

## ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2556

จากการแจกแบบสอบถามในห้องสมุดและจัดส่งแบบสอบถามไปสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ไปตามภาควิชาทั้ง 13 ภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์ ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2556 จำนวน 200 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 176 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88

### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนสูงสุดเป็นนักศึกษาปริญญาตรี 81 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาเป็นนักศึกษา ป.โท/เอก 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	81	46.0
นักศึกษา ป.โท / เอก	33	18.8
อาจารย์	26	14.8
บุคลากรสายสนับสนุน	26	14.8
บุคคลภายนอก	10	5.6
<b>รวม</b>	<b>176</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

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

รายการ	N	Mean	%	Std. Deviation
<b>1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ</b>	176	4.15	83	.581
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	176	4.12		
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	176	4.12		
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	176	4.10		
1.4 สารสนเทศ หรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	176	4.26		
<b>2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด</b>	176	4.42	84	.886
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	176	4.51		
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	176	4.46		
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	176	4.21		
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก และรวดเร็ว	176	4.31		
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	176	4.60		
<b>3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	176	4.46	89.2	.490
3.1 บุคลากรให้บริการมีการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	176	4.53		
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	176	4.52		
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	176	4.50		
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม	176	4.43		
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	176	4.50		
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	176	4.40		
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	176	4.43		
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้บริการ	176	4.35		

รายการ	N	Mean	%	Std. Deviation
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	176	4.26	85.2	.605
4.1 เครื่องอำนวยความสะดวกมีประสิทธิภาพ และ เพียงพอ	176	4.07		
4.2 จำนวนเครื่องอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ	176	4.06		
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	176	4.38		
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	176	4.52		
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	176	4.06	80	.641
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล กระดานอภิปราย และ จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ	176	4.09		
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้าย แนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	176	4.02		
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	176	4.07		
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการ ให้บริการมีความสม่ำเสมอ	176	4.07		
<b>รวม</b>	<b>176</b>	<b>4.30</b>	<b>86</b>	<b>.466</b>

N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ

Mean หมายถึง ค่าเฉลี่ย

### อภิปรายผล

พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.06

อภิปรายผลการสำรวจจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

ในด้านทรัพยากรห้องสมุด และการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องสารสนเทศ หรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ สูงสุดเฉลี่ย 4.26 น้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.10

ในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว สูงสุดเฉลี่ย 4.60 น้อยที่สุด คือ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.21

ในด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง บุคลากรให้บริการมีการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม สูงสุดเฉลี่ย 4.53 น้อยที่สุด คือ บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.35

ในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวกภายในห้องสมุด สูงสุดเฉลี่ย 4.52 น้อยที่สุด คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.06

ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล กระดานอภิปราย และ จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ สูงสุดเฉลี่ย 4.09 น้อยที่สุด คือ เอกสาร แผ่นพับ และป้าย แนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.02

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาจารย์	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษา ป.โท / เอก	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวมทุกกลุ่ม
1. ด้านทรัพยากร/การบริการสารสนเทศ	4.21	4.11	4.15	4.18	4.05	4.15
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการขอห้องสมุด	4.37	4.30	4.49	4.40	4.20	4.42
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.85	4.42	4.48	4.50	4.30	4.46
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	4.19	4.40	4.13	4.40	4.26
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.18	3.86	4.40	4.25	3.92	4.06
เฉลี่ยทุกด้านและทุกกลุ่ม	4.46	4.22	4.40	4.33	4.19	4.30

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาปริญญาตรี บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก มีความพึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุดสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.85, 4.42, 4.50 และ 4.30 ตามลำดับ ในขณะที่นักศึกษานิเทศศาสตร์ และเอก พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการขอห้องสมุดสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.49

ส่วนอาจารย์ และ นักศึกษาปริญญาตรี พบว่ามีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.18, 3.86 ตามลำดับ นักศึกษานิเทศศาสตร์ และเอก และบุคคลภายนอก มีความพึงพอใจด้านทรัพยากร / การบริการสารสนเทศ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.15, 4.05 ตามลำดับ ส่วนบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.13

**ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ** (ผู้ตอบแบบสอบถาม 52 คน)

**1. ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ**

- 1.1 การคืนหนังสือไม่สะดวก ควรมีตู้รับคืนตามภาควิชา หรือ โรงพยาบาล (อาจารย์ 1 คน)
- 1.2 รายชื่อวารสารใน E-Journals มีจำนวนน้อย ควรเพิ่มให้มากกว่านี้ (อาจารย์ 1 คน)
- 1.3 วารสารอิเล็กทรอนิกส์เข้าถึงปีเอกสารฉบับเต็มได้น้อย ควรให้สามารถเข้าถึงได้มากกว่านี้ (นักศึกษาป.โท / เอก 1 คน)
- 1.4 หนังสือบนชั้นค้นหายาก เนื่องจากป้ายขนาดเล็ก ควรเพิ่มขนาดป้ายบอกตำแหน่งให้ใหญ่ขึ้น (นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2 คน)

