



สรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ  
ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน  
ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ  
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2564

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ทำการสรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพันของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลภายนอก ที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2563 เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2565 – เมษายน 2565

โดยได้ทำการวิเคราะห์ 5 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป

- ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ สถานภาพ ของผู้ใช้บริการ
- ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ หอสมุดที่เข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ
- ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ คณะวิชา/หน่วยงาน ของผู้ใช้บริการ

### ส่วนที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง
- ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามสถานภาพ
- ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามคณะวิชา

### ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้ใช้บริการ

- ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง
- ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามสถานภาพ
- ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามคณะวิชา

### ส่วนที่ 4 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด

- ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด จำแนกตามสถานภาพ
- ตารางที่ 11 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด จำแนกตามสถานภาพ

### ส่วนที่ 5 แสดงข้อมูลช่องทางการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง และข้อมูลห้องสมุดที่ประทับใจ

- ตารางที่ 12 แสดงช่องทางการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของหอสมุด
- ตารางที่ 13 แสดงข้อมูลห้องสมุดที่ประทับใจ

สรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน  
ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2564

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ สถานภาพ ของผู้ใช้บริการ

ลำดับ	สถานภาพ	Frequency	Percent
1	นักศึกษาปริญญาตรี มศก.	344	74.62
2	นักศึกษาปริญญาโท มศก.	59	12.80
3	นักศึกษาปริญญาเอก มศก.	19	4.12
4	อาจารย์ มศก.	19	4.12
5	สายสนับสนุน มศก.	12	2.60
6	ศิษย์เก่า มศก.	6	1.30
7	สถาบันอื่น	2	0.43
	<b>รวม</b>	<b>461</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 461 ชุด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพเรียงตามลำดับ ดังนี้ (1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี มศก. จำนวน 344 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.62 (2) นักศึกษาปริญญาโท มศก. จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.80 (3) นักศึกษาระดับปริญญาเอก มศก. และ อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.12

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละผู้ใช้บริการที่เข้าใช้หอสมุด

ลำดับ	สถานภาพ	Frequency	Percent
1	หอสมุดวังท่าพระ	311	67.46
2	หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	106	22.99
3	หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	44	9.54
	<b>รวม</b>	<b>461</b>	<b>100</b>

\* จำนวนผู้เข้าใช้บริการที่ปรากฏ คือ จำนวนผู้ใช้บริการภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จากตารางที่ 2 พบว่า จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 461 ชุด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหอสมุดที่เข้าใช้บริการเรียงตามลำดับ ดังนี้ (1) หอสมุดวังท่าพระ จำนวน 311 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.46 (2) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.99 (3) หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.54

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ คณะวิชา/หน่วยงาน ต้นสังกัดของผู้ใช้บริการ

ลำดับ	คณะวิชา/หน่วยงาน	Frequency	Percent
1	คณะโบราณคดี	202	43.8
2	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	51	11.1
3	คณะวิทยาการจัดการ	36	7.8
4	คณะมัณฑนศิลป์	27	5.9
5	คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	26	5.6
6	คณะอักษรศาสตร์	25	5.4
7	คณะศึกษาศาสตร์	25	5.4
8	คณะวิทยาศาสตร์	21	4.6
9	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	17	3.7
10	คณะเภสัชศาสตร์	14	3.0
11	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	6	1.3
12	หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	3	0.7
13	สำนักงานอธิการบดี	2	0.4
14	คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	2	0.4
15	บัณฑิตวิทยาลัย	1	0.2
16	สำนักงานบริหารการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์	1	0.2
17	สำนักหอสมุดกลาง	1	0.2
18	คณะดุริยางคศาสตร์	1	0.2
19	วิทยาลัยนานาชาติ	0	0.0
20	สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี	0	0.0
21	หน่วยงาน อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>		<b>461</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 461 ชุด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะวิชา 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) คณะโบราณคดี จำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.8 (2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.1 (3) คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.8

ส่วนที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง

รายการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	SD	ระดับ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
<b>ด้านบริการ</b>	<b>4.39</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>	<b>4.46</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>
1. บุคลากรบริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ	4.46	0.58	มาก	4.59	0.56	มาก
2. บุคลากรบริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.41	0.58	มาก	4.57	0.54	มาก

รายการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
3.บุคลากรบริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.46	0.58	มาก	4.60	0.56	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.36	0.63	มาก	4.41	0.70	มาก
5. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	4.32	0.63	มาก	4.27	0.77	มาก
6. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว	4.32	0.63	มาก	4.33	0.73	มาก
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.30</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>	<b>4.16</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>
7. หนังสือมีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.38	0.62	มาก	4.27	0.65	มาก
8. วารสารมีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.32	0.65	มาก	4.22	0.68	มาก
9. หนังสือมีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ และเพียงพอ	4.27	0.70	มาก	4.08	0.82	มาก
10. วารสารมีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ และเพียงพอ	4.26	0.71	มาก	4.07	0.82	มาก
11. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Academic Search Complete, Art & Architecture Complete, ARTSTOR, Education Research Complete, ChemSpider, Food Science, Emerald, JSTOR, Science Direct, Scopus,	4.26	0.70	มาก	4.13	0.77	มาก
12. ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เช่น คลังปัญญามหาวิทยาลัยศิลปากร (Silpakorn University Repository : SURE) คลังสะสมศิลปกรรมของมหาวิทยาลัยศิลปากร ฐานข้อมูลภาคตะวันตก ฐานข้อมูลเสียง เป็นต้น มีประโยชน์และน่าสนใจ	4.28	0.69	มาก	4.17	0.77	มาก
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.44</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>	<b>4.34</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>
13. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.44	0.59	มาก	4.33	0.67	มาก
14. ห้องสมุดมีอุณหภูมิเหมาะสม	4.45	0.58	มาก	4.34	0.69	มาก
15. ห้องสมุดมีความปลอดภัย	4.53	0.57	มาก	4.50	0.60	มาก
16. พื้นที่ให้บริการของห้องสมุดมีความสะอาด	4.50	0.60	มาก	4.51	0.61	มาก
17. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	4.34	0.64	มาก	4.21	0.75	มาก
18. จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.37	0.68	มาก	4.17	0.79	มาก
19. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าและสร้างแรงบันดาลใจ	4.45	0.60	มาก	4.32	0.71	มาก
<b>ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้</b>	<b>4.36</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>	<b>4.35</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>
20. ห้องสมุดมีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอในช่องทางที่หลากหลาย	4.33	0.62	มาก	4.34	0.59	มาก
21. ห้องสมุดมีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.37	0.59	มาก	4.33	0.60	มาก
22. เว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดให้ข้อมูลเป็นประโยชน์	4.37	0.59	มาก	4.37	0.60	มาก
23. ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดได้หลายช่องทาง เช่น email, กล่องรับความคิดเห็น, Line Official, Facebook เป็นต้น	4.37	0.62	มาก	4.36	0.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>	<b>4.33</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

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

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้เข้าใช้บริการมีภาพรวมความคาดหวัง ( $\bar{x} = 4.37$ ) และความพึงพอใจ ( $\bar{x} = 4.33$ ) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังตั้งนี้คือ (1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.44$ ) (2) ด้านบริการ ( $\bar{x} = 4.39$ ) (3) ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ ( $\bar{x} = 3.36$ ) (4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x} = 4.30$ ) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ตามลำดับคือ (1) ด้านบริการ ( $\bar{x} = 4.46$ ) (2) ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ ( $\bar{x} = 4.35$ ) (3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.34$ ) และ 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x} = 4.16$ )

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง  
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$ ความคาดหวัง					$\bar{X}$ ความพึงพอใจ				
	ด้านบริการ	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านประชาสัมพันธ์	รวม	ด้านบริการ	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านประชาสัมพันธ์	รวม
1. ปริญญาตรี มศก.	4.39	4.34	4.42	4.37	<b>4.38</b>	4.34	4.13	4.33	4.34	<b>4.29</b>
2. ปริญญาโท มศก.	4.32	4.38	4.37	4.25	<b>4.33</b>	4.38	4.25	4.33	4.38	<b>4.34</b>
3. ปริญญาเอก มศก.	4.44	4.45	4.52	4.46	<b>4.47</b>	4.45	4.13	4.21	4.45	<b>4.31</b>
4. อาจารย์ มศก.	4.59	4.50	4.70	4.49	<b>4.57</b>	4.50	4.34	4.59	4.50	<b>4.48</b>
5. สายสนับสนุน มศก.	4.54	4.13	4.50	4.40	<b>4.39</b>	4.54	4.28	4.33	4.13	<b>4.32</b>
6. ศิษย์เก่า มศก.	4.17	3.86	4.50	4.29	<b>4.21</b>	4.31	4.08	4.48	4.58	<b>4.36</b>
7. สถาบันอื่น	4.75	4.50	4.93	4.75	<b>4.73</b>	4.08	4.08	4.43	4.25	<b>4.21</b>
รวม	<b>4.46</b>	<b>4.32</b>	<b>4.56</b>	<b>4.43</b>	<b>4.44</b>	<b>4.40</b>	<b>4.18</b>	<b>4.39</b>	<b>4.38</b>	<b>4.34</b>

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

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้เข้าใช้บริการมีภาพรวมความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 3 อันดับแรก คือ (1) สถาบันอื่น ( $\bar{x} = 4.73$ ) (2) อาจารย์ มศก. ( $\bar{x} = 4.57$ ) และ (3) นักศึกษาปริญญาเอก มศก. ( $\bar{x} = 4.47$ ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ (1) อาจารย์ มศก. ( $\bar{x} = 4.48$ ) (2) ศิษย์เก่า มศก. ( $\bar{x} = 4.36$ ) (3) นักศึกษาปริญญาโท มศก. ( $\bar{x} = 4.34$ ) และพบว่าความพึงพอใจของ ศิษย์เก่า มศก. ( $\bar{x} = 4.36$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ความคาดหวัง ( $\bar{x} = 4.21$ ) ส่วนสถานภาพอื่นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวัง

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง  
จำแนกตามคณะวิชา

คณะวิชา	x̄ - ความคาดหวัง					x̄ - ความพึงพอใจ				
	ด้านบริการ	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านประชาสัมพันธ์	รวม	ด้านบริการ	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านประชาสัมพันธ์	รวม
คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	4.29	4.18	4.38	4.33	4.30	4.32	3.97	4.23	4.17	4.17
คณะวิทยาการจัดการ	4.44	4.32	4.46	4.39	4.40	4.36	3.90	4.29	4.17	4.18
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.38	4.25	4.37	4.27	4.32	4.64	4.27	4.37	4.33	4.40
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.58	4.39	4.83	4.71	4.63	4.22	4.08	4.21	4.46	4.24
คณะโบราณคดี	4.37	4.28	4.43	4.35	4.36	4.53	4.22	4.39	4.39	4.38
คณะมัณฑนศิลป์	4.40	4.28	4.51	4.42	4.40	4.41	4.19	4.26	4.28	4.29
คณะอักษรศาสตร์	4.44	4.41	4.43	4.45	4.43	4.25	4.09	4.18	4.51	4.26
คณะศึกษาศาสตร์	4.35	4.33	4.41	4.28	4.34	4.40	4.26	4.43	4.44	4.38
คณะวิทยาศาสตร์	4.32	4.15	4.45	4.30	4.31	4.41	4.13	4.24	4.46	4.31
คณะเภสัชศาสตร์	4.68	4.52	4.59	4.43	4.56	4.33	3.92	4.22	4.20	4.17
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4.36	4.24	4.39	4.35	4.34	4.31	4.07	4.36	4.26	4.25
หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	4.61	4.61	4.43	4.25	4.48	4.50	4.39	4.48	4.58	4.49
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	4.00	4.86	4.25	4.45
คณะดุริยางคศาสตร์	4.00	5.00	5.00	5.00	4.75	4.00	4.00	4.57	5.00	4.39
สำนักหอสมุดกลาง	4.67	5.00	5.00	5.00	4.92	4.83	5.00	4.43	5.00	4.82
สำนักงานอธิการบดี	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	4.42	4.08	3.93	3.50	3.98
สำนักงานบริหารการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	4.00	4.29	5.00	4.49
บัณฑิตวิทยาลัย	3.67	3.33	3.57	4.50	3.77	5.00	4.00	4.00	5.00	4.50
รวม	4.45	4.43	4.54	4.53	4.49	4.46	4.14	4.32	4.44	4.34

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

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้เข้าใช้บริการเมื่อจำแนกตามคณะวิชา มีภาพรวมความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 3 อันดับแรก คือ (1) คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร และสำนักงานบริหาร

การวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 5$ ) (2) สำนักหอสมุดกลาง ( $\bar{X} = 4.92$ ) และ (3) คณะดุริยางคศาสตร์ ( $\bar{X} = 4.75$ ) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ (1) สำนักหอสมุดกลาง ( $\bar{x} = 4.82$ ) (2) บัณฑิตวิทยาลัย ( $\bar{X} = 4.50$ ) และ (3) หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ( $\bar{X} = 4.49$ ) และพบว่า คณะวิชาที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ( $\bar{x} = 4.40$ ), ( $\bar{x} = 4.32$ ) คณะโบราณคดี ( $\bar{x} = 4.38$ ), ( $\bar{x} = 4.36$ ) คณะศึกษาศาสตร์ ( $\bar{x} = 4.38$ ), ( $\bar{x} = 4.34$ ) หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ( $\bar{x} = 4.49$ ), ( $\bar{x} = 4.48$ ) และ บัณฑิตวิทยาลัย ( $\bar{x} = 4.50$ ), ( $\bar{x} = 3.77$ ) ส่วนคณะวิชาอื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าค่าความคาดหวัง

### ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง

รายการ	ความผูกพัน		
	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. ท่านจะกลับมาใช้บริการหอสมุดฯ อีกใช้หรือไม่	2.99	0.13	มาก
2. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการหอสมุดฯ ใช่หรือไม่	2.95	0.32	มาก
3. ท่านบอกถึงสิ่งดี ๆ ของบริการ/กิจกรรม/โครงการของหอสมุดฯ กับผู้อื่น ใช่หรือไม่	2.90	0.44	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.95</b>	<b>0.30</b>	<b>มาก</b>

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

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความผูกพันรายข้อและภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.95$ )

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
อาจารย์ มศก.	3.00	0.00	มาก
สายสนับสนุน มศก.	3.00	0.00	มาก
ศิษย์เก่า มศก.	3.00	0.00	มาก
สถาบันอื่น	3.00	0.00	มาก
นักศึกษาปริญญาโท มศก.	2.98	0.17	มาก
นักศึกษาปริญญาตรี มศก.	2.93	0.26	มาก
นักศึกษาปริญญาเอก มศก.	2.93	0.31	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.98</b>	<b>0.11</b>	<b>มาก</b>

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

จากตารางที่ 8 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่าทุกสถานภาพมีความผูกพันในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ (1) อาจารย์ มศก. บุคลากรสายสนับสนุน มศก. ศิษย์เก่า มศก. และสถาบันอื่น ( $\bar{X} = 3.00$ ) (2) นักศึกษาปริญญาโท มศก. ( $\bar{X} = 2.98$ ) (3) นักศึกษาปริญญาเอก และปริญญาตรี มศก. ( $\bar{X} = 2.93$ )



ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามคณะวิชา

คณะวิชา	$\bar{x}$	SD	ระดับ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.00	0	มาก
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.00	0	มาก
บัณฑิตวิทยาลัย	3.00	0	มาก
สำนักงานอธิการบดี	3.00	0	มาก
สำนักงานบริหารการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์	3.00	0	มาก
สำนักหอสมุดกลาง	3.00	0	มาก
หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	3.00	0	มาก
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	3.00	0	มาก
คณะดุริยางคศาสตร์	3.00	0	มาก
คณะโบราณคดี	2.98	0.14	มาก
คณะมัณฑนศิลป์	2.98	0.13	มาก
คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	2.95	0.26	มาก
คณะวิทยาการจัดการ	2.94	0.25	มาก
คณะเภสัชศาสตร์	2.90	0.36	มาก
คณะศึกษาศาสตร์	2.89	0.37	มาก
คณะวิทยาศาสตร์	2.87	0.34	มาก
คณะอักษรศาสตร์	2.79	0.42	มาก
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2.73	0.53	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.95</b>	<b>0.16</b>	<b>มาก</b>

