



## สรุปผลการสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุด

รอบที่ 1 (สิงหาคม 2558 - ตุลาคม 2558)

ประจำปีการศึกษา 2558

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

รอบที่ 1 ปีการศึกษา 2558

(พฤศจิกายน 2558)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร  
 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุด

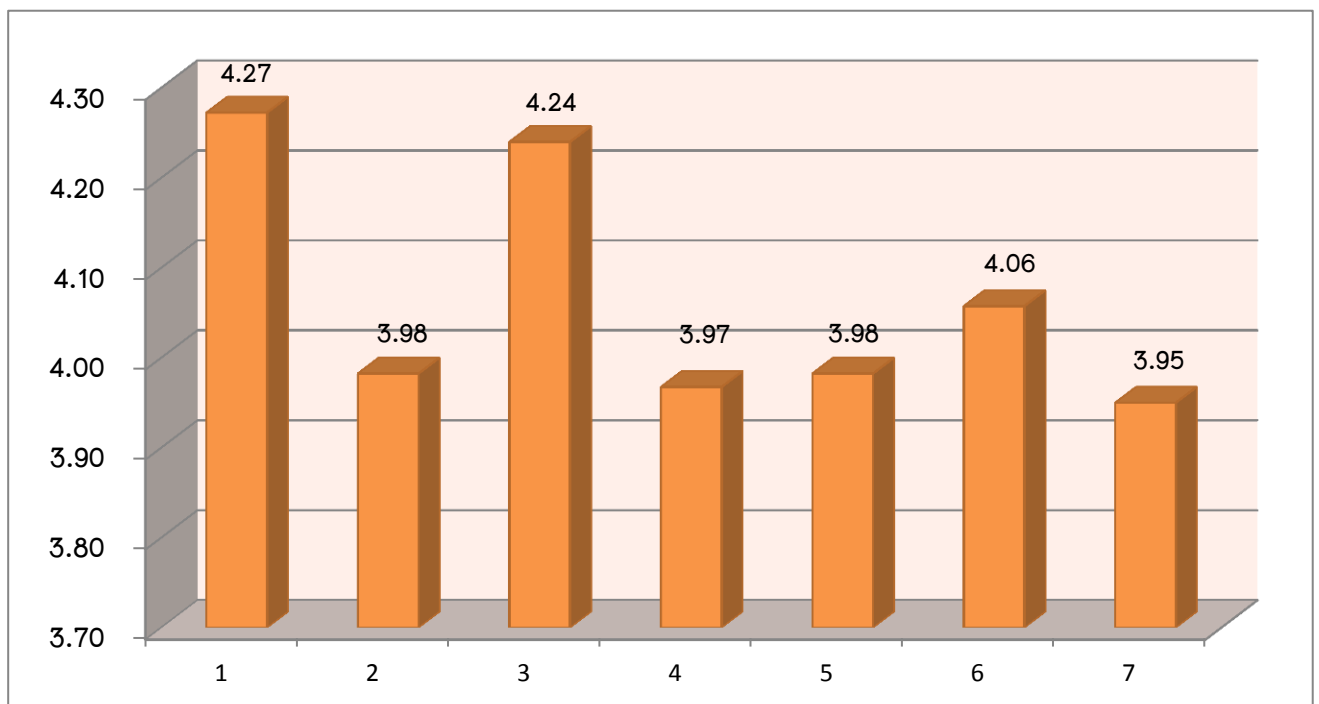
รอบที่ 1 (สิงหาคม - ตุลาคม 2558)

ประจำปีการศึกษา 2558

ตารางที่ 1. แสดงภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจรายด้าน	นครปฐม	วังท่าพระ	เพชรบุรี	จดหมายเหตุ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.25	4.44	4.28	4.12	4.27	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.96	3.96	3.97	4.04	3.98	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.20	4.31	4.41	4.04	4.24	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.05	3.91	3.94	3.97	3.97	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.79	4.17	4.01	3.96	3.98	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.00	4.09	4.14	4.00	4.06	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	3.87	3.97	3.96	4.00	3.95	มาก
ภาพรวม	4.02	4.12	4.10	4.02	4.06	มาก

แผนภูมิ 1 แสดง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง แยกเป็นรายด้าน



จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดอยู่ในระดับมาก ได้คะแนน 4.06 ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแยกเป็นรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจที่ได้คะแนนสูงสุดคือด้านบุคลากรของหอสมุดได้คะแนน 4.27 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการได้คะแนน 4.24 และอันดับ 3 ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศและรักษาความปลอดภัยได้คะแนน 4.06

## หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

### การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

1. อัปเดตเพลงในคาราโอเกะให้ทันสมัยขึ้น
2. อยากให้มีมาตรการจัดการบุคคลที่ส่งคืนหนังสือล่าช้า เนื่องจากเคยต้องการยืมหนังสือแล้วผู้ที่ยืมก่อนหน้านั้นยังไม่นำมาคืนทำให้ผู้ที่ต้องการจะยืมต่อเดือดร้อนพอสมควร
3. อยากให้มีที่ชาร์ตไฟมากขึ้น
4. อยากให้มีข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่านี้ Science Direct บางเล่มยังไม่สามารถเปิดได้
5. อยากให้ทำป้ายห้องโสตทัศน ใหญ่ ๆ ดึงดูด เพราะป้ายมันเล็กมากนักศึกษาไม่ค่อยรู้ ประชาสัมพันธ์เยอะๆ ป้ายไม่ชัดเจน
6. อยากได้แปรงลบกระดานในห้องติวค่ะ
7. ห้องน้ำบริเวณชั้น 1 ค่ะ
8. ห้องน้ำ
9. ห้องคาราโอเกะ
10. หนังสือหลากหลายเพิ่มเติมมากขึ้น โดยเฉพาะหนังสือทางด้านภาษาที่ 3 หนังสือน้อย และไม่ทันสมัย ควรมีลิฟต์
11. หนังสือวรรณกรรมใหม่ ๆ
12. หนังสือภาษาจีน อยากให้อัปเดตหนังสือใหม่ ๆ บ้าง
13. หนังสือนวนิยาย หรือ หนังสือบันเทิง
14. หนังสือ ตำราในหมวดวิทยาศาสตร์ แทบจะไม่มีการ์อัปเดตและมีปริมาณน้อย
15. ร้าน เบเกอรี่ ไม่อร่อย
16. มีมุมหนังสืออ่านเล่นสำหรับการพักผ่อน, เพิ่มจำนวนที่นั่งให้มากขึ้น เพราะช่วงสอบที่นั่งมักจะเต็ม
17. เพิ่มแหล่งฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
18. บางครั้งมีบางคนเสียงดัง อาจจัดมุมสำหรับ discuss แยกกับคนอ่านหนังสือ
19. ที่นั่งเสริมช่วงสอบ เพราะช่วงสอบคนอ่านหนังสือที่หอสมุดและอาคารห่มอมหลวงป็นเป็นจำนวนมาก ที่นั่งจึงไม่พอ
20. ที่นอนสายชาร์จโทรศัพท์
21. ช่วงสอบอยากให้มีการเปิดให้นักศึกษา สามารถอ่านหนังสือได้ทั้งคืน
22. ช่วงสอบอยากให้เปิดบริการที่นานกว่านี้ ควรมีมาตรการควบคุมผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดังในหอสมุด
23. ช่วงสอบอยากให้เปิดถึงเที่ยงคืน
24. จำนวนที่นั่ง
25. จัดบริการเปิดห้องสมุด 24 ชั่วโมง เพราะนักศึกษาจะได้มีความปลอดภัยแทนที่จะไปอ่านที่ไกลๆ มันอันตรายเพราะไม่มีผู้ใหญ่ดูแล (ยุ่งกั๊ดอีกด้วย) ทางเข้าตึกห่มอมหลวงป็นปิดเร็วไป คนเข้าใจผิดเดินอ้อมเยอะ เสียงดังมาก (โดยเฉพาะน้องสาธิต) และช่วงสอบที่ไม่พอ
26. 1. อยากให้ลงเพลงใหม่ ๆ 2. เมื่อถึงฤดูกาลแห่งการสอบ ข้าพเจ้าจะมาใช้บริการแต่ไม่มีโต๊ะให้นั่ง 3. คอมฯ ที่ใช้สืบค้นค่อนข้างช้า 4. ห้องสำหรับเอาโน้ตบุ๊กเข้ามามันเต็มทำให้ไม่มีปลั๊กค่ะ 5. ค้นหนังสือพอเจอแล้วไปหาตามที่อยู่ไม่พบ 6. อยากให้มีบริการห้องอ่านหนังสือเปิด 24 ชม. ในช่วงสอบ

## ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. อยากให้อาบน้ำเข้าได้
2. อยากให้มีห้องนอนอ่านหนังสือ
3. อยากให้มีการจัดโซนที่ให้นักศึกษาสามารถนำขนมหรือน้ำเข้ามาทานได้ และเพิ่มโต๊ะเก้าอี้สำหรับหนังสือให้มากขึ้น ห้องนี้มีความสะอาดมาารู้สึกประทับใจมาก ๆ ครับ
4. อยากให้เพิ่มหรือขยายมุมของหนังสือออกใหม่ให้ใหญ่กว่านี้ และมีหนังสือใหม่มาลงทุก ๆ เดือนหรือ ทุกๆ สัปดาห์ อยากให้ขยายระยะเวลาของการยืมหนังสือ อยากให้ปรับปรุงคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นหนังสือ (บางเครื่องเสียและเสียบ่อย)
5. อยากให้เพิ่มเวลาในช่วงสอบถึง 24.00 น.
6. อยากให้เปิดบริการนานขึ้นโดยเฉพาะช่วงสอบ
7. อยากให้นำเครื่องดื่มเข้าห้องสมุด
8. อยากให้ wifi กระจายทั่วมหาวิทยาลัย เพื่อสะดวกในการรับรู้ข่าวสาร
9. หนังสือใหม่ ๆ ไม่ค่อยมี เพิ่มจำนวนวันในการยืม
10. ร้านกาแฟอร่อย ขอที่นั่งมากกว่านี้ค่ะ
11. มีความบกพร่องของเจ้าหน้าที่บางท่าน ไม่ตรงต่อเวลาในการให้บริการ ประมาณ 5-10 นาที ประมาณ 2-3 ครั้งเป็นเจ้าหน้าที่ท่านเดิม อยากจะให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการให้มากกว่านี้ด้วยครับ ขอขอบคุณครับ
12. เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับหนังสือภาษาต่างประเทศให้มากกว่านี้
13. เพิ่มเวลา ยืม จำนวนหนังสือมากขึ้น มีหนังสือใหม่ ๆ ประเภทหนังสือใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมากขึ้น
14. เปิด 24 ชั่วโมง ช่วงสอบ, ประตูทางขึ้นหม่อมหลวงปิ่น ไม่ควรปิด เพราะต้องเดินอ้อมไกล
15. บางชั้นหนาวมากค่ะ นั่งอ่านนานๆ ไม่ได้ ถ้าช่วยปรับอุณหภูมิแอร์ให้พอดี จะดีมากค่ะ
16. ที่นั่งอ่านบางมุมยังไม่มีแสงเพียงพอ
17. ติดป้ายบอกทางเช่นห้องน้ำ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการรายใหม่รู้ทาง เป็นต้น
18. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้

## หอสมุดสาขา วังท่าพระ

### การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

1. การจัดวางหนังสือในชั้น ช่วงเวลาบ่าย เริ่มสลับไปมา
2. ขยายเวลาการเปิด-ปิดบริการให้มากกว่านี้ (17.00 น. เร็วเกินไป)
3. ขยายเวลาบริการในการปิดให้มากกว่านี้
4. ขอให้มีการเพิ่มวัน รับ-ส่ง หนังสือข้ามวิทยาเขตมากขึ้น บางครั้งการรอวันทำให้หนังสือใช้ไม่ทันตามความต้องการ
5. ควรขยายเวลาปิดบริการให้มากกว่านี้
6. ควรสร้างฐานข้อมูลงานวิจัยให้มีจำนวนมากกกว่านี้ อย่างเช่น งานวิจัย ระดับนานาชาติ ปัจจุบันไม่มีเลย หนังสือที่มีอยู่หายาก และในสาขาสังคมศาสตร์ ที่มีการเรียนการสอน แต่มีหนังสือน้อยมาก ไม่พอต่อความต้องการ
7. คำนึงหนังสือนอกเวลาโดยทำเป็นตู้หนังสือ ตามแบบที่มหาวิทยาลัยอื่น
8. จัดซื้อหนังสือใหม่ ๆ เพิ่มเติม ขอให้จัดทำหนังสือเป็นแบบระบบ E-book เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษา
9. จัดระบบคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น
10. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้มากขึ้นและสบาย
11. จำนวนโต๊ะที่นั่งยังไม่เพียงพอ (ในบางเวลา) สำหรับการนั่งอ่านหรือค้นคว้าหนังสือ
12. ต้องการหนังสือเกี่ยวกับการเรียนภาษาอาเซียนให้เพิ่มมากขึ้น ภาษาเขมร ขยายเวลาเปิด-ปิด พจนานุกรมภาษาเขมร ฉบับพระยาอนุমানราชชน อยากให้ทำสำเนาแล้วเก็บฉบับจริงไว้
13. ทำดีแล้วทำต่อไป แต่ช่วงนี้เห็นคนนอกขอบมาขอรหัสเข้าอินเทอร์เน็ตและยึดเครื่องนั้น ๆ ทั้งวันโดยที่ไม่ลู่ให้นักศึกษา
14. ทำให้ห้องสมุดเงียบ (บอกผู้ใช้)
15. เพิ่มภาพยนตร์ เช่นที่เป็นภาคเก่า ภาคแรกของเรื่องที่มีอยู่
16. เพิ่มวิทยานิพนธ์ Online ให้มากกว่านี้ สามารถค้นคว้าวิทยานิพนธ์งานวิจัยจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ได้จะดีมาก
17. มุมรับประทานอาหาร/มุมพักผ่อน
18. เยี่ยมครบแต่อยากให้มีหนังสือแบบนอกกระแสด้วยครับ อย่างเช่น หนังสือหาดูได้ยากครับ
19. วันรับหนังสือน้อยมาก(จากต่างวิทยาเขต) ขอเพิ่มวันครับจะได้เอามาอ่านใช้งานทัน
20. อยากได้จอใหญ่กว่านี้ ขอหนังสือที่เป็นเชิงปรัชญาปรากฏชนสมองเยอะ
21. อยากให้ขยายพื้นที่นั่งในห้องสมุดให้มากกว่านี้
22. อยากให้ขยายเวลาเปิด-ปิด โดยเฉพาะช่วงเวลาสอบ ขยายเวลาปิดถึง 20.00 น. อยากให้ทำหนังสือเก่า ๆ ที่ชำรุด แก่ไข หรือคัดลอกใหม่ แล้วเก็บต้นฉบับ
23. อยากให้เพิ่มจำนวนเล่มของหนังสือในห้องสมุด เพราะบางทีหัวข้อเดียวกันมีจำนวนเล่มเพียงแค่เล่มเดียวไม่เพียงพอต่อความต้องการ
24. อยากให้เพิ่มเวลาการเช่าหนังสือจาก 3 เป็น 5 วันเพราะดูไม่ทัน งานเยอะ หรือปรับ 10 บาทเก้าอี้ไม่ค่อยสบาย ตอนที่พัก
25. อยากให้มีที่นั่ง ปลั๊กไฟ หนังสือเนื้อหาหลากหลายวิชาเพิ่มขึ้น

