



การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
ตามนโยบายห้องสมุด 3 ดี

โดย

นางสาวอนงนุช เสริมภักดี
นางสาวปัทมิตา ทับเอี่ยม

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเขาสมิง
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การดำเนินการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ตามนโยบายห้องสมุด 3 ดี ครั้งนี้ เป็นการดำเนินการเพื่อศึกษาความคาดหวังและคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้รับบริการในการบริการของห้องสมุดประชาชน และเพื่อประเมินคุณภาพการบริการที่ยอมรับได้

โดยในการดำเนินงานได้กำหนดใช้ LibQUAL+TM ดัชนีคุณภาพ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการของ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง เพื่อประเมินคุณภาพในการปฏิบัติงานตามนโยบาย 3 ดี คือ ด้านหนังสือ สื่อและกิจกรรม ด้านบรรยากาศและด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

จากผลการประเมิน ทำให้ รับรู้ถึงผลคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเขาสมิง ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาสู่การตัดสินใจ กำหนดแนวทางการบริการจัดการ การจัดกิจกรรม และการบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นในระยะต่อไป

ผู้ดำเนินการขอขอบคุณ ผู้บริหารสำนักงาน กศน. จังหวัดตราด นายสุธี วรประดิษฐ์ ศึกษาานิเทศก์เชี่ยวชาญ และนางภาวิณี วรประดิษฐ์ ศึกษาานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ สำนักงาน กศน.จังหวัดตราด ที่ได้ให้คำปรึกษาในการดำเนินการ จนเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลของการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ตามนโยบายห้องสมุด 3 ดี ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบุคคลทั่วไปที่สนใจศึกษา จะสามารถนำข้อมูลจากผลการประเมินไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนต่อไป

คณะผู้ดำเนินการประเมิน

มกราคม 2555

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน

“เฉลิมราชกุมารี”ตามนโยบายห้องสมุด 3 ดี 1

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้รับบริการ 1

ตารางวิเคราะห์ข้อมูล แยกตามรายห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” 8

สรุป ผลการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน

“เฉลิมราชกุมารี”ตามนโยบายห้องสมุด 3 ดี 19

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้รับบริการ 19

ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชน 19

ข้อเสนอแนะ 22

ภาคผนวก 23

ภาคผนวก ก : แบบสอบถาม เรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชน

โดยใช้ LibQUAL+TM ดัชนีคุณภาพ 24

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราช
กุมารี”
ตามนโยบายห้องสมุด 3 ดี**

การดำเนินการประเมินเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน ตาม
นโยบายห้องสมุด 3 ดี ผู้ประเมินได้ดำเนินการและขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3
ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชน และ
ประเมินระดับความเหมาะสมโดยรวม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดประชาชน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

MIN หมายถึง ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

DE หมายถึง ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ

PER หมายถึง ระดับบริการที่ได้รับจริง

ZOT หมายถึง ขอบเขตของการยอมรับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้รับบริการ

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้รับบริการ เกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ
ผู้ตอบข้อมูล ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน
และการใช้บริการของห้องสมุดประชาชนมีรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับเพศของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน

“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	36	36.00
หญิง	64	64.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการของห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาเป็น เพศชาย ร้อยละ 36.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน

“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชน	78	78.00
นักเรียน / นักศึกษา	22	22.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการของห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง ส่วนใหญ่เป็นประชาชน คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมาเป็นนักเรียน / นักศึกษา ร้อยละ 22.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชนของ

ผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	14	14.00
ทุกสัปดาห์	64	64.00
ทุกเดือน	18	18.00
2-3 เดือนต่อครั้ง	4	4.00
ไม่แน่นอน	0	0.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการของห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาได้แก่ ใช้บริการทุกเดือน ร้อยละ 18.00 ใช้บริการทุกวัน ร้อยละ 14.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการห้องสมุดของผู้รับบริการ

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 - 11.30 น.	44	44.00
11.31 - 14.30 น.	38	38.00
14.31 - 17.30 น.	18	18.00
17.31 - 20.00 น.	0	0.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการของห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดระหว่างเวลา 8.30 - 11.30 น. คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา ใช้บริการระหว่างเวลา 11.31 - 14.30 น. ร้อยละ 38.00 และช่วงเวลาที่มีการใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ ระหว่างเวลา 14.31 - 17.30 น. ร้อยละ 18.00 สำหรับในช่วงเวลา 17.31 - 20.00 น. ไม่มีผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 5 ขอบเขตการยอมรับการให้บริการห้องสมุดประชาชนของผู้รับบริการ ห้องสมุด

ประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	ระดับบริการที่คาดหวัง จะได้รับ (DE)		ระดับบริการต่ำสุด ที่ยอมรับได้ (MIN)		ระดับบริการที่ ได้รับจริง (PER)		ZOT (DE-MIN)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. บริการยืม-คืน	6.50	1.142	4.77	1.302	7.51	1.210	1.73
2. บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า	6.16	1.339	4.87	1.323	7.48	1.410	1.29
3. บริการจัดแสดงหนังสือใหม่	6.50	1.185	5.08	1.269	7.51	1.087	1.42
4. บริการวารสาร	6.24	1.280	5.21	1.297	7.58	1.437	1.03
5. บริการหนังสือพิมพ์	6.66	1.130	5.15	1.250	7.84	1.080	1.51
6. บริการนิยตสาร	6.51	1.078	5.36	1.534	7.79	1.047	1.15
7. บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	6.06	1.441	5.00	1.378	7.55	1.431	1.06
8. บริการอินเทอร์เน็ต	6.78	1.227	5.29	1.445	7.78	1.433	1.49
เฉลี่ย	6.43	1.2277	5.09	1.3497	7.63	1.2668	1.34

จากตารางที่ 5 พบว่า ขอบเขตการยอมรับการให้บริการของห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการบริการของห้องสมุดอยู่ในช่วงของขอบเขตการยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้นเท่ากับ 1.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของการบริการ พบว่า การบริการยืม-คืน มีขอบเขตการยอมรับกว้างที่สุด เท่ากับ 1.73 รองลงมา ได้แก่ การบริการหนังสือพิมพ์ มีขอบเขตการยอมรับเท่ากับ 1.51 การบริการอินเทอร์เน็ต มีขอบเขตการยอมรับเท่ากับ 1.49 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาการบริการแต่ละรายการ ที่มีขอบเขตของการยอมรับที่แคบที่สุด พบว่า การบริการวารสาร ได้รับ

