

แบบประเมินความพึงพอใจ การใช้บริการห้องสมุด ปีการศึกษา 2562

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งสิ้น ๔ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ลักษณะการใช้บริการห้องสมุด

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพ

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความจริง

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. สถานภาพ

นักเรียน

ม. ๑-๒

ม.๓-๔

ม.๕-๖

ครูผู้สอน

ตอนที่ ๒ ลักษณะการใช้บริการห้องสมุด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความจริง

๑. จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดต่อระยะเวลา ๑ เดือน

๑ - ๕ ครั้ง

๖ - ๑๐ ครั้ง

๑๑ - ๑๕ ครั้ง

มากกว่า ๑๕ ครั้ง

๒. ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๐๙.๐๐ น.- ๑๑.๐๐ น.

๑๑.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.

๑๔.๐๑ - ๑๗.๐๐ น.

๓. ประเภทงานที่ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

บริการยืม-คืน (หนังสือ)

บริการอินเทอร์เน็ต

บริการวารสารและ

หนังสือพิมพ์

บริการโสตทัศนศึกษา (DVD, VCD)

บริการห้องอ่านหนังสือ

บริการตอบคำถามและ

สืบค้นข้อมูล

อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ทรัพยากรสารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้บันทึกเป็นหลักฐานและคัดเลือกมาเพื่อบริการ อยู่ในรูปของหนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ รายงาน การวิจัย แถบบันทึกภาพ-เสียง แฟ้มข้อมูล สารานุกรม วารสาร อิเล็กทรอนิกส์

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ					
๑.๑ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
๑.๒ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ					
๑.๓ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย					
๑.๔ สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
๑.๕ มีวารสาร หนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ					
๑.๖ มีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ					
๒. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ					
๒.๒ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว					
๒.๓ มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๔ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว					
๒.๕ เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม					
๓. ด้านบุคลากร					
๓.๑ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
๓.๒ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ					
๓.๓ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี					
๓.๔ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น					
๓.๕ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๖ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ					
๓.๗ บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม					
๔. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ					
๔.๒ แสงสว่างมีเพียงพอ					
๔.๓ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า					
๔.๔ จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔.๕ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ					
๔.๖ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ					
๔.๗ มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา					
๔.๘ ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้					
๔.๙ ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น					
๔.๑๐ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด					
๔.๑๑ ความสะอาดภายในห้องสมุด					
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้					
๕.๑ เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ					
๕.๒ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ					
๕.๓ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ					

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ห้องสะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย พร้อมใช้งาน					
๒. ห้องมีแสงสว่างเพียงพอ					
๓. ห้องมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ปราศจากเสียง กลิ่น คิว้น ฝุ่นรบกวน					
๔. ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็นครบถ้วน พร้อมใช้งาน					
๕. ห้องมีสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายอย่างมีคุณภาพ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ การใช้บริการห้องสมุด ปีการศึกษา 2562

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน

๑. เพศ

ชาย จำนวน ๓๒ คน

หญิง จำนวน ๖๘ คน

๒. สถานภาพ

นักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑-๒ จำนวน ๒๕ คน

นักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓-๔ จำนวน ๔๕ คน

นักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕-๖ จำนวน ๓๐ คน

ตอนที่ ๒ ลักษณะการใช้บริการห้องสมุด

๑. จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดต่อระยะเวลา ๑ เดือน

๑ - ๕ ครั้ง จำนวน ๓๗ คน

๖ - ๑๐ ครั้ง จำนวน ๓๓ คน

๑๑ - ๑๕ จำนวน ๒๕ คนครั้ง

มากกว่า ๑๕ ครั้ง จำนวน ๕ คน

๒. ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๑๑.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๗๘ คน

๑๔.๐๑ - ๑๗.๐๐ น. จำนวน ๑๗ คน

๓. ประเภทงานที่ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

บริการยืม-คืน (หนังสือ) จำนวน ๑๘ คน

บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน ๒๘ คน

บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จำนวน ๕ คน

บริการห้องอ่านหนังสือ จำนวน ๗๕ คน

บริการตอบคำถามและสืบค้นข้อมูล จำนวน ๔ คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ	23.17	22.33	49.17	3.83	1.5
๒. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	20.2	29.4	47.8	2.6	
๓. ด้านบุคลากร	4.86	42.57	51.57	1	-
๔. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	17.1	37.27	40.36	4.72	0.55
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	16	37.33	39.34	7.33	

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ	14.6	32.8	46.4	4.4	1.8

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ทรัพยากรสารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้บันทึกเป็นหลักฐานและคัดเลือกมาเพื่อบริการ อยู่ในรูปของหนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ รายงาน การวิจัย แถบบันทึกภาพ-เสียง แฟ้มข้อมูล สารานุกรม วารสาร อิเล็กทรอนิกส์

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ	23.17	22.33	49.17	3.83	1.5
๑.๑ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	32	19	36	9	4
๑.๒ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	19	22	54	-	5
๑.๓ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	22	24	45	9	-
๑.๔ สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	22	27	46	5	-
๑.๕ มีวารสาร หนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ	22	19	59	-	-
๑.๖ มีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ	22	23	55	-	-
๒. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	20.2	29.4	47.8	2.6	
๒.๑ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	22	24	54	-	-
๒.๒ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	32	23	45		

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๓ มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	30	24	46		
๒.๔ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	8	36	52	4	-
๒.๕ เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	9	40	42	9	-
๓. ด้านบุคลากร	4.86	42.57	51.57	1	-
๓.๑ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	8	42	45	5	-
๓.๒ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	7	46	47	-	-
๓.๓ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4	46	50	-	-
๓.๔ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น	8	41	49	2	-
๓.๕ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3	43	54	-	-
๓.๖ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	2	40	58	-	-
๓.๗ บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	2	40	58	-	-
๔. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	17.1	37.27	40.36	4.72	0.55
๔.๑ จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	9	40	51	-	-
๔.๒ แสงสว่างมีเพียงพอ	9	37	54	-	-

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔.๓ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	30	31	35	4	-
๔.๔ จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4	41	45	4	6
๔.๕ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	20	20	35	25	-
๔.๖ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	20	45	20	15	-
๔.๗ มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา	25	40	32	3	-
๔.๘ ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	20	45	34	1	-
๔.๙ ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น	14	54	32	-	-
๔.๑๐ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	19	29	52	-	-
๔.๑๑ ความสะอาดภายในห้องสมุด	18	28	54	-	-
๕. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	16	37.33	39.34	7.33	
๕.๑ เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	19	56	18	7	-
๕.๒ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	14	28	52	6	
๕.๓ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	15	28	48	9	

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ห้องสะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย พร้อมใช้งาน	4	56	40	-	-
๒. ห้องมีแสงสว่างเพียงพอ	11	40	47	2	-
๓. ห้องมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ปราศจากเสียง กลิ่น คิว้น ฝุ่นรบกวน	25	20	55	-	-
๔. ห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็นครบถ้วน พร้อมใช้งาน	10	28	46	12	4
๕. ห้องมีสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายอย่างมีคุณภาพ	23	20	44	8	5
สรุป	14.6	32.8	46.4	4.4	1.8