



สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

รอบที่ 2 (มกราคม – เมษายน 2562)

ปีการศึกษา 2561

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

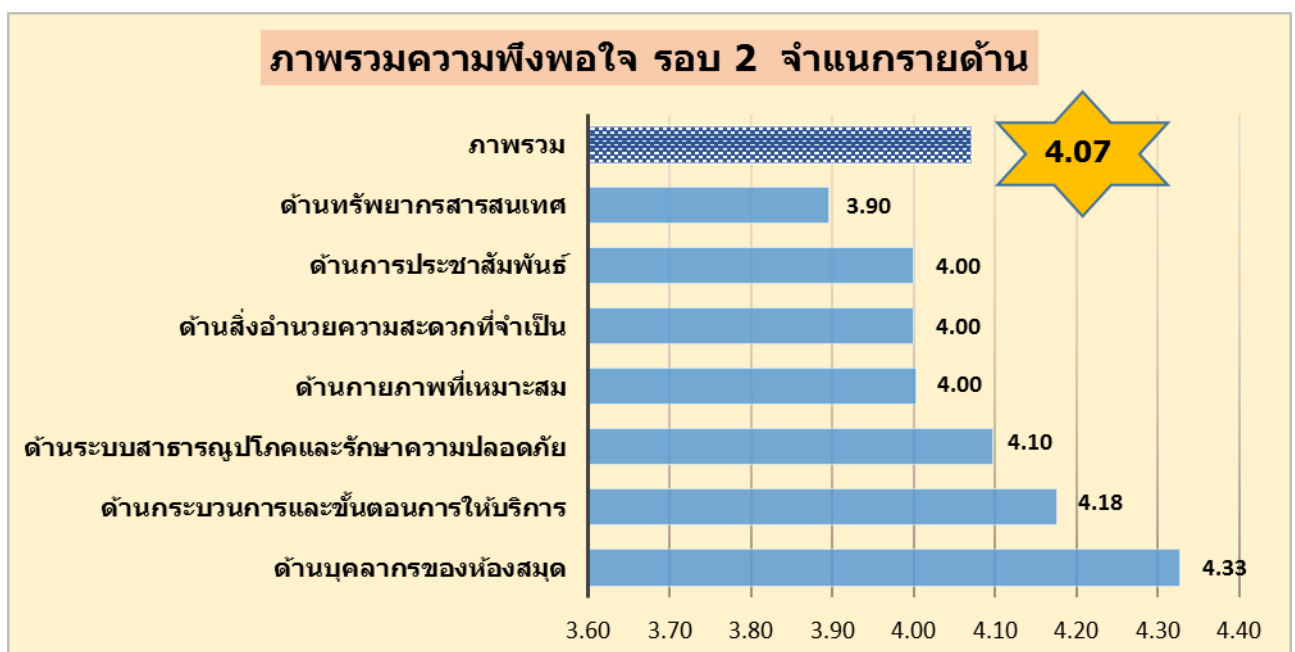
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง
รอบที่ 2 (มกราคม – เมษายน 2562) ปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 2 จำแนกเป็นรายด้าน

	ความพึงพอใจรายด้าน	สนาม จันทร์	จดหมาย เหตุ	เพชรบุรี	วังท่าพระ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1	ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.23	4.25	4.31	4.52	4.33	มาก
2	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.16	4.14	4.26	4.14	4.18	มาก
3	ด้านระบบสารสนเทศยุคและรักษาความปลอดภัย	4.29	4.06	4.08	3.96	4.10	มาก
4	ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.19	4.07	4.06	3.69	4.00	มาก
5	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.00	4.06	4.05	3.89	4.00	มาก
6	การประชาสัมพันธ์	4.10	4.01	3.86	4.03	4.00	มาก
7	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.85	4.12	3.84	3.77	3.90	มาก
	รวม	4.12	4.10	4.07	4.00	4.07	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจรอบ 2 ภาพรวมของสำนักหอสมุดกลางมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และความพึงพอใจรายด้าน 3 ลำดับแรกดังนี้ (1) ด้านบุคลากรของห้องสมุดมีความพึงพอใจระดับมาก ได้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$) (2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) (3) ด้านระบบสารสนเทศยุคและรักษาความปลอดภัยมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 2 จำแนกเป็นรายด้าน

