

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน  
ในจังหวัดนครนายก

ผู้วิจัย นางจันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.วิฉนา มัคคสมัน 2) ผศ.ชลิตา ลิ้มปิยากร  
ปีการศึกษา 2550 จำนวน 151 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้  
ศูนย์กลางการจัดกิจกรรม การพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน และด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก โดยรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีเพศต่างกัน และสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน และด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน และด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการห้องสมุดที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมห้องสมุดประชาชนในจังหวัดนครนายก คือ การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชุมชนยังมีน้อย และขาดความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ หนังสือแบบเรียนมีน้อย สภาพเก่าและชำรุด ขาดบุคลากรในการดูแล อย่างทั่วถึง ควรมีการจัดตั้งศูนย์อาชีพ และจัดหนังสือเกี่ยวกับวิชาชีพ ไว้บริการ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการ มีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2..... 3.....

**Thesis Title** Clients' Satisfaction toward the Services of the Public Libraries in Nakhonnayok Province

**Researcher** Mrs. Janpen Kaewmukda. Master of Education (Curriculum and Instruction).

Dhonburi Rajabhat University. Thesis advisors 1) Dr.Wattana Makkasman

2) Asst. Prof. Chaliya Limpiyakorn. Academic year : 2007. 151 pp. Keywords :

satisfaction, community's information center, promoted learning center, activity center and learning network development.

### Abstract

The objectives of this research were to study and compare the satisfaction of clients for the services in the public libraries in Nakhonnayok province on aspects of community's information center, promoted learning center, activity center and learning network development as classified by gender, age, education level, status and occupation. The Samples were 378 clients who participated in the public libraries in Nakhonnayok province. The instrument used in this research was a questionnaire of the client's satisfaction of the library services. The statistic used for analyze were percentage, mean, standard deviation, t-test and ANOVA.

The results of this research were as the followings; The satisfaction of clients for the services in public libraries in Nakhonnayok province in all 4 aspects were at a moderate level and in each of aspects were at moderate level in every aspects. The satisfaction of clients for the services in public libraries in all 4 aspects as classified by client's gender and status, there were significantly differences at 0.05 level. The satisfaction of clients for the services in public libraries by age and education level were significantly differences at 0.05 level on the whole, aspects, in the aspects of information center, and learning network development, aspects of promoted learning center and activity center were not significantly differences. For occupation, there were not significantly differences. Problems and suggestions on public library's activities in Nakhonnayok province was less information services, no cooperation with other organizations, insufficient books, old texts and destroyed materials, and also lack of personnel making the services were found. It should be set the community's career center and collected some vocational textbooks for clients and also participated them a chance to suggest or advise for the better services of public libraries.

Student's signature.....

Thesis Advisors' signaries 1. *Wattana Makkasman* 2. *Chaliya Limpiyakorn* 3. *Chaliya Limpiyakorn*