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

จากตารางที่ 9 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามคณะวิชาพบว่า ทุกคณะวิชามีความผูกพันในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความผูกพัน 3 อันดับแรก คือ (1) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักงานบริหารการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์ สำนักหอสมุดกลาง หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะดุริยางคศาสตร์ ( $\bar{X} = 3.00$ ) (2) คณะโบราณคดี ( $\bar{X} = 2.98$ ) และ (3) คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ( $\bar{X} = 2.95$ )

ส่วนที่ 4 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด

ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้าน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ
ด้านบริการ	13	31.71	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ขั้นตอนการยืมยุ่งยาก (3)</li> <li>2. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศมีความซับซ้อนทำให้หายาก (2)</li> <li>3. ระบบ การสืบค้นซ้ำ (2)</li> <li>4. หนังสือขึ้นสถานะว่า on shelves แต่หาตัวเล่มจริงไม่พบ (2)</li> </ol>
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	13	31.71	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. หนังสือที่ตรงความต้องการมีจำนวนน้อย (7)</li> <li>2. การเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ยาก (3)</li> <li>3. ตัวเล่มและเนื้อหาหนังสือมีความเก่า (2)</li> <li>4. การสืบค้น I-thesis ยากกว่าระบบเดิม ไม่มี instruction (1)</li> <li>5. ข้อมูลในคลังปัญญายังมีน้อย อยากให้มีการอัปเดต (1)</li> <li>6. ฐานข้อมูล Jstor ไม่สามารถเข้าได้ แม้จะผ่านระบบ VPN จะมีข้อความ "มหาวิทยาลัยคุณไม่ได้รองรับ" (1)</li> <li>7. ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นควรมีขั้นตอนในการเข้าถึงที่ง่าย (1)</li> <li>8. ฐานข้อมูลไม่เพียงพอและไม่ตรงตามความต้องการ (1)</li> <li>9. ที่หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี หนังสือสาขา รัฐประศาสนศาสตร์ มีน้อยมาก (1)</li> </ol>
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	13	31.71	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. หอสมุดวังท่าพระ แสงไฟไม่สว่าง และแสงไฟเป็นสีส้มไม่เหมาะแก่การอ่านหนังสือ (6)</li> <li>2. หอสมุดวังท่าพระและหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร (4)</li> <li>3. หอสมุดวังท่าพระ โต๊ะทำงานมีไม่มาก (โต๊ะกลมทำงานไม่ถนัด) (2)</li> <li>4. หอสมุดวังท่าพระ เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไปบางครั้ง (1)</li> <li>5. หอสมุดวังท่าพระ จุดเสียบชาร์ตไฟน้อย (1)</li> <li>6. หอสมุดวังท่าพระ บริเวณที่อ่านหนังสือมีเสียงรบกวน (1)</li> <li>7. หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ควรปรับสภาพแวดล้อมให้ทันสมัย (1)</li> <li>8. หอสมุดวังท่าพระ อยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้ (1)</li> </ol>
ด้านประชาสัมพันธ์	2	4.87	-
รวม	41	100	

- จำนวนเหตุผลและจำนวนข้อไม่พึงพอใจ ไม่เท่ากันเพราะ ผู้ใช้บริการบางรายระบุข้อไม่พึงพอใจแต่ไม่ได้ให้เหตุผล และบางรายมีเหตุผลความไม่พึงพอใจหลายประเด็น

จากตารางที่ 10 พบว่าความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดมีจำนวนทั้งหมด 41 ราย จำแนกเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับดังนี้คือ (1) ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวนผู้ไม่พึงพอใจเท่ากันจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.71 และ (2) ด้านประชาสัมพันธ์ มีจำนวนผู้ไม่พึงพอใจจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.87 เหตุผลความไม่พึงพอใจสูงสุดของแต่ละด้าน คือ ด้านบริการ ได้แก่ ขั้นตอนการยืมยุ่งยาก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือที่ตรงความต้องการมีจำนวนน้อย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หอสมุดวังท่าพระ แสงไฟไม่สว่างและแสงไฟเป็นสีส้มไม่เหมาะแก่การอ่านหนังสือ

ตารางที่ 11 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด จำแนกตามสถานภาพ

