



สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

รอบที่ 1 (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2560)

ปีการศึกษา 2560

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

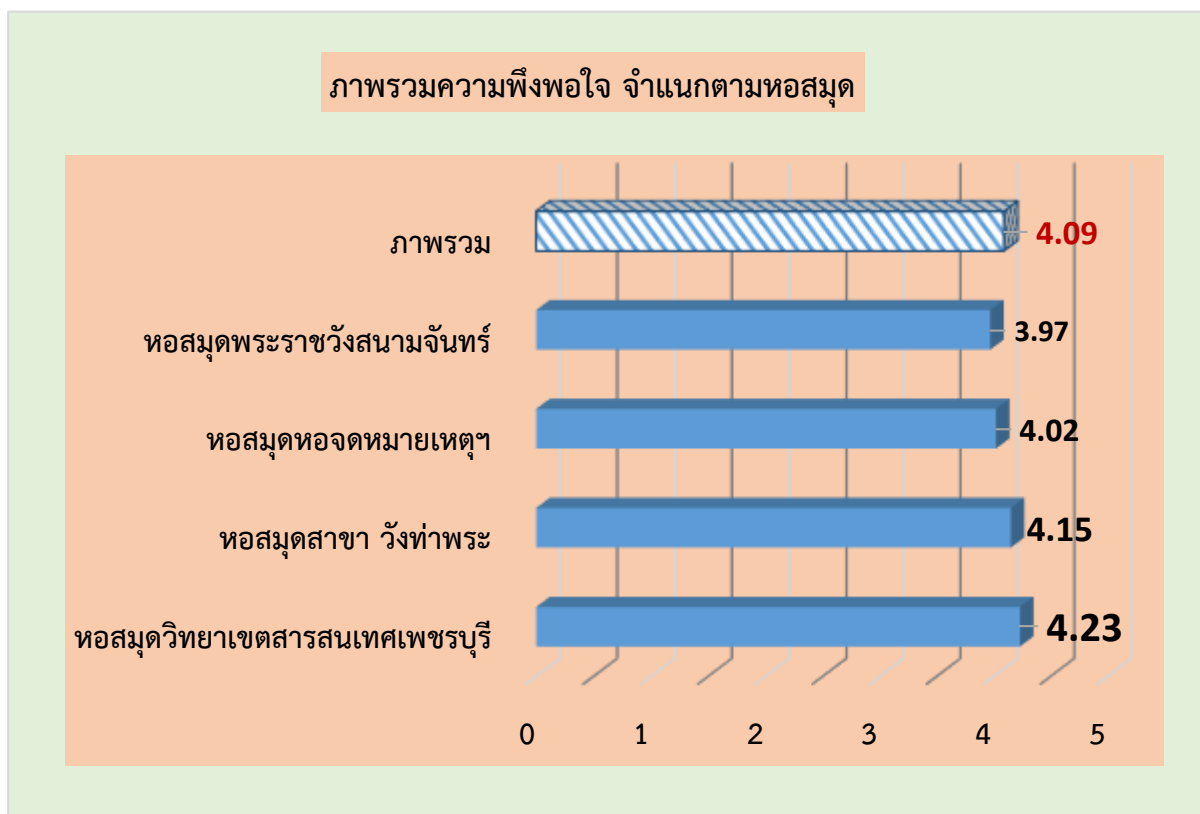
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง
รอบที่ 1 (สิงหาคม -พฤศจิกายน 2560)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 1 จำแนกตามหอสมุด

หอสมุด	บุคลากร	ทรัพยากร	กระบวนการ และขั้นตอน	กายภาพ	สิ่งอำนวยความสะดวก	สาธารณูป โภคฯ	ประชาสัมพันธ์	รวม
1.วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	4.46	4.05	4.45	4.21	4.15	4.21	4.07	4.23
2.สาขา วังท่าพระ	4.65	4.04	4.00	4.06	4.15	3.96	4.16	4.15
3.หอจดหมายเหตุฯ	4.15	4.00	4.00	4.01	4.00	4.00	4.00	4.02
4.พระราชวังสนามจันทร์	4.09	3.61	4.05	4.15	3.85	4.23	3.78	3.97
ภาพรวม	4.34	3.93	4.13	4.11	4.04	4.10	4.00	4.09

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมของสำนักหอสมุดกลางมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ 4.09 ความพึงพอใจหอสมุดเรียงตามลำดับ ดังนี้คือ (1) หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี 4.23 (2) หอสมุดสาขา วังท่าพระ 4.15 (3) หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร 4.02 และ (4) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ 3.97 ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 1 จำแนกตามหอสมุด

