



สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

รอบที่ 1 (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2561)

ปีการศึกษา 2561

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

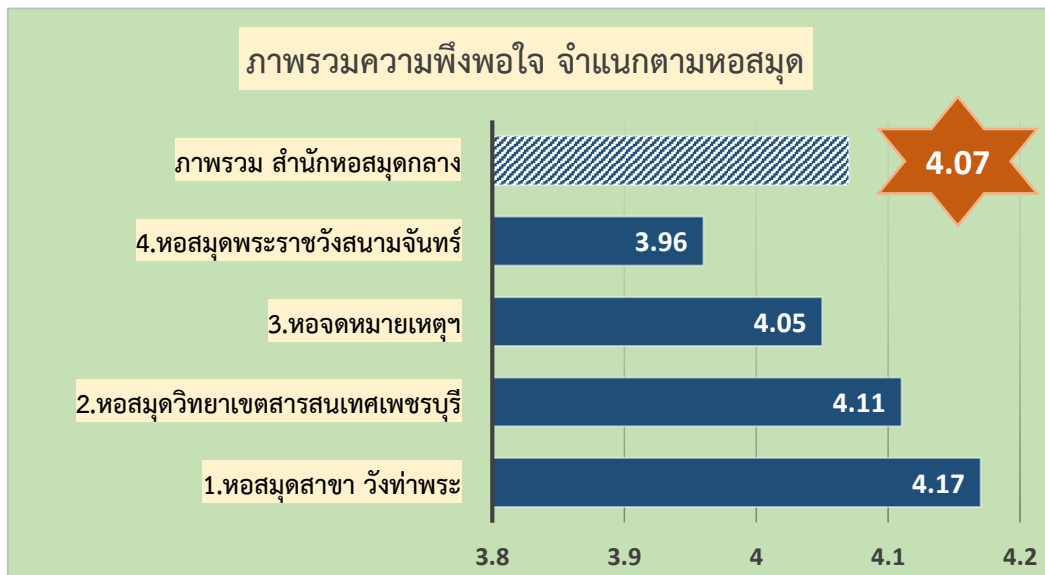
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง
รอบที่ 1 (สิงหาคม - พฤศจิกายน 2561)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 1 จำแนกตามหอสมุด

หอสมุด	บุคลากร	ทรัพยากร	กระบวนการ และขั้นตอน	กายภาพ	สิ่งอำนวยความสะดวก	สาธารณูป โภคฯ	ประชาสัมพันธ์	รวม
1.สาขา วังท่าพระ	4.55	3.87	4.32	4.05	4.10	4.10	4.10	4.17
2.วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	4.33	3.81	4.29	4.10	4.07	4.14	3.97	4.11
3.หอจดหมายเหตุฯ	4.14	4.06	4.04	4.05	4.03	4.04	3.97	4.05
4.พระราชวังสนามจันทร์	4.16	3.81	4.07	4.15	3.85	4.19	3.78	3.96
ภาพรวม	4.30	3.89	4.18	4.09	4.01	4.12	3.96	4.07

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมของสำนักหอสมุดกลางมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) ความพึงพอใจหอสมุดเรียงตามลำดับ ดังนี้คือ (1) หอสมุดสาขา วังท่าพระ ($\bar{X} = 4.17$) (2) หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ($\bar{X} = 4.11$) (3) หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร ($\bar{X} = 4.05$) และ (4) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ($\bar{X} = 3.96$) ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 1 จำแนกตามหอสมุด