หอสมุด/สถานภาพ	ด้าน	ข้อเสนอแนะ
<b>หอสมุดวังท่าพระ</b>		
นักศึกษาปริญญาตรี มศก.	ด้านบริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ใส่ใจ ตอบแชตไว (6)</li> <li>2. อยากให้มีบริการถ่ายเอกสาร (6)</li> <li>3. อยากให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการเป็นเวลา 18.00 น. อยากให้ห้องสมุดเปิดทำการในวันเสาร์-อาทิตย์ด้วย (3)</li> <li>4. อยากให้จัดอบรมกระบวนการสืบค้น การใช้งานห้องสมุด แนะนำการอธิบายวิธีการต่างๆ เช่น การลงทะเบียนเข้าใช้ห้องสมุด การลงทะเบียนเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับนักศึกษาใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดสำหรับนักศึกษา (3)</li> <li>5. อยากให้มีผังแสดงหมวดหมู่หนังสือที่จัดเก็บ เพราะการจัดหมวดหมู่หนังสือค่อนข้างสับสน (2)</li> <li>6. อยากให้มีบอร์ดเกมเพื่อสันทนาการให้กับนักศึกษา (1)</li> <li>7. อยากให้เปิดบุคคลภายนอกเข้าใช้บริการได้ รวมทั้งศิษย์เก่าด้วย (1)</li> <li>8. อยากให้มีบริการส่งหนังสือทางไปรษณีย์ต่อไป ถึงแม้จะไม่ได้อยู่ในสถานการณ์ COVID-19 (1)</li> <li>9. อยากให้มีบริการแจ้งเตือนการคืนหนังสือเมื่อใกล้ครบกำหนด ผ่าน E-mail หรือ SMS (1)</li> <li>10. อยากให้มีบริการหนังสือฟรี (1)</li> <li>11. อยากให้มีบริการฟังแผ่นเสียงในห้องสมุดได้ (1)</li> <li>12. อยากให้หนังสืออ้างอิง มีการจัดทำ E-book (1)</li> <li>13. อยากให้แจ้งเรื่องการเปิดปิดห้องสมุดล่วงหน้า บางที่แจ้งปิดรายวันในวันนั้น ทำให้บางคนที่จะมาใช้บริการต้องเสียเวลา เช่น แจ้งปิดเนื่องจากมีผู้ติดโควิดมาใช้บริการ ปิดวันที่ 11/03/65 อยากให้แจ้ง 10/03/65 ช่วงเย็น (1)</li> <li>14. อยากให้แก้ไขระบบการจัดเก็บ Thesis (1)</li> <li>15. ถ้ามีนิทรรศการหมุนเวียนหรือจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับกระแสสังคม จะทำให้ห้องสมุดมีความน่าสนใจ น่าติดตาม ทั้งในช่องทาง Offline และ Online (1)</li> <li>16. ติดขัดในการเข้าใช้ VNP จึงทำให้ใช้ระบบสืบค้นได้ไม่เต็มที่ (1)</li> <li>17. ต้องการโควตาการยืมหนังสือมากกว่า 10 เล่มในช่วงการทำวิจัย/สารนิพนธ์ (ปี 3-ปี 4) เนื่องจากไม่เพียงพอต่อความต้องการ (1)</li> <li>18. จัดเล่นดนตรี Rock ที่นี้ดีที่สุดเท่าที่ชีวิตเคยไป (1)</li> </ol>

		<p>19. ควรมีบริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดกับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้กับภายนอกเพื่อประชาสัมพันธ์ เพิ่มบริการสืบค้น ช่วยแนะนำการค้นข้อมูล โดยอาจรับอาสาสมัครให้เข้าร่วมงานกับหอสมุดมากขึ้น (1)</p> <p>20. ควรมีเครือข่าย MOU มากขึ้น เช่น หอสมุดธรรมศาสตร์ และ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น (1)</p> <p>21. อยากให้มีการจัด Book Fair และกิจกรรม talk เกี่ยวกับหนังสือชวนผู้เขียนมาคุยเรื่องที่เกี่ยวข้อง (1)</p>
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	<p>1. อยากให้เพิ่มหนังสือหลากหลาย และทันสมัย (3)</p> <p>2. อยากเพิ่มจำนวนหนังสือชื่อเดียวกันหลายเล่ม (1)</p> <p>3. อยากให้สมัครเป็นสมาชิก Architects' Journal เพิ่ม (1)</p> <p>4. อยากให้มีหนังสือเพียงพอที่จะใช้ศึกษาและทำรายงานสำหรับนักศึกษาปี 1 (1)</p> <p>5. อยากให้ปรับปรุง ฐานข้อมูล SURE (1)</p> <p>6. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับอินเดียเพิ่ม (1)</p>
	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	<p>1. อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร (5)</p> <p>2. อยากให้มีตู้กดน้ำดื่มภายในห้องสมุดเหมือนเมื่อก่อน (1)</p> <p>3. อยากให้มีจุดฝากของได้เหมือนเดิม (1)</p> <p>4. หอสมุดวังท่าพระทางด้านฝั่งติดถนน ควรติดฟิล์มที่ด้านนอกมองเข้ามาจะไม่เห็นข้างใน เพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวของนักศึกษา (1)</p> <p>5. อยากได้ห้องกิจกรรมเฉพาะกลุ่มที่นักศึกษาสามารถใช้ได้ แต่ควรจำกัดเวลาเพื่อผู้อื่นมาใช้บริการต่อ (1)</p> <p>6. อยากให้มีหมอนหรือผ้าห่มบริการไว้สำหรับพักผ่อนเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน (1)</p> <p>7. อยากให้มีอุปกรณ์การค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมที่ช่วยในการค้นคว้าให้เข้าถึงได้ง่าย (1)</p> <p>8. สถานที่สะอาด กว้างขวาง สบายตากว่าเดิม แต่ที่นั่งน้อยกว่าเดิม ถ้าสถานการณ์กลับมาปกติอาจจะมีที่นั่งไม่เพียงพอ ควรจัดพื้นที่เพิ่มในการทำงาน (4)</p> <p>9. อยากให้มีบริการคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน (1)</p> <p>10. อยากให้เพิ่มมุมสำหรับอ่านหนังสือคนเดียว อาจกันเป็นห้องเดี่ยวหรือเป็นโต๊ะกับเก้าอี้เดี่ยว หันเข้ามุมห้อง เพื่อเพิ่มความเป็นส่วนตัวและสมาธิในการอ่านหนังสือ (1)</p> <p>11. ที่นั่งริมกระจกอยากให้ทำสติ๊กเกอร์กลมๆ ขาวๆ มาแปะ เพื่อให้ข้างนอกมองมาข้างในไม่เห็น แต่ข้างในมองออกข้างนอกได้ เพื่อใส่ชุดนักศึกษาแล้วไปนั่งตรงนั้นจะไม่ปลอดภัย (1)</p> <p>12. ควรเพิ่มปลั๊กไฟ คอมพิวเตอร์ (1)</p>
นักศึกษาปริญญาโท มศก.	ด้านบริการ (1)	<p>1. อยากให้ขยายเวลาให้บริการเป็น 24 ชั่วโมง ในช่วงสอบกลางภาค - ปลายภาค (3)</p> <p>2. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก (3)</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. อยากให้มีบริการถ่ายเอกสาร (1)</li> <li>4. ถ้าสถานการณ์โควิดดีขึ้น คาดว่าวิสัยทัศน์ของห้องสมุดจะมีกิจกรรมดีๆ อีกมาก (1)</li> <li>5. อยากให้ จัด Book Fair ที่หอสมุดวังท่าพระบ้าง (มีแต่ที่ทับแก้ว) (1)</li> <li>6. ควรมีการเปิดให้บริการกับบุคคลภายนอกพร้อมนโยบายด้านความปลอดภัยที่รองรับเพื่อการศึกษาค้นคว้าในวงกว้าง (จะเป็นประโยชน์มากขึ้น)</li> <li>7. ควรนำหนังสือที่เก็บไว้ที่อาคารอเนกประสงค์ออกมาจัดวางในชั้นให้สืบค้นได้ง่าย เนื่องจากบางรายงานหรือชิ้นงานบางวิชาใช้เวลาสืบค้นจำกัด การรอกอยหนังสือจากอาคารอเนกประสงค์ทำให้ล่าช้า (1)</li> </ol>
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้ เข้าใช้ฐานข้อมูลวิจัยต่างประเทศได้ เช่น Jstore, Research Gate (1)</li> <li>2. อยากให้มีหนังสือ Fictionlog ภาษาอังกฤษมากกว่านี้ (1)</li> </ol>
	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร (2)</li> <li>2. อยากให้เพิ่มพื้นที่นั่งและให้มีโซนที่สามารถนำเครื่องดื่มเข้ามาได้ (1)</li> <li>3. อยากได้โซนอ่านหนังสือแบบส่วนตัว (1)</li> <li>4. อยากให้มีฝั่งแสดงหมวดหมู่หนังสือ (1)</li> <li>5. สภาพแวดล้อมสวยงาม (1)</li> <li>6. ชั้นล่างควรมีอุปกรณ์ปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ (1)</li> <li>7. คอมพิวเตอร์ที่ชั้น 3 ไม่ทราบว่ามีเปิดได้หรือไม่ เพราะไม่แน่ใจเลยไม่เปิด (1)</li> <li>8. ความสว่างของแสงไฟยังไม่พอ (1)</li> </ol>
นักศึกษาปริญญาเอก มศก.	ด้านบริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่บริการดี (1)</li> <li>2. อยากให้ขยายเวลาให้บริการ 16.00 น. ถึง 18.00 น. เนื่องจากนักศึกษาบางคนต้องเรียนเช้าถึงเย็นเป็นเวลาหลายวัน ทำให้มาคืน-ยืมหนังสือไม่ทันตามเวลาที่กำหนด (2)</li> <li>3. ศิลปากรเป็นมหาวิทยาลัยเดียวที่ดาวน์โหลดไฟล์ได้ง่าย ระบบการยืม-คืน สะดวก (1)</li> </ol>
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้มีหนังสือที่หลากหลายหมวดหมู่มากกว่านี้ (1)</li> </ol>
	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีเครื่องปรับอากาศ ระบบปลั๊ก ชาร์จไฟ และคอมพิวเตอร์ครบและเพียงพอ (1)</li> </ol>
อาจารย์ มศก.	ด้านบริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดเสวนาไม่ควรใช้ไมค์ เพราะส่งเสียงดังรบกวนผู้ใช้งานคนอื่น (1)</li> </ol>
	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ห้องน้ำของหอสมุดควรมีกระดาดที่ชูป้บริการ (1)</li> </ol>
สายสนับสนุน มศก.	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้มีเครื่องเล่นแผ่นเสียงให้บริการ (1)</li> </ol>

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์		
นักศึกษาปริญญาตรี มศก.	ด้านบริการ	1. บริการตี ใสใจผู้ใช้บริการ (1)
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	2. มีหนังสือของบางสำนักพิมพ์ที่ไม่มีให้อ่าน (1)
	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3. ที่นั่งอ่านหนังสือเป็นกลุ่มควรมีมากกว่านี้ (1)
หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี		
นักศึกษาปริญญาตรี มศก.	ด้านบริการ	1. อยากให้เพิ่มเวลาในการเปิดจาก 08.30 - 16.00 เป็น 08.30 - 18.00 (1) 2. บริการขายอาหารว่างชั้น 1 ให้เปิดสม่ำเสมอ (1) 3. ควรมีโซนขายของมากขึ้น (1)
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	1. หนังสือบางหมวดหมู่น้อย ไม่พอต่อการใช้งาน (1)
	ด้านสถานที่	1. อยากให้อัปเดตคอมพิวเตอร์ให้สามารถพร้อมใช้งานได้ตลอด สามารถค้นหาหนังสือได้ (2)
สายสนับสนุน มศก.	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	1. อยากให้เพิ่มหนังสือสาขารัฐประศาสนศาสตร์ (1) 2. อยากให้หนังสือมีความทันสมัย (1) 3. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับภาษาจีน (1)
	ด้านสถานที่	1. อยากให้จัดโต๊ะนั่งอ่านให้ห่างกัน หรือเพิ่มเป็นแผงกัน (1)