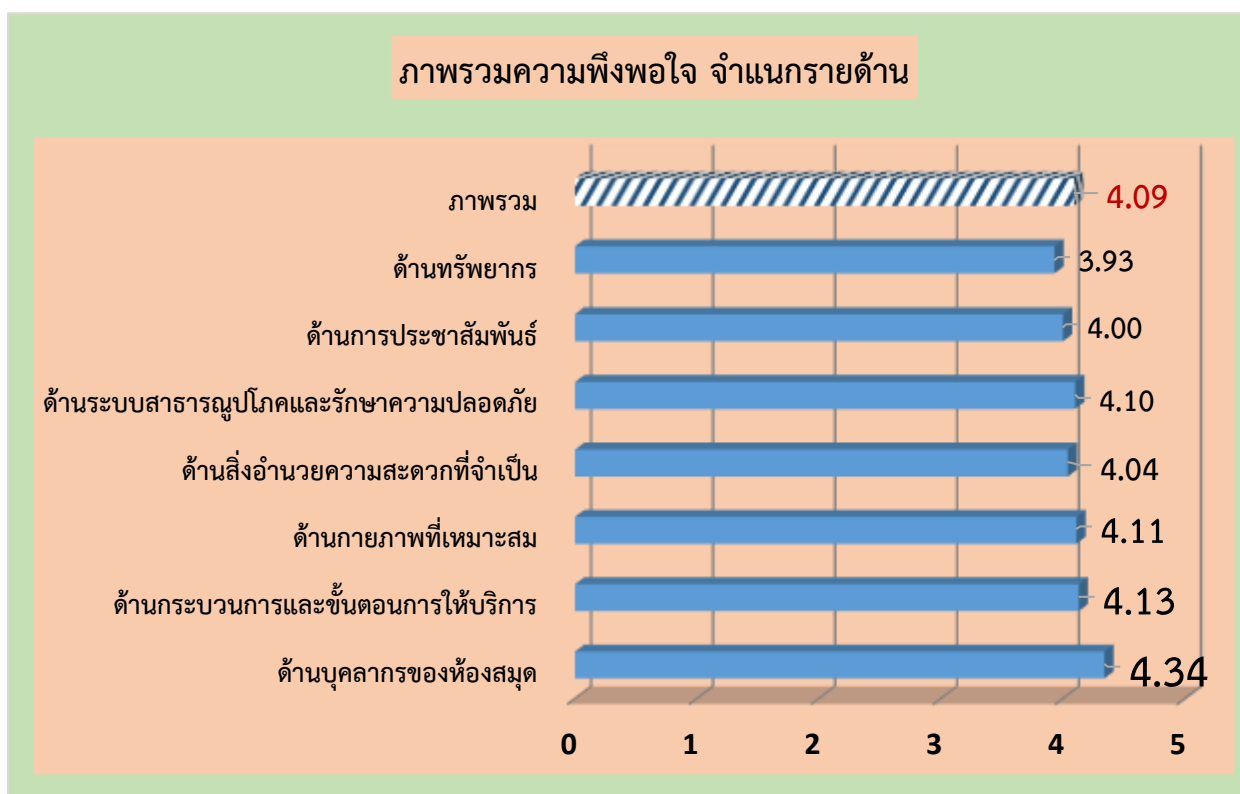


ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 1 จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	เพชรบุรี	วังท่าพระ	หนองหมายเหตฯ	สนามจันทร์	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1 ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.46	4.65	4.15	4.09	4.34	มาก
2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.45	4.00	4.00	4.05	4.13	มาก
3 ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.21	4.06	4.01	4.15	4.11	มาก
4 ด้านระบบสารสนเทศและรักษาความปลอดภัย	4.21	3.96	4.00	4.23	4.10	มาก
5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.15	4.15	4.00	3.85	4.04	มาก
6 ด้านการประชาสัมพันธ์	4.07	4.16	4.00	3.78	4.00	มาก
7 ด้านทรัพยากร	4.05	4.04	4.00	3.61	3.93	มาก
ภาพรวม	4.23	4.15	4.02	3.97	4.09	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมของสำนักหอสมุดกลางมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ 4.09 ความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ (1) ด้านบุคลากรของห้องสมุด ได้ค่าเฉลี่ย 4.34 (2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย 4.13 (3) ด้านกายภาพที่เหมาะสม ได้ค่าเฉลี่ย 4.11 ดังแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 1 จำแนกรายด้าน



3 อันดับของบริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

หอสมุดสาขา ท่าพระ

1. อยากให้เพิ่มหนังสือใหม่ ๆ มีเนื้อหาที่ทันสมัย และตรงหลักสูตร (13)
2. อยากให้ขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด (4)
3. อยากให้ขยายพื้นที่นั่งอ่าน หรือเพิ่มโต๊ะ ที่นั่งอ่านมากขึ้น (2)

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

1. อยากให้ขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดในช่วงสอบ (42)
2. อยากได้หนังสือใหม่ เนื้อหาทันสมัยเป็นปัจจุบัน และหลากหลาย เช่น นิยาย ประวัติศาสตร์ มนุษย์ศาสตร์-สังคมศาสตร์ (15)
3. อยากได้ DVD/VCD/VDO เรื่องใหม่ ๆ (2)

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

1. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือ และควรมีเนื้อหาใหม่ ๆ ตรงกับที่เรียน (7)
2. อยากได้หนังสือทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ (2)
3. อยากให้เพิ่มพื้นที่ หรือที่นั่งอ่านหนังสือ (2)

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

-

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

รอบ 1 (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2560) ปีการศึกษา 2560

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	287	95.67
นักเรียน	6	2.00
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	1	0.33
บุคลากรสายสนับสนุน	1	0.33
รวมบุคคลภายใน	295	98.33
สมาชิกรายวัน	4	1.33
สมาชิกรายปี	1	0.33
รวมบุคคลภายนอก	5	1.67
รวมทั้งสิ้น	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด ได้กลับคืน 300 ชุด คิดเป็น 100% ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 287ราย คิดเป็น ร้อยละ 95.67 (2) นักเรียนสาธิต ม.ศิลปากร จำนวน 3 ราย คิดเป็น ร้อยละ 2 (3) บุคคลภายนอก (ประเภทสมาชิกรายวัน) จำนวน 4 ราย คิดเป็น ร้อยละ 1.33

