

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจบริการห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2563

ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจบริการห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2563 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

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

ในปีการศึกษา 2563 ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด เพื่อปรับปรุงการจัดบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการด้านต่าง 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 <https://bit.ly/3qqF2uD>¹ สแกน QR Code² ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Smart phone) และช่องทางเว็บไซต์ห้องสมุด <http://www.dent.psu.ac.th/unit/dentlib>³ ให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกทำแบบประเมินตามช่องทางที่สะดวกที่สุด โดยแบ่งแบบประเมินออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 3. ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง

วิธีการดำเนินการ

1. กลุ่มประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับหลังปริญญาทุกหลักสูตร อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน (ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้)
2. ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 5 – 25 กุมภาพันธ์ 2564
3. ได้รับข้อมูลตอบกลับ จำนวน 103 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

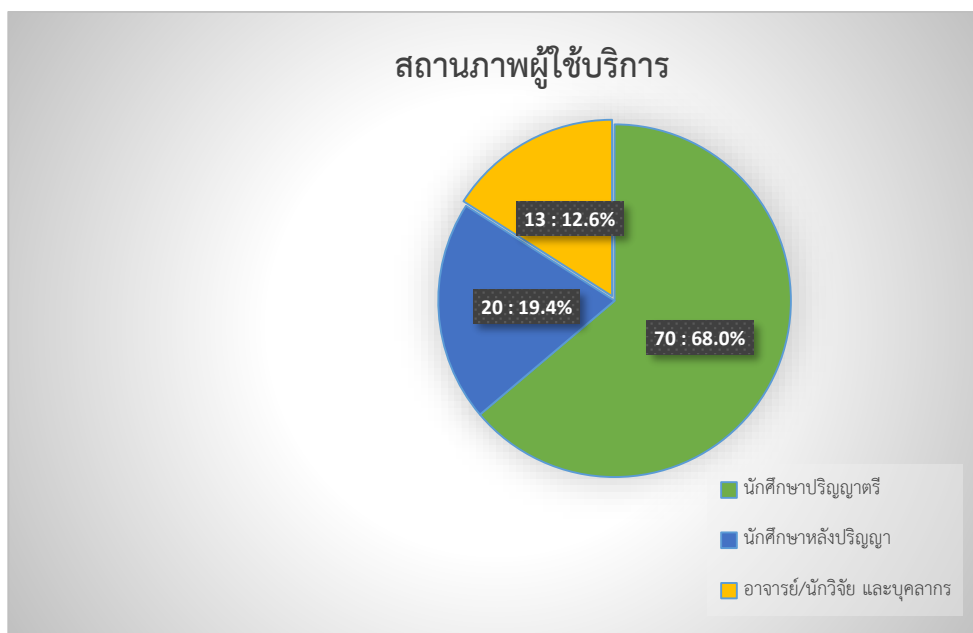
1. ข้อมูลประเภทผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบประเมิน

จากแบบประเมินความพึงพอใจบริการห้องสมุดปีการศึกษา 2563 และผู้ตอบแบบประเมินได้ตอบกลับแบบประเมินทั้งหมด จำนวน 103 คน คิดเป็น 100% ซึ่งมาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 70 คน (68.0%) รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับหลังปริญญา (วุฒิปัตร ป.บัณฑิตชั้นสูงฯ ปริญญาโท ปริญญาเอก) จำนวน 20 คน (19.4%) และน้อยที่สุดคือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 13 คน (12.6%) ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 1 ข้างล่าง นี้

ตารางที่ 1 สถานภาพผู้ใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจบริการห้องสมุด

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	70	68.0
นักศึกษาหลังปริญญา	20	19.4
อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	13	12.6
รวม	103	100

แผนภูมิที่ 1 สถานภาพผู้ใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจบริการห้องสมุด



2. ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด หรือ บริการ Online)

ตารางที่ 2 ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด หรือ บริการ Online)

จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาหลังปริญญา		อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	70	68.0	20	19.4	13	12.6	103	100
ไม่เคยใช้บริการ	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	70	68.0	20	19.4	13	12.6	103	100

แผนภูมิที่ 2 ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด หรือ บริการ Online)

จำแนกตามการใช้บริการ



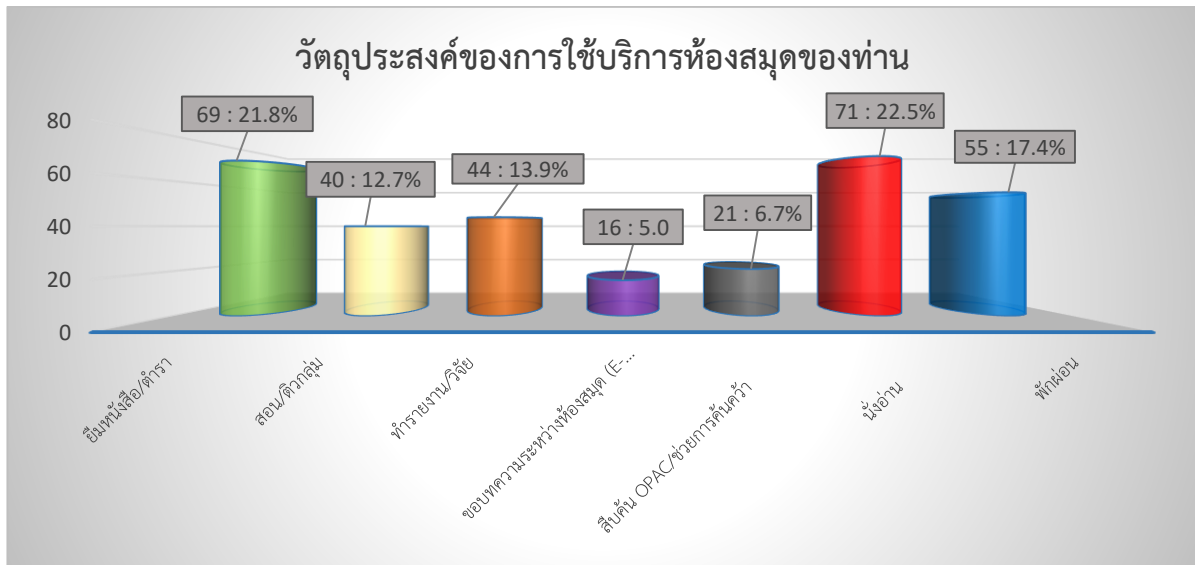
จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เคยใช้บริการสมุดภายในห้องสมุด หรือ บริการ Online จำนวน 103 คน (100%) ดังตารางและแผนภูมิที่ 2 ข้างต้น

3. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ตารางที่ 3 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องสมุดของท่าน จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาหลังปริญญา		อาจารย์/นักวิจัยและบุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	ยืมหนังสือตำรา	46	66.7	12	17.4	11	15.9	69
สอน/ติวกลุ่ม	34	85.0	3	7.5	3	7.5	40	12.7
ทำรายงาน/วิจัย	30	68.2	12	27.3	2	4.5	44	13.9
ขอบทความระหว่างห้องสมุด (E-Journal)	10	62.5	4	25.0	2	12.5	16	5.0
สืบค้น OPAC/ช่วยการค้นคว้า	11	52.4	5	23.8	5	23.8	21	6.7
นั่งอ่าน	54	76.1	14	19.7	3	4.2	71	22.5
พักผ่อน	45	81.8	9	16.4	1	1.8	55	17.4
รวม	230	72.8	59	18.7	27	8.5	316	100

แผนภูมิที่ 3 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องสมุดของท่าน จำแนกตามวัตถุประสงค์



