



สรุปผลการสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุด

รอบที่ 1 (สิงหาคม 2557- ตุลาคม 2557)

ประจำปีการศึกษา 2557

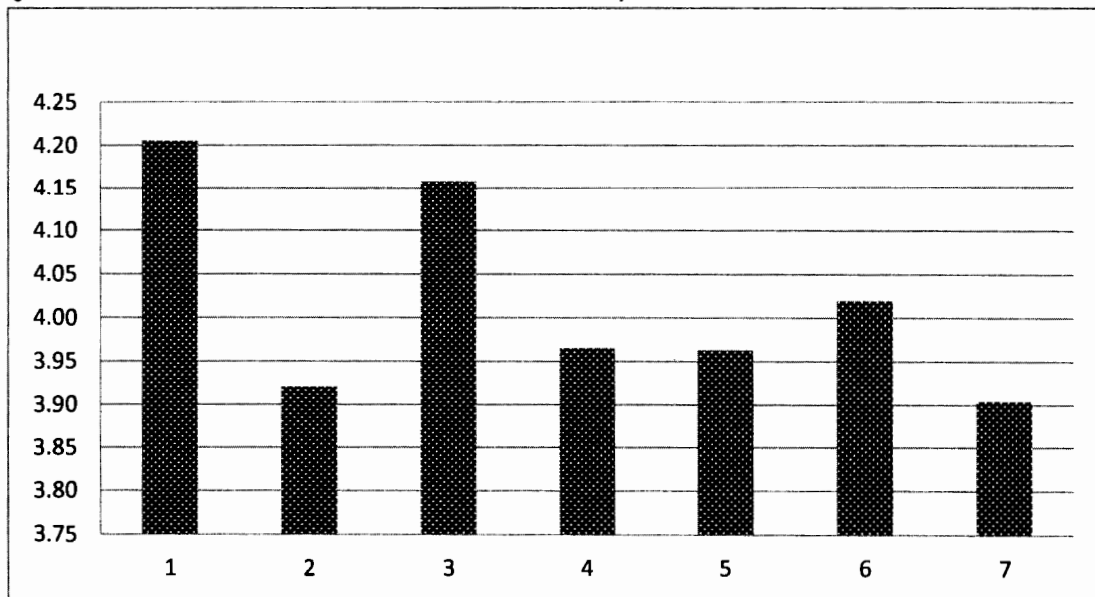
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุด
 รอบที่ 1 (สิงหาคม 57 - ตุลาคม 57)
 ประจำปีการศึกษา 2557

ตารางที่ 1. แสดงภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจรายด้าน	นครปฐม	วังท่าพระ	เพชรบุรี	จดหมายเหตุ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.08	4.57	4.11	4.06	4.21	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.96	4.09	3.63	4.00	3.92	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.13	4.37	4.13	4.00	4.16	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	3.92	4.02	3.86	4.06	3.97	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.97	4.18	3.82	3.87	3.96	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.06	4.12	3.93	3.98	4.02	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	3.89	4.12	3.60	4.00	3.90	มาก
ภาพรวม	4.00	4.21	3.87	4.00	4.02	มาก

แผนภูมิ 1 แสดง ระดับความพึงพอใจรายข้อ ของสำนักหอสมุดกลาง



จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของสำนักหอสมุดกลาง ทั้งรายข้อ และภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ความพึงพอใจที่ได้คะแนนสูงสุดคือด้านบุคลากรของหอสมุดได้คะแนน 4.21 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้คะแนน 4.16 และอันดับ 3 ความพึงพอใจด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย ได้คะแนน 4.02

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 1 (ส.ค.-ต.ค. 57)

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	422	94.6
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	12	2.7
รวมบุคคลภายใน	434	97.3
นักเรียน	3	0.7
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	1	0.3
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	2	0.4
ข้าราชการ/พนักงาน	6	1.3
รวมบุคคลากรภายนอก	12	2.7
รวม	446	100