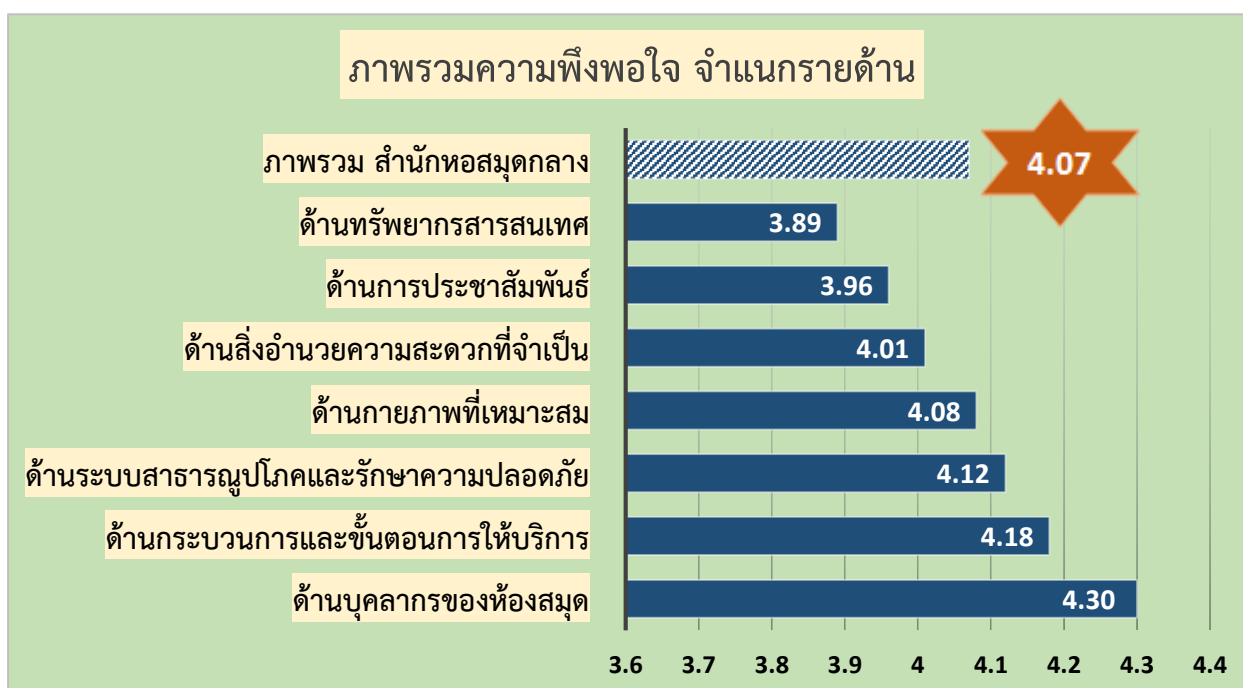
**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง
รอบที่ 1 (สิงหาคม – พฤศจิกายน 2561)**

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 1 จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	เพชรบุรี	วังท่าพระ	หอจดหมายเหตุฯ	สนามจันทร์	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1 ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.33	4.55	4.14	4.16	4.30	มาก
2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.29	4.32	4.04	4.07	4.18	มาก
3 ด้านระบบสารานุกรมโปศและรักษาความปลอดภัย	4.14	4.10	4.04	4.19	4.12	มาก
4 ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.10	4.05	4.02	4.15	4.08	มาก
5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.07	4.10	4.03	3.85	4.01	มาก
6 ด้านการประชาสัมพันธ์	3.97	4.10	3.97	3.78	3.96	มาก
7 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.81	3.87	4.06	3.81	3.89	มาก
ภาพรวม	4.11	4.17	4.05	3.96	4.07	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมของสำนักหอสมุดกลางมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) ความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ (1) ด้านบุคลากรของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.30$) (2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) (3) ด้านระบบสารานุกรมโปศและรักษาความปลอดภัยได้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.12$) ดัง แผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 1 จำแนกรายด้าน



3 อันดับของบริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้อบรมดำเนินการ

หอสมุดสาขา ท่าพระ

1. อยากให้ขยายพื้นที่ห้องสมุด พื้นที่อ่านหนังสือ และเพิ่มโต๊ะเดี่ยว (8)
2. อยากให้เพิ่มปลั๊กสามตาที่เป็นต้นทาง (ตรงที่นั่งหน้าด้านหน้าที่ยืมวิทยานิพนธ์ หรือให้มีทุกโต๊ะ) (5)
3. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือและเป็นหนังสือใหม่ เช่น หนังสือหมวดสถาปัตยกรรมและการออกแบบ หนังสือภาษาต่างประเทศและภาษาอื่นเพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้และตรงตามหลักสูตรแต่ละคณะวิชา (คำนึงถึงการทำวิจัยระดับปริญญาโทและเอกด้วย) (3)

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

1. อยากให้เพิ่มการเปิดบริการห้องสมุดเป็น 24 ชั่วโมง ทั้งช่วงการสอบกลางภาคและการสอบปลายภาคช่วงดีก็อาจเปิดพัดลมแทนเครื่องปรับอากาศก็ได้ (16)
2. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือและเป็นหนังสือใหม่ ๆ มีความหลากหลาย เช่น หนังสือภาษาอังกฤษเกี่ยวกับเอกสารโบราณ ที่เป็น text จากสำนักพิมพ์ต่างประเทศ เช่น white lotus press, Oxford Press หนังสือการ์ตูนให้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หนังสือพวกข้อสอบ ต่าง ๆ เช่น TOEIC TOEFL IELTS และหนังสือตอบโจทย์ในการทำวิจัยเป็นต้น (11)
3. อยากให้ wifi มีความเร็วมากขึ้นเพราะเดิมช้าและหลุดบ่อย (4)

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

1. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือมากขึ้นเป็นหนังสือใหม่ ๆ และตรงตามความต้องการ และมีความหลากหลาย เช่น หนังสือรัฐประศาสนศาสตร์ วิชาสัตวน้ำ เป็นต้น (11)
2. อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมงทั้งช่วง Midterm และ Final (4)
3. อินเทอร์เน็ตช้าทำให้ระบบการสืบค้นข้อมูลล่าช้าและมีปัญหา (4)

