



**บทสรุปผู้บริหาร**  
**ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง**

---

**รอบที่ 2 (มกราคม 2560 – เมษายน 2560)**  
**ประจำปีการศึกษา 2559**

**สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร**

## บทสรุปผู้บริหาร

ตามที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จัดทำการศึกษา *ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หอสมุด* โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ระยะเวลาการสำรวจแบ่งออกเป็น ปีการศึกษาละ 2 รอบ รอบแรก อยู่ระหว่าง เดือน สิงหาคม-พฤศจิกายน 2559 และรอบสองอยู่ระหว่างเดือน มกราคม-เมษายน 2560 โดยเก็บ ข้อมูลจากผู้ใช้บริการจริงที่เข้าใช้หอสมุด ได้แก่ 1.หอสมุด สาขาวังท่าพระ 2. หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ 3. หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี และ 4. หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งสำนักหอสมุดกลางได้ ดำเนินการนำผลการสำรวจของ รอบ ที่ 1 มาประกอบการพิจารณาปรับปรุง แก้ไข พัฒนางาน ของสำนักหอสมุด กลาง ให้มีประสิทธิภาพแล้วนั้น

สำนักหอสมุดกลาง จึงได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลในรอบ 2 (มกราคม-เมษายน 2560) ปีการศึกษา 2559 สรุปผลสำรวจ ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ

1.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้เข้าใช้

ตอนที่ 2 ข้อมูลภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

2.1 แสดงภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 2 จำแนกเป็นรายด้าน

2.2 เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2  
จำแนกตามหอสมุด

2.3 เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2  
จำแนกเป็นรายด้าน

2.4 ข้อเสนอแนะและบริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแต่ละหอสมุด

3.1 หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

3.2 หอสมุดสาขา วังท่าพระ

3.3 หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

3.4 หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

## ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ใช้บริการแต่ละหอสมุด

### 1.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้เข้าใช้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลสถานภาพของผู้ใช้บริการของแต่ละหอสมุด

	สนามจันทร์		วังท่าพระ		เพชรบุรี		จดหมายเหตุ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	6	2.00	10	3.47	17	5.28	1	2.94	34	3.60
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	10	3.33	29	10.07	4	1.24	0	0	43	4.55
นักศึกษาปริญญาตรี	247	82.33	184	63.89	282	87.58	10	29.41	723	76.51
นักเรียน	7	2.33	6	2.08	9	2.80	0	0	22	2.33
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	2	0.67	5	1.74	10	3.11	23	67.65	40	4.23
<b>รวมบุคคลภายใน</b>	<b>272</b>	<b>90.67</b>	<b>234</b>	<b>81.25</b>	<b>322</b>	<b>100.00</b>	<b>33</b>	<b>97.06</b>	<b>862</b>	<b>91.22</b>
อาจารย์	2	0.67	1	0.35	-	-	1	2.94	4	0.42
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	5	1.67	7	2.43	-	-	-	-	12	1.27
นักศึกษาปริญญาตรี	13	4.33	28	9.72	-	-	-	-	41	4.34
นักเรียน	1	0.33	2	0.69	-	-	-	-	3	0.32
ข้าราชการ/พนักงาน	1	0.33	1	0.35	-	-	-	-	2	0.21
อื่น ๆ	6	2.00	15	5.21	-	-	-	-	21	2.22
<b>รวมบุคคลากรภายนอก</b>	<b>28</b>	<b>9.33</b>	<b>54</b>	<b>18.78</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2.94</b>	<b>83</b>	<b>8.78</b>
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>	<b>288</b>	<b>100.00</b>	<b>322</b>	<b>100.00</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>	<b>944</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมทั้งหมดในการเก็บแบบสอบถาม ทั้งหมด 944 ชุด ได้รับคืนทั้งหมด คิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) นักศึกษาปริญญาตรี ม.ศิลปากร จำนวน 723 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.51 (2) นักศึกษาปริญญาโท/เอก จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.55 (3) นักศึกษาปริญญาตรี ภายนอก จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.34