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.12	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.02	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.01	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.19	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.09	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.03	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.13	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.08	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.02	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงาน	3.94	มาก
2.3 วารสาร online และวารสาร ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	3.87	มาก
2.4 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	3.95	มาก
2.5 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	3.94	มาก
2.6 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นจากแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ นอกมหาวิทยาลัยผ่าน website ของสำนักหอสมุดกลางตรงตามความต้องการ	4.05	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.96	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าระดับ	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.20	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.22	มาก
3.3 การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความสะดวก	4.21	มาก
3.4 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	3.89	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.13	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	ค่าระดับ	ระดับ
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.97	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.07	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.84	มาก
4.4 มีจุดเชื่อมต่อ wi-fi ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ	3.79	มาก
4.5 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความสะอาดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.93	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	3.92	มาก
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
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.97	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	ค่าระดับ	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.07	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.09	มาก
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	4.01	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.06	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	ค่าระดับ	ระดับ
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
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.89	มาก
ภาพรวม	4.00	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 480 ชุด ได้รับคืน จำนวน 446 ชุด คิดเป็น 93 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 422 (2) นักศึกษาระดับปริญญาโท เอก จำนวน 12 ราย คิดเป็น 2.7% และอันดับ (3) เป็นข้าราชการพนักงานบุคคลภายนอก คิดเป็น 94.6 % จำนวน 6 ราย คิดเป็น 1.3%
3. สรุปความพึงพอใจทุกด้าน ทั้งรายข้อและภาพรวมอยู่ในระดับมาก

หอสมุด สาขาวังท่าพระ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 1 (ส.ค.-ต.ค. 57)

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน	4	2.0
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	122	61.6
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	36	18.2
อาจารย์	12	6.1
ข้าราชการ/พนักงาน	5	2.5
รวมบุคคลภายใน	179	90.4
นักเรียน	1	0.5
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	7	3.5
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	2	1.0
อื่น ๆ	9	4.5
รวมบุคคลภายนอก	19	9.6
รวม	198	100

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.59	มากที่สุด
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ	4.53	มากที่สุด
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	มากที่สุด
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.46	มาก
1.5 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.69	มากที่สุด
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.57	มากที่สุด
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.14	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.99	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.10	มาก
2.4 มีแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน เว็บไซต์ สำนัก	4.15	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.09	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าระดับ	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.44	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.43	มาก
3.3 การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความสะดวก	4.29	มาก
3.4 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	4.31	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.37	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	ค่าระดับ	ระดับ
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.02	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.02	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	ค่าระดับ	ระดับ
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.25	มาก
5.2 ระบบ บริการสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	4.28	มาก
5.3 ระบบ ยืม-คืน อัตโนมัติ มีความสะดวก	4.22	มาก
5.4 บริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.98	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.18	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	ค่าระดับ	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.12	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.12	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	ค่าระดับ	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ e-mail, facebook, twitter, จดหมายข่าว เป็นต้น	4.12	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.12	มาก
ภาพรวม	4.21	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 200 ชุด ได้รับคืน จำนวน 198 ชุด คิดเป็น 99%
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 122 คิดเป็น 61.6% (2) นักศึกษาระดับ โท เอก จำนวน 36 ราย คิดเป็น 18.18 % และอันดับ (3) ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 12 ราย คิดเป็น 6.07%
3. ความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจข้ออื่น ๆ ทั้งรายชื่อและภาพรวมอยู่ในระดับมาก

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 1 (ส.ค.-ต.ค. 57)

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน	2	0.66
นักศึกษาปริญญาตรี	279	92.69
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	6	1.99
อาจารย์	6	1.99
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	2	0.66
รวมบุคคลภายใน	295	98.00
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	1.67
ข้าราชการ/พนักงาน	1	0.33
รวมบุคคลากรภายนอก	6	2.00
รวม	301	100