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

	1		2		3		4		5		0	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.ด้านบุคลากรของห้องสมุด												
1. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	2	0.67	5	1.67	135	45.00	119	39.67	21	7.00	18	6.00
2. บุคลากรพร้อมให้ความช่วยเหลือ	1	0.33	5	1.67	107	35.67	137	45.67	41	13.67	9	3.00
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค	3	1.00	16	5.33	137	45.67	94	31.33	26	8.67	24	8.00
4. บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	0.33	1	0.33	100	33.33	141	47.00	38	12.67	19	6.33
5. บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ของหอสมุดได้	1	0.33	2	0.67	35	11.67	173	57.67	86	28.67	3	1.00
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ												
6. มีหนังสือใหม่อย่างต่อเนื่อง	0	0.00	2	0.67	33	11.00	174	58.00	88	29.33	3	1.00
7. มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ	0	0.00	3	1.00	52	17.33	156	52.00	86	28.67	3	1.00
8. มี DVD/VCD/VDO ภาพยนตร์และสารคดีที่ตรงกับความต้องการ	3	1.00	20	6.67	87	29.00	125	41.67	65	21.67	0	0.00
9. มีวารสารและหนังสือพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการ	3	1.00	5	1.67	46	15.33	168	56.00	78	26.00	0	0.00
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ												
10. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	1	0.33	0	0.00	62	20.67	154	51.33	80	26.67	3	1.00
11. มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	1	0.33	1	0.33	41	13.67	166	55.33	90	30.00	1	0.33
12. มีการจัดชั้นหนังสืออย่างสม่ำเสมอ	1	0.33	1	0.33	55	18.33	160	53.33	81	27.00	2	0.67
13. มีเวลาเปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม	2	0.67	1	0.33	51	17.00	161	53.67	78	26.33	6	2.00

	1		2		3		4		5		0	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม												
14. มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0	0.00	2	0.67	48	16.00	150	50.00	100	33.33	0	0.00
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น												
15. มีจุดบริการ wifi ของมหาวิทยาลัยทั่วทั้งอาคาร	1	0.33	2	0.67	34	11.33	148	49.33	115	38.33	0	0.00
16. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	4	1.33	15	5.00	74	24.67	118	39.33	86	28.67	3	1.00
6. ด้านระบบสารานุกรมโภคและรักษาความปลอดภัย												
17. ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	1	0.33	12	4.00	77	25.67	146	48.67	54	18.00	10	3.33
7. การประชาสัมพันธ์												
18. มีป้าย/สื่อ แนะนำการบริการ + ข้อความเข้าใจง่าย	0	0.00	6	2.00	87	29.00	150	50.00	55	18.33	2	0.67
19. มีการแจ้งข่าวสารของหอสมุดฯ อย่างสม่ำเสมอผ่าน Facebook	2	0.67	14	4.67	98	32.67	127	42.33	31	10.33	28	9.33
20. ข้อมูลในเว็บไซต์ของหอสมุดฯ http://www.snc.lib.su.ac.th	1	0.33	7	2.33	83	27.67	138	46.00	39	13.00	32	10.67

หมายเหตุ 0=ไม่เคยใช้บริการ/ไม่แน่ใจ 1=พึงพอใจน้อยที่สุด 2=พึงพอใจน้อย 3=พึงพอใจปานกลาง 4=พึงพอใจมาก 5=พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจทุกข้อ มีความถี่และร้อยละมากที่สุด ที่ระดับ 4 นอกจากนี้ยังพบว่า ในบางข้อความ ผู้ใช้บริการตอบ ไม่เคยใช้บริการ/ไม่แน่ใจด้วย ที่ระดับ 0

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(N=252)

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	\bar{X}	SD	ระดับ
1. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.06	0.74	มาก
2. บุคลากรพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.03	0.72	มาก
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.16	0.66	มาก
4. บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.11	0.69	มาก
5. บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ของห้องสมุดได้	4.10	0.70	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.09	0.70	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ระดับ
6. มีหนังสือใหม่อย่างต่อเนื่อง	3.54	0.69	มาก
7. มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ	3.72	0.75	มาก
8. มี DVD/VCD/VDO ภาพยนตร์และสารคดีที่ตรงกับความต้องการ	3.46	0.77	ปานกลาง
9. มีวารสารและหนังสือพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการ	3.74	0.68	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.61	0.72	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
10. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.14	0.68	มาก
11. มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.17	0.63	มาก
12. มีการจัดชั้นหนังสืออย่างสม่ำเสมอ	4.10	0.70	มาก
13. มีเวลาเปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม	3.79	0.90	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.73	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	\bar{X}	SD	ระดับ
14. มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.16	0.69	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.16	0.69	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	\bar{X}	SD	ระดับ
15. มีจุดบริการ wifi ของมหาวิทยาลัยทั่วทั้งอาคาร	3.85	0.94	มาก
16. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	3.85	0.79	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.85	0.86	มาก

6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับ
17. ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.23	0.69	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.23	0.69	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	\bar{X}	SD	ระดับ
18. มีป้าย/สื่อ แนะนำการบริการ + ข้อความเข้าใจง่าย	3.87	3.85	มาก
19. มีการแจ้งข่าวสารของหอสมุดฯ อย่างสม่ำเสมอผ่าน Facebook	3.68	3.63	มาก
20. ข้อมูลในเว็บไซต์ของหอสมุดฯ http://www.snc.lib.su.ac.th	3.79	3.76	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.78	0.74	มาก
รวม	3.97	0.73	มาก

เนื่องจาก จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม 48 คน ที่มีคำตอบอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ/ไม่เคยใช้บริการ จึงไม่นำชุดคำตอบดังกล่าวมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย/ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (N=252)

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.73$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้

1. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย มาก ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.69$)
2. ด้านกายภาพที่เหมาะสม มาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.69$)
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มาก ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.70$)
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.73$)
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น มาก ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.86$)
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ มาก ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.74$)
7. ด้านทรัพยากร มาก ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.72$)