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด ได้รับคืน จำนวน 300 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 247 ราย คิดเป็น ร้อยละ 82.33 (2) นักศึกษาสถานศึกษาอื่น ระดับปริญญาตรี จำนวน 13 ราย คิดเป็น ร้อยละ 4.33 (3) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับ บัณฑิตศึกษาระดับโท เอก 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33

**หอสมุดสาขา วังท่าพระ** จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 288 ชุด ได้รับคืน จำนวน 288 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 184 ราย คิดเป็น ร้อยละ 63.89 (2) บัณฑิตศึกษาของ ม.ศิลปากร ระดับโท เอก จำนวน 29 ราย คิดเป็น ร้อยละ 10.07 (3) นักศึกษาสถานศึกษาอื่น ระดับปริญญาตรี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.72

**หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี** จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 322 ชุด ได้รับคืน จำนวน 322 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 282 ราย คิดเป็น ร้อยละ 87.58 (2) อาจารย์ จำนวน 17 ราย คิดเป็น ร้อยละ 5.28 (3) ข้าราชการ/พนักงาน จำนวน 10 ราย คิดเป็น ร้อยละ 3.11

**หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร** จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 34 ชุด ได้รับคืน จำนวน 34 ชุด คิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกเป็นบุคลากรภายใน ม.ศิลปากร ได้แก่ (1) ข้าราชการ/พนักงาน จำนวน 23 ราย คิดเป็น ร้อยละ 67.65 (2) นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 10 ราย คิดเป็น ร้อยละ 29.41 (3) อาจารย์ ภายในและภายนอก ม.ศิลปากร จำนวนอย่างละ 1 ราย คิดเป็น ร้อยละ 2.94

## ตอนที่ 2 ข้อมูลภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

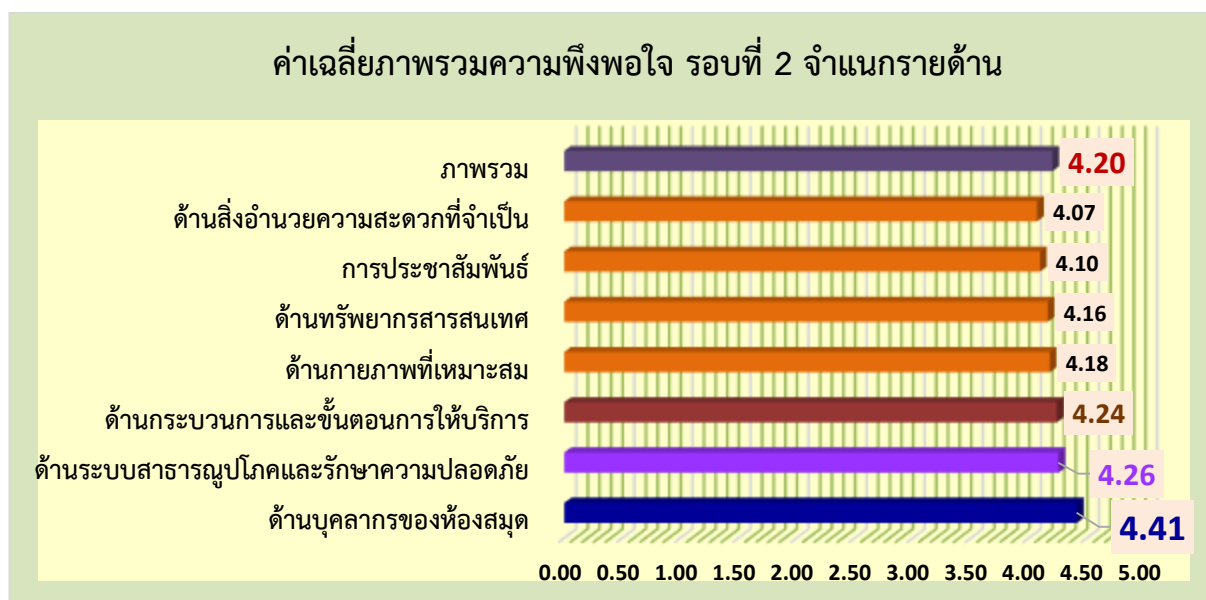
### 2.1 ข้อมูลภาพรวมความพึงพอใจผู้เข้าใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

