

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจบริการห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2567

ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจบริการห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2567 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ
2. เพื่อปรับปรุงการจัดการบริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อติดตามการประเมินผล และนำไปประเมินคุณภาพหลักสูตร ทั้งระดับปริญญาตรีและระดับหลังปริญญาต่อไปในปีการศึกษา 2568 ห้องสมุดได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งเป็นการใช้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้
1. ด้านทรัพยากร (หนังสือ/E-Book/E-Journal/ฐานข้อมูล)
2. ด้านการให้บริการต่าง ๆ
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ

มีการสร้างแบบฟอร์มออนไลน์มาประเมินความพึงพอใจบริการห้องสมุดผ่าน “Google Form” ซึ่งผู้ให้บริการสามารถเลือกทำได้ 3 ช่องทาง คือ เว็บไซต์ลิงค์ <https://forms.gle/8k9BcxtDd6Fe3TxB7>¹ สแกน QR Code² และเว็บไซต์หน่วยสนับสนุนการศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ <https://www.dent.psu.ac.th/unit/dentlib/>³ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ และ ข้อเสนอแนะ

วิธีการดำเนินการ

1. กลุ่มประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับหลังปริญญา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน (ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้)
2. ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 2 สิงหาคม 2567 – 3 พฤษภาคม 2568
3. ได้รับข้อมูลตอบกลับ จำนวน 103 คน
4. แบบสอบถามมีลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

คะแนน

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล 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 รวมถึงข้อเสนอแนะ ที่ผู้ให้บริการต้องการให้ปรับปรุงหรือจัดบริการเพิ่มเติม มีข้อมูลรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

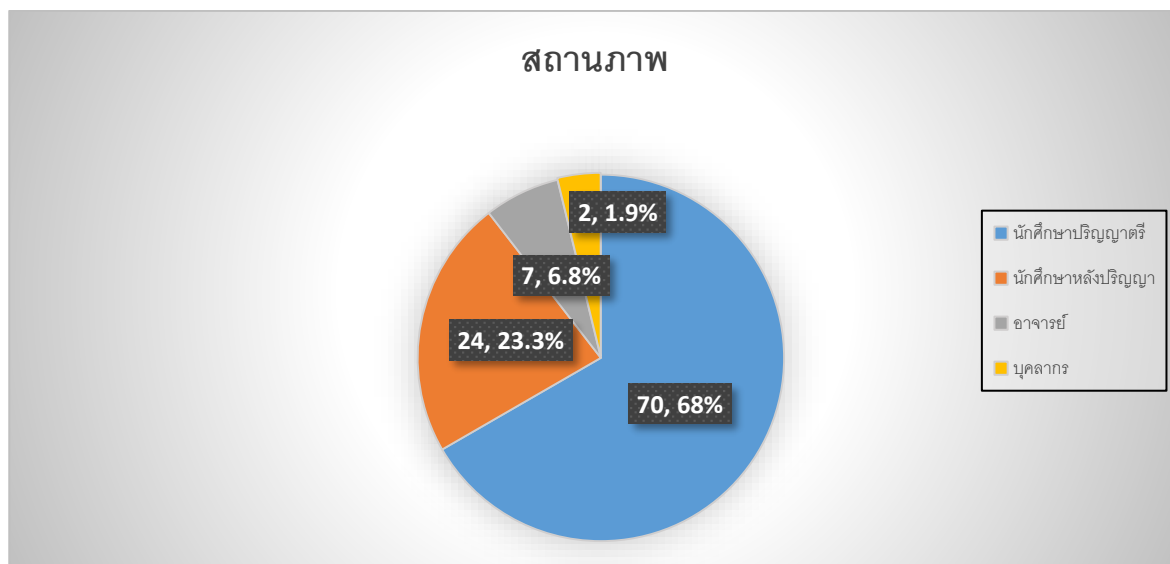
1. ข้อมูลประเภทผู้ใช้บริการ ที่ตอบสอบถาม

จากแบบสอบถามความพึงพอใจบริการห้องสมุดปีการศึกษา 2567 ได้รับการตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 103 คน (100%) ซึ่งมาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 70 คน (68%) รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับหลังปริญญา (วุฒิปัตร์ ป.บัณฑิตชั้นสูงฯ ปริญญาโท ปริญญาเอก) จำนวน 24 คน (23.3%) ตามด้วยอาจารย์ จำนวน 7 คน (6.8%) และบุคลากร จำนวน 2 คน (1.9%) ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 1 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 1 สถานภาพผู้ใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจบริการห้องสมุด

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	70	68.0
นักศึกษาหลังปริญญา	24	23.3
อาจารย์	7	6.8
บุคลากร	2	1.9
รวม	103	100

แผนภูมิที่ 1 สถานภาพผู้ใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจบริการห้องสมุด



2. ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด หรือ บริการ Online)

ตารางที่ 2 ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด หรือ บริการ Online)

จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี		นักศึกษาระดับหลังปริญญา		อาจารย์		บุคลากร		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	70	68	24	23.3	7	6.8	2	1.9	103	100
รวม	70	68	24	23.3	7	6.8	2	1.9	103	100

แผนภูมิที่ 2 ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด หรือ บริการ Online)

จำแนกตามการใช้บริการ



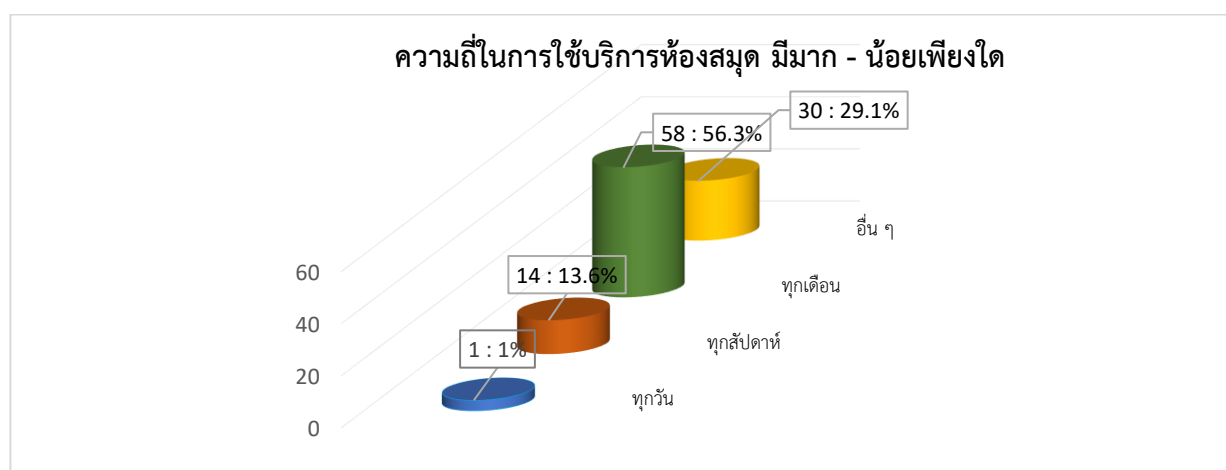
จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เคยใช้บริการสมุดภายในห้องสมุด หรือ บริการ Online จำนวน 103 คน (100%) ดังตารางและแผนภูมิที่ 2 ข้างต้น

3. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก - น้อยเพียงใด

ตารางที่ 3 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก - น้อยเพียงใด จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความถี่ในการ ใช้บริการ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาหลังปริญญา		อาจารย์		บุคลากร		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	1	100	0	0	0	0	0	0	1	1
ทุกสัปดาห์	5	35.8	7	50	1	7.1	1	7.1	14	13.6
ทุกเดือน	39	67.2	14	24.1	4	7	1	1.7	58	56.3
อื่น ๆ	25	83.3	3	10	2	6.7	0	0	30	29.1
รวม	70	68	24	23.3	7	6.8	2	1.9	103	100

แผนภูมิที่ 3 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก - น้อยเพียงใด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดทุกเดือน จำนวน 58 คน (56.3%) รองลงมา อื่น ๆ จำนวน 30 คน (29.1%) ทุกสัปดาห์ จำนวน 14 คน (13.6%) และทุกวัน จำนวน 1 คน (1%) ตามลำดับ ซึ่งสรุปผลความถี่ในการใช้บริการแต่ละกลุ่มจากมากที่สุด และกลุ่มน้อยที่สุดมีดังนี้

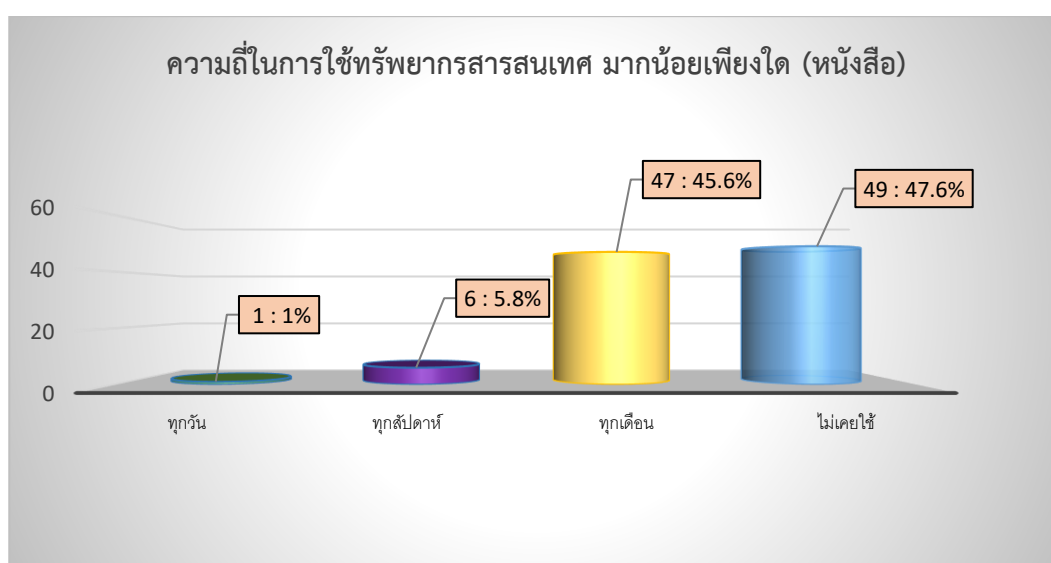
1. ทุกเดือน จำนวน 58 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 39 คน (67.2%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 14 คน (24.1%) ตามด้วยอาจารย์ จำนวน 4 คน (7%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 1 คน (1.7%)
2. อื่น ๆ เช่น 2-3 เดือน/ครั้ง, ช่วงใกล้สอบ/ส่งงาน 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์, ปีละ 2 ครั้ง, ทุกปีก่อนสอบ, ปีละครั้ง, 1-2 ปี/ ครั้ง, ช่วงที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการรายงาน และนาน ๆ ครั้ง จำนวน 30 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน (83.3%) รองลงมา นักศึกษาหลังปริญญา จำนวน 3 คน (10%) และน้อยที่สุด อาจารย์ จำนวน 2 คน (6.7%) ตามลำดับ ตามด้วย
3. ทุกสัปดาห์ จำนวน 14 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 7 คน (50%) รองลงมา นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน (35.8%) และน้อยที่สุด อาจารย์ จำนวน 1 คน (7.1%) และบุคลากรสาย จำนวน 1 คน (5%) ตามลำดับ ตามด้วย
4. ทุกวัน จำนวน 1 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ บุคลากร จำนวน 1 คน (100%)
ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 3 ข้างต้น

4. ความถี่ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด

ตารางที่ 4.1 ความถี่ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด (หนังสือ) จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความถี่ในการใช้ หนังสือ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาหลังปริญญา		อาจารย์		บุคลากร		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	0	0	1	100	0	0	0	0	1	1
ทุกสัปดาห์	3	49.9	1	16.7	1	16.7	1	16.7	6	5.8
ทุกเดือน	35	74.5	7	14.9	5	10.6	0	0	47	45.6
ไม่เคยใช้	32	65.3	15	30.7	1	2	1	2	49	47.6
รวม	70	68	24	23.3	7	6.8	2	1.9	103	100

แผนภูมิที่ 4.1 ความถี่ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด (หนังสือ) จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 4.1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ) ไม่เคยใช้ จำนวน 49 คน (47.6%) รองลงมา ทุกเดือน จำนวน 47 คน (45.6%) ใช้ทุกสัปดาห์ จำนวน 6 คน (5.8%) และทุกวัน จำนวน 1 คน (1%) ซึ่งสรุปผลใช้ทรัพยากรสารสนเทศ แต่ละกลุ่มจากมากที่สุดและกลุ่มน้อยที่สุดมีดังนี้