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ ใช้บริการนั่งอ่าน จำนวน 71 คน (22.5%) รองลงมา ยืมหนังสือ/ตำรา จำนวน 69 คน (21.8%) พักผ่อน จำนวน 55 คน (17.4%) ทำรายงาน/วิจัย จำนวน 44 คน (13.9%) สอน/ติวกลุ่ม จำนวน 40 คน (12.7%) สืบค้น OPAC/ช่วยการค้นคว้า จำนวน 21 คน (6.7%) และ ขอบบทความระหว่างห้องสมุด (E-Journal) จำนวน 16 คน (5.0%) สรุปผลในแต่ละกิจกรรมนั้นมีผู้ใช้บริการกลุ่มใดใช้บริการกิจกรรมใดมากที่สุด และกลุ่มใต้น้อยที่สุด มีดังนี้

1. นั่งอ่าน จำนวน 71 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 54 คน (76.1%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 14 คน (19.7%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน (4.2%) ตามลำดับ รองลงมา
2. ยืมหนังสือ/ตำรา จำนวน 69 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน (66.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 12 คน (17.4%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 11 คน (15.9%) ตามลำดับ ตามด้วย
3. พักผ่อน จำนวน 55 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน (81.8%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 9 คน (16.4%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน (1.8%) ตามลำดับ ตามด้วย
4. ทำรายงาน/วิจัย จำนวน 44 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 30 คน (68.2%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 12 คน (27.3%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน (4.5%) ตามลำดับ ตามด้วย
5. สอน/ติวกลุ่ม จำนวน 40 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 34 คน (85.0%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 3 คน (7.5%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน (7.5%) ตามลำดับ ตามด้วย

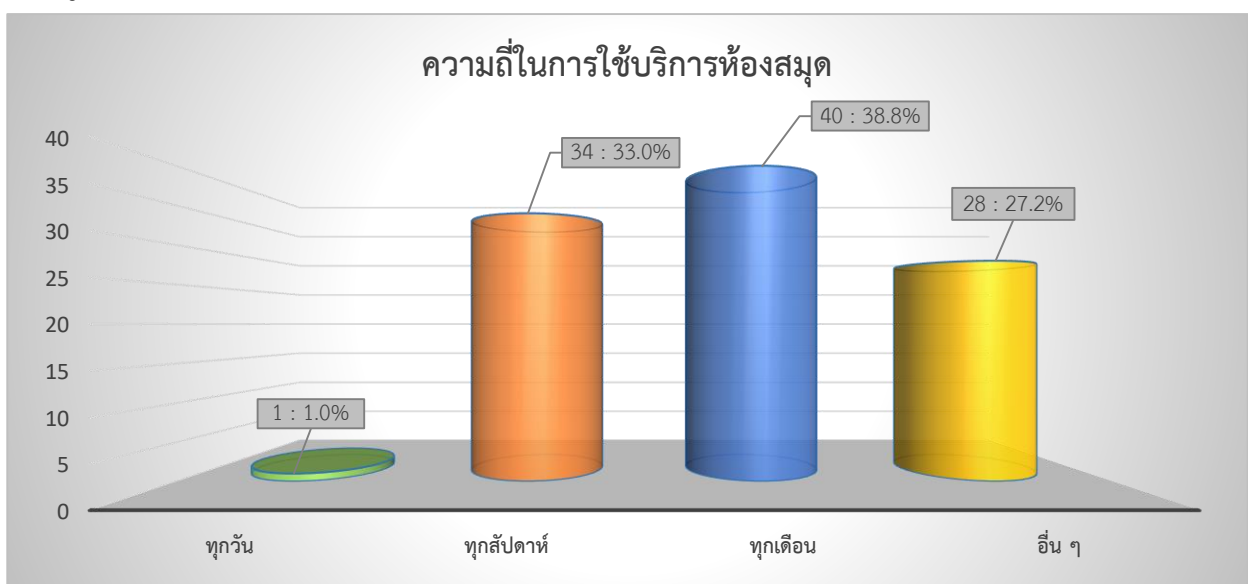
7. สืบค้น OPAC/ช่วยการค้นคว้า จำนวน 21 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน (52.4%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 5 คน (23.8%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน (23.8%) ตามลำดับ ตามด้วย
8. ขอบทความระหว่างห้องสมุด (E-Journal) จำนวน 16 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 10 คน (62.5%) รองลงมา นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน (25.0%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน (12.5%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 3 ข้างต้น

4. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก-น้อยเพียงใด

ตารางที่ 4 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก-น้อยเพียงใด จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาหลังปริญญา		อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	1	100	0	0	0	0	1	1.0
ทุกสัปดาห์	20	58.8	11	32.4	3	8.8	34	33.0
ทุกเดือน	27	67.5	9	22.5	4	10.0	40	38.8
อื่น ๆ	22	78.6	0	0	6	21.4	28	27.2
รวม	70	68.0	20	19.4	13	12.6	103	100

แผนภูมิที่ 4 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก-น้อยเพียงใด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 4 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด ทุกเดือน จำนวน 40 คน (38.8%) รองลงมา ทุกสัปดาห์ จำนวน 34 คน (33.0%) อื่น ๆ จำนวน 28 คน (27.2%) และทุกวัน จำนวน 1 คน (1.0%) ตามลำดับ ซึ่งสรุปผลความถี่ในการใช้บริการแต่ละกลุ่มจากมากที่สุด และกลุ่ม น้อยที่สุด มีดังนี้

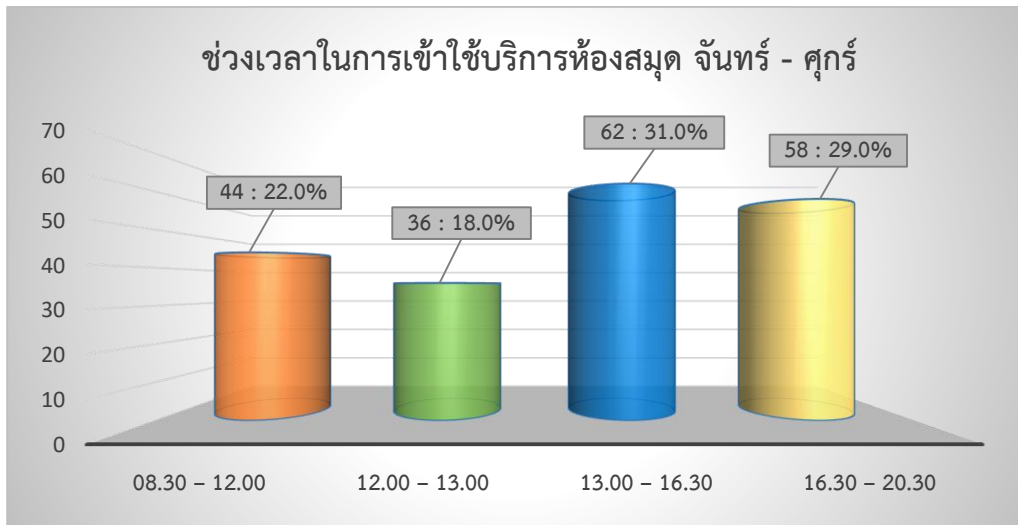
1. ทุกเดือน จำนวน 40 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน (67.5%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 9 คน (22.5%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน (10.0%) ตามลำดับ รองลงมา
2. ทุกสัปดาห์ จำนวน 34 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 20 คน (58.8%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 11 คน (32.4%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน (8.8%) ตามลำดับ ตามด้วย
3. อื่น ๆ เช่น นาน ๆ ครั้ง, วันว่าง, ช่วงใกล้สอบ, เดือนละ 1-3 ครั้ง, ปีละ 3-4 ครั้ง จำนวน 28 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน (78.6%) รองลงมา อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน (21.4%) ตามลำดับ ตามด้วย
4. ทุกวัน จำนวน 1 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน (100%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 4 ข้างต้น

5. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการห้องสมุดทั้งในและนอกเวลา (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ตารางที่ 5.1 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (จันทร์ - ศุกร์) จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ช่วงเวลาในการเข้าใช้ บริการห้องสมุด (จันทร์ - ศุกร์)	นักศึกษาระดับปริญญาตรี		นักศึกษาระดับหลังปริญญา		อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 12.00	27	61.4	11	25.0	6	13.6	44	22.0
12.00 - 13.00	29	80.6	1	2.8	6	16.6	36	18.0
13.00 - 16.30	42	67.7	13	21.0	7	11.3	62	31.0
16.30 - 20.30	43	74.1	13	22.4	2	3.5	58	29.0
รวม	141	70.5	38	19.0	21	10.5	200	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 62 คน (31.0%) รองลงมา เวลา 16.30 น. - 20.30 น. จำนวน 58 คน (29.0%) เวลา 08.30 น. - 12.00 น. จำนวน 44 คน (22.0%) และเวลา 12.00 น. - 13.00 น. จำนวน 36 คน (18.0%) ตามลำดับ ซึ่งสรุปผลช่วงเวลาใช้บริการแต่ละกลุ่มจากมากที่สุด และกลุ่มน้อยที่สุด มีดังนี้

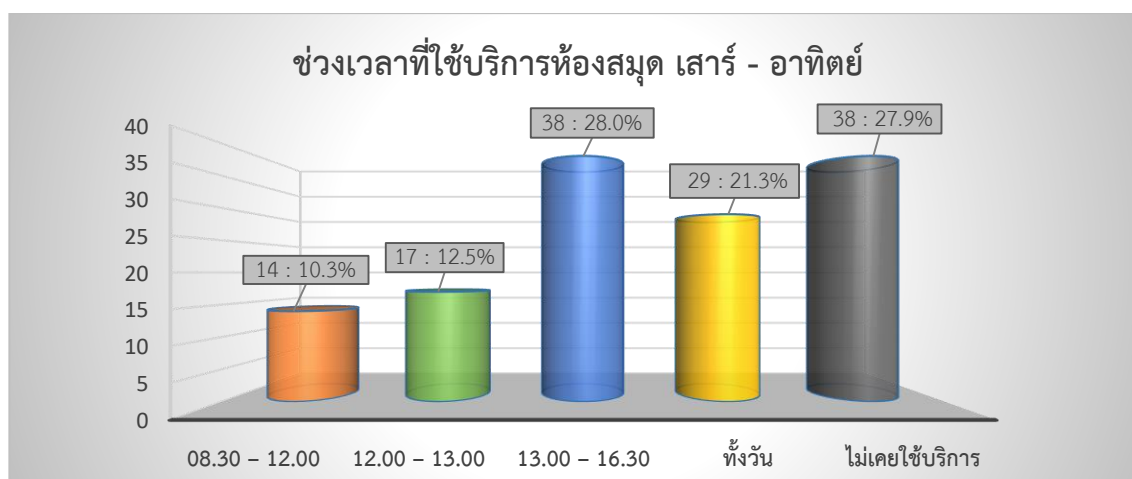
1. ช่วงเวลา 13.00 น. - 16.30 น. จำนวน 62 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน (67.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 13 คน (21.0%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 7 คน (11.3%) ตามลำดับ รองลงมา
2. ช่วงเวลา 16.30 น. - 20.30 น. จำนวน 58 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 43 คน (74.1%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 13 คน (22.4%) และน้อยที่สุด คือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน (3.5%) ตามลำดับ ตามด้วย
3. ช่วงเวลา เวลา 08.30 น. - 12.00 น. จำนวน 44 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน (61.4) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 11 คน (25.0%) และที่น้อยที่สุด คือ อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน (13.6%) ตามลำดับ ตามด้วย

4. ช่วงเวลา 12.00 น. - 13.00 น. จำนวน 36 คน กลุ่มผู้เข้ามาที่มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน (80.6%) รองลงมา อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน (16.6%) และน้อยที่สุด นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 1 คน (2.8%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 5.1

ตารางที่ 5.2 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (เสาร์ - อาทิตย์) จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ห้องสมุด (เสาร์ - อาทิตย์)	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาหลังปริญญา		อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 12.00	11	78.6	1	7.1	2	14.3	14	10.3
12.00 - 13.00	16	94.1	0	0	1	5.9	17	12.5
13.00 - 16.30	31	81.6	6	15.8	1	2.6	38	28.0
ทั้งวัน	22	75.9	5	17.2	2	6.9	29	21.3
ไม่เคยใช้บริการ	20	52.6	8	21.1	10	26.3	38	27.9
รวม	100	73.5	20	14.7	16	11.8	136	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 (28.0%) ใช้บริการเท่ากัน ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 38 คน (27.9%) รองลงมา ทั้งวัน จำนวน 29 คน (21.3%) เวลา 12.00 น. - 13.00 น. จำนวน 17 คน (12.5%) และเวลา 08.30 น. - 12.00 น. จำนวน 14 คน (10.3%) ตามลำดับ ซึ่งสรุปผลช่วงเวลาใช้บริการ แต่ละกลุ่มจากมากที่สุด ไปยังกลุ่มน้อยที่สุด มีดังนี้

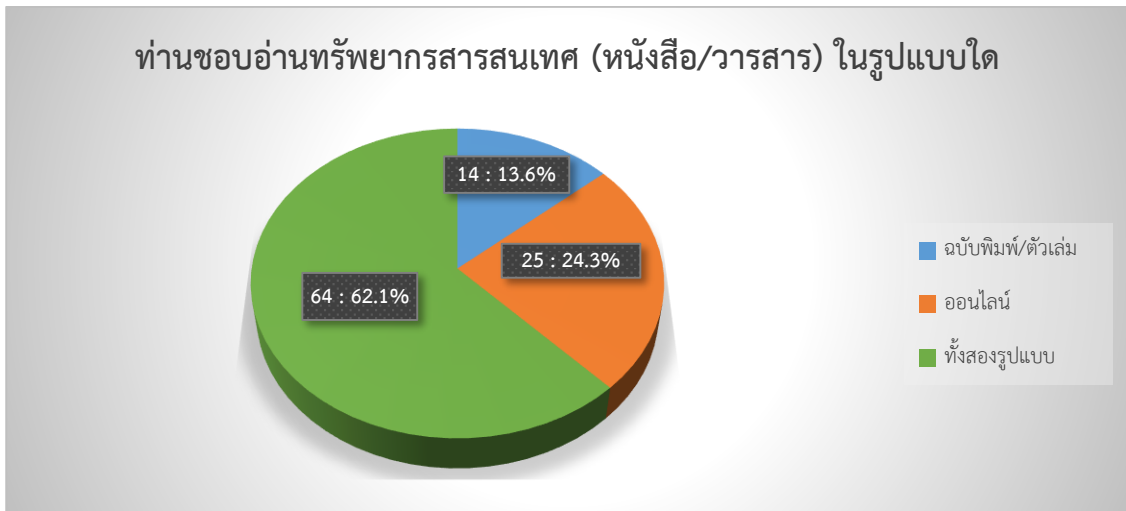
1. ช่วงเวลา 13.00 น. – 16.30 น. จำนวน 38 คน กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน (81.6%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 6 คน (15.8%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน (2.6%) ตามลำดับ เท่ากัน คือ
2. ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 38 คน กลุ่มผู้ใช้บริการเลยมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน จำนวน 20 คน (52.6%) รองลงมา อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 10 คน (26.3%) และน้อยที่สุด นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 8 คน (21.1%) ตามลำดับ รองลงมา
3. ทั้งวัน จำนวน 29 คน กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน (75.9%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 5 คน (17.2%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน (6.9%) ตามลำดับ ตามด้วย
4. เวลา 12.00 น. - 13.00 น. จำนวน 17 คน กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน (94.1%) รองลงมา อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 คน (5.9%) ตามลำดับ ตามด้วย
5. ช่วงเวลา 08.30 น. - 12.00 น. จำนวน 14 คน กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน (78.6%) รองลงมา อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2 คน (14.3%) และน้อยที่สุด นักศึกษาระดับหลังปริญญาจำนวน 1 คน (7.1%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางและ แผนภูมิที่ 5.2 ข้างต้น

