



รายงานสรุปผลการติดตามและประเมินผล  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK Park)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555



ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ  
กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร  
โทรศัพท์ / โทรสาร 0 - 3442 - 8786

## คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้ดำเนินการจัดสร้างศูนย์บริการทางการศึกษาห้องสมุดมีชีวิต โดยใช้ชื่อว่า “ อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park)” มาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2549 โดยมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา เพื่อให้เด็ก เยาวชน และประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร รักการอ่าน ตลอดจนเพิ่มแหล่งเรียนรู้ทางการศึกษาด้วยรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาประยุกต์ใช้ นอกจากนี้เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในด้านต่างๆ เช่น ศิลปะ ดนตรี ประเพณี วัฒนธรรม หัตถกรรมพื้นบ้าน ตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่นของจังหวัดสมุทรสาคร ได้มีเวทีแสดงความรู้ ความสามารถและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2549 จนถึงปัจจุบัน และได้มีพิธีเปิดห้องสมุดมีชีวิต “ อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park) ” อย่างเป็นทางการ ในวันอาทิตย์ที่ 4 พฤศจิกายน 2555

ดังนั้น เพื่อให้ทราบผลในการดำเนินงานว่าตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการมากน้อยเพียงใด และเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริการในส่วนต่างๆของอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลฯ กองแผนและงบประมาณ จึงได้ทำการตรวจติดตามและประเมินผลจากผู้ใช้บริการในรอบปีงบประมาณ 2555 ซึ่งผลที่ได้รับจากการวิเคราะห์ประเมินผล จะได้นำเสนอผู้บริหาร ส่วนราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป ตลอดจนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้ผู้สนใจได้รับทราบ

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานโครงการ  
กองแผนและงบประมาณ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร  
เมษายน 2556

# สรุปผลการติดตามและประเมินผล

## ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park)

### ประจำปี 2555

#### ประวัติความเป็นมา

โครงการจัดสร้างศูนย์บริการทางการศึกษา “ห้องสมุดมีชีวิต” อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร เริ่มโครงการในปี พ.ศ. 2549 โดยมีนโยบายส่งเสริม สนับสนุนการศึกษา และส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทุกคนในจังหวัดสมุทรสาครรัก การอ่าน ตลอดจนเพิ่มแหล่งเรียนรู้ทางการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้รูปแบบใหม่ที่ทันสมัย มีคุณค่าต่อ ผู้ใช้บริการสูงสุด โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) การเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถ และผู้มีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ เช่น ศิลปะ ดนตรี ประเพณี วัฒนธรรม ทัศนกรรม พื้นบ้าน ตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่นของจังหวัดสมุทรสาคร ได้มีเวทีแสดงความรู้และความสามารถและ ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนทั่วไป พร้อมทั้งรองรับผู้ใช้บริการที่เป็นคนพิการโดยได้จัดทำลิฟท์ โดยสารและห้องน้ำสำหรับคนพิการไว้บริการเพื่อให้เข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย ทั้งนี้เพื่อ ตอบสนองความเจริญเติบโตของสังคมและการเปลี่ยนแปลงในโลกสังคมออนไลน์ และให้ความสำคัญกับ คุณภาพการศึกษาของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาครให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ตอบรับกับสังคม และเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไปในอนาคต

และในปีพุทธศักราช 2551 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ “สร้างสรรค์และส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ชุมชนและการสร้างเครือข่ายประชาคม” กับ สำนักงาน อุทยานการเรียนรู้ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) (TK park) โดยร่วมมือ กันในการสร้างสรรค์แหล่งเรียนรู้และการสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนาคนและสร้างสังคมคุณภาพ ซึ่งเป็น หนึ่งในกลยุทธ์ศาสตร์หลักของประเทศไทยตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 - 2554

#### งบประมาณ

ปีพุทธศักราช 2549 ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำนวน 19,800,000.- บาท เพื่อใช้ในการก่อสร้างอาคาร

ปีพุทธศักราช 2551 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งงบประมาณไว้ เพื่อเป็น ค่าจ้างที่ปรึกษาและถ่ายทอดองค์ความรู้ พร้อมการบริหารจัดการศูนย์บริการทางการศึกษา “ห้องสมุดมีชีวิต” โดยจ่ายเป็นค่าจ้างออกแบบ ค่าจ้างที่ปรึกษาและถ่ายทอดความรู้ด้านการออกแบบ ด้านการวาง ระบบเทคโนโลยี ด้านการบริหารจัดการห้องสมุดมีชีวิต จำนวน 3,000,000.- บาท

ปีพุทธศักราช 2552 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งงบประมาณไว้ เพื่อเป็นค่าบริหาร จัดการศูนย์บริการทางการศึกษา “ห้องสมุดมีชีวิต” เช่น ด้านการวางระบบเทคโนโลยี ค่าใช้จ่ายใน การเตรียมความพร้อม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10,000,000.- บาท

ปีพุทธศักราช 2553 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งงบประมาณไว้ เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการบริหารจัดการ พัฒนา ปรับปรุง ห้องสมุดมีชีวิต “อุทยานการเรียนรู้องค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรสาคร” จำนวน 10,000,000.- บาท

ปีพุทธศักราช 2554 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งงบประมาณไว้ เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ในการบริหารจัดการ พัฒนา ปรับปรุง อุทยานการเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (ห้องสมุดมีชีวิต) จำนวน 10,000,000.- บาท

ปีพุทธศักราช 2555 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งงบประมาณไว้ เพื่อบริหารจัดการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาครดำเนินการประชาสัมพันธ์ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและสื่อสารสนเทศ การบอกรับวารสาร นิตยสารและหนังสือพิมพ์ การจัดโครงการอบรมครูบรรณารักษ์ โรงเรียนเครือข่ายการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และค่าครุภัณฑ์ต่างๆ จำนวน 12,778,900.- บาท

### พื้นที่ให้บริการ

อาคาร 3 ชั้น มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 1,900 ตารางเมตร โดยมีรายละเอียดพื้นที่ใช้สอยในแต่ละชั้น ดังนี้ ชั้น 1 ประกอบด้วย

- พื้นที่สำหรับเด็ก “สนามสนุก” ให้เด็กได้อ่านหนังสือสนุกพร้อมทั้งทำกิจกรรมการเรียนรู้
- พื้นที่อ่านหนังสือพิมพ์ วารสารและนิตยสาร
- พื้นที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรม
- บริการยืม – คืน ทรัพยากร (หนังสือ วารสาร นิตยสารและสื่อมัลติมีเดีย) (ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ทั้ง 3 ชั้น)

ชั้น 2 ประกอบด้วย

- พื้นที่สำหรับใช้บริการอินเทอร์เน็ต สื่อการเรียนรู้ออนไลน์และสื่อมัลติมีเดีย
- พื้นที่อ่านหนังสือทั่วไป ซึ่งได้จัดวางหนังสือตามหลักของทางบรรณารักษ์ ประกอบด้วยหนังสือประเภท คอมพิวเตอร์ ปรัชญา จิตวิทยา ศาสนา สังคม ภาษา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี อาหาร ศิลปะ วรรณคดี ประวัติศาสตร์
- พื้นที่สมัครสมาชิกใช้บริการ
- จุดบริการสืบค้นทรัพยากร
- บริการยืม – คืน ทรัพยากร

ชั้น 3 ประกอบด้วย

- ห้องประชุมสัมมนา
- ห้องหนังโรงเล็กฉายภาพยนตร์
- พื้นที่อ่านหนังสือทั่วไป ซึ่งได้จัดวางหนังสือประเภท หนังสืออ้างอิง นวนิยาย เรื่องแปล เรื่องสั้น
- จุดบริการสืบค้นทรัพยากร
- บริการยืม – คืน ทรัพยากร

### ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้ออกแบบและวางระบบสารสนเทศสำหรับห้องสมุดมีชีวิต “อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร” ซึ่งประกอบด้วยงานระบบเครือข่ายและสารสนเทศ มีโครงสร้างดังนี้

1.1 ระบบเครือข่ายที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

1.2 ระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดมีชีวิต “อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร” แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

