



สรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพัน  
ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการ

---

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2566

(5 กรกฎาคม 2566 ถึงวันที่ 4 กรกฎาคม 2567)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ทำการสรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2566 เก็บข้อมูล ระหว่าง เดือน มีนาคม – เมษายน 2567 โดยได้ทำการวิเคราะห์ 4 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ สถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ อายุของผู้เข้าใช้บริการ

### ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลาง

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ความถี่ในการเข้าใช้หอสมุดของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ หอสมุดแต่ละแห่งที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ช่องทางในการรู้จักหอสมุด

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ วัตถุประสงค์และค่าเฉลี่ยในการเข้าใช้หอสมุด

### ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ความผูกพัน และค่าคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รายชื่อและรายด้าน

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด จำแนกตามหอสมุด

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามคณะ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 13 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด

ตารางที่ 14 แสดงระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด

### ส่วนที่ 4 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะบริการ/การอบรม/กิจกรรม/โครงการ/อุปกรณ์ ที่ต้องการให้เพิ่มเติมจากที่หอสมุดฯมีให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องแต่ละหอสมุด จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้ และรายด้าน

สรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพัน  
ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ  
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2566

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ สถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ

ลำดับ	สถานภาพ			จำนวน (ราย)	ร้อยละ	
1	ผู้ใช้ภายใน			880	88	
		นักศึกษาปริญญาตรี	753	75		
		นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	56	6		
		บุคลากรสายสนับสนุน	37	4		
		อาจารย์	34	3		
2	ผู้ใช้นอก			119	12	
		บุคคลทั่วไป	48	5		
		นักเรียน/นักศึกษา/อาจารย์ต่างสถาบัน	43	4		
		ศิษย์เก่า	28	3		
		รวม		100	999	10

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 999 ชุด เป็นผู้ใช้ภายใน จำนวน 880 ราย คิดเป็นร้อยละ 88 โดยมีสถานภาพเป็น 1) นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน 753 ราย คิดเป็นร้อยละ 75 2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 6 3) บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 4 4) อาจารย์ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 3 และเป็นผู้ใช้นอก จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 12 โดยมีสถานภาพเป็น 1) บุคคลทั่วไป จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 5 2) นักเรียน/นักศึกษา/อาจารย์ต่างสถาบัน จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 4 3) ศิษย์เก่า จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

ลำดับ	คณะวิชา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	คณะอักษรศาสตร์	149	16.93
2	คณะโบราณคดี	122	13.86
3	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	115	13.07
4	คณะวิทยาการจัดการ	106	12.05
5	คณะวิทยาศาสตร์	102	11.59

6	คณะศึกษาศาสตร์	69	7.84
7	คณะเภสัชศาสตร์	53	6.02
8	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	35	3.98
9	คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	32	3.64
10	คณะมัณฑนศิลป์	27	3.07
11	คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	24	2.73
12	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	21	2.39
13	หน่วยงานอื่น ๆ	14	1.59
14	คณะดุริยางคศาสตร์	9	1.02
15	วิทยาลัยนานาชาติ	2	0.23
	<b>รวม</b>	<b>880</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า คณะวิชาที่เข้าใช้หอสมุด 3 ลำดับแรก คือ 1) คณะอักษรศาสตร์จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.93 2) คณะโบราณคดี จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.86 3) คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.07

### ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ อายุของผู้ใช้บริการ

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	ช่วงอายุ 20 - 30 ปี	545	55
2	ต่ำกว่า 20 ปี	302	30
3	ช่วงอายุ 31 - 40 ปี	83	8
4	ช่วงอายุ 41 - 50 ปี	40	4
5	ช่วงอายุ 51 - 59	23	2
6	ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป	6	1
		<b>999</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ช่วงอายุของผู้ใช้บริการหอสมุด 3 ลำดับแรก คือ 1) ช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 545 ราย คิดเป็นร้อยละ 55 2) ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 302 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 8

### ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลาง

#### ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ความถี่ในการเข้าใช้หอสมุดของผู้ใช้บริการ

ลำดับ	ความถี่การเข้าใช้หอสมุด (ภายใน 1 เดือน)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	น้อยกว่า 10 ครั้ง	568	57

2	10-20 ครั้ง	345	35
3	มากกว่า 20 ครั้ง	86	8
	<b>รวม</b>	<b>999</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ความถี่ของผู้เข้าใช้บริการหอสมุด สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ 1) น้อยกว่า 10 ครั้ง จำนวน 568 ราย คิดเป็นร้อยละ 57 2) 10-20 ครั้ง จำนวน 345 ราย คิดเป็นร้อยละ 35 3) มากกว่า 20 ครั้ง จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 8

**ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของหอสมุดแต่ละแห่งที่ผู้ใช้เข้าใช้บริการ**

ลำดับ	หอสมุด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	502	50
2	หอสมุดวังท่าพระ	325	33
3	หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	172	17
	<b>รวม</b>	<b>999</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า หอสมุดมีผู้ใช้บริการ เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ 1) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 502 ราย คิดเป็น ร้อยละ 50 2) หอสมุดวังท่าพระ จำนวน 325 ราย คิดเป็นร้อยละ 33 3) หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 172 ราย คิดเป็นร้อยละ 17

**ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ช่องทางในการรู้จักหอสมุด**

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	เพื่อน	668	33
2	SULIB Facebook Fan page	498	25
3	SULIB Line Official	294	15
4	อาจารย์	263	13
5	ป้ายประชาสัมพันธ์	259	13
6	อื่น ๆ	29	1
	<b>รวม</b>	<b>2,011</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ช่องทางที่ผู้ใช้บริการรู้จักหอสมุด 3 ลำดับแรก คือ 1) เพื่อน จำนวน 668 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 33 2) SULIB Facebook Fan page จำนวน 498 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 25 3) SULIB Line Official จำนวน 294 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 15

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้หอสมุด

ช่องทาง	Frequency	Percent	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ค้นคว้า หาข้อมูล ทำการวิจัย (Research services)	962	11.26	3.99	0.92	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ไฟ แอร์ ตู้น้ำดื่ม คอมพิวเตอร์) (Using library's facilities)	955	11.18	4.26	0.86	มาก
3. พักผ่อน นั่งเล่น รอเรียน รำลึกความหลัง สร้างแรงบันดาลใจ (Relaxation/Inspiration)	923	10.81	4.25	0.89	มาก
4. ทำงานกลุ่ม/เดี่ยว เรียนออนไลน์ (Group/Individual work or learning online class)	915	10.71	4.31	0.87	มาก
5. ร่วมกิจกรรมกับหอสมุด ชมนิทรรศการ หรือเข้าร่วม Workshop (Workshop Participation)	904	10.58	3.6	1.11	มาก
6. ศึกษาดูงาน (Library Visit) เรียนรู้การใช้งานหอสมุด (Learning about library's services)	879	10.29	3.58	1.08	มาก
7. ดูหนัง ฟังเพลง เล่นบอร์ดเกม (Edutainment)	860	10.07	3.98	1.08	มาก
8. บริการให้ยืมของ เช่น ร่ม ถุงผ้า ปลั๊กไฟ Adapter ฯลฯ (Borrowing something)	792	9.27	3.66	1.18	มาก
9. ใช้พื้นที่แสดงนิทรรศการ เผยแพร่งานเชิงสร้างสรรค์ (Self- Exhibition/Creative showroom)	679	7.95	3.51	1.3	มาก
10. ใช้พื้นที่ด้วยจุดประสงค์เฉพาะ (สวดมนต์ ละหมาด ทำ content ถ่ายรูป) (Special purposes)	672	7.87	3.4	1.32	มาก

หมายเหตุ 4.51-5.00 = มากที่สุด 3.51-4.50 = มาก 2.51-3.50 = ปานกลาง 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า วัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้หอสมุด 3 ลำดับแรก คือ 1) ค้นคว้า หาข้อมูล ทำการวิจัย จำนวน 962 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 11.26 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =3.99 : SD=0.92) 2) สิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ไฟ แอร์ ตู้น้ำดื่ม คอมพิวเตอร์) จำนวน 955 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 11.18 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.26 : SD=0.86) 3) พักผ่อน นั่งเล่น รอเรียน รำลึกความหลัง สร้างแรงบันดาลใจ จำนวน 923 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 10.81 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.25 : SD=0.89)

ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ความผูกพัน และค่าคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รายข้อและรายด้าน

