

## ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2555

จากการแจกแบบสอบถามในห้องสมุดและจัดส่งแบบสอบถามไปสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ไปตามภาควิชาทั้ง 13 ภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์ ช่วงเดือนมกราคม 2556 จำนวน 200 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 142 ชุด คิดเป็นร้อยละ 71

### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนสูงสุดเป็นนักศึกษาปริญญาตรี 61 คน คิดเป็นร้อยละ 86.6 รองลงมาเป็นนักศึกษา ป.โท/เอก 26 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	61	43.0
นักศึกษา ป.โท / เอก	26	18.2
อาจารย์	23	16.2
บุคลากรสายสนับสนุน	19	13.4
บุคคลภายนอก	13	9.2
<b>รวม</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

### 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
<b>1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ</b>	142	4.06	81.2	.579
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	142	4.05		
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	142	4.11		
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	142	4.02		
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	142	4.04		
<b>2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด</b>	142	4.40	88	1.387
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	142	4.41		
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	142	4.39		
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	142	4.16		
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย มหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว	142	4.16		
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	142	4.88		
<b>3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	142	4.31	86.2	.538
3.1 บุคลากรให้บริการมีการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	142	4.42		
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี	142	4.38		
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	142	4.30		
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม	142	4.24		
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	142	4.33		
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	142	4.27		
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	142	4.27		
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	142	4.27		

รายการ	N	Mean	%	Std. Deviation
<b>4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	142	<b>4.10</b>	<b>82</b>	<b>.569</b>
4.1 เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และ เพียงพอ	142	3.91		
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	142	3.88		
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	142	4.18		
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	142	4.45		
<b>5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>	142	<b>4.18</b>	<b>83.8</b>	<b>.564</b>
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	142	4.05		
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้าย แนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	142	3.95		
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	142	4.00		
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	142	4.07		
<b>รวม</b>	<b>142</b>	<b>4.21</b>	<b>84.2</b>	<b>.727</b>

N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ

Mean หมายถึง ค่าเฉลี่ย

### อภิปรายผลสำรวจ

พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดใน ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.06

อภิปรายผลการสำรวจจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

ในด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ สูงสุดเฉลี่ย 4.11 น้อยที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.02

ในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด พบว่า การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว สูงสุดเฉลี่ย 4.88 น้อยที่สุดคือ การจัดเรียงทรัพยากร

สารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย มหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.16 เท่ากัน

ในด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง บุคลากรให้บริการมีการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม สูงสุดเฉลี่ย 4.42 น้อยที่สุดคือ บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม ค่าเฉลี่ย 4.24

ในด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวกภายในห้องสมุด สูงสุดเฉลี่ย 4.45 น้อยที่สุด คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.88

ในด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ พบว่า การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.07 น้อยที่สุดคือ เอกสาร แผ่นพับ และป้าย แนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.95

### ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

#### 1. ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1 หนังสือที่มีผู้ใช้บริการมาก มีจำนวนเล่มน้อย ทำให้ต้องรอคิวนาน 3 คน
- 1.2 การขอเอกสารจากมหาวิทยาลัยอื่นล่าช้า 3 คน
- 1.3 การยืมระหว่างคณะไม่สะดวก ควรให้บริการยืมคืนระหว่างคณะ 2 คน

#### 2. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 2.1 เจ้าหน้าที่บางคนพูดเสียงดัง 2 คน
- 2.2 เจ้าหน้าที่บางคนพูดเสียงห้วน 2 คน
- 2.3 เจ้าหน้าที่เปิดโทรศัพท์ไว้ ทำให้เสียงรบกวนผู้ใช้บริการ 1 คน
- 2.4 เจ้าหน้าที่เล่นเกมส์ และ Facebook ขณะที่ให้บริการ ทำให้ล่าช้า 1 คน

#### 3. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.1 เครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องเข้าใช้อินเทอร์เน็ตได้ 8 คน
- 3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์น้อยเกินไป 3 คน
- 3.3 เครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่อง Login ไม่ได้ 3 คน
- 3.4 ระบบ OPAC ล่าช้า 2 คน
- 3.5 เครื่องคอมพิวเตอร์มีหูฟังไม่ครบทุกเครื่อง 2 คน
- 3.6 เครื่องคอมพิวเตอร์ชั้น 2 ที่ใช้สืบค้นข้อมูล เจ้าหน้าที่ใช้เล่นเกมส์ และเปิดเกมส์ไว้ ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้ได้ 1 คน
- 3.7 โปรแกรมในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ควร update สม่าเสมอ 1 คน
- 3.8 การใช้ตู้ locker ค่อนข้างยุ่งยาก ควรไว้กุญแจด้านนอกห้องสมุด เพื่อหยิบได้สะดวก 1 คน