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.13	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.12	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.09	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.12	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.09	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.11	มาก
1.8 ความพอเพียงของบุคลากรที่ให้บริการ	4.03	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.11	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	3.66	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงาน สร้างสรรค์	3.69	มาก
2.3 วารสาร online และวารสาร ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	3.55	มาก
2.4 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	3.58	มาก
2.5 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	3.65	มาก
2.6 มีแหล่งเรียนรู้อื่นๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	3.66	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.63	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าระดับ	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.29	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.28	มาก
3.3 การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความสะดวก	4.02	มาก
3.4 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	3.94	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.13	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม		
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.75	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.02	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.98	มาก
4.4 มีจุดเชื่อมต่อ wi-fi ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ	3.73	มาก
4.5 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความสะอาดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.98	มาก
4.6 จำนวนของห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความพอเพียง	3.71	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	3.86	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	ค่าระดับ	ระดับ
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	3.95	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	3.85	มาก
5.3 ระบบยืม-คืน อัตโนมัติ มีความสะดวก เหมาะสม	4.00	มาก
5.4 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	3.70	มาก
5.5 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	3.60	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.82	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	ค่าระดับ	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	3.92	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	3.93	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	3.93	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	ค่าระดับ	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น e-mail, facebook , twitter เป็นต้น	3.59	มาก
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของสำนักหอสมุด	3.62	มาก
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของคณะวิชาต่าง ๆ	3.59	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.60	มาก
ภาพรวม	3.87	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 301 ชุด ได้รับคืน จำนวน 301 ชุด คิดเป็น 100 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 279 ราย คิดเป็น 92.69% รองลงมาคือ นักศึกษา ระดับโท/เอก และอาจารย์ ม.ศิลปากร จำนวน 6 ราย คิดเป็น 1.99 % และลำดับที่ 3 คือ นักศึกษา ระดับปริญญาตรีสถาบันอื่น จำนวน 5 ราย คิดเป็น 1.67 %
3. สรุป ความพึงพอใจทุกด้าน ทั้งภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบ 1 (ส.ค.-ต.ค. 57)

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	8	50.00
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	7	43.75
รวมบุคคลภายใน	15	93.75
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	1	6.25
รวมบุคคลากรภายนอก	1	6.25
รวม	16	100

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.06	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.06	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.06	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.06	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.06	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.06	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.06	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.06	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงาน สร้างสรรค์	4	มาก
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	4	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	4	มาก
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่นๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	4	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.00	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าระดับ	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.00	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	ค่าระดับ	ระดับ
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	4.06	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.06	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.06	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความสะอาดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.06	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.06	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	ค่าระดับ	ระดับ
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.06	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	4.06	มาก
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	4.06	มาก
5.4 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.31	ปานกลาง
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.87	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	ค่าระดับ	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.00	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.00	มาก
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	3.94	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	3.98	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	ค่าระดับ	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น e-mail, facebook , twitter เป็นต้น	4.00	มาก
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของสำนักหอสมุด	4.00	มาก
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของคณะวิชาต่าง ๆ	4.00	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.00	มาก
รวม	4.00	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 16 ชุด ได้รับคืน จำนวน 16 ชุด คิดเป็น 100 %

2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 8 ราย คิดเป็น 50.00 %

รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน) จำนวน 7 รายคิดเป็น 43.75 % และลำดับสุดท้ายเป็น ข้าราชการ/

3. สรุป

- ความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านกายภาพที่เหมาะสม ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย และด้านการประชาสัมพันธ์ ของหอจดหมายเหตุทั้งภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ทั้งภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก รายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก ยกเว้น เรื่องบริการน้ำดื่มเพียงพอ ที่อยู่ในระดับปานกลาง

- รวมภาพรวมทั้งหมดที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด อยู่ในระดับพอใจมาก