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

1. อยากให้หอสมุดเปิดบริการช่วงสอบนานกว่านี้ โดยเปิดถึงเที่ยงคืน
2. อยากให้มีช่วงเวลาการให้บริการ ในวันเสาร์-อาทิตย์ มากกว่านี้
3. อยากให้ช่วงสอบเปิด 24 ชม. เหมือนมหาลัยอื่น และอยากให้ประตูทางฝั่งหม่อมหลวงปิ่น ปิดทำการช้ากว่านี้
4. อยากให้ขยายเวลา เปิด-ปิดหอสมุด ให้มีเวลามากขึ้น ทั้งในวันจันทร์-ศุกร์ และเสาร์-อาทิตย์
5. ช่วงเวลาที่มีการสอบอยากให้เปิดบริการนานขึ้น
6. ในช่วงสอบควรเปิดบริการนานกว่านี้ มีนักศึกษาต้องการอ่านหนังสือมาก
7. วันเสาร์-อาทิตย์ควรเปิดเช้ากว่านี้
8. อยากให้เปิดบริการทั้งวัน
9. อยากให้เสาร์-อาทิตย์ เปิดบริการให้เร็วกว่าเดิม
10. เพิ่มเวลาเปิด-ปิดบริการให้นานขึ้นในช่วงสอบ เนื่องจากนักศึกษาต้องการพื้นที่ในการอ่านหนังสือเวลากลางคืน
11. ช่วงสอบน่าจะมีการขยายเวลาปิด โดยเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์
12. เวลาสอบควรเปิดถึงดึกกว่านี้ เพราะ นักศึกษา ไม่มีสถานที่อ่านหนังสือ
13. เวลาเปิด-ปิดของหอสมุดในช่วงสอบมิดเทอม-ปลายภาคของนักศึกษา ไม่ต้องเปิด 24 ชม. แต่ให้เปิดถึงเที่ยงคืนก็ได้ เพราะในกรณีที่อยู่หอร่วมกับรুমเมท รุมเมทสอบเสร็จแล้วแต่เรายังสอบไม่เสร็จ ก็ไม่สะดวกอ่านหนังสือที่หอเพราะเกรงใจเพื่อน ก็ต้องออกมาอ่านข้างนอก
14. อยากให้ช่วงสอบเปิดบริการดึกกว่านี้
15. ควรเปิดบริการถึงเที่ยงคืน เพราะตามใต้ตึกคณะไฟไม่ทั่วถึงทำให้ไม่ปลอดภัยและยุ่งกั้ด
16. อยากให้มีหนังสือสารคดีท่องเที่ยวใหม่ๆ
17. อยากได้หนังสือแนวจิตวิทยา อยากให้แยกหมวดหมู่หนังสือให้ชัดเจน
18. หนังสือที่ต้องการมีไม่เพียงพอต่อนักศึกษา หนังสือที่ต้องการไม่มีอ่าน ต้องมาแปล text book อ่านแปลซ้ำมาก
19. อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ เพิ่ม
20. มีหนังสือที่ทันสมัยมากขึ้น (โดยเฉพาะหนังสือตีว หนังสือแบบฝึกหัดภาษาต่างประเทศ (จีน)) หนังสือที่เวลาค้นหาในคอมพิวเตอร์แล้วขึ้นว่า On shelf แต่พอไปค้นบางทีก็ไม่มี หาไม่เจอ อยากให้ปรับปรุงเรื่องการค้นหาหนังสือมากกว่านี้
21. อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ มาอัปเดตบ่อยๆ
22. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับเรื่องของปฐมว้ยเล่มใหม่ๆ และหลากหลาย
23. อยากให้มีการเพิ่มจำนวนหนังสือต่อ 1 เรื่อง โดยเฉพาะหมวด มนุษย์ศาสตร์-สังคมศาสตร์ ความต้องการของนักศึกษามากกว่าจำนวนหนังสือคะ และต้องการหนังสือที่มีเนื้อหาทันสมัย เพิ่มหนังสือใหม่ๆ ที่น่าสนใจ
24. หนังสือใหม่ยังมีน้อยเกินไป

