



สรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพัน
ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

(5 กรกฎาคม 2565 ถึงวันที่ 4 กรกฎาคม 2566)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ทำการสรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ของผู้ให้บริการ ที่มีต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2565 เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ระหว่างเดือน มีนาคม – เมษายน 2566

โดยได้ทำวิเคราะห์ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป

- ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ สถานภาพ ของผู้ให้บริการ
- ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ให้บริการที่เข้าใช้แต่ละฝ่ายหอสมุด
- ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ คณะวิชา/หน่วยงาน ของผู้ให้บริการ
- ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ของวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ให้บริการ

- ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกรายชื่อ/รายด้าน
- ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกฝ่ายหอสมุด
- ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามสถานภาพ
- ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามคณะวิชา
- ตารางที่ 9 แสดงค่า NPS ของผู้ให้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 3 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ และห้องสมุดอื่น ๆ ที่ประทับใจ

- ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้ให้บริการ
- ตารางที่ 11 แสดงข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายหอสมุด ตามสถานภาพของผู้ใช้ โดยแยกรายด้าน
- ตารางที่ 12 แสดงข้อมูลช่องทางการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของฝ่ายหอสมุด
- ตารางที่ 13 แสดงข้อมูลห้องสมุดที่ประทับใจ

**สรุปผลการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความผูกพัน
ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2565**

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ สถานภาพ ของผู้ใช้บริการ

ลำดับ	สถานภาพ	Frequency	Percent
1	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	844	90.95
2	นักศึกษาระดับปริญญาโท	23	2.48
3	อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร	17	1.83
4	สายสนับสนุน	16	1.72
5	นักศึกษาระดับปริญญาเอก	13	1.40
6	สถาบันอื่น	10	1.08
7	ศิษย์เก่า	5	0.54
	รวม	928	100

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 928 ชุด คิดเป็นร้อยละร้อย จากแบบสอบถามที่สำรวจ โดยมีสถานภาพสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ 1) นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน 844 ร้อยละ 90.95 2) นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 23 ร้อยละ 2.48 3) อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 17 ร้อยละ 1.83

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าใช้แต่ละฝ่ายหอสมุด

ลำดับ	สถานภาพ	Frequency	Percent
2	หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	498	53.66
3	หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	235	25.32
1	หอสมุดวังท่าพระ	195	21.01
	รวม	928	100

จากตารางที่ 2 พบว่า จำนวนผู้เข้าบริการห้องสมุด ดังนี้ คือ 2. หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 498 คิดเป็นร้อยละ 53.66 2. หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 235 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.32 3.หอสมุดวังท่าพระ จำนวน 195 คิดเป็นร้อยละ 21.01

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ คณะวิชา/หน่วยงาน ของผู้ใช้บริการ

	คณะวิชา/หน่วยงาน	Frequency	Percent
1	คณะวิทยาการจัดการ	158	17.03
2	คณะอักษรศาสตร์	158	17.03
3	คณะวิทยาศาสตร์	148	15.95
4	คณะโบราณคดี	129	13.90
5	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	89	9.59
6	คณะเภสัชศาสตร์	58	6.25
7	คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	44	4.74
8	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	31	3.34
9	คณะศึกษาศาสตร์	27	2.91
10	คณะมัณฑนศิลป์	26	2.80
11	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	24	2.59
12	คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	14	1.51
13	หน่วยงาน อื่น ๆ	10	1.08
14	สำนักงานอธิการบดี	5	0.54
15	สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี	3	0.32
16	วิทยาลัยนานาชาติ	2	0.22
17	สำนักงานบริหารการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์	1	0.11
18	สำนักหอสมุดกลาง	1	0.11
19	บัณฑิตวิทยาลัย	0	0.00
20	หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	0	0.00
21	สำนักบริการวิชาการ	0	0.00
22	คณะดุริยางคศาสตร์	0	0.00
		928	100

จากตารางที่ 3 พบว่า คณะวิชา/หน่วยงาน ของผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง 3 อันดับแรก ดังนี้

1. คณะวิทยาการจัดการและคณะอักษรศาสตร์ จำนวน 158 คิดเป็นร้อยละ 17.03
2. คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน คิดเป็นร้อยละ 15.95
3. คณะโบราณคดี จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.90

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ของวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ใช้เพื่อพักผ่อนและนั่งรอเวลาเข้าเรียน	564	19.50
2. ใช้ค้นคว้า/ยืม ประกอบการเรียน	512	17.70
3. ใช้เพื่อประชุมกลุ่ม/ปรึกษาหารือ	507	17.50
4. ใช้พื้นที่เพื่อการเรียนรู้/การทำรายงาน/วิจัย	500	17.30
5. ใช้บริการ Internet	246	8.51

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
6. ใช้เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ	199	6.88
7. ใช้ค้นคว้า/ยืมประกอบการวิจัย	140	4.84
8. ใช้ค้นคว้า/ยืมประกอบการทำสารนิพนธ์/ วิทยานิพนธ์	104	3.60
9. ใช้ค้นคว้า/ยืม ประกอบการสอน	90	3.11
10. อื่น ๆ	30	1.04
รวม	2,892	100

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 รายตอบได้ตามความเป็นจริงมากกว่า 1 เรื่อง

จากตารางที่ 4 พบว่า ร้อยละของวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ใช้เพื่อพักผ่อนและนั่งรอเวลาเข้าเรียนจำนวน 564 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.50 2) ใช้ค้นคว้า/ยืม ประกอบการเรียน จำนวน 512 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.70 3) ใช้เพื่อประชุมกลุ่ม/ปรึกษาหารือ จำนวน 507 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.50

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายนอกมีต่อสำนักหอสมุดกลาง รายข้อ/รายด้าน

ด้าน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านบริการ				
1. บุคลากรบริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ	4.43	0.66	4.29	0.69
2. บุคลากรบริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.45	0.66	4.37	0.66
3. บุคลากรบริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	0.65	4.44	0.67
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.44	0.70	4.28	0.72
5. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	4.38	0.71	4.20	0.75
6. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว	4.40	0.72	4.24	0.73
	4.44	0.68	4.30	0.70
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
7. หนังสือมีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.40	0.69	4.23	0.68
8. วารสารมีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4.35	0.70	4.16	0.74
9. หนังสือมีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ และเพียงพอ	4.35	0.76	4.02	0.84
10. วารสารมีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ และเพียงพอ	4.33	0.74	4.05	0.77
11. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Academic Search Complete, Art & Architecture Complete, ARTSTOR, Education Research Complete, ChemSpider, Food Science, Emerald, JSTOR, Science Direct, Scopus, เป็นต้น มีความหลากหลายตามความต้องการและเพียงพอ	4.36	0.73	4.18	0.76
12. ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เช่น คลังปัญญามหาวิทยาลัยศิลปากร (Silpakom University Repository : SURE) คลังสะสมศิลปกรรมของมหาวิทยาลัยศิลปากร ฐานข้อมูลภาคตะวันตก ฐานข้อมูลเสียง เป็นต้น มีประโยชน์และน่าสนใจ	4.39	0.70	4.20	0.74

