



สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

รอบที่ 2 (มกราคม – เมษายน 2561)
ประจำปีการศึกษา 2560

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

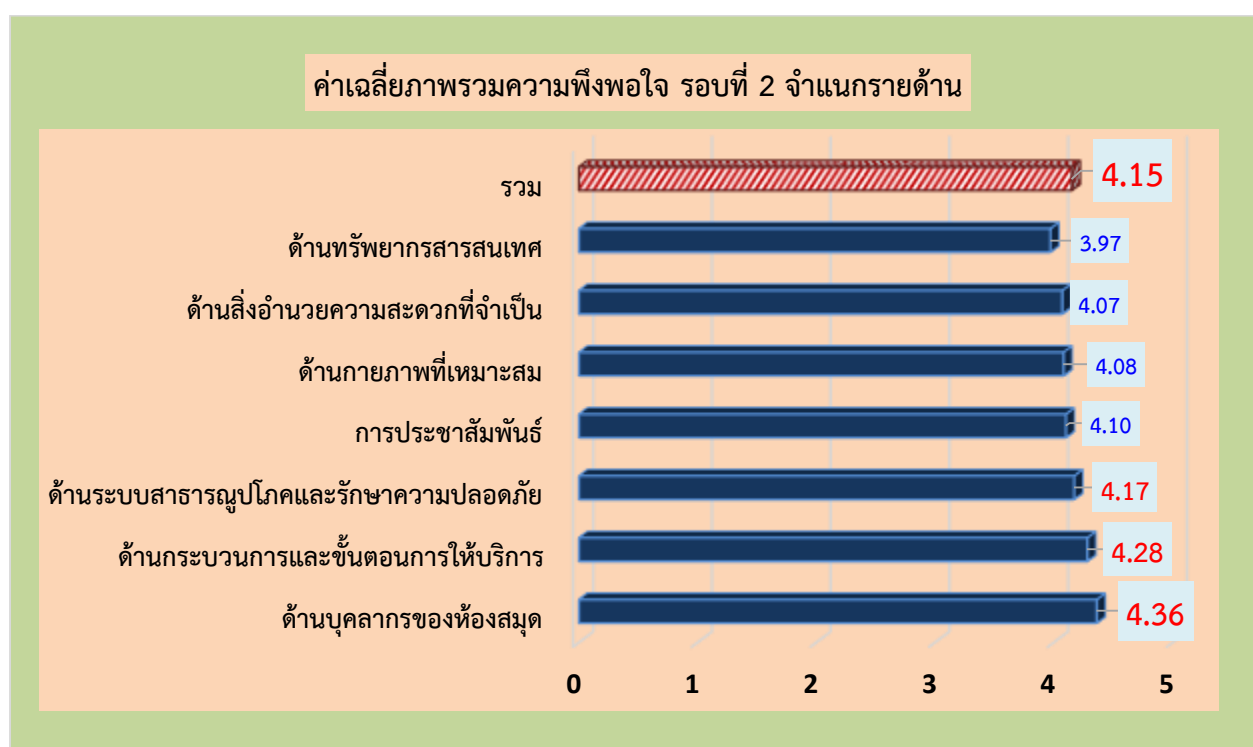
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง
รอบที่ 2 (มกราคม – เมษายน 2561) ปีการศึกษา 2560

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 2 จำแนกเป็นรายด้าน

	ความพึงพอใจรายด้าน	สนาม จันทร์	วังท่าพระ	เพชรบุรี	จดหมายเหตุ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1	ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.32	4.74	4.26	4.13	4.36	มาก
2	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.80	4.05	3.98	4.03	3.97	มาก
3	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.28	4.59	4.25	4.00	4.28	มาก
4	ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.27	4.04	4.05	4.00	4.08	มาก
5	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.95	4.29	4.08	3.97	4.07	มาก
6	ด้านระบบสารสนเทศยุคใหม่และรักษาความปลอดภัย	4.40	4.15	4.14	4.00	4.17	มาก
7	การประชาสัมพันธ์	3.98	4.38	4.05	4.00	4.10	มาก
	รวม	4.14	4.32	4.11	4.02	4.15	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบ 2 ภาพรวมของสำนักหอสมุดกลางมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และความพึงพอใจรายด้าน 3 ลำดับแรกดังนี้ (1) ด้านบุคลากรของห้องสมุดมีความพึงพอใจระดับมาก ได้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.36$) (2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) (3) ด้านระบบสารสนเทศยุคใหม่และรักษาความปลอดภัยมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 2 จำแนกเป็นรายด้าน

