

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจบริการห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2562

ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจบริการห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2562 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ
2. เพื่อปรับปรุงการจัดการบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อติดตามการประเมินผล และนำไปประเมินคุณภาพหลักสูตรทุกหลักสูตร ทั้งระดับปริญญาตรีและระดับหลังปริญญาต่อไป

ในปีการศึกษา 2562 ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อปรับปรุงการจัดการบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากร
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ
5. ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ที่ได้รับจากการให้บริการของห้องสมุด

ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้สร้างแบบประเมินความพึงพอใจบริการห้องสมุดแบบออนไลน์ โดยใช้ Web Application ของ Google ที่มีชื่อว่า “Google Form” ซึ่งสามารถเลือกทำได้ 3 ช่องทาง คือ เข้าเว็บไซต์ที่ลิงค์ url: <http://bit.ly/2TMz6x>, ช่องทางเว็บไซต์ห้องสมุด <http://www.dent.psu.ac.th/unit/dentlib> และสแกน QR Code ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Smart phone) ให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกทำแบบประเมินตามช่องทางที่สะดวกที่สุด โดยแบ่งแบบประเมินออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 3. ความคิดเห็นความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง

วิธีการดำเนินการ

1. กลุ่มประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับหลังปริญญาทุกหลักสูตร อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน (ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างเงินรายได้)
2. ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 3 – 30 เมษายน 2563
3. ได้รับข้อมูลตอบกลับ จำนวน 94 คน
4. แบบประเมินมีลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ		คะแนน
มากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ค่าคะแนนเท่ากับ	4
น้อย	ค่าคะแนนเท่ากับ	3
ไม่พอใจ	ค่าคะแนนเท่ากับ	2
ไม่พอใจมาก	ค่าคะแนนเท่ากับ	1

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลข้อมูล ใช้วิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการแปลผลค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับผลความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	น้อย
1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
1.00 – 1.80	ไม่พอใจมาก

ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงด้านต่าง ๆ ตลอดจนบริการอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการต้องการให้ปรับปรุงหรือจัดบริการเพิ่มเติม มีข้อมูลรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน

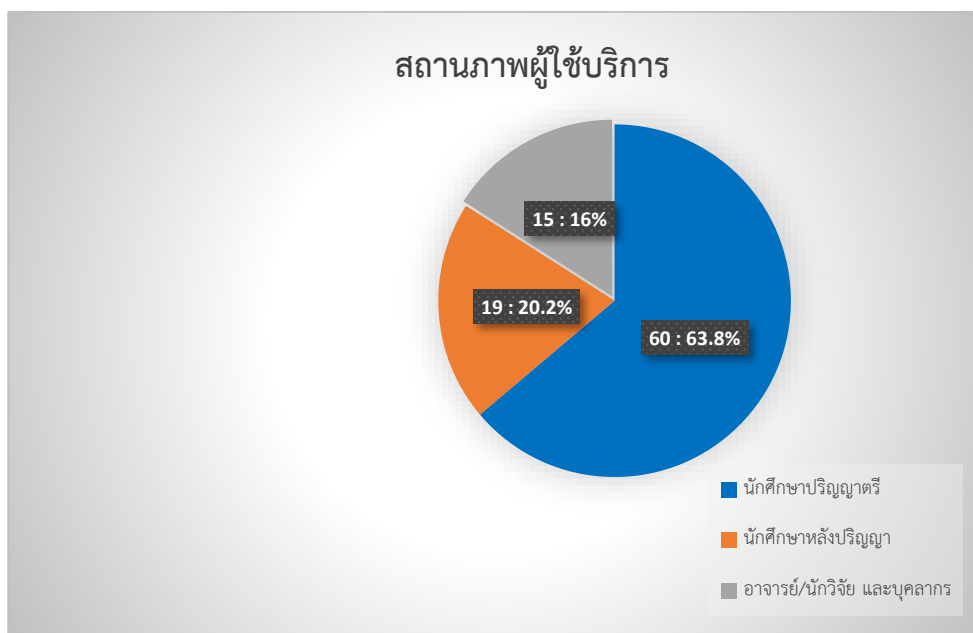
1. ข้อมูลประเภทผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบประเมิน

จากแบบประเมินความพึงพอใจบริการห้องสมุดปีการศึกษา 2562 และผู้ตอบแบบประเมินได้ตอบกลับแบบประเมินทั้งหมด จำนวน 94 คน คิดเป็น 100% ซึ่งมาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 60 คน (63.8%) รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับหลังปริญญา (วุฒิปัตร ป.บัณฑิตชั้นสูงฯ ปริญญาโท ปริญญาเอก) จำนวน 19 คน (20.2%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 15 คน (16.0%) ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 1 ข้างล่าง นี้

ตารางที่ 1 สถานภาพผู้ใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจบริการห้องสมุด

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	60	63.8
นักศึกษาหลังปริญญา	19	20.2
อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	15	16.0
รวม	94	100

แผนภูมิที่ 1 สถานภาพผู้ใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจบริการห้องสมุด



2. ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด และ บริการ Online)

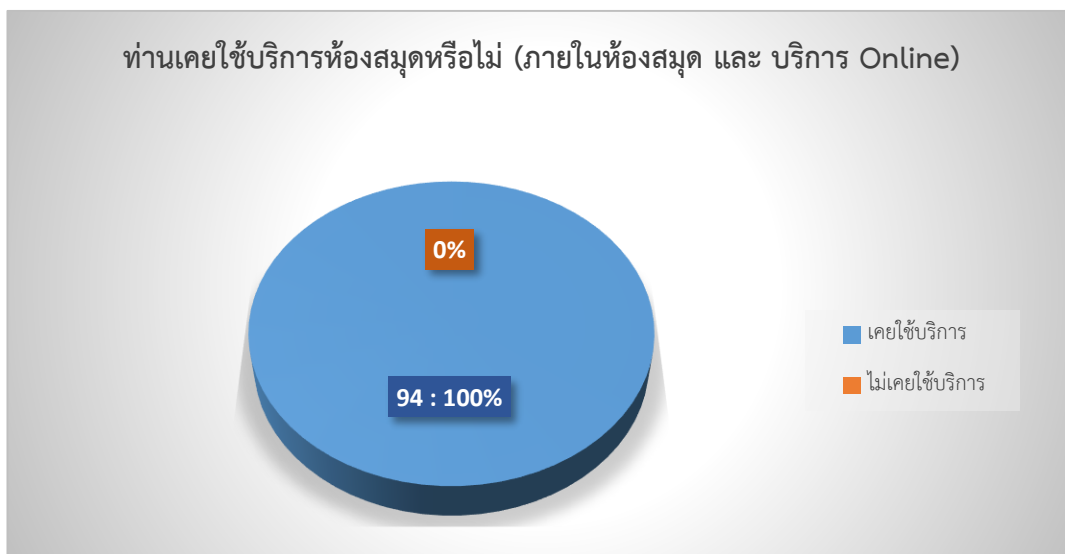
ตารางที่ 2 ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด และ บริการ Online)

จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาหลังปริญญา		อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	60	63.8	19	20.2	15	16.0	94	100
ไม่เคยใช้บริการ	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	60	63.8	19	20.2	15	16.0	94	100

แผนภูมิที่ 2 ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด และ บริการ Online)

จำแนกตามการใช้บริการ



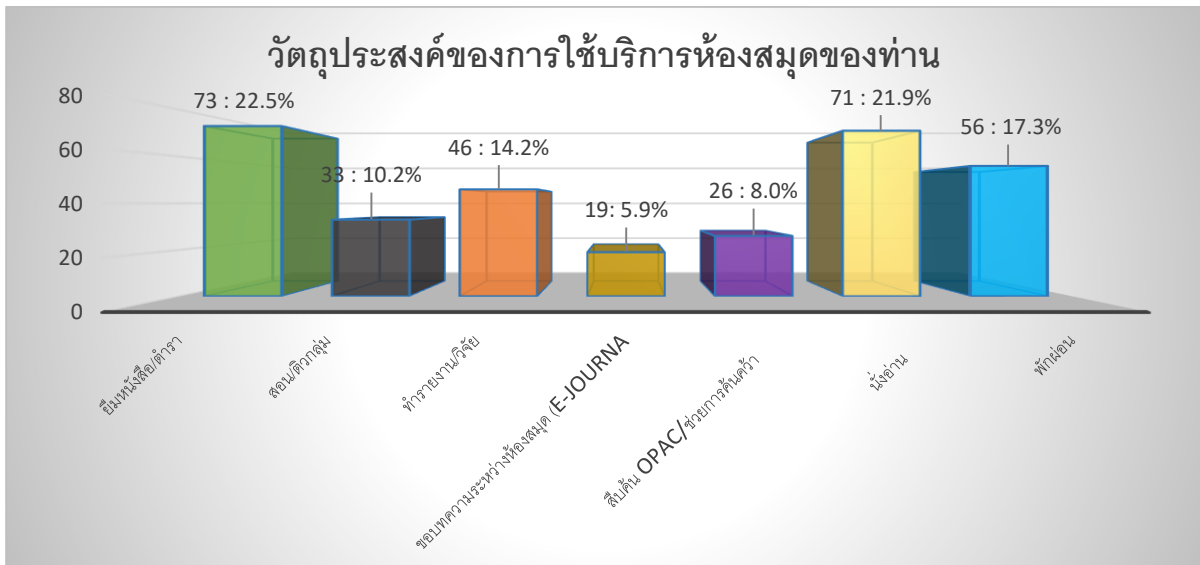
จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เคยใช้บริการสมุดภายในห้องสมุด และ บริการ Online จำนวน 94 คน (100%) ดังตารางและแผนภูมิที่ 2 ข้างต้น

3. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ตารางที่ 3 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องสมุดของท่าน จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาหลังปริญญา		อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสาย สนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	ยืมหนังสือตำรา	43	58.9	18	24.7	12	16.4	73
สอน/ติวกลุ่ม	25	75.8	6	18.2	2	6.0	33	10.2
ทำรายงาน/วิจัย	31	67.4	13	28.3	2	4.3	46	14.2
ขอบทความระหว่างห้องสมุด (E-Journal)	6	31.6	11	57.9	2	10.5	19	5.9
สืบค้น OPAC/ช่วยการค้นคว้า	12	46.2	9	34.6	5	19.2	26	8.0
นั่งอ่าน	51	71.8	16	22.5	4	5.7	71	21.9
พักผ่อน	48	85.7	5	8.9	3	5.4	56	17.3
รวม	216	66.7	78	24.0	30	9.3	324	100

แผนภูมิที่ 3 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องสมุดของท่าน จำแนกตามวัตถุประสงค์



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ ใช้บริการยืมหนังสือ/ตำรา จำนวน 73 คน (22.5%) รองลงมา นั่งอ่าน จำนวน 71 คน (21.9%) พักผ่อน จำนวน 56 คน (17.3%) ทำรายงาน/วิจัย จำนวน 46 คิดเป็นร้อยละ (14.2%) สอน/ติวกลุ่ม จำนวน 33 คน (10.2%) สืบค้น OPAC/ช่วยการค้นคว้า จำนวน 26 คน (8.0%) และ ขอบบทความระหว่างห้องสมุด (E-Journal) จำนวน 19 คน (5.9%) สรุปผลในแต่ละกิจกรรมนั้น มีผู้ใช้บริการกลุ่มใดใช้บริการกิจกรรมใดมากที่สุด และกลุ่มใดน้อยที่สุด มีดังนี้

1. ยืมหนังสือ/ตำรา จำนวน 73 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 43 คน (58.9%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 18 คน (24.7%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 12 คน (16.4%) ตามลำดับ รองลงมา คือ
2. นั่งอ่าน จำนวน 71 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน (71.8%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 16 คน (22.5%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน (5.7%) ตามลำดับ ตามมาด้วย
3. พักผ่อน จำนวน 56 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 48 คน (85.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 5 คน (8.9%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน (5.4%) ตามลำดับ ตามมาด้วย
4. ทำรายงาน/วิจัย จำนวน 46 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน (67.4%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 13 คน (28.3%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน (4.3%) ตามลำดับ ตามด้วย
5. สอน/ติวกลุ่ม จำนวน 33 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน (75.8%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 6 คน (18.2%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน (6.0%) ตามลำดับ ตามด้วย

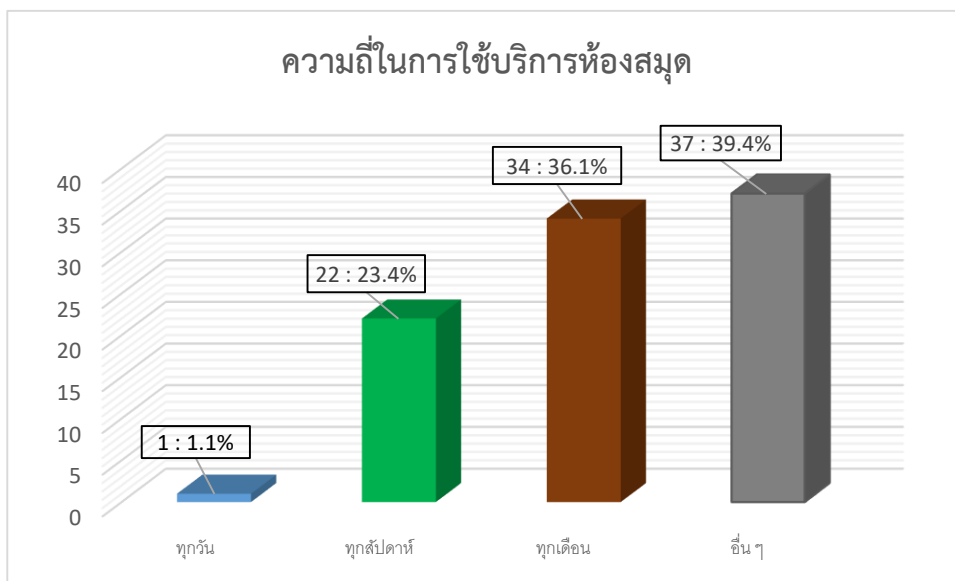
6. สืบค้น OPAC/ช่วยการค้นคว้า จำนวน 26 คน กลุ่มผู้ใช้งานมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน (46.2%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 9 คน (34.6%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน (19.2%) ตามลำดับ ตามด้วย
7. ขอบทความระหว่างห้องสมุด (E-Journal) จำนวน 19 คน กลุ่มผู้ใช้งานมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 11 คน (57.9%) รองลงมา นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน (31.6%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน (10.5%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 3 ข้างต้น

4. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก-น้อยเพียงใด

ตารางที่ 4 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก-น้อยเพียงใด จำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาหลังปริญญา		อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	1	100	0	0	0	0	1	1.1
ทุกสัปดาห์	17	77.3	4	18.2	1	4.5	22	23.4
ทุกเดือน	23	67.7	10	29.4	1	2.9	34	36.1
อื่นๆ	19	51.4	5	13.5	13	35.1	37	39.4
รวม	60	63.8	19	20.2	15	16.0	94	100

แผนภูมิที่ 4 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก-น้อยเพียงใด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 4 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดอื่น ๆ เช่น ช่วงเวลาที่สะดวก, นาน ๆ ครั้ง จำนวน 37 คน (39.4%) รองลงมา ทุกเดือน จำนวน 34 คน (36.1%) ทุกสัปดาห์ จำนวน 22 คน (23.4%) ตามมาด้วยทุกวัน จำนวน 1 คน (1.1%) ตามลำดับ ซึ่งสรุปผลความถี่ในการใช้บริการแต่ละกลุ่มจากมากที่สุด และกลุ่มน้อยที่สุด มีดังนี้

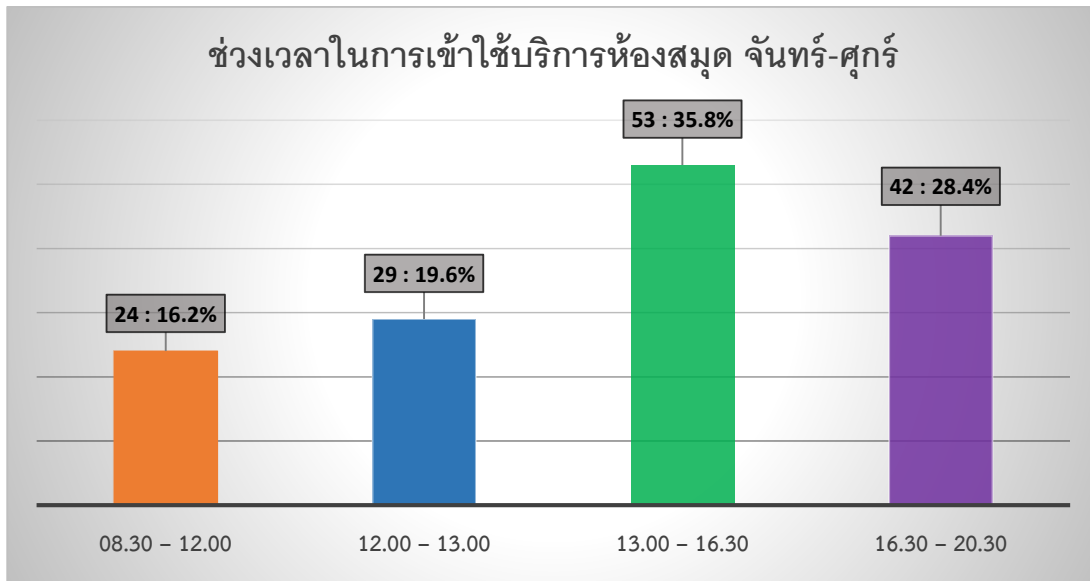
1. อื่น ๆ เช่น ช่วงเวลาที่สะดวก, นาน ๆ ครั้ง จำนวน 37 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 19 คน (51.4%) รองลงมา อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 13 คน (35.1%) และน้อยที่สุดคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 5 คน (13.5%) ตามลำดับ รองลงมา
2. ทุกเดือน จำนวน 34 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 23 คน (67.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 10 คน (29.4%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน (2.9%) ตามลำดับ ตามมาด้วย
3. ทุกสัปดาห์ จำนวน 22 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน (77.3%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 4 คน (18.2%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน (4.5%) ตามลำดับ ตามมาด้วย
4. ทุกวัน จำนวน 1 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน (100%) ตามลำดับดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 4 ข้างต้น

5. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการห้องสมุดทั้งในและนอกเวลาราชการ

ตารางที่ 5.1 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (จันทร์-ศุกร์) จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ ห้องสมุด (จันทร์ -ศุกร์)	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาหลังปริญญา		อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 – 12.00	13	54.2	8	33.3	3	12.5	24	16.2
12.00 – 13.00	22	75.9	1	3.4	6	20.7	29	19.6
13.00 – 16.30	32	60.4	13	24.5	8	15.1	53	35.8
16.30 – 20.30	33	78.6	7	16.7	2	4.7	42	28.4
รวม	100	67.6	29	19.6	19	12.8	148	100

แผนภูมิที่ 5.1 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (จันทร์-ศุกร์) จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการห้องสมุด