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจจากผู้ให้บริการเท่ากับ 1.03 รองลงมา ได้แก่ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้รับความเชื่อถือว่าเท่ากับ 1.06

โดยเมื่อพิจารณาจากระดับ บริการที่ได้รับจริง พบว่า การบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งหมด โดยทุกประเภทของการบริการ มีระดับการบริการที่ได้รับจริง สูงกว่าระดับการบริการที่คาดหวัง แสดงว่า คุณภาพของการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการพึงพอใจมาก

ตารางที่ 6 ขอบเขตการยอมรับการให้บริการห้องสมุดประชาชน ด้านหนังสือ สื่อ และกิจกรรมของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	ระดับบริการที่คาดหวัง จะได้รับ (DE)		ระดับบริการต่ำสุด ที่ยอมรับได้ (MIN)		ระดับบริการที่ ได้รับจริง (PER)		ZOT (DE-MIN)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ห้องสมุดมี หนังสือ วารสาร ตรงกับความต้องการ	6.22	1.353	4.85	1.520	7.16	1.383	1.37
2. ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	6.48	1.374	5.11	1.428	7.51	1.367	1.37
3. ห้องสมุดมีหนังสือหลายประเภทไว้บริการ	6.56	1.274	5.17	1.443	7.43	1.506	1.38
4. ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่สร้างสรรค์	6.58	1.415	5.20	1.595	7.56	1.388	1.38
5. ห้องสมุดมีการจัดนิทรรศการที่ดีและสร้างสรรค์	6.56	1.250	5.19	1.323	7.62	1.332	1.37
6. ห้องสมุดมีหนังสือ / สื่อใหม่ๆไว้บริการ	6.66	1.273	5.27	1.377	7.50	1.474	1.39
7. ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย	6.48	1.460	5.18	1.438	7.32	1.769	1.30
เฉลี่ย	6.50	1.342	5.13	1.446	7.44	1.459	1.37

จากตารางที่ 6 พบว่า ขอบเขตการยอมรับการให้บริการด้านหนังสือ สื่อ และ กิจกรรมของผู้รับบริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการบริการของห้องสมุดอยู่ในช่วงของขอบเขตการยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้นเท่ากับ 1.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของการบริการ พบว่า ห้องสมุดมีหนังสือ / สื่อใหม่ๆไว้บริการ มีขอบเขตการยอมรับกว้างที่สุด เท่ากับ 1.39 รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดมีหนังสือหลายประเภทไว้บริการ และ ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่สร้างสรรค์ มีขอบเขตการยอมรับเท่ากับ 1.38 เท่ากัน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาการบริการแต่

ละรายการ ที่มีขอบเขตของการยอมรับที่แคบที่สุด พบว่า ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ 1.30

โดยเมื่อพิจารณาระดับ บริการที่ได้รับจริง พบว่า รายการของการบริการอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งหมด โดยระดับการบริการที่ได้รับจริง มีผลการประเมินสูงกว่าระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 7 ขอบเขตการยอมรับการให้บริการห้องสมุดประชาชน ด้านบรรยากาศ ของผู้รับบริการ
ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางบาล

ประเภทของการบริการ	ระดับบริการที่คาดหวัง จะได้รับ (DE)		ระดับบริการต่ำสุด ที่ยอมรับได้ (MIN)		ระดับบริการที่ ได้รับจริง (PER)		ZOT (DE-MIN)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. สภาพภายนอกของห้องสมุด ร่มรื่นสวยงาม	6.25	1.359	4.69	1.412	7.20	1.393	1.56
2. สภาพภายในของห้องสมุด สะอาดน่าใช้บริการ	6.62	1.153	5.19	1.398	7.55	1.114	1.43
3. ห้องสมุดมีการจัดแบ่งพื้นที่ เพื่อบริการ อย่างเป็นสัดส่วน เหมาะสม	6.42	1.296	5.09	1.415	7.52	1.480	1.33
4. ห้องสมุดมีการจัดหมวดหมู่ หนังสือที่สะดวกต่อการ ใช้บริการ	6.55	1.306	5.23	1.340	7.49	1.389	1.32
5. ห้องสมุดมีแสงสว่าง เพียงพอต่อการ ใช้บริการ	6.65	1.067	5.36	1.396	7.70	1.049	1.29
6. ห้องสมุดมีการถ่ายเทอากาศ ที่ดี	6.78	1.106	5.33	1.378	7.79	.998	1.45
7. ห้องสมุดมีการตกแต่ง สวยงาม	6.41	1.498	5.13	1.447	7.51	1.642	1.28
เฉลี่ย	6.52	1.255	5.14	1.398	7.53	1.295	1.38

จากตารางที่ 7 พบว่า ขอบเขตการยอมรับการให้บริการด้านบรรยากาศ ของผู้รับบริการ
ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางบาล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศ
ของห้องสมุดอยู่ในช่วงของขอบเขตการยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้นเท่ากับ 1.38 เมื่อพิจารณาเป็นราย
ประเภทของการบริการ พบว่า ขอบเขตการยอมรับกว้างที่สุดได้แก่ สภาพภายนอกของห้องสมุดร่มรื่น
สวยงาม มีผลการประเมินการยอมรับเท่ากับ 1.56 รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดมีการถ่ายเทอากาศที่ดี

มีขอบเขตการยอมรับเท่ากับ 1.45 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาการบริการที่มีขอบเขตของการยอมรับที่แคบที่สุด ได้แก่ ห้องสมุดมีการตกแต่งสวยงาม มีผลการประเมินการยอมรับ 1.28

