



## ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2559

จากการแจกแบบสอบถามในห้องสมุดและจัดส่งแบบสอบถามไปสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม 2560 จำนวน 250 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 245 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98

### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือนักศึกษาระดับปริญญาโท/เอก คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ บุคลากร 13.5 อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 6.9 แพทย์ประจำบ้าน/แพทย์ใช้ทุน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ดังตารางที่ 1

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	17	6.9
แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน	13	5.3
นักศึกษาปริญญาตรี	149	60.8
นักศึกษาปริญญาโท / เอก	33	13.5
บุคลากร	33	13.5
รวม	245	100

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

แบ่งออกเป็น 5 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งกำหนดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 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	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	Std.
				Deviation
<b>1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ</b>	<b>245</b>	<b>4.27</b>	<b>85.4</b>	<b>.597</b>
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	245	4.27		.629
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	245	4.31		.640
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	245	4.22		.748
<b>2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด</b>	<b>245</b>	<b>4.50</b>	<b>90.0</b>	<b>.655</b>
2.1.ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	245	4.69		.915
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	245	4.58		.605
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	245	4.37		.709
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก และรวดเร็ว	245	4.38		.700
<b>3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>245</b>	<b>4.51</b>	<b>90.2</b>	<b>.618</b>
3.1 บุคลากรให้บริการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และให้บริการด้วยความสุภาพ	245	4.55		.616
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และให้ความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	245	4.51		.699
3.3 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	245	4.49		.693
3.4 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	245	4.48		.692
<b>4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>245</b>	<b>4.36</b>	<b>87.2</b>	<b>.591</b>
4.1 เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	245	4.20		.819
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	245	4.19		.818
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	245	4.41		.699
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	245	4.65		.598

รายการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	Std.
				Deviation
<b>5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>	<b>245</b>	<b>4.18</b>	<b>83.6</b>	<b>.688</b>
5.1 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมมีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล กระจาดานอภิปราย และ Facebook	245	4.13		.779
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้าย แนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	245	4.15		.770
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	245	4.17		.768
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	245	4.27		.752
<b>รวม</b>	<b>245</b>	<b>4.36</b>	<b>87.2</b>	<b>.484</b>

N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ  
Mean หมายถึง ค่าเฉลี่ย

### อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์ สุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2559 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

- 1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ** มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.27
- 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด** มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.58
- 3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด** มีคะแนนเฉลี่ย 4.51 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือบุคลากรให้บริการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และให้บริการด้วยความสุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และให้ความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.51
- 4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก** มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือความสะอาดภายในห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.41
- 5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้** มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาจารย์ (N=17)	แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน (N=13)	นักศึกษาปริญญาตรี (N=149)	นักศึกษา ป.โท / เอก (N=33)	บุคลากร (N=33)	รวมทุกกลุ่ม (N=245)
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศ	4.45	4.31	4.26	4.28	4.28	4.27
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.65	4.63	4.52	4.51	4.50	4.50
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.65	4.75	4.46	4.68	4.68	4.51
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	4.55	4.34	4.44	4.44	4.36
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.57	4.38	4.10	4.26	4.26	4.18
<b>เฉลี่ยทุกด้านและทุกกลุ่ม</b>	<b>4.58</b>	<b>4.52</b>	<b>4.34</b>	<b>4.44</b>	<b>4.44</b>	<b>4.36</b>

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน พึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุดสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.75 นักศึกษาปริญญาโท/ เอก บุคลากร พึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุดสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.68 อาจารย์ พึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด และ ด้านบุคลากรของห้องสมุดสูงสุดเท่ากันค่าเฉลี่ย 4.65 และ นักศึกษาปริญญาตรี พึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.52

อาจารย์ และแพทย์ประจำบ้าน/แพทย์ใช้ทุน พบว่ามีความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 และ 4.31 ตามลำดับ นักศึกษาปริญญาโท / เอก บุคลากร นักศึกษาปริญญาตรี พึงพอใจด้านด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.26 และ 4.10 ตามลำดับ

**ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 97 คน)**

**1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด และบริการสารสนเทศ**

**1.1 ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย 10 คน**

1.1.1 ควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย บางเล่มเก่าเกิน 10 ปี (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 4 คน)

