



## สรุปผลการสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

รอบที่ 1 (สิงหาคม – ตุลาคม 2556)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร  
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด  
รอบที่ 2 (ธันวาคม 2556-กุมภาพันธ์ 2557)

ตารางที่ 1. แสดงภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจรายด้าน	นครปฐม	วังท่าพระ	เพชรบุรี	จดหมาย เหตุ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	3.93	4.30	3.84	4.00	4.02	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.81	3.89	3.76	3.88	3.84	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.95	4.10	3.96	4.00	4.00	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	3.90	3.77	3.71	3.42	3.70	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.97	3.84	3.63	3.42	3.72	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.06	3.59	3.57	3.31	3.63	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	3.89	3.76	3.75	3.44	3.71	มาก
ภาพรวม	3.93	3.89	3.75	3.64	3.80	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของสำนักหอสมุดกลาง ทั้งรายข้อ และภาพรวม อยู่ในระดับ มาก

หอสมุด สาขาวังท่าพระ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 1 (ส.ค.-ต.ค. 56)

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน	11	2.40
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	337	73.58
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	69	15.07
อาจารย์	12	2.62
ข้าราชการ/พนักงาน	12	2.62
<b>รวมบุคคลภายใน</b>	<b>441</b>	<b>96.29</b>
นักเรียน	3	0.66
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	6	1.31
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	2	0.44
อาจารย์	2	0.44
ข้าราชการ/พนักงาน	4	0.87
อื่น ๆ	0	0.00
<b>รวมบุคคลากรภายนอก</b>	<b>17</b>	<b>3.71</b>
<b>รวม</b>	<b>458</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.34	มาก
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ	4.29	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.37	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.29	มาก
1.5 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.20	มาก
<b>ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>4.30</b>	<b>มาก</b>

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	3.97	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.86	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.84	มาก
2.4 มีแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน เว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลาง	3.90	มาก
<b>ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.17	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.17	มาก
3.3 การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความสะดวก	4.07	มาก
3.4 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	4.01	มาก
<b>ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.10</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม		
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.77	มาก
<b>ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>3.77</b>	<b>มาก</b>
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	ค่าระดับ	ระดับ
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	3.89	มาก
5.2 ระบบ บริการสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	3.90	มาก
5.3 ระบบ ยืม-คืน อัตโนมัติ มีความสะดวก	3.90	มาก
5.4 บริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.66	มาก
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>3.84</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย		
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	3.60	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	3.59	มาก
<b>ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>3.59</b>	<b>มาก</b>
7. การประชาสัมพันธ์		
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ e-mail, facebook, twitter, จดหมายข่าว เป็นต้น	3.76	มาก
<b>ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.76</b>	<b>มาก</b>

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 500 ชุด ได้รับคืน จำนวน 458 ชุด คิดเป็น 92 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 337 คิดเป็น 73.58 %  
(2) นักศึกษาระดับ โท เอก จำนวน 69 ราย คิดเป็น 15.07% และอันดับ (3) ได้แก่ อาจารย์ และ ข้าราชการ/พนักงาน จำนวน 12 ราย คิดเป็น 2.62 %
3. สรุปความพึงพอใจทุกด้าน ทั้งรายข้อและภาพรวมอยู่ในระดับมาก

## การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

1. E-book/Scan book /Download
2. ขอความกรุณานำเอกสารในห้องอ้างอิงที่ไม่สามารถยืมกลับบ้านทำการสำเนาผ่าน Flast drive หรือ CD เป็นการลดโลกร้อน
3. ขอหนังสือ กรมศิลปากร บ่อมกำแพงเมือง ประตุมืองสมัยอยุธยา
4. ต้องการให้จัดหนังสือเป็นหมวดหมู่ เช่นหนังสือประเภทสืบสวน หนังสือแฟนตาซี เป็นต้น เพราะง่ายต่อการค้นหา
5. น่าจะมีการ์ตูนให้อ่าน
6. นิตยสาร E-Book
7. เพิ่มเติมหนังสือเกี่ยวกับ Materials หรือวัสดุใหม่ ๆ ในการสร้างงานศิลปะในปัจจุบัน

## ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. อุปกรณ์อัคคีภัยควรวางให้เห็นชัดเจนและหยิบใช้สะดวก
2. อยากให้ห้องสมุดมีที่นั่งคันคว้ามากกว่านี้ มีบรรยากาศดี มีเสียงนักร้องบรรณ
3. อยากให้ห้องสมุดเงียบกว่านี้ครับ
4. อยากให้ห้องวารสารเปิดตอนเย็นด้วยเพราะทำงาน ไม่สามารถมาค้นคว้าได้ หรือให้วารสารกับห้องหนังสือทั่วไปอยู่จุดเดียวกัน
5. อยากให้หนังสือเก่า มาซีร็อกใหม่ เพื่อเวลาเปิดอ่านจะได้ไม่ต้องกลัวขาด
6. อยากให้ยืมวารสารออกจากห้องสมุดได้
7. อยากให้มีหนังสือให้มืเท่ากันทั้ง 3 วิทยาเขตจะได้ไม่ต้องยืมข้ามไปมา
8. อยากให้มีหนังสือและหนังสือมากกว่านี้
9. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับสาขาที่เรียนมากขึ้น (มนุษยวิทยา) หรือบางเล่มมีที่ทับแก้ว แต่ไม่มีที่นั่ง ต้องยืมข้ามฝั่งใช้เวลาานาน
10. อยากให้มีการสั่งซื้อหนังสือใหม่ ๆ จากภายนอกเข้ามาบ้าง
11. อยากให้มีการจำกัดความดังของเสียงในห้องสมุด
12. อยากให้มีกฎใครทำเสียงดังในห้องสมุดให้ปรับ มีมาตรการที่เด็ดขาดเพื่อที่จะได้ไม่ทำเสียงดัง
13. อยากให้บริการยืม หนังสือข้ามวิทยาเขตมาเร็ว ๆ กว่านี้

#### 14. อยากให้ขยายเวลาเปิดทำการให้มากกว่านี้

15. อยากได้ internet ความเร็วสูงและสัญญาณครอบคลุม

16. หนังสือบางเล่มมีน้อยเกินไป ควรมีสำรองหลาย ๆ เล่ม

17. หนังสือบางครั้งไม่เรียงตามตัวเลข

18. หนังสือควรเยอะกว่านี้ และมักประสบปัญหาอยู่บนชั้น แต่หาไม่พบบ่อยมาก

19. หนังสือที่เป็น serie ควรยืดระยะเวลาให้นานกว่านี้

20. เสียงดังมาก ๆ

21. ระยะเวลาในการยืมระหว่างวิทยาเขต นานเกินไป

22. แยกประเภทของภาพยนตร์เป็นหมวด ๆ อยากให้มีหนังสือเหมือนวิทยาเขตอื่น บางเรื่องไม่มีในวิทยาเขตนี้

23. ยืมหนังสือหลายเล่มช่วงปิดเทอม (วังท่าพระ)

24. ยอดเยี่ยมน่ารักมากค่ะ

25. เพิ่มร้านถ่ายเอกสาร บางครั้งฐานระบุ ON SHELVE แต่ไปหาจริง ๆ ไม่เจอ

26. เพิ่มปลั๊กไฟ

27. ปริ้นเตอร์ ป.โท ป.เอก ใช้ไม่ได้ อยากให้เปลี่ยนใหม่

28. ปรับปรุงเว็บไซต์ของห้องสมุด เพราะพบปัญหาหล่มบ่อย

29. น่าจะมีพื้นที่ที่กว้างกว่านี้ เพื่อนักศึกษาจะได้เข้าใช้กันมากขึ้น

30. นวนิยาย และDVD ขอเพิ่ม

31. ที่นั่งไม่พอ แต่สถานที่ไม่เอื้อ

32. โต๊ะ ที่นั่ง ไม่เพียงพอค่ะ

33. โต๊ะ เก้าอี้ เพิ่ม นวนิยายเพื่อความบันเทิงเพิ่ม

34. ต้องการพื้นที่สำหรับคุยปรึกษากัน

35. ช่วงสอบควรเพิ่มเวลาให้บริการ

36. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ขอขอบคุณครับ

37. ควรเพิ่มปลั๊กไฟเพิ่ม และควรเพิ่มโต๊ะ และเก้าอี้ด้วย

38. ควรติดตั้งกล้องวงจรปิด ควรคัดกรองคนนอกโดยให้แลกบัตร

39. ควรตรวจคนภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ บางครั้งใช้นานเกินไป อยากให้จัดพื้นที่หน้าห้องถ่ายเอกสารให้บริการ print สีได้

40. ควรจัดหนังสือเพิ่ม

41. ควรขยายเวลาการเปิด-ปิดห้องสมุด วันธรรมดาเป็น 20.30 เสาร์-อาทิตย์ เป็น 20.00 โดยเฉพาะเวลาสอบควรขยายเวลา

42. ขอที่นั่งเพิ่ม

43. ขอโต๊ะเก้าอี้ที่นั่งเพิ่ม หนังสือบางชนิดมีที่ห้องสมุดอื่นทั้งที่ทางท่าพระมีความต้องการใช้

44. ควรมีการเก็บหนังสือไว้ 1 เล่ม เพื่อให้เหลือไว้สำหรับการค้นคว้าเพราะบางเล่มเวลามีรายงานแต่หนังสือถูกยืมหมด

45. เพิ่มสถานที่สำหรับอ่านหนังสือเถาะครับ ขยายเวลาปิดช่วงสอบ ฝนตก อยากให้ระบบวารสารและสารสนเทศเชื่อมถึงกัน

46. หนังสือบางเล่มหายไป ห้องสุภัทรดิศใช้บริการยากค่ะ อยากให้มี ถ่ายเอกสาร ในห้องได้ หรือ เปิด เสาร์ - อาทิตย์ ปลั๊กไฟตรง

47. อุณหภูมิข้างล่างเย็น แต่ข้างบน (ริมหน้าต่าง)ร้อน
48. website ห้องสมุดล่มบ่อย เวลาต้องการ renew
49. ขยายเวลาเปิด ทำ thesis ออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกเล่ม
50. เรื่องด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 1 (ส.ค.-ต.ค. 56)

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน	9	2.04
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	412	93.42
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	3	0.68
ข้าราชการ/พนักงาน	1	0.23
อื่น ๆ	0	0.00
<b>รวมบุคคลภายใน</b>	<b>425</b>	<b>96.37</b>
นักเรียน	16	3.63
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	0	0.00
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	0	0.00
ข้าราชการ/พนักงาน	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
<b>รวมบุคคลากรภายนอก</b>	<b>16</b>	<b>3.63</b>
<b>รวม</b>	<b>441</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	3.97	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	3.90	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	3.82	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.96	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.00	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.92	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	3.97	มาก
<b>ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>3.93</b>	<b>มาก</b>



(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	3.83	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.79	มาก
2.3 วารสาร online และวารสาร ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	3.80	มาก
2.4 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	3.84	มาก
2.5 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	3.76	มาก
2.6 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นจากแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ นอกมหาวิทยาลัยผ่าน website ของสำนักหอสมุดกลางตรงตามความต้องการ	3.84	มาก
<b>ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.81</b>	<b>มาก</b>
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.01	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.02	มาก
3.3 การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความสะดวก	3.95	มาก
3.4 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	3.80	มาก
<b>ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.95</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม		
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.82	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	3.94	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.02	มาก
4.4 มีจุดเชื่อมต่อ wi-fi ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ	3.79	มาก
4.5 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความสะอาดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.91	มาก
<b>ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>3.90</b>	<b>มาก</b>

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	ค่าระดับ	ระดับ
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.05	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	3.98	มาก
5.3 ระบบ ยืม-คืน อัตโนมัติ มีความสะดวก เหมาะสม	4.08	มาก
5.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ	3.88	มาก
5.5 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.88	มาก
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย		
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.07	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.09	มาก
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	4.01	มาก
<b>ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>4.06</b>	<b>มาก</b>
7. การประชาสัมพันธ์		
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น e-mail, facebook , twitter เป็นต้น	3.93	มาก
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของสำนัก หอสมุด	3.91	มาก
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของคณะวิชา ต่าง ๆ	3.85	มาก
<b>ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>

**สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้**

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 450 ชุด ได้รับคืน จำนวน 441 ชุด คิดเป็น 98 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 412 คิดเป็น 93.42 %  
(2) นักเรียนภายนอกมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 16 ราย คิดเป็น 3.63% และ  
อันดับ (3) นักเรียนโรงเรียนสาธิตศิลปากร 2.04%  
จำนวน 9 ราย คิดเป็น 2.04%
3. สรุปความพึงพอใจทุกด้าน ทั้งรายข้อและภาพรวมอยู่ในระดับมาก

## การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

1. อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ มากกว่านี้
2. อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ และมีให้บริการเยอะกว่านี้ หนังสือที่น่าสนใจใหม่ ๆ ส่วนใหญ่อยู่หอสมุดเพชรบุรี
3. อยากให้มีหนังสือด้านการออกแบบ ฝั่งสนามจันทร์มากขึ้น
4. อยากให้มีหนังสือจำพวกเทคโนโลยีสารสนเทศในหอสมุดฝั่งวิทยาเขตสนามจันทร์มากขึ้น
5. เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในหอสมุดฝั่งวิทยาเขตสนามจันทร์มากขึ้น
6. ควรมีหนังสือทางด้านวิทยาศาสตร์ (ภาษาไทย) ให้มากกว่านี้ และควรมี version ที่ทันสมัย
7. ควรเพิ่มหนังสือใหม่ที่อยู่ในอันดับยอดขายสูงสุด เพื่อให้เกิดความหลากหลายและความทันสมัยของข้อมูล
8. ควรเพิ่มหนังสือเยาวชนใหม่ ๆ
9. ขอให้จัดบุรุษหนังสือที่น่าอ่าน และมีการประชาสัมพันธ์มากกว่าเดิม
10. ควรจัดอบรมหรือให้ความรู้ในการสืบค้น
11. อยากได้หนังสือที่เกี่ยวกับวิชาชีพครู

## ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. อยากให้อ่าน และชมเข้าห้องสมุดได้
2. อยากให้ห้องน้ำสะอาด
3. อยากให้แสงสว่างประจำที่นั่งมีแสงมากกว่านี้
4. อยากให้สามารถเอาขนมขบเคี้ยวเข้ามาในห้องสมุดได้
5. หนังสือในหอสมุดสนามจันทร์ ค่อนข้างเก่า อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศึกษามากกว่านี้
6. มีบริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในหอสมุดฝั่งวิทยาเขตสนามจันทร์มากขึ้น
7. ควรทำให้เก้าอี้ไม่เสียงดังเวลาเลื่อนหรือเคลื่อนย้ายเพราะทำให้เกิดความรำคาญ และความเย็น
8. ควรมีวิธีการค้นหาหนังสือ
9. พนักงานควรยิ้มและเต็มใจบริการ
10. web site journal โหลดได้ไม่มากนัก
11. ต้องการให้มีบริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในหอสมุดฝั่งวิทยาเขตสนามจันทร์มากขึ้น
12. บางพื้นที่ในหอสมุดมีเสียงดังรบกวนอย่างมาก
13. ชั้นล่างควรติดป้ายการงดใช้เสียง เนื่องจากมี นักศึกษา ชั้นปี 1-4 เข้ามาส่งเสียงดังรบกวนการอ่านหนังสือ
14. จุดปล่อย wifi น้อย
15. ต้องการให้มีบริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในหอสมุดฝั่งวิทยาเขตสนามจันทร์มากขึ้น
16. คอมพิวเตอร์ไม่พอต่อความต้องการ ปรับปรุงห้องน้ำที่ชำรุดมานานแล้วให้ใช้ได้
17. ความเย็นของแอร์ควรปรับปรุง
18. ควรอัปเดตหนังสือ