โดย เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ได้รับจริง พบว่า ทุกรายการด้านบรรยากาศ มีผลการประเมินอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ โดยระดับการบริการที่ได้รับจริง มีผลการประเมินสูงกว่าระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 8 ขอบเขตการยอมรับการใช้บริการห้องสมุดประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ ของผู้รับบริการ
ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	ระดับบริการที่คาดหวัง จะได้รับ (DE)		ระดับบริการต่ำสุด ที่ยอมรับได้ (MIN)		ระดับบริการที่ ได้รับจริง (PER)		ZOT (DE-MIN)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความ น่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ	6.69	1.228	5.32	1.530	7.65	.999	1.37
2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ความ ใส่ใจแก่ผู้ใช้อย่างทั่วถึง	6.57	1.241	5.22	1.508	7.76	.955	1.35
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความ สุภาพอ่อนโยน	6.70	1.142	5.46	1.480	7.83	.900	1.24
4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความ พร้อม สามารถตอบคำถาม ผู้ใช้อย่างได้ทันที	6.61	1.377	5.35	1.359	7.78	1.292	1.29
5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ ในการตอบคำถามแก่ ผู้ใช้อย่างถูกต้อง	6.59	1.571	5.40	1.570	7.56	1.800	1.19
6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความ เอาใจใส่ในการดูแลผู้ใช้ บริการ	6.65	1.473	5.49	1.425	7.87	1.292	1.16
7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจ ความต้องการของผู้ใช้	6.51	1.547	4.67	1.525	7.52	1.636	1.84
8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความ เต็มใจ ช่วยเหลือผู้ใช้อย่าง เต็มที่	6.74	1.307	4.95	1.507	7.60	1.589	1.52
9. ผู้ใช้เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของ ห้องสมุดแก้ไขปัญหา ในการ ใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ได้	6.66	1.552	5.21	1.533	7.76	1.545	1.45
เฉลี่ย	6.63	1.382	5.23	1.493	7.70	1.334	1.40

จากตารางที่ 8 พบว่า ขอบเขตการยอมรับการบริการด้านเจ้าหน้าที่ของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ ของห้องสมุด อยู่ในช่วงของขอบเขตการยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้นเท่ากับ 1.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของการบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีขอบเขตการยอมรับกว้างที่สุด เท่ากับ 1.84 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเต็มใจ ช่วยเหลือผู้ใช้ บริการ มีขอบเขตการยอมรับ เท่ากับ 1.52 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาการบริการแต่ละรายการ ที่มีขอบเขตของการยอมรับที่แคบที่สุด พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ 1.19

โดยเมื่อพิจารณาจากระดับ บริการที่ได้รับจริง พบว่า ทุกรายการของการบริการ อยู่ในช่วง ขอบเขตของการยอมรับ โดยระดับการบริการที่ได้รับจริง มีผลการประเมินสูงกว่าระดับบริการที่ คาดหวังจะได้รับ แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเหมาะสมโดยรวม ของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ห้องสมุดช่วยให้ฉันทันต่อความรู้ / ความ บันเทิงที่ทันสมัย	7.38	1.023	มาก
2. ห้องสมุดช่วยให้ฉันมีความรอบรู้ใน ความรู้ / ความบันเทิง	7.63	1.002	มาก
3. ห้องสมุดช่วยเพิ่มเติมความรู้ / ความ บันเทิง ให้แก่ฉัน	7.70	1.115	มาก
4. โดยทั่วไป ฉันมีความพอใจกับการได้รับ การบริการจากห้องสมุด	7.94	1.003	มาก
5. โดยทั่วไป ฉันมีความพอใจกับการ สนับสนุนด้านการเรียนรู้ / ความบันเทิงที่ ฉันต้องการ	7.81	1.107	มาก
6. ฉันจะให้ค่าคุณภาพการบริการของ ห้องสมุดในภาพรวมทั้งหมดเท่ากับ	7.91	.805	มาก
ค่าเฉลี่ย	7.72	1.009	มาก

จากตารางที่ 9 ระดับความเหมาะสมโดยรวมของผู้รับบริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง พบว่า ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง มีความเหมาะสมเฉลี่ยเท่ากับ 7.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.009 แสดงว่า ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากโดยมีผลการประเมินค่อนข้างแตกต่างกัน จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง

ตารางการวิเคราะห์ข้อมูล แยกตามรายห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) ในการใช้บริการของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บริการยืม-คืน	4.77	1.302	ปานกลาง
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.87	1.323	ปานกลาง
3. บริการจัดแสดงหนังสือใหม่	5.08	1.269	ปานกลาง
4. บริการวารสาร	5.21	1.297	ปานกลาง
5. บริการหนังสือพิมพ์	5.15	1.250	ปานกลาง
6. บริการนิตยสาร	5.36	1.534	ปานกลาง
7. บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	5.00	1.378	ปานกลาง
8. บริการอินเทอร์เน็ต	5.29	1.445	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	5.09	1.3497	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) ในการใช้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.3497 แสดงว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการประเมินค่อนข้างแตกต่างกัน จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นราย ประเภทของการบริการ พบว่า ทุกรายการของการบริการ ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทของการบริการ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ยอมรับได้ ของคุณภาพสูงที่สุด ได้แก่ การบริการนิตยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.36 รองลงมา ได้แก่ การบริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.29 และ การบริการหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.15 โดยระดับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดที่ยอมรับได้ ของคุณภาพ ได้แก่ การบริการยืม-คืน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) ในการใช้บริการของ
ผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บริการยืม-คืน	6.50	1.142	มาก
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	6.16	1.339	ปานกลาง
3. บริการจัดแสดงหนังสือใหม่	6.50	1.185	มาก
4. บริการวารสาร	6.24	1.280	ปานกลาง
5. บริการหนังสือพิมพ์	6.66	1.130	มาก
6. บริการนิตยสาร	6.51	1.078	มาก
7. บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	6.06	1.441	ปานกลาง
8. บริการอินเทอร์เน็ต	6.78	1.227	มาก
ค่าเฉลี่ย	6.43	1.2277	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) ในการใช้บริการของห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.43 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.2277 แสดงว่า ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความการประเมินค่อนข้างแตกต่างกัน จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นราย ประเภทของการบริการ พบว่า รายการของการบริการ ในระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.78 รองลงมาได้แก่ การบริการหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.66 การบริการนิตยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.51 การบริการยืม-คืนและการบริการจัดแสดงหนังสือใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 6.50

โดยระดับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดของคุณภาพ ในระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) ได้แก่ การบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.06

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ในการใช้บริการของ
ผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บริการยืม-คืน	7.51	1.210	มาก
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	7.48	1.410	มาก
3. บริการจัดแสดงหนังสือใหม่	7.51	1.087	มาก
4. บริการวารสาร	7.58	1.437	มาก

5. บริการหนังสือพิมพ์	7.84	1.080	มาก
6. บริการนิตยสาร	7.79	1.047	มาก
7. บริการสื่อทัศนวัสดุ	7.55	1.431	มาก
8. บริการอินเทอร์เน็ต	7.78	1.433	มาก
ค่าเฉลี่ย	7.63	1.2668	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ในการใช้บริการของห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.2668 แสดงว่า ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าการประเมินค่อนข้างแตกต่างกัน จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทของการบริการ พบว่า ทุกรายการของการบริการ ในระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ในระดับมาก โดยประเภทของการบริการ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ของคุณภาพสูงที่สุด ได้แก่ บริการหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.84 รองลงมา ได้แก่ การบริการนิตยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.79 บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.78 โดยระดับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดของคุณภาพ ในระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) ได้แก่ การบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.48

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN)

ด้านหนังสือ สื่อ และกิจกรรมของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”
อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ห้องสมุดมี หนังสือ วารสาร ตรงกับความต้องการ	4.85	1.520	ปานกลาง
2. ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	5.11	1.428	ปานกลาง
3. ห้องสมุดมีหนังสือหลายประเภทไว้บริการ	5.17	1.443	ปานกลาง
4. ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่สร้างสรรค์	5.20	1.595	ปานกลาง
5. ห้องสมุดมีการจัดนิทรรศการที่ดีและสร้างสรรค์	5.19	1.323	ปานกลาง
6. ห้องสมุดมีหนังสือ / สื่อใหม่ๆไว้บริการ	5.27	1.377	ปานกลาง
7. ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย	5.18	1.438	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	5.13	1.446	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) ในด้านหนังสือ สื่อ และกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.13 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.446 แสดงว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าการประเมินค่อนข้างแตกต่างกันมาก จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นราย ประเภทของการบริการ พบว่า ทุกรายการของการบริการ ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทของการบริการ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพสูงที่สุด ได้แก่ ห้องสมุดมีหนังสือ / สื่อใหม่ๆ ใ้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.27รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่สร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.20 โดยระดับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดที่ยอมรับได้ของคุณภาพ ได้แก่ ห้องสมุดมี หนังสือ วารสาร ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE)

ด้านหนังสือ สื่อ และกิจกรรม ของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน

“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ห้องสมุดมี หนังสือ วารสาร ตรงกับความ ต้องการ	6.22	1.353	ปานกลาง
2. ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่ทันสมัย ทันต่อ เหตุการณ์	6.48	1.374	ปานกลาง
3. ห้องสมุดมีหนังสือหลายประเภทไว้บริการ	6.56	1.274	มาก
4. ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่สร้างสรรค์	6.58	1.415	มาก
5. ห้องสมุดมีการจัดนิทรรศการที่ดีและ สร้างสรรค์	6.56	1.250	มาก
6. ห้องสมุดมีหนังสือ / สื่อใหม่ๆ ใ้บริการ	6.66	1.273	มาก
7. ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย	6.48	1.460	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	6.50	1.342	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) ในด้านหนังสือ สื่อ และกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอ เขาสมิง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.342 แสดงว่า ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าการประเมินค่อนข้างแตกต่างกัน จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นราย ประเภทของการบริการ พบว่า รายการของการบริการใน ระดับบริการ ที่คาดหวังจะได้รับ (DE) ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยประเภทของการบริการ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยของ คุณภาพสูงที่สุด ได้แก่ ห้องสมุดมีหนังสือ / สื่อใหม่ๆ ใ้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.66 รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่สร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.258 โดยระดับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด ของ คุณภาพ ได้แก่ ห้องสมุดมี หนังสือ วารสาร ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.22

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ด้านหนังสือ สื่อ และ กิจกรรมของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ห้องสมุดมี หนังสือ วารสาร ตรงกับความ ต้องการ	7.16	1.383	มาก
2. ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่ทันสมัย ทันต่อ เหตุการณ์	7.51	1.367	มาก
3. ห้องสมุดมีหนังสือหลายประเภทใ้บริการ	7.43	1.506	มาก
4. ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่สร้างสรรค์	7.56	1.388	มาก
5. ห้องสมุดมีการจัดนิทรรศการที่ดีและ สร้างสรรค์	7.62	1.332	มาก
6. ห้องสมุดมีหนังสือ / สื่อใหม่ๆ ใ้บริการ	7.50	1.474	มาก
7. ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย	7.32	1.769	มาก
ค่าเฉลี่ย	7.44	1.459	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ในด้านหนังสือ สื่อ และกิจกรรมของ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.44 และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.459 แสดงว่า ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าการประเมิน ก่อนข้างแตกต่างกัน จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นราย ประเภทของการบริการ พบว่า ทุกรายการของการบริการ มีระดับ บริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ในระดับ มาก โดยประเภทของการบริการ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพสูง ที่สุด ได้แก่ ห้องสมุดมีการจัดนิทรรศการที่ดีและสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.62 รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่สร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.56 โดยระดับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด ของคุณภาพ ได้แก่ ห้องสมุดมี หนังสือ วารสาร ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.16

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN)