หลัก คือ

- เครือข่ายแบบมีสาย หรือ Wired LAN เชื่อมต่อทุกระบบเข้าด้วยกัน
- เครือข่ายแบบไร้สาย หรือ Wireless LAN กระจายสัญญาณของเครือข่ายแบบไร้สาย

1.3 เครื่องแม่ข่ายสำหรับให้บริการ (Server) มีระบบการจองใช้เครื่องคอมพิวเตอร์, ระบบการเก็บ

Log เก็บข้อมูลการติดต่อสื่อสารของคอมพิวเตอร์ตามพระราชบัญญัติความผิดทางคอมพิวเตอร์ปี พ.ศ. 2550 , ระบบควบคุมการเข้าใช้งานของระบบเครือข่ายไร้สายและการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะทั้งหมด , ระบบป้องกันไวรัส , ระบบเว็บ เป็นเว็บของห้องสมุดมีชีวิต “อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร”

1.4 ระบบรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย

- ระบบป้องกันทรพยากรสูญหาย โดยการติดแถบแม่เหล็ก (RFID)
- ระบบกล้องวงจรปิด CCTV ติดตั้งจำนวน 16 จุด ภายในอาคาร
- ระบบควบคุมการเข้า-ออก ของสมาชิก

1.5 ระบบรักษาความมั่นคงทางคอมพิวเตอร์

- ระบบไฟฟ้าสำรอง
- ระบบป้องกันการโจมตีทางคอมพิวเตอร์
- ระบบตรวจสอบสิทธิ์ในการเข้าใช้งานของผู้ใช้บริการ
- ระบบเก็บ Log ตามพระราชบัญญัติความผิดทางคอมพิวเตอร์ปี พ.ศ. 2550

1.6 ระบบบัตรสมาชิก สำหรับใช้ในการยืมทรัพยากรและการผ่านเข้า – ออก

### เครื่องคอมพิวเตอร์

1. บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้งานทั่วไปและใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 39 เครื่อง
2. บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้บริการสื่อการเรียนรู้ออนไลน์และสื่อมัลติมีเดีย จำนวน 15 เครื่อง

### ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI autolib

โดยความร่วมมือและสนับสนุนจากสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) (TK park) เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการงานห้องสมุดซึ่งประกอบด้วย

- การจัดเก็บข้อมูลทรัพยากร
- การลงรายการทางบรรณานุกรม
- การสืบค้นข้อมูลทรัพยากร
- การยืม-คืน , การจอง และการต่ออายุการยืม

### การบริหารจัดการ

การให้บริการสามารถรองรับผู้ใช้บริการ เด็ก เยาวชนและประชาชนทั่วไป ได้ประมาณ 350 คนต่อวัน และเป็นแหล่งเรียนรู้ต้นแบบห้องสมุดมีชีวิตของจังหวัดสมุทรสาคร ให้แก่โรงเรียนและสถานศึกษาทั้งรัฐบาลและเอกชนทั้งหมด 156 แห่ง เพื่อให้ครู นักเรียน ได้เข้ามาศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ตามอัธยาศัย

### งบประมาณการดำเนินการที่ตั้งไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ค่าบริหารจัดการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร เพื่อดำเนินโครงการกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน, การจัดหาหนังสือและสื่อมัลติมีเดียทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ, การบอกรับวารสาร นิตยสารและหนังสือพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ, การจัดฝึกอบรมบรรณารักษ์โรงเรียนเครือข่าย , การจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และครุภัณฑ์สำนักงาน , และค่าสาธารณูปโภค รวมเป็นงบประมาณที่ตั้งไว้ทั้งสิ้น 8,000,000.- (แปดล้านบาทถ้วน)

### บุคลากรที่เตรียมพร้อมให้บริการ

จำนวน 10 อัตรา ประกอบด้วย

1. บรรณารักษ์ จำนวน 1 อัตรา
2. ผู้ช่วยบรรณารักษ์ จำนวน 1 อัตรา
3. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 อัตรา
4. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 5 อัตรา
5. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานธุรการ จำนวน 1 อัตรา

เวลาเปิดให้บริการ วันอังคาร – วันศุกร์ เวลา 10.00 น. – 18.00 น.  
วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 09.00 น. – 18.00 น.

### การสมัครสมาชิก อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร

ผู้ที่ต้องการสมัครสมาชิก SK park สามารถทำการกรอกข้อมูลผ่านระบบที่บริเวณเคาน์เตอร์สมัครสมาชิกที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 2 หรือเพื่อความสะดวกรวดเร็วกกรอกข้อมูลผ่านระบบอินเตอร์เน็ตจากที่บ้านหรือที่ทำงาน ด้วยการสมัครสมาชิกผ่านเว็บไซต์ Digital SK หลังจากนั้นเมื่อท่านมาใช้บริการ SK park สามารถแจ้งชื่อ กับเจ้าหน้าที่ รับสมัครสมาชิกด้านหน้าเพื่อถ่ายรูปและรับบัตรสมาชิก ที่เคาน์เตอร์ สมัครสมาชิก

### อัตราการใช้บริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park)

- อัตราค่าสมัครสมาชิกใหม่
  - เยาวชนอายุต่ำกว่า 18 ปี และผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป 100 บาท/ปี
  - เยาวชนอายุ 18 ปี ขึ้นไป ถึง ผู้ใหญ่อายุ 59 ปี 200 บาท/ปี
  - ชาวต่างชาติ 400 บาท/ปี
  - ยกเว้นค่าสมาชิกสำหรับพระภิกษุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส
- อัตราค่าต่ออายุสมาชิก
  - เยาวชนอายุต่ำกว่า 18 ปี และผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป 50 บาท/ปี
  - เยาวชนอายุ 18 ปี ขึ้นไป ถึง ผู้ใหญ่อายุ 59 ปี 100 บาท/ปี
  - ชาวต่างชาติ 200 บาท/ปี
- การยืม ผู้ที่เป็นสมาชิกของอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park) สามารถยืมหนังสือและสื่อสารสนเทศได้ 2 รายการ ระยะเวลา 7 วัน โดยมีค่าประกันหนังสือและสื่อสารสนเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สื่อสารสนเทศ	ค่าประกัน	ค่าปรับ (ส่งคืนเกินกำหนด)
หนังสือและวารสารภาษาไทย	100 บาท	10 บาท/เล่ม/วัน
หนังสือและวารสารภาษาต่างประเทศ	200 บาท	20 บาท/เล่ม/วัน
ซีดี-รอม ภาษาไทย	100 บาท	10 บาท/รายการ/วัน
ซีดี-รอม ภาษาต่างประเทศ	200 บาท	20 บาท/รายการ/วัน
- อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต 10 บาท/ 30 นาที
- อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต WIFI 20 บาท/ 1 ชั่วโมง
- อัตราค่าบริการถ่ายเอกสาร หน้าละ 1 บาท (สีขาว-ดำ , ขนาด A4)

### การติดตามประเมินผล

เพื่อให้การดำเนินการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ จึงได้ทำการตรวจติดตามและประเมินผลจากประชาชนผู้เข้าใช้บริการซึ่งได้มีส่วนร่วมในการกรอกแบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2555 ทั้งนี้ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าใช้บริการได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการด้านต่างๆ เพื่อนำมาผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุง และใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล

1. เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ ณ อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park)
2. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าใช้บริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ
3. นำผลจากการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการให้บริการในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ให้ส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

### เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

- |          |   |
|----------|---|
| ตอนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                          |
| ตอนที่ 2 | ลักษณะการใช้บริการ                                      |
| ตอนที่ 3 | ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร |
| ตอนที่ 4 | ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ               |

(SK park)

### การนำเสนอ

ใช้การนำเสนอผลการติดตามและประเมินผลในรูปแบบของความถี่ร้อยละในรูปแบบตารางและแผนภูมิเพื่อให้เข้าใจง่าย และในรูปเชิงพรรณนา