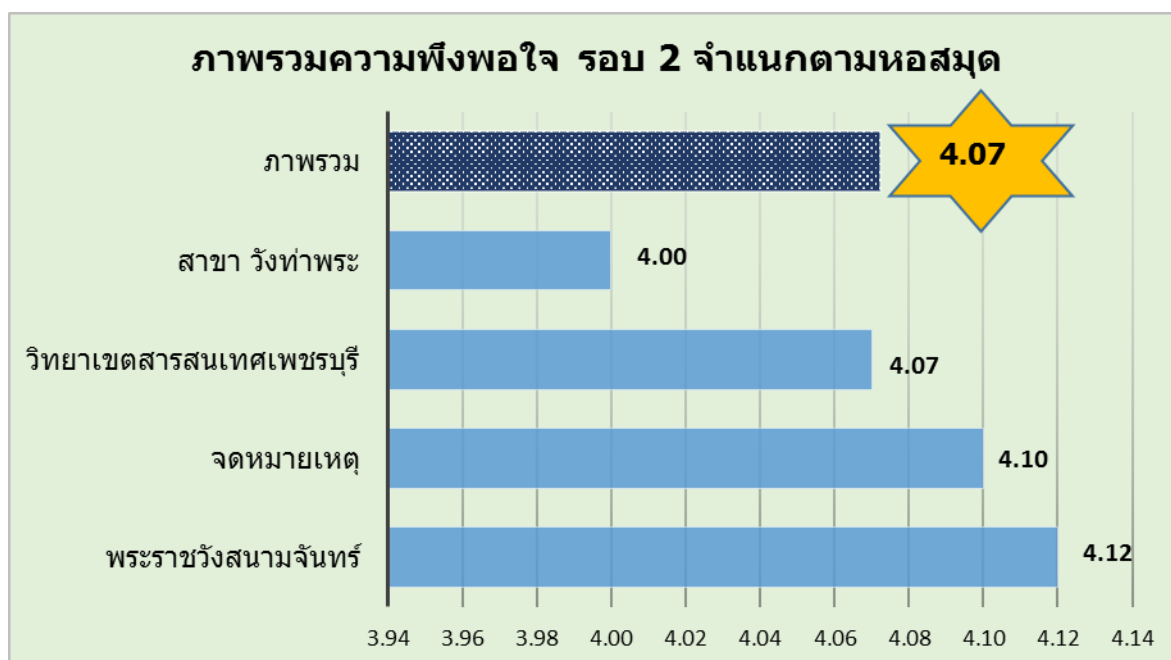


ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 2 จำแนกเป็นหอสมุด

	หอสมุด	บุคลากร	กระบวนการ	สาธิตปฏิบัติ	กายภาพ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ประชาสัมพันธ์	ทรัพยากร	เฉลี่ย	ระดับ
1	พระราชวังสนามจันทร์	4.23	4.16	4.29	4.19	4.00	4.10	3.85	4.12	มาก
2	จดหมายเหตุ	4.25	4.14	4.06	4.07	4.06	4.01	4.12	4.10	มาก
3	วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	4.31	4.26	4.08	4.06	4.05	3.86	3.84	4.07	มาก
4	สาขา วังท่าพระ	4.52	4.14	3.96	3.69	3.89	4.03	3.77	4.00	มาก
	รวม	4.33	4.18	4.10	4.00	4.00	4.00	3.90	4.07	มาก

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกตามหอสมุด พบว่า ภาพรวมของสำนักหอสมุดกลางมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) ความพึงพอใจของแต่ละหอสมุดเรียงตามลำดับดังนี้ (1) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ($\bar{X} = 4.12$) (2) หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร ($\bar{X} = 4.10$) (3) หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ($\bar{X} = 4.07$) และ (4) หอสมุดสาขา วังท่าพระ ($\bar{X} = 4.00$)

แผนภูมิที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ รอบที่ 2 จำแนกตามหอสมุด

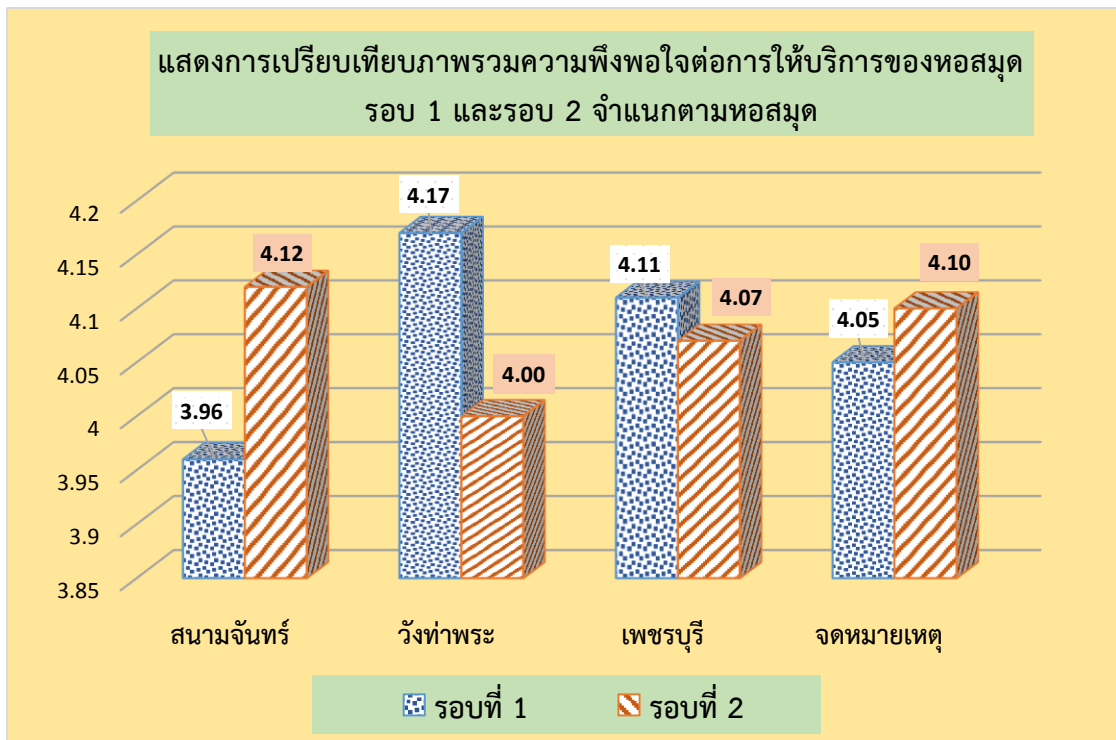


ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2 จำแนกตามหอสมุด

	หอสมุด	รอบที่ 1	รอบที่ 2
1	หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	3.96	4.12
2	หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร	4.05	4.10
3	หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	4.11	4.07
4	หอสมุด สาขาวังท่าพระ	4.17	4.00
ค่าเฉลี่ยทั้ง 2 รอบ		4.07	

จากตารางที่ 3 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด ทั้งสองรอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยทั้ง 2 รอบ คือ $\bar{X} = 4.07$ ผลการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจแต่ละหอสมุดทั้งสองรอบ พบว่าหอสมุดที่มีค่าเฉลี่ยรอบ 2 สูงกว่า รอบ 1 คือ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ (รอบ 1 : $\bar{X} = 3.96$ รอบ 2 $\bar{X} = 4.12$) และหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร (รอบ 1 $\bar{X} = 4.05$ รอบ 2 $\bar{X} = 4.10$) หอสมุดที่มีค่าเฉลี่ยรอบที่ 2 ต่ำกว่า รอบที่ 1 คือ หอสมุดสาขา วังท่าพระ (รอบ 1 $\bar{X} = 4.17$ รอบ 2 $\bar{X} = 4.00$) และหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (รอบที่ 1 $\bar{X} = 4.11$ รอบ 2 $\bar{X} = 4.07$) ดังแผนภูมิที่ 3

แผนภูมิที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ1 และ 2 จำแนกตามหอสมุด

