



สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุด
รอบที่ 2 (ธันวาคม 2558 - กุมภาพันธ์ 2559)
ประจำปีการศึกษา 2558
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

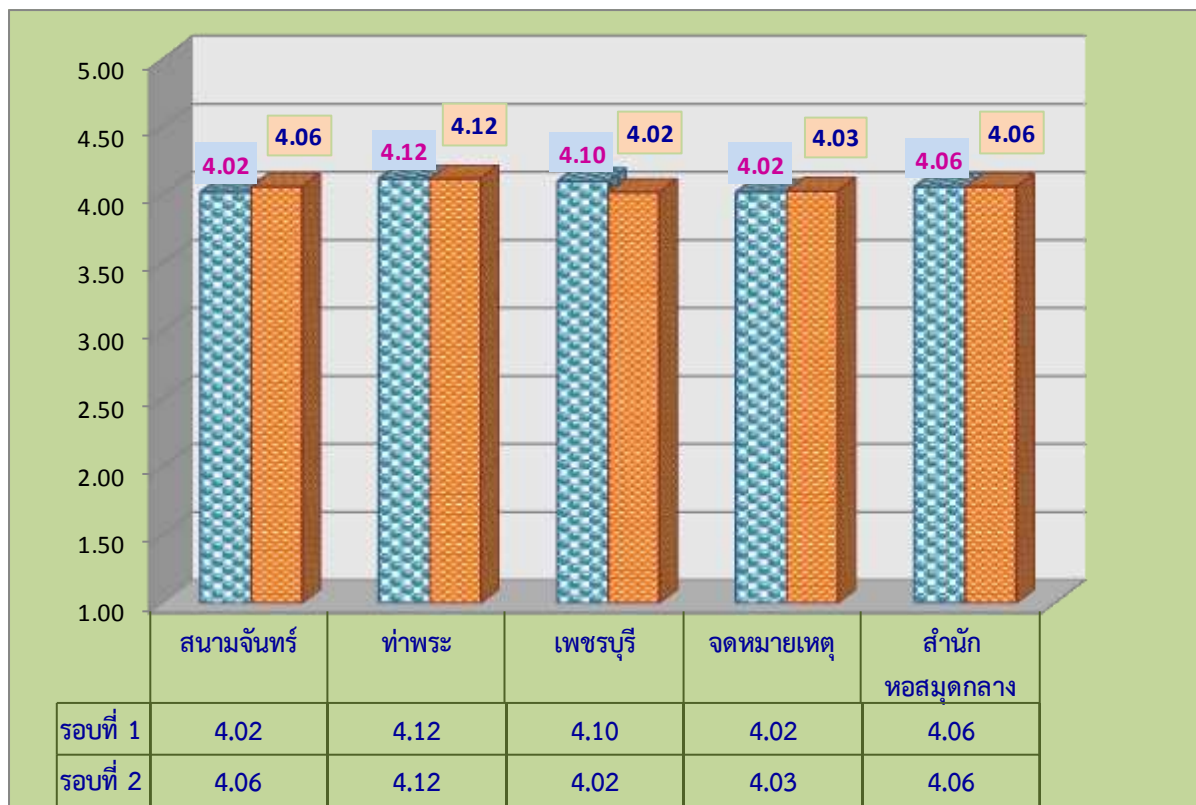
รอบที่ 2 ปีการศึกษา 2558
(มีนาคม 2559)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุด
รอบที่ 1 และ รอบที่ 2 ปีการศึกษา 2558

ตารางที่ 1 แสดง ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด 2 รอบ

	หอสมุด	รอบที่ 1	รอบที่ 2
1	หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	4.02	4.06
2	หอสมุด สาขาวังท่าพระ	4.12	4.12
3	หอสมุด วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	4.10	4.02
4	หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร	4.02	4.03
5	ภาพรวมหอสมุดกลาง	4.06	4.06
เฉลี่ย 2 รอบ		4.06	

แผนภูมิที่ 1 แสดง ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด 2 รอบ



ภาพรวมความพึงพอใจ (เฉลี่ย 2 รอบ)