ช่องทาง	Frequency	Percent	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<b>ด้านบริการ (Service)</b>			<b>4.36</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
1. บุคลากรบริการด้วยความเท่าเทียม สุภาพ รวดเร็ว (Equality service)	996	99.70	4.34	0.71	มาก
2. บุคลากรบริการด้วยความใส่ใจ ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (Service Mind)	996	99.70	4.39	0.70	มาก
3. บุคลากรมีความร่วมมือและพร้อมเพียงในการให้บริการและความช่วยเหลือ (Willingness and readiness)	995	99.60	4.41	0.67	มาก
4. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว (Effectiveness of the system)	989	99.00	4.34	0.73	มาก
5. การให้บริการยืม คิน ระหว่างวิทยาเขต /สถาบัน (Interlibrary Loan Service) (Borderless)	947	94.79	4.34	0.75	มาก
<b>ด้านทรัพยากร (Resources)</b>			<b>4.09</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>
6. ฐานข้อมูล คลังปัญญามหาวิทยาลัยศิลปากร (Silpakorn University Repository: SURE) มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ (Sufficiency & Update: SURE) <a href="https://sure.su.ac.th">https://sure.su.ac.th</a>	879	87.99	4.11	0.78	มาก
7. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ACM Digital Library, Academic Search Ultimate, American Chemical Society Journal (ACS), JSTOR, Scopus ฯลฯ มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ (Sufficiency & Update: online database) <a href="https://lib.su.ac.th/services/academic-research-databases/">https://lib.su.ac.th/services/academic-research-databases/</a>	868	86.89	4.11	0.75	มาก
8. ฐานข้อมูล SU Digital Collection เช่น ข้อมูลบุคคลสำคัญ ข้อมูลท้องถิ่น ศิลปะและการออกแบบ จดหมายเหตุ ฯลฯ มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ (Sufficiency & Update: SU Digital Collections) <a href="https://lib.su.ac.th/collection/su-collection/">https://lib.su.ac.th/collection/su-collection/</a>	897	89.79	4.02	0.81	มาก
9. E-Books ที่ให้บริการมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ (Sufficiency: e-books) <a href="https://lib.su.ac.th/services/e-books/">https://lib.su.ac.th/services/e-books/</a>	877	87.79	4.03	0.82	มาก

10. ความร่วมมือในหน่วยงาน (ข้อ 10) เป็นประโยชน์กับท่านในระดับใด (Advantages of Partners)	843	84.38	4.14	0.78	มาก
11. ความพึงพอใจทรัพยากรที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างหอสมุดกับ TCDC ศูนย์มานุษยฯ หอสมุดมารวย PULINET (Collaborations with External partners for resources' sharing)	846	84.68	4.15	0.75	มาก
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			<b>4.50</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>
12. พื้นที่ให้บริการของหอสมุดมีความสะอาด	998	99.90	4.50	0.64	มาก
13. หอสมุดมีความปลอดภัย	997	99.80	4.54	0.61	มากที่สุด
14. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	997	99.80	4.47	0.67	มาก
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้</b>			<b>4.26</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>
15. ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นต่อหอสมุดได้หลายช่องทาง เช่น email, กล่องรับความคิดเห็น, Line Official, Facebook ฯลฯ (Variety of communication channels for giving feedback)	994	99.50	4.27	0.73	มาก
16. การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและกิจกรรมมีความสม่ำเสมอในช่องทางที่หลากหลาย (Variety of communication channels to broadcast information, services and activities)	994	99.50	4.27	0.73	มาก
17. เนื้อหา องค์ความรู้ ข่าวสารที่เผยแพร่มีความน่าสนใจ สร้างสรรค์ และสร้างแรงบันดาลใจ (The digital content is concerned as a creative, interesting, and inspiring one)	985	98.60	4.23	0.78	มาก
<b>รวม</b>			<b>4.31</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ 4.51–5.00 = มากที่สุด 3.51–4.50 = มาก 2.51–3.50 = ปานกลาง 1.00–1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวม ( $\bar{X}=4.31 : SD=0.72$ ) ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ 1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.50 : SD=0.64$ ) 2) ด้านบริการ ( $\bar{X}=4.36 : SD=0.71$ ) 3) ด้านการประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ ( $\bar{X}=4.26 : SD=0.75$ ) 4) ด้านทรัพยากร (Resources) ( $\bar{X}=4.09 : SD=0.78$ ) ความพึงพอใจรายชื่อของผู้ใช้บริการสูงสุด ด้านบริการ คือ บุคลากรมีความร่วมมือและพร้อมเพียงในการให้บริการและความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.41 : SD=0.67$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ ความพึงพอใจทรัพยากรที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างหอสมุดกับ TCDC ศูนย์มานุษยฯ หอสมุดมารวย PULINET มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.15 : SD=0.75$ ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ หอสมุดมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.54 : SD=0.61$ ) ด้านการประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ คือ ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นต่อหอสมุดได้หลายช่องทาง เช่น email, กล่องรับความคิดเห็น, Line Official, Facebook ฯลฯ และ การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและกิจกรรมมีความสม่ำเสมอในช่องทางที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.27 : SD=0.73$ )



ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด จำแนกตามหอสมุด

หอสมุด	ด้าน							
	บริการ		ทรัพยากรฯ		สถานที่ฯ		ประชาสัมพันธ์ฯ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
หอสมุดวังท่าพระ	4.64	0.58	4.19	0.79	4.75	0.50	4.44	0.64
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	4.18	0.71	4.02	0.76	4.02	0.76	4.13	0.77
หอสมุดวิทยาลัยเกษตรศาสตร์สุพรรณบุรี	4.38	0.75	4.15	0.81	4.56	0.64	4.29	0.78

หมายเหตุ 4.51–5.00 = มากที่สุด 3.51–4.50 = มาก 2.51–3.50 = ปานกลาง 1.00–1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง เมื่อจำแนกหอสมุด คือ หอสมุดวังท่าพระมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดทั้ง 3 ด้าน คือด้านบริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.64 : SD=0.58$ ), ( $\bar{X}=4.75 : SD=0.50$ ) ด้านทรัพยากร และด้านการประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19 : SD=0.79$ ), ( $\bar{X}=4.44 : SD=0.64$ )

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	ด้าน							
	บริการ		ทรัพยากรฯ		สถานที่ฯ		ประชาสัมพันธ์ฯ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. นักศึกษาปริญญาตรี มศก.	4.27	0.73	4.04	0.80	4.44	0.66	4.20	0.76
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มศก.	4.56	0.72	4.09	0.75	4.57	0.66	4.36	0.67
3. อาจารย์	4.66	0.50	4.27	0.64	4.55	0.62	4.43	0.60
4. บุคลากรสายสนับสนุน	4.59	0.65	4.27	0.64	4.59	0.55	4.51	0.61
5. ศิษย์เก่า	4.76	0.48	4.25	0.69	4.81	0.54	4.51	0.69
6. นักเรียน/นักศึกษา/อาจารย์ต่างสถาบัน	4.72	0.49	4.67	0.68	4.82	0.39	4.45	0.74
7. บุคคลทั่วไป	4.61	0.54	4.28	0.62	4.78	0.47	4.41	0.62

หมายเหตุ 4.51–5.00 = มากที่สุด 3.51–4.50 = มาก 2.51–3.50 = ปานกลาง 1.00–1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามสถานภาพ คือ ด้านบริการ ศิษย์เก่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.76 : SD=0.48$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักเรียน/นักศึกษา/อาจารย์ต่างสถาบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.67 : SD=0.68$ ), ( $\bar{X}=4.82 : SD=0.39$ ) บุคลากรสายสนับสนุนและศิษย์เก่า ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.51 : SD=0.61$ ), ( $\bar{X}=4.51 : SD=0.69$ )

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามคณะวิชา

ประเภท	ด้าน							
	บริการ		ทรัพยากรฯ		สถานที่ฯ		ประชาสัมพันธ์ฯ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	4.62	0.54	4.37	0.89	4.58	0.61	4.32	0.69
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.48	0.70	3.97	0.80	4.61	0.65	4.49	0.70
3. คณะโบราณคดี	4.60	0.62	4.06	0.85	4.72	0.53	4.35	0.68
4. คณะมัณฑนศิลป์	4.50	0.73	3.95	0.67	4.75	0.51	4.39	0.59
5. คณะอักษรศาสตร์	4.27	0.68	4.08	0.70	4.37	0.64	4.16	0.78
6. คณะศึกษาศาสตร์	4.30	0.66	4.11	0.73	4.35	0.59	4.20	0.68
7. คณะวิทยาศาสตร์	4.15	0.71	3.98	0.76	4.38	0.60	4.17	0.73
8. คณะเภสัชศาสตร์	4.00	0.73	3.87	0.77	4.11	0.69	3.89	0.77
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี อุตสาหกรรม	4.10	0.73	4.03	0.81	4.28	0.74	4.15	0.78
10. คณะดุริยางคศาสตร์	4.84	0.47	4.35	0.82	4.89	0.33	4.69	0.49
11. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	4.35	0.81	4.25	0.82	4.45	0.76	4.35	0.79
12. คณะวิทยาการจัดการ	4.37	0.75	4.16	0.81	4.59	0.61	4.26	0.80
13. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.46	0.60	3.87	0.73	4.59	0.59	4.29	0.71
14. วิทยาลัยนานาชาติ	4.90	0.14	4.17	0.24	4.33	0	5.00	0
15. หน่วยงานอื่น ๆ	4.57	0.85	4.25	0.71	4.64	0.63	4.60	0.64