ตารางที่ 2 แสดงภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดจำแนกเป็นรายด้าน

	ความพึงพอใจรายด้าน	นครปฐม	วังท่าพระ	เพชรบุรี	จดหมายเหตุ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1	ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.32	4.66	4.35	4.32	4.41	มาก
2	ด้านระบบสารสนเทศูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.11	4.23	4.38	4.30	4.26	มาก
3	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.27	4.48	3.92	4.29	4.24	มาก
4	ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.04	4.20	4.19	4.29	4.18	มาก
5	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.97	4.27	4.13	4.28	4.16	มาก
6	การประชาสัมพันธ์	3.87	4.19	4.02	4.30	4.10	มาก
7	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.71	4.32	3.98	4.27	4.07	มาก
	ภาพรวม	4.04	4.34	4.14	4.29	4.20	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของสำนักหอสมุดกลางภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อทั้ง 7 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) ด้านระบบสารสนเทศูปโภคและรักษาความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.26$ ) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.24$ ) ด้านกายภาพที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.18$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.16$ ) ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.10$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ( $\bar{X} = 4.07$ ) ดังแผนภูมิ ที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 2 จำแนกเป็นรายด้าน



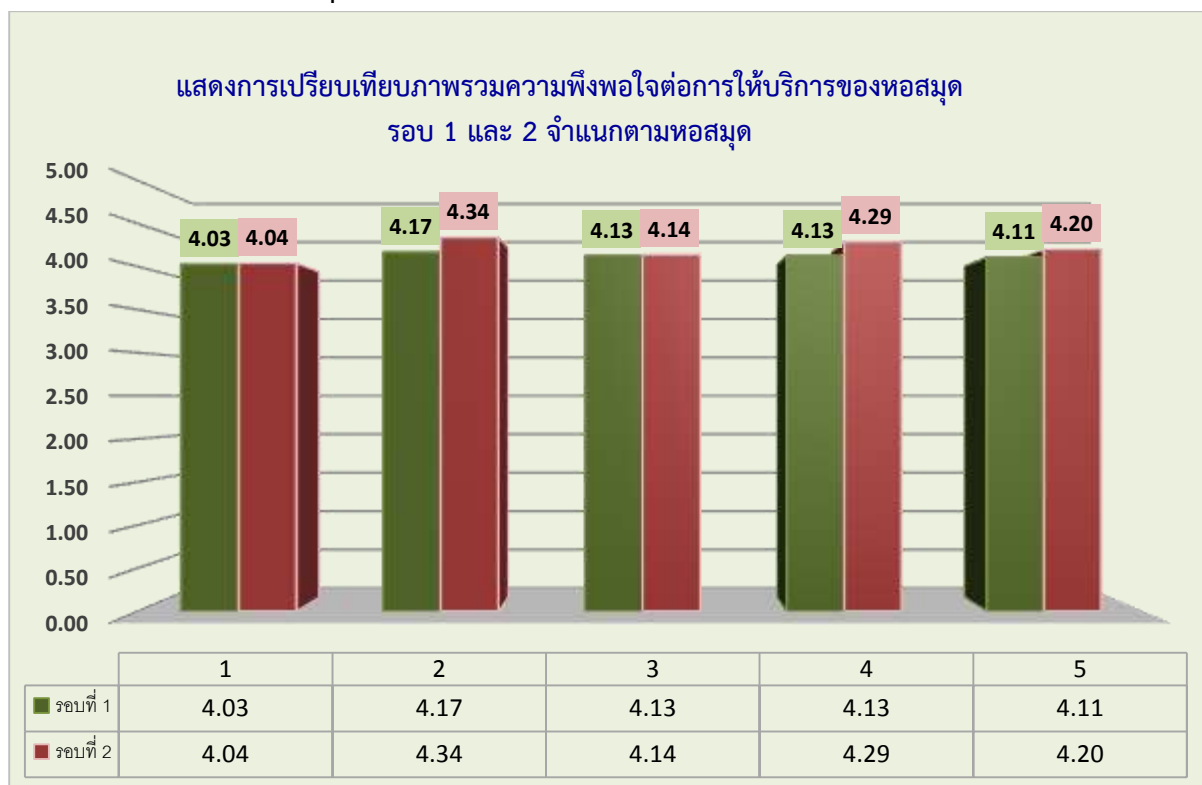
## 2.2 เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2 จำแนกตามหอสมุด