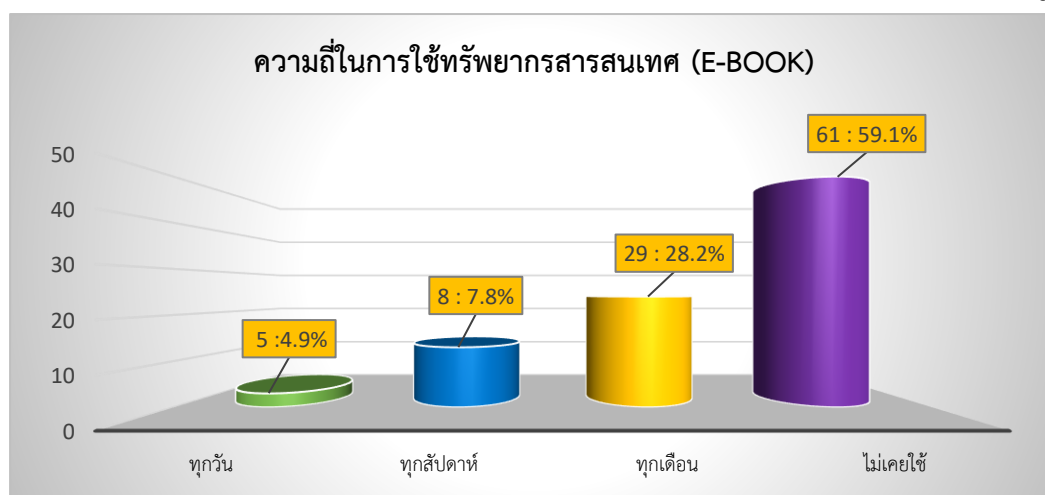
1. ไม่เคยใช้ จำนวน 49 คน กลุ่มผู้ไม่เคยมักที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 32 คน (65.3%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 15 คน (30.7%) และที่น้อยที่สุด อาจารย์ จำนวน 1 คน (2%) และบุคลากร จำนวน 1 คน (2%) ตามลำดับ ตามด้วย
2. ทุกเดือน จำนวน 47 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 35 คน (74.5%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 7 คน (14.9%) และน้อยที่สุด อาจารย์ จำนวน 5 คน (10.6%) ตามลำดับ รองลงมา

3. ทุกสัปดาห์ จำนวน 6 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน (49.9%) รองลงมา และน้อยที่สุด นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 1 คน (16.7%) อาจารย์ จำนวน 1 คน (16.7%) และบุคลากร จำนวน 1 คน (16.7%) ตามลำดับ ตามด้วย
4. ทุกวัน จำนวน 1 คน กลุ่มผู้ใช้มากที่สุด คือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 1 คน (100%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 4.1 ข้างต้น

ตารางที่ 4.2 ความถี่ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด (E-BOOK) จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความถี่ในการใช้ E-BOOK	นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน	นักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ	นักศึกษาหลังปริญญา จำนวน	นักศึกษาหลังปริญญา ร้อยละ	อาจารย์ จำนวน	อาจารย์ ร้อยละ	บุคลากร จำนวน	บุคลากร ร้อยละ	รวม จำนวน	รวม ร้อยละ
ทุกวัน	5	0	0	100	0	0	0	0	5	4.9
ทุกสัปดาห์	5	62.5	3	37.5	0	0	0	0	8	7.8
ทุกเดือน	14	48.3	10	34.5	5	17.2	0	0	29	28.2
ไม่เคยใช้	46	75.4	11	18	2	3.3	2	3.3	61	59.1
รวม	70	68	24	23.3	7	6.8	2	1.9	103	100

แผนภูมิที่ 4.2 ความถี่ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด (E-BOOK) จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 4.2 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (E-BOOK) จำนวน 61 คน (59.1%) รองลงมา ใช้ทุกเดือน จำนวน 29 คน (28.2%) ใช้ทุกสัปดาห์ จำนวน 8 คน (7.8%) และใช้ทุกวัน จำนวน 5 คน (4.9%) ตามลำดับ

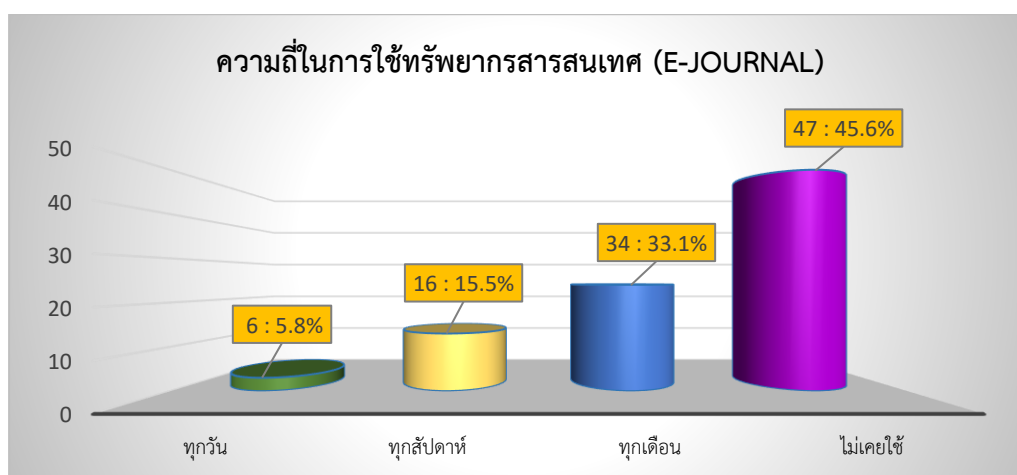
ซึ่งสรุปผลใช้ทรัพยากรสารสนเทศ แต่ละกลุ่มจากมากที่สุด และกลุ่มน้อยที่สุด มีดังนี้

