

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2554

จากการแจกแบบสอบถามในห้องสมุดและจัดส่งแบบสอบถามไปสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ไปตามภาควิชาทั้ง 13 ภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์ ช่วงเดือนมกราคม 2555 จำนวน 200 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 136 ชุด คิดเป็นร้อยละ 68

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนสูงสุดเป็นนักศึกษาปริญญาตรี 64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาเป็นนักศึกษา ป.โท/เอก 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	64	47.1
นักศึกษา ป.โท / เอก	32	23.5
อาจารย์	17	12.5
บุคลากรสายสนับสนุน	20	14.7
บุคคลภายนอก	3	2.2
รวม	136	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

แบ่งออกเป็น 5 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS)

ค่าคะแนนที่ได้จะเป็นช่วงคะแนนที่เป็นเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.50 คือ ระดับน้อยที่สุด

คะแนนระหว่าง 1.51 – 2.50 คือ ระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 2.51 – 3.50 คือ ระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 คือ ระดับมาก

คะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 คือ ระดับมากที่สุด

รายการ	N	Mean	%	Std. Deviation
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	136	4.06	81.2	.617
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	136	3.97		
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	136	4.08		
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	136	4.10		
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	136	4.09		
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	136	4.29	85.8	.483
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	136	4.39		
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	136	4.38		
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	136	4.23		
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย มหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว	136	4.21		
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	136	4.23		
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	136	4.43	88.6	.501
3.1 บุคลากรให้บริการมีการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	136	4.46		
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	136	4.49		
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	136	4.47		
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม	136	4.43		
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	136	4.41		
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	136	4.40		
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	136	4.39		
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	136	4.41		

รายการ	N	Mean	%	Std. Deviation
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	136	4.21	84.2	.539
4.1 เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และ เพียงพอ	136	3.92		
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	136	3.82		
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	136	4.36		
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	136	4.74		
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	136	4.29	85.8	.317
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการเป็นต้น	136	4.36		
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้าย แนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	136	4.30		
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	136	4.25		
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	136	4.25		
รวม	136	4.26	85.2	.438

N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ

Mean หมายถึง ค่าเฉลี่ย

อภิปรายผลสำรวจ

พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดใน ด้านบุคลากรของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.06

อภิปรายผลการสำรวจจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

ในด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย สูงสุดเฉลี่ย 4.10 น้อยที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.97

ในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด พบว่า ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย สูงสุดเฉลี่ย 4.39 น้อยที่สุดคือ การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก และรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.21

ในด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมรยาทที่ดี สูงสุดเฉลี่ย 4.49 น้อยที่สุดคือ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.39

ในด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวกภายในห้องสมุด สูงสุดเฉลี่ย 4.74 น้อยที่สุด คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.82

ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.36 น้อยที่สุดคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ และการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.25 เท่ากัน

ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

1. ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1 การคิดค่าปรับหนังสือเกินกำหนดในช่วงวันหยุด 3 คน
- 1.2 รูปแบบการสืบค้น E-Journal แบบรายชื่อที่บอกรับ (Subscribed A-Z) ควรจะพิมพ์รายชื่อที่ต้องการสืบค้น และปรากฏค่าใกล้เคียงให้คลิกเลือกจะสะดวกมากกว่า 1 คน
- 1.3 ไม่มีคำแนะนำในการให้บริการ ควรติดคำแนะนำในการให้บริการที่เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือบอร์ดห้องสมุด 1 คน

2. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 2.1 เจ้าหน้าที่พูดคุยกันเสียงดัง ทำให้ไม่มีสมาธิในการอ่าน 5 คน
- 2.2 เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส 2 คน
- 2.3 เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เป็นมิตร และไม่เต็มใจให้บริการ 2 คน

3. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานได้ไม่ดี บางเครื่อง login ได้ยาก บางเครื่องไม่สามารถเปลี่ยนภาษาได้ 8 คน
- 3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนไม่เพียงพอ 6 คน
- 3.3 เครื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ล่าช้า 4 คน
- 3.4 เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป 3 คน
- 3.5 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย 3 คน
- 3.6 ห้องโสตฯ ผู้ใช้ใช้เป็นพื้นที่ในการนอนพัก 1 คน

- 3.7 สื่อการเรียนรู้มีน้อย 1 คน
- 3.8 ควรปรับปรุงโปรแกรมกำจัดไวรัส 1 คน
- 3.9 ถึงขยะมีไม่มาก 1 คน

4. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

-

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 5.1 ควรเพิ่มหนังสือทางการแพทย์ที่ทันสมัย โดยเฉพาะ Standard textbook 4 คน
- 5.2 ควรบอกรับนิตยสารเพิ่ม เช่น แพรว, วารสารท่องเที่ยว, A Days เป็นต้น 3 คน
- 5.3 ควรขยายเวลาทำการ เช่น 7.30 – 22.00 น. และวันหยุด 8.30-20.00 น. 2 คน
- 5.4 ควรบอกรับ E-Journal เพิ่ม เนื่องจากวารสารสำคัญหลายเล่มไม่สามารถเข้าถึงได้ ดังนั้นควรทำการสำรวจ และปรับปรุงให้บ่อยขึ้นจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง 1 คน
- 5.5 ควรเพิ่มหนังสือตำราด้านพิษวิทยา (Toxicology) เล่มใหม่ๆ 1 คน
- 5.6 ควรเพิ่มหนังสือด้านศัลยศาสตร์เล่มใหม่ๆ 1 คน
- 5.7 ควรมีหนังสือเล่มใหม่ ให้บริการ เนื่องจากบางเล่มมีเนื้อหาดี แต่ไม่สามารถนำมาอ้างอิงได้ เนื่องจากหนังสือপিพม์เก่า 1 คน
- 5.8 ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับตีวหนังสือ และสามารถส่งเสียงดังได้ 1 คน
- 5.9 ควรประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนเรื่องการนุ่งกางเกงขาสั้นถึงเข่า เข้ามาในห้องสมุด เนื่องจากบางครั้งสับสนในการให้เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด 1 คน
- 5.10 ควรเพิ่มจำนวนวารสารที่ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ยอมรับให้มากขึ้น 1 คน
- 5.11 ควรเพิ่มวารสารด้าน Public Health Economics, Health Policy ให้มากขึ้น 1 คน

คู่มือ : วิเคราะห์เนื้อหา, พิมพ์

ประภัสสร : วิเคราะห์ SPSS

27 ก.พ. 55

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ผู้ตอบข้อเสนอแนะ จำนวน 53 คน สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

ข้อเสนอแนะ	คน
1. เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป	10
2. ห้องสมุดควรขยายเวลาให้บริการถึง 24.00 น.	5
3. ควรให้ใส่กางเกงขาสั้น หรือ กางเกงสามส่วน เข้าใช้ห้องสมุดในวันทำการ	3
4. ควรมีตำราใหม่ๆ และครอบคลุมเนื้อหาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ	3
5. ควรมีมุมเงียบๆ เพื่ออ่านหนังสือสอบมากกว่านี้	2
6. ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่านี้	2
7. เครื่องคอมพิวเตอร์บางครั้งช้ามาก	2
8. ควรสอบถามความต้องการผู้ใช้บริการสม่ำเสมอ	1
9. ควรประชาสัมพันธ์การใช้งานข้อมูลออนไลน์ และจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง	1
10. ควรมีเอกสารฉบับเต็ม (Full text) มากกว่านี้	1
11. ควรพัฒนาบุคลากรด้านทักษะคอมพิวเตอร์ และภาษาอังกฤษ	1
12. ควรมีหนังสือด้านเภสัชศาสตร์ เช่น Drug Interaction, Drug Fact & Comparison	1
13. เครื่อง Printer ช่วงเช้ามักมีปัญหาการใช้	1
14. ควรขยายเวลาการให้บริการวันเสาร์ และอาทิตย์	1
15. ควรมีหนังสือตำราเกี่ยวกับโรคภาษาไทยมากกว่านี้	1
16. ควรมีเก้าอี้โซฟา สำหรับเป็นมุมพักผ่อนมากกว่านี้	1

ข้อเสนอแนะ	คน
17. วารสารฉบับเต็มเกี่ยวกับโลหิตวิทยา โรคจากสัตว์สู่คน พื้นฐานทางอนุชีวโมเลกุล และไวรัสวิทยา มีจำนวนน้อย	1
18. วารสารฉบับเต็มมีน้อย มีเฉพาะสาระสังเขป (Abstract) ทำให้ต้องขอจากห้องสมุดอื่น ซึ่งค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง	1

ความชื่นชม

คำชม	คน
1. บุคลากรอัยราชัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	3
2. มีการพัฒนาห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง	2
3. บริการดีมาก สะดวก และรวดเร็ว	2
4. ชอบใช้บริการที่ห้องสมุดนี้	2

คู่มือ : วิเคราะห์เนื้อหา, พิมพ์

ประภัสสร : วิเคราะห์ SPSS

15 มี.ค. 54