



บทสรุปผู้บริหาร

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด

รอบที่ 1 (สิงหาคม – พฤศจิกายน 2559)

ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร



บทสรุปผู้บริหาร

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุด

รอบที่ 1 (สิงหาคม – พฤศจิกายน 2559)

ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทสรุปผู้บริหาร

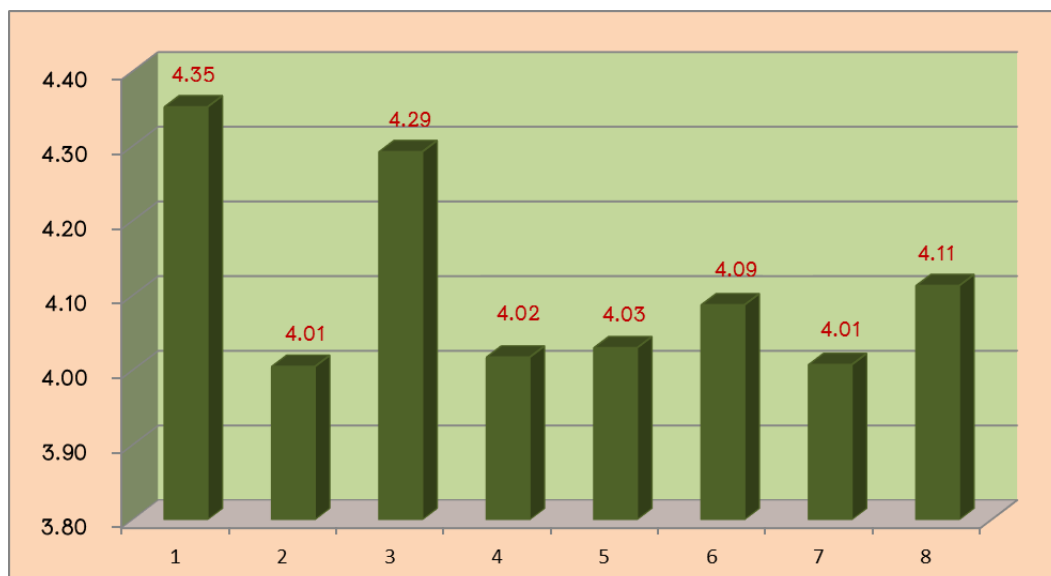
ตามที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จัดทำการศึกษา *ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุด* โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ระยะเวลาการศึกษาแบ่งออกเป็น ปีการศึกษาละ 2 รอบ รอบแรกอยู่ระหว่าง เดือน สิงหาคม- พฤศจิกายน 2559 และรอบสองอยู่ระหว่างเดือน มกราคม-เมษายน 2560 โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการจริงที่เข้าใช้หอสมุด ได้แก่ 1.หอสมุด สาขาวังท่าพระ 2. หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ 3. หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี และ 4. หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักหอสมุดกลางได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจของ รอบ ที่ 1 ระหว่างเดือน สิงหาคม-พฤศจิกายน 2559 ปีการศึกษา 2559 เพื่อใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุง แก้ไข พัฒนางาน ของสำนักหอสมุดกลาง ให้มีประสิทธิภาพ สรุปผลการสำรวจดังนี้คือ

ตารางที่ 1 แสดงภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 1 แสดงภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ						
ความพึงพอใจรายด้าน	นครปฐม	วังท่าพระ	เพชรบุรี	จดหมายเหตุ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.28	4.62	4.28	4.23	4.35	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.93	4.02	3.98	4.09	4.01	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.23	4.40	4.36	4.18	4.29	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.05	4.00	3.94	4.08	4.02	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.70	4.14	4.20	4.08	4.03	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.08	4.03	4.12	4.12	4.09	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	3.92	3.97	4.04	4.10	4.01	มาก
ภาพรวม	4.03	4.17	4.13	4.13	4.11	มาก

แผนภูมิ 1 แสดงภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจำแนกเป็นรายชื่อ



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของสำนักหอสมุดกลางภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาในรายข้อทั้ง 7 ด้านทุกด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.35$) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) ด้านสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยได้คะแนน ($\bar{X} = 4.09$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.03$) ด้านกายภาพที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.02$) ด้านการประชาสัมพันธ์ และทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.01$)