**2. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

- 2.1 เจ้าหน้าที่พูด หัวเราะเสียงดัง รบกวนผู้ใช้บริการ (นักศึกษาป.โท / เอก 1 คน, นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2 คน)
- 2.2 เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม ทำให้ไม่กล้าปรึกษาเรื่องการยืม-คืน (นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2 คน)
- 2.3 เจ้าหน้าที่ไม่อธิบายให้ชัดเจน เรื่องการขอเอกสารระหว่างห้องสมุด ทำให้ไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการ (นักศึกษาป.โท / เอก 1 คน)

**3. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

- 3.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นฐานข้อมูลบทความวิจัย ไม่เพียงพอ ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอ และจัดวางในที่สะดวกต่อการใช้ (อาจารย์ 1 คน)
- 3.2 แสงสว่างบริเวณที่อ่านหนังสือ ไม่เพียงพอ (บุคคลภายนอก 1 คน)
- 3.3 ปลั๊กไฟ สำหรับคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ (อาจารย์ 1 คน)
- 3.4 ช่วงกลางคืนแสงไฟส่องสว่างบริเวณทางเดินขึ้นลงห้องสมุดน้อย ควรเปิดไฟสว่าง หรือมีรูปก.เดินดูเป็นระยะๆ (อาจารย์ 1 คน)
- 3.5 ควรมีมุม หรือห้องขนาดเล็ก สำหรับนั่งทำงาน หรืออภิปรายกลุ่มย่อยเพิ่มขึ้น (อาจารย์ 1 คน)
- 3.6 ควรเพิ่มโต๊ะนั่งอ่าน ช่วงสอบ (นักศึกษาป.โท/ เอก 2 คน, นักศึกษาระดับปริญญาตรี 1 คน)
- 3.7 ควรมีโต๊ะอ่านหนังสือแบบเดี่ยวเพิ่มขึ้น (นักศึกษาระดับปริญญาตรี 1 คน)
- 3.8 เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอ (นักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 คน)
- 3.9 เครื่องคอมพิวเตอร์ เสียบ่อย / เข้าอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ((นักศึกษาระดับปริญญาตรี 1 คน)
- 3.10 อินเทอร์เน็ตช้า (นักศึกษาระดับปริญญาตรี 5 คน)

**4. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ**

- 4.1 ควรเพิ่มเวลาการให้บริการในช่วงสอบ (อาจารย์ 1 คน)
- 4.2 ควรขยายเวลาการยืมหนังสือจากเดิม 1 สัปดาห์ เป็น 2 สัปดาห์ (นักศึกษาป.โท / เอก 1 คน)
- 4.3 ควรเปิดบริการในช่วงวันเสาร์ และอาทิตย์ ให้เร็วขึ้น (นักศึกษาระดับปริญญาตรี 1 คน)
- 4.4 ควรปิดบริการให้ตรงตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากบางครั้งปิดก่อนเวลาที่กำหนด ((นักศึกษาระดับปริญญาตรี 1 คน)

## 5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 5.1 ควรเพิ่มหนังสือทางการแพทย์พยาบาล ให้มากกว่านี้ (อาจารย์ 1 คน)
- 5.2 ผู้ให้บริการคุยเสียงดัง (บุคคลภายนอก 1 คน)
- 5.3 ควรประชาสัมพันธ์ล่วงหน้ากรณีห้องสมุดจะขัดพื้น และควรจะทำในช่วงห้องสมุดปิด (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 5.4 เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป (อาจารย์ 1 คน, นักศึกษาปริญญาตรี 3 คน)
- 5.5 ควรเพิ่มหนังสือภาษาไทยให้ทันสมัยมากกว่านี้ (นักศึกษาปริญญาตรี 3 คน)
- 5.6 ควรมีหนังสือด้านกายภาพบำบัดให้มากขึ้น ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ เช่น การฟื้นฟูระบบประสาท, การฟื้นฟูทรวงอก เป็นต้น (นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน)
- 5.7 หนังสือบางชื่อเรื่องล้าสมัยเกิน 10 ปี ควรมีเล่มใหม่กว่านี้ (นักศึกษาป.โท / เอก 1 คน)
- 5.8 หนังสือภาษาไทย มีน้อย (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 5.9 ควรติดตั้งกล่องวงจรปิด (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 5.10 ควรให้มีหนังสือที่จำเป็นมากขึ้น เช่น Netter, Gray, Anatomy เป็นต้น (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 5.11 พื้นที่อ่านหนังสือน้อยเกินไป (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 5.12 เครื่องปรับอากาศเสียงดัง (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 5.13 มีเสียงรบกวนขณะที่ซ่อมแซมห้องสมุด ควรดำเนินการในช่วงห้องสมุดปิดบริการ (บุคคลภายนอก 1 คน)

## คำชม

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (อาจารย์ 2 คน, นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน, นักศึกษาป.โท / เอก 5 คน, บุคคลภายนอก 1 คน)
2. มีน้ำดื่มเพียงพอ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
3. ห้องน้ำสะอาด (นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน)
4. ห้องสมุดสะอาดดี (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
5. ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเพียงพอ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

ศุลีพร : วิเคราะห์เนื้อหา, พิมพ์

ประภัสสร : วิเคราะห์ SPSS