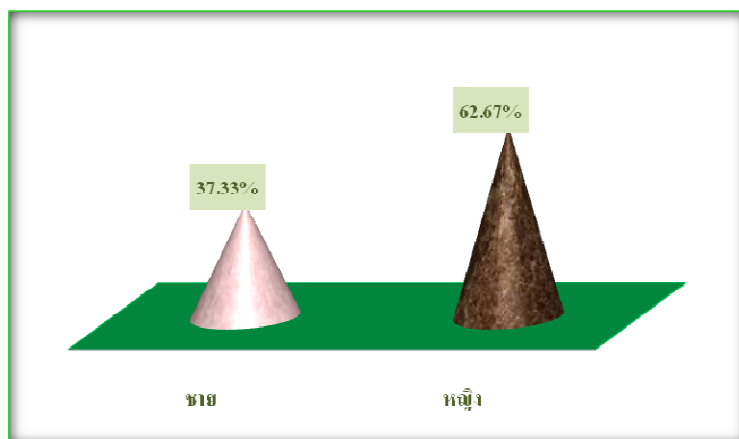
### ผลการติดตามและประเมินผล

จากการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park) ประจำปีงบประมาณ 2555 จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น 300 ชุด ผลการติดตามและประเมินผลสามารถแสดงในรูปตารางและแผนภูมิเพื่อให้ดูเข้าใจง่าย ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

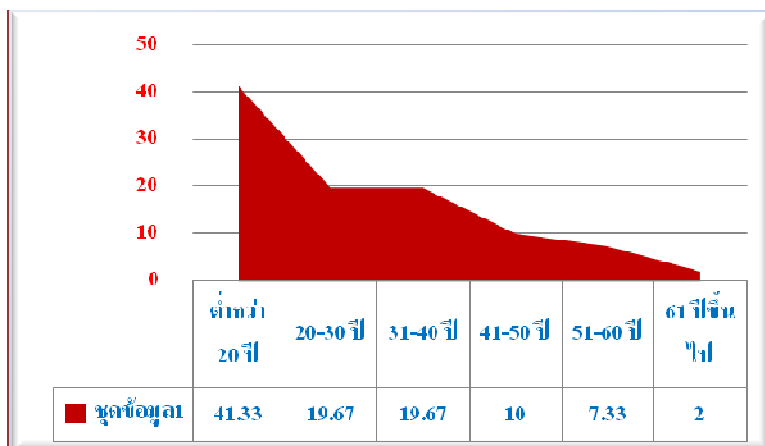
ตารางที่ 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	112	37.33
หญิง	188	62.67
รวม	300	100.00



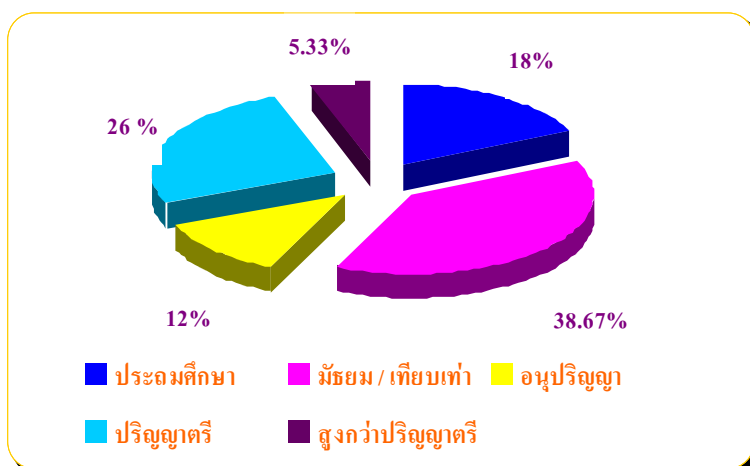
ตารางที่ 2 แสดงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	124	41.33
20 – 30 ปี	59	19.67
31 – 40 ปี	59	19.67
41 – 50 ปี	30	10.00
51 – 60 ปี	22	7.33
61 ปีขึ้นไป	6	2.00
รวม	300	100.00



ตารางที่ 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

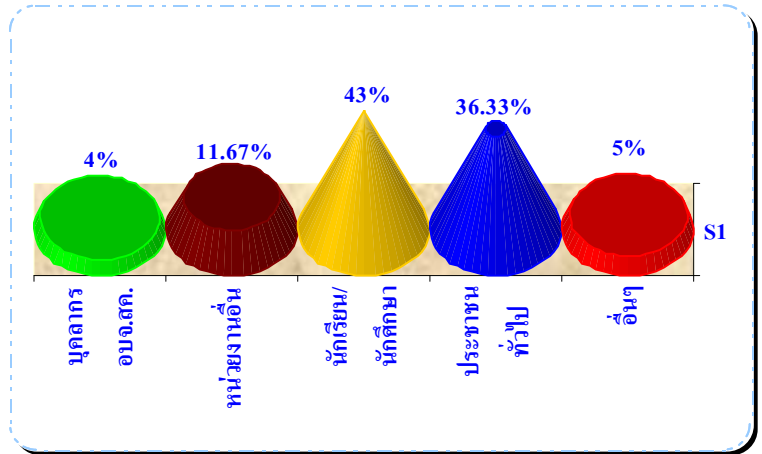
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	54	18.00
มัธยมศึกษา	116	38.67
อนุปริญญา	36	12.00
ปริญญาตรี	78	26.00
สูงกว่าปริญญาตรี	16	5.33
อื่นๆ	-	-
รวม	300	100.00





**ตารางที่ 4** แสดงสถานภาพผู้ประเมิน

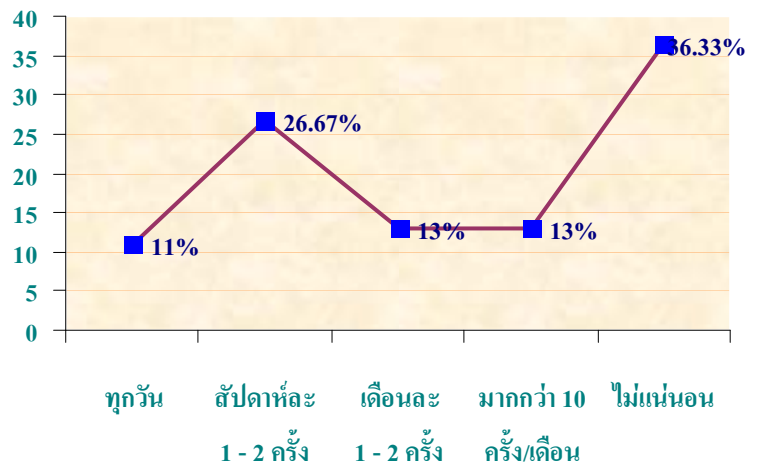
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากร อบจ.สค.	12	4.00
บุคลากรหน่วยงานอื่น	35	11.67
นักเรียน / นักศึกษา	129	43.00
ประชาชนทั่วไป	109	36.33
อื่นๆ	15	5.00
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>



**ตอนที่ 2** ลักษณะการใช้บริการ

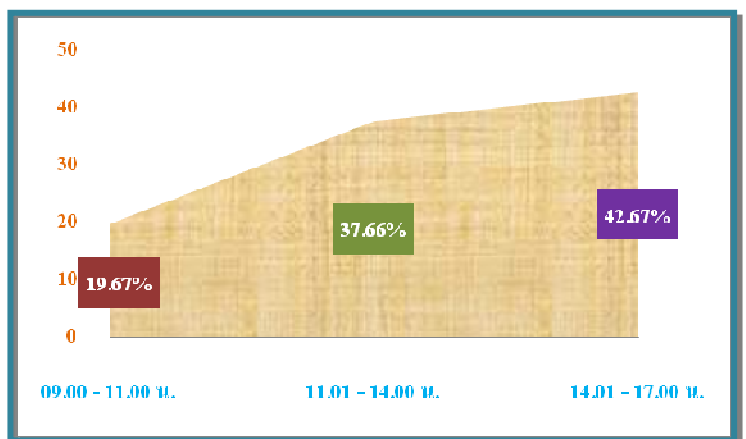
**ตารางที่ 1** ความถี่ในการมาใช้บริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	33	11.00
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	80	26.67
เดือนละ 1-2 ครั้ง	39	13.00
มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน	39	13.00
ไม่แน่นอน	109	36.33
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>



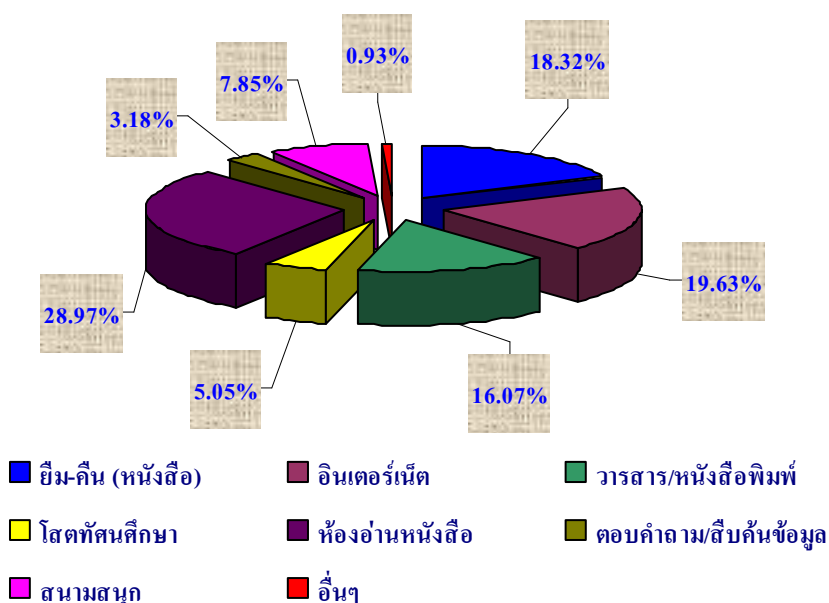
**ตารางที่ 2** ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
09.00 - 11.00 น.	59	19.67
11.01 - 14.00 น.	113	37.66
14.01 - 17.00 น.	128	42.67
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>



ตารางที่ 3 ประเภทงานที่ท่านเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
บริการยืม – คืน	98	18.32
บริการอินเทอร์เน็ต	105	19.63
บริการวารสาร และหนังสือพิมพ์	86	16.07
บริการโสตทัศนศึกษา	27	5.05
บริการห้องอ่านหนังสือ	155	28.97
บริการตอบคำถาม และสืบค้นข้อมูล	17	3.18
สนามสนุก	42	7.85
อื่นๆ	5	0.93
<b>รวม</b>	<b>535</b>	<b>100.00</b>



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)
<b>1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	31.67	50.33	17.33	-	0.67
1.2 การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	28.33	49.67	21.67	0.33	-
1.3 มีระยะเวลาการยืม-คืน เหมาะสมกับการให้บริการ	27.00	52.00	19.00	2.00	-
1.4 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาง่ายและรวดเร็ว	27.00	51.00	18.67	0.67	2.66
1.5 ระยะเวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	23.34	50.67	21.33	4.33	0.33
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	35.00	41.67	18.67	4.33	0.33
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	31.67	44.67	22.33	1.33	-
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	30.33	46.67	19.67	3.00	0.33
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	29.00	50.34	18.33	2.33	-
2.5 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	29.67	46.67	20.66	2.67	0.33
2.6 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	34.33	44.67	19.00	1.33	0.67

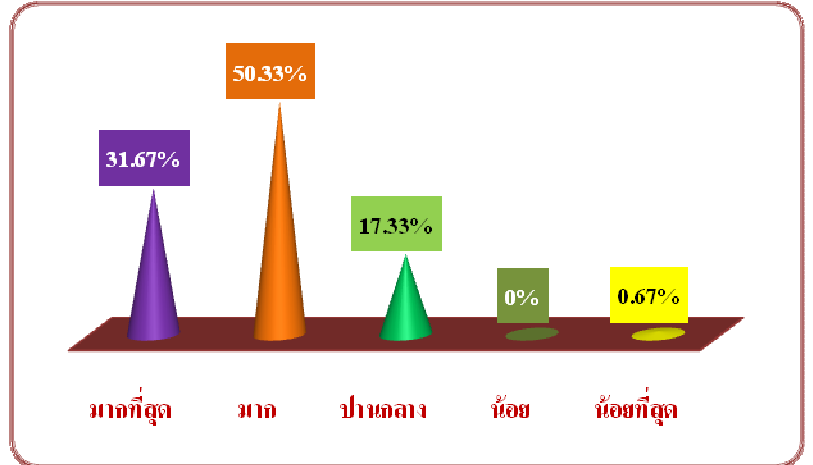
ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งของ SK park สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	34.33	49.00	16.67	-	-
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ ฯลฯ	29.33	48.67	17.67	4.00	0.33
3.3 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	27.33	54.34	17.00	1.00	0.33
3.4 จุดบริการอินเทอร์เน็ต มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	28.00	47.34	22.33	1.00	1.33
3.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น	33.00	45.00	20.34	1.33	0.33
3.6 ความสะอาดของ SK park การจัดและตกแต่งสถานที่และบรรยากาศภายใน	38.67	48.00	13.33	-	-
3.7 ความปลอดภัย ภายใน SK park	30.66	48.67	20.34	0.33	-
3.8 มีทรัพยากรสารสนเทศ/สื่อโสตทัศนศึกษาเพียงพอ และพร้อมให้บริการ	27.00	48.00	22.00	2.00	1.00
<b>4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>					
4.1 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ	22.00	52.00	21.34	3.33	1.33
4.2 การประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ เป็นไปอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ	24.33	47.67	24.00	3.00	1.00
<b>5. ด้านการบริการโดยรวม</b>					
5.1 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของ อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK park ในระดับใด	33.67	44.00	20.34	0.66	1.33
5.2 โดยภาพรวมท่านเห็นว่า คุณภาพ ของ อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK park เป็นอย่างไร	38.33	39.00	20.34	0.33	2.00



1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

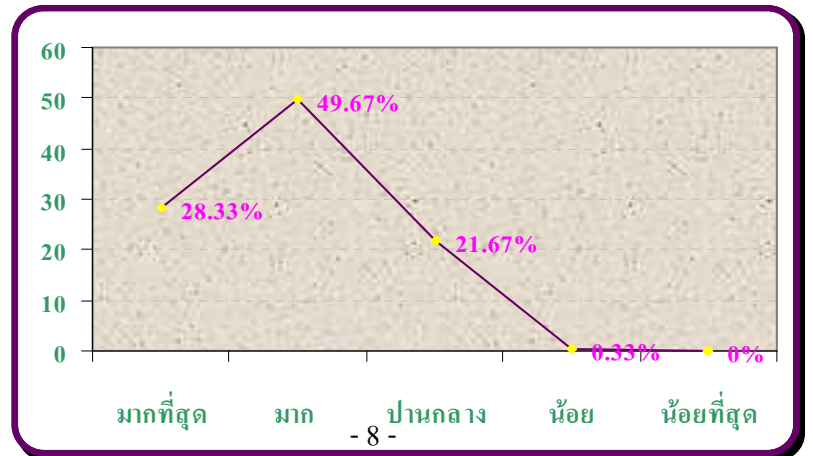
ตารางที่ 1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	95	31.67
มาก	151	50.33
ปานกลาง	52	17.33
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	2	0.67
รวม	300	100.00



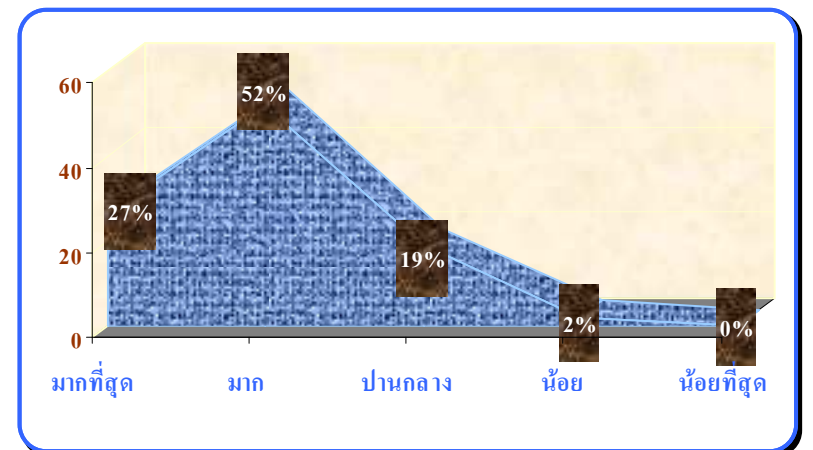
ตารางที่ 1.2 การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	85	28.33
มาก	149	49.67
ปานกลาง	65	21.67
น้อย	1	0.33
น้อยที่สุด	-	-
รวม	300	100.00