หมายเหตุ 4.51–5.00 = มากที่สุด 3.51–4.50 = มาก 2.51–3.50 = ปานกลาง 1.00–1.50 = น้อยที่สุด

จากตาราง 11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามคณะวิชา ด้านบริการ วิทยาลัยนานาชาติ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.90$  :  $SD=0.14$ ) คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.37$  :  $SD=0.89$ ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คณะดุริยางคศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.89$  :  $SD=0.33$ ) และด้านการประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.69$  :  $SD=0.53$ )

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้าน							
	บริการ		ทรัพยากรฯ		สถานที่ฯ		ประชาสัมพันธ์ฯ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ต่ำกว่า 20 ปี	4.26	0.68	4.05	0.77	4.41	0.63	4.16	0.73
2. ช่วงอายุ 20 - 30 ปี	4.33	0.74	4.07	0.81	4.50	0.67	4.27	0.78
3. ช่วงอายุ 31 - 40 ปี	<b>4.77</b>	<b>0.49</b>	<b>4.31</b>	<b>0.67</b>	<b>4.81</b>	<b>0.40</b>	<b>4.51</b>	<b>0.52</b>
4. ช่วงอายุ 41 - 50 ปี	4.56	0.64	4.26	0.69	4.54	0.65	4.40	0.66
5. ช่วงอายุ 51 - 59	4.57	0.57	4.28	0.59	4.55	0.64	4.32	0.56
6. ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป	4.53	0.55	4.06	0.78	4.67	0.52	4.22	1.05

หมายเหตุ 4.51-5.00 = มากที่สุด 3.51-4.50 = มาก 2.51-3.50 = ปานกลาง 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดทั้ง 4 ด้าน ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง ด้านบริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ช่วงอายุ 31 - 40 ปี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.77$  :  $SD=0.49$ ), ( $\bar{X}=4.81$  :  $SD=0.40$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.31$  :  $SD=0.67$ ), ( $\bar{X}=4.51$  :  $SD=0.52$ )

ตารางที่ 13 แสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด

ด้าน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ความพึงพอใจด้านบริการ	2.30	0.62	ตามที่คาดหวัง
2. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ	2.26	0.60	ตามที่คาดหวัง
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.31	0.62	ตามที่คาดหวัง
4. ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้	2.29	0.61	ตามที่คาดหวัง
<b>ภาพรวมทั้งหมด</b>	<b>2.29</b>	<b>0.61</b>	<b>ตามที่คาดหวัง</b>

หมายเหตุ 2.50-3.00= มากกว่าที่คาดหวัง 1.50-2.49= ตามที่คาดหวัง 0.00-1.49= น้อยกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 13 ภาพรวมระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด อยู่ในระดับตามที่คาดหวัง ( $\bar{X}=2.29$  :  $SD=0.61$ )

ตารางที่ 14 แสดงระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุด

คะแนนที่เลือก	จำนวนคนที่ตอบ ในแต่ละคะแนนของ แต่ละข้อ			รวม	จำนวนข้อและร้อยละ พึงพอใจ 3 ระดับ		
	1	2	3		จำนวนข้อ 0-6/ 7-8/9-10	ร้อยละ(%)	
ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ (Detractors) 0-6	0	1	2	3	6	246	8
	1	3	3	2	8		
	2	1	0	2	3		
	3	4	1	7	12		
	4	7	7	13	27		
	5	29	36	41	106		
	6	26	28	30	84		
					<u>246x100</u>		
					2,997		
พึงพอใจระดับปานกลาง (Passives) 7-8	7	70	88	80	238	819	27
	8	182	207	192	581	<u>819x100</u>	
						2,997	
พึงพอใจมาก (Promoters) 9-10	9	116	142	134	392	1932	64
	10	560	485	495	1540	<u>1932x100</u>	
						2,997	
		999	999	999	2,997	2,997	100
ดังนั้น NPS คือ (%Promoters- %Detractors) (64-8 = <b>56%</b> ) ดีมาก							

หมายเหตุ NPS ตั้งแต่ 70-100 = ยอดเยี่ยม ตั้งแต่ 30-70 = ดีมาก ตั้งแต่ 0-30 = ดี ต่ำกว่า 0= ต้องปรับปรุง

อ้างอิงเกณฑ์ จากรายงานผลการประเมินความผูกพันของนักศึกษาและศิษย์เก่าต่อมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปี การศึกษา 2564 : กองงาน  
วิทยาเขตเพชรบุรี สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

จากตารางที่ 14 พบว่า ค่า NPS ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง คือ 56 % อยู่ใน  
ระดับดีมาก

