



สรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพัน
ของผู้ใช้บริการภายนอก ที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2562

(15 กรกฎาคม 2562 ถึงวันที่ 14 กรกฎาคม 2563)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ทำการสรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพัน ของผู้ใช้บริการภายนอก ที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด ปีการศึกษา 2562 เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ระหว่างเดือน ธันวาคม 2562 - มกราคม 2563

โดยได้ทำวิเคราะห์ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป ได้แก่ สถานภาพ ของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด ได้แก่

1. ความถี่ ร้อยละความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด
2. ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด
3. ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด จำแนกตามสถานภาพ

ส่วนที่ 3 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจที่ผู้ใช้บริการ ได้แก่

1. ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจกับการให้บริการ จำแนกตามหอสมุด
2. ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจกับการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการ
3. ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจกับการให้บริการ จำแนกตามข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด

สรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพัน
ของผู้ใช้บริการภายนอก ที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2562

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ใช้บริการ

| สถานภาพ | Frequency | Percent |
|-------------------|-----------|---------|
| นักศึกษาปริญญาตรี | 34 | 33.7 |
| นักศึกษาปริญญาโท | 4 | 4.0 |
| นักศึกษาปริญญาเอก | 1 | 1.0 |
| อาจารย์ | 3 | 3.0 |
| ศิษย์เก่า | 11 | 10.9 |
| ประชาชนทั่วไป | 48 | 47.5 |
| รวม | 101 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 101 ชุด ได้รับคืน 101 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการภายนอก สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 34 ราย คิดเป็น ร้อยละ 33.7 (2) นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 (3) นักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