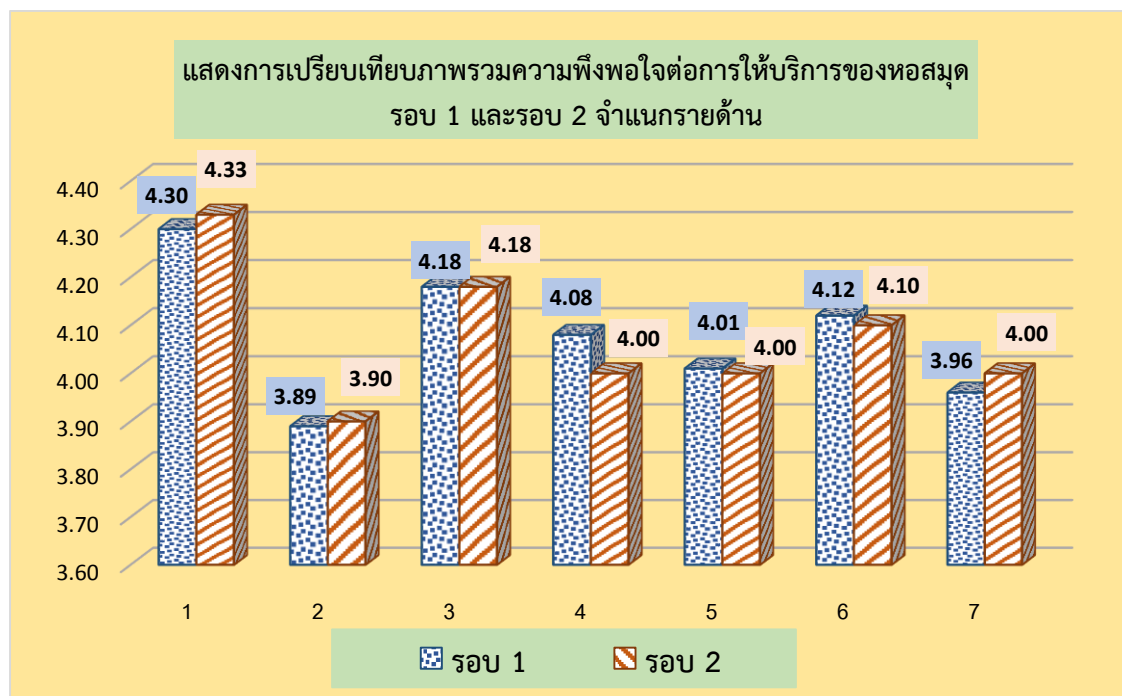


ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2 จำแนกตามหอสมุด

	ความพึงพอใจรายด้าน	รอบ 1	รอบ 2
1	ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.30	4.33
2	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.18	4.18
3	ด้านระบบสารานุกรมโปกและรักษาความปลอดภัย	4.12	4.10
4	ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.08	4.00
5	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.01	4.00
6	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.96	4.00
7	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.89	3.90
8	ภาพรวม	4.07	4.07

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรอบ 2 สูงกว่า รอบ 1 คือ ด้านบุคลากรของห้องสมุด (รอบ 1 : \bar{X} = 4.30 รอบ 2 : \bar{X} = 4.33) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (รอบ 1 : \bar{X} = 3.89 รอบ 2 : \bar{X} = 3.90) ด้านที่มีค่าเฉลี่ย รอบ 2 ต่ำกว่า รอบ 1 คือ ด้านกายภาพที่เหมาะสม (รอบ 1 : \bar{X} = 4.08 รอบ 2 : \bar{X} = 4.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น (รอบ 1 : \bar{X} = 4.01 รอบ 2 : \bar{X} = 4.00) ด้านระบบสารานุกรมโปกและรักษาความปลอดภัย (รอบ 1 : \bar{X} = 4.12 รอบ 2 : \bar{X} = 4.10) ด้านการประชาสัมพันธ์ (รอบ 1 : \bar{X} = 3.96 รอบ 2 : \bar{X} = 4.00) และด้านที่มีค่าเฉลี่ย รอบ 1 และรอบ 2 เท่ากัน คือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (รอบ 1 และ รอบ 2 : \bar{X} = 4.18) ดังแผนภูมิที่ 3

แผนภูมิที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุด รอบ 1 และ 2 จำแนกรายด้าน



3 อันดับของบริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้อบรมดำเนินการ

หอสมุดสาขา วังท่าพระ

1. อยากให้มีหนังสือเพิ่มมากขึ้น และมีความหลากหลายตามความต้องการของนักศึกษา เช่น มานุษยวิทยานิยาย(หลากหลายทางเพศ) หนังสือด้านอักษรศาสตร์ ด้าน textiles หนังสือวิทยาศาสตร์ หนังสือด้านสถาปัตยกรรม โบราณคดี เป็นต้น (6)
2. เจ้าหน้าที่บริการดีเยี่ยม มีน้ำใจ และมีจิตบริการ (5)
3. อยากให้เพิ่มปริมาณจุดเสียบปลั๊กและปลั๊กพ่วง เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ (4)

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

1. อยากให้อบรมขยายเวลาให้บริการเป็น 24 ชม. และพิจารณาขยายวันเนื่องจากคณะวิชาสอบไม่ตรงกัน (10)
2. อยากให้มีจุดของปลั๊กไฟมากกว่านี้ และควรเป็นแบบ 3 รู (5)
3. อยากให้เพิ่มเวลาเปิดปิดในช่วงเสาร์-อาทิตย์ อาจเท่าวันธรรมดา เพราะเป็นนักศึกษาโครงการพิเศษ เรียนเลิกเวลา 18.30 น. หอสมุดปิด เวลา 19.00 น. ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ทั้งที่เป็นนักศึกษาปริญญาเอกต้องค้นคว้า จึงต้องไปใช้หอสมุดมหาวิทยาลัยอื่น (4)

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

1. อยากให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง ไม่เสียงดัง (6)
2. อยากให้มีพื้นที่นั่งอ่านให้มากขึ้น (4)
3. อยากให้มีอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมใช้ในห้องประชุม เช่น ปากกาไวท์บอร์ด แปรงลบกระดาน (3)

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

1. ขอขอบคุณที่ทำให้นักศึกษาสามารถเรียนได้ด้วยความสะดวก (1)
2. อยากให้มีการตกแต่งโถงทางเดินให้ดูสดใสขึ้น (1)

