๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๔๘	มาก

๒.ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	๔.๒๖	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความตรงการ	๔.๔๔	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๓๕	มาก

๓.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๗๓	มากที่สุด
การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	๔.๖๗	มากที่สุด
ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	๓.๖๔	มาก
การช่วยเหลือในการให้บริการข้อมูล	๔.๐๕	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๗	มาก

๔.ด้านบุคลากรห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	๔.๐๒	มาก
บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๑๔	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๐๘	มาก

๕.ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดฯ มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า	๔.๒๖	มาก
มีแสงสว่างเพียงพอ	๔.๓๕	มาก
มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๒๙	มาก
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพเพียงพอ	๓.๓๘	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๐๗	มาก

๖.ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ	๔.๐๒	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น การให้บริการข้อมูลสารสนเทศใหม่ (หนังสือใหม่)	๔.๑๑	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๘๘	มาก

สรุปตอนที่ ๒

ด้านบริการของห้องสมุด สรุปได้ดังนี้

ด้านเวลาเปิด-ปิด อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗)

ด้านความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการยืม – คืน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗)

ด้านคำแนะนำที่ได้จากการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด สรุปได้ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓)

ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗)

ด้านผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔)

ด้านการช่วยเหลือในการให้บริการข้อมูล อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕)

ด้านบุคลากรห้องสมุด สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคคลกรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๒)

ด้านบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔)

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดฯ มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖)

ด้านมีแสงสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕)

ด้านมีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙)

ด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๘)

ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สรุปได้ดังนี้

ด้านสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๒)

ด้านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น การให้บริการข้อมูลสารสนเทศใหม่ (หนังสือใหม่) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑)

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. เพิ่มมุมล้างมือภายในหอสมุดฯ
๒. เพิ่มจุดบริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
๓. แสงสว่างไม่เพียงพอ มีด ทำให้มีปัญหาในการอ่านหนังสือภายในหอสมุดฯ
๔. อยากให้มีห้องน้ำภายในหอสมุดฯ
๕. อยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์บริการ
๖. เพิ่มมุมดูหนังฟังเพลง
๗. เพิ่มพัดลมภายในหอสมุดฯ
๘. ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้น

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการ

หอสุมุดแห่งชาติหริภุญไชย เทศบาลเมืองลำพูน
ระหว่าง เดือนเมษายน ๒๕๖๗ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๗

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการประจำเดือนเมษายนถึงกันยายน จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุง และพัฒนา การให้บริการขอหอสุมุดแห่งชาติหริภุญไชย โดยมีผู้ให้บริการร่วมตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๗ คน ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๗	๕๗.๔๕
หญิง	๒๐	๔๒.๕๕
รวม	๔๗	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๕๕.๕๕
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๒	๘.๙๐
๓๑ ปีขึ้นไป	๒๕	๓๕.๕๕
รวม	๔๗	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๑๓	๒๗.๖๖
ครู/อาจารย์	๓	๖.๓๘
บุคลากรทางการศึกษา	๒	๔.๒๖
ประชาชนทั่วไป	๒๙	๖๑.๗๐
รวม	๔๗	๑๐๐

การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
	๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
	๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
	๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
	๑.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการบริการของหอสมุดฯ

๑.ด้านการบริการของห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
เวลาเปิด-ปิด ให้บริการ	๔.๑๙	มาก
ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	๔.๕๗	มากที่สุด
คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	๔.๔๔	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๔๐	มากที่สุด

๒.ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	๔.๐๘	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความตรงการ	๔.๓๑	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๐	มาก

๓.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๖๑	มากที่สุด
การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	๔.๖๑	มากที่สุด
ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	๓.๖๓	มาก
การช่วยเหลือในการให้บริการข้อมูล	๓.๙๓	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๐	มาก

๔.ด้านบุคลากรห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	๓.๗๘	มาก
บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๐๘	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๙๓	มาก

๕.ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดฯ มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า	๔.๐๘	มาก
มีแสงสว่างเพียงพอ	๓.๐๔	ปานกลาง
มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๒๓	มาก
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพเพียงพอ	๓.๖๓	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๗๕	มาก

๖.ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ	๔.๐๒	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น การให้บริการข้อมูลสารสนเทศใหม่ (หนังสือใหม่)	๔.๑๗	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๐๙	มาก

สรุปตอนที่ ๒

ด้านบริการของห้องสมุด สรุปได้ดังนี้

ด้านเวลาเปิด-ปิด อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙)

ด้านความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการยืม – คืน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗)

ด้านคำแนะนำที่ได้จากการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด สรุปได้ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑)

ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑)

ด้านผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๓)

ด้านการช่วยเหลือในการให้บริการข้อมูล อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๓)

ด้านบุคลากรห้องสมุด สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลกรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๗๘)

ด้านบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘)

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดฯ มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘)

ด้านมีแสงสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๐๔)

ด้านมีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓)

ด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๓)

ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สรุปได้ดังนี้

ด้านสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๒)

ด้านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น การให้บริการข้อมูลสารสนเทศใหม่ (หนังสือใหม่) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗)

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ระบบไฟภายในหอสมุดไม่สว่าง ใช้การไม่ได้ ควรปรับปรุงซ่อมแซม
๒. พัดลมภายในหอสมุดฯ ชำรุด ใช้การไม่ได้ ควรปรับปรุงซ่อมแซม
๓. เพิ่มมุมล้างมือภายในหอสมุดฯ
๔. เพิ่มจุดบริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
๕. แสงสว่างไม่เพียงพอ มีด ทำให้มีปัญหาในการอ่านหนังสือภายในหอสมุดฯ
๖. อยากให้มีห้องน้ำภายในหอสมุดฯ
๗. อยากให้เพิ่มมุมทำงานกลุ่ม
๘. อยากให้มีห้องดูหนัง ฟังเพลง