3 อันดับของข้อเสนอแนะและบริการที่ประสงค์ให้หอสมุดจัดเพิ่ม

บริการที่ประสงค์ให้จัดเพิ่ม	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	
1. เพิ่มโต๊ะและที่นั่งอ่านหนังสือ [8] 2. เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง [5] 3. เพิ่มโต๊ะญี่ปุ่นในห้องเด็กชั้น 3 [4]	1. สัญญาณ wifi ช้า และไม่ครอบคลุม [5] 2. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส [3] 3. ห้องน้ำชา รวดและมิกลิ้นเหม็น [3]
หอสมุดสาขา วังท่าพระ	
1. อยากรู้หนังสือเพิ่มและหลากหลาย เช่น หนังสือโบราณ ประวัติศาสตร์ ประวัติศาสตร์ศิลปะ ภาษาต่างประเทศ เศรษฐศาสตร์การเงิน เป็นต้น [8] 2. เพิ่มที่นั่งอ่าน หรือโต๊ะ เก้าอี้ [5] 3. เพิ่มห้องน้ำในห้องสมุด [4]	1. รักที่นั่งห้องสมุดบริการดี [3] 2. บริการ SMS ดีมาก [1] 3. ข้อมูลเชิงลึกต่าง ๆ เช่น แผนที่เก่า หรือข้อมูลพื้นฐาน กทม. ควรมีการประสานใช้ฐานทรัพยากรร่วมกับ องค์กรอื่น ๆ [1] 4. เคยคืนหนังสือแต่ไม่ได้ถูกนำออกจากระบบเลยต้องเสียค่าปรับเพิ่ม [1] 5. ตอนนี้ห้องสมุดของคณะสถาปัตยกรรมย้ายไปที่สนามจันทร์ อยากให้มี 6. ตำรวจเยอะเกินไปโต๊ะ บางครั้งก็เสียงดัง มานอนแบบไม่สุภาพ แค่นี้ที่นั่งของนักศึกษาก็ไม่พอแล้วนะค่ะ ยิ่งช่วงนี้สอบปลายภาค ยิ่งหาที่ยากกว่าเดิม เข้ามาเสียงดังอีกไม่ดีเลยคะ [1] 7. ห้องสมุดที่เสียงดังได้ แต่เข้ามาแล้วไม่ฮิตอัด จำเป็นต้องพูดคุย ปรึกษาวิทยากรงานเพื่อน ไม่เป็นไร [1] 8. บางครั้ง search จากข้างนอก เข้า opac ไม่ได้บางช่วง [1] 9. เปิดเครื่องไม่ติด [1] 10. ระบบจัดยืมข้ามวิทยาเขตล่าช้า ต้องการให้เพิ่มรอบการให้บริการ 11. หนังสือบางชุดที่ผลิตมาบางชุดมีไม่ครบ [1] 12. หนังสือบางหมวดหาไม่เจออาจเพราะมีการวางหลายจุดนักศึกษาหาหนังสือบางหมวดไปไม่เจอค่ะการจัดหมวดหมู่อาจยังทำให้การค้นหาหนังสือไม่เจอ [1] 13. อยากรู้หนังสือเยอะๆ ครับ บางที่ทำรายงานแล้วไปต่อไม่ได้เพราะหนังสือที่ต้องการไม่มี [1] 14. อยากให้มีพื้นที่สำหรับนั่งทำงาน ศึกษาค้นคว้ามากขึ้น และเข้มงวดกันระเบียบการใช้บริการห้องสมุด โดยเฉพาะเรื่องเสียงดังรบกวน [1]
หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	
1. เพิ่มความหลากหลาย และจำนวนหนังสือ [7] 2. ขยายพื้นที่นั่งหรือเพิ่มโต๊ะเก้าอี้ [3] 3. เพิ่มโต๊ะเดี่ยวอ่านหนังสือและมีที่กัน [2]	1. แอร์ไม่ค่อยเย็น โดยเฉพาะห้องฉายภาพยนตร์ [3] 2. ควรเปลี่ยนแสงไฟไม่ให้ปวดตา [2] 3. หาหนังสือบนชั้นไม่พบ [2]
หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร	
-	-

สรุปผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด ม.ศิลปากร
รอบที่ 1 (สิงหาคม – พฤศจิกายน 2559) ปีการศึกษา 2559

คะแนนความพึงพอใจของแต่ละหอ

4.17 หอสมุดสาขา วังท่าพระ

4.13 หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

4.13 หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

4.03 หอสมุดวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

สรุปภาพรวม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มาก

คะแนน 4.11



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

4.35 ด้านบุคลากร

4.29 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

4.09 ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย

4.03 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น

4.02 ด้านกายภาพที่เหมาะสม

4.01 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์

3 อันดับของข้อเสนอแนะและบริการที่ประสงค์ให้หอสมุดจัดเพิ่ม

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์



บริการที่ประสงค์ให้จัดเพิ่ม

- 1. เพิ่มโต๊ะและที่นั่งอ่านหนังสือ
- 2. เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง
- 3. เพิ่มโต๊ะญี่ปุ่นในห้องเด็กชั้น 3

ข้อเสนอแนะ

- 1. สัญญาณ wifi ช้า และไม่ครอบคลุม
- 2. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 3. ห้องน้ำชา รวดและมิกลิ้นเหม็น

หอสมุดสาขา รังท่าพระ



บริการที่ประสงค์ให้จัดเพิ่ม

- 1. อยากรู้หนังสือเพิ่มและหลากหลาย เช่น หนังสือโบราณ ประวัติศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ศิลปะ ภาษาต่างประเทศ เศรษฐศาสตร์ การเงิน เป็นต้น
- 2. เพิ่มที่นั่งอ่าน หรือโต๊ะ เก้าอี้
- 3. เพิ่มห้องน้ำในห้องสมุด

ข้อเสนอแนะ

- 1. รักที่นี่ห้องสมุดบริการดี
- 2. บริการ SMS ดีมาก
- 3. บางครั้ง search จากข้างนอก เข้า opac ไม่ได้บางช่วง ฯลฯ

หอสมุดวิทยาลัยเกษตรศาสตร์นครพนธ์บุรี



บริการที่ประสงค์ให้จัดเพิ่ม

- 1. เพิ่มความหลากหลาย และจำนวนหนังสือ
- 2. ขยายพื้นที่นั่งหรือเพิ่มโต๊ะเก้าอี้
- 3. เพิ่มโต๊ะเดี่ยวอ่านหนังสือและมีที่กัน

ข้อเสนอแนะ

- 1. แอร์ไม่ค่อยเย็น โดยเฉพาะห้องฉายภาพยนตร์
- 2. ควรเปลี่ยนแสงไฟไม่ให้ปวดตา
- 3. หาหนังสือบนชั้นไม่พบ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

รอบ 1 (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2559) ปีการศึกษา 2559

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	233	77.67
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	20	6.67
นักเรียน	17	5.67
อาจารย์	4	1.33
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	3	1.00
รวมบุคคลภายใน	277	92.33
นักเรียน	12	4.00
นักศึกษาปริญญาตรี	6	2.00
อื่น ๆ (ทนายความ , นักธุรกิจ)	2	0.67
ข้าราชการ/พนักงาน	1	0.33
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	1	0.33
อาจารย์	1	0.33
รวมบุคคลภายนอก	23	7.67
รวม	300	100.00