หอสมุดสาขา วังท่าพระ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 2 (มกราคม- เมษายน 2562) ปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	244	76.2
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	43	13.4
อาจารย์	11	3.4
ข้าราชการ/พนักงาน สายสนับสนุน	5	1.6
นักเรียน	2	0.6
รวมบุคคลภายใน	305	95.2
นักศึกษาปริญญาตรี	9	2.8
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	4	1.2
ข้าราชการ/พนักงาน	1	0.4
อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	1	0.4
รวมบุคคลภายนอก	15	4.8
รวมทั้งสิ้น	320	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 320 ราย (จากการสำรวจ 96 ราย และในระบบออนไลน์ 224 ราย) ได้รับข้อมูลกลับคิดเป็น 100% ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ม.ศิลปากร จำนวน 244 ราย คิดเป็น ร้อยละ 76.2 (2) นักศึกษาปริญญาโท/เอก จำนวน 43 ราย คิดเป็น ร้อยละ 13.4 และ (3) อาจารย์ ม.ศิลปากร จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายข้อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด										
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	0	0	0	0	13	4.1	116	36.2	191	59.7
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการ	0	0	2	0.6	24	7.5	119	37.2	175	54.7
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	1	0.3	21	6.6	88	27.5	210	65.6
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0	0	1	0.3	26	8.1	110	34.4	183	57.2
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	1	0.3	7	2.2	74	23.1	155	48.4	83	25.9
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3	0.9	28	8.8	101	31.6	125	39.1	63	19.7
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	5	1.6	13	4.1	114	35.6	140	43.8	48	15.0
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0	0	0	58	18.1	140	43.8	122	38.1
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	1	0.3	2	0.6	38	11.9	143	44.7	136	42.5
3.3 ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่าย	4	1.2	7	2.2	76	23.8	149	46.6	84	26.2
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม										
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	8	2.5	20	6.2	98	30.6	131	40.9	63	19.7
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น										
5.1 ระบบสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	3	0.9	9	2.8	64	20.0	147	45.9	97	30.3
5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ และการสืบค้น	1	0.3	11	3.4	95	29.7	148	46.2	65	20.3
5.3 น้ำดื่มมีให้บริการเพียงพอ	2	0.6	19	5.9	90	28.1	133	41.6	76	23.8
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย										
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	0	0	10	3.1	93	29.1	159	49.7	58	18.1
6.2 ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	0	0	7	2.2	53	16.6	164	51.2	96	30.0
7. การประชาสัมพันธ์										
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์, facebook, Instagram, จดหมายข่าว เป็นต้น อย่างสม่ำเสมอ	1	0.3	11	3.4	72	22.5	131	40.9	105	32.8

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

จากตารางที่ 2 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ส่วนด้านอื่น มีความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(n=320)

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.52	0.63	มากที่สุด
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.56	0.57	มากที่สุด
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการ	4.46	0.66	มากที่สุด
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	0.63	มากที่สุด
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.48	0.66	มากที่สุด
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.77	0.85	มาก
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	3.98	0.78	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.68	0.92	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.67	0.84	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.76	มาก
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.20	0.72	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.28	0.72	มาก
3.4 ทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่าย	3.94	0.84	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	3.69	0.94	มาก
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.69	0.94	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.89	0.84	มาก
5.1 ระบบสืบค้นข้อมูลผ่าน web opac มีความสะดวก	4.02	0.84	มาก
5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการและการสืบค้น	3.83	0.80	มาก
5.3 น้ำดื่มมีให้บริการเพียงพอ	3.82	0.88	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	3.96	0.75	มาก
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	3.83	0.75	มาก
6.2 ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.09	0.74	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	4.03	0.85	มาก
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ e-mail, facebook, twitter, จดหมายข่าว เป็นต้น	4.03	0.85	มาก
รวม	4.00	0.80	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.80$) เมื่อพิจารณา
รายด้านพบว่าความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ

1. ด้านบุคลากรของหอสมุด ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.63$)
ส่วนด้านอื่น อยู่ในระดับมาก คือ
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.76$)
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.85$)
4. ด้านระบบสารสนเทศและรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.75$)
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.84$)
6. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.85$)
7. ด้านกายภาพที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.94$)

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

ด้านการบริการ

1. เจ้าหน้าที่บริการดีเยี่ยม มีน้ำใจ และจิตบริการ (5)
2. อยากให้เพิ่มเวลาเปิด-ปิดในช่วงสอบเพิ่มขึ้น หรือเปิด 24 ชั่วโมง (3)
3. อยากให้ลดค่าปรับหนังสือ (1)
4. อยากให้ยืมหนังสือได้มากกว่า 7 วัน (1)
5. อยากให้เพิ่มจำนวนเล่มในการยืม โดยเฉพาะนักศึกษาปริญญาเอก (1)
6. อยากให้มีห้องสมุดประจำคณะในช่วงที่ปรับปรุง (1)
7. บริการห้องสมุดวงทำพระที่สนามจันทร์อยากให้เพิ่มเป็น 2-3 วันต่ออาทิตย์ (1)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้มีหนังสือเพิ่มมากขึ้น และมีความหลากหลายตามความต้องการของนักศึกษา เช่น มานุษยวิทยา นิยาย(หลากหลายทางเพศ) หนังสือด้านอักษรศาสตร์ ด้าน textiles หนังสือวิทยาศาสตร์ หนังสือด้านสถาปัตยกรรม โบราณคดี เป็นต้น (6)
2. อยากให้มีหนังสือที่มีในวิทยาเขตต่าง ๆ เหมือนกัน เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีหลายวิทยาเขต เมื่อนักศึกษาต้องการใช้หนังสือบางเล่มแต่ปรากฏว่าไม่มีในวิทยาเขตนี้ทำให้ต้องใช้เวลาในการรอจากวิทยาเขตอื่น จึงควรมีทุกวิทยาเขต แม้จะเป็นหนังสือที่มีซ้ำในวิทยาเขตอื่นแล้ว (1)
3. อยากให้มีหนังสือออนไลน์อาจมาจากที่อื่นที่ไม่ใช่ห้องสมุด เนื่องจากเรื่องสถานที่มีการปรับปรุงวงทำพระ อาจทำให้บางครั้งไม่สะดวกกับการเข้ามาใช้ห้องสมุด จึงควรมีหนังสือออนไลน์ที่สามารถเปิดอ่านจากที่อื่น ๆ ได้ (1)
อยากให้มีระบบแจ้งเตือน เพื่อให้ Renew หนังสือ (1)