6. ท่านชอบอ่านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร) ในรูปแบบใด เพราะอะไร

ตารางที่ 6.1 ท่านชอบอ่านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร) ในรูปแบบใด เพราะอะไร จำแนกตาม กลุ่มผู้ใช้บริการ

ท่านชอบอ่าน ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร) ในรูปแบบใด	นักศึกษาระดับปริญญาตรี		นักศึกษาระดับหลังปริญญา		อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ฉบับพิมพ์/ตัวเล่ม	7	50.0	0	0	7	50.0	14	13.6
ออนไลน์	19	76.0	5	20.0	1	4.0	25	24.3
ทั้งสองรูปแบบ	44	68.8	15	23.4	5	7.8	64	62.1
รวม	70	68.0	20	19.4	13	12.6	103	100

แผนภูมิที่ 6.1 ท่านชอบอ่านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร) ในรูปแบบใด เพราะอะไร



จากตารางและแผนภูมิที่ 6.1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ ชอบอ่านทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งสองรูปแบบ จำนวน 64 คน (62.1%) รองลงมา ออนไลน์ จำนวน 25 คน (24.3%) และ ฉบับพิมพ์/ตัวเล่ม จำนวน 14 คน (13.6%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 6.1 ข้างต้น ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ดังนี้

- **ทั้งสองรูปแบบ** เนื่องจาก สะดวก, ถ้าเลือกอ่านได้ขณะอยู่ในห้องสมุด จะอ่านหนังสือแบบฉบับพิมพ์เพราะจะได้พักสายตาจากหน้าจอไอแพด แต่ถ้าอยู่ด้านนอก จะอ่านจากออนไลน์ เพราะสามารถเปิดได้ทุกที่ทุกเวลา, ถ้าอ่านแบบฉบับพิมพ์จะเห็นภาพชัดกว่า แต่ถ้าอ่านแบบออนไลน์จะสะดวกกว่า, ออนไลน์สะดวกเพราะพกพาสะดวก แต่รูปเล่มก็ทำให้จำและเพลิดเพลิดได้ดีกว่า, สารสนเทศแบบออนไลน์สะดวกในการอ่าน แต่ทำให้สายตาเสียกว่า ในรูปหนังสือ, หนังสืออ่านง่าย แต่พกพายากกว่า online, แบบตัวเล่มหยิบอ่านได้ง่าย แบบออนไลน์สะดวกเวลาห้องสมุดปิด และขึ้นอยู่กับการใช้งานว่าตอนไหนใช้แบบไหน แล้วแต่ความสะดวก

- **ออนไลน์** เนื่องจาก ขีดเขียนได้ในไอแพด, สะดวก ไม่ต้องพกพาตัวเล่ม, อ่านในที่แสงน้อยได้ บันทึกข้อมูลได้, ง่ายต่อการค้นหามากกว่า, อ่านได้นานกว่า, เรียกหาข้อมูลได้ง่าย และสามารถอ่านที่ไหนก็ได้ ไม่ต้องมาห้องสมุดบ่อย ๆ

- **ฉบับพิมพ์/ตัวเล่ม** เนื่องจาก ชอบอ่านหนังสือมากกว่า เพราะสะดวก, ชอบจับตัวหนังสือมากกว่า และไม่เสียสายตาเท่าการอ่านแบบออนไลน์ แบบออนไลน์ต้องใช้อินเทอร์เน็ตบางทีอินเทอร์เน็ตช้าต้องรอ, ชอบแบบวิถีเก่า และคุ้นชิน

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	แปลผล ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)		
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ	37 35.9%	57 55.3%	8 7.8%	1 1.0%	0 0%	4.26	มากที่สุด (5)
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความหลากหลาย	43 41.7%	52 50.5%	7 6.8%	1 1.0%	0 0%	4.32	มากที่สุด (5)
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย	40 38.8%	43 41.8%	17 16.5%	2 1.9%	1 1.0%	4.16	มาก (4)
1.4 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ต่อผู้รับบริการ	46 44.7%	44 42.7%	12 11.6%	1 1.0%	2 2.1%	4.31	มากที่สุด (5)
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรในภาพรวมเฉลี่ย						4.26	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด เรียงลงมาถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความหลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา

- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามด้วย

- ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 7 ข้างต้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านทรัพยากรเป็นรายข้อ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านทรัพยากรเฉลี่ยสูงสุด คือ

- **ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความหลากหลาย** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 43 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 33 คน (76.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 6 คน (14.0%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน (9.3%) ตามลำดับ รองลงมา

- **ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ ต่อผู้รับบริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 46 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 35 คน (76.1%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 7 คน (15.2%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน (8.7%) ตามลำดับ ตามด้วย

- **ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 37 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 29 คน (78.4%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 5 คน (13.5%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน (8.1%) ตามลำดับ

ส่วน ระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุด เฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

- **ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย** อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ผู้ให้บริการทั้งหมด 40 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 32 คน (80.0%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 5 คน (12.5%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 คน (7.5%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 8 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการห้องสมุด ด้านทรัพยากร

ด้านทรัพยากร จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ด้านทรัพยากร	กลุ่มผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศ สอดคล้องกับความต้องการ	นักศึกษาปริญญาตรี	29	35	5	1	0	70
		78.4%	61.4%	62.5%	100%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	5	14	1	0	0	20
		13.5%	24.6%	12.5%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน	3	8	2	0	0	13
	8.1%	14.0%	25.0%	0%	0%	12.6%	
	รวม	37	57	8	1	0	103
		100%	100%	100%	100%	0%	100%
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมี ความหลากหลาย	นักศึกษาปริญญาตรี	33	31	5	0	1	70
		76.7%	59.6%	71.4%	0%	100%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	6	13	1	0	0	20
		14.0%	25.0%	14.3%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน	4	8	1	0	0	13
	9.3%	15.4%	14.3%	0%	0%	12.6%	
	รวม	43	52	7	0	1	103
		100%	100%	100%	0%	100%	100%
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมี ความทันสมัย	นักศึกษาปริญญาตรี	32	24	11	2	1	70
		80.0%	55.8%	64.7%	100%	100%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	5	13	2	0	0	20
		12.5%	30.2%	11.8%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน	3	6	4	0	0	13
	7.5%	14.0%	23.5%	0%	0%	12.6%	
	รวม	40	43	17	2	1	103
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
1.4 ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มี จำนวนเพียงพอ ต่อผู้รับบริการ	นักศึกษาปริญญาตรี	35	26	8	1	0	70
		76.1%	59.1%	66.6%	100%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	7	11	2	0	0	20
		15.2%	25.0%	16.7%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน	4	7	2	0	0	13
	8.7%	15.9%	16.7%	0%	0%	12.6%	
	รวม	46	44	12	1	0	103
		100%	100%	100%	100%	0%	100%

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ

ความพึงพอใจบริการห้องสมุดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว การจัดเตรียมบุคลากร ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน และช่องทางการเสนอแนะความคิดเห็น 4 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 แจกบริการ เว็บไซต์ เพจ FacebookDent Line E-mail ป้ายประกาศ แผ่นพับ เป็นต้น	51	40	12	0	0	4.38	มากที่สุด (5)
2.2 การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว	59	36	8	0	0	4.50	มากที่สุด (5)
2.3 จัดเตรียมบุคลากร เพื่อให้บริการตลอดเวลา	60	37	6	0	0	4.52	มากที่สุด (5)
2.4 ช่องทางข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ได้โดยสะดวก และได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	51	43	9	0	0	4.41	มากที่สุด (5)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมเฉลี่ย						4.45	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ เฉลี่ย อยู่ที่ระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) เมื่อพิจารณารายชื่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลงมาถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

- จัดเตรียมบุคลากร เพื่อให้บริการตลอดเวลา อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา
- การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามด้วย
- ช่องทางข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ได้โดยสะดวก และได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
- การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจกบริการ เว็บไซต์ เพจ FacebookDent Line E-mail ป้ายประกาศ แผ่นพับ เป็นต้น อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 9 ข้างต้น

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

- จัดเตรียมบุคลากร เพื่อให้บริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 60 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ให้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 39 คน (65.0%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 13 คน (21.7%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 8 คน (13.3%) ตามลำดับ รองลงมา

- การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 59 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ให้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 40 คน (67.8%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 11 คน (18.6%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 8 คน (13.6%) ตามลำดับ ตามด้วย

- ช่องทางข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ได้โดยสะดวก และได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 51 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ให้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 33 คน (64.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 12 คน (23.5%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน (11.8%) ตามลำดับ

ส่วน ระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุด เฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

- การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจ้งบริการ เว็บไซต์ เพจ Facebook Dent Line E-mail ป้ายประกาศ แผ่นพับ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 51 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ให้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 34 คน (66.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 10 คน (19.6%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 7 คน (13.7%) 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 Facebook Dent E-mail ป้ายประกาศ แผ่นพับ เป็นต้น	นักศึกษาปริญญาตรี	34	27	9	0	0	70
		66.7%	67.5%	75.0%	0%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	10	9	1	0	0	20
		19.6%	22.5%	8.3%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	7	4	2	0	0	13
		13.7%	10.0%	16.7%	0%	0%	12.6%
	รวม	51	40	12	0	0	103
		100%	100%	100%	0%	0%	100%
2.2 การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว	นักศึกษาปริญญาตรี	40	23	7	0	0	70
		67.8%	63.9%	87.5%	0%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	11	9	0	0	0	20
		18.6%	25.0%	0%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	8	4	1	0	0	13
		13.6%	11.1%	12.5%	0%	0%	12.6%
	รวม	59	36	8	0	0	103
		100%	100%	100%	0%	0%	100%
2.3 จัดเตรียมบุคลากรเพื่อให้บริการตลอดเวลา	นักศึกษาปริญญาตรี	39	25	6	0	0	70
		65.0%	67.6%	100%	0%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	13	7	0	0	0	20
		21.7%	18.9%	0%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	8	5	0	0	0	13
		13.3%	13.5%	0%	0%	0%	12.6%
	รวม	60	37	6	0	0	103
		100%	100%	100%	0%	0%	100%
2.4 ช่องทางข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ได้โดยสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	นักศึกษาปริญญาตรี	33	30	7	0	0	70
		64.7%	69.8%	77.8%	0%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	12	8	0	0	0	20
		23.5%	18.6%	0%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	6	5	2	0	0	13
		11.8%	11.6%	22.2%	0%	0%	12.6%
	รวม	51	43	9	0	0	103
		100%	100%	100%	0%	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 68.0%	27 26.2%	6 5.8%	0 0%	0 0%	4.62	มากที่สุด (5)
3.2. การได้รับบริการที่น่าประทับใจ	69 67.0%	29 28.2%	5 4.9%	0 0%	0 0%	4.62	มากที่สุด (5)
3.3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ ให้บริการ และความสามารถ ในการ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	62 60.2%	34 33.0%	7 6.8%	0 0%	0 0%	4.53	มากที่สุด (5)
ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมเฉลี่ย						4.59	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) เมื่อพิจารณารายข้อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลงมาถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) และเท่ากัน
- การได้รับบริการที่น่าประทับใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา
- ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถ ในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 11 ข้างต้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นรายข้อ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เฉลี่ยสูงสุด คือ

- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 70 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 45 คน (64.3%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 14 คน (20.0%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 11 คน (15.7%) ตามลำดับ และเท่ากัน คือ

- การได้รับบริการที่น่าประทับใจ อยู่ยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 69 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 46 คน (66.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 13 คน (18.8%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 10 คน (14.5%) ตามลำดับ

ส่วน ระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุด เฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

- ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถ ในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน อยู่ยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด 62 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 41 คน (66.1%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 13 คน (21.0%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 8 คน (12.9%) 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	19	6	0	0	70
		64.3%	70.4%	100%	0%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	14	6	0	0	0	20
		20.0%	22.2%	0%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	11	2	0	0	0	13
	15.7%	7.4%	0%	0%	0%	12.6%	
	รวม	70	27	6	0	0	103
		100%	100%	100%	0%	0%	100%
3.2. การได้รับบริการที่น่าประทับใจ	นักศึกษาปริญญาตรี	46	20	4	0	0	70
		66.7%	69.0%	80.0%	0%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	13	7	0	0	0	20
		18.8%	24.1%	0%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	10	2	1	0	0	13
	14.5%	6.9%	20.0%	0%	0%	12.6%	
	รวม	69	29	5	0	0	103
		100%	100%	100%	0%	0%	100%
3.3 ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถ ในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	นักศึกษาปริญญาตรี	41	24	5	0	0	70
		66.1%	70.6%	71.4%	0%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	13	6	1	0	0	20
		21.0%	17.6%	14.3%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	8	4	1	0	0	13
	12.9%	11.8%	14.3%	0%	0%	12.6%	
	รวม	62	34	7	0	0	103
		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
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	แปลผล ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)		
4.1 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว	55 53.4%	41 39.8%	7 6.8%	0 0%	0 0%	4.47	มากที่สุด (5)
4.2 เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย	51 49.5%	39 37.9%	13 12.6%	0 0%	0 0%	4.37	มากที่สุด (5)
4.3 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับความต้องการ	50 48.5%	43 41.8%	10 9.7%	0 0%	0 0%	4.39	มากที่สุด (5)
4.4 สถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	60 58.2%	36 35.0%	6 5.8%	1 1.0%	0 0%	4.50	มากที่สุด (5)
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการในภาพรวมเฉลี่ย						4.43	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) เมื่อพิจารณารายชื่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลงมาถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

- สถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา
- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามด้วย
- เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
- เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 13 ข้างต้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการห้องสมุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เป็นรายชื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เฉลี่ยสูงสุด คือ

- **สถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้** ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 60 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน (70.0%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 11 คน (18.3%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 7 คน (11.7%) ตามลำดับ รองลงมา

- **ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว** อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 55 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 36 คน (65.4%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 10 คน (18.2%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 9 คน (16.4%) ตามลำดับ ตามด้วย

- **เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับความต้องการ** อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 50 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 34 คน (68.0%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 9 คน (18.0%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 7 คน (14.0%) ตามลำดับ

ส่วน ระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุด เฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