- 3.9 แก้อ่านหนังสือนั่งไม่สบาย บางตัวมีตะปู ควรตรวจสอบ และเพิ่มจำนวนมากกว่านี้ 1 คน
- 3.10 ชั้นบริการวารสารในช่วงกลางวันเครื่องปรับอากาศร้อนมาก 1 คน
- 3.11 โต๊ะอ่านหนังสือเดี่ยว บริเวณมุมห้องสมุดถูกจองอ่านหนังสือ โดยไม่มีคนนั่งอ่าน 1 คน
- 3.12 พื้นที่อ่านหนังสือน้อยเกินไป 1 คน

#### 4. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

- 4.1 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเกี่ยวกับการนั่งกางเกงขาสามส่วน เข้ามาใช้ห้องสมุด 3 คน
- 4.2 หนังสือวางบนชั้นเก็บสลัที่ ควรตรวจสอบสม่ำเสมอ 3 คน
- 4.3 ระยะเวลากำหนดส่งหนังสือ 1 สัปดาห์ น้อยเกินไป ควรขยายเป็น 2 สัปดาห์ และยืมได้มากกว่า 5 รายการ 2 คน
- 4.4 การรับข่าวสารจากห้องสมุดมีเพียงช่องทางเดียว คือ เว็บไซต์ ควรประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยใช้ช่องทางอื่นๆ ด้วย 2 คน

#### 5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 5.1 ควรจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล และการใช้โปรแกรม EndNote อย่างสม่ำเสมอ และประชาสัมพันธ์ให้ทราบเป็นระยะ 3 คน
- 5.2 ควรสำรวจสถิติการใช้หนังสือเพื่อเพิ่ม จำนวนเล่มหนังสือที่ให้บริการ 3 คน
- 5.3 ควรขยายเวลาเปิด ให้บริการช่วงสอบ ถึงเที่ยงคืน 2 คน
- 5.4 หนังสือพยาบาลภาษาไทย มีจำนวนน้อย และไม่ทันสมัย 2 คน
- 5.5 ควรปรับภูมิทัศน์ห้องสมุด ให้ทันสมัยมากขึ้น เช่น เฟอร์นิเจอร์ ชั้นวางหนังสือ เป็นต้น 1 คน
- 5.6 ควรตกแต่งเตือนผู้ใช้บริการเมื่อพูดเสียงดัง 1 คน
- 5.7 ควรมีตู้รับคืนหนังสือนอกห้องสมุด 1 คน
- 5.8 ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องสมุดน้อยลง ควรปรับเปลี่ยนบทบาทห้องสมุดในรูปแบบอื่นๆ เช่น จัดอบรมมากขึ้น เป็นต้น 1 คน
- 5.9 ควรมีหนังสือเฉพาะทางเกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือกมากกว่านี้ 1 คน
- 5.10 ควรมีนิตยสารมากกว่านี้ 1 คน
- 5.11 ควรจัดทำเอกสาร คู่มือ วิกิทัศน์ แนะนำการสืบค้นข้อมูลห้องสมุดเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ 1 คน
- 5.12 ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับรังสีวิทยา นอกจาก Chest X-Ray ให้มากกว่านี้ เช่น รังสีวิทยา ของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 1 คน
- 5.13 หนังสือเกี่ยวกับแบคทีเรียฉบับภาษาไทย ควรมีเล่มใหม่ๆ 1 คน
- 5.14 ควรซื้อเครื่อง scan ไว้ให้บริการ 1 คน

**คำชม**

1. เจ้าหน้าที่บริการดี และอัธยาศัยดี 9 คน
2. ห้องสมุดสะอาด เรียบร้อย บรรยายภาคน่าอ่านหนังสือ 2 คน
3. ให้บริการจัดหาบทความที่ต้องการได้รวดเร็ว ช่วยลดเวลาผู้ใช้บริการ 2 คน
4. แม่บ้านทำความสะอาดห้องสมุด และห้องน้ำสะอาดดีมาก 2 คน

ศุภีพร : วิเคราะห์เนื้อหา, พิมพ์

ประภัสสร : วิเคราะห์ SPSS

4 มี.ค. 56