25. หนังสือบางเล่มที่ต้องการค้นหา เช่น ข้อสอบด้านภาษาหรือหนังสือที่เกี่ยวกับภาษา (HSK) ที่ต้องการส่วนใหญ่อยู่ที่หอสมุดวิชาเขตสารสนเทศเพชรบุรี การยืมข้ามวิทยาเขตทำให้เสียเวลาในการทบทวน
26. หนังสือชั้นที่ 4 เก่าและชำรุดหลายเล่มค่ะ
27. หนังสือเกี่ยวกับหมวดประวัติศาสตร์ต่างๆ มักอยู่ที่วิทยาเขตอื่น รวมทั้งการขนส่งหนังสือข้ามวิทยาเขตดำเนินการค่อนข้างช้า ทำให้ไม่สะดวกในการทำรายงานต่างๆ ควรมีหนังสือไว้ที่วิทยาเขตนี้บ้าง
28. อยากให้มีหนังสือนิยายมากกว่านี้
29. อยากให้มี DVD/VCD/VDO มากกว่านี้ โดยเป็นเรื่องที่ทันสมัยหรือเป็นภาพยนตร์ที่ออกใหม่
30. อยากให้ DVD อัปเดตบ่อยๆ /
31. ชั้น 4 Wifi ไปไม่ค่อยถึง Wifi ไม่แรง แอร์บางวันบางทีก็เย็นเกินไป
32. ควรให้ wifi กับสมาชิกรายวัน/ปีด้วย และบริการให้ยืมด้วย
33. ขอเจลล้างมือด้วยค่ะ หอสมุดร้อนนิดหน่อย
34. ขอเจลล้างมือไว้หลายๆ ที่ในห้องสมุด
35. ต้องการให้นำขนมมาได้แบบกรุบกริบ ลูกอม
36. ควรปรับน้ำดื่มเป็นน้ำอุณหภูมิห้องจะดีต่อสุขภาพมากกว่าน้ำเย็น
37. อยากให้นำน้ำดื่มเข้ามาได้ เพื่อนักศึกษาไม่สบายแล้วกินน้ำเย็นๆ ที่ในหอสมุดมี แล้วดื่มไม่ได้
38. เป็นเวทีกลางในการจัดเสวนานักเขียน หรือผู้มีความสามารถด้านต่างๆ อาจจะเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยจังหวัดในภูมิภาคตะวันตก เพื่อเป็นศูนย์ส่งเสริมความรู้ทั้งเชิงวิชาการและศิลปวัฒนธรรม
39. แก้วน้ำกระดาษ อยากให้แยกๆ ก่อนใส่ที่เก็บ เวลาดึงออกมาใช้งานจะได้ไม่ติดกันและไม่เปลืองแก้ว
40. อยากให้ห้องตีหนังสือเก็บเสียงกว่านี้
41. อยากให้มีระบบการยืมด้วยตนเอง เช่น Scan ผ่าน barcode เพราะจะได้ไม่ต้องต่อแถวตอนยืมนานๆ
42. ควรปรับปรุงห้องน้ำ
43. อยากให้จัดมุมนิทานให้หาหนังสือง่าย ควรมีภาพหนังสือให้ดูด้วยเพราะจะได้รู้ว่าเกี่ยวกับเรื่องอะไร การค้นหนังสือนิทานในเว็บหายาก ถ้าไม่รู้ชื่อหนังสือก็หาไม่เจอ
44. อยากให้มีโซนเก้าอี้ที่สามารถเอนหลังอ่านหนังสือได้ เพราะบางวันก็อยากอยู่อ่านทั้งวันแต่ปวดหลังมาก
45. อยากให้เพิ่ม/นิยายอ่านเล่น นิยายจีน นิยายไทย
46. Facebook ชื่อว่าอะไร ช่วยประกาศด้วย
47. อยากให้เจ้าหน้าที่ช่วยตักเตือน กรณีมีคนคุยกันเสียงดังจนเกินความเหมาะสม
48. แอร์เย็นเกินไป
49. เพิ่มห้องการเรียนรู้แบบกลุ่ม
50. ห้องตีควรเยอะและเก็บเสียงมากกว่านี้ เนื่องจากผู้ที่อ่านหนังสือข้างนอกไม่มีสมาธิในการอ่าน
51. อยากให้มีที่อ่าน นส. เยอะกว่านี้
52. อยากให้มีบางมุมสำหรับคนอ่านหนังสือต้องการสมาธิ กับคนตีออกจากกันเป็นห้องๆ ชั้นๆ ค่ะ เพราะคนส่วนใหญ่ชอบมาตีแล้วรบกวนมากค่ะ
53. บุคลากรควรยิ้มแย้มพูดจาดีมากกว่านี้
54. บุคลากรบางท่านไม่ค่อยยินดีให้บริการ (หม่อมหลวงปิ่น ชั้น 3)

หอสมุดสาขา วังท่าพระ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 1 (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2560) ปีการศึกษา 2560

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	185	71.71
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	52	20.16
อาจารย์	13	5.04
นักเรียน	5	1.94
ข้าราชการ/พนักงาน	1	0.39
รวมบุคคลภายใน	256	99.22
นักเรียน	1	0.39
อื่น ๆ (ศิษย์เก่า)	1	0.39
รวมบุคคลภายนอก	2	0.78
รวมทั้งสิ้น	258	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 258 ชุด ได้รับคืน 258 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ม.ศิลปากร จำนวน 185 ราย คิดเป็น ร้อยละ 71.71 (2) นักศึกษาปริญญาโท/เอก จำนวน 52 ราย คิดเป็น ร้อยละ 20.16 และ (3) อาจารย์ ม.ศิลปากร จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.04

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด										
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0	0.00	1	0.39	3	1.16	78	30.23	176	68.22
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการ	0	0.00	0	0.00	5	1.94	82	31.78	171	66.28
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0.00	0	0.00	3	1.16	65	25.19	190	73.64
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	0	0.00	0	0.00	5	1.94	102	39.53	151	58.53
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	0	0.00	1	0.39	33	12.79	117	45.35	107	41.47
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3	1.16	7	2.71	71	27.52	110	42.64	67	25.97
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	0	0.00	7	2.71	67	25.97	118	45.74	66	25.58

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0.00	1	0.39	18	6.98	86	33.33	153	59.30
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0	0.00	0	0.00	18	6.98	85	32.95	155	60.08
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม										
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	1	0.39	7	2.71	49	18.99	119	46.12	82	31.78
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น										
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	0	0.00	0	0.00	44	17.05	116	44.96	98	37.98
5.2 ระบบสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	0	0.00	0	0.00	36	13.95	119	46.12	103	39.92
5.3 มีน้ำดื่มให้บริการเพียงพอ	1	0.39	4	1.55	63	24.42	119	46.12	71	27.52
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย										
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	1	0.39	5	1.94	59	22.87	132	51.16	61	23.64
7. การประชาสัมพันธ์										
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ e-mail, facebook, twitter, จดหมายข่าว เป็นต้น	0	0.00	8	3.10	39	15.12	114	44.19	97	37.60