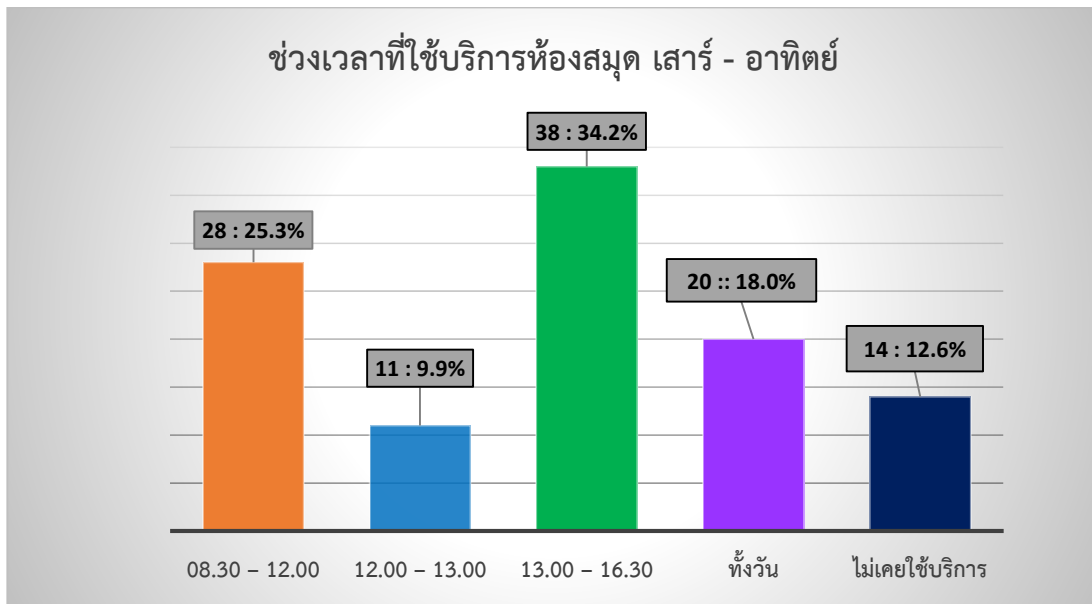
จากตารางและแผนภูมิที่ 5.1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ เลือกช่วงเวลาใช้บริการห้องสมุด (จันทร์ - ศุกร์) มากที่สุด คือ ช่วงเวลา 13.00 น. - 16.30 น. จำนวน 53 คน (35.8%) รองลงมา เวลา 16.30 น. - 20.30 น. จำนวน 42 คน (28.4%) เวลา 12.00 น. - 13.00 น. จำนวน 29 คน (19.6%), และเวลา 08.30 น. - 12.00 น. จำนวน 24 คน (16.2%) ตามลำดับ ซึ่งสรุปผลช่วงเวลาใช้บริการแต่ละกลุ่มจากมากที่สุด และกลุ่มน้อยที่สุด มีดังนี้

1. ช่วงเวลา 13.00 น. - 16.30 น. จำนวน 53 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 32 คน (60.4%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 13 คน (24.5%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 8 คน (15.1%) รองลงมา คือ
2. ช่วงเวลา 16.30 น. - 20.30 น. จำนวน 42 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน (78.6%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 7 คน (16.7%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน (4.7%) ตามลำดับ ตามด้วย
3. ช่วงเวลา 12.00 น. - 13.00 น. จำนวน 29 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน (75.9%) รองลงมา อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน (20.7%) และน้อยที่สุดคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 1 คน (3.4%) ตามลำดับ ตามมาด้วย
4. ช่วงเวลา เวลา 08.30 น. - 12.00 น. จำนวน 24 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน (54.2%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 8 คน (33.3%) และช่วงเวลาที่น้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน (12.5%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 5.1 ข้างต้น

ตารางที่ 5.2 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (เสาร์-อาทิตย์) จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการห้องสมุด (เสาร์ - อาทิตย์)	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาหลังปริญญา		อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 12.00	17	60.7	7	25.0	4	14.3	28	25.3
12.00 - 13.00	6	54.5	1	9.1	4	36.4	11	9.9
13.00 - 16.30	26	68.4	7	18.4	5	13.2	38	34.2
ทั้งวัน	13	65.0	6	30.0	1	5.0	20	18.0
ไม่เคยใช้บริการ	12	85.8	1	7.10	1	7.1	14	12.6
รวม	74	66.7	22	19.8	15	13.5	111	100

แผนภูมิที่ 5.2 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (เสาร์-อาทิตย์) จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการห้องสมุด



จากตารางและแผนภูมิที่ 5.2 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ เลือกช่วงเวลาใช้บริการห้องสมุด (เสาร์-อาทิตย์) มากที่สุด คือ ช่วงเวลา 13.00 น. - 16.30 น. จำนวน 38 คน (34.2%) รองลงมา เวลา 08.30 น. - 12.00 น. จำนวน 28 คน (25.3%) ทั้งวัน จำนวน 20 คน (18.0%) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 14 คน (12.6%) และ เวลา 12.00 น. - 13.00 น. จำนวน 11 คน (9.9%) ตามลำดับ ซึ่งสรุปผลช่วงเวลาใช้บริการแต่ละกลุ่มจากมากที่สุด ไปยังกลุ่มน้อยที่สุด มีดังนี้

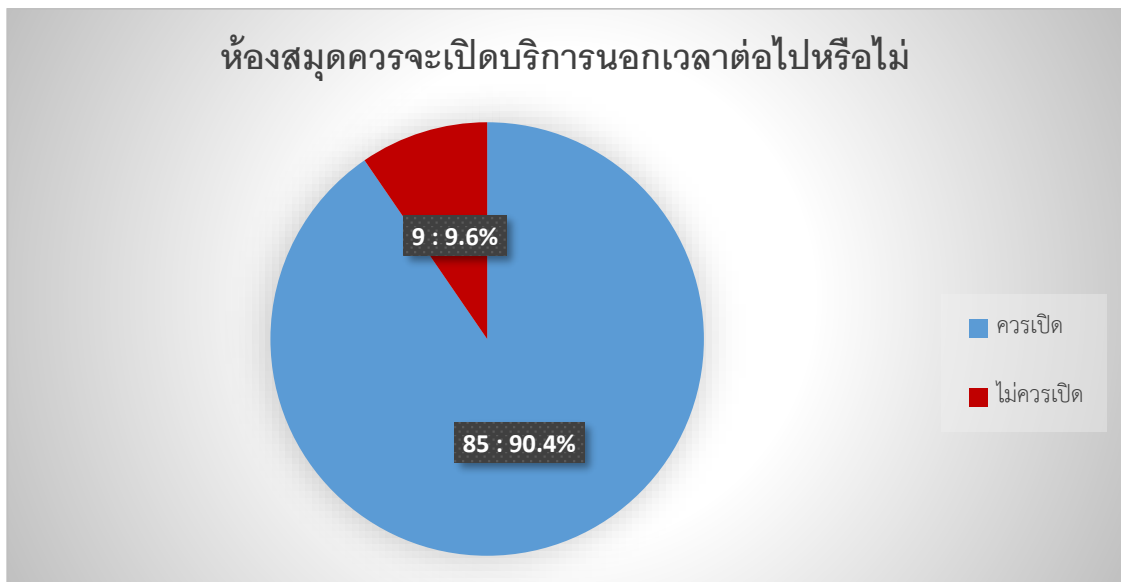
1. ช่วงเวลา 13.00 น. – 16.30 น. จำนวน 38 คน กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน (68.4%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 7 คน (18.4%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน (13.2%) ตามลำดับ รองลงมา คือ
2. ช่วงเวลา 08.30 น. - 12.00 น. จำนวน 28 คน กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน (60.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 7 คน (25.0%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน (14.3%) ตามลำดับ ตามมาด้วย
3. ทั้งวัน จำนวน 20 คน กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน (65.0%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 6 คน (30.0%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน (5.0%) ตามลำดับ ตามมาด้วย
4. ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 12 คน กลุ่มผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเลยมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน (85.8%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 1 คน (7.1%) และเท่ากัน คือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน (7.1%) ตามลำดับ และช่วงเวลาที่น้อยที่สุดคือ
5. เวลา 12.00 น. - 13.00 น. จำนวน 11 คน กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน (54.5%) รองลงมา อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน (36.4%) และน้อยที่สุดคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 1 คน (7.1%) คือ ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 5.2 ข้างต้น

6. ท่านคิดว่าห้องสมุดควรจะเปิดบริการนอกเวลาต่อไปหรือไม่ อย่างไร

ตารางที่ 6.1 ท่านคิดว่าห้องสมุดควรจะเปิดบริการนอกเวลาต่อไปหรือไม่ อย่างไร จำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการ

ห้องสมุดควรจะเปิดบริการนอกเวลาต่อไปหรือไม่	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาหลังปริญญา		อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ควรเปิด	59	69.4	18	21.2	8	9.4	85	90.4
ไม่ควรเปิด	1	11.1	1	11.1	7	77.8	9	9.6
รวม	60	63.8	19	20.2	15	16.0	94	100

แผนภูมิที่ 6.1 ท่านคิดว่าห้องสมุดควรจะเปิดบริการนอกเวลาต่อไปหรือไม่ จำแนกตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด



จากตารางและแผนภูมิที่ 6.1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ เห็นด้วยกับการเปิดนอกเวลาต่อไป จำนวน 85 คน (90.4%) และไม่เห็นด้วยกับการเปิดนอกเวลา จำนวน 9 คน (9.6%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 6.1 ข้างต้น และได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เปิดบริการ และไม่ควรเปิดบริการด้วยเหตุผลต่าง ๆ ดังนี้