ด้าน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
รวม	4.37	0.72	4.14	0.75
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.51	0.65	4.34	0.72
14. ห้องสมุดมีอุณหภูมิเหมาะสม	4.46	0.70	4.28	0.75
15. ห้องสมุดมีความปลอดภัย	4.45	0.67	4.45	0.67
16. พื้นที่ให้บริการของห้องสมุดมีความสะอาด	4.57	0.64	4.41	0.70
17. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	4.39	0.73	4.08	0.82
18. จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.44	0.73	4.05	0.86
19. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าและสร้างแรงบันดาลใจ	4.49	0.70	4.27	0.74
รวม	4.47	0.69	4.27	0.75
ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้				
20. ห้องสมุดมีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอในช่องทางที่หลากหลาย	4.39	0.72	4.23	0.73
21. ห้องสมุดมีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.39	0.70	4.18	0.77
22. เว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดให้ข้อมูลเป็นประโยชน์	4.40	0.71	4.22	0.71
23. ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดได้หลายช่องทาง เช่น email, กล่องรับความคิดเห็น, Line Official, Facebook เป็นต้น	4.41	0.71	4.23	0.75
รวม	4.40	0.71	4.22	0.74
รวมทั้งหมด	4.42	0.70	4.23	0.74

จากตารางที่ 5 พบว่าค่าเฉลี่ยผู้เข้าใช้บริการมีภาพรวมความคาดหวัง ($\bar{X}=4.42$: $SD=0.70$) และความพึงพอใจ ($\bar{X}=4.23$: $SD=0.74$) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังดังนี้คือ 1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.47$: $SD=0.69$) 2) ด้านบริการ ($\bar{X}=4.44$: $SD=0.68$) 3) ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ ($\bar{X}=4.40$: $SD=0.71$) 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=4.37$) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้ คือ 1) ด้านบริการ ($\bar{X}=4.30$) 2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.27$) 3) ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้ ($\bar{X}=4.22$) 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=4.14$)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกฝ่ายหอสมุด

ด้าน	ความคาดหวัง								ความพึงพอใจ							
	วังท่าพระ		สนามจันทร์		เพชรบุรี		รวม		วังท่าพระ		สนามจันทร์		เพชรบุรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านบริการ	4.43	0.62	4.47	0.57	4.36	0.61	4.42	0.60	4.45	0.51	4.24	0.62	4.31	0.57	4.33	0.57
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.35	0.68	4.42	0.61	4.27	0.66	4.35	0.65	4.25	0.62	4.12	0.65	4.10	0.63	4.16	0.63
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.56	4.46	0.57	4.46	0.57	4.48	0.57	4.39	0.56	4.21	0.57	4.29	0.61	4.30	0.58
ด้านประชาสัมพันธ์/การสื่อสารกับผู้ใช้	4.46	0.68	4.38	0.66	4.39	0.68	4.41	0.67	4.35	0.62	4.13	0.67	4.29	0.70	4.26	0.66
รวม	4.44	0.64	4.43	0.60	4.37	0.63	4.41	0.62	4.36	0.58	4.18	0.63	4.25	0.63	4.26	0.61

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

จากตารางที่ 6 พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกฝ่ายหอสมุด ดังนี้ ภาพรวมค่าเฉลี่ยความคาดหวัง คือ 1) หอสมุดวังท่าพระ (\bar{X} =4.44 : SD=0.64) 2) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ (\bar{X} =4.43 : SD=0.60) 3) หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (\bar{X} =4.37: SD=0.63) และภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 1) ฝ่ายหอสมุดวังท่าพระ (\bar{X} =4.36: SD=0.58) 2) ฝ่ายหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (\bar{X} = 4.25 : SD=0.63) 3) ฝ่ายหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ (\bar{X} =4.18 : SD=0.63)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความคาดหวัง										ความพึงพอใจ									
	ด้านบริการ		ด้านทรัพยากร		ด้านสถานที่		ด้านประชาสัมพันธ์		รวม		ด้านบริการ		ด้านทรัพยากร		ด้านสถานที่		ด้านประชาสัมพันธ์		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1.ปริญญาตรี มศก.	4.45	0.59	4.38	0.69	4.48	0.62	4.40	0.69	4.43	0.65	4.29	0.60	4.13	0.60	4.27	0.68	4.21	0.64	4.23	0.63
2.ปริญญาโท มศก.	4.51	0.61	4.42	0.66	4.54	0.67	4.49	0.52	4.49	0.62	4.50	0.48	4.33	0.68	4.42	0.59	4.23	0.61	4.37	0.59
3.ปริญญาเอก มศก.	4.37	0.47	4.35	0.64	4.48	0.5	4.44	0.49	4.41	0.53	4.42	0.61	4.15	0.46	4.41	0.48	4.38	0.69	4.34	0.56
4.อาจารย์ มศก.	4.19	0.74	4.09	0.69	4.40	0.58	4.38	0.77	4.27	0.70	4.47	0.42	4.25	0.49	4.10	0.64	4.19	0.56	4.25	0.53
5.สายสนับสนุน มศก.	4.34	0.42	4.11	0.39	4.36	0.47	4.38	0.48	4.30	0.44	4.44	0.39	4.10	0.43	4.25	0.47	4.36	0.41	4.29	0.43
6.ศิษย์เก่า มศก.	3.83	0.94	3.67	0.94	4.29	0.38	4.50	0.43	4.07	0.67	4.53	0.46	4.60	0.46	4.17	0.5	4.25	0.55	4.39	0.49
7.สถาบันอื่น ๆ	4.33	0.73	4.50	0.77	4.40	0.58	4.13	0.68	4.34	0.69	4.38	0.64	4.23	0.67	4.37	0.78	4.25	0.84	4.31	0.73
รวม	4.29	0.64	4.22	0.68	4.42	0.54	4.39	0.58	4.33	0.61	4.43	0.51	4.26	0.54	4.28	0.59	4.27	0.61	4.23	0.57

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

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามสถานภาพ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 3 อันดับแรกคือ 1) นักศึกษาปริญญาโท มศก. (\bar{X} =4.49 : SD=0.62) 2) นักศึกษาปริญญาตรี มศก. (\bar{X} =4.43 : SD=0.65) 3) บุคคลภายนอก สถาบันอื่น ๆ (\bar{X} =4.34 : SD=0.69) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรกคือ 1) ศิษย์เก่า มศก. (\bar{X} =4.39 : SD=0.39) 2) นักศึกษาปริญญาโท มศก. (\bar{X} =4.37 : SD=0.59) 3) นักศึกษาปริญญาเอก มศก. (\bar{x} =4.34 : SD=0.56)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามคณะวิชา

คณะวิชา	ความคาดหวัง										ความพึงพอใจ									
	ด้านบริการ		ด้านทรัพยากร		ด้านสถานที่		ด้านประชาสัมพันธ์		รวม		ด้านบริการ		ด้านทรัพยากร		ด้านสถานที่		ด้านประชาสัมพันธ์		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	4.45	0.73	4.38	0.50	4.77	0.39	4.57	0.69	4.54	0.58	4.44	0.75	4.32	0.44	4.57	0.50	4.52	0.52	4.46	0.55
2. คณะวิทยาการจัดการ	4.29	0.95	4.27	0.59	4.44	0.61	4.40	0.68	4.35	0.71	4.20	0.62	4.04	0.68	4.29	0.62	4.30	0.70	4.21	0.66
3. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.30	0.70	4.26	0.46	4.54	0.56	4.51	0.55	4.40	0.57	4.43	0.62	4.28	0.57	4.39	0.62	4.30	0.47	4.35	0.57
4. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.37	0.69	4.23	0.48	4.41	0.71	4.29	0.73	4.33	0.65	4.40	0.68	4.01	0.56	4.49	0.56	4.40	0.66	4.33	0.62
5. คณะโบราณคดี	4.49	0.68	4.41	0.51	4.53	0.60	4.43	0.74	4.47	0.63	4.48	0.59	4.24	0.61	4.44	0.52	4.37	0.66	4.38	0.60
6. วิทยาลัยนานาชาติ	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	3.93	0.30	4.88	0.18	4.70	0.12
7. คณะมัณฑนศิลป์	4.32	0.69	4.12	0.62	4.30	0.68	4.38	0.65	4.28	0.66	4.37	0.66	4.19	0.73	4.03	0.64	4.17	0.82	4.19	0.71
9. คณะอักษรศาสตร์	4.55	0.58	4.52	0.60	4.53	0.60	4.42	0.66	4.51	0.61	4.25	0.53	4.06	0.65	4.23	0.54	4.13	0.65	4.17	0.59
10. สำนักงานอธิการบดี	4.67	0.46	4.50	0.49	4.63	0.41	4.70	0.45	4.63	0.45	4.57	0.46	4.43	0.52	4.46	0.54	4.45	0.57	4.48	0.52
11. คณะศึกษาศาสตร์	4.59	0.57	4.49	0.48	4.44	0.56	4.32	0.70	4.46	0.58	4.31	0.50	4.17	0.54	4.02	0.52	3.89	0.59	4.10	0.54
12. สำนักงานบริหารการวิจัยนวัตกรรมและการสร้างสรรค์	4.17	0	4.00	0	4.00	0	4.00	0	4.04	0.00	4.17	0	4.17	0	4.14	0	4.50	0	4.25	0.00
13. คณะวิทยาศาสตร์	4.35	0.58	4.32	0.64	4.42	0.61	4.32	0.66	4.35	0.62	4.15	0.62	4.09	0.63	4.19	0.60	4.15	0.71	4.15	0.64
14. สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี	4.17	0.19	4.11	0.42	4.86	0.14	4.58	0.52	4.43	0.32	4.56	0.29	4.17	0.17	4.48	0.54	4.42	0.14	4.41	0.29
15. คณะเภสัชศาสตร์	4.56	0.61	4.43	0.61	4.48	0.63	4.43	0.65	4.48	0.63	4.43	0.53	4.19	0.74	4.19	0.61	4.05	0.64	4.22	0.63

คณะวิชา	ความคาดหวัง										ความพึงพอใจ									
	ด้านบริการ		ด้านทรัพยากร		ด้านสถานที่		ด้านประชาสัมพันธ์		รวม		ด้านบริการ		ด้านทรัพยากร		ด้านสถานที่		ด้านประชาสัมพันธ์		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
16. สำนักหอสมุดกลาง	3.83	0	3.83	0	4.00	0	3.75	0	3.85	0.00	4.33	0	4.00	0	3.71	0	5.00	0	4.26	0.00
17. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4.48	0.64	4.40	0.65	4.55	0.54	4.44	0.61	4.47	0.61	4.22	0.54	4.21	0.66	4.33	0.81	4.18	0.65	4.24	0.67
19. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	4.51	0.60	4.39	0.47	4.60	0.46	4.44	0.64	4.49	0.54	4.49	0.55	4.34	0.47	4.20	0.60	4.17	0.70	4.30	0.58
22. หน่วยงาน อื่น ๆ	4.36	0.72	4.38	0.58	4.39	0.73	4.07	0.87	4.30	0.73	4.45	0.63	4.14	0.83	4.37	0.53	4.21	0.85	4.29	0.71
รวม	4.41	0.59	4.34	0.51	4.49	0.51	4.39	0.61	4.41	0.56	4.40	0.54	4.22	0.55	4.25	0.57	4.34	0.59	4.30	0.56

หมายเหตุ 4.51-5.00 = มากที่สุด 3.51-4.50 = มาก 2.51-3.50 = ปานกลาง 1.00-1.50 = น้อยที่สุด/ ค่า SD เป็น 0 เพราะ กลุ่มตัวอย่างมีเพียง 1 ราย เท่านั้น

จากตาราง 8 พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามคณะวิชา ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 3 อันดับแรกคือ 1) วิทยาลัยนานาชาติ ($\bar{X}=5 : SD=0$) 2) คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ($\bar{X}=4.54 : SD=0.58$) 3) คณะอักษรศาสตร์ ($\bar{X}=4.51 : SD=0.61$) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 1) สำนักงานอธิการบดี ($\bar{X}=4.48 : SD=0.52$) 2) คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ($\bar{X}=4.46 : SD=0.55$) 3) สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี ($\bar{X}=4.41 : SD=0.29$)

ตารางที่ 9 แสดงค่า NPS ของผู้ให้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

คะแนนที่เลือก	จำนวนคนที่ตอบ ในแต่ละคะแนนของ แต่ละข้อ			รวม	จำนวนข้อและร้อยละ พึงพอใจ 3 ระดับ		
	1	2	3		จำนวนข้อ 1-6/7- 8/9-10	ร้อยละ(%)	
ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ (Detractors) 0-6	0	1	1	1	3	220 <u>220x100</u> 2,784	8
	1	0	1	1	2		
	2	1	0	3	4		
	3	0	2	2	4		
	4	1	8	6	15		
	5	20	27	47	94		
	6	20	43	35	98		
พึงพอใจระดับปานกลาง (Passives) 7-8	7	70	89	94	253	708 <u>708x100</u> 2,784	25
	8	132	152	171	455		
พึงพอใจมาก (Promoters) 9-10	9	145	180	149	474	1,856 <u>1,856x100</u> 2,784	67
	10	538	425	419	1,382		
		928	928	928	2,784	2,784	100
ดังนั้น NPS คือ (%Promoters- %Detractors) (67-8 = 59%) ดีมาก							