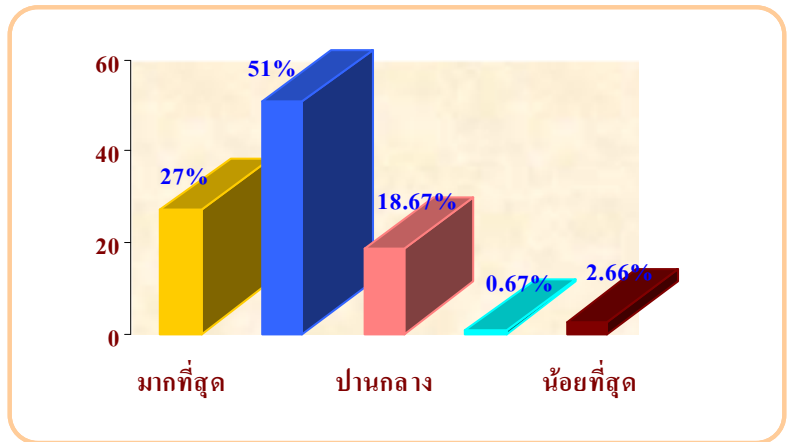
ตารางที่ 1.3 มีระยะเวลาการยืม - คืน เหมาะสมกับการให้บริการ

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	81	27.00
มาก	156	52.00
ปานกลาง	57	19.00
น้อย	6	2.00
น้อยที่สุด	-	-
รวม	300	100.00



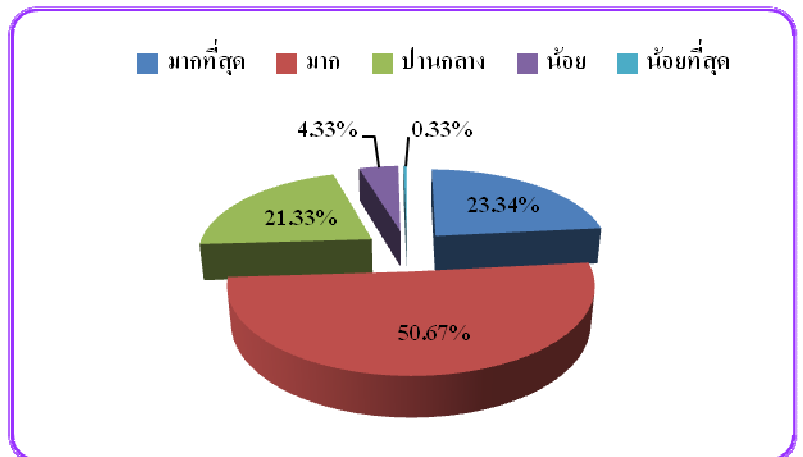
**ตารางที่ 1.4** การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	81	27.00
มาก	153	51.00
ปานกลาง	56	18.67
น้อย	2	0.67
น้อยที่สุด	8	2.66
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>



**ตารางที่ 1.5** ระยะเวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม

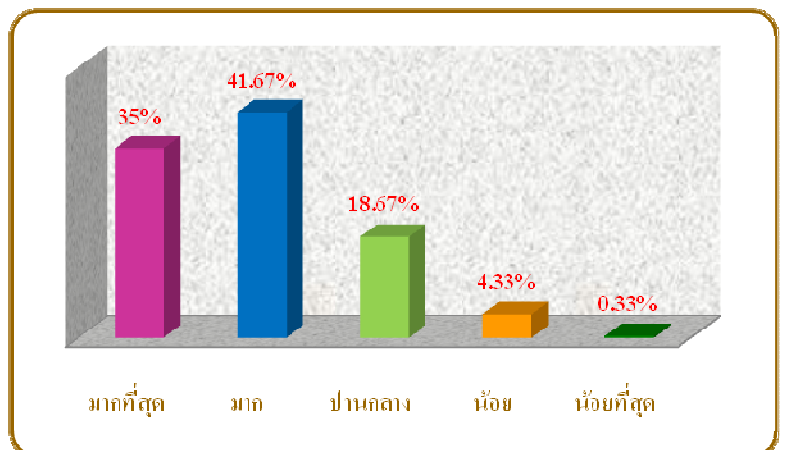
ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	70	23.34
มาก	152	50.67
ปานกลาง	64	21.33
น้อย	13	4.33
น้อยที่สุด	1	0.33
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>



## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

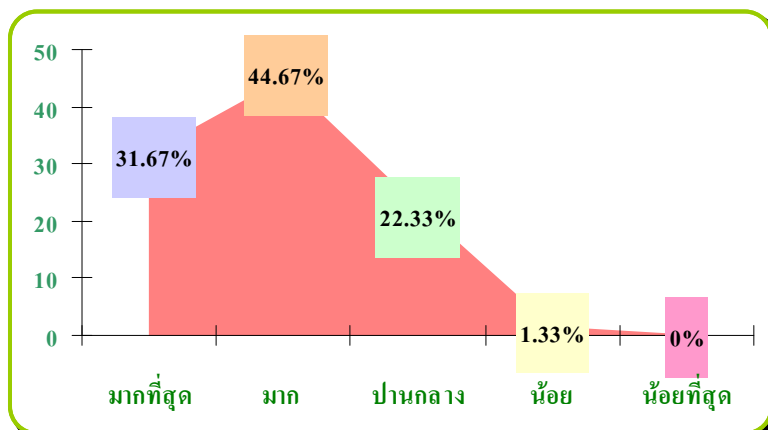
**ตารางที่ 2.1** เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	105	35.00
มาก	125	41.67
ปานกลาง	56	18.67
น้อย	13	4.33
น้อยที่สุด	1	0.33
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>



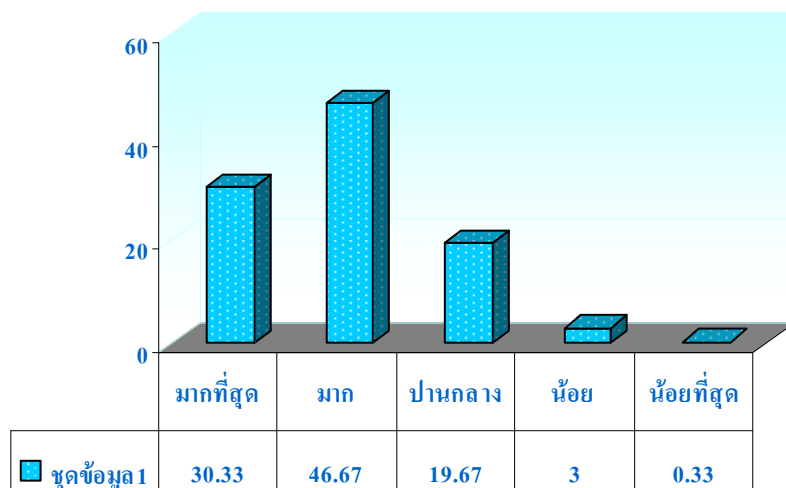
ตารางที่ 2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	95	31.67
มาก	134	44.67
ปานกลาง	67	22.33
น้อย	4	1.33
น้อยที่สุด	-	-
รวม	300	100.00