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

-

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 1 (สิงหาคม – พฤศจิกายน 2561) ปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	276	92.0
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	8	2.7
นักเรียน	5	1.7
อาจารย์	1	0.3
รวมบุคคลภายใน	290	96.7
สมาชิกรายวัน	8	2.7
สมาชิกรายปี	2	0.7
รวมบุคคลภายนอก	10	3.3
รวมทั้งสิ้น	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด ได้กลับคืน 300 ชุด คิดเป็น 100% ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 276 ราย คิดเป็น ร้อยละ 92 (2) นักศึกษาปริญญาโท/เอกและสมาชิกรายวัน จำนวน 8 ราย คิดเป็น ร้อยละ 2.7 (3) นักเรียน จำนวน 5 ราย คิดเป็น ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

	0		1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.ด้านบุคลากรของห้องสมุด												
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	0	0	0	0	8	2.7	48	16.0	139	46.3	105	35.0
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค	1	0.3	0	0	4	1.3	41	13.7	150	50.0	104	34.7
1.3 บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ของหอสมุดได้	7	2.3	0	0	2	0.7	40	13.3	153	51.0	98	32.7
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ												
2.1 มีมุมแสดงหนังสือใหม่อย่างต่อเนื่อง (ชั้น 1 อาคารหอสมุดฯ)	20	6.7	0	0	6	2.0	69	23.0	160	53.3	45	15.0
2.2 มีหนังสือที่ตรงกับการเรียนการสอน	3	1.0	1	0.3	12	4.0	59	19.7	170	56.7	55	18.3
2.3 มี DVD/VCD/VDO ภาพยนตร์และสารคดีที่ตรงกับความต้องการ	34	11.3	2	0.7	19	6.3	115	38.3	95	31.7	35	11.7
2.4 มีวารสารและหนังสือพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการ	24	8.0	2	0.7	3	1.0	76	25.3	145	48.3	50	16.7
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ												
3.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	2	0.7	1	0.3	3	1.0	49	16.3	154	51.3	91	30.3
3.2 มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3	1.0	1	0.3	2	0.7	58	19.3	147	49.0	89	29.7
3.3 มีการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นอย่างสม่ำเสมอ	3	1.0	0	0	4	1.3	57	19.0	152	50.7	84	28.0
3.4 มีเวลาเปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม	3	1.0	0	0	13	4.3	68	22.7	126	42.0	90	30.0
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม												
4.1 มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0	0	0	0	3	1.0	60	20.0	130	43.3	107	35.7

	0		1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น												
5.1 มีจุดบริการ wifi ของมหาวิทยาลัยทั่วทั้งอาคาร	11	3.7	2	0.7	11	3.7	66	22.0	126	42.0	84	28.0
5.2 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	13	4.3	2	0.7	15	5.0	97	32.3	113	37.7	60	20.0
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย												
6.1 ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	1	0.3	0	0	2	0.7	42	14.0	151	50.3	104	34.7
7. การประชาสัมพันธ์												
7.1 มีป้าย/สื่อ แนะนำการบริการ + ข้อความเข้าใจง่าย	4	1.3	1	0.3	19	6.3	85	28.3	148	49.3	43	14.3
7.2 มีการแจ้งข่าวสารของหอสมุดฯ อย่างสม่ำเสมอผ่าน Fanpage “หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์”	36	12.0	6	2.0	13	4.3	75	25.0	119	39.7	51	17.0
7.3 ข้อมูลในเว็บไซต์ของหอสมุดฯ http://www.snc.lib.su.ac.th	38	12.7	6	2.0	7	2.3	72	24.0	127	42.3	50	16.7

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

จากตารางที่ 2 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีความถี่และร้อยละสูงสุด ที่ระดับ 4 ยกเว้น เรื่อง มี DVD/VCD/VDO ภาพยนตร์ และสารคดีที่ตรงกับความต้องการ มีความถี่และร้อยละสูงสุด ที่ระดับ 3 นอกจากนี้ยังพบว่า ในบางข้อคำถามผู้ใช้บริการตอบ ไม่เคยใช้บริการ/ไม่แน่ใจด้วย ที่ระดับ 0

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(n=236)

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.16	0.71	มาก
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.14	0.77	มาก
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.17	0.69	มาก
1.3 บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ของหอสมุดได้	4.17	0.66	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.81	0.74	มาก
2.1 มีมุมแสดงหนังสือใหม่อย่างต่อเนื่อง (ชั้น 1 อาคารหอสมุดฯ)	3.89	0.65	มาก
2.2 มีหนังสือที่ตรงกับการเรียนการสอน	3.90	0.72	มาก
2.3 มี DVD/VCD/VDO ภาพยนตร์และสารคดีที่ตรงกับความ ต้องการ	3.55	0.84	มาก
2.4 มีวารสารและหนังสือพิมพ์ที่ตรงกับความ ต้องการ	3.88	0.73	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.77	มาก
3.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.10	0.75	มาก
3.2 มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.08	0.76	มาก
3.3 มีการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นอย่างสม่ำเสมอ	4.06	0.72	มาก
3.4 มีเวลาเปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม	4.03	0.83	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.15	0.74	มาก
4.1 มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.15	0.74	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.85	0.87	มาก
5.1 มีจุดบริการ wifi ของมหาวิทยาลัยทั่วทั้งอาคาร	3.95	0.87	มาก
5.2 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	3.76	0.87	มาก

