

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2557

จากการแจกแบบสอบถามในห้องสมุดและจัดส่งแบบสอบถามไปสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ไปตามภาควิชาทั้ง 13 ภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์ ช่วงเดือนมีนาคม 2558 จำนวน 200 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 143 ชุด คิดเป็นร้อยละ 71.5

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนสูงสุดเป็นนักศึกษาปริญญาตรี 69 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาเป็นบุคลากร 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	69	48.3
นักศึกษา ป.โท / เอก	25	17.5
อาจารย์	8	5.6
บุคลากร	32	22.4
แพทย์ประจำบ้าน/แพทย์ใช้ทุน	8	5.6
นักเรียนมอ. ว.	1	0.7
รวม	143	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

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

รายการ	N	Mean	%	Std. Deviation
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	143	4.18	83.6	.527
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	143	4.17		
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	143	4.22		
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	143	4.14		
1.4 สารสนเทศ หรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	143	4.16		
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	143	4.34	86.8	.524
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	143	4.45		
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	143	4.47		
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	143	4.26		
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก และรวดเร็ว	143	4.26		
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว	143	4.24		
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	143	4.56	91	.479
3.1 บุคลากรให้บริการมีการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	143	4.58		
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	143	4.59		
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	143	4.58		
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม	143	4.56		
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	143	4.59		
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	143	4.55		
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	143	4.49		
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ	143	4.52		

รายการ	N	Mean	%	Std. Deviation
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	143	4.47	89.4	.992
4.1 เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และ เพียงพอ	143	4.22		
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	143	4.54		
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	143	4.51		
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	143	4.61		
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	143	4.10	82	.645
5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล กระดานอภิปราย และ จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ	143	4.09		
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และ ป้าย แนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	143	4.06		
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	143	4.14		
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการ ให้บริการมีความสม่ำเสมอ	143	4.18		
รวม	143	4.37	87.4	.431

N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ

Mean หมายถึง ค่าเฉลี่ย

อภิปรายผล

พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.37 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.10

อภิปรายผลการสำรวจจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

ในด้านทรัพยากรห้องสมุด และการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง สารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ สูงสุดเฉลี่ย 4.22 น้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.14

ในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว สูงสุดเฉลี่ย 4.47 น้อยที่สุด คือ การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.24

ในด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี และบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4.59 น้อยที่สุด คือ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49

ในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวกภายในห้องสมุด สูงสุดเฉลี่ย 4.61 น้อยที่สุด คือ เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.22

ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ สูงสุดเฉลี่ย 4.18 น้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล กระดานอภิปราย และ Facebook ค่าเฉลี่ย 4.09

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาจารย์	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษา ป.โท/ เอก	แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน	บุคลากร	รวมทุกกลุ่ม
1. ด้านทรัพยากร/การบริการสารสนเทศ	4.31	4.30	4.13	4.12	4.31	4.18
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการขอห้องสมุด	4.47	4.42	4.27	4.32	4.35	4.34
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.64	4.56	4.62	4.52	4.45	4.56
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	4.53	4.62	4.42	4.28	4.47
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.65	4.34	4.10	4.04	4.37	4.10
เฉลี่ยทุกด้านและทุกกลุ่ม	4.29	4.43	4.35	4.28	4.35	4.37

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาปริญญาตรี แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน และบุคลากร มีความพึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุดสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.64, 4.56, 4.52 และ 4.45 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษานิเทศศาสตร์และเอก พึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด และด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก สูงสุดค่าเฉลี่ย 4.62 เท่ากัน

ส่วนอาจารย์ นักศึกษาปริญญาโท และเอก แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน พบว่ามีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.65, 4.10, 4.04 ตามลำดับ นักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านทรัพยากร / การบริการสารสนเทศ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนบุคลากร มีความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28

ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 50 คน)

1. ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

1.1 นักศึกษาปี 6 Extern ไม่สามารถยืมหนังสือได้เนื่องจากระบบการยืม ได้ตัดสิทธิ์การยืม หลังจากสำรวจหนี้สินแล้ว ควรให้ยืมจนกว่าจะปฏิบัติงานเสร็จ (นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน)

2. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 เจ้าหน้าที่คุยกันเสียงดัง เป็นเวลานาน รบกวนผู้ใช้บริการ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

2.2 เจ้าหน้าที่ขึ้นชั้นหนังสือช่วงเย็นคุยกันเสียงดัง เป็นระยะเวลานาน (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

2.3 เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดช่วงเย็น ลากเก้าอี้เพื่อทำความสะอาดเสียงดัง รบกวนผู้ใช้บริการ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