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

อ้างอิงเกณฑ์ จากรายงานผลการประเมินความผูกพันของนักศึกษาและศิษย์เก่าต่อมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปี การศึกษา 2564 : กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่า NPS ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง คือ 59 % อยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 3 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ และห้องสมุดอื่น ๆ ที่ประทับใจ
 ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	ราย	ร้อยละ	ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ฝ่ายหอสมุดวังท่าพระ			
นักศึกษาปริญญาตรี มศก.			
ด้านบริการ	7	15.91	1. หมายเลขชั้นหนังสือไม่ตรงกับหนังสือที่เล่ม (1) 2. หนังสือแจ้อยู่บนชั้นแต่หาไม่พบ (3) 3. เจ้าหน้าที่บางท่านบริการดี แต่บางท่านก็ทัศนคติไม่ดี (1) 4. การใช้งานคอมพิวเตอร์มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน (1) 5. อินเทอร์เน็ตช้า (1)
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	10	22.73	1. แสงสว่างไม่เพียงพอและเป็นแสงสีส้มทำให้อ่านหนังสือยาก (2) 2. สัญญาณ Wifi ไม่ดี (1) 3. เวลาที่มีกิจกรรมนำชมผู้เข้าร่วมกิจกรรมมักส่งเสียงดังทำลายสมาธิ และเคยแจ้วแล้วแต่ยังคงเหมือนเดิม (1) 4. บริเวณโต๊ะชั้นใต้ดินและชั้น1 ไม่มีปลั๊กไฟให้ใช้ (1) 5. บรรยากาศเอื้อต่อการศึกษาแต่จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอกับการใช้งาน (1) 6. เก้าอี้สวยแต่นั่งแล้วไม่สบายปวดหลัง (1) 7. เก้าอี้ชั้น 3 น้อยไม่เพียงพอ (1) 8. ห้องน้ำผู้หญิงมีแค่ 2 ห้อง และมีน้ำเอ่อบนพื้นตลอดเวลา (1) 9. เครื่องปรับอากาศมีอุณหภูมิเย็นเกินไป (1)
ด้าน ประชาสัมพันธ์	1	2.27	1. อยากให้ประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ (1)
นักศึกษาปริญญาเอก มศก.			
ด้านบริการ	1	2.27	1. หนังสือบางส่วนต้องมีการติดต่อเพื่อนรับกว่าจะได้ใช้ (หนังสืออยู่อาคาร เอนกประสงค์) ทำให้มีความลำบากและล่าช้าในการใช้งาน (2)
	19	43.18	
ฝ่ายหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์			
นักศึกษาปริญญาตรี มศก.			
ด้านบริการ	4	9.09	1. อินเทอร์เน็ตช้า (2) 2. เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ค่อยสุภาพ (1) 3. ISBN เข้าใจยาก หาเลขหนังสือยาก (2)
ด้านทรัพยากร	7	15.91	1. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับภาษาเกาหลีมากกว่านี้ (1) 2. ห้องสมุดไม่ค่อยอัปเดตหนังสือใหม่ๆ ต้องรอใหม่นาน (1) 3. หนังสือมีน้อย (2) 4. หนังสือบางเล่มไม่มี เช่น หนังสือกลศาสตร์ (1) 5. หนังสือที่ตรงกับความสนใจมีค่อนข้างน้อย เก่าและชำรุด (1) 6. งานวิจัยบางแหล่งไม่มีให้บริการ (1)

สถานภาพ	ราย	ร้อยละ	ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	9	20.45	1. Wifi สัญญาณไม่ทั่วถึง (1) 2. อยากให้มีของน่ารักตกแต่งห้องสมุด (1) 3. ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด (1) 4. แสงสว่างไม่เพียงพอ (1) 5. ไฟบริเวณห้องชั้น 3 ค่อนข้างมืด (1) 6. อุณหภูมิเครื่องปรับอากาศไม่พอเหมาะ (2) 7. ต้องการให้สภาพแวดล้อมห้องสมุดทันสมัยเหมือนหอสมุดวังท่าพระ(1) 8. มีกลิ่นอับตรงทางเดินตึกเชื่อมหม่อมหลวงปิ่น (1)
ด้าน ประชาสัมพันธ์	1	2.27	1. เว็บไซต์ที่เป็นลิงก์มาจากมหาวิทยาลัยหาข้อมูลไม่ค่อยพบ ข้อมูลขาดๆ หายๆ ต้องส่งข้อความใน facebook ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์จึงได้คำตอบ (1)
	21	47.73	
ฝ่ายหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี			
นักศึกษาปริญญาตรี มศก.			
ด้านบริการ	1	2.27	1. ขั้นตอนการยืมยุ่งยาก (1)
ด้านทรัพยากร	2	4.55	1. ห้องสมุดไม่ค่อยอัปเดตหนังสือใหม่ๆ (1) หนังสือบางเล่มไม่มี (1)
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	1	2.27	1. สัญญาณ wifi ไม่ทั่วถึง internet ช้า (1)
	4	9.09	
รวมทั้งสิ้น	44	100.00	

จากตารางที่ 10 พบว่าความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดมีจำนวนทั้งหมด 44 ราย แยกตามฝ่ายหอสมุด สถานภาพของผู้ใช้บริการ และจำแนกตามรายด้าน 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษาปริญญาตรี มศก. ที่เข้าใช้ฝ่ายวังท่าพระ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.73 2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษาปริญญาตรี มศก. ที่เข้าใช้ฝ่ายหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.45 3) ด้านบริการ นักศึกษาปริญญาตรี มศก. ฝ่ายหอสมุดวังท่าพระ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาปริญญาตรี มศก. ฝ่ายหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.91 โดยมีรายละเอียดเหตุผลไม่พึงพอใจดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 11 แสดงข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายหอสมุด ตามสถานภาพของผู้ใช้ โดยแยกรายด้าน