ด้านสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย

1. อยากให้เพิ่มปริมาณจุดเสียบปลั๊กและปลั๊กพ่วง เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ (4)
2. อยากให้เพิ่มจุดบริการน้ำเปล่า น้ำเปล่าหมดบ่อย (2)
3. อยากให้มีตู้บริการน้ำดื่มที่มีทั้งน้ำอุ่นและน้ำเย็น (1)
4. อยากให้เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม น้ำหมดบ่อย (1)
5. อยากให้มีห้องน้ำในอาคารหอสมุด (1)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น

1. อยากให้ลดค่าพิมพ์งานเพราะค่อนข้างแพง (1)

ด้านกายภาพที่เหมาะสม

1. อยากให้เพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือหรือขยายห้องสมุด โดยเฉพาะช่วงสอบ (3)
2. อยากได้พื้นที่ให้บริการอ่านเป็นกลุ่ม หรือปรึกษางานเป็นกลุ่ม (2)
3. อยากได้พื้นที่อ่านหนังสือที่เป็นโซนเงียบ (2)
4. อยากให้ปรับปรุงห้องสมุดเสร็จเร็วๆ (1)
5. อยากได้ที่นั่งอ่านหนังสือเป็นโต๊ะเดี่ยว (1)

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 2 (สิงหาคม – พฤศจิกายน 2562) ปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	310	91.2
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	12	3.5
อาจารย์	3	0.9
นักเรียน	1	0.3
รวมบุคคลภายใน	326	95.9
สมาชิกรายวัน	12	3.5
สมาชิกรายปี	2	0.6
รวมบุคคลภายนอก	14	4.1
รวมทั้งสิ้น	340	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 340 ราย (จากการสำรวจ 300 ราย และในระบบออนไลน์ 40 ราย) ได้รับข้อมูลกลับคิดเป็น 100% ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ (1) นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ม.ศิลปากร จำนวน 310 ราย คิดเป็น ร้อยละ 91.2 (2) นักศึกษาปริญญาโท/เอก และสมาชิกรายวัน จำนวน 12 ราย คิดเป็น ร้อยละ 3.5 (3) อาจารย์ ม.ศิลปากร จำนวน 3 ราย คิดเป็น ร้อยละ 0.9

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

	0		1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.ด้านบุคลากรของห้องสมุด												
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	0	0	2	0.6	3	0.9	47	13.8	174	51.2	114	33.5
1.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค	2	0.6	0	0	1	0.3	40	11.8	166	48.8	131	38.5
1.3 บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ของห้องสมุดได้	12	3.5	0	0	1	0.3	35	10.3	178	52.4	114	33.5
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ												
2.1 มีมุมแสดงหนังสือใหม่อย่างต่อเนื่อง (ชั้น 1 อาคารหอสมุดฯ)	17	5.0	2	0.6	7	2.1	74	21.8	174	51.2	66	19.4
2.2 มีหนังสือที่ตรงกับการเรียนการสอน	9	2.6	3	0.9	7	2.1	74	21.8	190	55.9	57	16.8
2.3 มี DVD/VCD/VDO ภาพยนตร์และสารคดีที่ตรงกับความต้องการ	29	8.5	6	1.8	19	5.6	119	35.0	128	37.6	39	11.5
2.4 มีวารสารและหนังสือพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการ	28	8.2	0	0	10	2.9	79	23.2	174	51.2	49	14.4
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ												
3.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	3	0.9	0	0	1	0.3	37	10.9	196	57.6	103	30.3
3.2 มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	5	1.5	0	0	4	1.2	53	15.6	177	52.1	101	29.7
3.3 มีการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นอย่างสม่ำเสมอ	7	2.1	1	0.3	1	0.3	39	11.5	156	45.9	136	40.0
3.4 มีเวลาเปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม	11	3.2	0	0	14	4.1	63	18.5	159	46.8	93	27.4
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม												
4.1 มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	2	0.6	1	0.3	5	1.5	46	13.5	168	49.4	118	34.7

	0		1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น												
5.1 มีจุดบริการ wifi ของมหาวิทยาลัยทั่วทั้งอาคาร	4	1.2	2	0.6	9	2.6	65	19.1	145	42.6	115	33.8
5.2 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	11	3.2	3	0.9	8	2.4	91	26.8	157	46.2	70	20.6
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย												
6.1 ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	0	0	0	0	4	1.2	32	9.4	163	47.9	141	41.5
7. การประชาสัมพันธ์												
7.1 มีป้าย/สื่อ แนะนำการบริการ + ข้อความเข้าใจง่าย	1	0.3	3	0.9	6	1.8	99	29.1	169	49.7	62	18.2
7.2 มีการแจ้งข่าวสารของหอสมุดฯ อย่างสม่ำเสมอผ่าน Fanpage “หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์”	25	7.4	1	0.3	5	1.5	58	17.1	166	48.8	85	25.0
7.3 ข้อมูลในเว็บไซต์ของหอสมุดฯ http://www.snc.lib.su.ac.th	36	10.6	1	0.3	1	0.3	53	15.6	172	50.6	77	22.6

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

จากตารางที่ 2 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีความถี่และร้อยละสูงสุด ที่ระดับมาก (4) นอกจากนี้ยังพบว่า ในบางข้อความ ผู้ใช้บริการตอบ ไม่เคยใช้บริการ/ไม่แน่ใจด้วย ที่ระดับ 0

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(n=277)