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.19	0.69	มาก
6.1 ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.19	0.69	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	3.78	0.84	มาก
7.1 มีป้าย/สื่อ แนะนำการบริการ + ข้อความเข้าใจง่าย	3.75	0.80	มาก
7.2 มีการแจ้งข่าวสารของหอสมุดฯ อย่างสม่ำเสมอผ่าน Fanpage “หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์”	3.76	0.89	มาก
7.3 ข้อมูลในเว็บไซต์ของหอสมุดฯ http://www.snc.lib.su.ac.th	3.83	0.84	มาก
รวม	3.96	0.77	มาก

เนื่องจาก จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม 64 คน ที่มีคำตอบอยู่ในระดับ ไม่น่าสนใจ/ไม่เคยใช้บริการ จึงไม่นำชุดคำตอบดังกล่าวมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย/ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (n=236)

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.77$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้

1. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย มาก ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.69$)
2. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.71$)
3. ด้านกายภาพที่เหมาะสม มาก ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.74$)
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.77$)
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น มาก ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.87$)
6. ด้านทรัพยากร มาก ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.84$)
7. ด้านการประชาสัมพันธ์ มาก ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.84$)

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

ด้านบริการ

1. อยากให้เพิ่มการเปิดบริการห้องสมุดเป็น 24 ชั่วโมง ทั้งช่วงการสอบกลางภาคและการสอบปลายภาค ช่วงดึกอาจเปิดพัดลมแทนเครื่องปรับอากาศก็ได้ (16)
2. ช่วงสอบกลางภาคหรือปลายภาคอยากให้เลื่อนเวลาปิดบริการในวันธรรมดาจาก 22.00 เป็นปิด 23.00 แต่วันเสาร์-อาทิตย์ อาจจะไม่เลื่อนเวลา จาก 19.00 เป็น 21.00 น. (แค่ช่วงสอบประมาณ 1 สัปดาห์) เพราะจะช่วยให้ นักศึกษามีพื้นที่ในการอ่านหนังสือเพิ่มมากขึ้น (1)
3. อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ทั้งช่วงสอบและไม่สอบ (1)
4. ควรเข้มงวดเรื่องเสียง บางครั้งคนมาใช้บริการเสียงดังจนรบกวนคนอื่น โดยเฉพาะที่ชั้น 1 (2)
5. หนังสือหาไม่พบแต่คืนแล้ว (1)
6. ควรเปิดบริการให้กับบุคคลภายนอกไม่ควรปิดกั้นบุคคลภายนอกช่วงสอบ เพราะนักศึกษามีได้ใช้สถานที่ในช่วงสอบตามที่เป็นความจริงอย่างที่เข้าใจ อีกทั้งบุคคลภายนอกประเภทสมาชิกรายปีมีความจำเป็นต้องใช้บริการตลอดปีจริงๆ โปรดช่วย พิจารณาด้วย (1)
7. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก (1)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือและเป็นหนังสือใหม่ ๆ มีความหลากหลาย เช่น หนังสือภาษาอังกฤษ เกี่ยวกับเอกสารโบราณ ที่เป็น text จากสำนักพิมพ์ต่างประเทศ เช่น white lotus press, Oxford press หนังสือการ์ตูนให้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หนังสือพวกข้อสอบต่าง ๆ เช่น TOEIC TOEFL IELTS และหนังสือตอบโจทย์ในการทำวิจัย เป็นต้น (11)
2. อยากให้เพิ่มห้องบัณฑิตศึกษา (1)
3. อยากให้เพิ่มแผ่น CD ภาพยนต์ (1)

ด้านกายภาพที่เหมาะสม

1. อยากให้ปรับปรุงพื้นที่บริการให้ใหญ่ขึ้น (1)
2. อยากได้โต๊ะที่นั่งเพิ่ม และเก้าอี้ที่นั่งสบาย (2)
3. อยากให้ห้องสมุดมีบรรยากาศที่ดูทันสมัย (1)
4. อยากได้ห้องสนทนากลุ่ม (1)
5. พัดลมมีฝุ่น (1)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. อยากให้มีบริการจองห้องข้ามวัน (1)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น

1. อยากให้ wifi มีความเร็วมากขึ้นเพราะเดิมช้าและหลุดบ่อย (4)
2. อยากให้มีคอมพิวเตอร์และโปรแกรม ใหม่ ๆ (1)

ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย

1. เครื่องปรับอากาศชั้น 3 ไม่ค่อยเย็น (2)
2. ควรมีเครื่องปรับอากาศในห้องชั้น 1 ของหอสมุด (1)
3. อยากให้ติดเครื่องปรับอากาศทั้งหมดทุกห้อง (1)
4. ขอเครื่องปรับอากาศเพิ่มในห้องประชุม เนื่องจากบางพื้นที่มีแดดส่องและร้อนมากในช่วงเวลา กลางวัน (1)
5. อยากให้นำน้ำดื่มเข้าได้เพราะวางไว้ข้างนอกแล้วมักลืมหิบบกลับ (1)
6. อยากให้มีจุดพักผ่อนมากขึ้น (2)
7. ที่ฉีดในห้องน้ำบางห้องหัก และห้องน้ำอุดตันบางห้อง (อาคารหอสมุดฯ ชั้น 4) (1)
8. ห้องน้ำหยาก (1)

3 อันดับของข้อเสนอแนะที่มีต่อหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

1. อยากให้เพิ่มการเปิดบริการห้องสมุดเป็น 24 ชั่วโมง ทั้งช่วงการสอบกลางภาคและการสอบปลายภาค ช่วงนี้ก็อาจเปิดพัสดุแทนเครื่องปรับอากาศก็ได้ (16)
2. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือและเป็นหนังสือใหม่ ๆ มีความหลากหลาย เช่น หนังสือภาษาอังกฤษ เกี่ยวกับเอกสารโบราณ ที่เป็น text จากสำนักพิมพ์ต่างประเทศ เช่น white lotus press, Oxford Press หนังสือการ์ตูนให้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หนังสือพวกข้อสอบต่าง ๆ เช่น TOEIC TOEFL IELTS และหนังสือตอบโจทย์ในการทำวิจัย เป็นต้น (11)
3. อยากให้ wifi มีความเร็วมากขึ้นเพราะเดิมช้าและหลุดบ่อย (4)

หอสมุดสาขา วังท่าพระ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 1 (สิงหาคม – พฤศจิกายน 2561) ปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	225	74.0
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	62	20.4
อาจารย์	8	2.6
ข้าราชการ/พนักงาน สายสนับสนุน	2	0.7
รวมบุคคลภายใน	297	97.7
นักศึกษาปริญญาตรี	2	0.7
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	1	0.3
ข้าราชการ/พนักงาน	2	0.7
นักเรียน	2	0.7
รวมบุคคลภายนอก	7	2.4
รวมทั้งสิ้น	304	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 304 ชุด ได้รับคืน 304 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ม.ศิลปากร จำนวน 225 ราย คิดเป็น ร้อยละ 74 (2) นักศึกษาปริญญาโท/เอก จำนวน 62 ราย คิดเป็น ร้อยละ 20.4 และ (3) อาจารย์ ม.ศิลปากร จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายข้อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด										
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0	0	0	0	0	0	132	43.4	172	56.6
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการ	0	0	0	0	11	3.6	120	39.5	173	56.9
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	0	0	2	0.7	122	40.1	180	59.2
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0	0	0	0	10	3.3	122	40.1	172	56.6
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	0	0	3	1.0	46	15.1	171	56.2	83	27.3
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	0	0	16	5.3	97	31.9	142	46.7	49	16.1
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	1	0.3	9	3.0	103	33.9	144	47.4	47	15.5
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0	1	0.3	21	6.9	132	43.4	150	49.3
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0	0	0	0	18	5.9	132	43.4	154	50.7
3.3 ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่าย	1	0.3	6	2.0	60	19.7	138	45.4	99	32.6
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม										
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3	1.0	16	5.3	97	31.9	130	42.8	58	19.1
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น										
5.1 ระบบสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	1	0.3	3	1.0	44	14.5	150	49.3	106	34.9
5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ และการสืบค้น	0	0	5	1.6	75	24.7	148	48.7	76	25.0
5.3 น้ำดื่มมีให้บริการเพียงพอ	0	0	13	4.3	0	19.7	140	46.1	91	29.9
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย										
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	0	0	2	0.7	63	20.7	170	55.9	69	22.7
6.2 ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	2	0.7	3	1.0	32	10.5	166	54.6	101	33.2
7. การประชาสัมพันธ์										
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์, facebook, Instagram, จดหมายข่าว เป็นต้น อย่างสม่ำเสมอ	0	0	10	3.3	50	16.4	145	47.7	99	32.6

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

จากตารางที่ 2 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและขั้นตอน เรื่อง ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเรื่องการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เรื่องระบบสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก นอกนั้นระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(n=304)