26. อยากให้มีปลั๊กไฟเพิ่มขึ้นค่ะ
27. อยากให้มีหนังสือประเภทวรรณกรรมภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส รวมถึงหนังสือเกี่ยวกับ TOEF,IELTS,DELTA ครอบคลุมทั้งการอ่าน การเขียน ฟัง พูด รวมถึงหนังสือไวยากรณ์อังกฤษฝรั่งเศส
28. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้
29. อยากให้ขยายพื้นที่นั่งและคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม อยากให้ทุกวิทยาเขตมีหนังสือเหมือนกัน

#### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ขอให้มีการส่งหนังสือระหว่างวิทยาเขตเพิ่มขึ้น เพิ่มโต๊ะนั่งอ่านหนังสือมากขึ้น
2. ควรเก็บเสียงมากกว่านี้ เวลานั่งอ่านหนังสือ ทำงานตรึมหน้าต่าง เสียงจากข้างนอกดังมาก ไม่มีสมาธิ
3. ควรท้อปพลาสติกให้แก่หนังสือทุกเล่ม ช่วยทำ E-Book ของหนังสือในห้องสมุดให้ Download ผ่านเว็บ
4. เครื่องคิดในเรื่องอาหาร เครื่องดื่มและการพูดคุยเสียงดัง
5. เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติใช้ได้ยาก ไม่อ่านบาร์โค้ดหนังสือ
6. ดีมากประทับใจ หนังสือเยอะสะดกรวดเร็ว
7. ดีแล้วค่า
8. ประทับใจการบริการของพนักงาน
9. เพิ่มวันการส่งหนังสือข้ามวิทยาเขตให้มากขึ้น และวันแน่นอนมากขึ้น เพิ่มโต๊ะนั่ง
10. ยืม-คืน อัตโนมัติ มักจะมีปัญหายืมไม่ได้ค่ะ
11. ให้คนที่มาใช้ไม่เสียงดัง
12. ให้เพิ่มจำนวนหนังสือให้มากขึ้น การจัดส่งระหว่างวิทยาเขตให้บ่อยมากกว่าเดิม เพิ่มหมวดหนังสือนวนิยาย
13. อยากให้เปิดถึง 21.00 น.
14. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับฝรั่งเศสในงานด้านศิลปะ อารยธรรมทั้งภาษาไทยและฝรั่งเศสและอยากให้มีบริการสืบค้นข้อมูลแบบห้องสมุดออนไลน์ (อยากให้ห้องสมุดมีครบวงจรแบบ TK Park ครับ)
15. อยากให้มีห้องน้ำเพิ่ม
16. ขอขอบคุณสำหรับการบริการค่ะ
17. หนังสือบางเล่มไม่มีให้บริการในสาขาวังท่าพระ แต่มีที่สาขาสยามจันทร์ บางครั้งต้องการใช้บริการ อาจต้องใช้เวลาอยากให้มีทั้งในสาขาวังท่าพระ และสาขาสยามจันทร์

## หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

### การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

- 1) การค้นหาใน OPAC อยากให้มีช่องหา keyword จากสำนักพิมพ์ด้วยค่ะ เพราะหลายครั้งที่สำนักพิมพ์บางแห่งออกหนังสือได้น่าสนใจ จะทำให้ผู้อ่านติดตามผลงานได้สะดวกมากขึ้น 2) หนังสือที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ของวิทยาเขตเพชรบุรี มักได้รับการจัดสรรไปอยู่วิทยาเขตอื่นค่ะ 3) บทความบนฐานข้อมูล Emerald , Scopus ,มีประโยชน์ต่ออาจารย์สายจัดการค่ะ
2. ขอโต๊ะนั่งอ่านเพิ่ม
3. ขอพื้นที่นั่งอ่านหนังสือเพิ่ม
4. ควรยกเลิกการฝากกระเป๋าก่อนเข้าห้องสมุด เนื่องจากยากต่อการหยิบสัมภาระเข้ามาในห้องสมุดและระบบรักษาความปลอดภัยกันขโมยหนังสือมีอยู่แล้ว
5. ควรจัดหนังสือเรียนใหม่ๆมากกว่านี้
6. ควรเปิด 24 ชั่วโมง มีร้านกาแฟที่ใหญ่กว่านี้, มีมุมนั่งเล่น
7. ควรมีโต๊ะอ่านหนังสือให้เพียงพอมากกว่านี้เพื่อรองรับนักศึกษาที่มีจำนวนมาก ส่วนห้องประชุมก็ควรกำหนดว่าขั้นต่ำได้กี่คน เพราะถ้าเข้ามาอ่านแค่ 3 คนคงไม่ใช่ห้องประชุม
8. จัดหาที่นั่งอ่านเพิ่มเติม
9. จัดหาหนังสือให้ทันสมัยและควรเพิ่มเติมหนังสือของสาขาวิชาอื่นๆในวิทยาเขต
10. จำนวนหนังสือในแต่ละสาขามีปริมาณน้อย
11. จุดบริการยืมคืนในวันที่คนเยอะ บางทีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
12. ต้องการให้จัดหมวดหนังสือวิจัยให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น
13. ที่นั่งข้างล่างน้อยค่ะ เพิ่มอีกสักนิด
14. ที่นั่งสำหรับนั่งอ่านหนังสือ
15. ประเภทหนังสือ พื้นที่ในการอ่านหนังสือ เวลาเปิดปิดวันใกล้สอบ
16. เพิ่มช่วงเวลาในการเปิดให้บริการในช่วงสอบเพิ่มมากขึ้น
17. เพิ่มช่วงเวลาเปิด - ปิด ของห้องสมุดในช่วงสอบ, จุดบริการน้ำดื่มควรมีมากขึ้น ความเร็วของอินเทอร์เน็ต หนังสือควรมีมากขึ้น
18. เพิ่มโต๊ะนั่งอ่าน
19. มีมุมโซฟา + โคมไฟอ่านหนังสือ/นิตยสารเป็นการสร้างบรรยากาศและส่งเสริมให้ใช้เวลาในหอสมุดยาวนานขึ้น โครงการ Movies in Library นำเสนอภาพยนตร์คุณภาพที่หาดูยากและมีการนำเสนอภาพยนตร์ภาษาต่างประเทศ หน้าเว็บไซต์หอสมุดในเว็บไซต์วิทยาเขตยังไม่ชัดเจนและใช้ยาก
20. มีมุมอ่านหนังสือเพิ่มมากขึ้น
21. ไม่มีร้านถ่ายเอกสารในห้องสมุด เพราะมีหนังสือบางเล่มยืมออกไม่ได้
22. ระบบผ่านเข้าออกไม่ยากให้ใช้วีรูปนศ. -โต๊ะอ่านหนังสือมีจำนวนน้อยและไม่ค่อยสะดวกต่อการอ่าน -หนังสือที่หลากหลายมีจำนวนค่อนข้างน้อยเกินไปมาก เช่นเกี่ยวกับงานวิจัย เป็นต้น –โซนคอมพิวเตอร์ตัวคอมพิวเตอร์ดูจะใช้ไม่ได้หลายเครื่อง ปรับปรุงหน่อยก็ดีนะค่ะบ้างเครื่องใช้ไม่ได้ตึกกว้างไว้ ถ้านำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่นน่าจะดีกว่า
23. โรงภาพยนตร์, ที่นอนอ่านหนังสือ



24. หนังสือควรหาเพิ่ม ที่นั่งอ่านให้มากขึ้น
25. หนังสือที่ตรงกับความต้องการของแต่ละคณะวิชาให้มีจำนวนมากกกว่านี้
26. หนังสือใหม่ๆ มาเร็วๆ และนำอ่าน
27. ห้องประชุมกลุ่มย่อยควรเก็บเสียงได้
28. ห้องประชุมขนาดย่อยควรทำเป็นห้องเก็บเสียง
29. ห้องสมุด วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ควรมีหนังสือมากกว่านี้
30. อยากให้จัดหนังสือเป็นหมวดหมู่มากกว่านี้
31. อยากให้เปิดนานขึ้น / 24 ชม.
32. อยากให้เพิ่มหนังสือทางรัฐประศาสนศาสตร์
33. อยากให้เพิ่มหนังสือที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชาให้เลือกยืม/อ่านมากกว่านี้
34. อยากให้มี Journal Database ของงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ วารสารบางชนิดไม่สามารถDownload ได้เพราะไม่ผ่านการชำระค่าธรรมเนียม (PPF)
35. อยากให้มีการจัดหาหนังสือเฉพาะสาขาการเรียนมากกว่านี้
36. อยากให้มีที่นั่งหนังสือมากกว่านี้
37. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ หนังสือบางเล่มที่ต้องการไม่ได้อยู่ที่นี้ ต้องยืมจากวิทยาเขตอื่น อยากให้มีหนังสือมากขึ้น อยากให้มีพื้นที่กว้างกว่านี้
38. อยากให้มีหนังสือหลากหลายกว่านี้ และตรงกับความต้องการ
39. อยากให้มีห้องประชุมเพิ่มอีกหากเป็นไปได้
40. อยากให้มีห้องหรือโต๊ะให้มากพอสำหรับนักศึกษา เพราะที่มีอยู่มันน้อยเกินไป ไม่พอต่อความต้องการ
41. อยากให้ห้องสมุดเก็บเสียง
42. อยากให้อีกมุมหนังสือแนะนำให้โดดเด่นกว่านี้