- **เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย** อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด 51 คน ซึ่งจำแนก ตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน (64.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 11 คน (21.6%) และน้อยที่สุด อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 7 คน (13.7%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 14 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการห้องสมุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของการให้บริการ	กลุ่มผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	
4.1 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC การ ยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว	นักศึกษาปริญญาตรี	36	28	6	0	0	70
		65.4%	68.3%	85.7%	0%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	10	9	1	0	0	20
		18.2%	21.9%	14.3%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน	9	4	0	0	0	13
	16.4%	9.8%	0%	0%	0%	12.6%	
	รวม	55	41	7	0	0	103
		100%	100%	100%	0%	0%	100%
4.2 เว็บไซต์ห้องสมุด มี ข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึง ง่าย	นักศึกษาปริญญาตรี	33	28	9	0	0	70
		64.7%	71.8%	69.2%	0%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	11	8	1	0	0	20
		21.6%	20.5%	7.7%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน	7	3	3	0	0	13
	13.7%	7.7%	23.1%	0%	0%	12.6%	
	รวม	51	39	13	0	0	103
		100%	100%	100%	0%	0%	100%
4.3 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก สอดคล้องกับ ความต้องการ	นักศึกษาปริญญาตรี	34	29	7	0	0	70
		68.0%	67.4%	70.0%	0%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	9	10	1	0	0	20
		18.0%	23.3%	10.0%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน	7	4	2	0	0	13
	14.0%	9.3%	20.0%	0%	0%	12.6%	
	รวม	50	43	10	0	0	103
		100%	100%	100%	0%	0%	100%
4.4 สถานที่มีบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อ การเรียนรู้	นักศึกษาปริญญาตรี	42	22	5	1	0	70
		70.0%	61.1%	83.3%	100%	0%	68.0%
	นักศึกษาหลังปริญญา	11	9	0	0	0	20
		18.3%	25.0%	0%	0%	0%	19.4%
	อาจารย์/นักวิจัย และ บุคลากรสายสนับสนุน	7	5	1	0	0	13
	11.7%	13.9%	16.7%	0%	0%	12.6%	
	รวม	60	36	6	1	0	103
		100%	100%	100%	100%	0%	100%

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

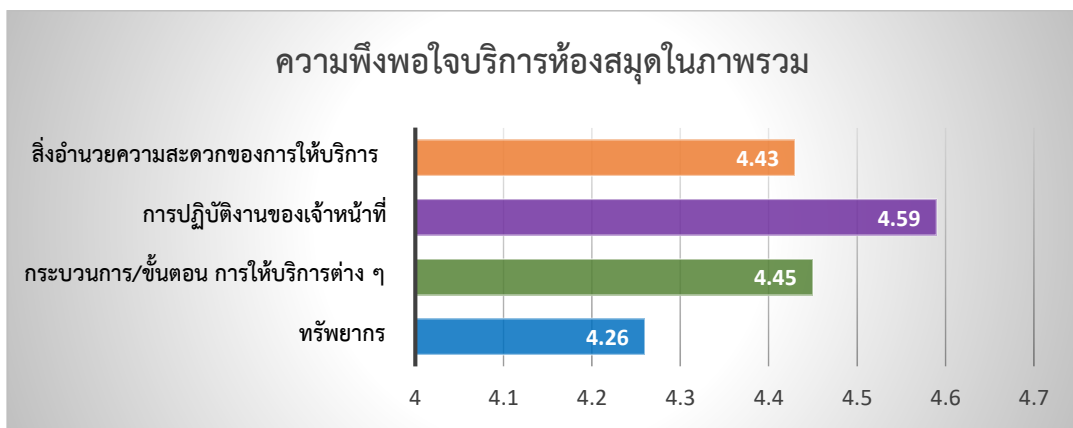
ตารางที่ 15 แสดงผลรวมค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจบริการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ดังตารางข้างล่างนี้

ความพึงพอใจบริการห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	แปลผลระดับ
- ด้านทรัพยากร	4.26	มากที่สุด
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการต่าง ๆ	4.45	มากที่สุด
- ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.59	มากที่สุด
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ	4.43	มากที่สุด
รวม	4.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 สรุปผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจบริการห้องสมุดโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ **มากที่สุด (5) ค่าเฉลี่ย 4.43** เรียงลำดับจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มากที่สุด (5) มีค่าเฉลี่ย 4.59
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มากที่สุด (5) มีค่าเฉลี่ย 4.45
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มากที่สุด (5) มีค่าเฉลี่ย 4.43
- ด้านทรัพยากรมีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มากที่สุด (5) มีค่าเฉลี่ย 4.26

ตามลำดับ ดังรายละเอียดแผนภูมิ ข้างล่างนี้



ตอนที่ 3 : ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง

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

- ทันสมัย
- เพียงพอ
- น่าจะมีหนังสือเกี่ยวกับ ผู้ช่วยทันตแพทย์ dental nurse ที่ทันสมัยและมากกว่าที่เป็นอยู่
- อยากมี E-book มากขึ้น
- อาจจะน้อยไปในบางที่ที่ต้องใช้พร้อม ๆ กัน
- อยากให้หนังสือบางเรื่อง มีการเพิ่มจำนวน เช่น contemporary prosthesis

3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ เช่น การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด การมีช่องทางแจ้งข้อเสนอแนะ เป็นต้น

- ดีอยู่แล้ว
- ประชาสัมพันธ์ได้ดี ได้รับข้อมูลทางไลน์กลุ่ม ผ่านประธานรุ่น
- ส่วนใหญ่ที่ได้มาจากทางอีเมล
- มีช่องทางให้เสนอแนะความคิดเห็น

3.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ความพร้อมในการให้บริการ การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

- ให้ความช่วยเหลือดี, แนะนำหนังสือได้ดี
- มีเจ้าหน้าที่คอยประจำอยู่ตลอดเวลา พร้อมให้บริการ

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เช่น พื้นที่ให้บริการ เวลาให้บริการ มุมพักผ่อน ห้องประชุม กลุ่มย่อย เป็นต้น

- ค่อนข้างตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ
- มีห้องประชุมกลุ่มย่อย มีมุมพักผ่อน
- พื้นที่สงบ สะดวกสบาย แต่อยากให้ปิดดีกว่านี้ เช่น 4-5 ทุ่ม, 24 ชั่วโมง
- กว้างขวาง แอร์เย็นฉ่ำ หนังสือเยอะแยะมากมาย หลากหลาย ชั้นตอนสะดวกสบาย เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ ปัจจุบันก็ชอบดีอยู่แล้ว

3.5 ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ท่านต้องการ

- จ่ายค่าปรับแบบออนไลน์ได้
- ดิอยู่แล้วค่ะ แต่อยากให้ขยายเวลายืมของบุคลากรจาก 1 สัปดาห์ เป็นเดือน ๆ ค่ะ แต่ถ้ามีใครต้องการหนังสือเล่มเดียวกัน หลังยืม 7 วันก็ให้คืนได้ เพื่อความสะดวกของทุกฝ่าย
- ห้อง study room
- การตกแต่งให้น่าเข้ามามากขึ้น
- ต้องการให้มีมุมให้ทำงานมากกว่านี้ มีมุมพักผ่อน ทานอาหารได้ และมีมุมต้นไม้ให้ร่มรื่น

การนำผลการสำรวจไปใช้ประโยชน์

ห้องสมุดได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปใช้ในการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และการบริหาร โดยจะได้นำเสนอในการประชุมคณะกรรมการหน่วยส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาด้วยตนเอง และห้องสมุดได้จัดทำเป็นโครงการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป

ภาคผนวก

ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน
ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
	ผู้ตอบแบบประเมิน	
1. สถานภาพ	103	100
() นักศึกษาปริญญาตรี	70	68.0
() นักศึกษาหลังปริญญา	20	19.4
() อาจารย์/นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน	13	12.6
ระบุชั้นปี/สาขา/ภาควิชา/หน่วยงาน.....		
2. ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด หรือ บริการ Online)	103	100
() เคยใช้บริการ	103	100
() ไม่เคยใช้บริการ (ไม่ต้องตอบข้อถัดไป)	0	0
3. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน	316	100
() ยืมหนังสือตำรา	69	21.8
() สอน/ติวกลุ่ม	40	12.7
() ทำรายงาน/วิจัย	44	13.9
() ขอบทความระหว่างห้องสมุด (E-Journal)	16	5.0
() สืบค้น OPAC/ช่วยการค้นคว้า	21	6.7
() นั่งอ่าน	71	22.5
() พักผ่อน	55	17.4
4. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก-น้อยเพียงใด	103	100
() ทุกวัน	1	1.0
() ทุกสัปดาห์	34	33.0
() ทุกเดือน	40	38.8
() อื่น ๆ	28	27.2
5. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการห้องสมุดทั้งในและนอกเวลา		
5.1 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (จันทร์-ศุกร์)	200	100
() 08.30 น. - 12.00 น.	44	22.0
() 12.00 น. - 13.00 น.	36	18.0
() 13.00 น. - 16.30 น.	62	31.0
() 16.30 น. - 20.30 น.	58	29.0
5.2 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (เสาร์-อาทิตย์)	136	100
() 08.30 น. - 12.00 น.	14	10.3
() 12.00 น. - 13.00 น.	17	12.5
() 13.00 น. - 16.30 น.	38	28.0
() ทั้งวัน	29	21.3
() ไม่เคยใช้บริการ	38	27.9