4.06

ความพึงพอใจระดับ

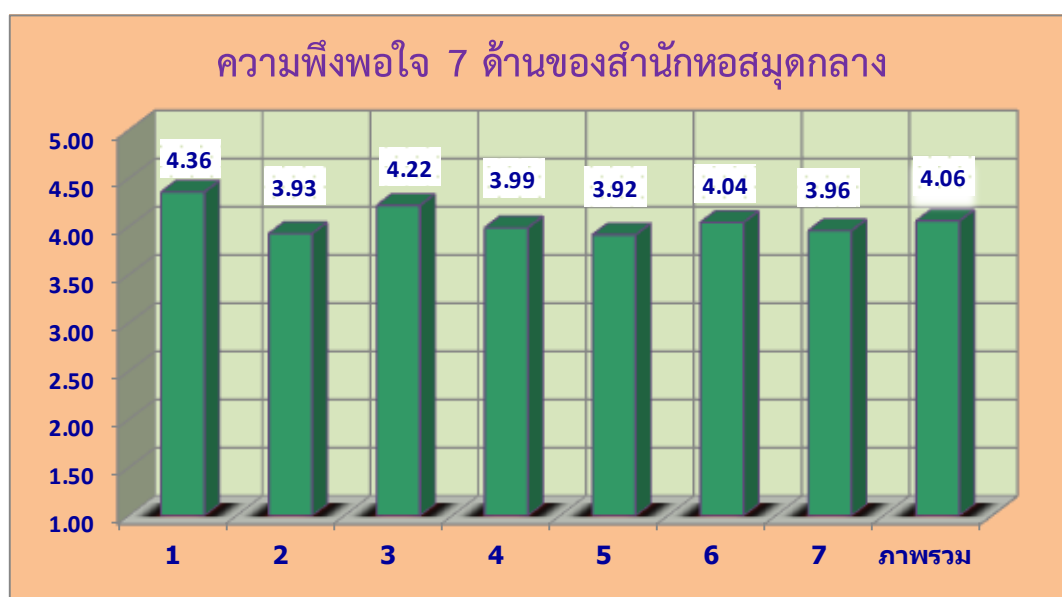
มาก

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
 รอบที่ 2 (ธันวาคม 58 - กุมภาพันธ์ 59)

ตารางที่ 2 แสดงภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจำแนกเป็นรายชื่อ รอบที่ 2

ความพึงพอใจรายด้าน	สนามจันทร์	วังท่าพระ	เพชรบุรี	จดหมาย เหตุ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.37	4.50	4.27	4.29	4.36	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.93	3.99	3.79	4.00	3.93	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.28	4.34	4.26	4.00	4.22	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.06	3.93	3.96	4.00	3.99	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.73	4.09	3.93	3.91	3.92	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.10	4.02	4.05	4.00	4.04	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	3.96	3.98	3.89	4.00	3.96	มาก
ภาพรวม	4.06	4.12	4.02	4.03	4.06	มาก

แผนภูมิ 2 แสดงภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจำแนกเป็นรายชื่อ รอบที่ 2



สรุปผลการวิเคราะห์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของสำนักหอสมุดกลาง ในรายชื่อทั้ง 7 ด้านและภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับ มาก โดยที่ภาพรวมความพึงพอใจได้คะแนน 4.06 ความพึงพอใจที่ได้คะแนนสูงสุดคือด้านบุคลากรได้คะแนน 4.36 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้คะแนน 4.22 และอันดับ 3 ความพึงพอใจด้าน สาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยได้คะแนน 4.00

5 อันดับข้อเสนอแนะและบริการที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

- 1 ขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด
- 2 ห้องน้ำไม่เพียงพอ ควรเปิดให้บริการทุกชั้น และซ่อมแซมให้พร้อมใช้
- 3 ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ ความหลากหลาย และหนังสือใหม่ ๆ
- 4 wifi สัญญาณไม่ทั่วถึง
- 5 เพิ่มพื้นที่ ที่นั่ง โต เก้าอี้ และมุมอ่านหนังสือ

หอสมุดสาขา วังท่าพระ

- 1 เพิ่มจำนวนหนังสือ โดยเฉพาะหนังสือ ด้านโบราณคดี และควรมีสำเนาหนังสือหลาย ๆ เล่ม
- 2 เพิ่มปลั๊กไฟ
- 3 เพิ่มพื้นที่ ที่นั่งอ่าน โต๊ะ เก้าอี้ และมุมอ่านหนังสือที่สงบ
- 4 ขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด
- 5 แอร์หนาวไป

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

- 1 ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ หนังสือที่หลากหลาย และหนังสือใหม่ ๆ
- 2 เพิ่มพื้นที่ ที่นั่ง โต เก้าอี้ และมุมอ่านหนังสือ
- 3 คอมพิวเตอร์เก่า ความเร็วช้า
- 4 ขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด
- 5 อยากได้ห้องน้ำเพิ่ม

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

-

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 2 (ธ.ค. 58-ก.พ. 59)

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	231	77.00
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	26	8.67
นักเรียน	8	2.67
อาจารย์	3	1.00
รวมบุคคลภายใน	268	89.33
นักศึกษาปริญญาตรี	18	6.00
นักเรียน	6	2.00
ข้าราชการ/พนักงาน	5	1.67
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	3	1.00
รวมบุคคลภายนอก	32	10.67
รวม	300	100

