



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...ส่วนนักการศึกษา ส่วนส่งเสริมการศึกษฯ ฝ่ายการศึกษานอกระบบฯ งานห้องสมุดฯ.....

ที่...สฎ.๕๒๐๐๔/๒๕๓๕ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง...รายงานผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ ประจำปี...
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา

เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อความงานห้องสมุดฯ ฝ่ายการศึกษานอกระบบฯ ส่วนส่งเสริมการศึกษฯ สำนักงานการศึกษา ที่ สฎ.๕๒๐๐๔/๑๖๔๕ ลงวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่อง ขออนุมัติเสนอแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อใช้ในการผลประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักงานการศึกษา ส่วนส่งเสริมการศึกษฯ ฝ่ายการศึกษานอกระบบฯ งานห้องสมุดฯ จึงขอสรุปรายงานผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด ตามรายละเอียดของแบบสอบถามที่ได้แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ / ส่งต่อทางโรงเรียน

ตามความในข้อ ๑๐ ของระเบียบว่าด้วยการบริหารงาน

(นางสาววันวิสาห์ ยิ้มแก้ว)

(นางสุธัญญา วัฒนาคุณ)

บรรณารักษ์ปฏิบัติการ ผู้อำนวยการส่วนบริหารการศึกษารักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการศึกษฯ

- เพื่อให้โปรดทราบ

- อทพ.๒๕๖๕ รายงานผลการสำรวจ
แบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

- เห็นควรนำเรียนผู้บริหารทราบเพื่อ
เป็นข้อมูลต่อไป

(นางชนิษฐา ยศเมฆ)

นักวิชาการศึกษานำมาพิจารณา รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย

- ๗ ก.ย. ๒๕๖๕

ดำเนินการตามเสนอ

สฎ

(นายศักดิ์ดา สมบูรณ์ลักษณ์)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี

เรียน นายอรรถพร

- เพื่อโปรดทราบ

ตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงาน

(นายรังษิ์ กิ่งแก้ว)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

**สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ สำนักการศึกษา เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565**

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ สำนักการศึกษา เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 100 คน ได้มาจากการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling)

2. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนกรกฎาคม – เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ สำนักการศึกษา เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ความถี่ของการใช้บริการ วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ จำนวนทั้งหมด 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จุดเด่นของการให้บริการ และจุดที่ควรปรับปรุง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการหาค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป

ตารางที่ 5.1 จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามเพศ (n=100)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	50	50.0
หญิง	50	50.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.1 พบว่า จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.0) และเพศหญิงจำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.0) ได้สัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน

ตารางที่ 5.2 จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามอายุ (n=100)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	40	4.0
21-30 ปี	10	10.0
31-40 ปี	15	15.0
41-50 ปี	20	20.0
50 ปีขึ้นไป	15	15.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.2 พบว่า จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดประกอบด้วยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จนถึงอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 40 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.0) รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.0) ส่วนผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 15 คน ตามลำดับ (คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ) และผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี เป็นกลุ่มที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.3 จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามระดับการศึกษา (n=100)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	3	3.0
มัธยมศึกษา	36	36.0
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	22	22.0
ปริญญาตรี	34	34.0
ปริญญาโท	5	5.0
ปริญญาเอก	0	0.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.3 พบว่า จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 36 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.0) รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 34 (คิดเป็นร้อยละ 34.0) ส่วนผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 22 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน และระดับประถมศึกษา จำนวน 3 คน ตามลำดับ (คิดเป็นร้อยละ 22.0, ร้อยละ 5.0 และร้อยละ 3.0 ตามลำดับ) และการศึกษาระดับปริญญาเอกไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.4 จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามอาชีพ (n=100)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	44	44.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18	18.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	11.0
รับจ้างทั่วไป	14	14.0
พนักงานบริษัท	8	8.0
อื่นๆ	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.4 พบว่า จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามระดับอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 44 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.0) รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.0) ส่วนผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 11 คน อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 14 คน และอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 8 คน ตามลำดับ (คิดเป็นร้อยละ 11.0 ร้อยละ 14.0 และร้อยละ 8.0 ตามลำดับ) ส่วนผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.0)

ตารางที่ 5.5 จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามความถี่ของการเข้าใช้บริการ (n=100)

ความถี่ของการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	11	11.0
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	61	61.0
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	12	12.0
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	16	16.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.5 พบว่า จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามความถี่ของการเข้าใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 61 คน (คิดเป็นร้อยละ 61.0) รองลงมาเข้าใช้บริการ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.0) ส่วนผู้เข้าใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.0) และผู้เข้าใช้บริการทุกวัน เป็นกลุ่มที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.6 จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการยืม-คืน (หนังสือ)	50	54.5
บริการอินเทอร์เน็ต	24	16.4
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	27	33.6
บริการตอบคำถามและสืบค้นข้อมูล	18	10.0
อื่นๆ	9	10.9
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.6 พบว่า จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการยืม-คืน (หนังสือ) จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.0) รองลงมารับบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.0) ส่วนผู้รับบริการอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 24 คน บริการตอบคำถามและสืบค้นข้อมูล มีจำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.0 และร้อยละ 18.0 ตามลำดับ) และผู้รับบริการอื่นๆ เป็นกลุ่มที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.0)