- **ควรเปิด** เนื่องจาก จำเป็น ในเวลาเรียนไม่สามารถมาใช้บริการได้เต็มที่ มีเรียน และต้องทำคลินิก จึงต้องมาใช้บริการช่วงนอกเวลามากกว่า สามารถหาความรู้เพิ่มเติม คุยงานกลุ่มได้ บรรยากาศดี ช่วงกลางคืน เงียบสงบ เหมาะกับการนั่งอ่านหนังสือมาก และยิ่งช่วงใกล้สอบอยากอ่านดี **ข้อเสนอแนะคือ ปรับรูปแบบ** ให้นำเครื่องดื่ม ขนม มารับประทานได้
- **ไม่ควรเปิด** เนื่องจาก ไม่จำเป็น เปลืองไฟ เปลืองทรัพยากร มีหนังสือออนไลน์และข้อมูลอื่นหาได้ในอินเทอร์เน็ต คนอาจใช้น้อย และมีหอสมุดคุณหญิงหลงฯ อยู่แล้ว

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจบริการห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

รายละเอียดตอนนี้เป็นผลความพึงพอใจบริการห้องสมุด โดยจำแนกตามปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านทรัพยากร ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ มีความหลากหลาย มีความทันสมัย และมีเพียงพอต่อผู้รับบริการ รวม 4 ข้อ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว การจัดเตรียมบุคลากร และช่องทางข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน รวม 4 ข้อ
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ การให้บริการที่ประทับใจ ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ รวม 3 ข้อ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ประกอบด้วย ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การยืม-คืน สะดวก รวดเร็ว เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับความต้องการ และสถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ รวม 4 ข้อ
5. ความพึงพอใจโดยรวมปัจจัยทั้ง 4 ด้าน (ด้านทรัพยากร, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ, ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ)

ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยและความพึงพอใจโดยรวมข้างต้น ใช้เกณฑ์แปลผลความพึงพอใจ จากค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังนี้

1. ด้านทรัพยากร

ความพึงพอใจบริการห้องสมุดด้านทรัพยากร ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ มีความหลากหลาย มีความทันสมัย และมีเพียงพอต่อผู้รับบริการ รวมทั้งหมด 4 ข้อ ประกอบด้วย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านทรัพยากรในภาพรวม

ด้านทรัพยากร

ด้านทรัพยากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	แปลผล ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)		
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ	23 24.5%	54 57.4%	14 14.9%	1 1.1%	2 2.1%	4.01	มาก (4)
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความหลากหลาย	23 24.5%	47 50.0%	21 22.3%	2 2.1%	1 1.1%	3.95	มาก (4)
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย	22 23.4%	46 48.9%	19 20.3%	5 5.3%	2 2.1%	3.86	มาก (4)
1.4 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ต่อผู้รับบริการ	26 27.7%	45 47.9%	16 17.0%	5 5.3%	2 2.1%	3.94	มาก (4)
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรในภาพรวมเฉลี่ย						3.94	มาก (4)

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ **มาก**

(ค่าเฉลี่ย 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด เรียงลงมาถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

- ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา คือ
- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความหลากหลาย อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามด้วย คือ
- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ ต่อผู้รับบริการ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 7 ข้างต้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านทรัพยากรเป็นรายข้อ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านทรัพยากรเฉลี่ยสูงสุด คือ

- ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 54 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 35 คน (64.8%) รองลงมาคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 11 คน (20.4%) และคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา น้อยที่สุด จำนวน 8 คน (14.8%) ตามลำดับ รองลงมา คือ

- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความหลากหลาย อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ผู้ใช้บริการทั้งหมด 47 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 35 คน (74.5%) รองลงมาคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 7 คน (14.9%) และน้อยที่สุด นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 5 คน (10.6%) ตามลำดับ ตามด้วย

- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ ต่อผู้รับบริการ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 45 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 27 คน (60.0%) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 9 คน(20.0%) และอาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน เท่ากัน จำนวน 9 คน (20.0%) ตามลำดับ

ส่วน ระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุด เฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ผู้ใช้บริการทั้งหมด 46 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 27 คน (58.7%) รองลงมาคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 12 คน (26.10%) และ นักศึกษาระดับหลังปริญญา น้อยที่สุด จำนวน 7 คน (15.2%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 8 ข้างล่างนี้

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ

ความพึงพอใจบริการห้องสมุดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว การจัดเตรียมบุคลากร ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน และช่องทางการเสนอแนะความคิดเห็น 5 ข้อ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวม
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	แปลผลระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)		
2.1 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจ้งบริการ เว็บไซต์ เพจ FacebookDent E-mail ป้ายประกาศ แผ่นพับ เป็นต้น	26	46	19	2	1	4.00	มาก (4)
2.2 การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว	43	38	11	0	2	4.28	มากที่สุด (5)
2.3 จัดเตรียมบุคลากร เพื่อให้บริการตลอดเวลา	53	32	6	1	2	4.41	มากที่สุด (5)
2.4 ช่องทางข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ได้โดยสะดวก และได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	38	41	13	2	0	4.22	มากที่สุด (5)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมเฉลี่ย						4.23	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ เฉลี่ย อยู่ที่ระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) เมื่อพิจารณารายชื่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลงมาถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

- จัดเตรียมบุคลากร เพื่อให้บริการตลอดเวลา อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา คือ
- การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามด้วย
- ช่องทางข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ได้โดยสะดวก และได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
- การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจ้งบริการ เว็บไซต์ เพจ FacebookDent E-mail ป้ายประกาศ แผ่นพับ เป็นต้น อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 9 ข้างต้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ เป็นรายชื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ เฉลี่ยสูงสุด คือ

- **จัดเตรียมบุคลากร เพื่อให้บริการตลอดเวลา** อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 53 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ให้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 35 คน (66.0%) รองลงมา คือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 13 คน (24.5%) และอาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน (9.5%) ตามลำดับ รองลงมา คือ

- **การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว** อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28)) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 43 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ให้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 27 คน (62.8%) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 11 คน (25.6%) และอาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน (11.6%) ตามลำดับ ตามด้วย

- **ช่องทางข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ได้โดยสะดวก และได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว** อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22)) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 38 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ให้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 24 คน (63.2%) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 12 คน (31.6%) และอาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน (5.2%) ตามลำดับ

ส่วน ระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุด เฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

- **การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจ้งบริการ เว็บไซต์ เพจ Facebook Dent E-mail ป้ายประกาศ แผ่นพับ เป็นต้น** อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 26 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ให้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 15 คน (57.7%) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 7 คน (26.9%) และอาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน (15.4%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 10 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการห้องสมุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ	กลุ่มผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	
2.1 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจกบริการ เว็บไซต์ เพจ FacebookDent E-mail ป้ายประกาศ แผ่นพับ เป็นต้น	นักศึกษาปริญญาตรี	15	28	14	2	1	60
		57.7%	60.9%	73.7%	100%	100%	63.8%
	นักศึกษาหลังปริญญา	7	11	1	0	0	19
		26.9%	23.9%	5.3%	0%	0%	20.2%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	4	7	4	0	0	15
	15.4%	15.2%	21.0%	0%	0%	16.0%	
	รวม	26	46	19	2	1	94
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.2 การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว	นักศึกษาปริญญาตรี	27	23	8	0	2	60
		62.8%	60.5%	72.7%	0%	100%	63.8%
	นักศึกษาหลังปริญญา	11	8	0	0	0	19
		25.6%	21.1%	0%	0%	0%	20.2%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	5	7	3	0	0	15
	11.6%	18.4%	27.3%	0%	0%	16.0%	
	รวม	43	38	11	0	2	94
		100%	100%	100%	0%	100%	100%
2.3 จัดเตรียมบุคลากรเพื่อให้บริการตลอดเวลา	นักศึกษาปริญญาตรี	35	19	4	0	2	60
		66.0%	59.4%	66.7%	0%	100%	63.8%
	นักศึกษาหลังปริญญา	13	6	0	0	0	19
		24.5%	18.8%	0%	0%	0%	20.2%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	5	7	2	1	0	15
	9.5%	21.8%	33.3%	100%	0%	16.0%	
	รวม	53	32	6	1	2	94
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.4 ช่องทางข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	นักศึกษาปริญญาตรี	24	26	8	2	0	60
		63.2%	63.4%	61.5%	100%	0%	63.8%
	นักศึกษาหลังปริญญา	12	6	1	0	0	19
		31.6%	14.6%	7.7%	0%	0%	20.2%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	2	9	4	0	0	15
	5.2%	22.0%	30.8%	0%	0%	16.0%	
	รวม	38	41	13	2	0	94
		100%	100%	100%	100%	0%	100%

3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจบริการห้องสมุดปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ การได้รับบริการที่ประทับใจ ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ 3 ข้อ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	แปลผล ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)		
3.1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	70 74.5%	16 17.0%	5 5.3%	0 0%	3 3.2%	4.60	มากที่สุด (5)
3.2. การได้รับบริการที่น่าประทับใจ	75 79.8%	11 11.7%	5 5.3%	0 0%	3 3.2%	4.65	มากที่สุด (5)
3.3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ ให้บริการ และความสามารถ ในการ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	63 67.0%	21 22.3%	7 7.5%	0 0%	3 3.2%	4.50	มากที่สุด (5)
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมเฉลี่ย						4.58	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) เมื่อพิจารณารายข้อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลงมาถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

- การได้รับบริการที่น่าประทับใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา คือ
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
- ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถ ในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 11 ข้างต้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นรายข้อ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เฉลี่ยสูงสุด คือ

- การได้รับบริการที่น่าประทับใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 75 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 48 คน (64.0%) รองลงมาคือนักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 17 คน (22.7%) และอาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 10 คน (13.3%) ตามลำดับ รองลงมา คือ

- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60)

โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 70 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 45 คน (64.3%) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 17 คน (24.3%) และอาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 8 คน (11.4%) ตามลำดับ

ส่วน ระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุด เฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

- ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถ ในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน

อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 63 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 44 คน (69.8%) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 14 คน (22.2%) และอาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน (8.0%) ตามลำดับ
ดังรายละเอียดตามตารางที่ 12 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการห้องสมุด ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	กลุ่มผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	
3.1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	นักศึกษาปริญญาตรี	45	10	2	0	3	60
		64.3%	62.5%	40.0%	0%	100%	63.8%
	นักศึกษาหลังปริญญา	17	2	0	0	0	19
		24.3%	12.5%	0%	0%	0%	20.2%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	8	4	3	0	0	15
	11.4%	25.0%	60.0%	0%	100%	16.0%	
	รวม	70	16	5	0	3	94
		100%	100%	100%	0%	0%	100%
3.2. การได้รับบริการที่นำประทับใจ	นักศึกษาปริญญาตรี	48	6	3	0	3	60
		64.0%	54.5%	60.0%	0%	100%	63.8%
	นักศึกษาหลังปริญญา	17	2	0	0	0	19
		22.7%	18.2%	0%	0%	0%	20.2%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	10	3	2	0	0	15
	13.3%	27.3%	40.0%	0%	0%	16.0%	
	รวม	75	11	5	0	3	94
		100%	100%	100%	0%	100%	100%
3.3 ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถ ในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	นักศึกษาปริญญาตรี	44	10	3	0	3	60
		69.8%	47.6%	42.9%	0%	100%	63.8%
	นักศึกษาหลังปริญญา	14	5	0	0	0	19
		22.2%	23.8%	0%	0%	0%	20.2%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	5	6	4	0	0	15
	8.0%	28.6%	57.1%	0%	0%	16.0%	
	รวม	63	21	7	0	3	94
		100%	100%	100%	0%	0%	100%

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ประกอบด้วย ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับความต้องการ และสถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 4 ข้อ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการในภาพรวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการในภาพรวม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	แปลผลระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)		
4.1 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว	47 50.0%	35 37.2%	9 9.6%	2 2.1%	1 1.1%	4.33	มากที่สุด (5)
4.2 เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย	38 40.4%	38 40.4%	14 14.9%	3 3.2%	1 1.1%	4.16	มาก (4)
4.3 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับความต้องการ	35 37.2%	43 45.7%	11 11.7%	4 4.3%	1 1.1%	4.14	มาก (4)
4.4 สถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	52 55.3%	29 30.9%	8 8.5%	2 2.1%	3 3.2%	4.33	มากที่สุด (5)
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการในภาพรวมเฉลี่ย						4.24	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณารายข้อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลงมาถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

- สถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีระดับมากที่สุดเท่ากัน คือ

- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ รองลงมา คือ

- เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

- เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับความต้องการ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 13 ข้างต้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการห้องสมุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เป็นรายชื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เฉลี่ยสูงสุด คือ

- **สถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 52 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 34 คน (65.4%) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 12 คน (23.1%) และอาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน (11.5%) ตามลำดับ และข้อที่มีระดับความพึงพอใจในบริการเท่ากัน คือ

- **ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 47 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 30 คน (63.8%) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 12 คน (25.5%) และอาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน (10.7%) ตามลำดับ รองลงมา คือ

- **เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 38 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน (68.4%) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 9 คน (23.7%) และอาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน (7.9%) ตามลำดับ

ส่วน ระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุด เฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

- **เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับความต้องการ** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.14) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 35 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน (62.9%) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 10 คน (28.6%) และอาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน (8.5%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 14 ข้างล่างนี้

5. ความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 4 ด้าน (ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ)

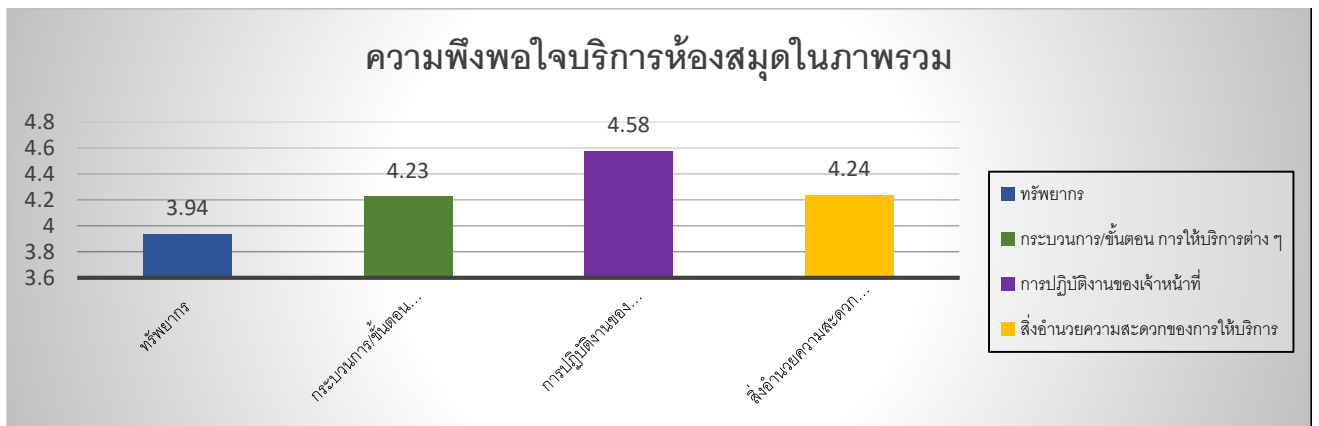
ตารางที่ 15 แสดงผลรวมค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจบริการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ดังตารางข้างล่างนี้

ความพึงพอใจบริการห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	แปลผลระดับ
- ด้านทรัพยากร	3.94	มาก
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการต่าง ๆ	4.23	มากที่สุด
- ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.58	มากที่สุด
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ	4.24	มากที่สุด
รวม	4.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 สรุปผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจบริการห้องสมุดโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ มากที่สุด (5) ค่าเฉลี่ย 4.25 เรียงลำดับจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มากที่สุด (5) มีค่าเฉลี่ย 4.58
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มากที่สุด (5) มีค่าเฉลี่ย 4.24
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มากที่สุด (5) มีค่าเฉลี่ย 4.23
- ด้านทรัพยากรมีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มาก (4) มีค่าเฉลี่ย 3.94

ตามลำดับ ดังรายละเอียดแผนภูมิ ข้างล่างนี้



ตอนที่ 3 : ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น จำนวนหนังสือ วารสาร E-book E-Journal มีความเพียงพอและทันสมัย เป็นต้น

- หนังสือน้อยเกินไป และบางเล่มมีedition เก่า
- มี E-book ที่สามารถเปิดที่บ้านได้
- E-journal มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล
- อยากได้หนังสือเกี่ยวกับสาขาของผู้ช่วยทันตแพทย์ หรือ Dental nurse dental assistant

3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ เช่น การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด การมีช่องทางแจ้งข้อเสนอแนะ เป็นต้น

- เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ทาง Line กลุ่ม chat bot Facebook

3.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ความพร้อมในการให้บริการ การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

- บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใสช่วยเหลือดี และให้คำแนะนำดี

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เช่น พื้นที่ให้บริการ เวลาให้บริการ มุมพักผ่อน ห้องประชุม กลุ่มย่อย เป็นต้น

- ควรมีห้องประชุมกลุ่มย่อยแบบปิด
- อยากมีมุมพักผ่อนที่เป็นโซฟา

3.5 ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ท่านต้องการ

- อยากให้มีเก้าอี้นั่งอ่านหนังสือที่สบายกว่านี้ เพราะนั่งเก้าอี้นาน ๆ ค่อนข้างปวดหลัง
- ทันสมัยกว่านี้ เหมือนห้องสมุดคุณหญิงหลงฯ
- มีมุมส่วนตัวมากกว่านี้ ลดพื้นที่คอมเพื่อเพิ่มพื้นที่อ่านแทน

การนำผลการสำรวจไปใช้ประโยชน์

ห้องสมุดได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปใช้ในการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และการบริหาร โดยจะได้นำเสนอในการประชุมคณะกรรมการหน่วยส่งเสริมและพัฒนาศึกษาด้วยตนเอง และห้องสมุดได้จัดทำเป็นโครงการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป

ภาคผนวก

ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน
ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
	ผู้ตอบแบบประเมิน	
1. สถานภาพ	94	100
() นักศึกษาปริญญาตรี	60	63.8
() นักศึกษาหลังปริญญา	19	20.2
() อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	15	16.0
ระบุชั้นปี/สาขา/ภาควิชา/หน่วยงาน.....		
2. ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด และ บริการ Online)	94	100
() เคยใช้บริการ	94	100
() ไม่เคยใช้บริการ (ไม่ต้องตอบข้อถัดไป)	0	0
3. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน	324	100
() ยืมหนังสือตำรา	73	22.5
() สอน/ติวกลุ่ม	33	10.2
() ทำรายงาน/วิจัย	46	14.2
() ขอบทความระหว่างห้องสมุด (E-Journal)	19	5.9
() สืบค้น OPAC/ช่วยการค้นคว้า	26	8.0
() นั่งอ่าน	71	21.9
() พักผ่อน	56	17.3
4. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก-น้อยเพียงใด	94	100
() ทุกวัน	1	1.1
() ทุกสัปดาห์	22	23.4
() ทุกเดือน	34	36.1
() อื่น ๆ	37	39.4
5. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการห้องสมุดทั้งในและนอกเวลาราชการ		
5.1 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (จันทร์-ศุกร์)	148	100
() 08.30 น. - 12.00 น.	24	16.2
() 12.00 น. - 13.00 น.	29	19.6
() 13.00 น. - 16.30 น.	53	35.8
() 16.30 น. - 20.30 น.	42	28.4
5.2 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (เสาร์-อาทิตย์)	111	100
() 08.30 น. - 12.00 น.	28	25.3
() 12.00 น. - 13.00 น.	11	9.9
() 13.00 น. - 16.30 น.	38	34.2
() ทั้งวัน	20	18.0
() ไม่เคยใช้บริการ	14	12.6
6. ท่านคิดว่าห้องสมุดควรจะมีบริการนอกเวลาต่อไปหรือไม่ อย่างไร	94	100
() ควรเปิด	85	90.4
() ไม่ควรเปิด	9	9.6