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1. ผู้ให้บริการมีความสุภาพและมีกิริยามารยาทที่ดี	4.39	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและพร้อมให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.30	มาก
3. ผู้ให้บริการมีความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	4.37	มาก
4. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการตอบคำถาม	4.43	มาก
5. ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบบริการ	4.38	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.37	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
6. ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.03	มาก
7. ทรัพยากรสารสนเทศมีใหม่อย่างต่อเนื่อง (หนังสือใหม่)	3.76	มาก
8. มีวารสารให้บริการตรงกับความต้องการ	3.85	มาก
9. มีสื่อทัศนวัสดุ ให้บริการตรงกับความต้องการ	4.02	มาก
10. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science direct, ProQuest ฯลฯ	4.00	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.93	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าระดับ	ระดับ
11. ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.34	มาก
12. การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.37	มาก
13. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่าย	4.12	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.28	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	ค่าระดับ	ระดับ
14. บรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.20	มาก
15. จำนวนที่นั่งอ่านกับพื้นที่	3.93	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.06	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	ค่าระดับ	ระดับ
16. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	3.82	มาก
17. ประสิทธิภาพของจุดเชื่อมต่อ wi-fi	3.65	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.73	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	ค่าระดับ	ระดับ
18. ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.26	มาก
19. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.99	มาก
20. อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.09	มาก
21. สัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.05	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.10	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	ค่าระดับ	ระดับ
22. ความสม่ำเสมอของการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์และอินเทอร์เน็ต	3.95	มาก
23. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด เช่น ป้ายประกาศ	4.01	มาก
24. การประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านจดหมายข่าวมหาวิทยาลัยศิลปากร	3.93	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.96	มาก
สรุปผลภาพรวม	4.06	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด ได้รับคืน จำนวน 300 ชุด คิดเป็น 100 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 231 ราย คิดเป็น 77 % รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาโท/เอก จำนวน 26 ราย คิดเป็น 8.67 % และลำดับที่ 3 คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันอื่น จำนวน 18 ราย คิดเป็น 6%
3. สรุป ความพึงพอใจทุกด้าน ทั้งภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

1. การบริการ wifi มีปัญหาบ่อย สัญญาณต่ำ บางครั้งต่อไม่ติด จุดบริการคอมพิวเตอร์มีน้อยมาก
2. ขยายเวลาในการเปิดปิดช่วงเวลาสอบ
3. ควรเปิดบริการห้องน้ำทุกชั้น
4. ควรเปิดให้บริการ 24 ชม.
5. คอมพิวเตอร์ช้ามาก
6. เคยมีบัญชีค้างหนังสือเป็นจดหมายทวงถาม แต่ไม่ได้ยืมหนังสือเล่มดังกล่าว ขอบคุณค่ะ
7. จัดโซนที่สามารถนั่งรับประทานอาหารได้ โดยกำหนดขอบเขต และเตรียมที่นั่งชยะให้เรียบร้อย
8. จัดที่เสียบคอมแบบปลั๊กสามตามากขึ้น
9. จัดห้องให้อ่านหนังสือเป็นกลุ่มควรมีเยอะกว่านี้
10. ช่วงใกล้สอบน่าจะเปิดถึงตี 1
11. ช่วงสอบขอให้เปิด 24 ชม.
12. ต้องการบริการฐานข้อมูลมากกว่านี้ เช่น Scien direct เข้า Science direct ไม่ได้
13. ต้องการหนังสือทันสมัยขึ้น ตรงกับหลักสูตร ขยายเวลา เปิด ปิด
14. ถังน้ำในหอสมุดน้อยเกินไป และห้องน้ำควรมีทุกชั้น
15. ในช่วงสอบกลางภาค-ปลายภาค จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอในการบริการ
16. ในช่วงสัปดาห์สอบ ต้องการให้ทางหอสมุดเปิดบริการ 24 ชม. ช่วงก่อนสอบ 1 สัปดาห์ เพิ่มจำนวนของปลั๊กไฟ
ในอาคารหอสมุด
17. บริการเปิด 24 ชั่วโมง ช่วงสอบ
18. บริการเปิดห้องสมุดนานขึ้น 1 เดือน ก่อนสอบ หรือ 2 สัปดาห์ก่อนสอบ เพราะอ่านข้างนอกยุ่งเยอะรู้สึกไม่ปลอดภัย
19. เปิด 24 ชั่วโมง ช่วงสอบ
20. เปิด 24 ชั่วโมง ช่วงสอบ
21. เปิด 24 ชั่วโมง ช่วงสอบ
22. พื้นที่ให้อ่านหนังสือมีจำนวนน้อยอยากให้เพิ่มพื้นที่มากขึ้น อัปเดตหนังสือใหม่
23. เพิ่มฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Willcy ฯลฯ
24. เพิ่มโต๊ะ เก้าอี้
25. เพิ่มเวลาเปิดในช่วงสอบ Midterm หรือสอบ final
26. สัญญาณ wifi บางจุดใช้ไม่ได้ อยากให้มีห้องน้ำทุกชั้นบริเวณหม่อมหลวงปิ่น
27. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ / การประชาสัมพันธ์หนังสือหรือกิจกรรม
28. หนังสือใหม่ ๆ ส่วนมากไม่ค่อยอยู่ที่สนามจันทร์เลย (หนังสือสนุก+ด้วย) ควรมีห้องน้ำไว้ที่ชั้นนี้ด้วยค่ะ (เปิดให้ใช้ได้)
29. ห้องดูหนังกับห้องคาราโอเกะเพิ่มอย่างละ 2 ห้อง