หมายเหตุ 1=พึงพอใจน้อยที่สุด 2=พึงพอใจน้อย 3=พึงพอใจปานกลาง 4=พึงพอใจมาก 5=พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจทุกข้อในด้านบุคลากร และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความถี่และร้อยละมากที่สุดที่ระดับ 5 ส่วนความพึงพอใจด้านอื่นมีความถี่และร้อยละมากที่สุดที่ระดับ 4

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(N=258)

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	\bar{X}	SD	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.66	0.52	มาก
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการ	4.64	0.52	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.47	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.57	0.53	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.65	0.51	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.28	0.69	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.90	0.86	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.94	0.79	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.04	0.78	มาก

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.52	0.64	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.53	0.62	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.31	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	\bar{X}	SD	ระดับ
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.06	0.81	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.06	0.81	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	\bar{X}	SD	ระดับ
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.21	0.71	มาก
5.2 ระบบสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	4.26	0.69	มาก
5.3 มีน้ำดื่มให้บริการเพียงพอ	3.99	0.79	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.15	0.73	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	3.96	0.76	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	3.96	0.76	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	\bar{X}	SD	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ e-mail, facebook, twitter, จดหมายข่าว เป็นต้น	4.16	0.79	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.16	0.79	มาก
รวม	4.15	0.71	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.71$) เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่าอยู่ระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มาก ($\bar{X} = 4.65$, $SD = 0.51$)
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น มาก ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.73$)
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ มาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.71$)
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม มาก ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.81$)
5. ด้านทรัพยากร มาก ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.78$)
6. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.31$)
7. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย มาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.76$)

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้อบรมดำเนินการ

1. ขยายเวลาปิดห้องสมุดอีก 2-3 ชั่วโมง
2. อยากให้เปิดบริการนานๆ จะมาเข้ามาใช้ตอนดึก
3. อยากให้เปิดให้บริการดีกว่านี้
4. อยากให้เพิ่มเวลาเปิด-ปิด
5. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือชั้นล่างเพราะ ที่นั่งอ่านน้อยไป
6. อยากได้ที่อ่านหนังสือแบบเงียบมากๆ เป็นโซนเฉพาะ
7. ควรขยายที่เพิ่มเติม
8. ขอให้เพิ่ม Electronic supply ที่ใช้เพื่อ charging คอมพิวเตอร์
9. อยากได้คอมพิวเตอร์สื่บคันเพิ่ม
10. อยากให้มีบริการ printer มากกว่านี้
11. อยากให้มีจุดบริการน้ำดื่มเพิ่มมากกว่านี้
12. แม้ทำบัตรหาย หากเป็นนักศึกษาควรยืมหนังสือได้อยู่
13. ควรมีการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้หนึ่งปี 1 หรือ คนที่ไม่เคยใช้บริการห้องสมุด
14. ห้องสมุดมีเสียงดังมาก (บางที)
15. ควร update หนังสือศิลปินต่างประเทศ
16. ควรมีหนังสือที่จำเป็นต่อการศึกษามากกว่านี้ บางเล่มมีไม่เพียงพอ
17. อยากให้เพิ่มหนังสือทางด้านประวัติศาสตร์และมีเนื้อหาทันสมัย
18. ควรตรวจหนังสือในระบบ บางเล่มสูญหาย ค้นไม่พบ
19. อยากให้มีพงศาวดารรวมทั้งเอกสารโบราณอื่นให้ครบที่นี่
20. ควรเพิ่มทรัพยากรที่ตรงกับหลักสูตร
21. หนังสือมีน้อยไป ยิ่งช่วงใกล้สอบยิ่งไม่ค่อยพอใช้ แม้จะมีแค่เอกเดียว ถ้ามีครบ 4 เอกคงยาก
22. หนังสือเฉพาะทางอยากให้มีมากกว่านี้
23. อยากให้มีหนังสือท้องถิ่นของแต่ละภาคเพื่อไปศึกษาหรืออ้างอิง
24. หนังสือบางเล่มมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ยืม ควรจัดหาเพิ่มเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่ต้องการยืม
25. หนังสือไม่เพียงพอต่อการศึกษา
26. หนังสือหลายเล่มมีเฉพาะที่นครปฐม บางเล่มควรดูเป็น E-book ได้เลย เพื่อความสะดวกรวดเร็วไม่ต้องยืม-คืน
27. อยากได้หนังสือเขมรกับฝรั่งเศสเยอะ ๆ