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

6.1 ท่านคิดว่าห้องสมุดควรจะเปิดบริการนอกเวลาต่อไปหรือไม่ อย่างไร

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	สถานภาพ
ควรเปิด เนื่องจาก.....		
- เป็นเวลาที่ต้องการ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เปิดบอายนักศึกษากี๊สบาย ประหยัดค่ากาแฟ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- จำเป็น	2	นักศึกษาปริญญาตรี
- ให้เด็กได้ทำงาน	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- หากติดเรียนก็จะไม่สามารถเข้ามาหาข้อมูลในเวลาได้	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- สามารถไปอ่านหนังสือที่ห้องสมุดในวันหยุดได้	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อาจมีผู้ต้องการใช้งานและไม่สะดวกมาในเวลา	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- บรรยากาศดี เหมาะกับการนั่งอ่านหนังสือมาก ช่วงใกล้สอบอยากอ่านตึก หาที่อ่าน เงียบๆดีไม่ค่อยได้เลยครับ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เป็นสถานที่ที่เงียบให้คนอ่านหนังสือช่วงเสาร์-อาทิตย์	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ให้นศ.ไปอ่านหนังสือ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เพื่อให้ นักศึกษามีที่อ่านหนังสือ, เราจำเป็นต้องยืมหนังสือในวันเสาร์อาทิตย์ ต้องมานั่ง คุยงานกลุ่มที่ห้องสมุดครับ ขอให้คณะเปิดนอกเวลาเพื่อให้นักศึกษานะครับ ขอร้อง	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีเพื่อนหลายคนชอบไปใช้บริการนอกเวลา ปกติเรียนเต็มเวลา	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ส่วนมากไม่สะดวกค้นคว้าหนังสือในเวลา เนื่องจากทำคลินิก มีเรียน	2	นักศึกษาปริญญาตรี
- ในเวลานักศึกษาไม่ค่อยได้ใช้เนื่องจากมีเรียน แต่จะใช้หลังเลิกเรียนมากกว่า	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- เพื่อเป็นที่ศึกษาค้นคว้าข้อมูล อย่างน้อยเปิดให้บริการ เพียงวันเสาร์ก็ยิ่งดีค่ะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- สามารถหาความรู้เพิ่มเติม และสามารถนั่งอ่านหนังสือได้ เงียบสงบ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ช่วงกลางวันเวลาราชการไม่มีเวลาไปหาหนังสือค่ะ	1	บุคลากร
- เป็นเวลาที่นักศึกษาว่าง	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- สะดวกต่อนักศึกษาทันตแพทย์ในการอ่านหนังสือหลังเลิกเรียน	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เพื่ออำนวยความสะดวกให้ นศ.สามารถมาใช้บริการนอกเหนือเวลาเรียนปกติได้	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- เป็นสถานที่ทางเลือกให้นักศึกษาใช้ในการติวหนังสือ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- จะได้มีที่สำหรับทำงานและสืบค้น	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- เป็นสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการอ่านหนังสือสอบ เงียบ และบริการดี	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ทำให้สะดวกค้นข้อมูลนอกเวลาได้	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- บางครั้งในเวลามีเรียน หรือทำคนไข้ไม่สามารถเข้าไปหาข้อมูลได้เลยต้องเข้าใช้ช่วง นอกเวลาราชการ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีสถานที่ให้ทำงาน	1	นักศึกษาหลังปริญญา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	สถานภาพ
- ถ้าไม่ใช่ช่วง covid คิดว่าควรเปิด ช่วงนี้ก็ควรปิดก่อน พอพ้นช่วงนี้ก็ควรกลับมาเปิดเหมือนเดิมเพราะต้องการในการใช้สถานที่เพื่อการเรียนรู้	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ผู้ใช้บริการได้มีเวลาในการศึกษาค้นคว้ามากยิ่งขึ้น	1	บุคลากร
- ลงคลินิกในเวลาราชการค่ะ ควรเปิดนอกเวลาไว้สำหรับค้นหาหนังสือเพิ่มเติมค่ะ รวมถึงนั่งทำงานเสาร์ อาทิตย์ ค่ะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ในเวลาราชการนักเรียนก็เรียนเต็มคาบ ช่วงเวลาในการค้นคว้าจึงสามารถทำได้เฉพาะตอนเที่ยงและตอนเย็น	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- เป็นห้องสมุดที่แยกแยะจากห้องสมุดอื่นของมหาวิทยาลัยทำให้เหมาะต่อการอ่านหนังสือในเวลานอกเวลาราชการ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เพื่อที่จะสร้างความเอื้ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่ต้องการนั่งอ่านหนังสือหรือทำงานอย่างต่อเนื่อง และสะดวกต่อการค้นหาหนังสือที่ต้องการ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีนักศึกษาที่ไม่สะดวกใช้บริการในเวลา	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ให้บริการทั้งนักศึกษาและบุคลากร	1	บุคลากร
- ในกรณีในเวลาราชการส่วนใหญ่จะมีงานทำให้ไม่สะดวกไปห้องสมุด จึงอาจจะมีผู้ที่ยังต้องการใช้บริการนอกเวลาราชการ	1	อาจารย์
- จะได้อ่านหนังสือหลังเลิกเรียน	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาบุคลากรที่ไม่มีเวลาว่างในการทำงาน	1	บุคลากร
- หลังเลิกเรียนจะได้มายืมหนังสือ อ่านหนังสือ เพราะในเวลาที่มีเรียน มีคลินิก ไม่มีเวลามาใช้งาน	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- บางคนอาจจะยุ่งในช่วงเวลาราชการ เช่น ปี3 มีเรียนตลอดทั้งวัน ละก็สมมติว่ารุ่นพี่ที่ขึ้นคลินิกที่เค้าติดคนไขในเวลา พอนอกเวลาก็สามารถมาดูหนังสือได้	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- บุคลากรหรือนศ อาจไม่ว่างไปยืมหนังสือในเวลาราชการ แต่อาจปิดนอกเวลาให้เร็วขึ้น เช่น 18.00 น วันปกติ ส่วนเสาร์อาทิตย์ ต้องประเมินจากความถี่ในการใช้บริการนอกเวลาราชการ	1	อาจารย์
- เป็นที่ที่สงบเหมาะแก่การอ่านหนังสือ	2	นักศึกษาปริญญาตรี
- อาจปรับรูปแบบเป็นแบบอื่นที่เอาเครื่องตีพิมพ์เข้ามาได้	1	อาจารย์
- เป็นสถานที่ที่เหมาะสมกับการอ่านหนังสือหลังเลิกเรียน และอยู่ได้นานถึง 2 ชม และช่วงเสาร์อาทิตย์	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ส่วนมากนักศึกษามีเวลาในการเข้าห้องสมุด นอกเวลาราชการ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- สืบค้นข้อมูล/นั่งอ่านหนังสือหลังจากเลิกเรียน/คลินิก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ในเวลาต้องเรียนและทำคลินิกค่ะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- เป็นสถานที่ให้ค้นคว้าได้ เนื่องจากเวลาราชการอาจมีคลินิกหรือภารกิจที่ต้องทำ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- บางครั้งมีความจำเป็นต้องสืบค้นด่วน	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เป็นสถานที่เงียบ เหมาะกับการอ่านหนังสือสงบ	1	นักศึกษาปริญญาตรี

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	สถานภาพ
- สะดวกในการค้นคว้า และเวลาว่างจากงานแล้วค่ะ	1	บุคลากร
- เป็นช่วงเวลาที่ไม่ได้ทำงานหลัก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ทำให้มีสถานที่อ่านหนังสือช่วงวันหยุด มากขึ้น	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- จะได้มีที่อ่านหนังสือ สืบค้นข้อมูล	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- อาจจะมีคนต้องใช้บริการ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ได้อ่านหนังสือ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อยากได้พื้นที่อ่านหนังสือหลังเลิกโดยเฉาะช่วงสอบที่มักจะอ่านจนตึก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ใช้เป็นพื้นที่ให้นักศึกษาอ่านเตรียมสอบ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- บางคนสะดวกช่วงนอกเวลาราชการ อย่างถ้าขึ้นคลินิกจะไม่ค่อยมีเวลาเท่าไร	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เป็นที่ ๆ มีสมาธิที่สุดในการอ่านหนังสือ และปลอดภัย	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- จริงๆอยากให้มึบริการ 24 ชม เหมือนมหาลัยอื่นๆแต่ก็เข้าใจในสถานการณ์ของทางภาคใต้จึงแตกต่างออกไป แต่หากเป็นไปได้การมีที่นั่งอ่านหนังสืออย่างจริงจังเป็นเรื่องดีไม่น้อยและยังเป็นสวัสดิการนักศึกษาที่ควรจะมีในมหาลัยที่จะเป็นมหาลัยชั้นนำ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เนื่องจากเวลาเปิดของห้องสมุดส่วนใหญ่เปิดบริการในช่วงที่มีการเรียนการสอน หากเปิดนอกเวลา จะทำให้มีเวลามานั่งอ่านหนังสือ หรือใช้บริการภายในห้องสมุดมากกว่า	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ใช้เป็นที่อ่านหนังสือ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อาจจะมีผู้ที่ใช้บริการในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องใช้สถานที่ในการทำงาน , เป็นเรื่องดีที่มหาลัยจะบริการหรืออำนวยความสะดวกให้นักศึกษา	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ในเวลาไม่ว่าง ต้องเรียนค่ะ/ในเวลา นักศึกษาไม่ว่างมาใช้งาน	2	นักศึกษาปริญญาตรี
- เผื่อคนที่ต้องการใช้	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- สะดวก/สะดวกดี ในเวลาไม่มีเวลาจะมายืมแน่นอน	2	นักศึกษาปริญญาตรี
- เปิดโอกาสให้เด็ก ๆ ได้เข้าไปใช้บริการ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เป็นสถานที่ที่ให้บริการเกี่ยวกับการเรียน	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- จะได้เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่นักศึกษา	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เพราะในเวลาราชการไม่สะดวกใช้เนื่องจากต้องเรียนหรือลงคลินิก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เพื่อให้มีพื้นที่รองรับสำหรับบทพ.ในการทำงานอ่านหนังสือต่างๆ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ในบางครั้งอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำซึ่งไม่มีเวลาทำในระหว่างวัน ต้องทำนอกเวลา	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- บ่อยครั้งที่ต้องการใช้งานนานกว่านี้	2	นักศึกษาปริญญาตรี
- นักศึกษาบางคนไม่สะดวกที่จะไปนั่งอ่านที่ร้านกาแฟแพงๆ หรือที่หอพักตนเอง	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- บางครั้งในเวลาไม่สามารถใช้บริการได้ครับ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ห้องสมุดมีบรรยากาศที่เงียบสงบ เหมาะกับการอ่านหนังสือ เพราะทำให้มีสมาธิ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- สามารถจัดเวลามาอ่านหนังสือได้มากขึ้น	1	นักศึกษาปริญญาตรี
รวม	83	