52. ดีวีดี และสื่อการเรียนรู้หลาย ๆ อย่าง ไปอยู่ที่วิทยาเขตวังท่าพระ อยากให้มี 3 ชุดตามวิทยาเขตจะดีมาก
53. ช่วงที่มีการสอบ ควรเปิดทำการ 24 ชั่วโมง เหมือนสมัยก่อน
54. ควรให้ยืมหนังสือมากกว่า 1 สัปดาห์
55. ควรให้ยืมหนังสือได้ระยะเวลามากกว่า 1 สัปดาห์
56. ควรให้บริการหนังสือที่มีความทันสมัย
57. ควรให้นักศึกษาในมหาวิทยาลัยยืมหนังสือได้มากกว่า 1 อาทิตย์
58. ควรเพิ่มหนังสือใหม่ให้เข้ากับสมัย
59. ควรเปิด 24 ชั่วโมงในช่วงการสอบ
60. หนังสือเฉพาะทางยังมีน้อยเกินไป และส่วนมากอยู่ที่วิทยาเขตอื่น เช่น หนังสือที่เกี่ยวกับภาษาฝรั่งเศส

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 1 (ส.ค.-ต.ค. 56)

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน	0	0
นักศึกษาปริญญาตรี	198	94.29
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	2	0.95
อาจารย์	9	4.29
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	1	0.48
<b>รวมบุคคลภายใน</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>
นักเรียน	0	0
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	0	0
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	0	0
ข้าราชการ/พนักงาน	0	0
อื่น ๆ	0	0
<b>รวมบุคคลภายนอก</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	3.87	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	3.87	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	3.75	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.89	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	3.81	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.75	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	3.91	มาก
1.8 ความพอเพียงของบุคลากรที่ให้บริการ	3.91	มาก
<b>ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>3.84</b>	<b>มาก</b>

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

<b>2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>		
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	3.88	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.71	มาก
2.3 วารสาร online และวารสาร ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	3.75	มาก
2.4 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	3.74	มาก
2.5 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	3.78	มาก
2.6 มีแหล่งเรียนรู้อื่นๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	3.73	มาก
<b>ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.76</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.15	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.12	มาก
3.3 การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความสะดวก	3.87	มาก
3.4 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	3.71	มาก
<b>ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>		
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.59	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	3.90	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.90	มาก
4.4 มีจุดเชื่อมต่อ wi-fi ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ	3.54	มาก
4.5 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความสะอาดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.82	มาก
4.6 จำนวนของห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความพอเพียง	3.55	มาก
4.7 สภาพของห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็ก (SUP Entertainment) มีความเหมาะสม	3.64	มาก
<b>ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>3.71</b>	<b>มาก</b>

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>		
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	3.74	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	3.67	มาก
5.3 ระบบยืม-คืน อัตโนมัติ มีความสะดวก เหมาะสม	3.80	มาก
5.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	3.58	มาก
5.5 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	3.34	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>3.63</b>	<b>มาก</b>
<b>6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>		
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคารห้องสมุด	3.57	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยในอาคารห้องสมุด	3.57	มาก
<b>ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>3.57</b>	<b>มาก</b>
<b>7. การประชาสัมพันธ์</b>		
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น e-mail, facebook , twitter เป็นต้น	3.75	มาก
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของสำนักหอสมุด	3.69	มาก
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของคณะวิชาต่าง ๆ	3.80	มาก
<b>ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.75</b>	<b>มาก</b>

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 210 ชุด ได้รับคืน จำนวน 210 ชุด คิดเป็น 100 %
  2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 198 ราย คิดเป็น 94.29 % รองลงมาคือ อาจารย์ จำนวน 9 ราย คิดเป็น 4.29 % และลำดับที่ 3 คือ นักศึกษาโท/เอก จำนวน 2 ราย คิดเป็น 0.95 % โดยทั้ง 3 อันดับ เป็นบุคลากรภายใน ม.ศิลปากร
- จุดบริการน้ำดื่มในระดับปานกลาง



## การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

1. ต้องการให้มีวารสารต่างชาติจำนวนมากขึ้น เช่น Poultry Science
2. ต้องการให้รวบรวมวิทยานิพนธ์ในรูปแบบออนไลน์ให้มากขึ้น
3. ควรมีโรงภาพยนตร์ขนาดใหญ่ๆ
4. ต้องการให้เพิ่มหนังสือการ์ตูน/หนังสือเพื่อความบันเทิง
5. เพิ่มหนังสือด้านนิเทศศาสตร์
6. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือใหม่
7. ควรเพิ่มเอกสารที่เกี่ยวกับการค้นคว้าวิจัย
8. ควรเพิ่มหนังสือในสาขารัฐประศาสนศาสตร์

## ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ที่นั่งอ่านหนังสือมีน้อย
2. ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม
3. อยากให้มีโต๊ะเก้าอี้ที่สวยงาม ไม่เป็นทางการ
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีสภาพเก่าเกินไป
5. ต้องการให้มีห้องน้ำในห้องสมุด
6. ต้องการให้มีหนังสือของหอสมุดที่เหมือนกันทุกวิทยาเขต
7. ควรมีปลั๊กให้เสียบไฟเพิ่มขึ้น
8. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศค่อนข้างเย็น
9. ต้องการให้เพิ่มแสงไฟ โชนคอมพิวเตอร์

## บุคลากร

10. เจ้าหน้าที่บางท่านควรปรับปรุงการให้บริการ

## ทรัพยากรสารสนเทศ

11. จำนวนหนังสือมีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ
12. หนังสือไม่ตรงกับความต้องการ
13. อยากให้มีจำนวนหนังสือที่หลากหลาย

## การบริการ

14. ขยายเวลาเปิดให้บริการช่วงสอบของวันเสาร์-อาทิตย์
15. ต้องการให้อากระเป่าเข้าห้องสมุดได้
16. ต้องการให้เปิดบริการช่วงสอบ 24 ชั่วโมง
17. หมวดหมู่หนังสือควรจัดเป็นระบบหมวดหมู่ที่หาง่าย
18. ควรปิดห้องสมุด 22.00 น.
19. ต้องการให้นำขนมและอาหารไปรับประทานชั้น 2 ได้

หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบ 1 (ส.ค.-ต.ค. 56)

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน	0	0.00
นักศึกษาปริญญาตรี	4	33.33
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	0	0.00
อาจารย์	1	8.33
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	7	58.33
<b>รวมบุคคลภายใน</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
นักเรียน	0	0
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	0	0
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	0	0
ข้าราชการ/พนักงาน	0	0
อื่น ๆ	0	0
<b>รวมบุคคลากรภายนอก</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.00	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมี อัธยาศัยดี	4.00	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.00	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.00	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.00	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.00	มาก
<b>ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>4.00</b>	<b>มาก</b>

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.00	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	4.00	มาก
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	4.00	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	3.42	ปานกลาง
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่นๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	4.00	มาก
<b>ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.88</b>	<b>มาก</b>
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.00	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.00	มาก
<b>ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.00</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม		
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.42	ปานกลาง
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	3.42	ปานกลาง
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.42	ปานกลาง
4.4 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความสะอาดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.42	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>3.42</b>	<b>ปานกลาง</b>
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น		
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	3.42	ปานกลาง
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	3.42	ปานกลาง
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	3.42	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>3.42</b>	<b>ปานกลาง</b>

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	ค่าระดับ	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	3.42	ปานกลาง
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	3.42	ปานกลาง
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	3.08	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>3.31</b>	<b>ปานกลาง</b>
7. การประชาสัมพันธ์		
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น e-mail, facebook , twitter เป็นต้น	3.50	ปานกลาง
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของสำนักหอสมุด	3.42	ปานกลาง
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของคณะวิชาต่าง ๆ	3.42	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.44</b>	<b>ปานกลาง</b>

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 12 ชุด ได้รับคืน จำนวน 12 ชุด คิดเป็น 100 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) ข้าราชการ/พนักงาน สายสนับสนุน จำนวน 7 ราย คิดเป็น 58.33 % รองลงมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 ราย คิดเป็น 33.33 % และลำดับที่ 3 คือ อาจารย์ จำนวน 1 ราย คิดเป็น 8.33 % โดยทั้ง 3 อันดับ เป็นบุคลากรภายใน ของ ม.ศิลปากร
3. สรุป

- ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศภาพรวมพอใจในระดับมาก สำหรับรายข้อส่วนใหญ่ พอใจในระดับมาก
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการทั้งภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก
- ความพึงพอใจด้านกายภาพที่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษา

### การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

- ไม่มี

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ไม่มี