6. ท่านชอบอ่านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร) ในรูปแบบใด	103	100
() ฉบับพิมพ์/ตัวเล่ม	14	13.6
() ออนไลน์	25	24.3
() ทั้งสองรูปแบบ	64	62.1

6.1 ท่านชอบอ่านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร) **ฉบับพิมพ์/ตัวเล่ม** เพราะอะไร

ความคิดเห็น	ความถี่	สถานภาพ
- น่าดึงดูด	1	บุคลากรสายสนับสนุน
- ชอบอ่านหนังสือมากกว่าจากคอมพิวเตอร์ เพราะสะดวก จินตนาการไปไกล	1	บุคลากรสายสนับสนุน
- ชอบจับตัวหนังสือมากกว่า และไม่เสียสายตาเท่าการอ่านแบบออนไลน์ แบบออนไลน์ต้องใช้อินเทอร์เน็ตบางทีอินเทอร์เน็ตช้าต้องรอ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ชอบอ่านเป็นหนังสือเลยมากกว่า	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ชอบแบบวิถีเก่า ๆ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- สามารถอ่านได้นานกว่าแบบออนไลน์	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ไม่ปวดตา	3	นักศึกษาปริญญาตรี
- ค่อนข้าง และความชอบส่วนตัว ออนไลน์ปวดตาค่ะ	1	อาจารย์
- อ่านง่าย	1	บุคลากรสายสนับสนุน
- สะดวก	1	บุคลากรสายสนับสนุน
รวม	12	

6.2 ท่านชอบอ่านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร) **ออนไลน์** เพราะอะไร

ความคิดเห็น	ความถี่	สถานภาพ
- สะดวก	8	นักศึกษาปริญญาตรี (6) นักศึกษาหลังปริญญา (2)
- ชัดเขียนได้ในไอแพด	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- สะดวกในการบันทึกและพกพา	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- สะดวก ไม่ต้องพกพา อ่านในที่แสงน้อยได้	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ง่ายต่อการค้นหามากกว่า, เรียกหาข้อมูลง่าย	2	นักศึกษาปริญญาตรี
- ไม่ต้องพกหนังสือเป็นเล่มๆ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- สามารถอ่านที่ไหนก็ได้ ไม่ต้องมาห้องสมุดบ่อย ๆ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- สามารถ export ไฟล์และอ่านนอกเวลาออกสถานที่ได้	1	นักศึกษาปริญญาตรี
รวม	16	

6.3 ท่านชอบอ่านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร) **ทั้งสองรูปแบบ** เพราะอะไร

ความคิดเห็น	ความถี่	สถานภาพ
- สะดวก	4	อาจารย์ (1) นักศึกษาปริญญาตรี (3)
- ความสะดวกรวดเร็ว	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ถ้าเลือกอ่านได้ขณะอยู่ในห้องสมุด จะอ่านหนังสือแบบฉบับพิมพ์เพราะจะได้พักสายตาจากหน้าจอไอแพด แต่ถ้าอยู่ด้านนอก จะอ่านจากออนไลน์เพราะสามารถเปิดได้ทุกที่ทุกเวลา	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ถ้าอ่านแบบฉบับพิมพ์จะเห็นภาพชัดกว่า แต่ถ้าอ่านแบบออนไลน์จะสะดวกกว่า	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อ่านซีพีอาร์ หาข้อมูลทำรายงานนำเสนอ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- สารสนเทศแบบออนไลน์สะดวกในการอ่าน แต่ทำให้สายตาเสียกว่าในรูปแบบหนังสือ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- หนังสืออ่านง่าย แต่พกพายากกว่า online	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- แล้วแต่ความสะดวก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ขึ้นอยู่กับการใช้งานว่าตอนไหนใช้แบบไหน	1	อาจารย์
- ถ้ามีเนื้อหาไม่มากจะชอบอ่านออนไลน์ แต่ถ้าเนื้อหาเยอะชอบอ่านในหนังสือมากกว่า	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ข้อมูลที่ได้มีความละเอียดแตกต่างกัน และการแจกแจงรายละเอียดไม่เหมือนกัน	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- สะดวกและหลากหลาย	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- แบบหนังสืออ่านง่าย แบบออนไลน์พกพาง่าย	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- สะดวกคนละแบบ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- แบบตัวเล่มหยิบอ่านได้ง่าย แบบออนไลน์สะดวกเวลาห้องสมุดปิด	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- การเปิดค้นข้อมูลง่ายกว่าสำหรับการใช้รูปเล่ม แต่ออนไลน์สะดวกที่ไม่ต้องขนของหนัก	1	นักศึกษาปริญญาตรี
รวม	19	

ตอนที่ 3 : ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง

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

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- ทันสมัย	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- OK	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- น่าจะมีหนังสือเกี่ยวกับ ผู้ช่วยทันตแพทย์ dental nurse ที่ทันสมัยและมากกว่าที่เป็นอยู่	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- เพียงพอ	8	นักศึกษาปริญญาตรี (6) นักศึกษาหลังปริญญา (2)
- หวังว่าจะมีอีบุ๊กมากขึ้น	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีความเพียงพอและทันสมัยอยู่แล้วค่ะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- อาจจะน้อยไปในบางที่ที่ต้องใช้พร้อม ๆ กันค่ะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อยากให้หนังสือบ้างเรื่อง มีการเพิ่มจำนวน เช่น contemporary prosthesis	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- หนังสือทันสมัย	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ค่อนข้าง่าย	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อยากให้เพิ่มการเข้าถึง e book ให้มากขึ้นค่ะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีหนังสือบางเล่มที่อยากได้ แต่ห้องสมุดไม่มี	1	บุคลากรสายสนับสนุน
- ไม่พอ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- พอ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ดี	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- อยากให้มี e book เพิ่มมากขึ้นค่ะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีหนังสือบางเล่มที่อยากได้ แต่ห้องสมุดไม่มี	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- Text book	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ด้วยวิชาชีพผู้ช่วยทันตแพทย์ หนังสือใหม่ ๆ ทันสมัยไม่ค่อยมี	1	บุคลากรสายสนับสนุน
- e book น่าจะมีมากขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ผู้อ่านทราบ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
รวม	27	

3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ เช่น การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด การมีช่องทางแจ้งข้อเสนอแนะ เป็นต้น

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- ติดตามหน้า website ตลอด	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ดียู่แล้ว, ดีแล้วครับ, ดีแล้วคะ, ดี	9	บุคลากรสายสนับสนุน (2) นักศึกษาปริญญาตรี (7)
- ดีมาก	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีช่องทางให้เสนอแนะความคิดเห็น	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ประชาสัมพันธ์ดี แจ่มมาทางประธานรุ่น	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ประชาสัมพันธ์ได้ดี ได้รับข้อมูลทางไลน์กลุ่ม	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- เจ้าหน้าที่ แนะนำดีมากเลยคะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีช่องทางให้เข้าถึงได้ดี	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ส่วนใหญ่ที่ได้มาจากทางอีเมล	1	บุคลากรสายสนับสนุน
- ไม่ทราบข่าวสารจากทางห้องสมุด+ไม่ค่อยทราบวิธีใช้ระบบออนไลน์. ทราบว่ามีคู่มือแต่ไม่รู้ว่าจะต้องหาจากที่ใด	1	นักศึกษาหลังปริญญา
รวม	18	