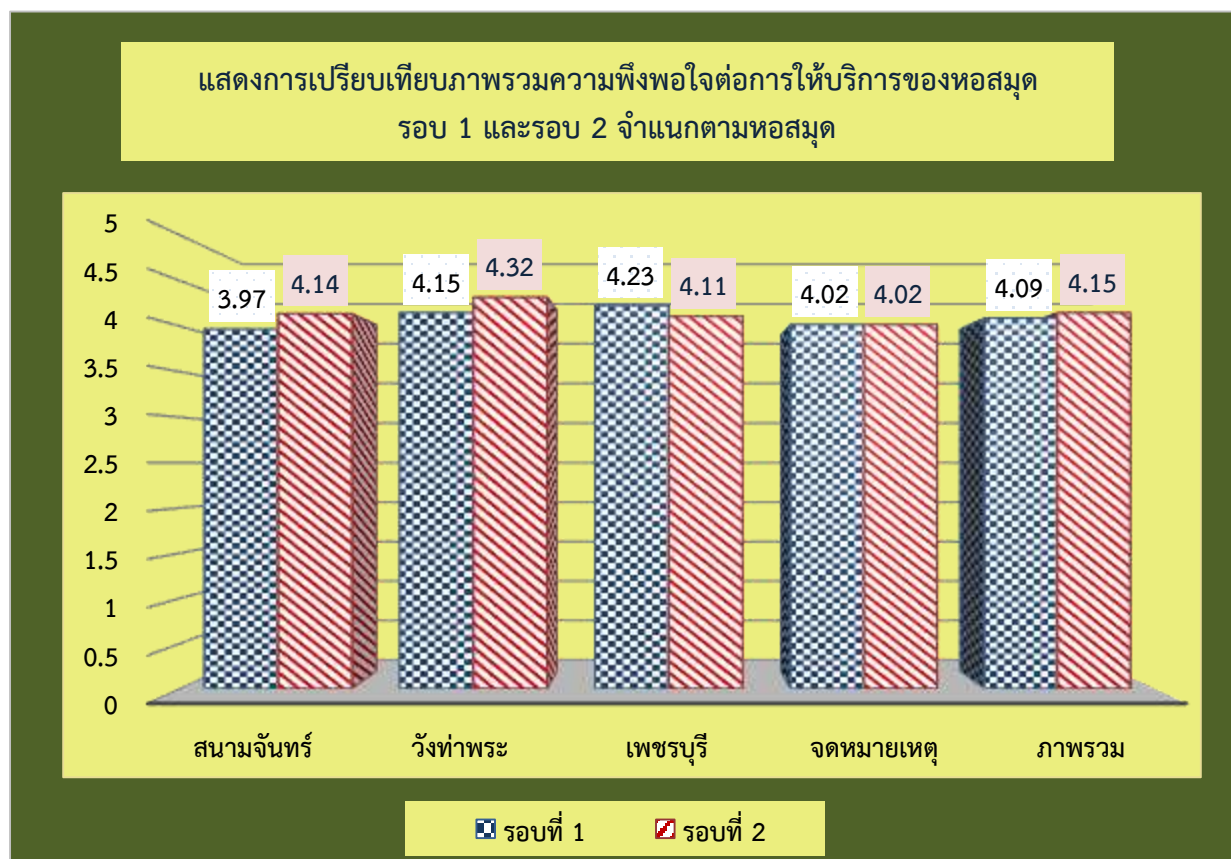


ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2 จำแนกตามหอสมุด

	หอสมุด	รอบที่ 1	รอบที่ 2
1	หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	3.97	4.14
2	หอสมุด สาขาวังท่าพระ	4.15	4.32
3	หอสมุด วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	4.23	4.11
4	หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร	4.02	4.02
5	ภาพรวมหอสมุดกลาง	4.09	4.15
ค่าเฉลี่ยทั้ง 2 รอบ		4.12	

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 2 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า รอบแรก (รอบ 1 : $\bar{X} = 4.09$ รอบ 2 : $\bar{X} = 4.15$) ผลการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจเมื่อจำแนกแต่ละหอสมุดพบว่า หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ($\bar{X} = 4.14$) และหอสมุดสาขา วังท่าพระ ($\bar{X} = 4.32$) มีค่าเฉลี่ยรอบ 2 สูงกว่ารอบ 1 หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง 2 รอบ ($\bar{X} = 4.02$) ส่วนหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี รอบ 2 มีค่าเฉลี่ยลดลง (รอบ 1 : $\bar{X} = 4.23$ รอบ 2 : $\bar{X} = 4.11$) เมื่อหาค่าเฉลี่ยรวมทุกหอสมุด ทั้ง 2 รอบ ($\bar{X} = 4.12$) ดังแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2 จำแนกตามหอสมุด

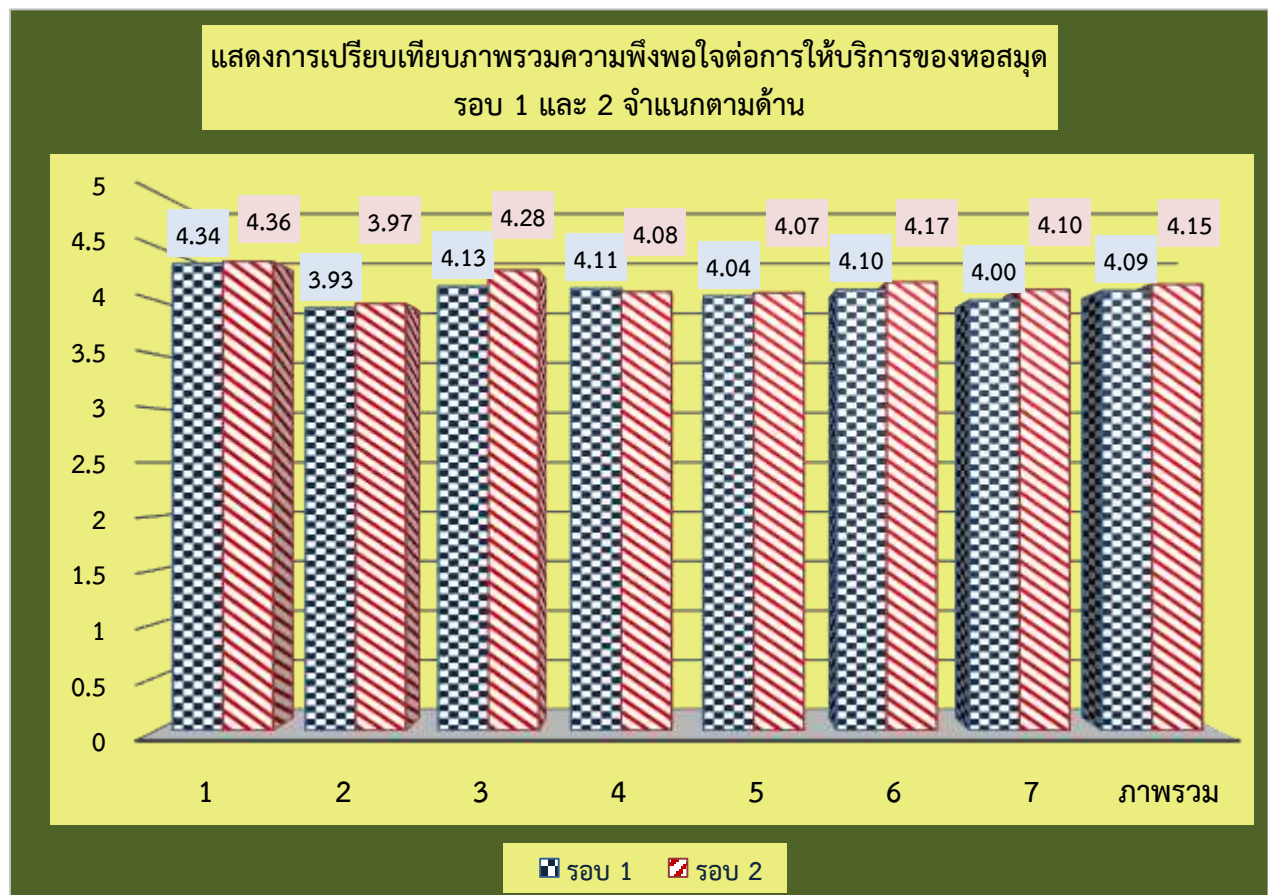


ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2
จำแนกตามด้าน

	ความพึงพอใจรายด้าน	รอบ 1	รอบ 2
1	ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.34	4.36
2	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.93	3.97
3	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.13	4.28
4	ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.11	4.08
5	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.04	4.07
6	ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.10	4.17
7	การประชาสัมพันธ์	4.00	4.10
8	ภาพรวม	4.09	4.15