28. อยากได้หนังสือในห้องสมุดคณะ
29. อยากได้หนังสือให้พอเหมาะกับนักศึกษาเนื่องจากเวลานั่งหนังสือ หนังสืออยู่ต่างวิทยาเขต นักศึกษา โท-เอก จะไม่สะดวกเข้ามายืม
30. อยากให้ซื้อหนังสือเพิ่มเติมเพราะหนังสือบางเล่มมีไม่เพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษา
31. อยากให้นำหนังสือของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มารวมด้วย
32. อยากให้มีมุมนั่งอ่านหนังสือเยอะกว่านี้และปรับปรุงบรรยากาศในห้องสมุดให้ดีกว่านี้
33. อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ เยอะๆ อย่างน้อย 2-3 เล่ม ต่อเรื่อง
34. อยากให้อัพเดทข้อมูลและหนังสือที่มีอยู่ให้มีความทันสมัยมากขึ้น
35. หนังสือบางเล่มที่นี้ไม่มี ยืมจากวิทยาเขตอื่นก็ต้องรอ เป็นคนขี้ลืมแบบมายืมวันนี้ใช้พรุ่งนี้เลยค่อนข้าง ขัดใจ
36. ควรมีหนังสือด้านจีน-ไทยเพิ่มขึ้น
37. หนังสือบางเล่มเก่ามากแล้ว อยากให้ดูแลรักษา ปก/รูปเล่มให้คงทน
38. หนังสือบางเล่มมีครบแต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ
39. อยากให้อาหนังของห้องสมุดมาให้ยืมได้ค่ะ
40. ควรมีการจัดหมวดหนังสือให้หาได้ง่ายขึ้น
41. อยากให้จัดพื้นที่สำหรับศึกษา ค้นคว้ากับ พื้นที่อ่านหนังสือ ทำงานแยกกันอย่างชัดเจน
42. อยากให้เพิ่มวันยืม-คืน ที่ศูนย์สันสกฤตมากกว่า 1 วัน
43. อยากให้มีบริการยืม-คืนที่ศูนย์สันสกฤตศึกษาเพิ่มมากขึ้น
44. แผนที่ปี 2430 ทั้ง 2 เล่ม อยากให้มีในห้องสมุดเพื่อการค้นคว้า
45. อยากให้มีบริการจัดส่งถึงที่พัก หนักมาก
46. อยากให้มีบริการยืมหนังสือทางไกลทางไปรษณีย์
47. อยากให้มีมุม Café และของกิน
48. อยากให้มีห้องที่ใช้สำหรับการทำงานกลุ่ม
49. อยากให้ห้องสมุดมีระบบทางเข้า-ออก ที่มีความทันสมัยกว่านี้ คือสามารถใช้บัตรนักศึกษาได้เลย ไม่จำเป็นต้องคีย์ข้อมูลเนื่องจากบางคนไม่ได้คีย์ข้อมูลเข้า-ออกทำให้มีผลต่อด้านความปลอดภัย
50. แอร์เย็นเกินไป
51. ควรกำหนดเลขตู้ใหม่ให้ตรงกับเรื่อง
52. ควรเปลี่ยนแป้นพิมพ์รหัส
53. ควรเพิ่มที่นั่งในห้องสมุด
54. ควรจัดมุมสำหรับการพูดคุยงาน
55. อยากให้มีร้านถ่ายเอกสารที่สะดวกกว่านี้

56. อยากให้ห้องสมุดมีที่นั่งมากกว่านี้
57. ควรแยกโซนทำงานกับโซนอ่านหนังสือออกจากกันเพราะปัจจุบัน เสียงภายในห้องสมุดค่อนข้างดังรบกวนสมาธิ
58. ควรอัปเดตข่าวสารข้อมูลให้ทราบอย่างรวดเร็วกว่านี้
59. ควรจัดกิจกรรมเชิญนักเขียนมาบรรยายหรือเสวนา

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

รอบ 1 (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2560) ปีการศึกษา 2560

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	274	91.33
นักเรียน	6	2.00
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	4	1.33
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	2	0.67
อาจารย์	2	0.67
รวมบุคคลภายใน	288	96.00
นักศึกษาปริญญาตรี	11	3.67
นักเรียน	1	0.33
รวมบุคคลภายนอก	12	4.00
รวมทั้งสิ้น	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด ได้รับคืน 300 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 274 ราย คิดเป็น ร้อยละ 91.33 (2) นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอื่น 11 ราย คิดเป็น ร้อยละ 3.67 และ (3) นักเรียนสาธิต ม.ศิลปากร จำนวน 6 ราย คิดเป็น ร้อยละ 2

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด										
1.1 ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0	0	0	0	10	3.33	141	47.00	149	49.69
1.2 ผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	0	0	0	0	16	5.33	135	45.00	149	49.67
1.3 ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	1	0.33	6	2.00	126	42.00	167	55.67
1.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสามารถ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0	0	1	0.33	14	4.67	143	47.67	142	47.33

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	0	0.00	3	1.00	54	18.00	158	52.67	85	28.33
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อความต้องการ ค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	0	0.00	5	1.67	57	19.00	160	53.33	78	26.00
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	0	0.00	7	2.33	58	19.33	160	52.67	77	25.67
2.4 มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science Direct, ProQuest เป็นต้น	0	0.00	6	2.00	53	17.67	154	51.33	87	29.00
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	12	4.00	31	30.33	197	65.67
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0	0.00	0	0.00	16	5.33	94	31.33	190	63.33
3.3 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย	0	0.00	5	1.67	58	19.33	124	41.33	113	37.67
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม										
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0	0.00	4	1.33	23	7.67	140	46.67	133	44.33
4.2 ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความเหมาะสม	0	0.00	3	1.00	39	13.00	151	50.33	107	35.67
4.3 ห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็กมีความเหมาะสม	0	0.00	3	1.00	55	18.33	153	51.00	89	29.67
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น										
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	1	0.33	4	1.33	31	10.33	137	45.67	127	42.33
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	0	0.00	1	0.33	51	17.00	137	45.67	111	37.00
5.3 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	0	0.00	13	4.33	74	24.67	122	40.67	91	30.33
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย										
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	0	0.00	3	1.00	41	13.67	153	51.00	103	34.33
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	0	0.00	3	1.00	41	13.67	140	46.67	116	38.67
7. การประชาสัมพันธ์										
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ Facebook ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์	0	0.00	7	2.33	71	23.67	117	39.00	105	35.00

หมายเหตุ 1=พึงพอใจน้อยที่สุด 2=พึงพอใจน้อย 3=พึงพอใจปานกลาง 4=พึงพอใจมาก 5=พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความสะดวก และเหมาะสม และการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีความถี่และร้อยละมากที่สุดที่ระดับ 5 ส่วนความพึงพอใจข้ออื่นมีความถี่และร้อยละมากที่สุดที่ระดับ 4