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

1. อยากให้เพิ่มที่นั่ง ถ้าเป็นที่นอนจะดีมาก ห้องน้ำมีให้ใช้น้อย
2. จัดเวทีประกวดด้านต่าง ๆ
3. จัดเวทีประกวดร้องเพลง
4. ที่นั่งในห้องดูหนัง
5. น่าจะมีการเปิดบริการหอสมุดให้ติ๊กมากกว่านี้
6. น้ำดื่มไม่เย็น
7. บริการน้ำชา และน้ำผลไม้
8. เปิด 24 ชั่วโมงช่วงสอบ
9. เพิ่มเก้าอี้ โต๊ะ ที่นั่งอ่าน
10. เพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ ขยายเวลาเปิดปิด ช่วงสอบ เพิ่มโควตาหนังสือที่สามารถยืมได้ในช่วงสอบด้วย
11. เพิ่มปลั๊กไฟตามโต๊ะที่นั่ง เพราะบางที่ต้องใช้ Note book ทำงานแต่หาที่นั่งที่มีปลั๊กไม่ได้
12. เพิ่มห้องคอมพิวเตอร์
13. ไม่อยากให้มีการวางของจองโต๊ะ
14. หนังสือจำพวกนวนิยายไม่ค่อยอัปเดตเท่าไร
15. ห้องน้ำหญิงชอบปิดไม่ให้ใช้
16. ห้องโสตเพิ่มมากขึ้น
17. อยากได้หนังสือใหม่ ๆ และมีอยู่ที่วิทยาเขตนี้เพื่อจะได้ไม่เสียเวลา ยืมจากวิทยาเขตอื่น
18. อยากให้ทุกชั้นมีห้องน้ำ
19. อยากให้มีที่นั่งมากกว่านี้ เพิ่มจุดเชื่อมต่อ wifi
20. อยากให้มีหนังสือฝรั่งเศสค่ะ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. แอร์เย็นดี
2. ควรให้นำอาหารบางชนิดพวกขนม น้ำ เข้ามารับประทานได้ เพราะวุฒิภาวะระดับนี้น่าจะดูแลและรักษาความสะอาดได้
3. ระบบเครื่องปรับอากาศดีขึ้นมาก รวมถึงบริการ wifi ก็เร็วขึ้นทำให้สามารถค้นคว้าได้รวดเร็ว
4. หนังสือเวลา ค้นหาใน internet กับชั้นจริง ๆ ไม่ตรงกัน หาไม่ค่อยเจอ

หอสมุดสาขา วังท่าพระ

การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

1. ขอนั่งใหม่ ๆ
2. ควรเพิ่มเติมหนังสือใหม่เข้ามามากๆ
3. ถ้าเป็นไปได้ อยากให้มีปลั๊กไฟสามตาเพิ่มขึ้นกว่านี้อีกนิดไว้แต่ละโต๊ะ เพื่อจะได้สะดวกต่อการค้นหาในการทำงานผ่านคอมพิวเตอร์ที่นักศึกษานำมา
4. อยากให้มีหนังสือทั้งภาษาอังกฤษและฝรั่งเศสให้มากๆ รวมถึงอยากให้ห้องโสตมีหนังสือฝรั่งเศส หรือสื่ออื่นๆ เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศสให้มาก อยากให้ห้องวารสารเปิดบริการถึง 18.00 น. เปิดตั้งแต่ 08.00 น. (ถ้าเป็นไปได้) หอสมุดกลางเปิดตั้งแต่ 07.30 หรือ 08.00 น. และอยากให้ห้องวารสารติดเครื่องสแกนกระเป๋าหรืออุปกรณ์ตรวจจับป้องกันการขโมยหนังสือหรือนิตยสาร
5. น่าจะมีพื้นที่มากกว่านี้ เนื่องจากมีนักศึกษามาใช้จำนวนมาก
6. การจองหนังสือทางเว็บไซต์ บางครั้งยังไม่ได้รับหนังสือ แต่ในเว็บไซต์ก็ขึ้นว่ามี การจองและกำหนดวันคืนแล้ว ทำให้เกิดความสับสนต่อผู้ใช้บริการ
7. คอมพิวเตอร์
8. อยากให้มีหนังสือครบ ไม่ต้องยืมข้ามวิทยาเขตค่ะ
9. มีร้านกาแฟในห้องสมุดครับ
10. คอมพิวเตอร์ปริ้นท์ยูเอที ถ้าว่างอยู่ควรให้ใช้ได้ตามความเหมาะสม โดยแจ้งเจ้าหน้าที่ก่อนใช้ เปิดไว้เฉยๆ ก็เปลืองไฟโดยเปล่าประโยชน์
11. หนังสือที่ต้องการส่วนใหญ่มีอยู่ที่ศูนย์อื่น เป็นไปได้หรือไม่หากพิจารณาจัดซื้อเพิ่มเติมหนังสือที่มีเพียง 1 เล่ม เพื่อความสะดวกในการใช้ห้องสมุดของผู้ค้นคว้าเอง
12. หนังสือ!! ขอเยอะกว่านี้ทั้งแนวและจำนวนค่ะ!