ด้านบรรยากาศ ของ ผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอ
เขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สภาพภายนอกของห้องสมุดร่มรื่นสวยงาม	4.69	1.412	ปานกลาง
2. สภาพภายในของห้องสมุดสะอาดน่าใช้บริการ	5.19	1.398	ปานกลาง
3. ห้องสมุดมีการจัดแบ่งพื้นที่ เพื่อบริการ อย่าง เป็นสัดส่วนเหมาะสม	5.09	1.415	ปานกลาง
4. ห้องสมุดมีการจัดหมวดหมู่หนังสือที่สะดวกต่อ การใช้บริการ	5.23	1.340	ปานกลาง
5. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอต่อการใช้บริการ	5.36	1.396	ปานกลาง
6. ห้องสมุดมีการถ่ายเทอากาศที่ดี	5.33	1.378	ปานกลาง
7. ห้องสมุดมีการตกแต่งสวยงาม	5.13	1.447	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	5.14	1.398	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) ในด้านบรรยากาศ ของ
ผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 5.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.398 แสดงว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) อยู่ในระดับ
ปานกลาง โดยมีค่าการประเมินค่อนข้างแตกต่างกันมาก จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบน
ค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นราย ประเภทของการบริการ พบว่า ทุกรายการของการบริการ ในระดับ
บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทของการบริการ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยของ
คุณภาพสูงที่สุด ได้แก่ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.36 รองลงมา
ได้แก่ ห้องสมุดมีการถ่ายเทอากาศที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.33 โดยระดับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดที่ยอมรับได้
ของคุณภาพ ได้แก่ สภาพภายนอกของห้องสมุดร่มรื่นสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE)

ด้านบรรยากาศ ของ ผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”

อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สภาพภายนอกของห้องสมุดร่มรื่นสวยงาม	6.25	1.359	ปานกลาง
2. สภาพภายในของห้องสมุดสะอาดน่าใช้บริการ	6.62	1.153	มาก
3. ห้องสมุดมีการจัดแบ่งพื้นที่ เพื่อบริการ อย่าง เป็นสัดส่วนเหมาะสม	6.42	1.296	ปานกลาง
4. ห้องสมุดมีการจัดหมวดหมู่หนังสือที่สะดวกต่อ การใช้บริการ	6.55	1.306	มาก
5. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอต่อการใช้บริการ	6.65	1.067	มาก
6. ห้องสมุดมีการถ่ายเทอากาศที่ดี	6.78	1.106	มาก
7. ห้องสมุดมีการตกแต่งสวยงาม	6.41	1.498	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	6.52	1.255	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) ในด้านบรรยากาศ ของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.255 แสดงว่า ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าการประเมินค่อนข้างแตกต่างกันมาก จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นราย ประเภทของการบริการ พบว่า การบริการ อยู่ในระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) ระดับมาก โดยประเภทของการบริการ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพสูงที่สุด ได้แก่ ห้องสมุดมีการถ่ายเทอากาศที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.78 รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.65 โดยระดับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดที่ยอมรับได้ ของคุณภาพ ได้แก่ สภาพภายนอกของห้องสมุดร่มรื่นสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.25

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ด้านบรรยากาศ
ของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สภาพภายนอกของห้องสมุดร่มรื่นสวยงาม	7.20	1.393	มาก
2. สภาพภายในของห้องสมุดสะอาดน่าใช้บริการ	7.55	1.114	มาก
3. ห้องสมุดมีการจัดแบ่งพื้นที่ เพื่อบริการ อย่าง เป็นสัดส่วนเหมาะสม	7.52	1.480	มาก
4. ห้องสมุดมีการจัดหมวดหมู่หนังสือที่สะดวกต่อ การใช้บริการ	7.49	1.389	มาก
5. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอต่อการใช้บริการ	7.70	1.049	มาก
6. ห้องสมุดมีการถ่ายเทอากาศที่ดี	7.79	.998	มาก
7. ห้องสมุดมีการตกแต่งสวยงาม	7.51	1.642	มาก
ค่าเฉลี่ย	7.53	1.295	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ในด้านบรรยากาศ ของผู้รับบริการ
ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.53 ค่า
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.295 แสดงว่า ระดับ ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ในระดับมาก โดยมีการ
ประเมินค่อนข้างแตกต่างกันมาก จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นราย ประเภทของการบริการ พบว่า ทุกรายการของการบริการ ใน ระดับ
บริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ในระดับมาก โดยประเภทของการบริการ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพสูง
ที่สุด ได้แก่ ห้องสมุดมีการถ่ายเทอากาศที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.79 รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดมีแสงสว่าง
เพียงพอต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.70 โดยระดับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดที่ยอมรับได้ ของคุณภาพ
ได้แก่ สภาพภายนอกของห้องสมุดร่มรื่นสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.20

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN)

ด้านเจ้าหน้าที่ ของ ผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ	5.32	1.530	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ความใส่ใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	5.22	1.508	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยน	5.46	1.480	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อม สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการได้ทันที	5.35	1.359	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ	5.40	1.570	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเอาใจใส่ในการดูแลผู้ใช้บริการ	5.49	1.425	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.67	1.525	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเต็มใจ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	4.95	1.507	ปานกลาง
9. ผู้ใช้เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ได้	5.21	1.533	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	5.23	1.493	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) ในด้านเจ้าหน้าที่ ของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.493 แสดงว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าการประเมินค่อนข้างแตกต่างกัน จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นราย ประเภทของการบริการ พบว่า ทุกรายการของการบริการ ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (MIN) อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเภทของการบริการ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเอาใจใส่ในการดูแลผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.49 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.46 โดยระดับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดที่ยอมรับได้ ของคุณภาพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE)

ด้านเจ้าหน้าที่ ของ ผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ	6.69	1.228	มาก
2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ความใส่ใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	6.57	1.241	มาก
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยน	6.70	1.142	มาก
4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อม สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการได้ทันที	6.61	1.377	มาก
5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ	6.59	1.571	มาก
6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเอาใจใส่ในการดูแลผู้ใช้บริการ	6.65	1.473	มาก
7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.51	1.547	มาก
8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเต็มใจ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	6.74	1.307	มาก
9. ผู้ใช้เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ได้	6.66	1.552	มาก
ค่าเฉลี่ย	6.63	1.382	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) ในด้านเจ้าหน้าที่ ของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.382 แสดงว่า ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) อยู่ในระดับมาก โดยมีการประเมินค่อนข้างแตกต่างกันมาก จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นราย ประเภทของการบริการ พบว่า การบริการ อยู่ในระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ (DE) ระดับมาก โดยประเภทของการบริการ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเต็มใจ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.74 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.70 โดยระดับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดที่ยอมรับได้ ของคุณภาพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.51 ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ด้านเจ้าหน้าที่ของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง

ประเภทของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ	7.65	.999	มาก
2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ความใส่ใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	7.76	.955	มาก
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยน	7.83	.900	มาก
4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อม สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการได้ทันที	7.78	1.292	มาก
5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ	7.56	1.800	มาก
6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเอาใจใส่ในการดูแลผู้ใช้บริการ	7.87	1.292	มาก
7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	7.52	1.636	มาก
8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเต็มใจ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	7.60	1.589	มาก
9. ผู้ใช้เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดแก้ไขปัญหา ในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ได้	7.76	1.545	มาก
ค่าเฉลี่ย	7.70	1.334	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) ในด้านเจ้าหน้าที่ ของผู้รับบริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.334 แสดงว่า ระดับ ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าการประเมินค่อนข้างแตกต่างกัน จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นราย ประเภทของการบริการ พบว่า ทูกรายการของการบริการ ใน ระดับบริการที่ได้รับจริง (PER) อยู่ในระดับมาก โดยประเภทของการบริการ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเอาใจใส่ในการดูแลผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.87 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.83 โดยระดับค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดที่ยอมรับได้ ของคุณภาพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.52

สรุปผลการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ตามนโยบายห้องสมุด 3 ดี

จากการดำเนินการประเมิน คุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนภายใต้สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดตราด ตามนโยบายห้องสมุด 3 ดี มีผลการประเมินสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1 ด้านหนังสือ สื่อและกิจกรรม

ด้านที่ 2 ด้านบรรยากาศ

ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

และประเมิน

ระดับความเหมาะสมโดยรวม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการห้องสมุดประชาชน เป็นข้อคำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านหนังสือ สื่อและกิจกรรม ด้านบรรยากาศ และด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้รับบริการ

จากการดำเนินการประเมิน พบว่า ผู้รับบริการของห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดประชาชน

“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาเป็น เพศชาย ร้อยละ 36.00 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นประชาชน คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมาเป็นนักเรียน / นักศึกษา ร้อยละ 22.00 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมา ได้แก่ ใช้บริการทุกเดือน ร้อยละ 18.00 ใช้บริการทุกวัน ร้อยละ 14.00 และส่วนใหญ่ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดระหว่างเวลา 8.30 - 11.30 น. คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา ใช้บริการระหว่างเวลา 11.31 - 14.30 น. ร้อยละ 38.00 และช่วงเวลาที่มีการใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ ระหว่างเวลา 14.31 - 17.30 น. ร้อยละ 18.00 สำหรับในช่วงเวลา 17.31 - 20.00 น. ไม่มีผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน

1. ความคาดหวังและคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ ในการบริการของห้องสมุดประชาชน ภายใต้สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดตราด

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง จากการประเมินผล พบว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับจริง สูงกว่า ความคาดหวังที่จะได้รับ โดยคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง มีผลการประเมินในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.63 และความคาดหวังที่จะได้รับ มีผลการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 6.43 โดยจากการประมวลผลการประเมิน พบว่า คุณภาพการบริการ ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง มีขอบเขตการยอมรับได้ เท่ากับ 1.34 โดยมีระดับบริการที่ได้รับจริงเฉลี่ย 7.63 มากกว่า ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับเฉลี่ย 6.43 กับ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้เฉลี่ย 5.09 แสดงว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง อยู่ใน ระดับที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ยอมรับได้ต่อการบริการ และมีผลการบริการดีเยี่ยมเกินกว่าความคาดหวัง ทั้งนี้จากผลการประเมิน พบว่า การบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง ด้านบริการหนังสือพิมพ์ มีผลการประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ บริการนิตยสาร บริการอินเทอร์เน็ต บริการวารสาร บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการยืม-คืน บริการจัดแสดงหนังสือใหม่ และการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตามลำดับ และจากการประเมินผล ยังพบว่า ขอบเขตการยอมรับการใช้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง กว้างที่สุด ได้แก่ บริการยืม-คืน มีค่าเท่ากับ 1.73 แสดงว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการเกินกว่าความคาดหวังไว้มาก และขอบเขตการยอมรับการใช้บริการที่ต่ำสุด ได้แก่ การบริการวารสาร มีค่าเท่ากับ 1.03 แสดงว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการเกินกว่าความคาดหวังไว้น้อย

2. การประเมินคุณภาพการบริการในประเด็นขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของการบริการที่ยอมรับได้

การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน ภายใต้สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดตราด ตามนโยบายห้องสมุด 3 ดี กำหนดประเมิน ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหนังสือ สื่อและกิจกรรม ด้านบรรยากาศ และด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด รวมทั้ง ได้ทำการประเมินระดับความเหมาะสมของคุณภาพการบริการโดยรวมด้วย มีผลการประเมินแสดงได้ดังนี้

ด้านหนังสือ สื่อ และกิจกรรม

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง จากการประเมินผล พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านหนังสือ สื่อ และกิจกรรม มีคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง สูงกว่า ความคาดหวังที่จะได้รับ โดยคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง มีผลการประเมินในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.44 และความคาดหวังที่จะได้รับ มีผลการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 6.50 จากการวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูล พบว่า รายการการบริการด้านหนังสือ สื่อ และกิจกรรม ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง ที่ผู้ให้บริการประเมินว่า การบริการที่มีคุณภาพสูงสุดด้านหนังสือ สื่อ และกิจกรรม คือ ห้องสมุดมีการจัดนิทรรศการที่ดีและสร้างสรรค์ รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดมีหนังสือและสื่อที่สร้างสรรค์ ห้องสมุดมี

หนังสือและสื่อที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ห้องสมุดมีหนังสือ / สื่อใหม่ๆไว้บริการ โดยรายการบริการที่มีคุณภาพน้อยที่สุด ได้แก่ ห้องสมุดมี หนังสือ วารสาร ตรงกับความต้องการ