ส่วนที่ 4 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะบริการ/การอบรม/กิจกรรม/โครงการ/อุปกรณ์ ที่ต้องการให้เพิ่มเติมจากที่หอสมุดฯ มีให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องแต่ละหอสมุด ตามสถานภาพของผู้ใช้ โดยแยกตามสถานภาพและรายด้าน

สถานภาพ	ราย	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ
<b>หอสมุดวังท่าพระ นักศึกษาปริญญาตรี มศก.</b>			
ด้านบริการ	21	10.45	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่บริการดี (5)</li> <li>2. อยากให้มีบริการถ่ายเอกสาร หรือพิมพ์งาน (4)</li> <li>3. ควรพิจารณากิจกรรมที่ทำในพื้นที่เป็นสัดส่วนไม่รบกวนผู้ใช้บริการ (3)</li> <li>4. อยากให้วารสารที่ซื้อมาบริการได้อย่างรวดเร็ว (1)</li> <li>5. อยากให้ลดจำนวนคนในการจองห้อง (1)</li> <li>6. อยากให้มีกิจกรรม Workshop บ่อย ๆ (1)</li> <li>7. อยากให้ปรับปรุงระบบการเข้าถึง SU SURE ให้การค้นหามีประสิทธิภาพมากขึ้น (1)</li> <li>8. อยากให้กำหนดจำนวนคนเข้าโรงหนังต่ำกว่า 8 คน เช่น 3-5 คน (1)</li> <li>9. อยากให้ขยายเวลาบริการในช่วงสอบเป็น 24 ชั่วโมง (1)</li> <li>10. อยากให้ขยายเวลาบริการ (1)</li> <li>11. เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่สุภาพ (1)</li> <li>12. ควรนำหนังสือโบราณคดีจากหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์กลับมาให้บริการ (1)</li> </ol>
ด้านทรัพยากร	11	5.47	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ ที่ทันสมัย (5)</li> <li>2. อยากให้มีหนังสือหลากหลาย เช่น หนังสือการ์ตูน วรรณกรรมเยาวชน หนังสือวิชาการ หนังสือสังคมวิทยาและโบราณคดีมนุษยวิทยา (4)</li> <li>3. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือ (2)</li> </ol>
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	27	13.43	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้เพิ่มพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ (3)</li> <li>2. อยากให้เพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ (3)</li> <li>3. อยากได้เครื่องกรองน้ำอัตโนมัติ แทนจุดบริการน้ำดื่มที่ต้องใช้แรงคนคอยยก (3)</li> <li>4. อยากให้มีห้องเก็บเสียง (2)</li> <li>5. อยากให้เพิ่มห้องทำงานกลุ่ม (2)</li> <li>6. อยากให้มีมุมหรือห้องที่สามารถนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามาทานได้ (2)</li> <li>7. อยากให้มีป้ายแสดงหมวดหมู่หรือประเภทของหนังสือในทุกพื้นที่ (1)</li> <li>8. อยากให้มีบริการยืม iPad (1)</li> <li>9. อยากให้มีบริการคอมพิวเตอร์ไว้ใช้ส่วนกลาง (1)</li> <li>10. อยากให้พื้นที่นั่งอ่านหนังสือเงียบสงบ (1)</li> <li>11. อยากให้ประตูเปิด ปิด ไม่ขัดข้องเนื่องจากมีผู้ใช้โดนหนีบ (1)</li> <li>12. อยากให้เติมน้ำดื่มสม่ำเสมอเพราะน้ำดื่มมักหมด (1)</li> <li>13. อยากให้ติดฟิล์มที่กระจกเพราะแสงแดดเข้าตา (1)</li> </ol>