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.23	0.67	มาก
1. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.18	0.70	มาก
2. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.27	0.68	มาก
3. บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ของหอสมุดได้	4.24	0.63	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.85	0.74	มาก
1. มีมุมแสดงหนังสือใหม่อย่างต่อเนื่อง (ชั้น 1 อาคารหอสมุดฯ)	3.94	0.72	มาก
2. มีหนังสือที่ตรงกับการเรียนการสอน	3.96	0.68	มาก
3. มี DVD/VCD/VDO ภาพยนตร์และสารคดีที่ตรงกับความต้องการ	3.64	0.83	มาก
4. มีวารสารและหนังสือพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการ	3.86	0.70	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.16	0.71	มาก
5. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.23	0.63	มาก
6. มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.16	0.70	มาก
7. มีการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นอย่างสม่ำเสมอ	4.27	0.68	มาก
8. มีเวลาเปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม	3.99	0.84	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.19	0.72	มาก
12. มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.19	0.72	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.00	0.78	มาก
14. มีจุดบริการ wifi ของมหาวิทยาลัยทั่วทั้งอาคาร	4.08	0.79	มาก
15. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	3.92	0.77	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.29	0.67	มาก
13. ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.29	0.67	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	4.01	0.72	มาก
16. มีป้าย/สื่อ แนะนำการบริการ + ข้อความเข้าใจง่าย	3.88	0.75	มาก
17. มีการแจ้งข่าวสารของหอสมุดฯ อย่างสม่ำเสมอผ่าน Fanpage “หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์”	4.07	0.74	มาก
18. ข้อมูลในเว็บไซต์ของหอสมุดฯ http://www.snc.lib.su.ac.th	4.08	0.67	มาก
รวม	4.10	0.72	มาก

เนื่องจาก จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 340 คน (จากการสำรวจ 300 คน และในระบบออนไลน์ 40 คน) แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม 63 คน ที่มีคำตอบอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ/ไม่เคยใช้บริการ จึงไม่นำชุดคำตอบดังกล่าวมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย/ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (N=277)

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้

1. ด้านระบบสาธารณสุขโรคและรักษาความปลอดภัย มาก ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.67$)
2. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มาก ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.67$)
3. ด้านกายภาพที่เหมาะสม มาก ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.72$)
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.71$)
5. ด้านการประชาสัมพันธ์ มาก ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.72$)
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น มาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.78$)
7. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มาก ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.74$)

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

ด้านบริการ

1. อยากให้หอสมุดขยายเวลาให้บริการเป็น 24 ชม. และพิจารณาขยายวันเนื่องจากคณะวิชาสอบไม่ตรงกัน (10)
2. อยากให้เพิ่มเวลาเปิดปิดในช่วงเสาร์อาทิตย์ อาจเท่ากับวันธรรมดา เพราะเป็นนักศึกษาโครงการพิเศษเรียน เลิกเวลา 18.30 น. หอสมุดปิด เวลา 19.00 น. ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ทั้งที่เป็นนักศึกษาปริญญาเอก ต้องค้นคว้า จึงต้องไปใช้หอสมุดมหาวิทยาลัยอื่น (4)
3. เจ้าหน้าที่บริการดี (2)
4. อยากให้เจ้าหน้าที่บางท่านพูดกับนักศึกษาอย่างสุภาพ (1)
5. อยากให้ฝั่งตึกหม่อมหลวงปิ่นเลื่อนเวลาปิด ทั้งในช่วงเปิด 24 ชั่วโมง และช่วงเสาร์ อาทิตย์ เพราะไม่สะดวก ต้องย้ายไปอีกตึก (2)
6. อยากให้ชั้น 4 ปิดช้า ประมาณ 4 ทุ่ม เพราะมาตอน 2 ทุ่ม เจ้าหน้าที่ก็บอกให้ลงไปชั้นอื่น (1)
7. ควรใช้ใบเสร็จค่าปรับหนังสือที่คืนเกินเวลาแบบเดิม แบบใหม่มีความซ้ำเสียเวลา (1)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้มีหนังสือเล่มใหม่ๆ และมีความหลากหลาย เช่น หนังสือภาษาจีน ประวัติศาสตร์ กฎหมาย การดูแล สุขภาพ การพัฒนาตัวเอง หนังสือการ์ตูน หนังสือและวารสารประเภทวิจัย เป็นต้น (3)
2. หนังสือบางเล่มมีความต้องการใช้มาก แต่มีจำนวนเล่มไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (2)
3. หนังสือเล่มเดียวกันควรมีทุกวิทยาเขต ไม่ต้องยืมข้ามวิทยาเขตเพราะต้องรอหลายวัน (1)
4. หนังสือทางด้านวิทยาศาสตร์ที่เป็นของไทยมีน้อย (1)
5. อยากให้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์มีหนังสือเกี่ยวกับศิลปะ เพราะส่วนใหญ่จะอยู่ที่ท่าพระ (1)

ด้านกายภาพที่เหมาะสม

1. อยากให้มีจุดของปลั๊กไฟมากกว่านี้ และควรเป็นแบบ 3 รู (5)
2. อยากได้พื้นที่สำหรับนั่งคุยงานเป็นกลุ่ม (Co-working space) (2)
3. อยากให้ทำความสะอาดตามโต๊ะและที่นั่งให้มากขึ้น (2)
4. อยากให้ตรวจสอบหนังสือบริเวณชั้น 4 ป่อย ๆ เพราะบางเล่มไม่ตรงชั้น (2)
5. เครื่องปรับอากาศไม่ค่อยเย็น (1)
6. อยากให้หอสมุดปรับปรุงให้ทันสมัยขึ้น มีมุมเป็นเบาะนอนได้เหมือนมหาวิทยาลัยอื่น (1)
7. อยากให้มีที่นั่งเพิ่ม เพราะช่วงสอบไม่มีที่นั่ง (1)
8. ควรเพิ่มห้องส่วนตัวให้นักศึกษา (1)
9. อยากให้จัดที่นั่งแบบนั่งอ่านคนเดียวมากขึ้น (1)
10. อยากให้เปลี่ยนเก้าอี้ที่ชั้น 4 บางตัวชำรุด (1)
11. คอมพิวเตอร์ที่ใช้สื่อบันทึก คีย์บอร์ดบางตัวค้าง และระบบช้า (1)
12. มีฝุ่นบริเวณชั้น 4 ที่ชั้นหนังสือภาษาอังกฤษ (1)
13. อยากให้ดูแลห้องที่ใช้สอนพิเศษ เพราะมีเสียงดังมาก (1)
14. ห้องบัณฑิตศึกษาชั้น 2 นักศึกษาปริญญาตรีที่ใช้ส่วนใหญ่มักเสียงดัง (1)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น

1. ที่วีที่อยู่ที่ตรงอาคารหม่อมหลวงปิ่นค่อนข้างרבกวน ไม่ควรเปิดเพราะรายการที่เปิดไม่มีประโยชน์ (1)

ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย

1. อยากให้หอสมุดมีห้องน้ำชั้น 1 เพราะมันจำเป็น (บางครั้งถ้าขึ้นชั้น 2 กลัวจะไม่ทัน) (1)
2. อยากให้เติมกระดาดหิซุ่บ่อยๆ ในช่วงที่มีคนใช้บริการห้องสมุดเยอะ เพราะกระดาดหิซุ่หมดบ่อย (1)
3. พนักงานทำความสะอาดห้องน้ำหญิงควรเป็นผู้หญิงเพื่อความปลอดภัย (1)
4. ห้องน้ำที่ตึกหม่อมหลวงปิ่นและที่ตึกเก่าสะอาด แต่ที่ตึกเก่ามีห้องน้ำชำรุด (1)
5. ห้องน้ำชั้น 4 เพดานชำรุด (1)
6. ห้องน้ำชั้น 3 ประตูชำรุด (1)
7. ห้องน้ำชั้น 2 ไม่น่าเข้าเพราะติดกับห้องน้ำชาย (1)
8. ตู้น้ำดื่มไม่สะอาด (1)
9. อยากให้เอาน้ำดื่มเข้าห้องสมุดได้ (1)
10. อยากให้เอาของกินเข้าห้องสมุดได้ (1)
11. บางชั้นไม่มีน้ำยาล้างมือคะ (1)

หอสมุดวิทยาลัยเกษตรศาสตร์นครพนม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 2 (มกราคม – เมษายน 2562) ปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	316	92.4
ข้าราชการ/พนักงาน	12	3.5
อาจารย์	6	1.8
นักเรียน	4	1.2
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	2	0.6
รวมบุคคลภายใน	340	99.6
นักศึกษาปริญญาตรี	1	0.2
ข้าราชการ/พนักงาน	1	0.2
รวมบุคคลภายนอก	2	0.4
รวมทั้งสิ้น	342	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 342 ราย (จากการสำรวจ 230 ราย และในระบบออนไลน์ 112 ราย) ได้รับข้อมูลกลับคิดเป็น 100% ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ม.ศิลปากร จำนวน 316 ราย คิดเป็น ร้อยละ 92.4 (2) ข้าราชการ/พนักงาน ม.ศิลปากร จำนวน 12 ราย คิดเป็น ร้อยละ 3.5 และ (3) อาจารย์ จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ และร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด										
1.1 ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	5	1.5	4	1.5	37	10.8	142	41.5	154	45.0
1.2 ผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม	3	0.9	7	2.0	36	10.5	150	43.9	146	42.7
1.3 ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	2	0.6	4	1.2	35	10.2	126	36.8	175	51.2
1.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสามารถ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0	0	2	0.6	32	9.4	155	45.3	153	44.7
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4	1.2	9	2.6	91	26.6	149	43.6	89	26.0
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	5	1.5	18	5.3	89	26.0	150	43.9	80	23.4
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4	1.2	20	5.8	105	30.7	143	41.8	70	20.5
2.4 มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science Direct, ProQuest เป็นต้น	4	1.5	8	2.3	97	28.4	147	43.0	86	25.1
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความสะดวก และเหมาะสม	2	0.3	3	0.9	27	7.9	108	31.6	202	59.1
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	3	0.9	4	1.2	32	9.4	120	35.1	183	53.5
3.3 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น สามารถค้นหาได้ง่าย	4	1.2	16	4.7	87	25.4	130	38.0	105	30.7
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม										
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3	0.9	3	0.9	56	16.4	151	44.2	129	37.7
4.2 ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความเหมาะสม	5	1.5	8	2.3	61	17.8	169	49.4	99	28.9
4.3 ห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็กมีความเหมาะสม	3	0.9	4	1.2	80	23.4	164	48.0	91	26.6
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น										
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	2	0.6	10	2.9	50	14.6	143	41.8	137	40.1
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	9	2.6	13	3.8	89	26.0	127	37.1	104	30.4
5.3 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	2	0.6	6	1.8	75	21.9	133	38.9	126	36.8

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ด้านระบบสารานุกรมโปกและรักษาความปลอดภัย										
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4	1.2	8	2.3	69	20.2	145	42.4	116	33.9
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	2	0.6	8	2.3	58	17.0	161	47.1	113	33.0
7. การประชาสัมพันธ์										
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่าน เว็บไซต์ Facebook ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์	7	2.0	17	5.0	90	26.3	130	38.0	98	28.7

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

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

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(N=342)

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.31	0.76	มาก
1.1 ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.27	0.81	มาก
1.2 ผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.25	0.79	มาก
1.3 ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.37	0.76	มาก
1.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสามารถ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.34	0.67	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.84	0.87	มาก
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	3.91	0.85	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	3.82	0.90	มาก
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.75	0.89	มาก
2.4 มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ เช่น Science Direct, ProQuest เป็นต้น	3.89	0.85	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.81	มาก
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก และเหมาะสม	4.48	0.73	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.39	0.78	มาก
3.3 การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย	3.92	0.92	มาก

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.06	0.81	มาก
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.17	0.79	มาก
4.2 ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีความเหมาะสม	4.02	0.83	มาก
4.3 ห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็กมีความเหมาะสม	3.98	0.79	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.05	0.88	มาก
5.1 ระบบผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.18	0.83	มาก
5.2 ระบบบริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	3.89	0.97	มาก
5.3 มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ	4.10	0.84	มาก
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	4.08	0.83	มาก
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.06	0.86	มาก
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	4.10	0.80	มาก
7. การประชาสัมพันธ์	3.86	0.96	มาก
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่าน เว็บไซต์ Facebook ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์	3.86	0.96	มาก
ภาพรวม	4.07	0.84	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.84$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมดดังนี้

1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มาก ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.76$)
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มาก ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.81$)
3. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย มาก ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.83$)
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม มาก ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.81$)
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น มาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.88$)
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ มาก ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.96$)
7. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.87$)

บริการและข้อเสนอแนะที่อยากให้หอสมุดดำเนินการ

ด้านบริการ

1. อยากให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังไม่เสียงดัง (6)
2. อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ทั้งกลางวันและกลางคืน (1)
3. อยากให้ยืมหนังสือได้เวลานานกว่าเดิม (1)
4. อยากให้มีอาหารว่างบริการในช่วงเปิดบริการ 24 ชั่วโมง (1)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