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ารอบ 1 ยกเว้นด้านกายภาพที่เหมาะสม รอบ 2 มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ารอบแรก (รอบ 1 : \bar{X} = 4.09 รอบ 2 : \bar{X} = 4.15) ดังแผนภูมิที่ 3

แผนภูมิที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2
จำแนกตามด้าน



3 อันดับของบริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

1. อยากให้ขยายเวลาให้บริการห้องสมุดเป็น 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ (20)
2. อยากให้มีปลั๊กไฟ หรือเต้าเสียบเพิ่มมากขึ้น (6)
3. Wifi ไม่เสถียร (6)

หอสมุดสาขา วังท่าพระ

1. อยากให้มีส่วนที่นั่งรูปแบบหลากหลาย อาจเป็นโซฟาหรือเก้าอี้ที่เหมาะสมกับการอ่านหนังสือ (12)
2. อยากรู้หนังสือใหม่และทันสมัย เช่น ตำราทางมนุษยวิทยา โดยเฉพาะ Concept theory ทฤษฎีร่วมสมัย หนังสือเกี่ยวกับ landscape หนังสือ และงานวิจัยบางประเภทที่ตรงกับวิชาที่ศึกษา หนังสือภาษาต่างประเทศ ที่เป็นหนังสือแนะนำ หนังสือด้านประวัติศาสตร์ศิลปะ หนังสือด้านศิลปะจีน หรือต่างประเทศ (8)
3. อยากรู้มีจำนวนหนังสือที่ใช้ประกอบการเรียนมากขึ้นเพราะบางเล่มมีไม่พอใช้ อย่างน้อยสัก 5 เล่ม (6)

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

1. เครื่องปรับอากาศไม่เย็น (14)
2. หนังสือมีน้อย ควรเพิ่มหนังสือใหม่เนื้อหาทันสมัย (7)
3. อยากรู้ให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง หรือขยายเวลา เปิด-ปิด ห้องสมุด (6)

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

1. สถานที่คับแคบ เพราะมีเอกสารเยอะมาก ๆ (2)
2. ห้องเก็บเอกสารเริ่มแน่น (1)

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 2 (มกราคม -เมษายน 2561) ปีการศึกษา 2560

ตารางที่ 4 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	235	78.3
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	25	8.3
นักเรียน	8	2.7
อาจารย์	6	2.0
บุคลากรสายสนับสนุน	3	1.0
รวมบุคลากรภายใน	277	92.3
สมาชิกรายวัน	17	5.7
สมาชิกรายปี	6	2.0
รวมบุคคลภายนอก	23	7.7
รวมทั้งสิ้น	300	100

จากตารางที่ 4 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด ได้กลับคืน 300 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 235 ราย คิดเป็น ร้อยละ 78.3 (2) นักศึกษาปริญญาโท/เอก จำนวน 25 ราย คิดเป็น ร้อยละ 8.3 (3) นักเรียน จำนวน 8 ราย คิดเป็น ร้อยละ 2.7

ตารางที่ 5 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

	0		1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.ด้านบุคลากรของห้องสมุด												
1. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	0	0	0	0	3	1.0	40	13.3	135	45.0	122	40.7
2. บุคลากรพร้อมให้ความช่วยเหลือ	0	0	0	0	1	0.3	33	11.0	130	43.3	136	45.3
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค	2	0.7	0	0	3	1.0	26	8.7	142	47.3	127	42.3
4. บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6	2.0	1	0.3	2	0.7	34	11.3	138	46.0	119	39.7
5. บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ของหอสมุดได้	7	2.3	1	0.3	2	0.7	37	12.3	131	43.7	122	40.7
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ												
6. มีหนังสือใหม่อย่างต่อเนื่อง	5	1.7	0	0	12	4.0	94	31.3	146	48.7	43	14.3
7. มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ	3	1.0	3	1.0	12	4.0	75	25.0	151	50.3	56	18.7
8. มี DVD/VCD/VDO ภาพยนตร์และสารคดีที่ตรงกับความต้องการ	33	11.0	3	1.0	20	6.7	100	33.3	110	36.7	34	11.3
9. มีวารสารและหนังสือพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการ	22	7.3	2	.7	7	2.3	77	25.7	145	48.3	47	15.7
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ												
10. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	1	0.3	0	0	1	0.3	20	6.7	151	50.3	127	42.3
11. มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	1	0.3	0	0	3	1.0	38	12.7	123	41.0	135	45.0
12. มีการจัดชั้นหนังสืออย่างสม่ำเสมอ	1	0.3	0	0	2	0.7	29	9.7	143	47.7	125	41.7
13. มีเวลาเปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม	5	1.7	0	0	15	5.0	56	18.7	130	43.3	94	31.3

	0		1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม												
14. มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0	0	0	0	3	1.0	32	10.7	150	50.0	115	38.3
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น												
15. มีจุดบริการ wifi ของมหาวิทยาลัยทั่วทั้งอาคาร	7	2.3	7	2.3	14	4.7	63	21.0	108	36.0	101	33.7
16. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	6	2.0	2	0.7	12	4.0	85	28.3	126	42.0	69	23.0
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย												
17. ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	1	0.3	0	0	1	0.3	28	9.3	128	42.7	142	47.3
7. การประชาสัมพันธ์												
18. มีป้าย/สื่อ แนะนำการบริการ + ข้อความเข้าใจง่าย	1	0.3	3	1.0	8	2.7	69	23.0	144	48.0	75	25.0
19. มีการแจ้งข่าวสารของหอสมุดฯ อย่างสม่ำเสมอผ่าน Facebook	22	7.3	2	0.7	10	3.3	71	23.7	126	42.0	69	23.0
20. ข้อมูลในเว็บไซต์ของหอสมุดฯ http://www.snc.lib.su.ac.th	34	11.3	1	0.3	3	1.0	67	22.3	139	46.3	56	18.7

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

จากตารางที่ 5 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีมากที่สุด ที่ระดับ 5 คือ เรื่อง 1.บุคลากรพร้อมให้ความช่วยเหลือ 2.มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว 3.ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า ในบางข้อความผู้ใช้บริการตอบ ไม่เคยใช้บริการ/ไม่แน่ใจด้วย ที่ระดับ 0

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(n=248)