30. หาหนังสืออยากมาก
31. อยากได้ห้องดี (เป็นห้องปิดที่มีโต๊ะ เก้าอี้ บอร์ดไวท์) หลาย ๆ ห้องอาจจะมีการกำหนดใช้เวลา ขนาดเล็กไม่ต้องใหญ่มาก
จุคนได้ประมาณ 3-5 คน
32. อยากให้จัดหาหนังสืออย่าง
33. อยากให้ช่วงสอบมีการเพิ่มเวลาในการอ่านหนังสือมากขึ้น คือ อาจจะเลื่อนเวลาปิดทำการให้ช้าลง หรือเปิดบริการ 24 ชั่วโมงจะดีมากค่ะ แต่ก็เห็นใจผู้ให้บริการ อยากให้มีโซนที่ฝึกด้านภาษาโดยเฉพาะทั้งหนังสือและสื่อ electronicx อยากให้นำน้ำดื่มเข้ามาได้ค่ะ เนื่องจากไม่สบายบ่อย และเป็นประจำเดือน จึงไม่ค่อยอยากดื่มน้ำเย็นมากนักค่ะ
34. อยากให้เพิ่มโต๊ะนั่งอ่านให้มากขึ้น
35. อยากให้เพิ่มเพลงใหม่ ๆ หรือภาพยนตร์ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น
36. อยากให้มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถค้นหาวารสารต่างประเทศได้มากกว่านี้
37. อยากให้มีที่เสียบปลั๊กสำหรับปลั๊ก 3 ขา ค่ะ
38. อยากให้มีสื่อคอร์เก็บของเพื่อใส่ของมีค่าและอุปกรณ์การเรียน
39. อยากให้มีหนังสือใหม่อัปเดตเยอะกว่านี้
40. อยากให้ห้องน้ำเข้าได้ทุกชั้นและทุกห้อง
41. อยากให้ห้องน้ำสะอาด
42. อยากให้ห้องสมุดเปิดบริการถึง 12.00 pm ในช่วงที่มีการสอบ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ควรซ่อมแซมอุปกรณ์และสภาพห้องน้ำในแต่ละชั้นในสมบูรณ์ พร้อมใช้งานอยู่เสมอ 2. หนังสือ บางประเภท ควรซื้อเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการในการยืม - คืนของ นักศึกษา
2. 1)อยากให้มีหนังสือด้านวิทยาศาสตร์ การแพทย์ใหม่ ๆ มากขึ้นทั้ง text book และภาษาไทย มีหนังสืออ่านนอกเวลามากขึ้น 2) ห้องน้ำชำระค่อนข้างบ่อย และกระดาษชำระหมดเร็ว 3) ผู้ให้บริการอาคารหม่อมหลวงปิ่นบริการดีมากค่ะ โดยเฉพาะชั้นสาม สะอาดมาก
3. wifi ในห้องวิทยานิพนธ์ยังไม่ค่อยมีสัญญาณ
4. wifi หอสมุดชั้น 2 หลุดบ่อย
5. การจัดหนังสือบนชั้นบางเล่มหาเป็นเดือนก็ไม่เจอ แม้จะเช็คข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตว่าอยู่ตรงนี้แล้วก็ตาม
6. ขอ wifi เพิ่มค่ะ
7. ควรจัดซื้อฐานข้อมูลทางภาษาศาสตร์ เพิ่มขึ้น
8. ควรมีการปรับปรุงเรื่องห้องน้ำให้สามารถที่จะเข้าได้ในทุกชั้น
9. ช่วงสอบมีพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการนั่งอ่านหนังสือ
10. ซ่อมห้องน้ำที่รั่ว/ชำระ
11. บางทีแอร์เย็นเกินไป คอมพิวเตอร์ช้าเกินไป ไกล่สอบจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ
12. ผู้ให้บริการน่ารักทุกคนเลยค่ะ

13. มีหนังสือที่หลากหลาย และมีทุกวิชาเขตไม่ใช่เฉพาะเขตใดเขตหนึ่ง
14. หนังสือเก่า สภาพไม่ดี ไม่น่าอ่าน
15. หอสมุดเก่าชั้น 2 ในห้องกระจก wifi ไม่ถึง
16. อยากให้เปิด 24 ชม. ค่ะ
17. อยากให้มีคอมพิวเตอร์เพิ่ม และมีมุมสำหรับอ่านหนังสือแบแบ่งเป็นโซนน่ารักๆ
18. อยากให้มีหนังสือใหม่อย่างต่อเนื่อง
19. อยากให้หอสมุดเปิดนานขึ้นในช่วงเวลาสอบครับ
20. อุณหภูมิเครื่องปรับอากาศต่ำไป อากาศเลยหนาว (ชั้น 4 ตึกเก่า)

หอสมุด สาขาวังท่าพระ
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 2 (ธ.ค. 58-ก.พ. 59)

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	156	62.65
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	62	24.90
อาจารย์	9	3.61
นักเรียน	2	0.80
ข้าราชการ/พนักงาน	6	2.41
รวมบุคคลภายใน	235	94.38
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	9	3.61
นักเรียน	2	0.80
บัณฑิตศึกษาระดับ โท เอก	3	1.20
รวมบุคคลภายนอก	14	5.62
รวม	249	100.00