1.1.2 ตำราทางการแพทย์ที่เป็นภาษาไทย และทันสมัยมีน้อย (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

1.1.3 หนังสือบางเล่มมีกระดาษติดกัน อาจจะโดนน้ำมาก่อนควรตรวจสอบก่อนรับคืน

(นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

1.1.4 หนังสือพิมพ์เก่าเกินไป (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

1.1.5 ควรมีหนังสือตำราภาษาไทยฉบับพิมพ์ใหม่ๆ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

1.1.6 ควรมี E-book ที่สามารถเปิด File รูปแบบ PDF หรือ อ่านแบบ Offline ได้

(นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

1.1.7 การใช้ E-book เปิด File ค่อนข้างยาก (แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน 1 คน)

## 1.2 ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ 12 คน

1.2.1 ควรทบทวนถามการจัดซื้อทรัพยากรห้องสมุดในแต่ละภาควิชาทุก 3 เดือน (อาจารย์ 1 คน)

1.2.2 หนังสือมีจำนวนไม่เพียงพอ บางเล่มต้องการใช้ในช่วงเวลาเดียวกัน (นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน)

1.2.3 หนังสือด้านพยาบาลมีจำนวนจำกัด (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 1 คน)

1.2.4 นิตยสารควรมีหลากหลาย เช่น นิตยสารทางวิทยาศาสตร์ (บุคลากร 1 คน, นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

1.2.5 ควรมีหนังสืออ่านเล่นฉบับภาษาอังกฤษ (บุคลากร 1 คน)

1.2.6 ควรเพิ่มนิตยสาร อสท. (อาจารย์ 1 คน, นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

1.2.7 ตำราทางการแพทย์ บางเล่มมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

1.2.8 ควรมีหนังสือ Basic Science เพิ่มมากขึ้น ส่วนใหญ่ห้องสมุดมีหนังสือเฉพาะทางมากเกินไป นักศึกษาปริญญาตรีใช้ประโยชน์ ได้น้อย (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

1.2.9 ควรมีตำรารังสีวินิจฉัย สำหรับนักเรียนรังสีเทคนิคเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่ห้องสมุดมีเฉพาะตำราสำหรับแพทย์ทางรังสี (อาจารย์ 1 คน )

## 2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

2.1 บางครั้งหนังสือจัดเก็บไม่ตรงกับเลขหมู่ที่สันหนังสือ ทำให้ค้นหาไม่พบ (นักศึกษาปริญญาโท / ต่างชาติ 3 คน)

2.2 บางครั้งหาหนังสือไม่พบบนชั้น เพราะไม่เข้าใจการจัดเรียงเลขหมู่ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

2.3 ควรมีป้ายแนะนำบริการให้ละเอียดกว่านี้ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

2.4 ระบบยืมคืน ควรเป็นระบบเดียวกับหอสมุดคุณหญิงหลงฯ (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 1 คน)

2.5 ระบบค้นหาหนังสือ (OPAC) ควรเป็นระบบเดียวกับหอสมุดคุณหญิงหลงฯ (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 1 คน)

## 3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด

3.1 เจ้าหน้าที่พูดคุยเสียงดัง ทำให้ไม่มีสมาธิ (นักศึกษาปริญญาตรี 7 คน)

3.2 แม่บ้าน และบุคลากร พูดเสียงดัง (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

#### 4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

##### 4.1 สถานที่ไม่ส่งเสริมการเรียนรู้ 30 คน

- 4.1.1 เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป (นักศึกษาปริญญาตรี 15 คน)
- 4.1.2 จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือมีน้อย โดยเฉพาะช่วงใกล้สอบไม่เพียงพอ ควรเพิ่มที่นั่งอ่านประเภท 1-2 คน ให้มากขึ้น (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 4.1.3 ควรมีปลั๊กไฟบริเวณโต๊ะที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก ขณะนี้มีเฉพาะที่นั่งเดี่ยว ริมหน้าต่างที่สามารถใช้ปลั๊กไฟได้ แต่อากาศถ่ายเทไม่สะดวก และร้อน เพราะอยู่ใกล้กระจก ควรจัดที่นั่งเดี่ยว ให้ห่างจากหน้าต่าง (แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน 1 คน, นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน)
- 4.1.4 ที่นั่งอ่านมีแสงสว่างไม่เพียงพอ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 4.1.5 ชั้น 2 มีเก้าอี้วางกองอยู่ไม่สวยงาม (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 4.1.6 ควรเพิ่มห้อง Group Study Room และติดเครื่องปรับอากาศ (นักศึกษาปริญญาตรี 3 คน, นักศึกษาปริญญาโท / เอก 1 คน)
- 4.1.7 โต๊ะยาว ข้างล่าง ไม่มีเก้าอี้นั่ง เก้าอี้ตามโต๊ะชั้น 2 มีไม่ครบ 4 ตัว (นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน)
- 4.1.8 อากาศไม่ถ่ายเทในบางจุดของห้องสมุด (แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน 1 คน)
- 4.1.9 การติดตั้งกล่องวงจรปิด (นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน)

##### 4.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ต 6 คน

- 4.2.1 ควรบอกรหัส WiFi ไว้ตามจุดต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของนักศึกษาคนอื่น / บุคคลภายนอก (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 4.2.2 ควรปรับปรุง WiFi ห้องคอมพิวเตอร์ (นักศึกษาปริญญาตรี 3 คน)
- 4.2.3 เครื่องคอมพิวเตอร์ควรใช้คำสั่งภาษาอังกฤษ ช่วยให้นักศึกษาต่างชาติเข้าใจได้ (นักศึกษาปริญญาโท / เอกต่างชาติ 1 คน)
- 4.2.4 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตบน Laptop ล่าช้า ทำให้ต้อง Login บ่อย ๆ (นักศึกษาปริญญาโท / เอกต่างชาติ 1 คน)

#### 5. ข้อเสนอแนะ

##### 5.1 การบริการ / เว็บไซต์ 11 คน

- 5.1.1 วันเสาร์ / วันอาทิตย์ ควรปิดให้บริการหลัง 16.30 น. เช่น ปิดเวลา 19.00 น. (นักศึกษาปริญญาตรี 6 คน)
- 5.1.2 ห้องสมุดควรปิดบริการช้ากว่านี้ (นักศึกษาปริญญาตรี 3 คน)
- 5.1.3 การตรวจกระดาษไม่เข้มงวด (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

- 5.1.4 หน้าหลักของเว็บไซต์หอสมุดฯ มีรายละเอียดมากเกินไป ตัวอักษรเล็ก ควรจัดหมวดหมู่หัวข้อใหญ่ ๆ เพื่อค้นหาได้ง่าย เช่น การบริการต่าง ๆ บริการยืมคืน การต่ออายุสารสนเทศต่าง ๆ และ OPAC เป็นต้น (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

## 5.2 การประชาสัมพันธ์ 6 คน

- 5.2.1 การประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย และไม่เข้าถึงผู้ใช้ทุกกลุ่ม (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 5.2.2 ควรประชาสัมพันธ์เชิงรุก มีเพียงประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์หอสมุดฯ ทำให้ไม่ทราบรายละเอียดใหม่ ๆ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 5.2.3 ควรแจ้งเวลาปิดเปิดบริการใน Facebook ด้วย (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 5.2.4 ควรทำ Application Line ของห้องสมุดไว้สำหรับประชาสัมพันธ์ด้วย (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 5.2.5 การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ผ่านเว็บไซต์หอสมุด ประชาสัมพันธ์ใน E-mail น้อย (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 5.2.6 ควรแจ้งข่าวสารใน Facebook ให้มากขึ้น เช่น หนังสือใหม่รายเดือน (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

## 6. คำชม 7 คน

- 6.1 โดยภาพรวมดีมาก ทั้งการให้บริการ / บุคลากร ที่ทำงานดีมาก ยิ้มแย้ม และเต็มใจให้บริการ (อาจารย์ 1 คน , บุคลากร 1 คน, นักศึกษาปริญญาโทต่างชาติ 1 คน, แพทย์ประจำบ้าน / ใช้ทุน 1 คน, นักศึกษาปริญญาโท / เอก 1 คน)
- 6.2 ห้องสมุดสะอาดมาก (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 6.3 ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด ทำได้ดีมาก (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

ศุภีพร : วิเคราะห์เนื้อหา

เพ็ญจันทร์ : วิเคราะห์ SPSS, พิมพ์

18 เมษายน 2560