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	\bar{X}	SD	ระดับ
1. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.30	0.69	มาก
2. บุคลากรพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.37	0.67	มาก
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.35	0.67	มาก
4. บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.30	0.69	มาก
5. บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ของหอสมุดได้	4.30	0.71	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.32	0.69	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ระดับ
6. มีหนังสือใหม่อย่างต่อเนื่อง	3.82	0.74	มาก
7. มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ	3.91	0.78	มาก
8. มี DVD/VCD/VDO ภาพยนตร์และสารคดีที่ตรงกับความต้องการ	3.62	0.83	มาก
9. มีวารสารและหนังสือพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการ	3.85	0.75	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.80	0.77	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
10. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.37	0.64	มาก
11. มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.34	0.72	มาก
12. มีการจัดชั้นหนังสืออย่างสม่ำเสมอ	4.35	0.66	มาก
13. มีเวลาเปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม	4.05	0.87	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.72	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	\bar{X}	SD	ระดับ
14. มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.27	0.67	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.27	0.67	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	\bar{X}	SD	ระดับ
15. มีจุดบริการ wifi ของมหาวิทยาลัยทั่วทั้งอาคาร	3.99	0.96	มาก
16. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	3.92	0.79	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.95	0.88	มาก

6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับ
17. ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.40	0.65	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.40	0.65	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	\bar{X}	SD	ระดับ
18. มีป้าย/สื่อ แนะนำการบริการ + ข้อความเข้าใจง่าย	4.02	0.74	มาก
19. มีการแจ้งข่าวสารของหอสมุดฯ อย่างสม่ำเสมอผ่าน Facebook	3.96	0.80	มาก
20. ข้อมูลในเว็บไซต์ของหอสมุดฯ http://www.snc.lib.su.ac.th	3.95	0.73	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	3.98	0.75	มาก
รวม	4.14	0.73	มาก

เนื่องจาก จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม 52 คน ที่มีคำตอบอยู่ในระดับ ไม่น่าสนใจ/ไม่เคยใช้บริการ จึงไม่นำชุดคำตอบดังกล่าวมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย/ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (n=248)

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.73$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้

1. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย มาก ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.65$)
2. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มาก ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.69$)
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มาก ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.72$)
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม มาก ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.67$)
5. ด้านการประชาสัมพันธ์ มาก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.75$)
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น มาก ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.88$)
7. ด้านทรัพยากร มาก ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.77$)

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้ออกมาดำเนินการ

1. อยากให้เปิดบริการแบบ 24 ชั่วโมง ในช่วงสอบของนักศึกษา
2. ควรเปิดให้บริการห้องสมุดตลอด 24 ชั่วโมง ในช่วงก่อนสอบ
3. ช่วงสอบกลางภาคปลายภาคอยากให้ออกมาเปิด 24 ชั่วโมง
4. ช่วงสอบอยากให้ออกมาเปิดบริการนานขึ้น
5. ช่วงสัปดาห์สอบน่าจะเปิด 24 ชั่วโมง เหมือนเมื่อก่อนนี้
6. เพิ่มเวลา เปิด-ปิด ในช่วงใกล้สอบ
7. ห้องบัณฑิตศึกษาเต็มเร็วมากช่วง midterm หรือ Final อยากให้เสาร์ อาทิตย์ มีการเพิ่มเวลา เฉพาะช่วงก่อนสอบ
8. อยากให้เพิ่มเวลาการเปิดบริการมากขึ้นอาจจะเป็นเฉพาะในช่วงที่มีการสอบ
9. หอสมุดเปิด 24 ชั่วโมง
10. ควรเพิ่มเวลาในการเข้าใช้บริการหอสมุดให้มากขึ้น
11. ขอให้มียืมปลั๊กไฟเยอะ ๆ หรือมียืมปลั๊ก 3 m ให้ยืม
12. ปลั๊กไฟควรเป็น 3 ตา และไม่ควรอยู่ตามเสา ควรมีบนโต๊ะทุกจุด
13. อยากให้มียืมปลั๊กไฟมากขึ้น อาจจะได้เดินตามโต๊ะ หรือแบบประหยัดมียืมปลั๊ก 3 ตาให้ยืม
14. ควรมีบริการให้ยืมปลั๊กไฟสำหรับต่อโน้ตบุ๊ก และเปลี่ยนช่องปลั๊กให้เหมาะสมกับปลั๊กชนิดต่าง ๆ เนื่องจากในปัจจุบันมีปลั๊กสามตัวสำหรับเสียบโน้ตบุ๊ก นอกจากนี้บางจุดมีแต่ช่องเสียบปลั๊กแต่ไม่มีกระแสไฟฟ้า
15. ชั้น 3 ห้องอ่านหนังสืออาคารหม่อมหลวงปิ่น wifi ยังเข้าไม่ถึง
16. ชั้น 2 หอสมุด wifi ไม่ค่อยเสถียร ไม่ค่อยเร็ว
17. wifi ทั่วแต่ไม่ค่อยเสถียร
18. อยากให้บริการเรื่องการค้น paper จากแหล่งอื่น ๆ มากกว่านี้ อยากให้มี wifi ที่มีความเร็วมากกว่านี้
19. อินเทอร์เน็ตค่อนข้างช้า ใช้ได้ไม่ทั่วถึงทุกที่ภายในหอสมุด
20. บางครั้งเจ้าหน้าที่คุยเสียงดังและเข็นรถที่ใส่หนังสือดัง
21. เจ้าหน้าที่ส่งเสียงดังรบกวน
22. บุคลากรควรให้บริการด้วยความเสมอภาค เช่นอยู่ชั้น 3 แล้วใกล้เวลาประตูทางลิฟต์จะปิด แต่พนักงานเปิดประตูให้เจ้าหน้าที่ชั้น 3 ใช้ประตูดังกล่าว แต่ไม่ให้นักศึกษาใช้
23. บุคลากรไม่ค่อยยิ้มแย้ม
24. บุคลากรควรบริการอย่างเต็มที่ ไม่ควรพูดด้วยวาจาที่ไม่ไพเราะ (บางคน)
25. บุคลากรให้คำแนะนำช่วยเหลือดีมาก
26. ประตูเข้าออกของหม่อมหลวงปิ่น (ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองชั้น 1) ควรเปิด ปิดให้เหมือนฝั่งหอสมุด
27. ควรขยายเวลาปิดประตูตึกหม่อมหลวงปิ่น (ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองชั้น 1) เพราะเลยเวลา 16.30 จะต้องเดินอ้อมไปออกอีกตึก
28. อยากให้เปิดประตู หม่อมหลวงปิ่น (ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 1) วันเสาร์ อาทิตย์
29. อยากให้จัดที่สามารถนอนพักผ่อนได้ (ถ้าเป็นไปได้)
30. หนังสือที่ต้องการอยู่วิทยาเขตอื่น ๆ และใช้เวลาดำเนินการหลายวันกว่าจะได้หนังสือ
31. ระหว่างนักศึกษาสอบควรเปิดโอกาสให้สมาชิกรายปีได้เข้าใช้เนื่องจากส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการใช้สถานที่ และควรเข้มงวดในการตักเตือนนักศึกษาเรื่องมารยาทในการใช้ห้องสมุด
32. ขอหนังสือภาษาไทยเกี่ยวกับ Food Technology และอยากให้มีหนังสือหุ่นมากขึ้น