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.57	มากที่สุด
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ	4.46	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	มากที่สุด
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.44	มาก
1.5 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.44	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.50	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.10	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.84	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.93	มาก
2.4 มีแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน เว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลาง	4.08	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.99	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.41	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.41	มาก
3.3 การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความสะดวก	4.33	มาก
3.4 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	4.20	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.34	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม		
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.93	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	3.93	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น		
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.11	มาก
5.2 ระบบ บริการสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	4.23	มาก
5.3 ระบบ ยืม-คืน อัตโนมัติ มีความสะดวก	4.16	มาก
5.4 บริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.87	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.09	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย		
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.00	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.03	
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.02	มาก
7. การประชาสัมพันธ์		
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ e-mail, facebook, twitter, จดหมายข่าว เป็นต้น	3.98	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.98	มาก
ภาพรวม	4.12	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 249 ชุด ได้รับคืน จำนวน 249 ชุด คิดเป็น 100 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 156 คิดเป็น 62.65 % (2) นักศึกษาระดับ โท เอก จำนวน 62 ราย คิดเป็น 24.90% อันดับ (3) มี 2 ประเภทที่เท่ากัน ได้แก่ อาจารย์ ม.ศิลปากร และนักศึกษาภายนอก จำนวน 9 ราย คิดเป็น 3.61%
3. สรุป ความพึงพอใจทุกด้าน ทั้งภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

หอสมุดสาขา วังท่าพระ

การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

- 1) 1) อยากรให้จัดส่งเอกสารที่ไม่มีในห้องสมุด inter-library loan 2) มี e-Journal ต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น
2. ขนมนฟรี
3. ขอเพิ่มปลั๊กไฟสำหรับใช้โน้ตบุ๊กทำงาน
4. ขอเพิ่มหนังสือโบราณคดีเกี่ยวกับสมัยก่อนประวัติศาสตร์ในประเทศไทยใกล้เคียง
5. ขาดเครื่อง Scan ห้องสมุดมีภาพที่เหมาะสมแก่เป็น reference ด้านศิลปะ โบราณคดี แต่บางเล่มไม่สามารถเอาออกไปได้หรือ scan มีความละเอียดไม่สูงมาก เลยเสนออยากให้มีเครื่อง scan ขนาด A3 ซักเครื่องครับ
6. ควรทำสำเนาหนังสือเก่าเป็นอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากหนังสือเก่าที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
7. ควรเปิดให้ตึกมากกว่า 19.30 น. เนื่องจากมีเรียนถึง 19.00 น.
8. ควรเพิ่มปลั๊กไฟมากขึ้น
9. ควรมีปลั๊กไฟเพิ่ม และมีหนังสือต่อ 1 เรื่อง จำนวนเล่มที่มากกว่านี้
10. งานวิจัยงานวิชาการต่างประเทศที่เป็น Hard copy ควรเข้าถึงได้ง่ายกว่านี้
11. จัดระบบที่นั่งอ่าน และนั่งทำงานให้เหมาะสม เพราะห้องสมุดค่อนข้างมีเสียงดังรบกวนจากการพูดคุยกันของกลุ่มนักศึกษา อาจจะแบ่งให้มีโซนเงียบสงบและโซนใช้เสียงได้แยกกัน
12. ถ้าหากเป็นไปได้ต้องการเพิ่มพื้นที่การอ่านหนังสือแก่นักศึกษา
13. บางครั้ง นักศึกษาที่ใช้บริการ ส่งเสียงดัง จับกลุ่มคุยกัน อาจรบกวนผู้ใช้บริการท่านอื่นๆ ได้ อาจจะต้องจัด zone ที่ชัดเจน
14. เพิ่มจำนวนการยืมหนังสือและอยากให้อาคารหอสมุดปิดซัก 20.30-21.00 น.
15. เพิ่มจุดแนะนำของหาย
16. เพิ่มที่นั่ง/ปลั๊กไฟ
17. เพิ่มปลั๊กไฟ
18. เพิ่มเวลาในการใช้ LOCKER และเพิ่มเวลาในการใช้ห้องสมุด
19. ไม่ทราบ เข้าถึงข้อมูล การให้บริการ เช่น เปิด-ปิด ทาง website ไม่ค่อยสะดวก
20. หนังสือบางเล่มมีจำนวนน้อยเกิน ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา
21. หมวดหนังสือบางชั้นไม่ตรงตามตัวอักษร และระบบสืบค้นวารสารยังไม่ครอบคลุมหมวดคำและความเชื่อมโยงที่จะค้นหา
22. อยากได้ห้องน้ำ ที่นั่งเพิ่มเติม
23. หอสมุดควรมีปลั๊กเพิ่ม มี
24. 1) ห้ามนักศึกษานำของกินและงดส่งเสียงดัง 2) กระดาษ-ปากกาจรดห้สหนังสือควรเติมเป็นระยะเนื่องจากมีการใช้งานจำนวนมาก
25. อยากได้ห้องสมุดกว้างมากกว่านี้
26. อยากให้การเข้าห้องสมุดใช้การ์ดรูดเข้ารหัสได้เลยไม่ต้องกดเลข
27. อยากให้จัด Zone สำหรับคนที่ต้องการอ่านหนังสือเงียบ ๆ