6.2 ท่านคิดว่าห้องสมุดควรจะเปิดบริการนอกเวลาต่อไปหรือไม่ อย่างไร

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	สถานภาพ
ไม่ควรเปิด เนื่องจาก.....		
- ไม่จำเป็น	1	บุคลากร
- เปลืองไฟ เปลืองทรัพยากร	1	อาจารย์
- มีหนังสือออนไลน์และข้อมูลอื่นหาได้ในอินเทอร์เน็ต	1	บุคลากร
- เป็นห้องอ่านหนังสือเล็กๆ	1	บุคลากร
- สามารถใช้บริการจาก online ได้	1	อาจารย์
- คนอาจใช้บริการน้อย	1	บุคลากร
- น่าจะมีผู้มาใช้บริการไม่มาก	1	อาจารย์
- ไม่คุ้มกับทรัพยากรที่ต้องเสีย เนื่องจากปัจจุบันสามารถสืบค้นผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- เราไม่ได้ใช้บ่อยขนาดนั้น อีกอย่างยังมี หอสมุด ฎ หลง อยู่	1	นักศึกษาปริญญาตรี
รวม	9	

ตอนที่ 3 : ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น จำนวนหนังสือ วารสาร E-book E-Journal มีความเพียงพอและทันสมัย เป็นต้น

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- หนังสือบางเล่มน้อยเกินไป	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- จำนวนหนังสือค่อนข้างน้อย บางประเภทเวลาต้องการใช้พร้อมกันจะไม่เพียงพอและอยากได้ edition ที่ใหม่ขึ้น หนังสือบางเล่มค่อนข้างเก่ามาก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- คิดว่าจำนวนหนังสือและออนไลน์น้อยไปครับ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีครบ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- อยากได้หนังสือเกี่ยวกับงาน ผู้ช่วยทันตแพทย์ หรือ Dental nurse dental assistant	1	บุคลากร
- ดีแล้วค่ะ	2	นักศึกษาหลังปริญญา/อาจารย์
- เพียงพอและทันสมัย	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีความเพียงพอดีแล้วค่ะ	3	นักศึกษาหลังปริญญา(1) /นักศึกษาปริญญาตรี(2)
- มีหนังสือประเภทอื่นนอกเหนือจากทางวิชาการให้อ่านเพิ่มขึ้น เช่น นวนิยาย หนังสือจิตวิทยา	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- เพียงพอ/เพียงพอต่อความต้องการ	3	บุคลากร (1) /นักศึกษาปริญญาตรี (2)
- มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายเพื่อการค้นคว้า	1	บุคลากร
- อยากให้สามารถขอipเพื่อเปิดe-bookที่บ้านได้ด้วย	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- Update journal วิทยาศาสตร์สุขภาพ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- E book แนะนำให้ดาวน์โหลดเยอะๆ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ตกยุคสมัยไปบ้างไม่อัปเดตมากนัก	1	อาจารย์
- ต้องทันสมัยและเพียงพอ	1	บุคลากร
- ควรมี E-book ในหนังสือที่เป็น reference book	1	อาจารย์
- อยากได้หนังสือเกี่ยวกับเรื่องการใช้ยาทางทันตกรรมฉบับภาษาไทยที่อัปเดต	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- น้อยเกินไป	2	อาจารย์/นักศึกษาหลังปริญญา
- E-journal ยังมีข้อจำกัดของปีที่เข้าถึงข้อมูลได้	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีหนังสือหลากหลาย เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- Ok ค่ะ	1	บุคลากร
- เพียงพอ แต่บางเล่มต้องไปยืมที่อื่น ทำให้เสียเวลาในบางครั้ง	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- E-book ยังคงเข้าถึงได้ยาก	1	นักศึกษาปริญญาตรี

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- เพียงพอดี แต่พัฒนาเพิ่มเติมไปเรื่อยๆจะดีมาก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อยากให้มีหนังสือเยอะกว่านี้ค่ะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
รวม	31	

3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ เช่น การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด การมีช่องทางแจ้งข้อเสนอแนะ เป็นต้น

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- ดีแล้วครับ ทาง facebook ดีมากครับ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เพียงพอค่ะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ครบถ้วน	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีอยู่แล้ว	1	บุคลากร
- ดีแล้วค่ะ	5	นักศึกษาปริญญาตรี(2) /นักศึกษาหลังปริญญา (2) /อาจารย์ (1)
- มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้หากไม่เข้าใจขั้นตอน	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ประชาสัมพันธ์ทางไลน์กลุ่ม	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ดี	3	บุคลากร (1) /นักศึกษาปริญญาตรี (1) /นักศึกษาหลังปริญญา(1)
- ควรมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการค้นคว้ามากยิ่งขึ้น	1	บุคลากร
- ส่วนใหญ่จะเห็นในลิฟต์คณะกับหน้าห้องสมุด อยากให้ฝากตัวแทนชั้นปีมาประชาสัมพันธ์มากกว่านี้	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีการประชาสัมพันธ์ในแหล่งต่างๆค่อนข้างหลากหลาย (1	อาจารย์
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข่าวสารเช่น chat bot Line Facebook	1	บุคลากร
- เพียงพอ/เพียงพอต่อความต้องการ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ผ่านเฟสบุ๊คเหมือนเดิมดีแล้วค่ะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- น้อยไปหน่อย	1	อาจารย์
- อยากให้เพิ่มช่องทางให้หลากหลายกว่านี้ใน social media นอกจาก facebook เช่น LINE	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีช่องทางให้ยึดต่อผ่านทางออนไลน์ดี สะดวก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- Ok ค่ะ	1	บุคลากร
- มีช่องทางที่ชัดเจน	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อยากให้มี line ห้องสมุด (หรือมีแล้วแต่ไม่ทราบค่ะ)	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ทั่วถึงดีในระดับคณะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- สะดวกและเข้าถึงได้ง่ายดีแล้วครับ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีการประชาสัมพันธ์ตลอดผ่านเฟสบุ๊ค ทำให้รับรู้ข่าวสารได้รวดเร็ว	1	นักศึกษาปริญญาตรี
รวม	29	

3.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ความพร้อมในการให้บริการ การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- ดีแล้ว/ดี	2	นักศึกษาปริญญาตรี / นักศึกษาหลังปริญญา
- พี่เจ้าหน้าที่น่ารักมากค่ะ หาหนังสือไม่เจอก็ช่วยหาให้ ถ้ายืมค้างอยู่นานๆก็จะมีคนเข้ามาถามว่าให้ช่วยอะไรไหม ประทับใจค่ะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- พี่ๆใจดีครับ	2	นักศึกษาปริญญาตรี
- พี่เจ้าหน้าที่อธยาศัยดีค่ะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ดีค่ะ/ดีครับ	3	นักศึกษาหลังปริญญา/บุคลากร/ นักศึกษาปริญญาตรี
- มาก	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ดีแล้วค่ะ	4	นักศึกษาหลังปริญญา(3) /อาจารย์ (1)
- ช่วยเหลือได้เป็นอย่างดีค่ะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	บุคลากร
- ควรมีความรู้และความเข้าใจในสิ่งที่ให้บริการมากยิ่งขึ้น	1	บุคลากร
- ให้บริการดี	1	อาจารย์
- บริการดีมาก	1	บุคลากร
- พร้อมดี	1	บุคลากร
- ดีมาก ๆ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ดีมากค่ะ พี่ๆน่ารัก ช่วยเหลือดีมาก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจและช่วยเหลือเป็นอย่างดี	1	อาจารย์
- จนท.ให้บริการดี สมองความต้องการได้ ยิ้มแย้ม	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เจ้าหน้าที่ให้การบริการดีเยี่ยม ค้นหาหนังสือได้รวดเร็ว ตรงความต้องการ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาสุภาพ ให้ความช่วยเหลือดี	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- Ok ค่ะ	1	บุคลากร
- พอใจดี พี่ๆ น่ารัก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบคำถามและช่วยหาหนังสือได้รวดเร็ว	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ชอบมาก เจ้าหน้าที่ตอบดี เวลาหามุมข้อสงสัยที่เกี่ยวกับในห้องสมุด พี่ๆสามารถตอบได้หมดและตั้งใจตอบอีกด้วย น่ารักมากค่ะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ดีมาก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ดีมากๆ ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ช่วยเหลือดี น่ารัก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดีครับ	1	นักศึกษาปริญญาตรี