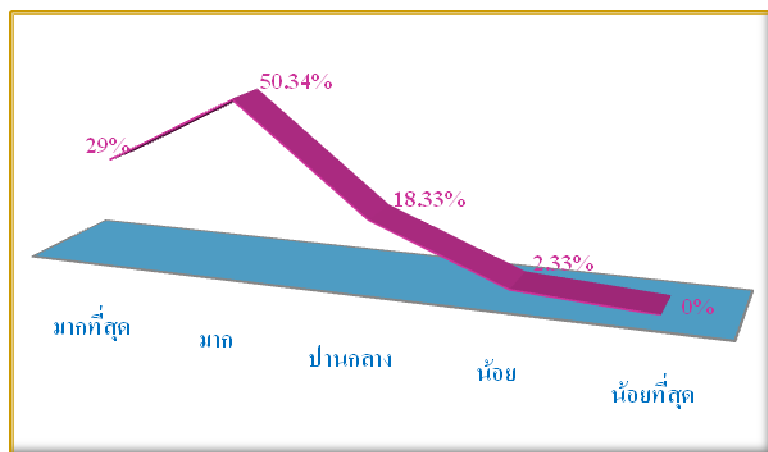
ตารางที่ 2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	91	30.33
มาก	140	46.67
ปานกลาง	59	19.67
น้อย	9	3.00
น้อยที่สุด	1	0.33
รวม	300	100.00



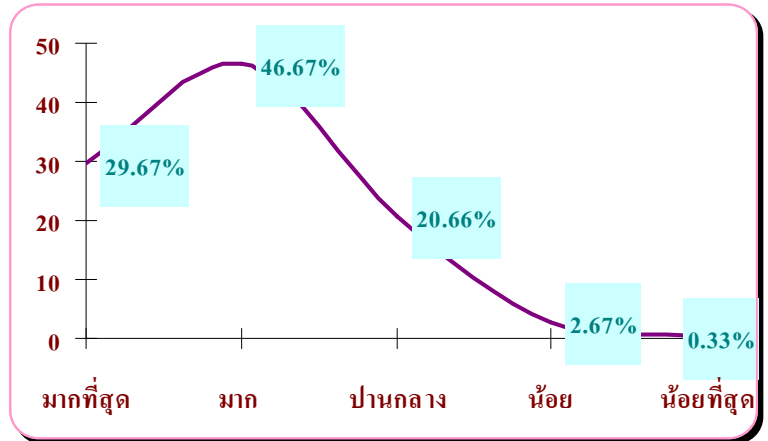
ตารางที่ 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	87	29.00
มาก	151	50.34
ปานกลาง	55	18.33
น้อย	7	2.33
น้อยที่สุด	-	-
รวม	300	100.00



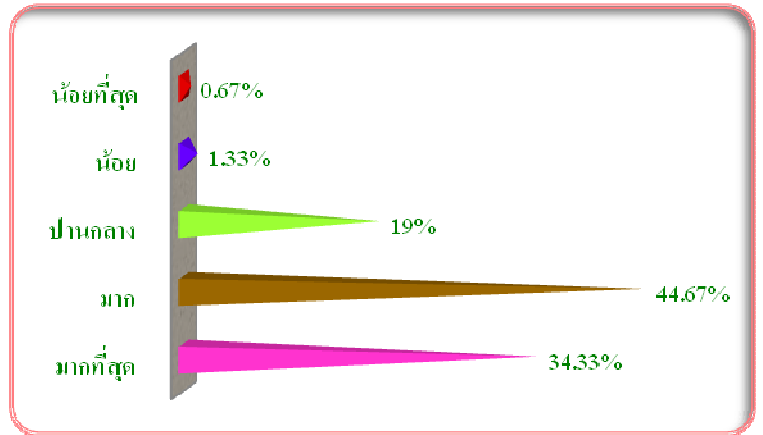
ตารางที่ 2.5 เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	89	29.67
มาก	140	46.67
ปานกลาง	62	20.33
น้อย	8	2.67
น้อยที่สุด	1	0.33
รวม	300	100.00



ตารางที่ 2.6 เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

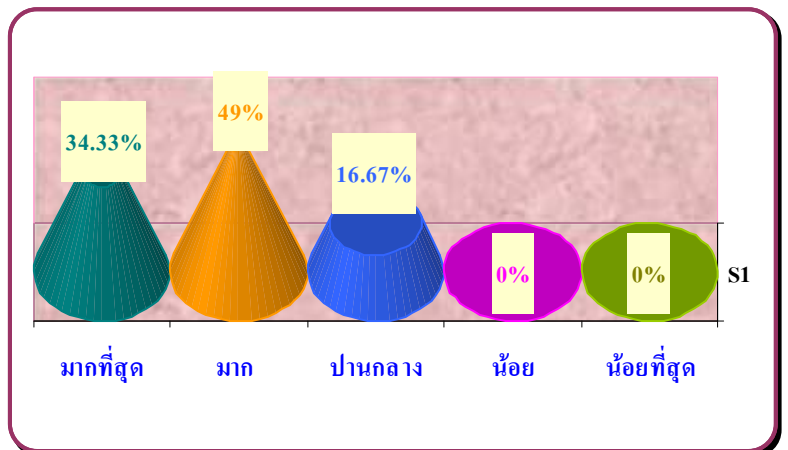
ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	103	34.33
มาก	134	44.67
ปานกลาง	57	19.00
น้อย	4	1.33
น้อยที่สุด	2	0.67
รวม	300	100.00



### 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

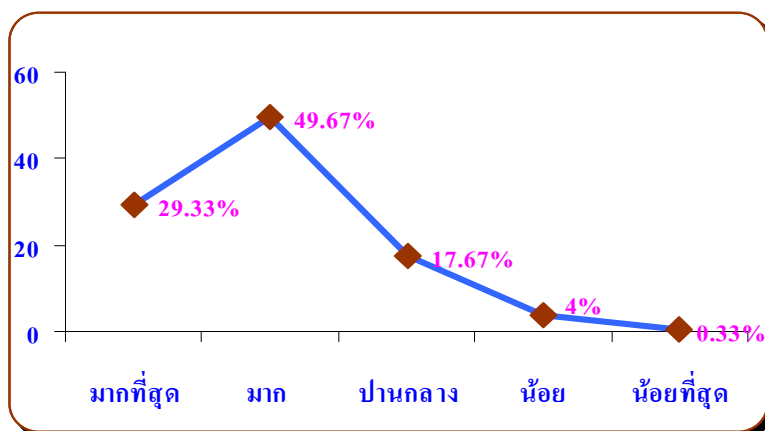
ตารางที่ 3.1 สถานที่ตั้งของ SK park สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	103	34.33
มาก	147	49.00
ปานกลาง	50	16.67
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	300	100.00



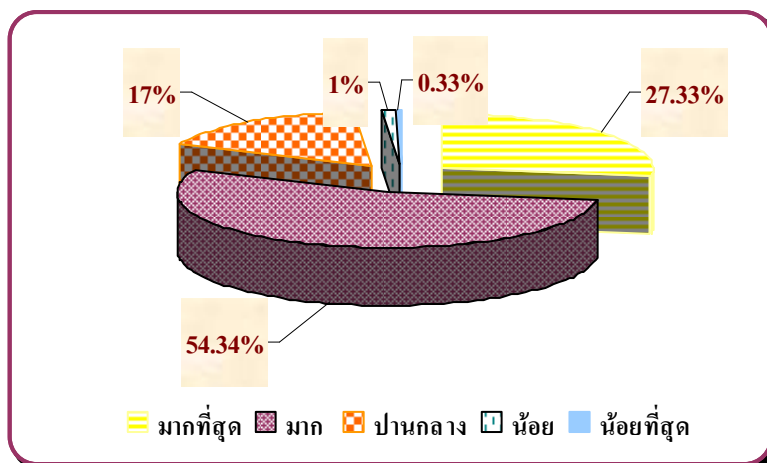
**ตารางที่ 3.2** ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ ฯลฯ

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	88	29.33
มาก	146	48.67
ปานกลาง	53	17.67
น้อย	12	4
น้อยที่สุด	1	0.33
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>