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ อัปเดตให้ทันสมัยค่ะ
2. อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ มาเพิ่มบ้าง
3. อยากให้มีหนังสือที่หลากหลายมากเพียงพอว่าที่มีอยู่
4. หอสมุดค่อนข้างดี อยากให้เพิ่มก็คือบริเวณอ่านหนังสือ น้อยมากเกินไป
5. ห้องกึ่งเพชร (ห้องประชุมกลุ่มย่อย) ควรเก็บเสียง
6. ร้านกาแฟในห้องสมุดราคาสูงไปหน่อย อยากให้ห้องสมุดเปิดถึง 22.30
7. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ค่ะ บางเรื่องมีหนังสือน้อยเกินไปอย่างเช่นเรื่องต่างประเทศแต่ละประเทศ
8. เพิ่มจำนวนภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น(ภาษาฝรั่งเศส)มีหนังสือจำนวนน้อยไม่พอต่อความต้องการของนักศึกษา
9. ประชาสัมพันธ์ร้านเครื่องดื่มในหอสมุดมากขึ้นเพื่อดึงดูดนักศึกษาและบุคลากรให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น, เจ้าหน้าที่หอสมุดบางท่านน่ารักอัธยาศัยดี ในขณะที่บางท่านควรปรับปรุงการให้บริการ
10. ความเข้มงวดในการนำกระเป๋าเข้ามา
11. ควรมีหนังสือเพิ่มมากขึ้น และควรอัปเดตข้อมูลตลอดเวลา

12. ควรมีโต๊ะเล็กเพิ่มอีก

13. อยากให้มีฐานข้อมูล E-book สำหรับหนังสือต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่อาจารย์ส่วนใหญ่จะใช้เตรียมสอนหรือเพื่อการค้นคว้า หนังสือส่วนใหญ่มี 1 เล่ม ทำให้อาจารย์ท่านอื่นๆ เข้าถึงข้อมูลได้ยาก โดยปกติอาจารย์ 1 ท่านต้องใช้เวลาค้นคว้าต่อ 1 เล่มนาน ถ้าทำ E- book จะช่วยได้เยอะค่ะ

## หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

-

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- มีของโชว์มาก แต่ขาดสถานที่ ๆ จะนำเสนอ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 1 (ส.ค.-ต.ค. 58)

ตารางที่ 2 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	154	77.00
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	10	5.00
นักเรียน	7	3.50
อาจารย์	2	1.00
<b>รวมบุคคลภายใน</b>	<b>173</b>	<b>86.50</b>
นักเรียน	11	5.50
ข้าราชการ/พนักงาน	8	4.00
อาจารย์	5	2.50
นักศึกษาปริญญาตรี	3	1.50
<b>รวมบุคคลากรภายนอก</b>	<b>27</b>	<b>13.50</b>
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1. ผู้ให้บริการมีความสุภาพและมีกิริยามารยาทที่ดี	4.30	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและพร้อมให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.20	มาก
3. ผู้ให้บริการมีความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	4.27	มาก
4. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการตอบคำถาม	4.24	มาก
5. ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบบริการ	4.25	มาก
<b>ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>4.25</b>	<b>มาก</b>
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
6. ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.08	มาก
7. ทรัพยากรสารสนเทศมีใหม่อย่างต่อเนื่อง (หนังสือใหม่)	3.89	มาก
8. มีวารสารให้บริการตรงกับความต้องการ	3.90	มาก
9. มีสื่อทัศนวัสดุ ให้บริการตรงกับความต้องการ	3.95	มาก
10. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science direct, ProQuest ฯลฯ	4.00	มาก
<b>ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>

(ต่อ) ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าระดับ	ระดับ
11. ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.23	มาก
12. การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.27	มาก
13. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่าย	4.12	มาก
<b>ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.20</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	ค่าระดับ	ระดับ
14. บรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.17	มาก
15. จำนวนที่นั่งอ่านกับพื้นที่	3.93	มาก
<b>ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>4.05</b>	<b>มาก</b>
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	ค่าระดับ	ระดับ
16. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	3.75	มาก
17. ประสิทธิภาพของจุดเชื่อมต่อ wi-fi	3.84	มาก
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>3.79</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	ค่าระดับ	ระดับ
18. ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.21	มาก
19. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.86	มาก
20. อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	3.98	มาก
21. สัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	3.98	มาก
<b>ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>4.00</b>	<b>มาก</b>
7. การประชาสัมพันธ์	ค่าระดับ	ระดับ
22. ความสม่ำเสมอของการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์และอินเทอร์เน็ต	3.86	มาก
23. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด เช่น ป้ายประกาศโปสเตอร์ แผ่นพับ ฯลฯ	3.96	มาก
24. การประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านจดหมายข่าวมหาวิทยาลัยศิลปากร	3.80	มาก
<b>ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.87</b>	<b>มาก</b>
<b>สรุปผลภาพรวม</b>	<b>4.02</b>	<b>มาก</b>