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.55	0.53	มากที่สุด
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.57	0.50	มากที่สุด
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการ	4.53	0.57	มากที่สุด
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	0.51	มากที่สุด
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.53	0.56	มากที่สุด
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.87	0.75	มาก
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.11	0.68	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.74	0.79	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.75	0.77	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.68	มาก
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.42	0.63	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.45	0.61	มาก
3.4 ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่าย	4.08	0.80	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.05	0.77	มาก
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.74	0.86	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.10	0.69	มาก
5.1 ระบบสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	4.17	0.73	มาก
5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการและการสืบค้น	3.97	0.75	มาก
5.3 น้ำดื่มมีให้บริการเพียงพอ	4.02	0.82	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.10	0.69	มาก
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.01	0.68	มาก
6.2 ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.19	0.71	มาก

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ
7. การประชาสัมพันธ์	4.10	0.78	มาก
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ e-mail, facebook, twitter, จดหมายข่าว เป็นต้น	4.10	0.78	มาก
รวม	4.17	0.69	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.69$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ

1. ด้านบุคลากรของหอสมุด ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.53$)
ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก คือ
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.68$)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.69$)
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.78$)
5. ด้านกายภาพที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.77$)
6. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.75$)
7. ด้านระบบสารานุกรมโปศและรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.69$)

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

ด้านบริการ

1. บริการที่อยู่แล้ว (1)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือและเป็นหนังสือใหม่ เช่น หนังสือหมวดสถาปัตยกรรมและการออกแบบ หนังสือภาษาต่างประเทศและภาษาอื่นเพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้และตรงตามหลักสูตรแต่ละคณะวิชา (คำนึงถึงการทำวิจัยระดับปริญญาโทและเอกด้วย) (3)
2. ควรมีไฟล์หนังสือที่เป็น pdf สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้เลย โดยผ่านรหัสสิตหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัย เช่น หนังสือที่มีเล่มเดียว หรือหนังสืออ้างอิงที่ไม่สามารถยืมออกได้ (2)
3. ควรจัดทำ e-book หนังสือในห้องสมุดให้ได้มากที่สุดทุกหมวดหมู่ (2)
4. สั่งใบขอซื้อหนังสือแล้วไม่ค่อยอนุมัติ (1)

ด้านกายภาพที่เหมาะสม

1. อยากให้ขยายพื้นที่ห้องสมุด พื้นที่อ่านหนังสือ และเพิ่มโต๊ะเดี่ยว (8)
2. อยากให้เพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อย (2)
3. ควรจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการค้นคว้าโดยเฉพาะด้านความมีสุนทรียภาพ (1)
4. ควรเพิ่มไฟส่องสว่างบริเวณที่นั่งเดี่ยว (1)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. หนังสือบางเล่มอยู่ที่ห้องสมุดอื่น เช่น ห้องสมุดสถาปัตยกรรมศาสตร์ ควรมีบริการให้สามารถยืมได้ด้วย (1)
2. อยากให้ผู้ใช้บริการสามารถยืมหนังสือได้ด้วยตนเองด้วยอุปกรณ์ electronics ที่ทันสมัย โดยไม่ต้องผ่านบรรณารักษ์ (1)

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกที่จำเป็น

1. อยากให้เพิ่มปลั๊กสามตาที่เป็นต้นทาง (ตรงที่นั่งหน้าด้านหน้าที่มีวิทยานิพนธ์ หรือให้มีทุกโต๊ะ) (5)
2. ควรมีบริการถ่ายเอกสาร (1)
3. ควรบริการพิมพ์ผลฟรีด้วยโควตามหาวิทยาลัย หรือบริการเครื่อง printer เพื่อให้บริการพิมพ์งาน (2)
4. ต้องการให้มีคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นเพราะไม่เพียงพอต่อการทำงาน (1)
5. เครื่องคอมพิวเตอร์เสีย เพราะมีปัญหาจอเป็นสีชมพู (1)

ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย

1. อยากให้มีห้องน้ำบริการภายในห้องสมุด (2)

3 อันดับของข้อเสนอแนะที่มีต่อหอสมุด

1. อยากให้ขยายพื้นที่ห้องสมุด พื้นที่อ่านหนังสือ และเพิ่มโต๊ะเดี่ยว (8)
2. อยากให้เพิ่มปลั๊กสามตาที่เป็นต้นทาง (ตรงที่นั่งหน้าด้านหน้าที่มีวิทยานิพนธ์ หรือให้มีทุกโต๊ะ) (5)
3. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือและเป็นหนังสือใหม่ เช่น หนังสือหมวดสถาปัตยกรรมและการออกแบบ หนังสือภาษาต่างประเทศและภาษาอื่นเพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้และตรงตามหลักสูตรแต่ละคณะวิชา (คำนึงถึงการทำวิจัยระดับปริญญาโทและเอกด้วย) (3)