| รายการ | ความคาดหวัง | | | | | | | | | | ความพึงพอใจ | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------|------|----|------|----|------|---|-----|---|---|-------------|------|----|------|----|------|---|-----|---|-----|---|---|---|-----|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 0 | | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | % | f | % | f | % | f | f | % | f | % | | |
| ด้านบริการ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. บุคลากรบริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ | 54 | 53.5 | 41 | 40.6 | 6 | 5.9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 | 59.4 | 35 | 34.7 | 6 | 5.9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. บุคลากรบริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ | 50 | 49.5 | 46 | 45.5 | 5 | 5.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 53 | 52.5 | 45 | 44.6 | 3 | 3.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 51 | 50.5 | 42 | 41.6 | 7 | 6.9 | 1 | 1.0 | 0 | 0 | 49 | 48.5 | 43 | 42.6 | 8 | 7.9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.0 |
| 4. หนังสือ/วารสารบนชั้นค้นหาได้ง่าย | 48 | 47.5 | 38 | 37.6 | 15 | 14.9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 47 | 46.5 | 40 | 39.6 | 11 | 10.9 | 2 | 2.0 | 1 | 1.0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้าการวิจัย และงานสร้างสรรค์ | 41 | 40.6 | 44 | 43.6 | 15 | 14.9 | 1 | 1.0 | 0 | 0 | 44 | 43.6 | 44 | 43.6 | 10 | 9.9 | 3 | 3.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย | 43 | 42.6 | 41 | 40.6 | 14 | 13.9 | 3 | 3.0 | 0 | 0 | 42 | 41.6 | 46 | 45.5 | 11 | 10.9 | 2 | 2.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ | 45 | 44.6 | 42 | 41.6 | 10 | 9.9 | 4 | 4.0 | 0 | 0 | 43 | 42.6 | 46 | 45.5 | 9 | 8.9 | 3 | 3.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| รายการ | ความคาดหวัง | | | | | | | | | | ความพึงพอใจ | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------|------|----|------|----|------|---|-----|---|-----|-------------|------|----|------|----|------|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|
| | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 5 | | 4 | | 3 | | 2 | | 1 | | 0 | | | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | % | f | % | f | % | f | f | % | f | % | | |
| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม | 46 | 45.5 | 44 | 43.6 | 10 | 9.9 | 1 | 1.0 | 0 | 0 | 48 | 47.5 | 45 | 44.6 | 6 | 5.9 | 2 | 2.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9. ห้องสมุดมีความเย็นเหมาะสม | 49 | 48.5 | 42 | 41.6 | 9 | 8.9 | 1 | 1.0 | 0 | 0 | 48 | 47.5 | 46 | 45.5 | 7 | 6.9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10. เครื่องคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสมต่อการสืบค้น | 43 | 42.6 | 45 | 44.6 | 12 | 11.9 | 1 | 1.0 | 0 | 0 | 41 | 40.6 | 49 | 48.5 | 8 | 7.9 | 3 | 3.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคาร | 44 | 43.6 | 42 | 41.6 | 13 | 12.9 | 2 | 2.0 | 0 | 0 | 42 | 41.6 | 44 | 43.6 | 14 | 13.9 | 1 | 1.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12. พื้นที่ให้บริการของห้องสมุดมีความสะอาด | 50 | 49.5 | 40 | 39.6 | 10 | 9.9 | 1 | 1.0 | 0 | 0 | 49 | 48.5 | 47 | 46.5 | 5 | 5.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13. ห้องสมุดมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ | 37 | 36.6 | 38 | 37.6 | 21 | 20.8 | 5 | 5.0 | 0 | 0 | 34 | 33.7 | 48 | 47.5 | 10 | 9.9 | 7 | 6.9 | 1 | 1.0 | 1 | 1.0 | 1 | 1.0 |
| ด้านการประชาสัมพันธ์ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14. ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการหลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ | 33 | 32.7 | 50 | 49.5 | 14 | 13.9 | 3 | 3.0 | 1 | 1.0 | 31 | 30.7 | 55 | 54.5 | 13 | 12.9 | 1 | 1.0 | 0 | 0 | 1 | 1.0 | 1 | 1.0 |
| 15. ห้องสมุดมีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ | 43 | 42.6 | 44 | 43.6 | 11 | 10.9 | 2 | 2.0 | 1 | 1.0 | 36 | 35.6 | 55 | 54.5 | 9 | 8.9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.0 | 1 | 1.0 |
| 16. ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์/น่าสนใจ | 45 | 44.6 | 41 | 40.6 | 13 | 12.9 | 1 | 1.0 | 1 | 1.0 | 38 | 37.6 | 52 | 51.5 | 8 | 7.9 | 1 | 1.0 | 1 | 1.0 | 1 | 1.0 | 1 | 1.0 |

หมายเหตุ 5-พึงพอใจมากที่สุด 4-พึงพอใจมาก 3-พึงพอใจปานกลาง 2-พึงพอใจน้อย 0-ไม่พึงพอใจ

จากตาราง ที่ 2 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีความถี่และร้อยละสูงสุด ที่ระดับ 5 และ 4

ตารางที่ 3 แสดงความถี่และร้อยละของความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด

| ข้อความ | 3 | | 2 | | 1 | |
|--|----------|------|----------|-----|----------|-----|
| | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| 17. ท่านจะกลับมาใช้บริการห้องสมุด ม. ศิลปากร อีกใช่หรือไม่ | 97 | 96.0 | 1 | 1.0 | 3 | 3.0 |
| 18. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการห้องสมุด ม. ศิลปากรใช่หรือไม่ | 92 | 91.1 | 3 | 3.0 | 6 | 5.9 |
| 19. ท่านบอกถึงสิ่งดี ๆ ของบริการ/กิจกรรม/โครงการของห้องสมุด ม. ศิลปากรกับผู้อื่นใช่หรือไม่ | 94 | 93.1 | 2 | 2.0 | 5 | 5.0 |

หมายเหตุ 3=ใช่ 2=ไม่ใช่ 1=ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 3 พบว่าความถี่และร้อยละสูงสุดของความผูกพันทั้งหมด อยู่ที่ข้อ 3