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 200 ชุด ได้รับคืน จำนวน 200 ชุด คิดเป็น 100 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 154 ราย คิดเป็น 77 % รองลงมาคือ นักเรียนจากสถาบันอื่น จำนวน 11 ราย คิดเป็น 5.50 % และลำดับที่ 3 คือ นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาโท/เอก จำนวน 10 ราย คิดเป็น 5%
3. สรุป ความพึงพอใจทุกด้านทั้งภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

หอสมุด สาขาวังท่าพระ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 1 (ส.ค.-ต.ค. 58)

ตารางที่ 4 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	159	67.95
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	40	17.09
อาจารย์	8	3.42
ข้าราชการ/พนักงาน	5	2.14
นักเรียน	3	1.28
<b>รวมบุคคลภายใน</b>	<b>215</b>	<b>91.88</b>
ข้าราชการ/พนักงาน	7	2.99
นักเรียน	7	2.99
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	5	2.14
<b>รวมบุคคลากรภายนอก</b>	<b>19</b>	<b>8.12</b>
<b>รวม</b>	<b>234</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.47	มาก
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ	4.40	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.41	มาก
1.5 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.40	มาก
<b>ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>4.44</b>	<b>มาก</b>
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.08	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.83	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.98	มาก
2.4 มีแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่านเว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลาง	3.94	มาก
<b>ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>

(ต่อ) ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าระดับ	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.34	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.37	มาก
3.3 การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความสะดวก	4.30	มาก
3.4 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	4.21	มาก
<b>ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.31</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	ค่าระดับ	ระดับ
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.91	มาก
<b>ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>3.91</b>	<b>มาก</b>
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	ค่าระดับ	ระดับ
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.22	มาก
5.2 ระบบ บริการสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	4.26	มาก
5.3 ระบบ ยืม-คืน อัตโนมัติ มีความสะดวก	4.22	มาก
5.4 บริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.99	มาก
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>4.17</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	ค่าระดับ	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.09	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.09	มาก
<b>ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>4.09</b>	<b>มาก</b>
7. การประชาสัมพันธ์	ค่าระดับ	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ e-mail, facebook, twitter, จดหมายข่าว เป็นต้น	3.97	มาก
<b>ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.12</b>	<b>มาก</b>

**สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้**

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 234 ชุด ได้รับคืน จำนวน 234 ชุด คิดเป็น 100 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 159 คิดเป็น 67.95 % (2) นักศึกษาระดับ โท เอก จำนวน 40 ราย คิดเป็น 17.09% และอันดับ (3) ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 8 ราย คิดเป็น 3.42%
3. สรุป ความพึงพอใจทุกด้าน ทั้งภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 1 (ส.ค.-ต.ค. 58)

ตารางที่ 6 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	257	85.67
นักเรียน	19	6.33
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	6	2.00
อาจารย์	5	1.67
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	2	0.67
<b>รวมบุคคลภายใน</b>	<b>289</b>	<b>96.33</b>
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	11	3.67
<b>รวมบุคคลภายนอก</b>	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.31	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.31	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อม	4.22	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.37	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.26	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.27	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.32	มาก
1.8 ความพอเพียงของบุคลากรที่ให้บริการ	4.19	มาก
<b>ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>4.28</b>	<b>มาก</b>
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	3.95	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	4.07	มาก
2.3 วารสารที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	3.87	มาก
2.4 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	3.89	มาก
2.5 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	4.08	มาก
2.6 มีแหล่งเรียนรู้อื่นๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	3.94	มาก
<b>ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>



(ต่อ) ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าระดับ	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.67	มากที่สุด
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.51	มาก
3.3 การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความสะดวก	4.26	มาก
3.4 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	4.20	มาก
<b>ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.41</b>	<b>มาก</b>
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	ค่าระดับ	ระดับ
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.68	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.04	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.08	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความสะอาดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.21	มาก
4.5 จำนวนของห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความพอเพียง	3.80	มาก
4.6 สภาพของห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็ก (SUP Entertainment) มีความเหมาะสม	3.86	มาก
<b>ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>3.94</b>	<b>มาก</b>
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	ค่าระดับ	ระดับ
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.13	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web Opac มีความสะดวก	4.05	มาก
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	3.93	มาก
5.4 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	3.92	มาก
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>4.01</b>	<b>มาก</b>
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	ค่าระดับ	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.06	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.21	มาก
<b>ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>4.14</b>	<b>มาก</b>
7. การประชาสัมพันธ์		
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น เว็บไซต์, Facebook เป็นต้น	3.99	มาก
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว	3.93	มาก
<b>ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>
<b>สรุปผลภาพรวม</b>	<b>4.10</b>	<b>มาก</b>