1. ไม่เคยใช้ จำนวน 61 คน กลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน (75.4%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 11 คน (18%) และน้อยที่สุด อาจารย์ จำนวน 2 คน (3.3%) และบุคลากร จำนวน 2 คน (3.3%) ตามลำดับ รองลงมา
2. ทุกเดือน จำนวน 29 คน กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน (48.3%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 10 คน (34.5%) และน้อยที่สุด อาจารย์ จำนวน 5 คน (17.2%) ตามลำดับ ตามด้วย
3. ทุกสัปดาห์ จำนวน 8 คน กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน (62.5%) รองลงมาและน้อยที่สุด นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 3 คน (37.5%) ตามลำดับ ตามด้วย
4. ทุกวัน จำนวน 5 คน กลุ่มผู้ที่ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน (100%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 4.2 ข้างต้น

ตารางที่ 4.3 ความถี่ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด (E-JOURNAL) จำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการ

ความถี่ในการใช้ E-JOURNAL	นักศึกษาระดับปริญญาตรี		นักศึกษาระดับหลังปริญญา		อาจารย์		บุคลากร		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	1	16.7	3	50	2	33.3	0	0	6	5.8
ทุกสัปดาห์	4	25	9	56.3	3	18.7	0	0	16	15.5
ทุกเดือน	23	67.6	8	23.6	2	5.9	1	2.9	34	33.1
ไม่เคยใช้	42	89.4	4	8.5	0	0	1	2.1	47	45.6
รวม	70	68	24	23.3	7	6.8	2	1.9	103	100

แผนภูมิที่ 4.3 ความถี่ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด (E-JOURNAL) จำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 4.3 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (E-JOURNAL) จำนวน 47 คน (45.6%) รองลงมา ใช้ทุกเดือน จำนวน 34 คน (33.1%) ใช้ทุกสัปดาห์ จำนวน 16 คน (15.5%) และใช้ทุกวัน จำนวน 6 คน (5.8%) ตามลำดับ ซึ่งสรุปผลใช้ทรัพยากรสารสนเทศ แต่ละกลุ่มจากมากที่สุด และกลุ่มน้อยที่สุด มีดังนี้

1. ไม่เคยใช้ จำนวน 47 คน กลุ่มผู้ที่ไม่เคยใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน (89.4%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 4 คน (8.5%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 1 คน (2.1%) ตามลำดับ รองลงมา
2. ทุกเดือน จำนวน 34 คน กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 23 คน (67.6%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 8 คน (23.6%) อาจารย์ จำนวน 2 คน (5.9%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 1 คน (2.9%) ตามลำดับ ตามด้วย
3. ทุกสัปดาห์ จำนวน 16 คน กลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 9 คน (56.3%) รองลงมา นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน (25%) และน้อยที่สุด อาจารย์ จำนวน 3 คน (18.7%) ตามลำดับ ตามด้วย
4. ทุกวัน จำนวน 6 คน กลุ่มผู้ที่ใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 3 คน (50%) รองลงมา อาจารย์ จำนวน 2 คน (33.3%) และน้อยที่สุด นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน (16.7%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางและแผนภูมิที่ 4.3 ข้างต้น

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจบริการห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

รายละเอียดตอนนี้เป็นผลความพึงพอใจบริการห้องสมุด โดยจำแนกตามปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านทรัพยากร (หนังสือ/E-Book/E-Journal/ฐานข้อมูล) ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย และทรัพยากรสารสนเทศ มีเนื้อหาสอดคล้องกับการเรียนการสอน รวม 3 ข้อ
2. ด้านการให้บริการต่าง ๆ ประกอบด้วย บริการยืม-คืน/บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า/E-Service ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ สะดวก รวดเร็ว ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC ระบบการยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว และการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจ้งบริการผ่านทาง Website /Page/Facebook/E-mail/Line/ป้ายประชาสัมพันธ์ รวม 3 ข้อ
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ การได้รับบริการที่น่าประทับใจ และความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน รวม 3 ข้อ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ประกอบด้วย เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลเพียงพอและเข้าถึงง่าย อุปกรณ์และเครื่องมือ (ปลั๊กพ่วง/หูฟัง/WiFi) พร้อมใช้งาน และสถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ รวม 3 ข้อ

ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยข้างต้น ใช้เกณฑ์แปลผลความพึงพอใจ จากคำร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังนี้

1. ด้านทรัพยากร (หนังสือ/E-Book/E-Journal/ฐานข้อมูล) ความพึงพอใจบริการห้องสมุดด้านทรัพยากร ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ ต่อผู้รับบริการทั้งรูปเล่มและออนไลน์ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีความทันสมัย และทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาสอดคล้องกับการเรียนการสอน รวม 3 ข้อ ประกอบด้วย

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านทรัพยากรในภาพรวม

ด้านทรัพยากร (หนังสือ/E-Book/E-Journal/ฐานข้อมูล)

ด้านทรัพยากร	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	แปลผล ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	ไม่เคยใช้		
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการทั้งรูปเล่มและออนไลน์	60 58.3%	32 31.1%	6 5.8%	2 1.9%	0	3 2.9%	4.37	มากที่สุด (5)
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย	55 53.4%	38 36.9%	7 6.8%	0	0	3 2.9%	4.35	มากที่สุด (5)
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศ มีเนื้อหาสอดคล้องกับการเรียนการสอน	63 61.2%	33 32%	4 3.9%	0	0	3 2.9%	4.46	มากที่สุด (5)
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรในภาพรวมเฉลี่ย							4.39	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ **มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39)** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด เรียงลงมาถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

- ทรัพยากรสารสนเทศ มีเนื้อหาสอดคล้องกับการเรียนการสอน อยู่ที่ยกระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา
- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ ต่อผู้รับบริการทั้งรูปเล่มและออนไลน์ อยู่ที่ยกระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย อยู่ที่ยกระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 5 ข้างต้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านทรัพยากรเป็นรายข้อ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านทรัพยากรเฉลี่ยสูงสุด คือ

- ทรัพยากรสารสนเทศ มีเนื้อหาสอดคล้องกับการเรียนการสอน อยู่ที่ยกระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด จำนวน 63 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 42 คน (66.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 15 คน (23.8%) อาจารย์ จำนวน 4 คน (6.3%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 2 คน (3.2%) ตามลำดับ รองลงมา

- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ ต่อผู้รับบริการทั้งรูปเล่มและออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด จำนวน 60 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 40 คน (66.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 14 คน (23.3%) อาจารย์ จำนวน 4 คน (6.7%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 2 คน (3.3%) ตามลำดับ

- ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) ผู้ใช้บริการทั้งหมด จำนวน 55 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 36 คน (65.5%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 13 คน (23.6%) อาจารย์ จำนวน 4 คน (7.3%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 2 คน (3.6%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 5 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการห้องสมุด ด้านทรัพยากร (หนังสือ/E-Book/E-Journal/ฐานข้อมูล)

ด้านทรัพยากร จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ด้านทรัพยากร	กลุ่มผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						รวม
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	ไม่เคยใช้	
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศ มี เนื้อหาสอดคล้องกับการเรียน การสอน	นักศึกษาปริญญาตรี	42	23	2	0	0	3	70
		66.7%	69.7%	50%			100%	68%
	นักศึกษาหลังปริญญา	15	7	2	0	0	0	24
		23.8%	21.2%	50%				23.3%
	อาจารย์	4	3	0	0	0	0	7
		6.3%	9.1%					6.8%
	บุคลากร	2	0	0	0	0	0	2
		3.2%						1.9%
รวม		63	33	4	0	0	3	103
		61.2%	32%	3.9%			2.9%	100%
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มี จำนวนเพียงพอ ต่อผู้รับบริการ ทั้งรูปเล่มและออนไลน์	นักศึกษาปริญญาตรี	40	23	4	0	0	3	70
		66.7%	71.9%	66.7%			100%	68%
	นักศึกษาหลังปริญญา	14	8	2	0	0	0	24
		23.3%	25%	33.3%				23.3%
	อาจารย์	4	1	0	2	0	0	7
		6.7%	3.1%		100%			6.8%
	บุคลากร	2	0	0	0	0	0	2
		3.3%						1.9%
รวม		60	32	6	2	0	3	103
		58.3%	31.1%	5.8%	1.9%		2.9%	100%
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมี ความทันสมัย	นักศึกษาปริญญาตรี	36	26	5	0	0	3	70
		65.5%	68.4%	71.4%			100%	68%
	นักศึกษาหลังปริญญา	13	10	1	0	0	0	24
		23.6%	26.3%	14.3%				23.3%
	อาจารย์	4	2	1	0	0	0	7
		7.3%	5.3%	14.3%				6.8%
	บุคลากร	2	0	0	0	0	0	2
		3.6%						1.9%
รวม		55	38	7	0	0	3	103
		53.4%	36.9%	6.8%			2.9%	100%

2. ด้านการให้บริการต่าง ๆ

ความพึงพอใจบริการห้องสมุดด้านการให้บริการต่าง ๆ ประกอบด้วย บริการยืม-คืน/บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า/E-Service ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC ระบบการยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว และการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจ้งบริการผ่านทาง Website/Page/Facebook/E-mail/Line/ป้ายประชาสัมพันธ์ รวม 3 ข้อ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวม

ด้านการให้บริการต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่เคยใช้		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
2.1 บริการยืม-คืน/บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า/E-Service	78	19	2	0	0	4	4.58	มากที่สุด
	75.7%	18.4%	1.9%			4%		(5)
2.2 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจ้งบริการผ่านทาง Website/Page/Facebook/E-mail/Line/ป้ายประชาสัมพันธ์	63	29	9	0	0	3	4.46	มากที่สุด
	61.2%	28.2%	8.7%			2.9%		(5)
2.3 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC ระบบการยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว	65	32	1	0	0	5	4.43	มากที่สุด
	63.1%	31%	1%			4.9%		(5)
ความพึงพอใจด้านการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมเฉลี่ย							4.49	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการต่าง ๆ เฉลี่ย อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) เมื่อพิจารณารายข้อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลงมาถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

- บริการยืม-คืน/บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า/E-Service อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา
- การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจ้งบริการผ่านทาง Website/Page/Facebook/E-mail/Line/ป้ายประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC ระบบการยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 6 ข้างต้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการห้องสมุด ด้านการให้บริการต่าง ๆ เป็นรายข้อ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุด ด้านการให้บริการต่าง ๆ เฉลี่ยสูงสุด คือ

- บริการยืม-คืน/บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า/E-Service อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด จำนวน 78 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน (65.4%) มากที่สุด รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 19 คน (24.3%) อาจารย์ จำนวน 6 คน (7.7%) และน้อยที่สุด และบุคลากร จำนวน 2 คน (2.6%) ตามลำดับ รองลงมา

- การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจ้งบริการผ่านทาง Website/Page/Facebook/E-mail /Line/ป้ายประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด จำนวน 63 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 43 คน (68.2%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 14 คน (22.2%) อาจารย์ จำนวน 4 คน (6.3%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 2 คน (3.3%)

- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC ระบบการยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด จำนวน 65 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 40 คน (61.5%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 18 คน (27.7%) อาจารย์ จำนวน 5 คน (7.7%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 2 คน (3.1%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 6 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการห้องสมุด ด้านการให้บริการต่าง ๆ

ด้านการให้บริการต่าง ๆ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ด้านการให้บริการต่าง ๆ	กลุ่มผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						รวม
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	ไม่เคยใช้	
2.1 บริการยืม-คืน/บริการตอบ คำถาม ช่วยการค้นคว้า/ E-Service	นักศึกษาปริญญาตรี	51	15	2	0	0	2	70
		65.4%	78.9%	100%			50%	68%
	นักศึกษาหลังปริญญา	19	4	0	0	0	1	24
		24.3%	21.12%				25%	23.3%
	อาจารย์	6	0	0	0	0	1	7
		7.7%					25%	6.8%
	บุคลากร	2	0	0	0	0	0	2
		2.6%						1.9%
	รวม	78	19	2	0	0	4	103
		75.7%	18.4%	1.9%			4%	100%
2.2 การประชาสัมพันธ์ของ ห้องสมุด เช่น แจ้งบริการผ่าน ทาง Website/Page/ Facebook/E-mail/Line/ป้าย ประชาสัมพันธ์	นักศึกษาปริญญาตรี	43	19	7	0	0	1	70
		68.2%	65.5%	77.8%			100%	68%
	นักศึกษาหลังปริญญา	14	9	1	0	0	0	24
		22.2%	31%	11.1%				23.3%
	อาจารย์	4	1	1	0	1	0	7
		6.3%	3.5%	11.1%		100%		6.8%
	บุคลากร	2	0	0	0	0	0	2
		3.3%						1.9%
	รวม	63	29	9	0	1	1	103
		61.2%	28.1%	8.7%		1%	1%	100%
2.3 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC ระบบการยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว	นักศึกษาปริญญาตรี	40	26	1	0	0	3	70
		61.5%	81.3%	100%			60%	68%
	นักศึกษาหลังปริญญา	18	5	0	0	0	1	24
		27.7%	15.6%				20%	23.3%
	อาจารย์	5	1	0	0	0	1	7
		7.7%	3.1%				20%	6.8%
	บุคลากร	2	0	0	0	0	0	2
		3.1%						1.9%
	รวม	65	32	1	0	0	5	103
		63.1%	31.1%	1%			4.8%	100%