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	SD	\bar{X}	ระดับ
1. ผู้ให้บริการมีความสุภาพและมีกิจกรรมยามว่างที่ดี	0.64	4.26	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและพร้อมให้บริการด้วยความเอาใจใส่	0.72	4.16	มาก
3. ผู้ให้บริการมีความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	0.71	4.30	มาก
4. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการตอบคำถาม	0.66	4.34	มาก
5. ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบบริการ	0.68	4.35	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	0.68	4.28	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	SD	\bar{X}	ระดับ
6. ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	0.77	4.01	มาก
7. ทรัพยากรสารสนเทศมีใหม่อย่างต่อเนื่อง (หนังสือใหม่)	0.80	3.81	มาก
8. มีวารสารให้บริการตรงกับความต้องการ	0.81	3.89	มาก
9. มีสื่อทัศนวัสดุ ให้บริการตรงกับความต้องการ	0.80	3.92	มาก
10. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science direct, ProQuest	0.72	4.04	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	0.78	3.93	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	SD	\bar{X}	ระดับ
11. ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0.72	4.31	มาก
12. การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0.70	4.28	มาก
13. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่าย	0.75	4.09	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	0.72	4.23	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	SD	\bar{X}	ระดับ
14. บรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0.73	4.20	มาก
15. จำนวนที่นั่งอ่านกับพื้นที่	0.89	3.89	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	0.81	4.05	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	SD	\bar{X}	ระดับ
16. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	0.89	3.79	มาก
17. ประสิทธิภาพของจุดเชื่อมต่อ wi-fi	1.04	3.60	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	0.96	3.70	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	SD	\bar{X}	ระดับ
18. ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	0.73	4.27	มาก
19. ความสะอาดของห้องน้ำ	0.85	4.06	มาก
20. อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคารห้องสมุด	0.76	4.01	มาก
21. สัญญาณเตือนภัยในอาคารห้องสมุด	0.73	3.99	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	0.77	4.08	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	SD	\bar{X}	ระดับ
22. ความสม่ำเสมอของการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์และอินเทอร์เน็ต	0.79	3.93	มาก
23. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด เช่น บัณฑิตประกาศโปสเตอร์ แผ่นพับ ฯลฯ	0.85	3.97	มาก
24. การประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านจดหมายข่าวมหาวิทยาลัย ศิลปากร	0.83	3.87	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	0.83	3.92	มาก
สรุปผลภาพรวม	0.79	4.03	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด ได้รับคืน จำนวน 300 ชุด คิดเป็น 100 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 233 ราย คิดเป็น 77.67 % (2) นักศึกษาปริญญาโท/เอก จำนวน 20 ราย คิดเป็น 6.67 % และ (3) นักเรียน จำนวน 17 ราย คิดเป็น
3. สรุป ความพึงพอใจทั้งภาพรวม และรายข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก

หอสมุด สาขาวังท่าพระ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 1 (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2559) ปีการศึกษา 2559

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	184	74.80
บัณฑิตศึกษาระดับ โท/เอก	41	16.67
นักเรียน	12	4.88
ข้าราชการ/พนักงาน	4	1.63
รวมบุคคลภายใน	241	97.97
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3	1.22
นักเรียน	2	0.81
รวมบุคคลากรภายนอก	5	2.03
รวม	246	100

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	SD	\bar{X}	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0.52	4.63	มากที่สุด
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ	0.50	4.62	มากที่สุด
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0.50	4.67	มากที่สุด
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	0.54	4.57	มากที่สุด
1.5 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.54	4.59	มากที่สุด
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	0.52	4.62	มากที่สุด
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	SD	\bar{X}	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	0.68	4.19	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	0.80	4.00	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	0.77	3.92	มาก
2.4 มีแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน เว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลาง	0.81	3.99	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	0.76	4.02	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	SD	\bar{X}	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0.70	4.45	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0.63	4.52	มากที่สุด
3.3 การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความสะดวก	0.69	4.40	มาก
3.4 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	0.82	4.24	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	0.71	4.40	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	SD	\bar{X}	ระดับ
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0.85	4.00	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	0.85	4.00	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	SD	\bar{X}	ระดับ
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	0.77	4.22	มาก
5.2 ระบบ บริการสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	0.76	4.27	มาก
5.3 บริการน้ำดื่มเพียงพอ	0.88	3.95	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	0.81	4.14	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	SD	\bar{X}	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	0.76	4.02	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	0.75	4.04	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	0.75	4.03	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	SD	\bar{X}	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ e-mail, facebook,	0.9	3.97	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	0.90	3.97	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจ	0.76	4.17	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 246 ชุด ได้รับคืน จำนวน 246 ชุด คิดเป็น 100 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 184 ราย คิดเป็น 74.80% (2) นักศึกษาระดับปริญญาโท/เอก จำนวน 41 ราย คิดเป็น 16.67% และ(3)นักเรียน จำนวน 12 ราย คิดเป็น 4.88%
3. สรุป ความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจ ด้านอื่น ๆ และภาพรวมอยู่ใน

หอสมุดวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีบุรีรัมย์
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 1 (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2559) ปีการศึกษา 2559