สถานภาพ	ราย	ร้อยละ	ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ฝ่ายหอสมุดวังท่าพระ นักศึกษาปริญญาตรี มศก.			
ด้านบริการ	16	6.43	<ol style="list-style-type: none"> 1. อยากให้หอสมุดขยายเวลาการให้บริการในช่วงสอบ (6) 2. อยากให้มี board game (2) 3. อยากให้มีบริการสารสนเทศเพื่อช่วยงานวิจัย เช่น Endnote การหารูปประกอบและการใช้สื่ออย่างถูกต้องลิขสิทธิ์ (1) 4. อยากให้มีบริการถ่ายเอกสาร (1) 5. อยากให้มีกิจกรรมทุกเดือน (1) 6. อยากให้เปิดเพลงคลอเบาๆ เพื่อผ่อนคลาย (1) 7. ชั้น 1 เสียงดังมาก (1) 8. โปรแกรมดูหนังดีมาก (1) 9. ประทับใจเจ้าหน้าที่ ห้องสมุดสะอาด ทันสมัย ปลอดภัย (1) 10. อยากให้มีเครื่องยืมอัตโนมัติปิดก่อนเวลาห้องสมุดปิด ทำให้ยืมไม่ทัน (1)
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	12	4.82	<ol style="list-style-type: none"> 1. อยากให้หนังสือมีมากกว่านี้ ทันสมัยและหลากหลาย (4) 2. อยากให้หอสมุดมีหนังสือเหมือนกันทุกวิทยาเขต (3) 3. อยากให้มี I Pad บริการ (1) 4. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือที่สามารถยืมได้ (1) 5. อยากให้แจ้งแผนผังหนังสือให้ชัดเจน (1) 6. อยากได้หนังสือนวนิยายเพิ่ม เพราะภาควิชาภาษาตะวันตกของคณะโบราณคดีจำเป็นต้องใช้นวนิยายประกอบการเรียน เมื่อเสนอหอสมุดซื้อไม่ได้รับการตอบรับเนื่องจากไม่ใช่หนังสือวิชาการทำให้หนังสือนวนิยายที่ต้องใช้ประกอบการเรียนไม่เพียงพอต่อความต้องการ (1) 11. อยากได้วารสาร access journals ของ Cambridge (1)
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	37	14.86	<ol style="list-style-type: none"> 1. อยากให้เพิ่มจำนวนปลั๊กไฟที่ให้บริการ (4) 2. อยากให้มีห้องประชุมเพิ่มขึ้น (4) 3. อยากให้มีที่นั่งเพิ่มให้เพียงพอ และมีความหลากหลาย (3) 4. อยากให้ปรับอุณหภูมิในห้องให้พอเหมาะ (3) 5. อยากได้โต๊ะเก้าอี้เพิ่ม (3) 6. อยากให้สัญญาณ WiFi ทั่วถึง และ Internet แร่ง (2) 7. อยากให้หอสมุดเพิ่มพื้นที่จัดเก็บนิตยสารเก่าเพราะสามารถใช้อ้างอิงได้ในอนาคต (1) 8. อยากให้ห้องน้ำสะอาด (1) 9. อยากให้มีห้องน้ำเพิ่ม (1) 10. อยากให้มีอุปกรณ์การนำเสนองานในห้องประชุม (1) 11. อยากให้มีบันไดที่สามารถปีนขึ้นไปเอาหนังสือที่อยู่ชั้นบนได้ (1) 12. อยากให้มีจุดวางน้ำ (1) 13. อยากให้ไฟห้องบันไดสว่าง (1) 14. อยากให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีโปรแกรม Adobe (1) 15. อยากให้แก้ไขกระจกด้านล่างเพราะมีแสงเข้า (1) 16. อยากให้แก้ไข ห้องน้ำกดน้ำไม่ค่อยลง (1)

สถานภาพ	ราย	ร้อยละ	ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
			17. อยากให้ห้องน้ำสะอาด (1) 18. อยากมีการระบุเลขหลังตัวอักษรแต่ละชั้นด้วย เพราะบางรหัส มีหลายช่อง เช่น N - ND (1) 19. อยากได้มุมพักผ่อนสามารถนอนอ่านหนังสือได้ (1) 20. อยากได้เฟอร์นิเจอร์ที่ตอบโจทย์การใช้งานของผู้ใช้ เช่น เก้าอี้ที่ถูกหลักการนั่ง เน้นการใช้งานมากกว่าความสวยงาม หากได้ทั้งสวยและตอบโจทย์การใช้งานด้วยจะดีมาก (1) 21. อยากได้โต๊ะเตี้ย (1) 22. อยากได้เก้าอี้โซฟา (1) 23. ห้องสมุดมีขนาดเล็ก ไม่ใหญ่เกินไปทำให้รู้สึกสบาย สะอาด อุดมภูมิเย็น สภาพแวดล้อม และบรรยากาศดี ใช้พักผ่อนรอเรียนได้ (1) 24. อยากให้ชั้นบนไม่มีเสียงดัง (1)
นักศึกษาปริญญาโท มศก.			
ด้านบริการ	1	0.40	1. อยากให้มีร้านอาหารหลายร้าน (1)
ด้าน ประชาสัมพันธ์	2	0.80	1. อยากให้การประชาสัมพันธ์ทั่วถึงและรวดเร็ว (1) 2. อยากให้การประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลออนไลน์ มากกว่านี้ อย่างสม่ำเสมอ (1)
นักศึกษาปริญญาเอก มศก.			
ด้านบริการ	1	0.40	1. หนังสืออยู่อาคารเอนกประสงค์ ทำให้ต้องเสียเวลารับ (1)
	69	27.71	
ฝ่ายหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ นักศึกษาปริญญาตรี มศก.			
ด้านบริการ	41	16.47	1. อยากให้ขยายเวลาให้บริการช่วงสอบ หรืออาจเป็นให้บริการ 24 ชั่วโมง หรืออาจถึง 22.00 น. (22) 2. อยากได้บอร์ดเกมเพิ่ม (6) 3. อยากให้มีการจัดงานบุ๊คแฟร์ทุกปี (4) 4. แบบสอบถามยาวเกินไป (2) 5. เจ้าหน้าที่บริการประทับใจ (2) 6. อยากให้สามารถนำแก้วน้ำเข้าหอสมุดได้ (1) 7. อยากให้มีการยืมหนังสือได้โดยไม่ต้องแสดงบัตรที่มีรูป เพราะบางครั้งอาจจะลืมหยิบบัตรและจำเป็นต้องใช้ข้อมูล (1) 8. อยากให้มีการจัดงานบุ๊คแฟร์ปีละ 2 ครั้ง (1) 9. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการในวันธรรมดา ถึง 22.00 น. และในวันหยุด ปิดให้บริการเวลา 20.00 น. หากเป็นไปได้ (1) 10. อยากให้ขยายเวลาการใช้ห้องประชุม เป็น 3 ชั่วโมง (1)
ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	15	6.07	1. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ (3) 2. อยากให้หนังสือมีความทันสมัย (3) 3. อยากให้เพิ่มหนังสือที่เกี่ยวกับการวัดระดับความรู้ทางภาษาจีน (HSK) ปี 2022 (1) 4. อยากให้สามารถยืมหนังสืออ้างอิงได้นานกว่าปกติในช่วงสอบ (1) 5. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับสัตว์แปลกๆ (1)

สถานภาพ	ราย	ร้อยละ	ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
			6. อยากให้มีหนังสือการ์ตูนญี่ปุ่นแปลเป็นไทยใหม่ ๆ (1) 7. อยากให้มีหนังสือมังงะหลาย ๆ เรื่อง และสามารถยืมออกได้ (1) 8. อยากให้มีนิยายหลายๆ (1) 9. อยากได้หนังสือวรรณกรรมแปลจำนวนมาก และใหม่ (1) 10. อยากได้ Dictionary ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย (1) 11. ขอเพิ่มหนังสือด้าน Philosophy ให้มีความทันสมัยมากขึ้นอีกนิดหน่อย เพราะที่มีเป็นข้อมูลค่อนข้างเก่า (1)
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	48	19.28	1. อยากให้มีเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟที่ให้บริการ (8) 2. อยากได้คอมพิวเตอร์ใหม่ที่สามารถทำงานได้เร็วเพราะปัจจุบันช้ามาก (4) 3. อยากให้สัญญาณ WiFi ทั่วถึง และ Internet แรง (4) 4. อยากให้มีพื้นที่พักผ่อนมากขึ้น (3) 5. อยากให้อุณหภูมิในห้องสมุดพอเหมาะ (3) 6. อยากได้ห้องติวและอ่านหนังสือ เรียนรู้กลุ่ม (3) 7. อยากได้โต๊ะเดี่ยว (2) 8. อยากให้เปิดประตูทางเข้าอาคารหอมหลวงปิ่น ให้สามารถเข้าได้ เพราะ ในบางครั้งต้องการใช้บริการที่อาคารนั้นต้องเดินเข้าข้างหน้าทำให้เสียเวลา (2) 9. อยากให้ห้องสมุดมีพื้นที่อ่านหนังสือมากกว่านี้ (2) 10. อยากให้เพิ่มห้องศึกษาค้นค้ำกลุ่ม (2) 11. อยากให้มีห้องประชุมเพิ่ม (2) 12. อยากให้มีห้องคาราโอเกะเพิ่ม 2-3 ห้อง (2) 13. อยากให้ปรับปรุงห้องคาราโอเกะให้ใช้งานได้ (2) 14. อยากให้ขยายเวลาให้บริการช่วงสอบ หรืออาจเป็นให้บริการ 24 ชั่วโมง (2) 15. อยากให้มีลิฟท์ในห้องสมุด (2) 16. อยากให้กั้นห้องดูหนังเพราะมีเสียงลอดเข้ามา (1) 17. อยากได้อุปกรณ์ในห้องประชุม เช่น โปรเจคเตอร์ฉายภาพ (1) 18. อยากให้ห้องสมุดมีพื้นที่อ่านหนังสือมากกว่านี้ (1) 19. อยากให้ห้องดูหนังมีการแยกห้อง (1) 20. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ ที่ชั้น 2 ติวหอมหลวงปิ่นไว้แจ้งปัญหาต่าง ๆ (1) 21. อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำในหอสมุดให้น้ำใช้มากกว่านี้ (1) 22. อยากให้บริการพวงอุกรณ์สำหรับนักศึกษาจะสามารถติวกับเพื่อนๆได้ (1) 23. อยากให้คอมพิวเตอร์มีโปรแกรมหลาย ๆ โปรแกรม (1) 24. อยากให้เก้าอี้บางชั้นนั่งสบายขึ้น ไม่ปวดหลัง (1) 25. อยากให้ห้องสมุดมีความทันสมัยกว่านี้ (1) 26. อยากให้แหล่งจ่ายไฟให้มีจำนวนมากขึ้น และการทำห้องส่วนตัวหรือห้องติดหน้าต่าง (2) 27. ห้องศึกษาค้นค้ำกลุ่มค่อนข้างน่าพอใจ-ดีเยี่ยม แต่จำนวนห้องควรมีมากขึ้น (1) 28. อยากให้ห้องน้ำสว่าง (1) 29. อยากได้ห้องติวที่เป็นห้องแยก (1) 30. อยากได้ห้องดูหนังกันเป็นห้อง (1) 31. อยากให้กระจกในห้องติวสามารถใช้ไวท์บอร์ดเขียนได้ (1) 32. เพิ่มห้องสำหรับไว้ของ (1)

สถานภาพ	ราย	ร้อยละ	ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
			33. อยากให้เปลี่ยนแอร์ในห้องติวกลุ่ม (1)
	104	41.77	
หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี นักศึกษาปริญญาตรี มศก.			
ด้านบริการ	31	12.45	<ol style="list-style-type: none"> 1. อยากให้ขยายเวลาบริการ หรือเปิดบริการ 24 ชม. โดยเฉพาะช่วงสอบ (17) 2. อยากให้จัดงานหนังสือ Book fair ทุกปี หรือปีละ 2 ครั้ง (5) 3. อยากให้จัดกิจกรรมต่างๆ บ่อยๆ หรือกิจกรรมมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน โดยอาจมีคະແນພິເສศหรือแจกของสมนาคุณต่าง ๆ (3) 4. อยากให้เปิดบริการดูหนังได้ในวันสอบ (1) 5. อยากให้มีระบบสมาชิกสำหรับคนที่ยืมบ่อยๆ ให้สามารถขยายเวลาการยืม และเพิ่มจำนวนการยืมได้ (1) 6. อยากให้มีกิจกรรมบอร์ดเกม (1) 7. อยากให้ช่วงสอบมีการบริการยืมหนังสืออ้างอิงได้นานคืนได้ช้ากว่าเดิม (1) 8. อยากให้ขยายเวลาในการใช้ห้องประชุมได้มากถึง 3 ชั่วโมง (1) <p>อยากให้วันธรรมดาห้องสมุดปิดให้บริการช่วง 21.00-22.00 น. หากเป็นไปได้ และในวันหยุดปิดให้บริการ 19.00-20.00 น. หากเป็นไปได้ (1)</p>
ด้านทรัพยากร	7	2.81	<ol style="list-style-type: none"> 1. อยากให้หนังสือในห้องสมุดมีความทันสมัย เช่น หนังสือที่มีบทความ abstract หนังสือวรรณกรรมใหม่ (4) 2. อยากให้มีหนังสือหลากหลายมากกว่านี้ เช่น หนังสือการ์ตูนญี่ปุ่นแปลไทยใหม่ๆ เช่น หนังสือเกี่ยวกับสารคดีสัตว์โลก หนังสือการ์ตูนมังงะ Dictionary Eng-Thai หนังสือนิยาย (3)
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	36	14.46	<ol style="list-style-type: none"> 1. อยากให้มีห้องประชุมเพิ่มไว้คุยงาน ปรีกษางาน (5) 2. อยากให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ เพราะว่าคอมพิวเตอร์ทำงานช้ามาก (5) 3. อยากให้มีพื้นที่โต๊ะเดี่ยวเพิ่มขึ้นอีก (4) 4. อยากให้ห้องสมุดมีอุปกรณ์พร้อมรองรับการใช้งานมากขึ้น เช่น ไอแพด (3) 5. อยากให้มีห้องสำหรับอ่านหนังสือแบบส่วนตัว (2) 6. อยากให้มีห้อง หรือพื้นที่สำหรับไว้เล่นบอร์ดเกม (2) 7. อยากให้เปิดเพลงคลอเบาๆ ในห้องสมุด (2) 8. อยากให้มีพื้นที่พักผ่อน และจับพักระหว่างรอเรียนได้ (2) 9. อยากให้มีห้องน้ำเพิ่ม (2) 10. อยากให้มีห้องน้ำใกล้กับห้องสมุด เพราะกรณีเสาร์,อาทิตย์ห้องน้ำในตึกจะปิด เพราะประตูตึกปิด (1) 11. อยากให้แก้ไขห้องน้ำเวลากดให้น้ำแรงไม่ต้องกดหลายครั้ง (1) 12. อยากให้ห้องประชุมมีจอที่สามารถแทนกระดานได้ ฉายงานลงจอเพื่อความสะดวกในการประชุมงานหรือติวหนังสือสอบ (1) 13. อยากให้รีโนเวทสถานที่หรือมุมต่างๆ ให้ทันสมัยมากขึ้น (1) 14. อยากให้มีร้านขนมมากกว่านี้ (1) 15. อยากให้มีป้ายบอกหมวดหรือแสดงผังพื้นที่หนังสือให้ชัดเจน เช่น ชั้นหนังสือประวัติศาสตร์ วิชาการ ฯลฯ (1)