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง

| รายการ | ความคาดหวัง | | | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | SD | ระดับ | \bar{X} | SD | ระดับ |
| ด้านบริการ | 4.42 | 0.65 | มาก | 4.42 | 0.69 | มาก |
| 1. บุคลากรบริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ | 4.48 | 0.61 | มาก | 4.53 | 0.61 | มาก |
| 2. บุคลากรบริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ | 4.45 | 0.59 | มาก | 4.5 | 0.56 | มาก |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.42 | 0.67 | มาก | 4.37 | 0.77 | มาก |
| 4. หนังสือ/วารสารบนชั้นค้นหาได้ง่าย | 4.33 | 0.72 | มาก | 4.29 | 0.82 | มาก |
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | 4.25 | 0.78 | มาก | 4.28 | 0.75 | มาก |
| 5. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้าการวิจัย และงานสร้างสรรค์ | 4.24 | 0.74 | มาก | 4.28 | 0.76 | มาก |
| 6. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย | 4.23 | 0.80 | มาก | 4.27 | 0.73 | มาก |
| 7. ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ | 4.27 | 0.80 | มาก | 4.28 | 0.75 | มาก |
| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.29 | 0.75 | มาก | 4.30 | 0.72 | มาก |
| 8. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม | 4.34 | 0.70 | มาก | 4.38 | 0.69 | มาก |
| 9. ห้องสมุดมีความเย็นเหมาะสม | 4.38 | 0.70 | มาก | 4.41 | 0.62 | มาก |
| 10. เครื่องคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสมต่อการสืบค้น | 4.29 | 0.71 | มาก | 4.27 | 0.73 | มาก |
| 11. ห้องสมุดมีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคาร | 4.27 | 0.76 | มาก | 4.26 | 0.73 | มาก |
| 12. พื้นที่ให้บริการของห้องสมุดมีความสะอาด | 4.38 | 0.71 | มาก | 4.44 | 0.59 | มาก |
| 13. ห้องสมุดมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ | 4.06 | 0.89 | มาก | 4.03 | 0.98 | มาก |
| ด้านประชาสัมพันธ์ | 4.21 | 0.81 | มาก | 4.19 | 0.79 | มาก |
| 14. ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการหลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ | 4.10 | 0.82 | มาก | 4.12 | 0.79 | มาก |
| 15. ห้องสมุดมีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ | 4.25 | 0.81 | มาก | 4.23 | 0.75 | มาก |
| 16. ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์/น่าสนใจ | 4.27 | 0.80 | มาก | 4.21 | 0.84 | มาก |
| รวม | 4.29 | 0.75 | มาก | 4.30 | 0.74 | มาก |

หมายเหตุ 4.51-5.00 = มากที่สุด 3.51-4.50 = มาก 2.51-3.50 = ปานกลาง 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ภาพรวมระดับความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.75$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ด้านบริการ ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.65$)
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.75$)
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.78$)
4. ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.81$)

ภาพรวมระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.74$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ด้านบริการ ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.69$)
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.72$)
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.75$)
4. ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.79$)

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการภายนอก ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.75$) กับระดับความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.74$) แล้วพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งคู่

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง

| รายการ | ความผูกพัน | | |
|--|-------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | SD | ระดับ |
| 17. ท่านจะกลับมาใช้บริการห้องสมุด ม. ศิลปากร อีกใช่หรือไม่ | 2.93 | 0.35 | มาก |
| 18. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการห้องสมุด ม. ศิลปากรใช่หรือไม่ | 2.85 | 0.50 | มาก |
| 19. ท่านบอกถึงสิ่งดี ๆ ของบริการ/กิจกรรม/โครงการของห้องสมุด ม. ศิลปากรกับผู้อื่นใช่หรือไม่ | 2.88 | 0.45 | มาก |
| รวม | 2.89 | 0.43 | มาก |