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

รอบ 1 (สิงหาคม – พฤศจิกายน 2562) ปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	276	94.8
นักเรียน	5	1.7
อาจารย์	5	1.7
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	1	0.3
ข้าราชการ/พนักงาน	1	0.3
รวมบุคคลภายใน	288	99.0
นักศึกษาปริญญาตรี	2	0.7
ข้าราชการ/พนักงาน	1	0.3
รวมบุคคลภายนอก	3	1.0
รวมทั้งสิ้น	291	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 291 ชุด ได้รับคืน 291 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ม.ศิลปากร จำนวน 276 ราย คิดเป็น ร้อยละ 94.8 (2) นักเรียนและอาจารย์ จำนวนเท่ากัน จำนวนละ 5 ราย คิดเป็น ร้อยละ 1.7 และ (3) นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ข้างนอก) จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด										
1.1 ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0	0	0	0	26	8.9	143	49.1	122	41.9
1.2 ผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม	0	0	0	0	39	13.4	136	46.7	116	39.9
1.3 ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	3	1.0	19	6.5	124	42.6	145	49.8
1.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสามารถ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0	0	2	.7	35	12.0	126	43.6	128	44.0
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	1	0.3	0	0	82	28.2	144	49.5	64	22.0
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	1	0.3	10	3.4	94	32.3	135	46.4	51	17.5
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	1	0.3	13	4.5	98	33.7	125	43.0	54	18.6
2.4 มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science Direct, ProQuest เป็นต้น	2	0.7	11	3.8	87	29.9	132	45.4	59	20.3
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความสะดวก และเหมาะสม	0	0	3	1.0	23	7.9	104	35.7	161	55.3
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0	0	0	0	32	11.0	99	34.0	160	55.0
3.3 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น สามารถค้นหาได้ง่าย	3	1.0	12	4.1	68	23.4	116	39.9	92	31.6
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม										
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0	0	4	1.4	54	18.6	127	43.6	106	36.4
4.2 ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความเหมาะสม	0	0	6	2.1	57	19.6	134	46.0	94	32.3
4.3 ห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็กมีความเหมาะสม	0	0	6	2.1	65	22.3	129	44.3	91	31.3
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น										
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	0	0	3	1.0	49	16.8	133	45.7	106	36.4
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	1	0.7	11	3.8	71	24.4	115	39.5	92	31.6
5.3 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	1	0.3	8	2.7	65	22.3	119	40.9	98	33.7

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ด้านระบบสารสนเทศและรักษาความปลอดภัย										
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	0	0	7	2.4	44	15.1	141	48.5	99	34.0
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	0	0	4	1.4	44	15.1	149	51.2	94	32.3
7. การประชาสัมพันธ์										
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่าน เว็บไซต์ Facebook ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์	1	0.3	13	4.5	69	23.7	120	41.2	88	30.2

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

จากตารางที่ 2 พบว่า ความถี่และร้อยละของระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับมาก ยกเว้น เรื่อง 1.ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และเหมาะสม 2.การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว 3.ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ 4. ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสามารถและมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความถี่ของระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(n=300)

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.33	0.67	มาก
1.1 ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.33	0.63	มาก
1.2 ผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.26	0.68	มาก
1.3 ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.41	0.66	มาก
1.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสามารถ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.31	0.70	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.81	0.79	มาก
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	3.93	0.73	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.77	0.79	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.75	0.82	มาก
2.4 มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science Direct, ProQuest เป็นต้น	3.81	0.82	มาก

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.76	มาก
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกและเหมาะสม	4.45	0.69	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.44	0.68	มาก
3.3 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย	3.97	0.90	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.10	0.77	มาก
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้า	4.15	0.76	มาก
4.2 ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความเหมาะสม	4.09	0.77	มาก
4.3 ห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็กมีความเหมาะสม	4.05	0.79	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.07	0.82	มาก
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.18	0.74	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	3.98	0.88	มาก
5.3 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	4.05	0.84	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.14	0.73	มาก
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.14	0.75	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.14	0.71	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย			
7. การประชาสัมพันธ์	3.97	0.87	มาก
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่าน เว็บไซต์ Facebook ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์	3.97	0.87	มาก
รวม	4.11	0.76	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.76$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมดดังนี้

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มาก ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.67$)
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มาก ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.76$)
3. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย มาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.73$)
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม มาก ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.77$)
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น มาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.82$)
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ มาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.87$)
7. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มาก ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.79$)

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือมากขึ้นเป็นหนังสือใหม่ ๆ และตรงตามความต้องการ และมีความหลากหลาย เช่น หนังสือรัฐประศาสนศาสตร์ วิชาสัตว์น้ำ เป็นต้น (11)
2. อยากให้ส่งหนังสือได้
3. ควรจะมี pdf online อยู่ที่ไหนก็สามารถอ่านได้ (1)

ด้านบริการ

1. อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมงทั้งช่วง Midterm และ Final (4)
2. อยากให้จัดอบรมที่เกี่ยวกับการทำบรรณานุกรม Endnote (1)
3. อยากให้งานสัปดาห์หนังสือมาจัดที่ มหาวิทยาลัยศิลปากรเพชรบุรีและเชิญนักเรียนมาด้วย (1)
4. อยากให้มีชมรม/กลุ่มรักการอ่าน (เช่น นิยาย) ของนักศึกษาและบุคลากร เป็นต้น (1)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น