33. อยากให้มีหนังสือด้านการจัดการการตลาด อยู่ที่สนามจันทร์บ้าง ส่วนใหญ่อยู่ที่เพชรบุรี เนื่องจาก ป.โท MBA เรียนที่สนามจันทร์ มีหนังสือให้ค้นคว้าน้อย
34. อยากให้มีหนังสือหมวดคณิตศาสตร์มากกว่านี้
35. ในเว็บไซต์น่าจะมีการแบ่งหมวดหนังสือและชั้นภาพให้ดู เพราะมีแต่ให้ค้นหาหนังสือผ่านการกรอกข้อมูลที่เราต้องการหาอย่างเดียวทำให้รู้สึกเหมือนเดินเข้าร้านหนังสือแต่ไม่รู้ว่าจะหยิบอะไรขึ้นมาอ่านดี อยากให้เพิ่มนิตยสารต่างประเทศหรือในประเทศเข้ามาจำหน่าย (ถ้าเป็นไปได้)
36. อยากให้มีบริการยืมคืนวิทยานิพนธ์ได้
37. ถ้ามีหนังสือใหม่ควรจัดชั้นวางสำหรับหนังสือใหม่ให้นักศึกษาเห็นได้ชัดหรือโพสต์หน้าเพจเว็บไซต์
38. อยากให้มีการติดตามหนังสือใหม่ๆ ทุกครั้ง
39. รหัสที่แสดงไว้หน้าชั้นวางหนังสือมีความกำกวมทำให้หาหนังสือได้ยากต้องใช้เวลานานมาก
40. อยากให้อัปเดตหนังสือใหม่ ๆ ที่เป็นปัจจุบันทันสมัยให้มากกว่านี้ค่ะ และสามารถยืมวิทยานิพนธ์ออกนอกห้องสมุดได้ค่ะ
41. อยากให้มีหนังสือที่แปลจาก text book เป็นภาษาไทยให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะในหมวดวิทยาศาสตร์
42. อยากให้มี VDO คอนเสิร์ต
43. อัปเดตหนังสือใหม่ภาษาไทย (ทางด้านภาคเทคโนโลยีอาหาร) ห้องทีวีโต๊ะไม้พอ มีคนชอบจองโต๊ะ
44. ควรเข้มงวดเรื่องการใช้เสียง บางครั้งเสียงดัง
45. ในบางศาสตร์ไม่มีหนังสือที่มีข้อมูลที่ลึก มีแต่หนังสือเบื้องต้น เช่น ประวัติศาสตร์ หนังสือมีน้อย หนังสือใหม่ ๆ ที่ทันสมัยหรือกำลังนิยม หรือเป็นเรื่องแปลกใหม่น่าจะเสนอออกมามากกว่านี้ เพื่อให้น่าสนใจ ดึงดูดผู้เข้ามาขึ้นให้ห้องสมุดเป็นที่ที่นำมา
46. จากข้อคำถาม มีหนังสือใหม่อย่างต่อเนื่อง และข้อ มีหนังสือที่ตรงตามความต้องการ กรณีหนังสือภาษาอังกฤษที่อัปเดตเล่มใหม่ ๆ น้อยมาก เมื่อเทียบกับร้านหนังสือข้างนอก
47. ห้องน้ำไม่ค่อยน่าเข้าควรทำการปรับปรุง
48. ควรมีเวลาพักเครื่องปรับอากาศ หรือ ปรับให้อุณหภูมิสูงกว่านี้หน่อย โดยเฉพาะชั้น 1 หนาวเกินไป
49. บางทีเครื่องปรับอากาศเย็นจนเกินไป
50. ตึกหม่อมหลวงปิ่น อยากให้เปิดห้องคาราโอเกะเหมือนเดิม
51. อยากให้ช่วยดูแลหนังสือเก่า เพราะกระดาษเก่าจะขาดง่าย
52. ช่วงสัปดาห์สอบมีโต๊ะไม่เพียงพอสำหรับนักศึกษา ควรมีโต๊ะเสริมมากกว่าเดิม
53. ภาพยนต์ใหม่ ๆ ส่วนมากมักอยู่ที่เขตท่าพระ
54. คอมพิวเตอร์ที่อาคารหม่อมหลวงปิ่นมีปัญหา
55. ห้องน้ำควรเปลี่ยนให้เป็นแบบซีกโครกทั้งหมดเพื่อสะดวกต่อการใช้บริการ
56. ห้องทีวีควรเก็บเสียงมากกว่านี้ เพราะเวลาทีวีเสียงมักจะดังตึกกัน
57. คาราโอเกะอยากให้อัปเดตเพลงใหม่ ๆ ทันยุคสมัย
58. ควรจะมีการสำรวจความต้องการหนังสือตามภาควิชาหรือคณะต่าง ๆ เพื่อจะได้มีหนังสือตรงกับความต้องการของนักศึกษามากกว่านี้
59. อยากให้งดใช้กระดาษที่เขียนชื่อเพื่อลงชื่อเข้าใช้ห้องสมุด มีความเห็นว่าเพียงกดรหัสนักศึกษาก็เป็นการเพียงพอแล้ว (ในกรณีของนักศึกษา ม.ศิลปากร) จะเป็นการลดใช้กระดาษโดยไม่จำเป็น และลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุด

หอสมุดสาขา วังท่าพระ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 2 (มกราคม - เมษายน 2561) ปีการศึกษา 2560