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. หนึ่งเก้าเยอะเกิน
2. ช่วงบ่ายอากาศในห้องสมุดบางที่ร้อนอบอ้าว
3. ระบบยืม คืน ค้าง ไม่ค่อยมีความถูกต้องในบางครั้ง อยากให้ตรวจสอบดี ครับ เป็นกำลังใจให้จ๊ะ
4. มีนักศึกษาเสียงดังค่ะ

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

1. ควรมีหนังสือเพิ่มมากกว่านี้บางอย่างยังหาไม่เจอควรอัปเดตหนังสือให้ใหม่โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์
2. ควรมีหนังสือใหม่ๆ เนื้อหาใหม่ที่น่าสนใจนำมาให้อ่าน
3. ควรหาหนังสือวารสารให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการสืบค้นตลอดจนสอดคล้องกับรายวิชาการเรียนการสอนต่างๆ
4. ควรหาหนังสือใหม่ที่ตรงความต้องการของผู้ใช้ให้มีเยอะๆ
5. จัดจำนวนที่นั่งให้มากกว่านี้
6. จัดซื้อหนังสือเพิ่มขึ้น
7. จัดหาณาฬิกาขนาดใหญ่ให้เห็นตัวเลขชัดเจนนำมาติดบริเวณเคาเตอร์ยืมคืน
8. ตรงกับสาขาวิชามีน้อย ไม่ค่อยเป็นประโยชน์ในการทำงานวิชาการต่างๆ เช่นวิจัย วิทยานิพนธ์
9. ต้องการหนังสือด้านภาษาเพิ่มเติม
10. ต้องการหนังสือที่มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการ หนังสือมีน้อย
11. ที่นั่ง ห้องเก็บเสียง
12. ที่นั่งของโรงหนังสือไม่สบาย
13. เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับโรงแรมให้มากขึ้นอีกหน่อย
14. มีที่นั่งมากกว่านี้จัดมุมเป็นโซนๆ
15. อยากได้ห้องเล็กของนักศึกษา เพราะเสียงห้องข้างๆรบกวน
16. ส่วนใหญ่หาไม่ค่อยเจอและส่วนใหญ่ไม่มีอยู่ในหอสมุดวิทยาเขตนี้
17. เสียงจากห้องประชุมย่อยดังออกมารบกวน
18. หนังสือเกี่ยวกับพืชเพิ่มขึ้น
19. หนังสือมีน้อยเกินไป ควรมีเพิ่มอีก
20. หนังสือมีน้อยเกินไป ไม่ตรงกับสิ่งที่ต้องการค้นหา มีหนังสือที่ไม่เป็นประโยชน์เยอะ
21. ห้องประชุมไม่สามารถเก็บเสียงได้ บางครั้งมีการยืมห้องใช้บริการทำให้เกิดการทะเลาะกัน
22. ห้องประชุมย่อยไม่เก็บเสียงมีเสียงรบกวนจากห้องข้างๆ
23. ห้องสำหรับอ่านหนังสือเป็นกลุ่มส่วนตัว
24. อยากให้เพิ่มวรรณกรรมแปลใหม่ๆ
25. อยากให้มีหนังสือที่ตรงกับสาขาที่เรียน (สัตวศาสตร์ พืช สัตว์น้ำ) มากขึ้นค่ะ
26. อยากให้มีหนังสือที่มีความหลากหลายกว่านี้ และเปิดบริการนานกว่านี้
27. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้
28. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ (หนังสือหลายๆประเภท)
29. อยากให้มีหนังสือหลากหลายกว่านี้ แล้วจำนวนที่นั่งน่าจะมียิ่งกว่านี้
30. อัปเดตหนังสือใหม่ของ สำนักพิมพ์ ต่างๆ โดยทำลิงค์มาโชว์ไว้และให้มีบริการน่าสนใจ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

-

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

- ไม่มี

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ไม่มี