1. อินเทอร์เน็ตทำให้ระบบการสืบค้นข้อมูลล่าช้าและมีปัญหา (4)
2. ขอบปลั๊กไฟเต้าเสียบเพิ่มขึ้น (1)

ด้านกายภาพที่เหมาะสม

1. อยากได้เก้าอี้รุ่นใหม่ รุ่นเดิมนั่งไม่ค่อยสบาย เมื่อขำรุคอยากให้อ่านๆ เปลี่ยนเป็นที่นั่งสบายหรือจัดมุมที่ นั่งสบายไว้สัก 2-3 ชุด (1)
2. อยากได้ห้องประชุม, ห้องภาพยนตร์ เพิ่มขึ้น (1)
3. ห้องมีกลิ่นอับควรติดพัดลม (1)
4. โชนหนังสือภาษาอังกฤษเปิดเครื่องปรับอากาศหนาวมาก (1)
5. อยากให้เพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ (1)

3 อันดับของข้อเสนอแนะที่มีต่อหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

1. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือมากขึ้นเป็นหนังสือใหม่ ๆ และตรงตามความต้องการ และมีความหลากหลาย เช่น หนังสือรัฐประศาสนศาสตร์ วิชาสัตว์น้ำ เป็นต้น (11)
2. อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมงทั้งช่วง Midterm และ Final (4)
3. อินเทอร์เน็ตทำให้ระบบการสืบค้นข้อมูลล่าช้าและมีปัญหา (4)

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 1 (สิงหาคม – พฤศจิกายน 2561) ปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	23	48.9
นักศึกษาปริญญาตรี	20	42.6
อาจารย์	4	8.5
รวมบุคคลภายใน	47	100.00
รวมบุคคลภายนอก	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	47	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 47 ชุด ได้รับคืน 47 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน) จำนวน 23 ราย คิดเป็น ร้อยละ 48.9 (2) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ม.ศิลปากร จำนวน 20 ราย คิดเป็น ร้อยละ 42.6 และ (3) อาจารย์ ม.ศิลปากร จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด										
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0	0	0	0	0	0	41	87.2	6	12.8
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	0	0	0	0	0	0	38	80.9	9	19.1
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	0	0	0	0	0	0	40	85.1	7	14.9
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	0	0	0	0	40	85.1	7	14.9
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	0	0	0	0	0	0	42	89.4	5	10.5
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0	0	0	0	0	0	41	87.2	6	12.8
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ให้บริการ	0	0	0	0	0	0	46	97.9	1	21.0

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	0	0	0	0	0	0	46	97.9	1	2.1
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	0	0	0	0	0	0	44	93.6	3	6.4
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	0	0	0	0	0	0	46	97.9	1	2.1
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	0	0	0	0	0	0	45	95.7	2	4.3
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	0	0	0	0	0	0	46	97.9	1	2.1
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0	0	0	1	2.1	44	93.6	2	4.3
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0	0	0	0	1	2.1	42	89.4	4	8.5
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม										
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	0	0	0	0	0	0	45	95.7	2	4.3
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	0	0	0	0	0	0	47	100	0	0
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0	0	0	0	0	0	46	97.9	1	2.1
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น										
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	0	0	0	0	0	0	46	97.9	1	2.1
5.2 ระบบ บริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	0	0	0	0	0	0	45	95.7	2	4.3
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ	0	0	0	0	0	0	45	95.7	2	4.3
5.4 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	0	0	0	0	0	0	46	97.9	1	2.1
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย										
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	0	0	0	0	0	0	46	97.9	1	2.1
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	0	0	0	0	0	0	46	97.9	1	2.1
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	0	0	0	0	0	0	44	93.6	3	6.4
7. การประชาสัมพันธ์										
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น e-mail, facebook , twitter เป็นต้น	0	0	0	0	3	6.4	43	91.5	1	2.1
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของสำนักหอสมุด	0	0	0	0	3	6.4	42	89.4	2	4.3
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของคณะวิชาต่าง ๆ	0	0	0	0	3	6.4	42	89.4	2	4.3

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

จากตารางที่ 2 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ระดับ 4

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(n=47)

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.14	0.35	มาก
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.13	0.34	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.19	0.40	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.15	0.36	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.15	0.36	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.11	0.31	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.13	0.34	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.15	0.36	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.06	0.23	มาก
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.02	0.15	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	4.06	0.25	มาก
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	4.02	0.15	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	4.04	0.20	มาก
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	4.02	0.15	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.04	0.29	มาก
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.02	0.25	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.06	0.32	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.02	0.12	มาก
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	4.04	0.20	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.00	0.00	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.02	0.15	มาก