2.4 บางครั้งมายืมหนังสือ เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ไม่อยู่ ทำให้ยืนรอนาน (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

2.5 บางครั้งตรวจกระเป๋า แต่บางครั้งไม่ตรวจ ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลา (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

3. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป 13 คน (นักศึกษาปริญญาตรี 10 คน, นักศึกษาป.โท / เอก 1 คน)

3.2 ควรมีที่นั่งอ่านหนังสือมากกว่านี้ หรือจัดเป็นมุมแยกต่างหาก โดยไม่มีเสียงดังรบกวน (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

3.3 หนูฟังในห้องคอมพิวเตอร์เสีย (นักศึกษาปริญญาตรี 3 คน)

3.4 เครื่องถ่ายอินเทอร์เน็ตล่าช้า ทำให้สืบค้น E-Book ไม่สะดวก (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

3.5 เครื่องถ่ายเอกสารด้วยตนเองใช้ยาก (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

3.6 ปลั๊กไฟชั้น 2 ยังเป็นแบบเก่า ไม่สามารถเสียบปลั๊กคอมพิวเตอร์ได้ (นักศึกษป.โท / เอก 1 คน)

3.7 เก้าอี้ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เหมาะสม ทำให้ปวดหลัง ((นักศึกษป.โท / เอก 2 คน)

4. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

-

5. ความไม่พึงพอใจอื่น ๆ

5.1 ผู้ใช้บริการคุยเสียงดัง รบกวนผู้ใช้บริการคนอื่น (นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน)

5.2 นักศึกษานานาชาติ พุดคุยเสียงดังรบกวนผู้ใช้บริการ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

5.3 ไม่สามารถใส่กางเกงขาสั้นเข้าใช้บริการหอสมุดฯ ได้ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

6.1 ควรปรับความเย็นเครื่องปรับอากาศลง (นักศึกษาปริญญาตรี 6 คน, นักศึกษป.โท / เอก 1 คน)

6.2 ควรให้บริการยืมปลั๊กสามตา เพื่อเสียบกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน, นักศึกษป.โท / เอก 2 คน)

- 6.3 ควรให้นักศึกษา Extern สามารถยืมหนังสือได้จนกว่าจะปฏิบัติงานเสร็จ (นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน)
- 6.4 ควรขยายเวลาเวลาให้บริการช่วงสอบ (นักศึกษาปริญญาตรี 3 คน)
- 6.5 ควรขยายเวลาปิดบริการเสาร์- อาทิตย์ เป็น 20.00 น. (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 6.6 ควรทำป้ายติดห้ามพูดคุยเสียงดังรบกวนผู้อื่น (นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน)
- 6.7 ควรขยายเวลาการยืมให้นักศึกษาแพทย์ เป็น 2 สัปดาห์ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 6.8 ควรให้นักศึกษาสามารถยืมต่อทางโทรศัพท์ได้ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 6.9 ควรมีบริการน้ำดื่มที่ชั้น 2 (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 6.10 เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ควรนั่งปฏิบัติงานตลอดเวลา อย่างน้อย 1 คน (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 6.11 ควรมีเก้าอี้นั่งอ่านที่สบายกว่านี้ (บุคลากร 1 คน)
- 6.12 หนังสือตำรา (Textbook) ฉบับพิมพ์ใหม่ของแต่ละภาควิชา มีเพียง 1 เล่ม และสำรองไว้ใช้ใน ห้องสมุด เสนอแนะให้มีเพิ่มอีก 1 เล่ม เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถยืมกลับไปค้นคว้าได้ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 6.13 ควรรายงานผลการดำเนินการหลังจากสอบถามผู้ใช้บริการ เพื่อจะให้เห็นว่าเรื่องใดได้ดำเนินการไปแล้วบ้าง หรือเรื่องใดที่รอดำเนินการ (บุคลากร 1 คน)

คำชม

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (อาจารย์ 4 คน, นักศึกษาปริญญาตรี 4 คน, นักศึกษาป.โท / เอก 5 คน)
2. ห้องสมุดมีขั้นตอนการติดต่อประสานงาน และการให้บริการที่ดีมาก (นักศึกษาป.โท / เอก 2 คน)
3. ห้องสมุดมีแบบฟอร์มการเสนอแนะหนังสือเข้าห้องสมุดซึ่งมีประโยชน์มาก (นักศึกษาป.โท / เอก 1 คน)

ศุภีพร : วิเคราะห์เนื้อหา, พิมพ์

ประภัสสร : วิเคราะห์ SPSS

30 มี.ย. 2558