ตารางที่ 11 พบว่าผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องแต่ละหอสมุด ตามสถานภาพของผู้ใช้ โดยแยกรายด้าน ดังรายละเอียดตามที่สรุปในตาราง

ตารางที่ 12 แสดงข้อมูลช่องทางการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง

ลำดับ	ช่องทางรับข่าวสาร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	Facebook	411	40.77
2	เพื่อน ๆ	199	19.74
3	Website	169	16.77
4	ป้ายประชาสัมพันธ์ของหอสมุดฯ	75	7.44
5	คณาจารย์	62	6.15
6	Instagram	53	5.26
7	อื่น ๆ	19	1.88
8	Twitter	11	1.09
9	Podcast	5	0.50
10	YouTube	4	0.40
	รวม	1,008	100.00

ตารางที่ 12 พบว่า ช่องทางการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง (ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม 1 ราย ตอบได้ตามความเป็นจริงซึ่งอาจมากกว่า 1 ช่องทาง) จำนวนสูงสุดของช่องทางที่ได้รับข่าวสารฯ 3 อันดับแรก คือ (1) Facebook จำนวน 411 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบ 1,008 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 40.77 (2) เพื่อน ๆ

จำนวน 199 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1,008 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 19.74 และ (3) Website จำนวน 169 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1,008 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 16.77

### ตารางที่ 13 แสดงข้อมูลห้องสมุดที่ประทับใจ

ห้องสมุดที่ประทับใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	เหตุผลที่ประทับใจ
สำนักงานวิทยทรัพยากร หอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	12	18.18	<b>ด้านบริการ</b>
			1. เปิดให้เข้าใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง ช่วงสอบ (1)
			2. มีบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุดที่สะดวกและรวดเร็ว (1)
			3. มีการสมัครสมาชิกสำหรับนักศึกษาเก่าและบุคคลภายนอก ทำให้พวกเขายังสามารถกลับมาใช้งานได้แม้ไม่ใช่นักศึกษา (1)
			4. คนนอกสามารถใช้บริการได้ (ในสถานการณ์ปกติ) มีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับความสนใจ มีหนังสือ e-book (1)
5. มีการจัดระเบียบหนังสือที่ค้นคว้าได้ง่าย ระบบสารสนเทศดีและเป็นระบบ (1)			
			<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>
			1. มีหนังสืออัปเดตใหม่ในแต่ละช่วง มีหนังสือหลากหลายประเภทที่น่าสนใจ (1)
			2. การแบ่งหมวดสาระที่เป็นทางเลือก เช่น สื่อวีดิทัศน์ วิทยานิพนธ์ที่ง่ายต่อการหยิบอ่าน (1)
			<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>
			1. มีพื้นที่สำหรับนั่งทำงานมาก แสงสว่างดี มีตู้กดน้ำดื่มและห้องน้ำทุกชั้นของห้องสมุด / ห้องสมุดศูนย์มานุษยวิทยาสรีนธร เพราะมีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการเรียน ทำงาน มีตู้กดน้ำดื่ม มีห้องทำงานแบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม (1)
			2. สถานที่มีความสว่างทั่วทุกมุมห้องสมุด (1)
			3. บรรยากาศคล้ายกับเกาหลี มีการจัดมุมหนังสือที่น่าสนใจ ไม่ดูตึงเครียดจนเกินไป มีหนังสือที่หลากหลาย (1)
			4. บรรยากาศดี (1)
หอสมุดเมืองกรุงเทพ	10	15.15	<b>ด้านบริการ</b>
			1. มีความสงบไม่เสียงดัง (3)
			2. มีระบบข้อมูลค่อนข้างทันสมัย (1)
			<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>