ตารางที่ 7 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	156	69.0
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	39	17.3
อาจารย์	13	5.8
ข้าราชการ/พนักงาน สายสนับสนุน	5	2.2
นักเรียน	3	1.3
รวมบุคลากรภายใน	216	95.6
นักเรียน	6	2.7
นักศึกษาปริญญาตรี	2	0.9
อาจารย์	1	0.4
ข้าราชการ/พนักงาน อื่น	1	0.4
รวมบุคคลภายนอก	10	4.4
รวมทั้งสิ้น	226	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 226 ชุด ได้รับคืน 226 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ม.ศิลปากร จำนวน 156 ราย คิดเป็น ร้อยละ 69 (2) นักศึกษาปริญญาโท/เอก จำนวน 39 ราย คิดเป็น ร้อยละ 17.3 และ (3) อาจารย์ ม.ศิลปากร จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตารางที่ 8 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด										
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0	0.0	0	0.0	1	0.4	47	20.8	178	78.8
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการ	0	0.0	0	0.0	4	1.8	54	23.9	168	74.3
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0.0	0	0.0	3	1.3	45	19.9	178	78.8
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	0	0.0	0	0.0	10	4.4	57	25.2	159	70.4
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	0	0.0	1	0.4	28	12.4	111	49.1	86	38.1
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	2	0.9	9	4.0	59	26.1	94	41.6	62	27.4
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	1	0.4	8	3.5	50	22.1	97	42.9	70	31.0
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0.0	0	0.00	7	3.1	71	31.4	148	65.5
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0	0.0	2	0.9	7	3.1	79	35.0	138	61.1
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม										
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0	0.0	10	4.4	44	19.5	99	43.8	73	32.3
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น										
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	2	0.9	4	1.8	24	10.6	92	40.7	104	46.0
5.2 ระบบสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	1	0.4	4	1.8	24	10.6	81	35.8	116	51.3
5.3 มีน้ำดื่มให้บริการเพียงพอ	0	0.0	5	2.2	34	15.0	96	42.5	91	40.3
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย										
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	1	0.4	3	1.3	31	13.7	116	51.3	75	33.2
7. การประชาสัมพันธ์										
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ e-mail, facebook, twitter, จดหมายข่าว เป็นต้น	0	0.0	4	1.8	31	13.7	67	29.6	124	54.9

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

จากตารางที่ 8 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีมากที่สุด ระดับ 5 คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เรื่อง ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม และเรื่องระบบสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(n=226)

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	\bar{X}	SD	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.78	0.42	มากที่สุด
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการ	4.73	0.49	มากที่สุด
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.45	มากที่สุด
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.66	0.56	มากที่สุด
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.74	0.48	มากที่สุด
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.24	0.70	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.91	0.88	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.00	0.85	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.05	0.81	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.62	0.55	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.56	0.60	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.57	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	\bar{X}	SD	ระดับ
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.04	0.83	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.04	0.83	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	\bar{X}	SD	ระดับ
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.29	0.80	มาก
5.2 ระบบสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	4.36	0.78	มาก
5.3 มีน้ำดื่มให้บริการเพียงพอ	4.21	0.78	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.29	0.78	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.15	0.74	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.15	0.74	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	\bar{X}	SD	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ e-mail, facebook, twitter, จดหมายข่าว เป็นต้น	4.38	0.79	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.38	0.79	มาก
รวม	4.32	0.72	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณา
รายด้านพบว่าความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ

1. ด้านบุคลากรของหอสมุด ($\bar{X} = 4.74$, $SD = 0.48$)
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, $SD = 0.57$)
ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก คือ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.78$)
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.79$)
5. ด้านกายภาพที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.83$)
6. ด้านทรัพยากร ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.81$)
7. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, $SD = 0.57$)
8. ด้านระบบสารสนเทศยุคและรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.74$)

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้ออมุดดำเนินการ

1. อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง
2. ควรขยายเวลาให้บริการ
3. อยากให้ขยายและปรับปรุงห้องสมุดให้เหมาะสมกับยุคสมัย
4. อยากให้มีบริการถ่ายเอกสารเหมือนเดิม
5. เมื่อมีการปรับปรุงห้องสมุดควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมห้องสมุดให้รู้สึกสบาย และมีแสงสว่างมากขึ้นตามจุดอ่านหนังสือส่วนตัว
6. เมื่อมีการขยายพื้นที่ห้องสมุด ควรมีพื้นที่ดื่ม น้ำ และมีห้องน้ำในอาคาร เพราะปัจจุบันต้องไปเข้าห้องน้ำด้านนอกอาคาร เสาร์ อาทิตย์ ยังไม่มีห้องน้ำเข้า
7. ควรปรับปรุงทัศนียภาพห้องสมุด เพื่อเพิ่มเติมหนังสือ
8. อยากให้ห้องสมุดเงียบ เพราะผู้ใช้ห้องสมุดเสียงดัง
9. ควรมีการปรับปรุง และแจ้งเตือนนักศึกษาที่เสียงดัง
10. ควรขยายเวลาในการยืมหนังสือให้มากกว่าเดิม
11. ควรจัดทำ E-book ให้บริการเพิ่ม สำหรับนักศึกษาที่ไม่สะดวกเดินทางมาห้องสมุดหรือ จัดทำ E-book เพิ่มในส่วนของหนังสือบางเล่มที่มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
12. ควรจัดทำ E-book ให้ครบ
13. ช่วง Summer อยากให้เปิดให้บริการมากกว่าเดิม
14. อยากให้อ่านน้ำมาได้แบบใส่แก้วที่เหมาะสมแต่ห้ามเอาอาหารหนักมากิน
15. เพิ่มชั้นตึก และพื้นที่ในการนั่งอ่านหนังสือ เพิ่มชั้นหนังสือ เพื่อที่จะได้มีที่ว่างสำหรับหนังสือที่จำเป็นไม่ต้องไปยืมสนามจันทร์
16. อยากได้พื้นที่ห้องอ่านหนังสือสำหรับกลุ่มนักศึกษา 5-6 คน ขอพื้นที่อ่านเพิ่มเติม
17. อยากได้เอกสารที่สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว เช่น ภาษาฝรั่งเศส เพราะนักศึกษาไม่สามารถค้นคว้าได้
18. อยากให้มีการแจ้งข่าวรายชื่อหนังสือเข้าใหม่ผ่านทาง twitter
19. อยากให้มีการยืมไม้อื่นแบบหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
20. อยากให้สามารถ download Fulltext ได้จากที่บ้าน
21. อยากให้ซื้ออุปกรณ์ดับเพลิงที่ไม่ทำลายหนังสือเพิ่ม
22. ไม่อยากให้ออมุดย้ายไปที่อื่น
23. ในฐานะอาจารย์เคยได้รับการอนุญาตยืมหนังสือได้นานแต่เกษียณแล้วสามารถยืมได้เพียง 1 อาทิตย์ แม้จะต่อทางเน็ตเองได้เมื่อถึงกำหนด 1 อาทิตย์
24. อยากให้เปลี่ยนถังน้ำทันทีเมื่อน้ำหมด
25. อยากได้นิยายสยองขวัญ
26. อยากให้มีร้านกาแฟในหอสมุด