หมายเหตุ 2.34-3.00 = มาก 1.67-2.33= ปานกลาง 1.00-1.66=น้อย

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความผูกพันภาพรวม($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.35$) และรายข้อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.35$) , ($\bar{X} = 2.85$, $SD = 0.50$) , ($\bar{X} = 2.88$, $SD = 0.45$)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายด้านจำแนกตาม สถานภาพ

| สถานภาพ | \bar{X} ความคาดหวัง | | | | | \bar{X} ความพึงพอใจ | | | | |
|---------------|-----------------------|----------------------|----------------------------------|-------------------|-------------|-----------------------|----------------------|----------------------------------|-------------------|-------------|
| | ด้านบริการ | ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ด้านประชาสัมพันธ์ | รวม | ด้านบริการ | ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ด้านประชาสัมพันธ์ | รวม |
| ปริญญาตรี | 4.21 | 4.14 | 4.19 | 4.09 | 4.16 | 4.24 | 4.14 | 4.06 | 3.97 | 4.10 |
| ปริญญาโท | 4.50 | 3.75 | 4.33 | 4.25 | 4.21 | 4.69 | 3.75 | 4.75 | 4.50 | 4.42 |
| ปริญญาเอก | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 3.75 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 3.75 |
| อาจารย์ | 4.58 | 4.56 | 4.50 | 4.67 | 4.58 | 4.92 | 4.56 | 4.56 | 4.67 | 4.67 |
| ศิษย์เก่า | 4.50 | 4.15 | 4.35 | 3.97 | 4.24 | 4.43 | 4.15 | 4.29 | 4.00 | 4.22 |
| ประชาชนทั่วไป | 4.53 | 4.39 | 4.32 | 4.31 | 4.39 | 4.50 | 4.39 | 4.42 | 4.33 | 4.41 |
| รวม | 4.39 | 4.00 | 4.28 | 4.21 | 4.22 | 4.46 | 4.00 | 4.34 | 4.24 | 4.26 |

หมายเหตุ 4.51-5.00 = มากที่สุด 3.51-4.50 = มาก 2.51-3.50 = ปานกลาง 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.46$), ($\bar{X} = 4.26$) อยู่ในระดับมากทั้งคู่

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการรายด้านจำแนกตาม สถานะภาพของผู้ใช้บริการ

| สถานภาพ | \bar{X} ความผูกพัน |
|---------------|----------------------|
| ปริญญาตรี | 2.78 |
| ปริญญาโท | 3.00 |
| ปริญญาเอก | 3.00 |
| อาจารย์ | 3.00 |
| ศิษย์เก่า | 2.82 |
| ประชาชนทั่วไป | 2.96 |
| รวม | 2.93 |

หมายเหตุ 2.34-3.00 = มาก 1.67-2.33 = ปานกลาง 1.00-1.66 = น้อย

จากตารางที่ 7 พบว่าภาพรวมค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.93$) อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อหอสมุด

ตารางที่ 8 แสดงข้อมูลความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจกับการให้บริการ จำแนกตามฝ่ายหอสมุด

| ฝ่ายหอสมุด | Frequency | Percent |
|------------|-----------|---------|
| วังท่าพระ | 3 | 100 |
| รวม | 3 | 100 |

จากตารางที่ 8 พบว่า ข้อมูลความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจกับการให้บริการ เมื่อจำแนกตามฝ่ายหอสมุดที่เก็บข้อมูลพบว่า มีเพียงแห่งเดียวคือ หอสมุดวังท่าพระ มีจำนวน 3 ราย

ตารางที่ 9 แสดงข้อมูลความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจกับการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | Frequency | Percent |
|-------------------|-----------|---------|
| ประชาชนทั่วไป | 2 | 66.7 |
| นักศึกษาปริญญาตรี | 1 | 33.3 |
| รวม | 3 | 100 |

จากตารางที่ 9 พบว่า ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจกับการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพพบว่า (1) ประชาชนทั่วไป จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.7 (2) ระดับปริญญาตรี จำนวน 1 ราย คิดเป็น ร้อยละ 33.3

ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลความถี่และร้อยละของข้อคำถามที่ไม่พึงพอใจ

| (ข้อ)คำถาม | Frequency | Percent |
|--|-----------|---------|
| (5) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้าการวิจัยและงานสร้างสรรค์ | 1 | 33.3 |
| เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ หอสมุดวังท่าพระ 1. ข้อมูลสำหรับงานสถาปัตยกรรมไทยมีน้อย | | |
| (8) ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม | 1 | 33.3 |
| เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ หอสมุดวังท่าพระ 1. แสงมีน้อย | | |
| (13) ห้องสมุดมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ | 1 | 33.3 |
| เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ หอสมุดวังท่าพระ 1. หาจุดน้ำดื่มไม่พบ | | |
| รวม | 3 | 100 |

จากตารางที่ 10 พบว่า ความถี่และร้อยละของความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการภายนอกมีเพียง 3 ข้อ คือ 1) ข้อ 5. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้าการวิจัย และงานสร้างสรรค์ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 2) ข้อ 8. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 3) ข้อ 13. ห้องสมุดมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3

ส่วนที่ 4 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

ด้านบริการ

1. ขอเสนอแนะ เรื่องเวลาเปิด-ปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์จากปกติเวลา 10.00-19.00 น. คือเลื่อนเปิด-ปิดเร็วขึ้นอีก 1 ชั่วโมง เปลี่ยนเป็นวันเสาร์-อาทิตย์เปิด-ปิด 9.00-18.00 น. ฝากไว้พิจารณา ด้วยความเคารพ (1)
2. อยากให้เพิ่มเติมบริการยืมระหว่างห้องสมุด ม.ศิลปากร ให้บริการสมาชิกสำหรับบุคคลภายนอกด้วย (1)
3. เพิ่มกิจกรรมอบรมต่างๆ เช่น อบรมด้านภาษา การแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือใหม่ การแนะนำหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ กิจกรรมและเปลี่ยนความเห็นสำหรับนักอ่านหนังสือประเภทต่างๆ ฯลฯ (1)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก (1)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรมีการปรับปรุงหนังสือในทางด้านเนื้อหาและการจัดเรียงเล่มหนังสือ ถึงแม้จะเรียงตามตัวอักษรแต่รหัสเลขในบางเล่มบนชั้นหนังสือก็ไม่ตรงตามลำดับ ทำให้การหาเป็นเรื่องยาก (1)
2. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ (1)
3. หนังสือมีฉบับล่าสุดแล้วควรอัปเดตมาวางคู่กับเล่มเก่า (1)

อื่น ๆ

1. นักศึกษาคุยเสียงดังมาก (4)
2. เสนอแนะเรื่องการเข้าใช้ห้องสมุดของบุคคลภายนอก ในเรื่องการรอกที่อยู่ใใบเข้าใช้บริการก่อนเข้าห้องสมุด ถ้าสามารถลดขั้นตอนตรงนี้ได้ อาจจะเพิ่มความสะดวกและประหยัดเวลาให้กับทั้งผู้ที่เข้ามาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ ถ้ามีงบประมาณอาจจะใช้เครื่องซื้อบัตรที่สามารถให้บุคคลภายนอกวางบัตรประชาชนเพื่อแสกน และออกกระดาษที่มีบาร์โค้ดสำหรับเข้าใช้บริการห้องสมุดได้ เพื่อเป็นการลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ (1)

หอสมุดวังท่าพระ

ด้านบริการ

1. เจ้าหน้าที่มีจิตบริการดี (2)

สถานที่

1. ที่อ่านหนังสือน้อยมาก อยากให้มีโต๊ะและเก้าอี้มากขึ้น เพื่อเป็นพื้นที่ใช้สอยในการสืบค้นข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป (2)
2. ทางเดินคับแคบ (1)
3. การติดตั้งไฟไม่ดี ทำให้ห้องสมุดมืด (1)
4. เจ้าหน้าที่มีจิตบริการดี (2)

ทรัพยากร

1. อยากให้มีจำนวนของหนังสือวิทยานิพนธ์ครบทุกปีการศึกษาภายในห้องสมุด เพื่อใ้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูลมากยิ่งขึ้น (1)
-