ห้องสมุดที่ประทับใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	เหตุผลที่ประทับใจ
			1. มีหนังสือเพียงพอ และมีหลายเรื่อง (2)
			<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>
			1. ที่นั่งอ่านมีความเป็นสัดส่วน (2)
			2. มีพื้นที่กว้าง มีโต๊ะให้ทำงานจำนวนมาก (2)
			3. ห้องสมุดมีความทันสมัย (1)
			4. การเดินทางสะดวก (1)
หอสมุดแห่งชาติ	8	12.12	<b>ด้านบริการ</b>
			1. บริการดี หากค้นหาหนังสือไม่พบ เจ้าหน้าที่พร้อมบริการและหาหนังสือให้ได้และได้คำแนะนำเพิ่มเติม (1)
			2. มีบริการถ่ายเอกสารหน้าหนังสือที่ต้องการ (1)
			<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>
			1. มีหนังสือให้เลือกหลากหลายทั้งเก่าและใหม่ โดยเฉพาะหนังสือหายากที่สามารถยืมได้ (2)
			2. มีการอัปเดตหนังสือใหม่ๆ อยู่เสมอ (1)
			3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (1)
			4. มีพื้นที่กว้างสะดวกกับการค้นหาข้อมูล (1)
ศูนย์มานุษยวิทยา	7	10.61	<b>ด้านบริการ</b>
			1. มีบริการแจ้งเตือนการคืนหนังสือเมื่อใกล้ครบ กำหนดส่งผ่านช่องทาง SMS และ E-mail (1)
			<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>
			1. มีห้องน้ำบริการในพื้นที่ห้องสมุด (2)
			2. มีสถานที่ให้นั่งทำงานจำนวนมาก (1)
			3. บรรยากาศภายในเงียบสงบ (1)
			4. มีแสงสว่างเพียงพอ (1)
			5. มีมุมส่วนตัว (1)
หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	7	10.61	<b>ด้านบริการ</b>
			1. ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศค้นหาได้ง่าย (1)
			2. มีร้านถ่ายเอกสารบริการ (1)
			3. มีหนังสือเก่า E-book (1)



			<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>
			1. มีหนังสือหลากหลายประเภท (2)
			2. มีหนังสือจำนวนมาก (1)
			<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>
			1. พื้นที่ในการใช้สอยกว้าง (1)
			2. โต๊ะนั่งอ่านมีจำนวนมาก (1)
			3. อุณหภูมิภายในหอสมุดกำลังพอดี (1)
			4. มุมอ่านหนังสือมีความสงบ (2)
			5. มีการแยกห้อง แบบใช้เสียงได้และใช้เสียงไม่ได้ (1)
			6. มีความสะดวกสบายต่อผู้เข้าใช้บริการมีกาแฟ น้ำ ให้บริการ (1)
TCDC	5	7.58	<b>ด้านบริการ</b>
			1. มีการจัดนิทรรศการหมุนเวียนที่สร้างแรงบันดาลใจ และให้ความรู้เฉพาะเรื่องที่กำลังอยู่ในกระแสช่วงนั้น ทำให้ห้องสมุดน่าติดตามและแวะชม และมีประโยชน์มากกว่าแค่เป็นที่รวมหนังสือ (1)
			<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>
			1. มีความหลากหลายและแบ่งโซนด้านสาขาการ ออกแบบ มีทั้งหนังสือไทยและต่างประเทศให้อ่าน (1)
			2. มีห้องรับรอง refresh มีบริการเครื่องดื่ม กาแฟ snack เล็กๆ แบบ self-service ทำให้ไม่ต้องออกนอกอาคาร คือ ดื่ม/ทานให้เสร็จภายในห้องรับรอง แล้วค่อยออกมา มี Board ให้เขียนข้อความ support กัน ชอบมากค่ะ อยากให้มหาวิทยาลัยเรา มีบ้าง (1)
TK Park	3	4.55	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>
			1. มีหนังสือที่หลากหลาย ทันสมัย และเปิดทุกวัน (ยกเว้นวันจันทร์) (1)
			<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>
			1. มีพื้นที่การอ่านกว้าง มีโต๊ะนั่งอ่านอยู่แทบทุกหมวด (1)
มิวเซียมสยาม	2	3.03	<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>
			1. สามารถทำงานได้ เจียบสงบ (1)
Nelson Hays Library	2	3.03	<b>สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>
			1. ห้องสมุดสำนักงานสถาปนิก มีความสวยงาม (1)
Bodleian Library Oxford University	1	1.52	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>

			1. มีหนังสือหายากและทันสมัย (1)
The Chiang Mai Library - EFEO	1	1.52	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
			1. มีหนังสือ 11 ล้านเล่ม 11 ชั้น (1)
สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1	1.52	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
			1. มีหนังสือหลากหลายและเป็นหนังสือหายาก (1)
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ	1	1.52	ด้านบริการ
			1. การให้บริการมีความทันสมัย (1)
หอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร ห้องสมุดชั้นใต้ดิน	1	1.52	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
			1. มีหนังสือเกี่ยวกับด้านงานดีไซน์คอนข้างหลากหลาย ร่วมสมัย (1)
หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์	1	1.52	-
ห้องสมุดนิทรรศรัตนโกสินทร์	1	1.52	-
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	1	1.52	-
หอศิลป์กรุงเทพ	1	1.52	-
ABAC Library	1	1.52	-
<b>รวม</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	

หมายเหตุ ห้องสมุดที่ประทับใจแต่ละแห่งมีจำนวนเหตุผลไม่เท่ากับจำนวนคนที่ประทับใจ เพราะบางคนระบุห้องสมุดที่ประทับใจแต่ไม่ได้ให้เหตุผล

ตารางที่ 13 พบว่ามีผู้ใช้บริการตอบคำถามเรื่องห้องสมุดที่ประทับใจทั้งหมด 66 คำตอบ (ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม 1 ราย ตอบได้ตามความเป็นจริงซึ่งอาจมากกว่า 1 ห้องสมุด) จำนวนสูงสุดของห้องสมุดที่ประทับใจ 3 อันดับแรก คือ (1) สำนักงานวิทยทรัพยากร หอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประทับใจ จำนวน 12 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 18.18 (2) หอสมุดเมืองกรุงเทพ จำนวน 10 คำตอบ คิดเป็น ร้อยละ 15.15 (3) หอสมุดแห่งชาติ จำนวน 8 คำตอบ คิดเป็น ร้อยละ 12.12

-----