3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจบริการห้องสมุดปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ การได้รับบริการที่น่าประทับใจ และความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถ ในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน 3 ข้อ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ด้านปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่เคยใช้	$\bar{X}$	ระดับ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
3.1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	85	17	0	0	0	1	4.79	มากที่สุด
	82.5%	16.5%				1%		(5)
3.2. การได้รับบริการที่น่าประทับใจ	85	17	0	0	0	1	4.79	มากที่สุด
	82.5%	16.5%				1%		(5)
3.3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถ ในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	83	18	1	0	0	1	4.76	มากที่สุด
	80.6%	17.4%	1%			1%		(5)
ด้านปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมเฉลี่ย							4.78	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) เมื่อพิจารณารายข้อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลงมาถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เท่ากันกับ
- การได้รับบริการที่น่าประทับใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
- ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถ ในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 7 ข้างต้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นรายข้อ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เฉลี่ยสูงสุด คือ

- **ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ** อยู่อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด จำนวน 85 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 55 คน (64.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 22 คน (25.9%) อาจารย์ จำนวน 6 คน (7.1%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 2 คน (2.3%) ตามลำดับ

- **การได้รับบริการที่น่าประทับใจ** ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด จำนวน 85 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 55 คน (64.7%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 22 คน (25.9%) อาจารย์ จำนวน 6 คน (7.1%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 2 คน (2.3%) ตามลำดับ

- **ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถ ในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน** อยู่อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) โดยมีผู้ให้บริการทั้งหมด จำนวน 83 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 53 คน (63.8%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 22 คน (26.5%) อาจารย์ จำนวน 6 คน (7.2%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 2 คน (2.5%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 7 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการห้องสมุด ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ด้านการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	กลุ่มผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						รวม
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	ไม่เคยใช้	
3.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการ	นักศึกษาปริญญาตรี	55	14	0	0	0	1	70
		64.7%	82.3%				100%	68%
	นักศึกษาหลังปริญญา	22	2	0	0	0	0	24
		25.9%	11.8%					23.3%
	อาจารย์	6	1	0	0	0	0	7
		7.1%	5.9%					6.8%
	บุคลากร	2	0	0	0	0	0	2
		2.3%						1.9%
	รวม	85	17	0	0	0	1	103
		82.5%	16.5%				1%	100%
3.2 การได้รับบริการที่น่า ประทับใจ	นักศึกษาปริญญาตรี	55	14	0	0	0	1	70
		64.7%	82.3%				100%	68%
	นักศึกษาหลังปริญญา	22	2	0	0	0	0	24
		25.9%	11.8%					23.3%
	อาจารย์	6	1	0	0	0	0	7
		7.1%	5.9%					6.8%
	บุคลากร	2	0	0	0	0	0	2
		2.3%						1.9%
	รวม	85	17	0	0	0	1	103
		82.5%	16.5%				1%	100%
3.3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ของผู้ให้บริการ และ ความสามารถ ในการตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน	นักศึกษาปริญญาตรี	53	15	1	0	0	1	70
		63.8%	83.3%	100%			100%	68%
	นักศึกษาหลังปริญญา	22	2	0	0	0	0	24
		26.5%	11.1%					23.3%
	อาจารย์	6	1	0	0	0	0	7
		7.2%	5.6%					6.8%
	บุคลากร	2	0	0	0	0	0	2
		2.5%						1.9%
	รวม	83	18	1	0	0	1	103
		80.6%	17.4%	1%			1%	100%

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ประกอบด้วย เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย อุปกรณ์และเครื่องมือ (ปลั๊กพ่วง/หูฟัง/WiFi) พร้อมใช้งาน และสถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 3 ข้อ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการในภาพรวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	แปลผล ระดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	ไม่เคยใช้		
4.1 สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	83 80.6%	16 15.5%	4 3.9%	0	0	0	4.77	มากที่สุด (5)
4.2 อุปกรณ์และเครื่องมือ (ปลั๊กพ่วง/หูฟัง/WiFi) พร้อมใช้งาน	81 78.6%	16 15.5%	2 1.9%	1 1.1%	0	3 2.9%	4.63	มากที่สุด (5)
4.3 เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย	67 65.1%	28 27.2%	6 5.8%	0	0	2 1.9%	4.51	มากที่สุด (5)
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการในภาพรวมเฉลี่ย							4.64	มากที่สุด (5)

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) เมื่อพิจารณารายข้อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลงมาถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

- เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย อยู่ที่ยกระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) ตามลำดับ รองลงมา
- อุปกรณ์และเครื่องมือ (ปลั๊กพ่วง/หูฟัง/WiFi) พร้อมใช้งาน อยู่ที่ยกระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ
- สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ดังรายละเอียด ตามตารางที่ 8 ข้างต้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการห้องสมุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เป็นรายข้อ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าระดับความพึงพอใจในบริการห้องสมุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ เฉลี่ยสูงสุด คือ

- **สถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 83 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 54 คน (65.16%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 21 คน (25.3%) อาจารย์ จำนวน 6 คน (7.2%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 2 คน (2.4%) ตามลำดับ รองลงมา

- **อุปกรณ์และเครื่องมือ (ปลั๊กพวง/หูฟัง/WiFi) พร้อมใช้งาน** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 81 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 51 คน (63%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 23 คน (28.3%) อาจารย์ จำนวน 5 คน (6.2%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 2 คน (2.5%)