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการและมีการช่วยเหลือที่ดีมาก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
รวม	33	

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เช่น พื้นที่ให้บริการ เวลาให้บริการ มุมพักผ่อน ห้องประชุม กลุ่มย่อย เป็นต้น

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- ดีแล้ว	4	นักศึกษาปริญญาตรี/นักศึกษาหลังปริญญา/นักศึกษาปริญญาตรี/นักศึกษาปริญญาตรี
- ชอบตึก打水ครับ คณะแพทยไม่ค่อยมีตึกดีให้ นทพ. เลยครับ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ดีครับ ที่เปิดวันเสาร์อาทิตย์ให้ ชอบคุณมากครับ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อยากให้มีมุมรับประทานอาหาร จะได้ไม่ต้องลงมาซื้อ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ดีมากค่ะ	1	บุคลากร
- ควรมีห้องประชุมแบบปิด	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีมุมโต๊ะให้บริการ นั่งสบายและมีปลั๊กไฟให้ใช้	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ดีแล้วค่ะ	3	นักศึกษาหลังปริญญา/อาจารย์/นักศึกษาปริญญาตรี
- ห้องประชุมปิดสำหรับกลุ่มย่อย	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- สะอาดสบาย	1	บุคลากร
- พื้นที่มีความพร้อมในการให้บริการ	1	บุคลากร
- อยากให้มีโต๊ะกับมุมส่วนตัวมากกว่านี้ครับ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ใช้เสียงไม่ได้และนำอาหารเข้าไม่ได้ จึงทำให้ไม่ค่อยอยากเข้าไปทำงานกลุ่มมากนัก	1	อาจารย์
- เพียงพอ	2	บุคลากร/นักศึกษาปริญญาตรี
- ดี	1	บุคลากร/นักศึกษาหลังปริญญา
- อยากมีมุมพักผ่อนที่เป็นโซฟาค่ะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- โอเคแล้วค่ะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีความพอเพียงต่อความต้องการ	1	อาจารย์
- มีพื้นที่นั่งสำหรับทำงานเดี่ยว หรือกลุ่ม	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ดีมากๆ ยอดเยี่ยมเลยคะ	1	บุคลากร
- คิดว่าจำนวนโต๊ะยังน้อยอยู่ ส่วนมุมพักผ่อนไม่ค่อยมี จะเป็นโต๊ะอ่านหนังสือเป็นส่วนใหญ่	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ห้องปิดสำหรับคุยงานหรือติวหนังสือเพื่อป้องกันเสียงรบกวนคนอื่น	1	นักศึกษาปริญญาตรี

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- สะดวกมาก แต่หนูชอบเพลอหลับตลอดเลย มันสบาย	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ห้องประชุมกลุ่มย่อย น่าจะเรียกว่า โต๊ะรวมมากกว่าคับไม่มี ความเป็นห้องหรือความprivate	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อยากให้มีมุมสำหรับประชุมงาน หรือเป็นห้อง self study แยก ออกมาด้วยจะดียิ่งขึ้น	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครับ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีที่นั่งเพียงพอ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
รวม	34	

3.5 ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ท่านต้องการ

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- หนังสือเพียงพอ ใหม่ ทันสมัย	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อยากให้ปรับให้บรรยากาศดีขึ้น โต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งอ่านหนังสือสบายกว่านี้ค่ะ ตอนนี้ง้าวก่อนข้างทำให้ปวดหลัง	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อยากให้มีเบาะ หรือโซฟาให้นั่งผ่อนคลาย มีจุดบริการน้ำดื่มที่ชัดเจน	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ทันสมัย มากกว่านี้ครับ เหมือนห้องสมุดคุณหญิงหลง ทำพื้นของห้องสมุดใหม่ จัดโซนตรงคอมพิวเตอร์ใหม่โดยเหลือคอมพิวเตอร์สัก3เครื่อง ทำเป็นพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือครับ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- อยากให้มีระบบ ยืมคืนหนังสือออนไลน์ได้ ต่ออายุหนังสือที่ยืมออนไลน์ได้	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีห้องรับประทานขนม ไม่ใส่รองเท้าเข้าห้องสมุด	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ที่เป็นอยู่ก็ดีอยู่แล้วค่ะ	1	บุคลากร
- มีที่นั่งสำหรับอ่านหนังสือมาก ๆ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- การจัดการพื้นที่ตอนนี้ง๊ากว่าดีแล้ว	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อยากให้เพิ่มพื้นที่ห้องปิดที่สามารถจองประชุมได้	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- สะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ เคยเจอแมงมุมตรงโต๊ะอ่านหนังสือสีเหลือง อยากให้มีการทำความสะอาดบ่อยกว่านี้	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เปิดบริการวันอาทิตย์	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีพื้นที่ส่วนที่สามารถเอาขนม กาแฟ เข้าไปรับประทานได้	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- โอเคแล้ว	3	บุคลากร/อาจารย์/นักศึกษาปริญญาตรี
- ให้บริการที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	บุคลากร
- มีมุมส่วนตัวมากกว่านี้ บางอยากให้ลดพื้นที่คอมพิวเตอร์แล้วเพิ่มโต๊ะอ่านหนังสือแทนครับ เพราะมีห้องคอมอยู่ใกล้ๆแล้ว ในส่วนของบางที่ยังเข้าถึงปลั๊กไฟยากอยู่ครับ อยากให้ที่โต๊ะมีปลั๊กในตัว แบบของห้องสมุดที่คณะแพทยครับ จะสะดวกมากๆครับ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- สบาย มีอาหารบริการเหมือนร้านกาแฟทั่วไป แยกโซนใช้เสียงและไม่ใช้เสียง	1	อาจารย์
- พัฒนาทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีสะดวกรวดเร็ว	1	บุคลากร
- อยากให้สามารถนำพวก ชา กาแฟ เข้าไปได้ด้วย แต่อาจจะต้องบอกว่าให้ทำความสะอาดโต๊ะให้เรียบร้อยก่อนออกไป	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- แบบปัจจุบันดีแล้วค่ะ	2	นักศึกษาปริญญาตรี
- ตอนนี้อยู่แล้ว แต่อยากให้มีหนังสือใหม่ๆเพิ่มขึ้น	1	นักศึกษาปริญญาตรี

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- ไม่น่าจะให้สวมรองเท้าเข้าในห้องสมุด	1	อาจารย์
- เข้าถึงด้วยอินเทอร์เน็ต และมีผู้คอยให้คำปรึกษาทางออนไลน์ได้สะดวก	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้, หนังสือupdate ใหม่ และเพียงพอต่อความต้องการ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีเก้าอี้ที่นุ่มให้นั่ง มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ง่ายกว่านี้	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- แบบที่เป็นอยู่ก็ชอบแล้วคะ	1	บุคลากร
- สะอาด สงบ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อยากให้เปิดตึกกว่านี้ แต่ก็เกรงใจจนท.	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีโต๊ะอ่านหนังสือเพียงพอ(มากกว่านี้) มีมุมนั่งพักผ่อนเงียบๆ เปิดถึงตึกๆประมาณ4ทุ่ม	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีโต๊ะอ่านหนังสือที่เเยะและแบ่งสัดส่วนให้เป็นส่วนตัวกว่านี้	1	นักศึกษาปริญญาตรี
-สามารถไปดูห้องสมุดคณะ วิสวะจุฬา หรือ อักษรเป็นตัวอย่างได้ อย่างดีเยี่ยม	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีหนังสือหลากหลายมากขึ้น	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เงียบ ที่นั่งสบาย	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- สะอาด เงียบ บริการดี	1	นักศึกษาปริญญาตรี
รวม	37	

**ตอนที่ 2: แบบประเมินความพึงพอใจบริการของห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
1. ด้านทรัพยากร					
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ					
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความหลากหลาย					
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย					
1.4 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ					
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ					
2.1 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจ้งบริการ เว็บไซต์ เพจ FacebookDent E-mail ป้ายประกาศ แผ่นพับ เป็นต้น					
2.2 การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว					
2.3 จัดเตรียมบุคลากร เพื่อให้บริการตลอดเวลา					
2.4 ช่องทางข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ได้โดยสะดวก และได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว					
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
3.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
3.2 การให้บริการที่น่าประทับใจ					
3.3 ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถ ในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ					
4.1 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว					
4.2 เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย					
4.3 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับความต้องการ					
4.4 สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดลอมที่เอื้อต่อการเรียนรู้					
5 ความพึงพอใจโดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ที่ได้รับจากการให้บริการของห้องสมุด					
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้านข้างต้น					

ตอนที่ 3 : ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น จำนวนหนังสือ วารสาร E-book E-Journal มีความเพียงพอและทันสมัย เป็นต้น

.....

.....

.....

3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ เช่น การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด การมีช่องทางแจ้งข้อเสนอแนะ เป็นต้น

.....

.....

.....

3.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ความพร้อมในการให้บริการ การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เช่น พื้นที่ให้บริการ เวลาให้บริการ มุมพักผ่อน ห้องประชุม กลุ่มย่อย เป็นต้น

.....

.....

.....

3.5 ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ท่านต้องการ

.....

.....

.....

-- ขอขอบคุณสำหรับข้อมูล จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงการบริการของห้องสมุดเท่านั้น --