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด ได้รับคืน จำนวน 300 ชุด คิดเป็น 100%
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 257 ราย คิดเป็น 85.67 % รองลงมาคือ นักเรียน จำนวน 19 ราย คิดเป็น 6.33 % และลำดับที่ 3 คือ นักศึกษาระดับปริญญาโท/เอก สถาบันอื่น จำนวน 11 ราย คิดเป็น 3.67%
3. สรุป ความพึงพอใจทุกด้าน ทั้งภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบ 1 ( ส.ค.-ต.ค. 58)

ตารางที่ 8 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	13	50.00
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	8	30.77
อาจารย์	3	11.54
<b>รวมบุคคลภายใน</b>	<b>24</b>	<b>92.31</b>
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	2	7.69
<b>รวมบุคลากรภายนอก</b>	<b>2</b>	<b>7.69</b>
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.12	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.19	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.15	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.12	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.15	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.08	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.04	มาก
<b>ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>4.12</b>	<b>มาก</b>
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.04	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	4.04	มาก
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	4.04	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	4.04	มาก
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่นๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	4.04	มาก
<b>ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.04</b>	<b>มาก</b>

(ต่อ) ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

<b>3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>ค่าระดับ</b>	<b>ระดับ</b>
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.04	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.04	มาก
<b>ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.04</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>ค่าระดับ</b>	<b>ระดับ</b>
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	4.00	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.00	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.92	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความสะอาดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.96	มาก
<b>ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>ค่าระดับ</b>	<b>ระดับ</b>
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	3.88	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	4.00	มาก
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	4.00	มาก
5.4 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.96	มาก
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>
<b>6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>ค่าระดับ</b>	<b>ระดับ</b>
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.00	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.00	มาก
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	4.00	มาก
<b>ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>4.00</b>	<b>มาก</b>
<b>7. การประชาสัมพันธ์</b>	<b>ค่าระดับ</b>	<b>ระดับ</b>
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
<b>ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์</b>	<b>4.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ภาพรวมระดับความพึงพอใจ</b>	<b>4.02</b>	<b>มาก</b>

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 26 ชุด ได้รับคืน จำนวน 26 ชุด คิดเป็น 100 %
  2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 13 ราย คิดเป็น 50 % รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน) จำนวน 8 รายคิดเป็น 30.77 % และลำดับสุดท้ายเป็น อาจารย์ ม.ศิลปากร จำนวน 3 ราย คิดเป็น 11.54 %
  3. สรุป ความพึงพอใจทุกด้าน ทั้งภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก
-

**5 อันดับ ของข้อเสนอแนะและการบริการที่ประสงค์ให้จัดเพิ่ม**  
**จากสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด รอบ 1 (ส.ค.-ต.ค.)**

**หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์**

1. อยากรให้ขยายเวลาเปิด-ปิด บริการ (โดยเฉพาะช่วงสอบ)
2. อยากรให้มีหนังสือใหม่ ๆ ทันสมัย หลากหลาย และตรงตามความต้องการ
3. อยากรให้มีจำนวนโต๊ะ ที่นั่ง หรือพื้นที่ให้บริการเพิ่มขึ้น
4. อยากรให้มีห้องน้ำ / ปลั๊กไฟ เพิ่มขึ้น
5. อยากรให้สามารถเอาเครื่องดื่มเข้าได้

**หอสมุดสาขา วังท่าพระ**

1. อยากรให้ขยายเวลาเปิด-ปิด บริการ (โดยเฉพาะช่วงสอบ)
2. อยากรให้มีจำนวนโต๊ะ ที่นั่ง หรือพื้นที่ให้บริการเพิ่มขึ้น
3. อยากรให้เพิ่มวันส่งหนังสือข้ามวิทยาเขต
4. อยากรให้มีปลั๊กไฟเพิ่มขึ้น
5. อยากรให้เพิ่มภาพยนตร์ ทั้งจำนวนและประเภทหนัง

**หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี**

1. อยากรให้มีจำนวนโต๊ะ ที่นั่ง หรือพื้นที่ให้บริการเพิ่มขึ้น
2. อยากรให้มีหนังสือใหม่ ๆ ทันสมัย หลากหลาย และตรงตามความต้องการ
3. อยากรให้ขยายเวลาเปิด-ปิด บริการ (โดยเฉพาะช่วงสอบ)
4. อยากรให้เพิ่มห้องประชุมย่อยเก็บเสียง
5. อยากรให้เพิ่มฐานข้อมูล เช่น Emerald, Scopus, Journal Database ของงานวิทยาศาสตร์การแพทย์, หนังสือต่างประเทศ

**หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร**

1. มีของโชว์มาก แต่ขาดสถานที่ ๆ จะนำเสนอ