- **เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยมีผู้ใช้บริการทั้งหมด จำนวน 67 คน ซึ่งจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 45 คน (67.2%) รองลงมา นักศึกษาระดับหลังปริญญา จำนวน 15 คน (22.3%) อาจารย์ จำนวน 5 คน (7.5%) และน้อยที่สุด บุคลากร จำนวน 2 คน (3%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 8 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการห้องสมุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของการให้บริการ	กลุ่มผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						รวม
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	ไม่เคยใช้	
4.1 สถานที่มีบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อ การเรียนรู้	นักศึกษาปริญญาตรี	54	14	2	0	0	0	70
		65.1%	87.5%	50%				68%
	นักศึกษาหลังปริญญา	21	2	1	0	0	0	24
		25.3%	12.5%	25%				23.3%
	อาจารย์	6	0	1	0	0	0	7
		7.2%		25%				6.8%
	บุคลากร	2	0	0	0	0	0	2
		2.4%						1.9%
	รวม	83	16	4	0	0	0	103
		80.6%	15.5%	3.9%				100%
4.2 อุปกรณ์และเครื่องมือ (ปลั๊กพ่วง/หูฟัง/WiFi) พร้อมใช้งาน	นักศึกษาปริญญาตรี	51	14	2	1	0	2	70
		63%	87.5%	100%	100%		66.7%	68%
	นักศึกษาหลังปริญญา	23	1	0	0	0	0	24
		28.3%	6.25%					23.3%
	อาจารย์	5	1	0	0	0	1	7
		6.2%	6.25%				33.3%	6.8%
	บุคลากร	2	0	0	0	0	0	2
		2.5%						1.9%
	รวม	81	16	2	1	0	3	103
		78.6%	15.5%	1.9%	1.1%		2.9%	100%
4.3 เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูล เพียงพอ และเข้าถึงง่าย	นักศึกษาปริญญาตรี	45	19	4	0	0	2	70
		67.2%	67.9%	66.7%			100%	68%
	นักศึกษาหลังปริญญา	15	9	0	0	0	0	24
		22.3%	32.1%					23.3%
	อาจารย์	5	0	2	0	0	0	7
		7.5%		33.3%				6.8%
	บุคลากร	2	0	0	0	0	0	2
		3%						1.9%
	รวม	67	28	6	0	0	2	103
		65%	27.2%	5.8%			2%	100%

- ความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 4 ด้าน (ด้านทรัพยากร ด้านการให้บริการต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ)

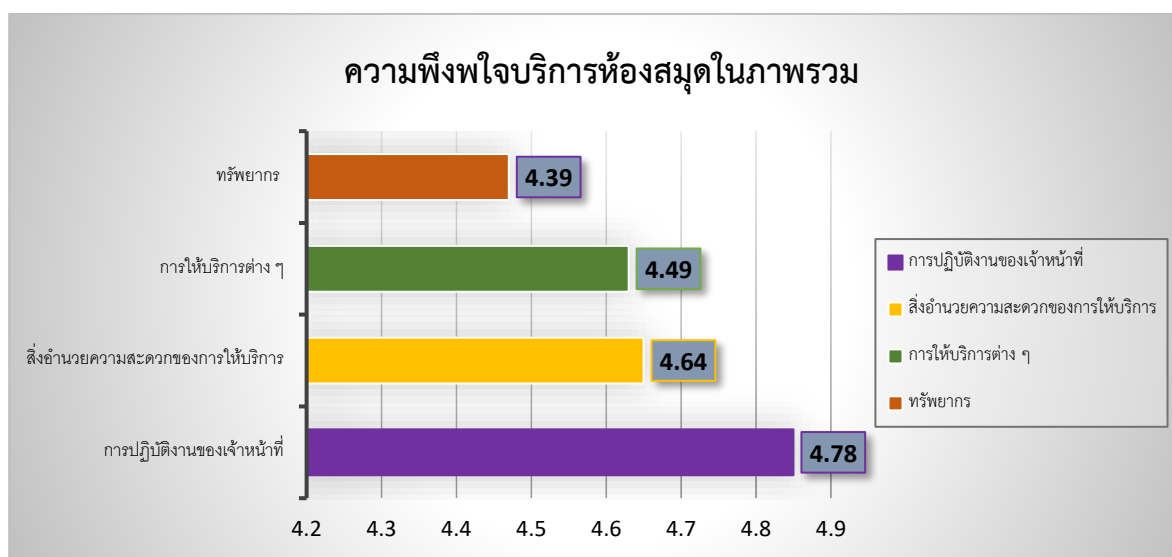
ตารางที่ 9 แสดงผลรวมค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจบริการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ดังตารางข้างล่างนี้

ความพึงพอใจบริการห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	แปลผลระดับ
- ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.78	มากที่สุด
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ	4.64	มากที่สุด
- ด้านการให้บริการต่าง ๆ	4.49	มากที่สุด
- ด้านทรัพยากร (หนังสือ/E-Book/E-Journal/ฐานข้อมูล)	4.39	มากที่สุด
รวม	4.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 สรุปผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจบริการห้องสมุดโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ **มากที่สุด (5) ค่าเฉลี่ย 4.57** เรียงลำดับจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มากที่สุด (5) มีค่าเฉลี่ย 4.78
- สิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มากที่สุด (5) มีค่าเฉลี่ย 4.64
- การให้บริการต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มากที่สุด (5) มีค่าเฉลี่ย 4.49
- ทรัพยากร มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มากที่สุด (5) มีค่าเฉลี่ย 4.39

ตามลำดับ ดังรายละเอียดแผนภูมิ ข้างล่างนี้



ข้อเสนอแนะ

3.1 ด้านทรัพยากร (หนังสือ/E-Book/E-Journal/ฐานข้อมูล)

- มี textbook พื้นฐานของสาขา
- มี paper ที่เป็น selected reading list ที่กำหนดสำหรับใช้สอบ board
- วารสาร(Journal) ควรครอบคลุมให้มากกว่านี้

3.2 ด้านการให้บริการต่าง ๆ

- ดีมากค่ะ

3.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

- พี่ๆเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง พร้อมช่วยเหลือนักศึกษาเสมอๆ ขอขอบคุณสำหรับความช่วยเหลือตลอดการเรียนรู้ที่นี่ค่ะ
- ผู้ให้บริการน่ารักมาก
- เจ้าหน้าที่บริการดีมากค่ะ
- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ

- อยากให้บริเวณห้องสมุดกว้างกว่านี้ มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือ ค่อนข้างมากกว่านี้
- อยากให้ห้องสมุดเปิดเร็วและปิดดึกๆ เช่น 8.00-22.00 น.