5. อยากให้ปรับปรุงเรื่องเวลาในการยืมหนังสือระหว่างวิทยาเขตเพราะใช้เวลานาน (2)
6. อยากให้มีหนังสืออ่านเล่นและหนังสือสำหรับค้นคว้าหาความรู้มากกว่านี้ (1)
7. อยากให้เพิ่มหนังสือให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา (1)
8. อยากให้หนังสือหาได้ง่ายและรวดเร็ว (1)
9. อยากให้หนังสือจัดหมวดหมู่ได้ชัดเจน (1)
10. อยากได้หนังสือภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น (1)

ด้านระบบสารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย

11. น้ำดื่มหมดบ่อย ควรเติมบ่อยๆ (1)

ด้านกายภาพ

12. อยากให้มีพื้นที่นั่งอ่านให้มากขึ้น (4)
13. อยากให้มีอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมใช้ในห้องประชุม เช่น ปากกาไวท์บอร์ด แปรงลบกระดาน (3)
14. อยากได้ห้องประชุม (2)
15. อยากให้มีห้องให้บริการมากขึ้นที่นั้นก็ให้มีมากขึ้น เปิดบริการเวลานานขึ้น (1)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น

16. ไม่อยากให้เกิดทีวีเสียงดังหรือหากเป็นไปได้อยากให้ปิดทีวี (1)

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด
รอบ 2 (สิงหาคม – พฤศจิกายน 2562) ปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 1 แสดงสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน)	10	16.7
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	48	80.0
อาจารย์	2	3.3
รวมบุคคลภายใน	60	100.00
รวมบุคคลภายนอก	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	60	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 60 คน (จากการสำรวจ 44 ชุด และในระบบออนไลน์อีก 16 ชุด) ได้รับข้อมูลกลับคิดเป็น 100 % ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) นักศึกษาระดับปริญญาโท/เอก ม.ศิลปากร จำนวน 48 ราย คิดเป็น ร้อยละ 80 (2) ข้าราชการ/พนักงาน (สายสนับสนุน) ม.ศิลปากร จำนวน 10 ราย คิดเป็น ร้อยละ 16.7 และ (3) อาจารย์ ม.ศิลปากร จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3

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	44	78.3	13	21.7
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	0	0	0	0	0	0	44	73.3	16	26.7
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	0	0	0	0	0	0	39	65.0	21	35.0
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	0	0	0	0	40	66.7	20	33.3
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	0	0	0	0	0	0	47	78.3	13	21.7
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	0	0	0	0	0	0	47	78.3	13	21.7
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ให้บริการ	0	0	0	0	0	0	50	83.3	10	16.7

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ										
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	0	0	0	0	2	3.3	50	83.3	8	13.3
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	0	0	0	0	0	0	48	80.0	12	20.0
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	0	0	0	0	4	6.7	49	81.7	7	11.7
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	0	0	0	0	3	5.0	49	81.7	8	13.3
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	0	0	0	0	0	0	51	85.0	9	15.0
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0	1	1.7	1	1.7	47	78.3	11	18.3
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	0	0	0	0	1	1.7	48	80.0	11	18.3
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม										
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	0	0	0	0	4	6.7	50	83.3	6	10.0
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	0	0	0	0	1	1.7	51	85.0	8	13.3
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	0	0	0	0	3	5.0	50	83.3	7	11.7
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น										
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	0	0	0	0	3	5.0	49	81.7	8	13.3
5.2 ระบบ บริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	0	0	0	0	4	6.7	47	78.3	9	15.0
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ	1	1.7	0	0	3	5.0	48	80.0	8	13.3
5.4 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	1	1.7	0	0	2	3.3	49	81.7	8	13.3
6. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย										
6.1 มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารห้องสมุด	1	1.7	0	0	3	5.0	48	80.0	8	13.3
6.2 มีสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารห้องสมุด	1	1.7	0	0	3	5.0	49	81.7	7	11.7
6.3 มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	0	0	0	0	1	1.7	51	85.0	8	13.3
7. การประชาสัมพันธ์										
7.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดผ่านเครือข่าย internet เช่น e-mail, facebook , twitter เป็นต้น	0	0	2	3.3	3	5.0	49	81.7	6	10.0
7.2 มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของสำนักหอสมุด	0	0	1	1.7	3	5.0	50	83.3	6	10.0
7.3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ผ่านจดหมายข่าว หรือ วารสาร ของคณะวิชาต่าง ๆ	0	0	1	1.7	3	5.0	50	83.3	6	10.0

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

จากตารางที่ 2 พบว่า ความถี่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก (4)

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(N=60)

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.25	0.43	มาก
1.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี	4.22	0.42	มาก
1.2 บุคลากรสนใจให้บริการ จริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	4.27	0.45	มาก
1.3 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.35	0.48	มาก
1.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	0.48	มาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้	4.22	0.42	มาก
1.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.22	0.42	มาก
1.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้บริการ	4.17	0.38	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.12	0.40	มาก
2.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.10	0.40	มาก
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงต่อการค้นคว้า การวิจัย และงานสร้างสรรค์	4.20	0.40	มาก
2.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีให้บริการตรงกับความต้องการ	4.05	0.43	มาก
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นผ่าน Web Opac ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	4.08	0.42	มาก
2.5 มีแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จากภายนอกมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมโดยผ่าน website สำนักหอสมุดกลาง	4.15	0.36	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.50	มาก
3.1 ขั้นตอนการขอรับบริการยืม-คืนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.12	0.58	มาก
3.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.17	0.42	มาก
4. ด้านกายภาพที่เหมาะสม	4.07	0.40	มาก
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	4.03	0.41	มาก
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	4.12	0.37	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.07	0.41	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น	4.06	0.51	มาก
5.1 ระบบ ผ่านเข้า-ออก มีความสะดวก เหมาะสม	4.08	0.42	มาก
5.2 ระบบ บริการสืบค้น ทรัพยากรผ่าน web opac มีความสะดวก	4.08	0.46	มาก
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ	4.03	0.58	มาก
5.4 มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.05	0.57	มาก