27. อยากให้มีบริการวิทยานิพนธ์ออนไลน์
28. อยากได้หนังสือใหม่ และทันสมัย เช่น ตำราทางมนุษยวิทยาที่ทันสมัย ครบถ้วน โดยเฉพาะ Concept theory ทฤษฎีร่วมสมัย หนังสือเกี่ยวกับ landscape
29. อยากได้หนังสือ และงานวิจัยบางประเภทที่ตรงกับวิชาที่ศึกษา หนังสือภาษาต่างประเทศที่เป็นหนังสือแนะนำ หนังสือด้านประวัติศาสตร์ศิลปะเพิ่ม
30. อยากได้หนังสือด้านศิลปะจีน หรือต่างประเทศ ควรเป็นหนังสือใหม่ ๆ
31. อยากให้มีจำนวนหนังสือที่ใช้ประกอบการเรียนมากขึ้น เพราะบางเล่มมีไม่พอใช้ อย่างน้อยควรจะมีสัก 5 เล่ม
32. เว็บไซต์ใหม่ดูยากกว่าเว็บไซต์เก่า
33. เว็บไซต์ มักลุ่มบ่อ
34. ควรปรับปรุงเว็บไซต์เพื่อให้การค้นคว้าทันสมัยและสามารถสืบค้นได้ละเอียดและครอบคลุมมากขึ้น
35. อยากให้มีวารสารออนไลน์
36. หนังสือที่จองใช้เวลาในการรอนาน
37. บางครั้งมีกลิ่นอาหารภายในหอสมุด
38. อยากให้มีพื้นที่นั่งที่หลากหลายรูปแบบเพิ่มขึ้น อาจเป็นโซฟาหรือเก้าอี้ที่เหมาะสมกับการอ่านหนังสือ

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

รอบ 2 (มกราคม -เมษายน 2561) ปีการศึกษา 2560

ตารางที่ 10 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	289	96.3
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	5	1.7
นักเรียน	4	1.3
อาจารย์	1	0.3
รวมบุคลากรภายใน	299	99.6
นักเรียน	1	0.4
รวมบุคคลภายนอก	1	0.4
รวมทั้งสิ้น	300	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด ได้รับคืน 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 289 ราย คิดเป็น ร้อยละ 96.3 (2) นักศึกษาระดับปริญญาโท/เอก 5 ราย คิดเป็น ร้อยละ 1.7 และ (3) นักเรียนสาธิต ม.ศิลปากร จำนวน 4 ราย คิดเป็น ร้อยละ 1.3

ตารางที่ 11 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด										
1.1 ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0	0	2	0.7	49	16.3	124	41.3	125	41.7
1.2 ผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	1	0.3	2	0.7	38	12.7	137	45.7	122	40.7
1.3 ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	2	0.7	41	13.7	134	44.7	123	41.0
1.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสามารถ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0	0	1	0.3	33	11.0	151	50.3	115	38.3
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	1	0.3	3	1.0	67	22.3	135	45.0	94	31.3
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	0	0	7	2.3	74	24.7	143	47.7	76	25.3
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	0	0	7	2.3	78	26.0	148	49.3	67	22.3
2.4 มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science Direct, ProQuest เป็นต้น	0	0	5	1.7	71	23.7	150	50.0	74	24.7
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และเหมาะสม	0	0	0	0	30	10.0	125	41.7	145	48.3
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0	0	0	0	26	8.7	143	47.7	131	43.7
3.3 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย	0	0	6	2.0	75	25.0	131	43.7	88	29.3
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม										
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0	0	3	1.0	54	18.0	141	47.0	102	34.0
4.2 ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความเหมาะสม	1	.3	2	0.7	77	25.7	125	41.7	95	31.7
4.3 ห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็กมีความเหมาะสม			10	3.3	68	22.7	144	48.0	78	26.0
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น										
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	0	0	2	0.7	42	14.0	144	48.0	112	37.3
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	0	0	5	1.7	59	19.7	135	45.0	101	33.7
5.3 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	1	0.3	5	1.7	84	28.0	136	45.3	74	24.7

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ด้านระบบสารานุกรมโป๊ปกและรักษาความปลอดภัย										
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	0	0	0	0	48	16.0	155	51.7	97	32.3
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	0	0	1	.3	53	17.7	157	52.3	89	29.7
7. การประชาสัมพันธ์										
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่าน เว็บไซต์ Facebook ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์	0	0	4	1.3	73	24.3	128	42.7	95	31.7

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

จากตารางที่ 11 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับ 5 ได้แก่เรื่อง 1.ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี 2.ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความสะดวก และเหมาะสม และ 3.การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว นอกนั้น มีความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(n=300)

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	\bar{X}	SD	ระดับ
1.1 ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.24	0.74	มาก
1.2 ผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.26	0.73	มาก
1.3 ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.26	0.71	มาก
1.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสามารถ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.27	0.66	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.26	0.71	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.06	0.78	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.96	0.77	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.92	0.76	มาก
2.4 มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science Direct, ProQuest เป็นต้น	3.98	0.74	มาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.98	0.76	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และเหมาะสม	4.38	0.66	มากที่สุด
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.35	0.63	มากที่สุด
3.3 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย	4.00	0.79	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.70	มาก

4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	\bar{X}	SD	ระดับ
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้า	4.14	0.74	มาก
4.2 ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความเหมาะสม	4.04	0.79	มาก
4.3 ห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็กมีความเหมาะสม	3.97	0.79	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.05	0.77	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	\bar{X}	SD	ระดับ
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.22	0.70	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	4.11	0.77	มาก
5.3 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	3.92	0.79	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.08	0.75	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับ
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.16	0.68	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.11	0.69	มาก
ภาพรวมด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.14	0.68	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	\bar{X}	SD	ระดับ
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่าน เว็บไซต์ Facebook ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.05	0.78	มาก
ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.05	0.78	มาก
ภาพรวม	4.11	0.74	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมดดังนี้

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.71$)
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.70$)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.75$)
4. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.80$)
5. ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.78$)
6. ด้านกายภาพที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.77$)
7. ด้านทรัพยากร ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.76$)