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(N=300)

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	\bar{X}	SD	ระดับ
1.1 ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.46	0.56	มาก
1.2 ผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.44	0.60	มาก
1.3 ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.53	0.56	มากที่สุด
1.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสามารถ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.42	0.60	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.46	0.58	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.08	0.71	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	4.04	0.72	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.02	0.74	มาก
2.4 มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science Direct, ProQuest เป็นต้น	4.07	0.74	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.05	0.72	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และเหมาะสม	4.62	0.56	มากที่สุด
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.58	0.59	มากที่สุด
3.3 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย	4.15	0.78	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.64	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	\bar{X}	SD	ระดับ
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.34	0.68	มาก
4.2 ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความเหมาะสม	4.21	0.70	มาก
4.3 ห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็กมีความเหมาะสม	4.09	0.72	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.21	0.70	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	\bar{X}	SD	ระดับ
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.28	0.73	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	4.19	0.72	มาก
5.3 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	3.97	0.85	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.15	0.77	มาก

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้อบรมดำเนินการ

1. wifi ควรแรงเหมือนกับติกรวม 1
2. ควรมีหนังสือใหม่ๆมากกว่านี้
3. ต้องการให้มีหนังสือเยอะๆ
4. อยากให้เพิ่มหนังสือคลายเครียดเพิ่ม
5. หนังสือน้อยเกินไปในบางเรื่องที่น่าสนใจ
6. หนังสือไม่พอควรเพิ่มเข้ามาในวิทยาเขตนี้บ้าง เพราะบางเล่มมีแต่ที่วิทยาเขตอื่น
7. หนังสือวิชาการมีน้อยหาข้อมูลในการทำงานยาก
8. คิดว่ามีเพียงพอแล้ว
9. ต้องการหนังสือทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์เพิ่มขึ้นเพื่อการจัดทำวิจัย
10. หนังสือในรายวิชา/สาขารัฐประศาสนศาสตร์
11. ต้องการให้อบรมเพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือมากขึ้นกว่านี้
12. ที่นั่งช่วงเวลาสอบ
13. เพิ่มหนังสือที่เหมาะสมกับคณะต่างๆให้มากขึ้น หนังสือบางเนื้อหาควรมีความเป็นปัจจุบันมากขึ้น
14. อยากให้มีห้องคอมพิวเตอร์ชั้น2
15. ห้องไม่เก็บเสียง
16. ต้องการให้มีเครื่องถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด
17. สัญญาณของประตูอัตโนมัติภายในห้องสมุดมักค้างผิดพลาด
18. ต้องการให้มีร้านขายขนมให้มากขึ้น
20. computer ควรเพิ่ม space

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 1 (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2560) ปีการศึกษา 2560

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	18	60.00
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	7	23.33
อาจารย์	3	10.00
รวมบุคคลภายใน	28	93.33
ข้าราชการ/พนักงาน	2	6.67
รวมบุคคลภายนอก	2	6.67
รวมทั้งสิ้น	30	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 30 ชุด ได้รับคืน 30 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 18 ราย คิดเป็น ร้อยละ 60 (2) ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน) จำนวน 7 ราย คิดเป็น ร้อยละ 23.33 (3) อาจารย์ ม.ศิลปากร จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด										
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0	0.00	0	0.00	0	0.00	20	66.67	10	33.33
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	60.00	12	40.00
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	0	0.00	0	0.00	0	0.00	23	76.67	7	23.33
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	29	96.67	1	3.33
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	29	96.67	1	3.33
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม										
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	29	96.67	1	3.33
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น										
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
5.2 ระบบ บริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
5.4 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย										
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคารห้องสมุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
7. การประชาสัมพันธ์										
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น e-mail, facebook , twitter เป็นต้น	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของสำนักหอสมุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของคณะวิชาต่าง ๆ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	30	100.00	0	0.00

หมายเหตุ 1=พึงพอใจน้อยที่สุด 2=พึงพอใจน้อย 3=พึงพอใจปานกลาง 4=พึงพอใจมาก 5=พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจทุกข้อ มีความถี่และร้อยละมากที่สุดที่ระดับ 4

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(N=30)

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	\bar{X}	SD	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.33	0.48	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.40	0.50	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.23	0.43	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.03	0.18	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.00	0.00	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.03	0.18	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.00	0.50	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.15	0.22	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.00	0.00	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	4.00	0.00	มาก
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	4.00	0.00	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	4.00	0.00	มาก
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	4.00	0.00	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.00	0.00	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.00	0.00	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.00	0.00	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.00	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	\bar{X}	SD	ระดับ
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	4.03	0.18	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.00	0.00	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.00	0.00	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.01	0.05	มาก

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	\bar{X}	SD	ระดับ
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.00	0.00	มาก
5.2 ระบบ บริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	4.00	0.00	มาก
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ	4.00	0.00	มาก
5.4 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.00	0.00	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.00	0.00	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.00	0.00	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.00	0.00	มาก
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	4.00	0.00	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.00	0.00	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	\bar{X}	SD	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น e-mail, facebook , twitter เป็นต้น	4.00	0.00	มาก
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของสำนักหอสมุด	4.00	0.00	มาก
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของคณะวิชาต่าง ๆ	4.00	0.00	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.00	0.00	มาก
รวม	4.02	0.04	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.04$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มาก ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.22$)
2. ด้านกายภาพที่เหมาะสม มาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.05$)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น มาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.00$)
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ มาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.00$)
5. ด้านทรัพยากร มาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.00$)
6. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.00$)
7. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย มาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.00$)

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้อบรมดำเนินการ

-