			<p>14. อยากรให้ตู้แลระบบไม่ให้ล้ม เนื่องจากเวลาระบบล่มเป็นเวลานานทำให้การค้นคว้าไม่สำเร็จ (1)</p> <p>15. อยากรให้ชั้น 1 มีจุดชาร์จไฟตามโต๊ะที่นั่งเดี่ยว (1)</p> <p>16. ควรปรับปรุงภูมิเครื่องปรับอากาศให้พอดี (1)</p> <p>17. ควรตรวจสอบปลั๊กไฟให้ใช้งานได้ ไม่ชำรุด (1)</p> <p>18. ควรดูแลเรื่องเสียงดังรบกวนในหอสมุด (1)</p>
ด้านประชาสัมพันธ์ฯ	2	1.00	<p>1. อยากรให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องบริการต่าง ๆ ที่มีในหอสมุดอย่างทั่วถึง และทุกช่องทาง เช่น มีบริการโซนมิดีเดีย (1)</p> <p>2. ควรเปลี่ยนช่องทางแจ้งเตือนจาก sms เป็นช่องทางอื่นที่ทันสมัย (1)</p>
<b>ศิษย์เก่า</b>			
ด้านบริการ	1	0.50	<p>1. อยากรให้ศิษย์เก่ากลับมาใช้บริการได้ (1)</p>
<b>หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ นักศึกษาปริญญาตรี มศก.</b>			
ด้านบริการ	20	9.95	<p>1. อยากรให้ขยายเวลาให้บริการ (9)</p> <p>2. อยากรให้เจ้าหน้าที่จุดสแกนบัตรเข้า พุดจาสุภาพ (5)</p> <p>3. อยากรให้ขยายเวลาการจองห้องให้มากกว่า 2 ชั่วโมง (1)</p> <p>4. หนังสือแสดงในฐานข้อมูลแต่ไม่พบบนชั้น (1)</p> <p>5. ควรพิจารณา เรื่องตุ้รับคืนหนังสือ ที่ผู้ยืมต้องมีหน้าที่ตรวจเช็คสภาพหนังสือเอง บางครั้งก็ไม่ได้ตรวจเช็ค แต่พอพบตำหนิ กลายเป็นความผิดของผู้ใช้บริการ (1)</p> <p>6. ควรขยายเวลาตู้บริการ ยืม-คืน ไม่ควรปิดบริการพร้อมกับเคาร์เตอร์บริการ (1)</p> <p>7. อยากรให้มีการจัดนิทรรศการบ่อย ๆ (1)</p> <p>8. อยากรให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบเป็น 24 ชั่วโมง (1)</p>
ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	2	1.00	<p>1. อยากรให้มีหนังสือใหม่ ๆ และทันสมัย (1)</p> <p>2. อยากรให้มีหนังสือมากกว่า 1 เล่มในแต่ละเรื่อง (1)</p>
ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	74	36.82	<p>1. อยากรให้มีการเพิ่มช่องเสียบปลั๊กไฟ และเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟที่ให้บริการ (10)</p> <p>2. อยากรให้เพิ่มห้องทำงานกลุ่ม (7)</p> <p>3. อยากรให้ห้องดูหนังเก็บเสียง (4)</p> <p>4. อยากรให้เพิ่มห้องดูหนัง (4)</p> <p>5. อยากรให้มีห้องน้ำชั้น 1 (3)</p> <p>6. อยากรให้มีบริการน้ำดื่มทุกชั้น (3)</p> <p>7. อยากรให้เพิ่มห้องคาราโอเกะ (3)</p> <p>8. อยากรให้พื้นที่อ่านหนังสือเงียบสงบ (3)</p> <p>9. อยากรให้ปรับปรุงห้องน้ำเนื่องจากสภาพเก่ามาก (3)</p> <p>10. อยากรให้ปรับปรุงระบบสแกนเข้าหอสมุด เพราะมักใช้เวลานาน (3)</p> <p>11. อยากรให้ปรับปรุงความสว่างหอสมุด (3)</p>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>12. อยากให้อนุญาตให้นำน้ำดื่มที่เป็นแก้วน้ำส่วนตัวเข้าได้ (2)</li> <li>13. อยากให้หอสมุดปิดเครื่องปรับอากาศตามเวลาปิดหอสมุดไม่ควรปิดก่อนเวลา (2)</li> <li>14. อยากให้มีบริการให้ยืม iPad (3)</li> <li>15. อยากให้เพิ่มบอร์ดเกม (3)</li> <li>16. อยากให้เติมน้ำดื่มสม่ำเสมอเพราะน้ำดื่มมักหมด (2)</li> <li>17. อยากให้เปลี่ยนช่องปลั๊กไฟเป็นแบบ 3 รู (2)</li> <li>18. อยากให้ห้องทำงานกลุ่มมีสเปย์ไว้ฉีดพ่น เพราะมีกลิ่นเคมีจากปากกาที่เขียน (1)</li> <li>19. อยากให้มีพื้นที่นั่งเล่น (1)</li> <li>20. อยากให้มีบริการถูผ้า (1)</li> <li>21. อยากให้มีทางเข้าหอสมุดมากกว่านี้ (1)</li> <li>22. อยากให้มีการซ่อมแซม บำรุงบอร์ดเกม (1)</li> <li>23. อยากให้เพิ่มห้องค้นคว้าส่วนตัว (1)</li> <li>24. อยากให้เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน (1)</li> <li>25. อยากให้เพิ่มโต๊ะเดี่ยว (1)</li> <li>26. อยากให้เพิ่มเครื่องปรับอากาศในห้องวิจัยค้นคว้า (1)</li> <li>27. อยากให้ปรับปรุงหอสมุดให้มีความทันสมัย (1)</li> <li>28. อยากให้ทุกชั้นมีร้านขายเครื่องดื่ม (1)</li> <li>29. อยากได้พื้นที่สามารถใช้เสียงคุยปรึกษางานได้ (1)</li> <li>30. อยากได้เก้าอี้ที่นั่งสบาย (1)</li> <li>31. อยากให้ทำความสะอาดห้องน้ำบ่อย ๆ (1)</li> </ol>
ด้านประชาสัมพันธ์ฯ	4	1.99	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้ทำการประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งถึงและหลากหลายช่องทาง เช่น การยิ้มไม่อ้วน การมีบริการให้ยืมถูผ้า และการแนะนำหนังสือใหม่ (4)</li> </ol>
<b>บุคลากรสายสนับสนุน</b>			
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	1	0.50	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้รวบรวมผลงานของบุคลากรที่ขอตำแหน่งไว้ให้บริการ (1)</li> </ol>
<b>บุคลากรทั่วไป</b>			
ด้านบริการ	1	0.50	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้บริการกับบุคคลภายนอกด้วยความสุภาพ (1)</li> </ol>
<b>หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี</b>			
<b>นักศึกษาปริญญาตรี มศก.</b>			
ด้านบริการ	10	4.98	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบเป็น 24 ชั่วโมง (2)</li> <li>2. อยากให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ (ไม่ต้อง 24 ชั่วโมง) (1)</li> <li>3. อยากให้ขยายเวลาการให้บริการ (1)</li> <li>4. อยากให้รวบรวมรายชื่อผู้เข้าใช้หอสมุดที่ประสงค์จะให้ขยายเวลาบริการในช่วงสอบเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณา (1)</li> <li>5. เจ้าหน้าที่บริการดี (1)</li> </ol>