3.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ความพร้อมในการให้บริการ การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- ให้ความช่วยเหลือดีคะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีความพร้อมในการให้บริการ, มีเจ้าหน้าที่คอยประจำอยู่ตลอดเวลา พร้อมให้บริการ	2	อาจารย์ (1) บุคลากรสายสนับสนุน (1)
- น่ารัก พร้อมคะ, มีความพร้อมคะ, พร้อม	4	บุคลากรสายสนับสนุน (1) นักศึกษาปริญญาตรี (3)
- พี่ ๆ แนะนำหนังสือได้ดี	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ช่วยเหลืออย่างเต็มที่, ให้ความช่วยเหลือได้ดีมาก ๆ คะ	2	นักศึกษาปริญญาตรี (1) นักศึกษาหลังปริญญา (1)
- น่ารักเป็นมิตรมากคะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ดี, ดีคะ	3	นักศึกษาปริญญาตรี (2) อาจารย์ (1)
- มีความเต็มใจในการช่วย	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- บริการเป็นอย่างดี	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ดีมาก, ดีมากคะ,	2	นักศึกษาหลังปริญญา (1) บุคลากรสายสนับสนุน (1)
รวม	18	

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เช่น พื้นที่ให้บริการ เวลาให้บริการ มุมพักผ่อน ห้องประชุม กลุ่มย่อย เป็นต้น

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- สะดวกสบาย พริ้วค่ะ, สบายค่ะ	2	บุคลากรสายสนับสนุน
- ดีครับ, ดีแล้วค่ะ, ดี	5	นักศึกษาปริญญาตรี
- บรรยากาศเหมาะมากค่ะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ห้องประชุมกลุ่มย่อย มีมุมพักผ่อน, มีห้องประชุมกลุ่มย่อย	2	นักศึกษาปริญญาตรี (1) บุคลากรสายสนับสนุน (1)
- อยากให้เพิ่มแอร์เพราะอากาศค่อนข้างร้อน	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- พื้นที่สงบ สะดวกสบาย แต่อยากให้ปิดตึกกว่านี้ค่ะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- ดี ถ้ามีห้องเป็นโซนให้ discuss ด้วยจะดีมากเลยค่ะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- อยากให้เพิ่มมุมพักผ่อนค่ะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ค่อนข้างตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- อยากให้มีปลั๊กอยู่ประจำโต๊ะ, เพิ่มปลั๊กไฟในแต่ละโต๊ะ โคมไฟ	2	นักศึกษาหลังปริญญา (1) นักศึกษาปริญญาตรี (1)
- อยากให้มีมุมทางอาหาร	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- อยากให้ปิดตึกขึ้น	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- เพียงพอ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
รวม	20	

3.5 ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ท่านต้องการ

ความคิดเห็นด้านความต้องการ และความคาดหวัง	ความถี่	สถานภาพ
- จ่ายค่าปรับแบบโอนได้	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- กว้างขวาง แอร์เย็นฉ่ำ หนังสือเยอะแยะมากมาย หลากหลาย ชั้นตอนสะดวกสบาย เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ปัจจุบันก็ชอบดีอยู่แล้วค่ะ	1	บุคลากรสายสนับสนุน
- อยากให้เปิดนานกว่านี้ถึงซัก 4-5 ทุ่มครับ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีหนังสือในส่วนอื่นที่ไม่ได้มีเฉพาะหนังสือเกี่ยวกับเนื้อหาของคุณะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- แบบเดิมที่เป็นอยู่, แบบนี้ดีอยู่แล้ว	2	นักศึกษาปริญญาตรี
- ห้อง study room	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- อยากให้มีหนังสืออ่านนอกเวลาเพิ่มขึ้น	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เปิดจนถึงกว่านี้ครับ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- สะอาด สงบ หนังสือทันสมัยมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- เปิด 24 ชั่วโมง (ได้มีคะ) หรือขยายเวลาการเปิดให้บริการ มากกว่านี้คะ, อยากให้เปิด 24 ชม.	3	นักศึกษาปริญญาตรี
- การตกแต่งให้น่าเข้ามากขึ้นคะ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- บุคลากรน่ารักมากคะ ขอขอบคุณสำหรับการให้บริการคะ	1	อาจารย์
- ต้องการให้มีมุมให้ทำงานมากกว่านี้ และมีมุมพักผ่อน ทานอาหาร ได้ มีมุมต้นไม้ให้ร่มรื่น	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- อยากให้มีมุมอ่านหนังสือที่หลากหลาย มีมุมเงียบ กับมุมที่เสียงดัง ได้เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเวลาทำงานกลุ่ม	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีที่อ่านหนังสือเพียงพอ	1	นักศึกษาปริญญาตรี
- มีบริเวณรับประทานอาหารได้คะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีวารสารสากลที่หลากหลาย	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มีหนังสือเยอะๆ ทันสมัย จำนวนพอประมาณ และ อยากได้นิยาย บ้างคะ	1	บุคลากรสายสนับสนุน
- มีข้อมูลให้ค้นคว้า ผ่อนคลาย สบายตา	1	บุคลากรสายสนับสนุน
รวม	22	

**แบบประเมินความพึงพอใจบริการของห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีการศึกษา 2563**

คำชี้แจง แบบประเมินความพึงพอใจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ คณะทันตแพทยศาสตร์ โดยจะนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานของห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการประเมินดังนี้
5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง น้อย 2 หมายถึง ไม่พอใจ 1 หมายถึง ไม่พอใจมาก

ตอนที่ 1 : ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน
1. สถานภาพ <input type="checkbox"/> นักศึกษาปริญญาตรี <input type="checkbox"/> นักศึกษาหลังปริญญา (วุฒิปัตร ป.โท ป.เอก) <input type="checkbox"/> อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน ระบุชั้นปี/สาขา/หน่วยงาน.....
2. ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด หรือ บริการ Online) <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ (<i>ไม่ต้องตอบข้อถัดไป</i>)
3. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ) <input type="checkbox"/> ยืมหนังสือ/ตำรา <input type="checkbox"/> สอน/ติวกลุ่ม <input type="checkbox"/> ทำรายงาน/วิจัย <input type="checkbox"/> ขอบทความระหว่างห้องสมุด (E-Journal) <input type="checkbox"/> สืบค้น OPAC/ช่วยการค้นคว้า <input type="checkbox"/> นั่งอ่าน <input type="checkbox"/> พักผ่อน
4. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก-น้อยเพียงใด <input type="checkbox"/> ทุกวัน <input type="checkbox"/> ทุกสัปดาห์ <input type="checkbox"/> ทุกเดือน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....
5. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการห้องสมุดทั้งในเวลาและนอกเวลา วันจันทร์ – ศุกร์ <input type="checkbox"/> 08.30 น. - 12.00 น. <input type="checkbox"/> 12.00 น. - 13.00 น. <input type="checkbox"/> 13.00 น. - 16.30 น. <input type="checkbox"/> 16.30 น. - 20.30 น. วันเสาร์ – อาทิตย์ <input type="checkbox"/> 08.30 น. - 12.00 น. <input type="checkbox"/> 12.00 น. - 13.00 น. <input type="checkbox"/> 13.00 น. - 16.30 น. <input type="checkbox"/> ทั้งวัน <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ
6. ท่านชอบอ่านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร) ในรูปแบบใด เพราะอะไร <input type="checkbox"/> ฉบับพิมพ์/ตัวเล่ม เนื่องจาก..... <input type="checkbox"/> ออนไลน์ เนื่องจาก..... <input type="checkbox"/> ทั้งสองรูปแบบ เนื่องจาก.....

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 Line E-mail ไลน์ บ้ายประกาศ 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 สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้					
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 --