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2  
จำแนกตามหอสมุด

	หอสมุด	รอบที่ 1	รอบที่ 2
1	หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	4.03	4.04
2	หอสมุด สาขาวังท่าพระ	4.17	4.34
3	หอสมุด วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	4.13	4.14
4	หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร	4.13	4.29
5	ภาพรวมหอสมุดกลาง	4.11	4.20
	ค่าเฉลี่ยทั้ง 2 รอบ	4.16	

จากตารางที่ 3 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 2 อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ารอบแรก ทั้งภาพรวมและรายข้อ โดย รอบ 2 ( $\bar{X} = 4.20$ ) สูงกว่ารอบที่ 1 ( $\bar{X} = 4.11$ ) และเมื่อหาค่าเฉลี่ยทั้ง 2 รอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) ดังแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2  
จำแนกตามหอสมุด



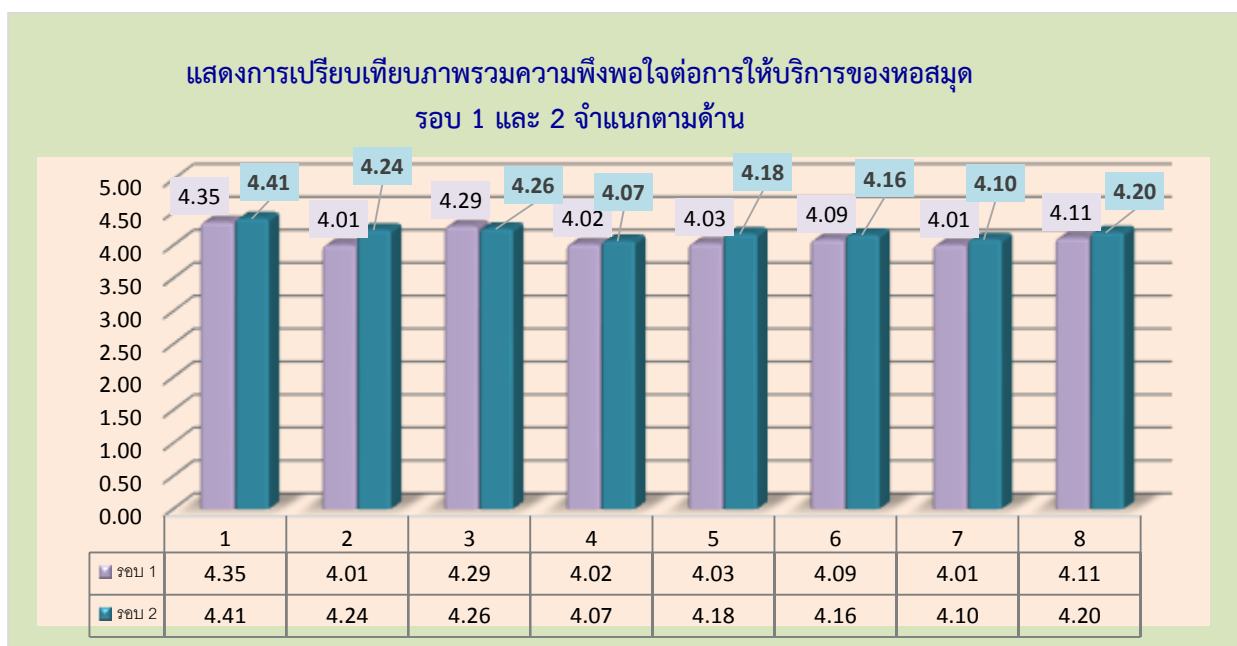
### 2.3 เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2 จำแนกตามด้าน