ด้านบรรยากาศ

ห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางบาล จากการประเมินผล พบว่าด้านบรรยากาศมีคุณภาพที่ได้รับจริง สูงกว่า ความคาดหวังที่จะได้รับ โดยคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง มีผลการประเมินในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.53 และความคาดหวังที่จะได้รับ มีผลการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 6.52 ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูล พบว่า ด้านบรรยากาศของห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางบาล ที่ผู้ใช้บริการได้ประเมินว่า บรรยากาศของห้องสมุดที่มีคุณภาพสูงสุด คือ ห้องสมุดมีการถ่ายเทอากาศที่ดี รองลงมาได้แก่ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอต่อการใช้บริการ สภาพภายในของห้องสมุดสะอาดน่าใช้บริการ ห้องสมุดมีการจัดแบ่งพื้นที่เพื่อบริการอย่างเป็นสัดส่วนเหมาะสม โดยรายการบริการที่มีคุณภาพน้อยที่สุด ได้แก่ สภาพภายนอกของห้องสมุดร่มรื่นสวยงาม

ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางบาล จากการประเมินผล พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง สูงกว่า ความคาดหวังที่จะได้รับ โดยคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงมีผลการประเมินในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 7.70 และความคาดหวังที่จะได้รับ มีผลการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 6.63 ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูล พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางบาล ที่ผู้ใช้บริการได้ประเมินว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีคุณภาพสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเอาใจใส่ในการดูแลผู้ใช้บริการรองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมสามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการได้ทันที เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ความใส่ใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง และผู้ใช้เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดแก้ไข ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้ได้ มีผลการประเมินเท่ากัน โดยรายการบริการที่มีคุณภาพน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ

การประเมินระดับความเหมาะสมของคุณภาพการบริการโดยรวม

ห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางบาล จากการประเมิน พบว่าความเหมาะสมของคุณภาพการบริการโดยรวม ของห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางบาล มีคุณภาพในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 7.72 แสดงว่า ห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางบาล มีคุณภาพการบริการโดยรวม เหมาะสมต่อการใช้บริการมาก ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูล พบว่า ระดับความเหมาะสมของคุณภาพการบริการโดยรวม ของห้องสมุดประชาชน“เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบางบาล ที่ผู้ใช้บริการได้ประเมินให้ค่าคุณภาพการบริการของห้องสมุดในภาพรวม ในระดับมาก โดยมีความพอใจกับการได้รับการบริการจากห้องสมุดในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มี

ความพอใจกับการสนับสนุนด้านการเรียนรู้ / ความบันเทิงที่ต้องการ ทั้งนี้ คุณภาพการบริการที่น้อยที่สุดได้แก่ ช่วยให้เห็นต่อความรู้ / ความบันเทิงที่ทันสมัย

การดำเนินการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง ตามนโยบายห้องสมุด 3 ดี จนได้รับรู้ถึงผลคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชนเป็นการดำเนินงาน เพื่อเก็บรวบรวม ตรวจสอบข้อมูล นำไปสู่การตัดสินใจ กำหนดคุณค่าของกิจกรรมบริการ ให้เกิดกิจกรรมและการบริการที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลต่อความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิงตามนโยบายห้องสมุด 3 ดี เป็นกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการบริหารจัดการการศึกษาตามอรรถาธิบาย ควรกำหนดให้ทุกสถานศึกษา ให้ความสำคัญและดำเนินการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน ที่สถานศึกษาได้จัด บริการให้แก่ประชาชน เพื่อตรวจสอบคุณภาพบริหารจัดการการศึกษาตามอรรถาธิบาย รวมทั้ง สามารถนำผลการประเมินมาพัฒนา หรือ ปรับปรุงคุณภาพบริหารจัดการการศึกษาตามอรรถาธิบาย ให้มีความเหมาะสมและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองให้รู้ถึงคุณภาพและประสิทธิภาพการจัดการศึกษาตามอรรถาธิบาย

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิงควรมีการพัฒนา ปรับปรุงรายการบริการ ทั้งด้านหนังสือ สื่อและกิจกรรม ด้านบรรยากาศ และด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ให้มีคุณภาพตามนโยบาย 3 ดี ให้มากยิ่งขึ้น

2.2 ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเขาสมิง ควรจัดให้มีการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดประชาชน ตามนโยบายห้องสมุด 3 ดี อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม เรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชน
โดยใช้ LibQUAL+TM ดัชนีคุณภาพ

แบบสอบถาม เรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชน
โดยใช้ LibQUAL+TM ดัชนีคุณภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชน

อธิบายศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. **ความรู้สึกละอายต่อการบริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุด เช่น ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือในบุคลากรของห้องสมุด
2. **ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้** หมายถึง คุณภาพของบริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ แต่สามารถยอมรับได้
3. **ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ** หมายถึง คุณภาพของบริการที่ดีที่สุดที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับและคาดหวังว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้
4. **ระดับบริการที่ได้รับจริง** หมายถึง คุณภาพของบริการห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการได้รับตามสภาพความเป็นจริงจากการติดต่อขอใช้บริการ ที่มองเห็นและรู้สึกได้
5. **บุคลากรห้องสมุด** หมายถึง บรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่ผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดประชาชน

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

เมื่อท่านใช้บริการ ของห้องสมุด พบว่า	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการ ที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการ ที่ได้รับจริง		ไม่มี ความเห็น
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
1. บุคลากรห้องสมุด สามารถสร้าง ความเชื่อถือ ไว้วางใจให้กับผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		

จากตารางสามารถแปลความหมายได้ว่า เรื่อง “บุคลากรห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้ใช้” ผู้ใช้ยอมรับได้ในระดับบริการต่ำสุด ที่ระดับปานกลาง โดยระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวัง อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริง อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้รับบริการ

1. เพศ

..... ชาย หญิง

2. สถานภาพของผู้ตอบข้อมูล

.....ประชาชนทั่วไป .

.....นักเรียน / นักศึกษา

3. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชนแห่งนี้

..... ทุกวันทุกสัปดาห์ทุกเดือน2-3 เดือนต่อครั้งไม่แน่นอน

4. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดห้องสมุดประชาชนแห่งนี้

.....8.30- 11.30 น.11.31 - 14.30 น.14.31-17.30 น.17.31-20.00 น.