28. อยากให้ช่วงเสาร์-อาทิตย์ ขยายเวลาปิดมากขึ้นค่ะ แล้วก็หาหนังสือสนุก ๆ มาให้อ่านเยอะๆ นะคะ เป็นกำลังใจให้พี่พนักงานทุกคนค่ะ
29. อยากให้นักศึกษา ป.ตรี ยืมหนังสือได้มากกว่า 7 เล่ม ห้องอินเทอร์เน็ตน่าจะเปิดให้บริการในเวลานานขึ้น และเปิดวันเสาร์-อาทิตย์ด้วย อยากให้ห้องสมุดเปิดนานขึ้น
30. อยากให้พวกวรรณกรรมภาษาอังกฤษใหม่ ๆ ค่ะ หรือพวก popular navel แบบนี้
31. อยากให้เพิ่มที่นั่ง เพิ่มหนังสือที่หายาก หรือ หนังสือเกี่ยวกับโบราณคดีเพิ่มสำเนาก็ได้
32. อยากให้มีจุดพักสายตา
33. อยากให้มีระบบระบายอากาศชั้นล่างให้มากขึ้น เพราะอยู่นานแล้วมีความรู้สึกหายใจไม่สะดวก
34. อยากให้มีหนังสือเพิ่มอีกค่ะ
35. อยากให้มีหนังสือและเอกสารที่ใช้ในการค้นคว้ามากกว่านี้ แอร์เย็นไปค่ะ ที่นั่งไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ขอเพิ่มหนังสือรายงานการขุดค้นทางโบราณคดี
2. คนเยอะไปหน่อย
3. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือที่ให้อืม ป.ตรี 10 โท 20 และ เอก 25 ต่อคน
4. ควรยืมข้ามห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ได้ในระดับปริญญาตรี
5. จำนวนหนังสือไม่เพียงพอ บางครั้งมีเล่มเดียวแต่อยู่ต่างวิทยาเขต ทำให้ต้องรอ
6. จุดน้ำดื่มมากกว่านี้
7. เจ้าหน้าที่บริการดี ใส่ใจให้ความช่วยเหลือในการยืม-คืน เป็นอย่างดี
8. นักศึกษาสามารถโหวต (เลือก) หนังสือเข้าห้องสมุดได้
9. บางครั้งแอร์เย็นจัดไป นักศึกษาบางครั้งคุยเสียงดัง
10. บางทีหนังสือหายไปทั้งที่ไม่มีคนยืม บางทีเรียงเลขไม่ถูกค่ะ
11. พนักงานช่วยเหลือดีมาก
12. เพิ่มจำนวนหนังสือที่ให้อืม
13. ระบบยืม คินอัตโนมัติเสียบ่อยควรปรับปรุง
14. รายการหนังสือที่อยู่ในห้องสมุดไม่ตรงกับความจริงเท่าที่ควร คือบางครั้งหนังสือแจ้งว่าอยู่บนชั้นแต่ไม่มีอยู่จริงอยากใหพัฒนาตรงนี้เพิ่มขึ้น
15. หนังสือใหม่ๆ
16. อยากให้เปิดใช้เครื่องบริการยืม-คืน อัตโนมัติ เพื่อความสะดวกรวดเร็วอีกหนึ่งช่องทาง
17. อยากให้มีการจัดกิจกรรม workshop ของผู้แต่งหนังสือที่มีแนวคิดสร้างสรรค์เพื่อเป็นแรงบันดาลใจให้นักศึกษา
18. อยากให้หนังสือ มีสำเนาหลายเล่ม
19. แอร์หนาวไป ไฟมืดไป

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 2 (ร.ค. 58-ก.พ. 59)

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	255	86.15
นักเรียน	35	11.82
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	2	0.68
อาจารย์	4	1.35
รวมบุคคลภายใน	296	100
นักเรียน	3	75.00
อาจารย์	1	25.00
รวมบุคคลภายนอก	4	100
รวม	300	100

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.31	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมี อธิษาคัยดี	4.27	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.22	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.24	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.22	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.31	มาก
1.8 ความพอเพียงของบุคลากรที่ให้บริการ	4.19	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.27	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	3.93	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.77	มาก
2.3 วารสารที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	3.68	มาก
2.4 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	3.74	มาก
2.5 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	3.81	มาก
2.6 มีแหล่งเรียนรู้อื่นๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	3.78	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.79	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าระดับ	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.46	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.41	มาก
3.3 การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความสะดวก	4.12	มาก
3.4 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	4.04	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.26	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	ค่าระดับ	ระดับ
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.81	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.13	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.05	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความสะอาดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.15	มาก
4.5 จำนวนของห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความพอเพียง	3.79	มาก
4.6 สภาพของห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็ก (SUP Entertainment) มีความเหมาะสม	3.85	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	3.96	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	ค่าระดับ	ระดับ
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.16	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web Opac มีความสะดวก	3.96	มาก
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	3.81	มาก
5.4 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	3.77	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.93	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	ค่าระดับ	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.03	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.07	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.05	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	ค่าระดับ	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น เว็บไซต์, Fac	3.88	มาก
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว	3.89	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.89	มาก
สรุปผลภาพรวม	4.02	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด ได้รับคืน จำนวน 300 ชุด คิดเป็น 100 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 255 ราย คิดเป็น 86.15% รองลงมาคือ นักเรียน จำนวน 35 ราย คิดเป็น 11.82 % และลำดับที่ 3 คือ อาจารย์ จำนวน 4 ราย คิดเป็น 1.35 %
3. สรุป ความพึงพอใจทุกด้าน ทั้งภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