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2  
จำแนกตามด้าน

	ความพึงพอใจรายด้าน	รอบ 1	รอบ 2
1	ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.35	4.41
2	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.01	4.24
3	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.29	4.26
4	ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.02	4.07
5	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.03	4.18
6	ด้านระบบสารสนเทศและรักษาความปลอดภัย	4.09	4.16
7	การประชาสัมพันธ์	4.01	4.10
8	<b>ภาพรวม</b>	<b>4.11</b>	<b>4.20</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าภาพรวมความพึงพอใจเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีเพียงด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ค่าเฉลี่ยรอบ 1 สูงกว่ารอบแรก ส่วนด้านอื่นๆ พบว่าค่าเฉลี่ย ของรอบที่ 2 สูงกว่ารอบที่ 1 ดังแผนภูมิที่ 3

แผนภูมิที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2  
จำแนกตามด้าน



## 2.4 ข้อเสนอแนะ

### 3 อันดับของบริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

บริการที่ประสงค์ให้จัดเพิ่ม	ข้อเสนอแนะ
<b>หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้ขยายเวลาบริการในช่วงสอบ</li> <li>2. อยากได้หนังสือใหม่ๆ และหลากหลาย เช่นนวนิยาย สำนักพิมพ์แจ่มใส หนังสือ TOEIC หนังสือวิทยาศาสตร์ เป็นต้น</li> <li>3. อยากได้โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา หรือเพิ่มพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ใช้บริการเสียงดังมากอยากให้เจ้าหน้าที่คอยตักเตือน</li> <li>2. สัญญาณ wifi ไม่ดีและไม่ครอบคลุม</li> <li>3. คอมพิวเตอร์ควรวัดไฟตัดให้ทันสมัย</li> </ol>
<b>หอสมุดสาขา วังท่าพระ</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากได้หนังสือใหม่อย่างหลากหลาย หรือหนังสือตามกระแส เช่นหนังสือต่างประเทศ หนังสือศิลปะ ศตวรรษที่ 21 (Postmodern) หนังสือศิลปะ (วิชาการ) โบราณคดี ประวัติศาสตร์ หนังสือจากสำนักพิมพ์รุ่นใหม่ (a book และ salmon)</li> <li>2. อยากให้เพิ่มที่นั่งอ่าน โต๊ะ หรือโต๊ะญี่ปุ่น</li> <li>3. อยากให้มีห้องน้ำในห้องสมุด</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่บริการดี</li> <li>2. ควรเพิ่มภาพยนตร์ใหม่ ๆ และเพิ่มเรื่องที่มีประโยชน์ต่อการเรียน</li> <li>3. หูฟังชาร์จไม่สามารถใช้ได้</li> </ol>
<b>หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มหนังสือใหม่ ๆ และหลากหลาย เช่น รัฐประศาสนศาสตร์ พฤติกรรมนักท่องเที่ยว โบราณคดี และการท่องเที่ยว</li> <li>2. เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน หรือขยายพื้นที่ห้องสมุด</li> <li>3. เพิ่มโต๊ะ เก้าอี้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริการดี และรวดเร็ว</li> <li>2. จำนวนหนังสือมีน้อยมาก</li> <li>3. จำนวนพัดลมควรเพิ่มขึ้น หากไม่เปิดแอร์</li> </ol>
<b>หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร</b>	
-	-เอกสารมีมาก แต่พื้นที่คับแคบ



### ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแต่ละหอสมุด

#### 3.1 หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

ด้าน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>4.32</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>
1. ผู้ให้บริการมีความสุภาพและมีกิริยามารยาทที่ดี	4.34	0.66	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและพร้อมให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.22	0.68	มาก
3. ผู้ให้บริการมีความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	4.37	0.64	มาก
4. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการตอบคำถาม	4.36	0.67	มาก
5. ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบบริการ	4.31	0.66	มาก
<b>2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.97</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>
6. ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.06	0.74	มาก
7. ทรัพยากรสารสนเทศมีใหม่อย่างต่อเนื่อง (หนังสือใหม่)	3.82	0.79	มาก
8. มีวารสารให้บริการตรงกับความต้องการ	3.93	0.77	มาก
9. มีสื่อทัศนวัสดุ ให้บริการตรงกับความต้องการ	3.94	0.83	มาก
10. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science direct, ProQuest ฯลฯ	4.09	0.71	มาก
<b>3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.27</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>
11. ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.36	0.62	มาก
12. การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.36	0.64	มาก
13. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่าย	4.08	0.79	มาก
<b>4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>
14. บรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.20	0.75	มาก
15. จำนวนที่นั่งอ่านกับพื้นที่	3.89	0.87	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>3.71</b>	<b>0.90</b>	<b>มาก</b>
16. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	3.78	0.84	มาก
17. ประสิทธิภาพของจุดเชื่อมต่อ wi-fi	3.65	0.95	มาก
<b>6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>4.11</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>
18. ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.31	0.69	มาก
19. ความสะอาดของห้องน้ำ	4.10	0.74	มาก
20. อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.00	0.65	มาก
21. สัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.03	0.68	มาก
<b>7. การประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.87</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>
22. ความสม่ำเสมอของการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์และอินเทอร์เน็ต	3.83	0.79	มาก
23. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ผ่านสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด เช่น ป้ายประกาศโปสเตอร์ แผ่นพับ ฯลฯ	3.95	0.79	มาก
24. การประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านจดหมายข่าวมหาวิทยาลัยศิลปากร	3.84	0.77	มาก
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.04</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.04$ ,  $SD = 0.76$ ) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่าอยู่ในระดับพอใจมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรของห้องสมุด ( $\bar{x} = 4.32$ ,  $SD = 0.66$ ) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.27$ ,  $SD = 0.68$ ) ด้านระบบสารสนเทศยุคและรักษาความปลอดภัย( $\bar{x} = 4.11$ ,  $SD = 0.69$ ) ด้านกายภาพที่เหมาะสม ( $\bar{x} = 4.04$ ,  $SD = 0.81$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.97$ ,  $SD = 0.77$ ) การประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 3.87$ ,  $SD = 0.78$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ( $\bar{x} = 3.71$ ,  $SD = 0.90$ )

### 3.2 หอสมุดสาขา วังท่าพระ

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดสาขา วังท่าพระ

ด้าน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>4.66</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.65	0.51	มากที่สุด
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ	4.66	0.52	มากที่สุด
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	0.49	มากที่สุด
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.63	0.57	มากที่สุด
<b>2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.27</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.41	0.64	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	4.20	0.80	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.21	0.72	มาก
<b>3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.48</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.56	0.58	มากที่สุด
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.57	0.58	มากที่สุด
3.3 การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ มีความสะดวก	4.33	0.73	มาก
<b>4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.20	0.79	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>4.32</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.39	0.67	มาก
5.2 ระบบ บริการสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	4.40	0.70	มาก
5.3 บริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.18	0.80	มาก
<b>6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>4.23</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.24	0.71	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.23	0.72	มาก
<b>7. การประชาสัมพันธ์</b>	<b>4.19</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ e-mail, facebook, twitter, จดหมายข่าว เป็นต้น	4.19	0.74	มาก
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.34</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34, SD = 0.62$ ) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ด้านบุคลากรของห้องสมุดอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66, SD = 0.52$ ) ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับพอใจมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.48, SD = 0.63$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ( $\bar{X} = 4.32, SD = 0.72$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.27, SD = 0.72$ ) ด้านระบบสารสนเทศและรักษาความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.23, SD = 0.72$ ) ด้านกายภาพที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.20, SD = 0.79$ ) การประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.19, SD = 0.74$ )