5. ท่านใช้บริการใดของห้องสมุดประชาชนแห่งนี้

เมื่อท่านใช้บริการ ของห้องสมุด พบว่า	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการ ที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการ ที่ได้รับจริง		ไม่มี ความเห็น
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
1. บริการยืม-คืน	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
2. บริการตอบ คำถามและช่วย การค้นคว้า	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
3. บริการจัด แสดงหนังสือ ใหม่	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
4. บริการวารสาร	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
5. บริการ หนังสือพิมพ์	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
6. บริการ นิตยสาร	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
7. บริการสื่อ โสตทัศนวัสดุ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
8. บริการ อินเทอร์เน็ต	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชน

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดประชาชน

โดยวงกลมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข ลงในทุกช่องของระดับบริการทั้ง 3 ช่อง และ

กรุณาตอบทุกข้อ หากไม่มีความคิดเห็นให้ใส่เครื่องหมาย X ในช่อง ไม่มีความเห็น

ด้านหนังสือ สื่อและกิจกรรม

เมื่อท่านใช้บริการ ของห้องสมุด พบว่า	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ยอมรับได้ ต่ำ สูง	ระดับบริการ ที่คาดหวังว่าจะได้รับ ต่ำ สูง	ระดับบริการ ที่ได้รับจริง ต่ำ สูง	ไม่มี ความเห็น
1. ห้องสมุดมี หนังสือ วารสาร ตรงกับความต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2. ห้องสมุดมี หนังสือและสื่อที่ ทันสมัย ทันต่อ เหตุการณ์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3. ห้องสมุดมี หนังสือหลาย ประเภทไว้ บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
4. ห้องสมุดมี หนังสือและสื่อที่ สร้างสรรค์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
5. ห้องสมุดมีการ จัดนิทรรศการที่ดี และสร้างสรรค์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
6. ห้องสมุดมี หนังสือ / สื่อ ใหม่ๆไว้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
7. ห้องสมุดมีการ จัดกิจกรรมที่ หลากหลาย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

ด้านบรรยากาศ

เมื่อท่านใช้บริการ ของห้องสมุด พบว่า	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ยอมรับได้ ต่ำ สูง	ระดับบริการ ที่คาดหวังว่าจะได้รับ ต่ำ สูง	ระดับบริการ ที่ได้รับจริง ต่ำ สูง	ไม่มี ความเห็น
1. สภาพภายนอก ของห้องสมุดร่ม รื่นสวยงาม	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2. สภาพภายใน ของห้องสมุด สะอาดน่าใช้ บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3. ห้องสมุดมีการ จัดแบ่งพื้นที่ เพื่อ บริการ อย่างเป็น สัดส่วนเหมาะสม	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
4. ห้องสมุดมีการ จัดหมวดหมู่ หนังสือที่สะดวก ต่อการใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
5. ห้องสมุดมีแสง สว่างเพียงพอต่อ การใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
6. ห้องสมุดมีการ ถ่ายเทอากาศที่ดี	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
7. ห้องสมุดมีการ ตกแต่งสวยงาม	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

เมื่อท่านใช้บริการ ของห้องสมุด พบว่า	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ยอมรับได้ ต่ำ สูง	ระดับบริการ ที่คาดหวังว่าจะได้รับ ต่ำ สูง	ระดับบริการ ที่ได้รับจริง ต่ำ สูง	ไม่มี ความเห็น
1. เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดมีความ น่าเชื่อถือและน่า ไว้วางใจ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2. เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดให้ความ ใส่ใจแก่ ผู้ใช้บริการอย่าง ทั่วถึง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3. เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดมีความ สุภาพอ่อนโยน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
4. เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดมีความ พร้อม สามารถ ตอบคำถามผู้ใช้ บริการได้ทันที	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
5. เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดมีความรู้ ในการตอบ คำถามแก่ ผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
6. เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดมีความ เอาใจใส่ใน การดูแลผู้ใช้ บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

เมื่อท่านใช้บริการ ของห้องสมุด พบว่า	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ยอมรับได้ ต่ำ สูง	ระดับบริการ ที่คาดหวังว่าจะได้รับ ต่ำ สูง	ระดับบริการ ที่ได้รับจริง ต่ำ สูง	ไม่มี ความเห็น
7. เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดเข้าใจ ความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
8. เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดมีความ เต็มใจ ช่วยเหลือ ผู้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
9. ผู้ใช้เชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่ของ ห้องสมุดแก้ไข ปัญหา ในการใช้ บริการห้องสมุด ของผู้ใช้ได้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

โปรดระบุระดับความเหมาะสมเกี่ยวกับรายละเอียดต่อไปนี้ โดยวงกลมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข

1. ห้องสมุดช่วยให้ฉันทันต่อความรู้ / ความ บันเทิงที่ทันสมัย	1 2 3 4 5 6 7 8 9 ไม่เหมาะสมอย่างมาก เหมาะสมอย่างมาก
2. ห้องสมุดช่วยให้ฉันมีความรอบรู้ในความรู้/ ความบันเทิง	1 2 3 4 5 6 7 8 9 ไม่เหมาะสมอย่างมาก เหมาะสมอย่างมาก
3. ห้องสมุดช่วยเพิ่มเติมความรู้ / ความบันเทิง ให้แก่ฉัน	1 2 3 4 5 6 7 8 9 ไม่เหมาะสมอย่างมาก เหมาะสมอย่างมาก
4. โดยทั่วไป ฉันมีความพอใจกับการได้รับการ บริการจากห้องสมุด	1 2 3 4 5 6 7 8 9 ไม่เหมาะสมอย่างมาก เหมาะสมอย่างมาก
5. โดยทั่วไป ฉันมีความพอใจกับการสนับสนุน ด้านการเรียนรู้ / ความบันเทิงที่ฉันต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 ไม่เหมาะสมอย่างมาก เหมาะสมอย่างมาก
6. ฉันจะให้คำคุณภาพการบริการของห้องสมุด ในภาพรวมทั้งหมดเท่ากับ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 แย่มากที่สุด ดีมากที่สุด