สถานภาพ	ราย	ร้อยละ	ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
			16. อยากให้คอมพิวเตอร์มีโปรแกรมที่ใช้ในการทำงานหลายโปรแกรม (1) 17. อยากให้ติดตั้ง Wifi จำนวน 6 จุด (1) 18. อยากให้มีชั้นเก็บหนังสือนิยายแบบแบ่งหมวดของแต่ละหมวด เช่น หมวดรักวัยรุ่น หมวดโรแมนติก หมวด LGBTQ+ เป็นต้น (1)
ด้าน ประชาสัมพันธ์	2	0.80	1. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างรวดเร็วและมากขึ้น (2)
	76	30.52	
รวมทั้งสิ้น	249	100.00	

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้บริโภคมียข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องแต่ละหอสมุดจำนวน ราย แยกตามฝ่ายหอสมุด สถานภาพของผู้ใช้บริการ และจำแนกตามรายด้าน 3 อันดับแรก คือฝ่ายหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ นักศึกษา ปริญญาตรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มศก. จำนวน 48 คิดเป็นร้อยละ 19.28 ด้านบริการ จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.47 ฝ่ายหอสมุดวังท่าพระ นักศึกษาปริญญาตรี มศก. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.86 โดยมีรายละเอียดเหตุผลไม่พึงพอใจดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 12 แสดงข้อมูลช่องทางการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของหอสมุด

ช่องทางรับข่าวสาร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
2. Facebook	564	25.67
8. เพื่อน ๆ	504	22.94
7. ป้ายประชาสัมพันธ์ของหอสมุดฯ	411	18.71
1. Website	251	11.42
3. Instagram	166	7.56
9. คณาจารย์	133	6.05
10. Line	100	4.55
4. Twitter	29	1.32
6. Podcast	20	0.91
5. YouTube	19	0.86
รวม	2,197	100

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 รายตอบได้ตามความเป็นจริงมากกว่า 1 ช่องทาง

ตารางที่ 12 พบว่า ช่องทางการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง 3 อันดับแรกคือ 1) Facebook จำนวน 564 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.67 2) เพื่อน ๆ จำนวน 504 คิดเป็นร้อยละ 22.94 3) ป้ายประชาสัมพันธ์ของหอสมุดฯ จำนวน 411 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.71

ตารางที่ 13 แสดงข้อมูลห้องสมุดที่ประทับใจ

ห้องสมุดที่ประทับใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	เหตุผลที่ประทับใจ
หอสมุดแห่งชาติ	23	18.40	
			ด้านบริการ 1. มีการยืมและอ่านหนังสือผ่านระบบออนไลน์ (1)
			ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 1. หนังสือมีจำนวนมาก เนื้อหาหลากหลาย (2) 2. มีหนังสือ นิตยสาร เก่าเก็บรักษาอย่างดีและเป็นระบบ (1)
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มี wifi สัญญาณที่ดี (1) 2. มีที่นั่งนุ่มสบายเป็นมุมพักผ่อน (1) 3. มีบริการห้องสำหรับศึกษา (1)
หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	17	13.60	
			ด้านบริการ 1. หาหนังสือไม่เจอสามารถถามได้เลย (2) 2. มีนักเรียนคอยให้บริการตามจุดต่างๆในหอสมุด ถ้าตรงไหนไม่รู้ (2) 3. ระบบการหาหนังสือดี (1)
			ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 1. มีหนังสือหลากหลาย หนังสือนิยายและหนังสืออ่านเล่น (1) 2. มีหนังสือจำนวนมาก (1)
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. แอร์เย็น (2) 2. เงียบสงบ (2) 3. ห้องน้ำสะอาดและสวย (1) 4. มีพื้นที่กว้าง (1) 5. มีบริเวณให้นอนอ่านหนังสือได้ เงียบสงบ ห้องน้ำสะอาด (1) 6. มีที่นั่งหลากหลายพร้อมกับที่ชาร์จโทรศัพท์ (1) 7. มีที่นั่งเยอะหลายรูปแบบ ทั้งที่นั่งอ่านหนังสือ และที่นั่งเขียน (1) 8. มีการจัดพื้นที่ใช้เป็นระบบ (1)
หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	15	12.00	
			ด้านบริการ 1. มีหนังสือในรูปแบบออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้จำนวนมาก (1)
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีความทันสมัย อุปกรณ์ใหม่ จัดสถานที่นั่งอ่าน มีหลายพื้นที่ (5)