			6. อยากให้ขั้นตอนการจองสามารถกรอกรหัสนักศึกษาได้เลย ไม่ต้องไปแจ้งที่เคาน์เตอร์ (1) 7. อยากให้เพิ่มจำนวนชั่วโมงการใช้ห้องประชุม (1) 8. อยากให้เพิ่มช่องทางการจองห้องประชุม (1) 9. อยากให้มีบริการพิมพ์งานฟรี แต่ให้เอากระดาษมาเอง (1)
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	13	6.47	1. อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ ที่ทันสมัย (6) 2. อยากให้มีหนังสือที่หลากหลาย เช่น หนังสือเกาหลี หนังสือสารคดี ประวัติศาสตร์ไทย นิยาย หนังสือเกี่ยวกับติวสอบเข้าราชการ หนังสือ Digital Art work ฯลฯ (4) 3. อยากให้มีหนังสือจำนวนมาก (2) 4. อยากให้มี E-book ภาษาไทยมาก ๆ (1)
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	10	4.98	1. อยากให้มีห้องน้ำในหอสมุด หรือเปิดให้ใช้บริการ (2) 2. อยากให้เพิ่มบอร์ดเกม (2) 3. อยากให้ห้องประชุมเก็บเสียง (1) 4. อยากให้มีห้องตัดต่อ VDO และสามารถใส่เสียงได้ (1) 5. อยากให้มีโซฟาเพิ่ม (1) 6. อยากให้เพิ่มจำนวนปลั๊กไฟที่ให้บริการ (1) 7. อยากให้เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต (1) 8. ควรมีอุปกรณ์ให้ยืมครบครัน (1)
ด้านการประชาสัมพันธ์	1	0.50	1. อยากให้มีการโพสต์แนะนำหนังสือประจำเดือน (1)
<b>อาจารย์</b>			
ด้านการประชาสัมพันธ์	1	0.50	1. อยากให้มีการโพสต์แนะนำหนังสือประจำเดือน (1)
<b>บุคคลทั่วไป</b>			
ด้านบริการ	1	0.50	1. อยากให้มีบริการเช่าห้องประชุมสำหรับบุคคลภายนอก (1)
ด้านประชาสัมพันธ์	1	0.50	1. อยากให้ประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกทราบว่า มีหอสมุดที่สามารถเข้าใช้ 2. บริการได้ (1)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>201</b>	<b>100.00</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องแต่ละหอสมุดจำนวน 201 ราย จำแนกตามหอสมุด สถานภาพของผู้ใช้บริการ และรายด้าน มีข้อสรุปดังตารางที่ 11