การนำผลการสำรวจไปใช้ประโยชน์

ห้องสมุดได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปใช้ในการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และการบริหาร โดยจะได้นำเสนอในการประชุมคณะกรรมการพัฒนาหน่วยสนับสนุนการศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ และห้องสมุดได้จัดทำเป็นโครงการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป

ภาคผนวก

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบประเมิน		
1. สถานภาพ	103	100
() นักศึกษาปริญญาตรี	70	68
() นักศึกษาหลังปริญญา	24	23.3
() อาจารย์	7	6.8
() บุคลากร	2	1.9
ระบุชั้นปี/สาขา/ภาควิชา/หน่วยงาน.....		
2. ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด หรือ บริการ Online)	103	100
() เคยใช้บริการ	103	100
() ไม่เคยใช้บริการ	0	0
3. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีมาก-น้อยเพียงใด	103	100
() ทุกวัน	1	1
() ทุกสัปดาห์	14	13.6
() ทุกเดือน	58	56.3
() อื่น ๆ	30	29.1
4.1 ความถี่ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด (หนังสือ)	103	100
() ทุกวัน	1	1
() ทุกสัปดาห์	6	5.8
() ทุกเดือน	47	45.6
() ไม่เคยใช้	49	47.6
4.2 ความถี่ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด (E-BOOK)	103	100
() ทุกวัน	5	4.9
() ทุกสัปดาห์	8	7.8
() ทุกเดือน	29	28.2
() ไม่เคยใช้	61	59.1
4.3 ความถี่ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด (E-JOURNAL)	103	100
() ทุกวัน	6	5.8
() ทุกสัปดาห์	16	15.5
() ทุกเดือน	34	33.1
() ไม่เคยใช้	47	45.6

ข้อเสนอแนะ

3.1 ด้านทรัพยากร (หนังสือ/E-Book/E-Journal/ฐานข้อมูล)

ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ท่านต้องการ	ความถี่	สถานภาพ
- มี textbook พื้นฐานของสาขา	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- มี paper ที่เป็น selected reading list ที่กำหนดสำหรับใช้สอบ board		
- วารสาร(Journal) ควรครอบคลุมให้มากกว่านี้	1	อาจารย์
รวม	2	

3.2 ด้านการให้บริการต่าง ๆ

ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ท่านต้องการ	ความถี่	สถานภาพ
- ดีมากคะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
รวม	1	

3.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ท่านต้องการ	ความถี่	สถานภาพ
- พี่ๆเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง พร้อมช่วยเหลือ นักศึกษาเสมอๆ ขอขอบคุณสำหรับความช่วยเหลือตลอดการเรียนที่นี่ค่ะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- ผู้ให้บริการน่ารักมาก	1	อาจารย์
- เจ้าหน้าที่บริการดีมากคะ	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก	1	บุคลากร
รวม	4	

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ

ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ท่านต้องการ	ความถี่	สถานภาพ
- อยากให้บริเวณห้องสมุดกว้างกว่านี้ มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือ ค้นคว้า มากกว่านี้	1	นักศึกษาหลังปริญญา
- อยากให้ห้องสมุดเปิดเร็วและปิดดึกๆ เช่น 8.00-22.00 น.	1	นักศึกษาหลังปริญญา
รวม	2	

**แบบสอบถามความพึงพอใจบริการของห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีการศึกษา 2567**

คำชี้แจง แบบสอบถามความพึงพอใจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ คณะทันตแพทยศาสตร์ โดยจะนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุง การดำเนินงานของห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

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

ตอนที่ 1 : ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
1. สถานภาพ
☐ นักศึกษาปริญญาตรี ☐ นักศึกษาหลังปริญญา ☐ อาจารย์ ☐ บุคลากร ระบุชั้นปี/สาขาวิชา/หน่วยงาน.....
2. ท่านเคยใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ (ภายในห้องสมุด หรือ บริการ Online)
☐ เคยใช้บริการ ☐ ไม่เคยใช้บริการ (ไม่ต้องตอบข้อถัดไป)
3. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของท่าน มีอย่างน้อยเพียงใด
☐ ทุกวัน ☐ ทุกสัปดาห์ ☐ ทุกเดือน ☐ อื่น ๆ ระบุ.....
4. ความถี่ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีอย่างน้อยเพียงใด
หนังสือ ☐ ทุกวัน ☐ ทุกสัปดาห์ ☐ ทุกเดือน ☐ ไม่เคยใช้ E-BOOK ☐ ทุกวัน ☐ ทุกสัปดาห์ ☐ ทุกเดือน ☐ ไม่เคยใช้ E-JOURNAL ☐ ทุกวัน ☐ ทุกสัปดาห์ ☐ ทุกเดือน ☐ ไม่เคยใช้

ตอนที่ 2: แบบสอบถามความพึงพอใจบริการของห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	
1. ด้านทรัพยากร (หนังสือ/E-Book/E-Journal/ฐานข้อมูล)						
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ ต่อผู้รับบริการทั้งรูปเล่มและออนไลน์						
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย						
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศ มีเนื้อหาสอดคล้องกับการเรียนการสอน						
2. ด้านการให้บริการต่าง ๆ						
2.1 บริการยืม-คืน/บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้า/E-Service						
2.2 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้นข้อมูล OPAC ระบบการยืม-คืน ฯลฯ) สะดวก รวดเร็ว						
2.3 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เช่น แจ้งบริการผ่านทาง Website/Page/Facebook/E-mail/Line/ป้ายประชาสัมพันธ์						
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
3.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ						
3.2 การให้บริการที่น่าประทับใจ						
3.3 ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถ ในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน						
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ						
4.1 เว็บไซต์ห้องสมุด มีข้อมูลเพียงพอ และเข้าถึงง่าย						
4.2 อุปกรณ์และเครื่องมือ (ปลั๊กพ่วง/หูฟัง/WiFi) พร้อมใช้งาน						
4.3 สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้						

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

-- ขอขอบคุณสำหรับข้อมูล จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการของห้องสมุดเท่านั้น --