ตารางที่ 5.7 จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ (n=100)

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
08.30-09.59 น.	3	3.0
10.00-12.00 น.	20	20.0
13.00-16.00 น.	42	42.0
17.00-18.00 น.	3	3.0
ไม่ระบุช่วงเวลา	32	32.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.7 พบว่า จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงเวลา 13.00-16.00 น. จำนวน 42 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.0) รองลงมาไม่ระบุช่วงเวลา จำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.0) ช่วงเวลา 10.00-12.00 น. จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.0) ช่วงเวลา 08.30-09.59 น. และ เวลา 17.00-18.00 น. เป็นกลุ่มที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.0) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 5.8 ร้อยละความพึงพอใจต่อการใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุด

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ หอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด						
1	หนังสือมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	40.00	41.00	18.00	1.00	0.00
2	หนังสือมีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	39.00	39.00	19.00	3.00	0.00
3	หนังสือมีความทันสมัย	37.00	38.00	23.00	2.00	0.00
4	หนังสือมีสภาพสมบูรณ์ไม่ฉีกขาด	37.00	44.00	16.00	3.00	0.00
5	ห้องสมุดมีสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจ	40.00	41.00	19.00	0.00	0.00
6	ห้องสมุดจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศได้เป็นระบบ	45.00	38.00	16.00	1.00	0.00
7	ห้องสมุดมีวารสารที่น่าสนใจ	36.00	43.00	20.00	1.00	0.00
8	การแจ้งข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ บริการใหม่ ของหอสมุด	32.00	44.00	16.00	7.00	1.00
9	ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของหอสมุด	31.00	45.00	19.00	4.00	1.00
10	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ อินเทอร์เน็ตเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	27.00	32.00	29.00	9.00	3.00
รวม		36.40	40.50	19.50	3.10	0.50

จากตารางที่ 5.8 ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น (ร้อยละ 40.50) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านห้องสมุดจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศได้เป็นระบบมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 45.0) รองลงมาคือด้านความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของหอสมุด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 45.0) และด้านหนังสือมีสภาพสมบูรณ์ไม่ฉีกขาด และการแจ้งข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ บริการใหม่ของหอสมุดมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 44.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.9 ร้อยละความพึงพอใจต่อการใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ หอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
11	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	48.00	35.00	17.00	0.00	0.00
12	การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	51.00	34.00	15.00	0.00	0.00
13	มีระยะเวลาการยืม-คืน มีความเหมาะสม	47.00	33.00	18.00	1.00	1.00
14	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น สามารถค้นหาได้ง่าย	52.00	31.00	17.00	0.00	0.00
15	เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความ เหมาะสม	47.00	40.00	11.00	0.00	0.00
รวม		49.00	34.60	15.60	0.60	0.20

จากตารางที่ 5.9 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 49.00) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 52.00) รองลงมาคือด้านการให้บริการสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 51.00) และด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 48.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.10 ร้อยละความพึงพอใจต่อการใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ ด้านบุคลากร

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ หอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านบุคลากร						
16	บุคลากรช่วยให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	47.00	39.00	14.00	0.00	0.00
17	บุคลากรบริการด้วยความสุภาพ กริยามารยาทและอัธยาศัยดี	57.00	35.00	8.00	0.00	0.00
18	บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพเหมาะสม	52.00	37.00	11.00	0.00	0.00
19	บุคลากรมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ความต้องการของผู้ใช้บริการ	49.00	40.00	11.00	0.00	0.00
20	บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	51.00	39.00	8.00	0.00	2.00
รวม		51.20	38.00	10.40	0.00	0.40

จากตารางที่ 5.10 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 51.20) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรบริการด้วยความสุภาพ กริยามารยาทและอัธยาศัยดี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 57.00) รองลงมาคือบุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 52.00) และบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 51.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.11 ร้อยละความพึงพอใจต่อการใช้บริการหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ หอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
21	จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการ ใช้บริการ	46.00	35.00	18.00	1.00	0.00
22	มีแสงสว่างเพียงพอ และอุณหภูมิภายใน ห้องสมุดไม่ร้อนจนเกินไป	46.00	38.00	16.00	0.00	0.00
23	สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศเอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	46.00	41.00	12.00	1.00	0.00
24	สภาพแวดล้อมภายนอก-ภายใน ของ ห้องสมุดสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	50.00	31.00	17.00	2.00	0.00
25	ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	55.00	37.00	8.00	0.00	0.00
รวม		48.60	36.40	14.20	0.80	0.00

จากตารางที่ 5.11 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น (ร้อยละ 48.60) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 55.00) รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมภายนอก-ภายในของห้องสมุดสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 50.00) และด้านจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการใช้บริการ ด้านมีแสงสว่างเพียงพอ และอุณหภูมิภายในห้องสมุดไม่ร้อนจนเกินไป มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 46.0) ตามลำดับ