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

1. ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงสอบ
2. ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับการอ่านหนังสือ เปิด 24 ชม. ในช่วงสอบ
3. อยากให้เปิดบริการนานกว่านี้
4. ควรเปิดบริการเท่าหอพักนักศึกษา
5. อยากให้เพิ่มขยายเวลาเปิดห้องสมุดในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์
6. อยากให้มีหนังสือหลากหลาย เช่น การ์ตูนญี่ปุ่น
7. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้
8. อยากให้เพิ่มหนังสือมากขึ้น
9. หนังสือมีน้อย
10. ควรเพิ่มหนังสือใหม่ๆ
11. ควรมีหนังสือมากกว่านี้
12. หนังสือมีน้อย ไม่ครอบคลุม
13. อยากให้เพิ่มนิยายใหม่ๆ
14. อยากให้เพิ่มนิตยสาร
15. นิยายเก่า ควรเพิ่มนิยายใหม่ ๆ
16. อยากให้เพิ่มหนังสือที่มีความทันสมัยมากขึ้น
17. อยากให้เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับ รัฐประศาสนศาสตร์
18. อยากให้มีหนังสือภาษาที่ 3 เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะภาษาญี่ปุ่น ต้องการให้มีคอมพิวเตอร์มากกว่านี้
19. อยากให้มีหนังสือภาษาจีนเพิ่มขึ้น
20. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับศาสตร์ความรู้ทางรัฐประศาสนศาสตร์เพิ่มมากขึ้น
21. หนังสือมีน้อยในบางหมวด
22. ควรมีหนังสือที่เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศมากกว่านี้
23. ควรเพิ่มหนังสือท่องเที่ยวและภาษา
24. อยากให้สร้างห้องน้ำภายในห้องสมุด
25. อยากให้เพิ่มจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ในพื้นที่นั่งด้านล่าง
26. อยากให้เพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือแบบส่วนตัว
27. ควรแยกโซนอ่านหนังสือ เพราะบางคนเข้ามาคุยเสียงดัง
28. อยากให้มีโต๊ะที่นั่งอ่านหนังสือให้เพียงพอและตอบสนองดีที่สุดต่อนักศึกษา
29. ต้องการให้ห้องประชุมมีคอมพิวเตอร์สำหรับการประชุม
30. ต้องการให้มีอาหารและห้องประชุมเพิ่ม
31. ต้องการห้องที่มีกระดานสำหรับทำการเรียนการสอน สำหรับประชุมส่วนตัว
32. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์และห้องประชุมเล็ก
33. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์
34. ควรเพิ่มห้องประชุม
35. อยากได้ห้องรับรองการจัดประชุมและอุปกรณ์ที่ครบครันมากขึ้น
36. ควรซ่อมห้องฉายภาพยนตร์ เพิ่มเวลาในการฉายภาพยนตร์
37. การจัดพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนที่ดี
38. อยากให้จัดมุมที่นั่งเพิ่มขึ้น

39. ขยายเวลาการใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุด
40. การประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุง
41. อยากให้นำอาหารขึ้นไปทานชั้น 2 ได้
42. อินเทอร์เน็ตห้องสมุดไว้มาก เหมาะแก่การค้นคว้า
43. อยากให้มีสื่อความรู้ที่หลากหลายมากขึ้น
44. ควรมีเครื่องเล่น DVD ให้เช่า
45. ควรเพิ่มหูฟัง
46. ควรมีหูฟังให้บริการมากกว่านี้
47. อยากให้เพิ่มมุมอาหารและต้องการให้มีอาหารมากขึ้น
48. อยากให้เพิ่มทีวี
49. ทางเข้าออกแคบเกินไป
50. ห้องน้ำอยู่ไกลเกินไป
51. ห้องประชุมน้อย ควรเพิ่มขึ้น
52. ห้องประชุมย่อยมีกลิ่นอับ
53. ห้องฉายภาพยนตร์มีกลิ่นอับ
54. อยากรับประทานอาหารบนชั้นสองได้
55. ไม่อยากให้มีสุนัขในห้องสมุด
56. ไม่อยากให้อา crossword ออก
57. เครื่องปรับอากาศไม่เย็น

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด

รอบ 2 (มกราคม -เมษายน 2561) ปีการศึกษา 2560

ตารางที่ 13 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	14	58.3
นักศึกษาปริญญาตรี	7	29.2
อาจารย์	3	12.5
รวมบุคลากรภายใน	24	100.00
รวมบุคคลภายนอก	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	24	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 24 ชุด ได้รับคืน 24 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน) จำนวน 14 ราย คิดเป็น ร้อยละ 58.3 (2) นักศึกษา ม.ศิลปากร ระดับปริญญาตรี จำนวน 7 ราย คิดเป็น ร้อยละ 29.2 และ (3) อาจารย์ ม.ศิลปากร จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 14 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด										
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0	0	0	0	0	0	21	87.5	3	12.5
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	0	0	0	0	0	0	23	95.8	1	4.2
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	0	0	0	0	0	0	21	87.5	3	12.5
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	0	0	0	0	0	0	20	83.3	4	16.7
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0	0	0	0	0	0	16	66.7	8	33.3
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	0	0	0	0	0	0	21	87.5	3	12.5

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	0	0	0	0	0	0	23	95.8	1	4.2
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	0	0	0	0	0	0	23	95.8	1	4.2
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	0	0	0	0	0	0	22	91.7	2	8.3
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม										
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น										
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	0	0	0	0	2	8.3	22	91.7	0	0
5.2 ระบบ บริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	0	0	0	0	1	4.2	23	95.8	0	0
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
5.4 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย										
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคารห้องสมุด	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยในอาคารห้องสมุด	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
7. การประชาสัมพันธ์										
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น e-mail, facebook , twitter เป็นต้น	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของสำนักหอสมุด	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของคณะวิชาต่าง ๆ	0	0	0	0	0	0	24	100.0	0	0

หมายเหตุ 1=พึงพื่อน้อยที่สุด 2=พึงพื่อน้อย 3=พึงพื่อนปานกลาง 4=พึงพื่อนมาก 5=พึงพื่อนมากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ระดับ 4

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(n=24)

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	\bar{X}	SD	ระดับ
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.13	0.34	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.04	0.20	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.13	0.34	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	0.00	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.17	0.38	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.33	0.48	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.13	0.34	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.13	0.30	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ระดับ
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.04	0.20	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	4.04	0.20	มาก
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	4.08	0.28	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	4.03	0.14	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	4.00	0.00	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.00	0.00	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.00	0.00	มาก
ภาพรวมด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.00	0.00	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	\bar{X}	SD	ระดับ
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	3.92	0.28	มาก
5.2 ระบบ บริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	3.96	0.20	มาก
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ	4.00	0.00	มาก
5.4 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.00	0.00	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.97	0.12	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	0.08	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.08$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าอยู่ระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด | มาก ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.20$) |
| 2. ด้านกายภาพที่เหมาะสม | มาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.05$) |
| 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ | มาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.00$) |
| 4. ด้านทรัพยากร | มาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.00$) |
| 5. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | มาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.00$) |
| 6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย | มาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.00$) |
| 7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น | มาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.12$) |

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

- 1.สถานที่คับแคบ เพราะมีเอกสารเยอะมาก ๆ (2)
 - 2.ห้องเก็บเอกสารเริ่มแน่น (2)
-