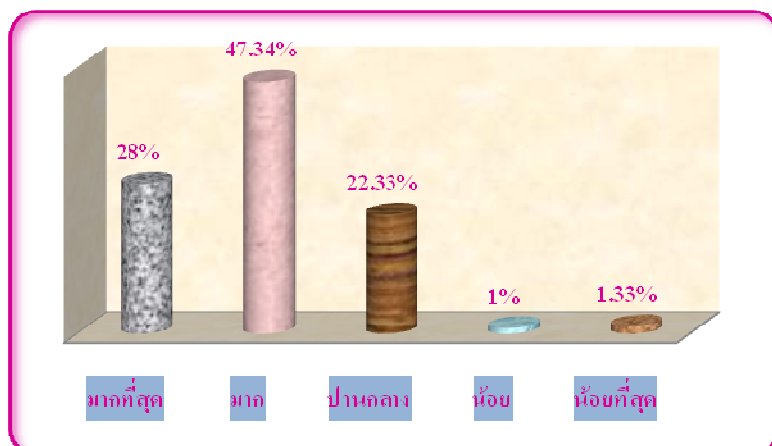
**ตารางที่ 3.3** สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	82	27.33
มาก	163	54.34
ปานกลาง	51	17.00
น้อย	3	1.00
น้อยที่สุด	1	0.33
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>



**ตารางที่ 3.4** จุดบริการอินเทอร์เน็ต มีประสิทธิภาพและเพียงพอ

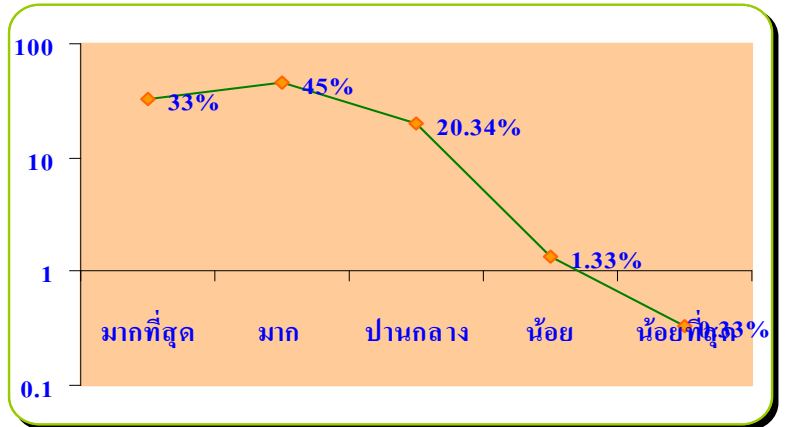
ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	84	28.00
มาก	142	47.34
ปานกลาง	67	22.33
น้อย	3	1.00
น้อยที่สุด	4	1.33
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>





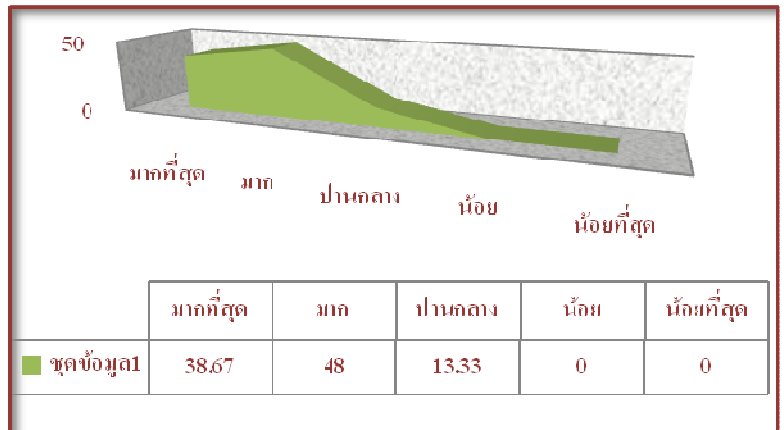
ตารางที่ 3.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	99	33.00
มาก	135	45.00
ปานกลาง	61	20.34
น้อย	4	1.33
น้อยที่สุด	1	0.33
รวม	300	100.00



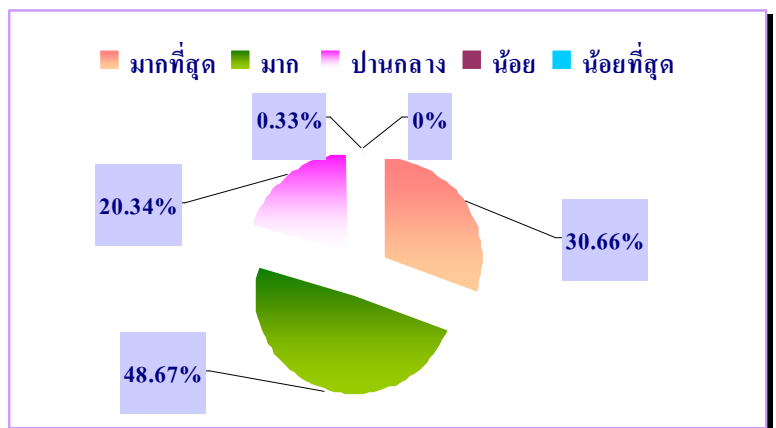
ตารางที่ 3.6 ความสะอาดของ SK park การจัดและตกแต่งสถานที่และบรรยากาศภายใน

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	116	38.67
มาก	144	48.00
ปานกลาง	40	13.33
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	300	100.00



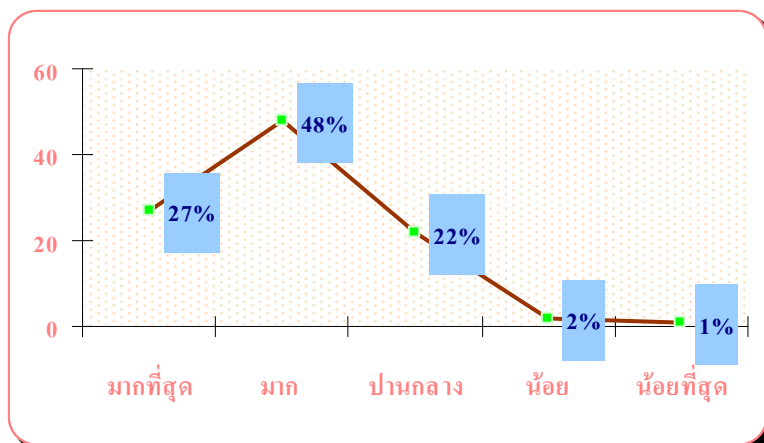
ตารางที่ 3.7 ความปลอดภัย ภายใน SK park

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	92	30.66
มาก	146	48.67
ปานกลาง	61	20.34
น้อย	1	0.33
น้อยที่สุด	-	-
รวม	300	100.00



ตารางที่ 3.8 มีทรัพยากรสารสนเทศ / สื่อโสตทัศนศึกษา เพียงพอและพร้อมให้บริการ

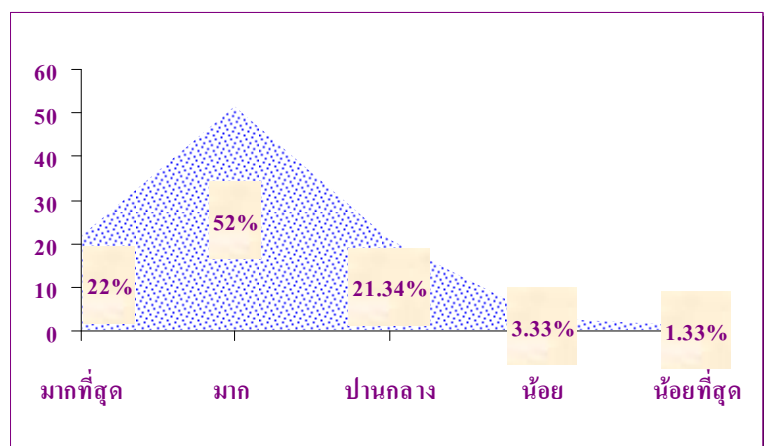
ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	81	27.00
มาก	144	48.00
ปานกลาง	66	22.00
น้อย	6	2.00
น้อยที่สุด	3	1.00
รวม	300	100.00