1. E-book ดีๆ จากผู้ขายชั้นนำของโลก เช่น อเมซอน โดยมีอุปกรณ์ให้ยืม เช่น Tabletหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ก็ได้(แต่ไม่ค่อยสะดวกเคลื่อนที่ไม่ได้)
2. การสืบค้นข้อมูล-ให้ความรู้แก่บุคลากรและ นศ.มากขึ้น เช่นการใช้ keywordต่างๆในการสืบค้น และเพิ่มช่องทางการค้นหาด้วยการค้นจากหนังสือพิมพ์
3. ขอหนังสือเกี่ยวกับชุมชน สังคม เชิงลึก เพิ่ม เนื่องจากมีข้อมูลน้อยมาก
4. ควรมีการเปิด 24 ชม.ในกรณีที่มีการสอบ
5. ควรมีหนังสือวิจัย วิทยานิพนธ์มากกว่านี้หลากหลายกว่านี้ ควรมีระยะเวลาการยืมวิจัย วิทยานิพนธ์ ให้มากกว่า3วัน วิจัยบางเล่มยืมไม่ได้
6. ควรหาหนังสือที่สนองความต้องการให้มีจำนวนมากขึ้น
7. ความรวดเร็วของคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์มีมากพอแล้วแต่ช้ามากในการค้นหาข้อมูลและการทำงาน
8. คอมพิวเตอร์สืบค้นหนังสือมีความเร็วช้าและเป็นเครื่องเก่าควรมีการเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย
9. คอมพิวเตอร์สืบค้นหนังสือมีความเร็วช้าและเป็นเครื่องเก่าควรมีการเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยมากขึ้น
10. จัดที่นั่งเพิ่มเติม
11. ช่วงสอบน่าจะเปิด 24 ชม.
12. โจนหนังสือการ์ตูนญี่ปุ่น
13. โจอฬมมั่งเล่นต่างๆ
14. ต้องการจำนวนหนังสือที่สอนการเขียนแผนวิจัยและแผนการตลาดมากกว่านี้
15. ต้องการให้เพิ่มคอมพิวเตอร์ในการค้นหาหนังสือรวมถึงควรเปลี่ยนหน้าจอใหม่เพื่อถนอมสายตาของผู้ที่มาใช้บริการ
16. ที่นั่งในช่วงเตรียมสอบ
17. ที่นั่งเพิ่ม
18. ที่นั่งอ่านหนังสือ ที่ประชุม
19. ทวี ที่นั่งเพิ่มชั้นล่าง
20. น่าจะมีร้านถ่ายเอกสารในห้องสมุด เพื่อสะดวกต่อนิสิตนักศึกษา
21. น่าจะมีห้องน้ำชั้นสองนะคะ จะสะดวกกว่าการเข้า-ออกห้องสมุดมาก
22. บริการเช่า-ยืมDVDมากกว่านี้
23. บันทึกการแสดงคอนเสิร์ต DVDเพลงต่างประเทศ
24. เพิ่มจำนวนห้องประชุมย่อย เพิ่มหนังสือให้ตรงกับวิชาที่เปิดสอน
25. เพิ่มที่นั่งอ่านหนังสืออีกเยอะๆ
26. เพิ่มมุมที่นั่งอ่านหนังสือ
27. เพิ่มหนังสืออ่านเล่นให้ครอบคลุมกว่านี้ อยากให้มีหนังสือสำหรับค้นคว้าทางวิชาเรียนเพิ่มขึ้น
28. มีที่นั่งแบบคนเดียวและมีห้องเก็บเสียง
29. มีบุคลากรเพิ่มขึ้น

30. มีภาพยนตร์ให้ชมฟรีทุกวัน ไม่ใช่มีแค่วันจันทร์-พุธ-ศุกร์
31. มีหนังสือนิยายเข้ามามากขึ้น
32. มีหนังสืออ่านเพิ่ม
33. วันเสาร์-อาทิตย์ควรเปิดนานกว่านี้ ช่วงสอบก็ควรขยายเวลาเปิด การยืมคืนก็ควรขยายเวลา ทั้งการยืมน่าจะยืมได้จนก่อนห้องสมุดปิด 15 นาที
34. สามารถนำน้ำดื่มเข้ามาได้
35. หนังสือที่เกี่ยวกับวิจัย นิยาย
36. หนังสือที่ทันสมัยที่หลากหลาย
37. หนังสือน้อยเกินไป
38. หนังสือในส่วนการเมืองการปกครองเพิ่มขึ้น
39. หนังสือประเภทเรื่องสั้นๆ หนังสือภาษา
40. หนังสือเยอะกว่านี้และที่นั่งตรงพื้นมีเบาะรองนั่งสบายๆจะน่าอ่านมากขึ้นค่ะ
41. หนังสือวิชาชุมชน
42. หนังสือหลากหลายและเยอะกว่านี้
43. ให้มีนิยายแปลเพิ่มอีก
44. อยากได้โต๊ะญี่ปุ่นแบบเดิม
45. อยากได้ห้องประชุมเก็บเสียงจะได้สามารถคุยงานได้และคนข้างนอกไม่รำคาญเสียง
46. อยากเพิ่มจำนวนหนังสือ
47. อยากให้นิยายแปลมีมากเพิ่มอีก
48. อยากให้เพิ่มที่นั่งตามพื้น อาทิเบาะรองนั่งให้มากกว่านี้ค่ะ หนังสืออยากให้มีความหลากหลายมากกว่านี้
49. อยากให้มีกรนำหนังสือเข้ามามากกว่านี้เพราะเวลาจองผ่านเว็บต้องรอจากวิทยาเขตอื่นข้ามมากไม่ทันเวลา
50. อยากให้มีโซนห้องประชุมเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมและภายในห้อง ควรมีกระดานไวท์บอร์ดให้ด้วยค่ะ
51. อยากให้มีนวนิยายใหม่มาให้บริการเยอะๆและภาพยนตร์ใหม่เข้ามาให้ยืม
52. อยากให้มีหนังสือเข้ามามากกว่านี้ มีจำนวนมากขึ้นและหลากหลายมากกว่านี้
53. อยากให้มีหนังสือนิยายใหม่ๆเพิ่มขึ้นทุกเดือน เพื่อความบันเทิงของนักศึกษา
54. อยากให้มีหนังสือเยอะกว่านี้บางเล่มก็มีแต่มีน้อยมากค่ะไม่พอกับจำนวนศ.เวลาข้ามวิทยาเขตก็ข้ามมากมันไม่สะดวกเลยคะ
อยากให้มีใช้ที่วิทยาเขตเรามากกว่า
55. อยากให้มีหนังสือเยอะอีก