### 3.3 หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ด้าน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
<b>1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>4.35</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>
1.1 ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.35	0.60	มาก
1.2 ผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.31	0.65	มาก
1.3 ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.39	0.62	มาก
1.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสามารถ เชื่อถือได้	4.34	0.61	มาก
1.5 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.35	0.66	มาก
<b>2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.92</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.00	0.78	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.87	0.79	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.87	0.77	มาก
2.4 มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science Direct, ProQuest เป็นต้น	3.94	0.76	มาก
<b>3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.38</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.49	0.61	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.48	0.60	มาก
3.3 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย	4.17	0.81	มาก
<b>4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านกับพื้นที่	3.80	0.80	มาก
4.2 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.07	0.77	มาก
4.3 ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความเหมาะสม	4.00	0.84	มาก
4.4 ห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็กมีความเหมาะสม	4.02	0.81	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>4.19</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.29	0.72	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	4.15	0.81	มาก
5.3 ระบบยืม-คืน อัตโนมัติ มีความสะดวก เหมาะสม	4.32	0.72	มาก
5.4 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	4.00	0.84	มาก
<b>6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>4.13</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.12	0.69	มาก

6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.13	0.70	มาก
ด้าน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
7. การประชาสัมพันธ์	4.02	0.79	มาก
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย เว็บไซต์ Facebook	4.02	0.79	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.14	0.64	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14, SD = 0.64$ ) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่าอยู่ในระดับพอใจมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.38, SD = 0.67$ ) ด้านบุคลากรของห้องสมุด ( $\bar{x} = 4.35, SD = 0.63$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ( $\bar{x} = 4.19, SD = 0.77$ ) ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย ( $\bar{x} = 4.13, SD = 0.69$ ) การประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.02, SD = 0.79$ ) ด้านกายภาพที่เหมาะสม ( $\bar{x} = 3.98, SD = 0.81$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.92, SD = 0.78$ )

## หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

ด้าน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
<b>1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>4.32</b>	<b>0.47</b>	<b>มาก</b>
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.30	0.46	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.35	0.48	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.30	0.46	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	0.47	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.30	0.46	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.33	0.47	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.30	0.46	มาก
<b>2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.28</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.30	0.46	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	4.28	0.45	มาก
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	4.28	0.45	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	4.28	0.45	มาก
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่นๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	4.26	0.44	มาก
<b>3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.29</b>	<b>0.46</b>	<b>มาก</b>
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.28	0.45	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.30	0.46	มาก
<b>4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม</b>	<b>4.29</b>	<b>0.46</b>	<b>มาก</b>
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	4.26	0.44	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.30	0.46	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.30	0.46	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความสะอาดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.30	0.46	มาก
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น</b>	<b>4.27</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.23	0.57	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	4.30	0.46	มาก
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	4.26	0.44	มาก
5.4 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.28	0.50	มาก

ด้าน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย</b>	<b>4.30</b>	<b>0.46</b>	<b>มาก</b>
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.30	0.46	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.30	0.46	มาก
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	4.30	0.46	มาก
<b>7. การประชาสัมพันธ์</b>	<b>4.30</b>	<b>0.46</b>	<b>มาก</b>
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น e-mail, facebook , twitter เป็นต้น	4.30	0.46	มาก
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของสำนักหอสมุด	4.30	0.46	มาก
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของคณะวิชาต่าง ๆ	4.30	0.46	มาก
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.29</b>	<b>0.47</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29, SD = 0.47$ ) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่าอยู่ในระดับพอใจมากทุกระดับ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.32, SD = 0.47$ ) การประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.30, SD = 0.46$ ) ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.30, SD = 0.46$ ) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.29, SD = 0.46$ ) ด้านกายภาพที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.29, SD = 0.46$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.28, SD = 0.45$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ( $\bar{X} = 4.27, SD = 0.50$ )