ห้องสมุดที่ประทับใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	เหตุผลที่ประทับใจ
			<ol style="list-style-type: none"> มีพื้นที่ที่สามารถนำอาหารเข้าไปรับประทานได้ (1) มีบริการให้ยืมอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น โน้ตบุ๊ก ipad (1) มีพื้นที่ผ่อนคลายเป็นพิเศษ (1)
หอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	10	8.00	
			ด้านบริการ <ol style="list-style-type: none"> เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (6) มีระบบการใช้ห้องศึกษด้วยตนเอง (2) มีหนังสือใหม่ ๆ (1)
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก <ol style="list-style-type: none"> ห้องสมุดใหญ่ มีความทันสมัย (3) ห้องสมุดสะอาด (1)
สำนักงานวิทยทรัพยากร หอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	9	7.20	-
			ด้านทรัพยากรสารสนเทศ <ol style="list-style-type: none"> หนังสือมีจำนวนมาก (3)
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก <ol style="list-style-type: none"> มีการแยก บริเวณใช้เสียงได้ และบริเวณไม่ใช้เสียง (1) มีพื้นที่ด้านล่างสำหรับทานอาหารและเครื่องดื่ม (1) มีความทันสมัย (1) ห้องน้ำสะอาดเพราะทำความสะอาดบ่อย (1) การออกแบบที่ดีและมีห้องส่วนตัว (1) มีพื้นที่กว้างขวาง (1)
หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	6	4.80	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก <ol style="list-style-type: none"> อุปกรณ์ทันสมัย (1) มีห้องประชุมแยกแยะโซนเงียบ เสียงดัง (1) มีร้านอาหาร (1) เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (2) บรรยากาศดีดีมาก (1)
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	5	4.80	
			ด้านบริการ <ol style="list-style-type: none"> เปิดตลอด 24 ชม. ช่วงสอบ (3)
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก <ol style="list-style-type: none"> มีมุมอ่านหนังสือเงียบสงบ
TK Square Korat อุทยานการเรียนรู้ นครราชสีมา	5	4.00	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ห้องสมุดที่ประทับใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	เหตุผลที่ประทับใจ
			<ol style="list-style-type: none"> มีพื้นที่นั่งเล่น และมีมุมอ่านหนังสือ (2) มีมุมเด็กเล่น (1) มีคอมพิวเตอร์ให้ใช้บริการอย่างเพียงพอ (1) ห้องสะอาด (1) มีห้องให้ใช้เสียง แสงไฟพอดี (1)
ห้องสมุดศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร	4	3.20	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก <ol style="list-style-type: none"> มีการจัดสรรพื้นที่ดีมาก (1) มีหนังสือที่ดีมาก ตรงกับความสนใจ คือ ทฤษฎีทางสังคมศาสตร์ มานุษยวิทยา และปรัชญา (1) มีที่นั่งอ่านที่นั่งสบาย และบรรยากาศเงียบเหมาะแก่การค้นคว้า และศึกษาอ่านหนังสือได้อย่างมีสมาธิ (1) มีห้องน้ำใกล้ (1) มีน้ำดื่มให้บริการเพียงพอ (1) ห้องสมุดมีพื้นที่กว้างขวาง (1) มีการจัดแสดงนิทรรศการเป็นประจำ (1) บรรยากาศเงียบ (1)
อุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK park)	2	1.60	
			ด้านบริการ <ol style="list-style-type: none"> มีกิจกรรมการสอนอบรมการทำสินค้า ของใช้ ของเล่น ง่าย ๆ (1)
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก <ol style="list-style-type: none"> มีพื้นที่ให้ทำกิจกรรม (1) บรรยากาศดีเหมาะกับการเรียนรู้ (1)
หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล	2	1.60	
			ด้านบริการ <ol style="list-style-type: none"> มีผลไม้มาให้ทานเพื่อเพิ่มพลังในการอ่านหนังสือ (2)
หอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา	2	1.60	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก <ol style="list-style-type: none"> มีลิฟท์และมีโซนที่สามารถนำของกินไปกินได้ ทำให้เป็นที่พักผ่อนได้ดี และมีพื้นที่กว้างขวางพอสำหรับนักศึกษา (1)
หอศิลป์ Jim Thompson Art Center	2	1.60	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก <ol style="list-style-type: none"> เงียบบรรยากาศดี
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	2	1.60	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก <ol style="list-style-type: none"> หนังสือมีความเป็นระเบียบ ค้นหาได้ง่าย

ห้องสมุดที่ประทับใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	เหตุผลที่ประทับใจ
ห้องสมุดพระองค์เจ้าวิวัฒนไชย	2	1.60	-
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	2	1.60	-
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีมุมส่วนตัวแบบโต๊ะเดี่ยวสำหรับอ่านหนังสือ (1)
TK park CentralWorld อุทยานการเรียนรู้	2	1.60	
			1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศดี ปลอดภัย (1)
หอสมุดศิริราชพยาบาล	1	0.80	-
หอศิลปวัฒนธรรมแห่ง กรุงเทพมหานคร	1	0.80	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. พื้นที่นั่งอ่าน สวยงามน่าอ่าน
ห้องสมุดสยามสมาคม	1	0.80	
			ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 1. มีหนังสือด้านโบราณคดี ประวัติศาสตร์ และหนังสือหายาก จำนวนมากที่ตรงกับหัวข้อวิจัย
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. ใกล้รถไฟฟ้าใต้ดิน เดินทางสะดวก 2. บรรยากาศเงียบสงบ เหมาะแก่การค้นคว้า
ห้องสมุดวิลเลียม วอร์เรน	1	0.80	
			ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 1. มีหนังสือให้เลือกจำนวนมาก
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยป๋ากิ่ง	1	0.80	
			ด้านบริการ 1. มีระบบยืม คืน ด้วยตู้อัตโนมัติ 2. ใช้ระบบเข้าออกด้วยบัตรนักศึกษาและการสแกนใบหน้า
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีเครื่องปรีนและถ่ายเอกสารให้ใช้จำนวนมาก 2. สามารถเอาน้ำดื่มเข้าได้ 3. มีห้องน้ำ และที่นั่งอย่างเพียงพอ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา	1	0.80	

ห้องสมุดที่ประทับใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	เหตุผลที่ประทับใจ
			ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 1. มีหนังสือเยอะ
			ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 1. พื้นที่สะอาด 2. แบ่งโซนหนังสือชัดเจน
ห้องสมุดประชาชน เฉลิมราชกุมารี จังหวัดตาก	1	0.80	
			ด้านบริการ 1. มีการบริการที่ดี
ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี (ห้องสมุดกลุ่มสุโขศาสตร์)	1	0.80	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. เงียบสงบ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1	0.80	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีโปรเจกเตอร์ดูหนังเพื่อความบันเทิง
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	1	0.80	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการตีและอ่านหนังสือสอบอย่างมาก
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1	0.80	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีการปรับปรุงที่นั่งใหม่ มีหลายรูปแบบ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	1	0.80	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีการจัดมุมต่าง ๆ ที่เหมาะสม ทันสมัย
ศูนย์ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	1	0.80	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีความเงียบสงบ
ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารแห่งประเทศไทย	1	0.80	
			ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. พื้นที่กว้างขวาง 2. มีที่นั่งมีมาก 3. มีปลั๊กทุกโต๊ะ

ห้องสมุดที่ประทับใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	เหตุผลที่ประทับใจ
	125	100	

- ห้องสมุดที่ประทับใจบางแห่ง ผู้ใช้บริการไม่ได้ให้เหตุผล

จากตารางที่ 13 พบว่ามีผู้ใช้บริการตอบคำถามเรื่องห้องสมุดที่ประทับใจทั้งหมด 125 ราย (ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม 1 ราย ตอบได้ตามความเป็นจริงซึ่งอาจมากกว่า 1 ห้องสมุด) ห้องสมุดที่ประทับใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ 1) หอสมุดแห่งชาติ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.40 2) หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 13.60 3) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.00