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. อยากรู้ฐานข้อมูล E-book สำหรับหนังสือต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่อาจารย์ส่วนใหญ่จะใช้เตรียมสอนbook จะช่วยได้เยอะค่ะหรือเพื่อการค้นคว้า หนังสือส่วนใหญ่มี 1 เล่ม ทำให้อาจารย์ท่านอื่นๆ เข้าถึงข้อมูลได้ยาก โดยปกติอาจารย์ 1 ท่านต้องใช้เวลาค้นคว้าต่อ 1 เล่มนาน ถ้าทำ E-book จะเร็วขึ้น
2. ควรมีโต๊ะเล็กเพิ่มอีก
3. ควรมีหนังสือเพิ่มมากขึ้น และควรอัปเดตข้อมูลตลอดเวลา
4. ความเข้มงวดในการนำกระเป๋าเข้ามา
5. บุคลากรยิ้มแย้มกว่านี้ค่ะ บุคลิกดูใจดีกว่านี้
6. ประชาสัมพันธ์ร้านเครื่องดื่มในหอสมุดมากขึ้นเพื่อดึงดูดนักศึกษาและบุคลากรให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น, เจ้าหน้าที่หอสมุดบางท่านน่ารักอัธยาศัยดี ในขณะที่บางท่านควรปรับปรุงการให้บริการ
7. เพิ่มจำนวนภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น(ภาษาฝรั่งเศส)มีหนังสือจำนวนน้อยไม่พอต่อความต้องการของนักศึกษา
8. มีหนังสือมากกว่านี้ค่ะ บางเรื่องมีหนังสือน้อยเกินไปอย่างเช่นเรื่องต่างประเทศแต่ละประเทศ
9. ร้านกาแฟในหอสมุดราคาสูงไปหน่อย อยากรู้ให้หอสมุดเปิดถึง 33.30
10. ห้องกิจกรรม (ห้องประชุมกลุ่มย่อย) ควรเก็บเสียง
11. หอสมุดค่อนข้างดี อยากรู้ให้เพิ่มก็คือบริเวณอ่านหนังสือ น้อยมากเกินไป
12. อยากรู้มีหนังสือที่หลากหลายมากเพียงพอกว่าที่มีอยู่
13. อยากรู้มีหนังสือใหม่ๆ มาเพิ่มบ้าง
14. อยากรู้มีหนังสือใหม่ๆ อัปเดตให้ทันสมัยค่ะ

หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด รอบ 2 (ธ.ค. 58-ก.พ. 59)

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	8	50
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	8	50
รวม	16	100

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	ค่าระดับ	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.31	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมี	4.13	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.31	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.38	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.19	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.38	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.31	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.29	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าระดับ	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	4	มาก
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	4	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	4	มาก
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่นๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	4	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าระดับ	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	ค่าระดับ	ระดับ
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	4	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความสะอาดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	4	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	ค่าระดับ	ระดับ
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	3.81	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	3.88	มาก
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	3.94	มาก
5.4 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.00	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.91	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	ค่าระดับ	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4	มาก
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	4	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	ค่าระดับ	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น e-mail, facebook , twitter เป็นต้น	4	มาก
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของ สำนักหอสมุด	4	มาก
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของ คณะวิชาต่าง ๆ	4	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4	มาก
สรุปภาพรวม	4.03	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 16 ชุด ได้รับคืน จำนวน 16 ชุด คิดเป็น 100 %
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด คือ (1) นักศึกษาปริญญาตรี และข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน) จำนวน 8 ราย คิดเป็น 50 % เท่ากัน
3. สรุป ความพึงพอใจทุกด้าน ทั้งภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

การบริการที่ประสงค์ให้สำนักหอสมุดจัดเพิ่ม

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