#### 4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

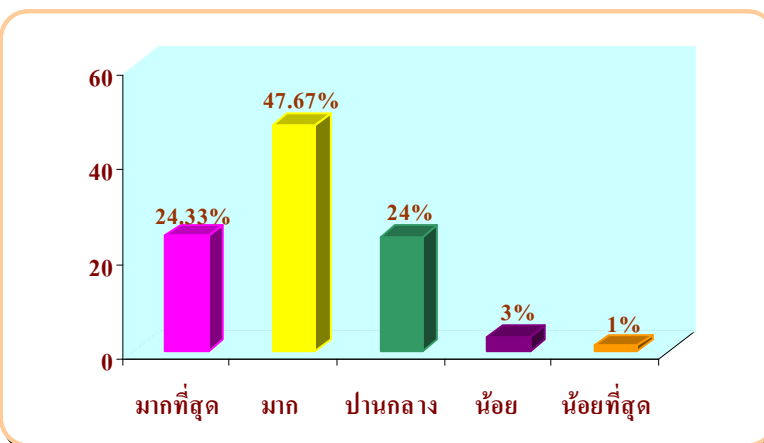
ตารางที่ 4.1 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	66	22.00
มาก	156	52.00
ปานกลาง	64	21.34
น้อย	10	3.33
น้อยที่สุด	4	1.33
รวม	300	100.00



ตารางที่ 4.2 การประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่เป็นไปอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ

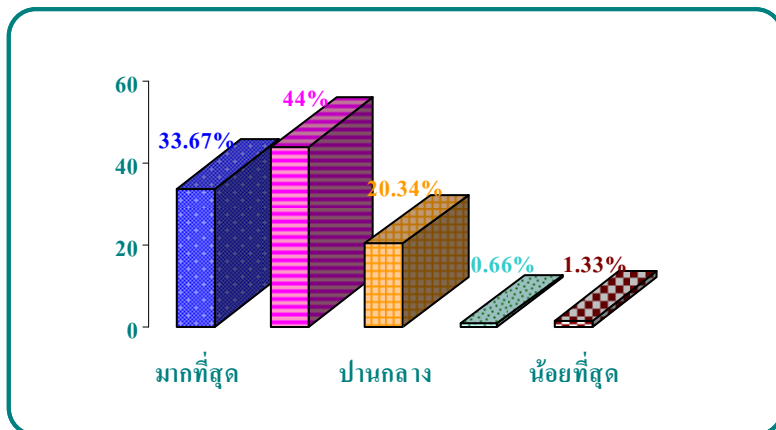
ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	73	24.33
มาก	143	47.67
ปานกลาง	72	24.00
น้อย	9	3.00
น้อยที่สุด	3	1.00
รวม	300	100.00



5. ด้านการบริการโดยรวม

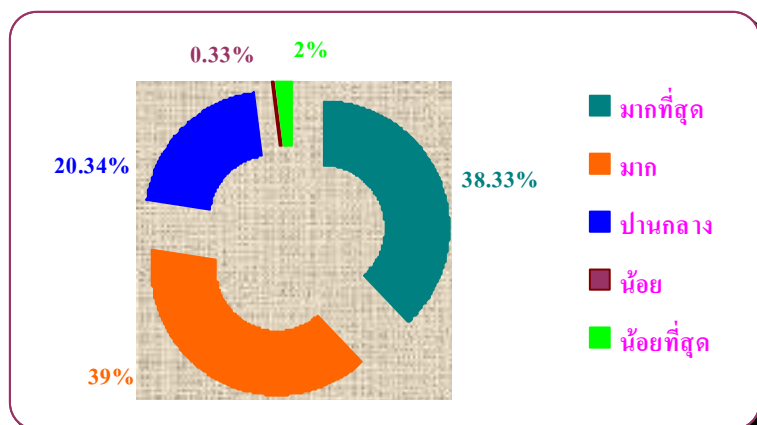
ตารางที่ 5.1 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการ ของอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK park ในระดับใด

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	101	33.67
มาก	132	44.00
ปานกลาง	61	20.34
น้อย	2	0.66
น้อยที่สุด	4	1.33
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>



ตารางที่ 5.2 โดยภาพรวมท่านเห็นว่าคุณภาพ ของอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK park

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	115	38.33
มาก	117	39.00
ปานกลาง	61	20.34
น้อย	1	0.33
น้อยที่สุด	6	2.00
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>



สรุปการประเมินผล

จากตารางแสดงผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK park ในด้านต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ ระยะเวลาการยืม-คืน เหมาะสมกับการให้บริการมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ และด้านการบริการโดยรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK park อยู่ในระดับมาก

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ

จากการติดตามและประเมินผล พบว่า ผู้เข้ารับบริการคิดว่า “ จุดเด่น ” ในการบริการของ อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park) ที่ประทับใจ ได้แก่ มีการจัดพื้นที่ใช้สอยได้อย่างเหมาะสม เป็นสัดส่วน มีการแบ่งโซนต่างๆ ไว้ชัดเจน มีบริการที่หลากหลาย สามารถเข้าใจ เข้าถึงความรู้ได้หลากหลายประเภท , สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ เงียบ เหมาะกับการค้นหาความรู้และนั่งทำงาน , พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสน่ารักกันทุกคน , ห้องน้ำสะอาด , การเดินทางสะดวก อยู่ใจกลางเมือง , มีหนังสือจำนวนมากให้เลือกอ่าน และหนังสือน่าสนใจ มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การนั่งอ่านหนังสือและหาความรู้ , มีอยู่แห่งเดียวในสมุทรสาคร , มีบริการอินเทอร์เน็ต เกมส์ และโรงหนัง , การปรับตัวให้เข้ากับประชาคมอาเซียนได้ดี ช่วงเวลาในการยืมและคืน เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย และสามารถรักษากฎระเบียบอันจำเป็นต่อการใช้สถานที่ได้อย่างดีเยี่ยม

และผู้เข้ารับบริการ เห็นว่า “ จุดที่ควรปรับปรุง ” ได้แก่ สถานที่จอดรถมีน้อย , ควรเพิ่มเติมจุดพักผ่อนการบริการ เช่น ให้มีความหลากหลาย และแบ่งสัดส่วนพื้นที่ใช้บริการตามความต้องการ และช่วงอายุ เช่น กลุ่มเด็ก นักศึกษา จัดโซนมุมหนึ่ง และบุคคลทั่วไป ควบคุมเรื่องมารยาทคนมาใช้บริการ , จำนวนหนังสือที่ให้บริการมีจำนวนน้อย ส่วนใหญ่หนังสือจะเป็น Pocket Book อยากให้เพิ่มหนังสือที่เป็นวิชาการมากยิ่งขึ้น,ระบบสืบค้นยังไม่ค่อยดีไม่ชัดเจนทำให้ค้นหาหนังสือไม่เจอ , ห้องน้ำร้อนมาก , ควรพัฒนาเรื่อง IT , เจ้าหน้าที่บริการชั้นล่างควรให้บริการด้วยความสุภาพ , วารสารน้อย โต๊ะอ่านหนังสือเล็กและแคบ , หนังสือยังน้อยไป ไม่ครอบคลุม คิดว่าไม่พอใช้ในการสืบค้น , ฯลฯ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของ อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park) ได้แก่ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน นักเรียน นักศึกษา ได้รู้เกี่ยวกับ SK PARK ให้มากขึ้น เพราะหลายคนไม่รู้จัก Sk Park , ควรเข้มงวดเกี่ยวกับมารยาทในการใช้ห้องสมุด เช่น การรับประทานอาหารในห้องสมุด และการงดใช้เสียง หรือปิดเสียงโทรศัพท์ในห้องสมุด , ควรจะมี WIFI ให้บริการฟรี และต้องตั้งระบบให้เหมาะในการค้นหาข้อมูลมากกว่าความบันเทิง หรือสิ่งที่ไม่ถูกต้อง , ควรจัดซื้อวัสดุ หนังสือใหม่ๆ เพิ่ม และควรให้ยืมหนังสือได้มากกว่าครึ่งละ 2 เล่ม จะดีมาก

\*\*\*\*\*

ภาพกิจกรรม  
สรุปผลการติดตามและประเมินผล  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park)  
ประจำปี 2555