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	267	88.41
นักเรียน	17	5.63
อาจารย์	6	1.99
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	4	1.32
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	2	0.66
รวมบุคคลภายใน	296	98.01
นักศึกษาปริญญาตรี	3	0.99
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	2	0.66
อื่น ๆ	1	0.33
รวมบุคคลากรภายนอก	6	1.99
รวม	302	100

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	SD	\bar{X}	ระดับ
1.1 ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0.65	4.30	มาก
1.2 ผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	0.69	4.24	มาก
1.3 ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0.60	4.36	มาก
1.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสามารถ เชื่อถือได้	0.66	4.27	มาก
1.5 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.68	4.24	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	0.66	4.28	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	SD	\bar{X}	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	0.71	3.96	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	0.78	3.90	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	0.76	4.07	มาก
2.4 มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science Direct, ProQuest เป็นต้น	0.79	4.00	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	0.76	3.98	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	SD	\bar{X}	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0.64	4.50	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0.65	4.49	มาก
3.3 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย	0.87	4.10	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	0.72	4.36	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	SD	\bar{X}	ระดับ
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านกับพื้นที่	0.87	3.88	มาก
4.2 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0.77	4.07	มาก
4.3 ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความเหมาะสม	0.81	3.90	มาก
4.4 ห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็กมีความเหมาะสม	0.84	3.89	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	0.82	3.94	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	SD	\bar{X}	ระดับ
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	0.67	4.29	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	0.68	4.23	มาก
5.3 ระบบยืม-คืน อัตโนมัติ มีความสะดวก เหมาะสม	0.70	4.23	มาก
5.4 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	0.76	4.02	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	0.70	4.20	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	SD	\bar{X}	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	0.67	4.11	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	0.66	4.13	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	0.67	4.12	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	SD	\bar{X}	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย เว็บไซต์ Facebook	0.77	4.04	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	0.77	4.04	มาก
สรุปผลภาพรวม	0.73	4.13	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 302 ชุด ได้รับคืน จำนวน 302 ชุด คิดเป็น 100 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 267 ราย คิดเป็น 88.41 % (2) นักเรียน จำนวน 17 ราย คิดเป็น 5.63 % และ (3) อาจารย์ จำนวน 6 ราย คิดเป็น 1.99%
3. สรุป ความพึงพอใจทุกด้าน ทั้งภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 1 (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2559) ปีการศึกษา 2559

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	10	29.41
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	23	67.65
รวมบุคคลภายใน	33	97.06
อาจารย์	1	2.94
รวมบุคคลากรภายนอก	1	2.94
รวม	34	100

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	SD	\bar{X}	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0.45	4.26	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ	0.47	4.32	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความ	0.46	4.29	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือก	0.39	4.18	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	0.39	4.18	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.39	4.18	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	0.39	4.18	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	0.42	4.23	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	SD	\bar{X}	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการ	0.29	4.09	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย	0.29	4.09	มาก
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	0.29	4.09	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับ	0.29	4.09	มาก
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่นๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	0.29	4.09	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	0.29	4.09	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	SD	\bar{X}	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0.39	4.18	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0.39	4.18	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	0.39	4.18	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	SD	\bar{X}	ระดับ
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	0.42	4.06	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	0.33	4.12	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0.38	4.09	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความสะอาดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0.42	4.06	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	0.39	4.08	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	SD	\bar{X}	ระดับ
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	0.46	4.03	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	0.38	4.09	มาก
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	0.33	4.12	มาก
5.4 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	0.38	4.09	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	0.39	4.08	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	SD	\bar{X}	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	0.33	4.12	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	0.33	4.12	มาก
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	0.33	4.12	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	0.33	4.12	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	SD	\bar{X}	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย	0.33	4.12	มาก
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ	0.42	4.06	มาก
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ	0.33	4.12	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	0.33	4.10	มาก
รวม	0.36	4.13	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 34 ชุด ได้รับคืน จำนวน 34 ชุด คิดเป็น 100 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน) จำนวน 23 รายคิดเป็น 67.65 %
 (2) นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 10 รายคิดเป็น 29.41 % และ (3) อาจารย์ ภายนอก จำนวน 1 ราย คิดเป็น 2.94 %
3. สรุป ความพึงพอใจทั้งภาพรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมาก