



ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2560

จากการแจกแบบสอบถามในห้องสมุดและจัดส่งแบบสอบถามไปสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ช่วงเดือนมกราคม ถึงกุมภาพันธ์ 2561 จำนวน 250 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 242 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.8

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาโท/เอก คิดเป็นร้อยละ 19 และ บุคลากร 13.6 อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 9.9 แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ดังตารางที่ 1

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	24	9.9
แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน	14	5.8
นักศึกษาปริญญาตรี	125	51.7
นักศึกษาปริญญาโท / เอก	46	19
บุคลากร	33	13.6
รวม	242	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

แบ่งออกเป็น 5 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ 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
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด และการบริการสารสนเทศ	242	4.43	88.6	.532
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	242	4.36		.582
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	242	4.47		.618
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	242	4.47		.651
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	242	4.52	90.4	.522
2.1.ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	242	4.55		.568
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	242	4.59		.709
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	242	4.43		.689
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก และรวดเร็ว	242	4.59		.585
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	242	4.57	91.4	.541
3.1 บุคลากรที่ให้บริการมีบุคลิกภาพเหมาะสม และให้บริการด้วยความสุภาพ	242	4.59		.585
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และให้ความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	242	4.57		.580
3.3 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	242	4.59		.572
3.4 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	242	4.54		.631
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	242	4.57	91.4	.479
4.1 เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	242	4.45		.693
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	242	4.47		.567
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	242	4.62		.541
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	242	4.42		.485

รายการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	Std.
				Deviation
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	242	4.36	87.2	.595
5.1 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมมีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล กระดานอภิปราย และ Facebook	242	4.43		.698
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้าย แนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	242	4.37		.724
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ	242	4.36		.656
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	242	4.28		.807
รวม	242	4.49	89.8	.412

N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ
Mean หมายถึง ค่าเฉลี่ย

อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์ สุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรของห้องสมุด และด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.57 ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน มีดังนี้

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด และการบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.43 โดยผู้บริการพึงพอใจสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.47 น้อยที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.36

2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 โดยผู้บริการพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว และการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.59 น้อยที่สุดคือ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.43

3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 โดยผู้บริการพึงพอใจสูงสุด คือ บุคลากรที่ให้บริการมีบุคลิกภาพเหมาะสม และให้บริการด้วยความสุภาพ และบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.59 น้อยที่สุดคือ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54

4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุด คือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 น้อยที่สุดคือ ความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.42

5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.36 โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ กิจกรรมมีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล กระดานอภิปราย และ Facebook มีค่าเฉลี่ย 4.43 น้อยที่สุดคือ การสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.28

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาจารย์ (N=24)	แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน (N=14)	นักศึกษาปริญญาตรี (N=125)	นักศึกษา ป.โท / เอก (N=46)	บุคลากร (N=33)	รวมทุกกลุ่ม (N=242)
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศ	4.45	4.31	4.27	4.34	4.44	4.43
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.54	4.48	4.53	4.45	4.60	4.52
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.65	4.64	4.54	4.58	4.58	4.57
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	4.67	4.58	4.48	4.55	4.56
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.48	4.27	4.33	4.35	4.45	4.36
เฉลี่ยทุกด้านและทุกกลุ่ม	4.55	4.48	4.49	4.44	4.53	4.49

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า อาจารย์ แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน พึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุดสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.65 และ 4.64 ตามลำดับ บุคลากร พึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุดสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.60 นักศึกษาปริญญาตรี พึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.58 และ นักศึกษาปริญญาโท/ เอก พึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุด สูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.58

อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาปริญญาโท / เอก และนักศึกษาปริญญาตรี พบว่ามีความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45, 4.44, 4.34, 4.27 ตามลำดับ แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน พึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27

ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 45 คน)

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด และการบริการสารสนเทศ (9 คน)
 - 1.1 หนังสือภาษาไทยปีพิมพ์เก่า ควรจัดหาเล่มที่ทันสมัย (นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน, อาจารย์ 1 คน, นักศึกษาปริญญาโท / เอก 1 คน, แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน 1 คน)
 - 1.2 หนังสือด้านยาควรทันสมัย (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
 - 1.3 หนังสือบนชั้นปีพิมพ์เก่า และบางชื่อมีหลายเล่ม (บุคลากร 1 คน)
 - 1.4 ควรมี E-Book ที่สามารถ Download ได้มากกว่านี้ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
 - 1.5 หนังสือบางหมวดมีน้อย เช่น Physical Therapy (อาจารย์ 1 คน)
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด (4 คน)
 - 2.1 หนังสือบนชั้นแน่นมาก ควรแยกหนังสือเก่าออก (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน, บุคลากร 1 คน)
 - 2.2 ควรนำหนังสือที่ซื้อเข้าห้องสมุดออกบริการให้เร็วกว่านี้ (อาจารย์ 1 คน)
 - 2.3 ควรมีข้อเสนอแนะวิธี Download E-Book (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด (4 คน)
 - 3.1 บุคลากรคุยเสียงดัง (นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน)
 - 3.2 บุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใส (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 1 คน)
 - 3.3 บุคลากรควรแนะนำการใช้บริการ และแนวทางการขอใช้บริการด้วยความเต็มใจ และ กระตือรือร้น (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 1 คน)
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก (25 คน)
 - 4.1 แอร์เย็นเกินไป (นักศึกษาปริญญาตรี 11 คน, อาจารย์ 1 คน)
 - 4.2 คอมพิวเตอร์บางเครื่องเสีย อินเทอร์เน็ตเข้าใช้ไม่ได้ (นักศึกษาปริญญาตรี 3 คน, นักศึกษาปริญญาโท / เอก 1 คน)
 - 4.3 ขยายเวลาเปิดบริการห้องสมุด (นักศึกษาปริญญาตรี 2 คน)
 - 4.4 WiFi ไม่สามารถเชื่อมต่อได้ (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 2 คน)
 - 4.5 ควรติดกล้องวงจรปิดบริเวณมุมอับหลังชั้นวารสารเก่า (อาจารย์ 1 คน)
 - 4.6 ควรเพิ่มปลั๊กไฟตามโต๊ะอ่านหนังสือทุกโต๊ะ (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 1 คน)
 - 4.7 ควรมีจำนวนโต๊ะนั่งอ่านหนังสือเพียงพอให้มากขึ้น (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
 - 4.8 ขนาดโต๊ะ และเก้าอี้ นั่งอ่านไม่สมดุลกัน นั่งอ่านหรือใช้ Notebook นานๆ จะปวดคอ และบ่า (อาจารย์ 1 คน)
 - 4.9 เก้าอี้ยั่งไม่สบาย (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ (7 คน)
 - 5.1 หน้าเว็บไซต์ห้องสมุดฯ มีความยุ่งยากในการเข้าถึง ข้อมูลมากเกินไป ควรมีการปรับปรุงให้มีเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น เข้าถึงได้ง่าย และทันสมัยมากกว่านี้ (อาจารย์ 1 คน, บุคลากร 2 คน)

5.2 หากมีการเปลี่ยนแปลงเวลาปิดเปิดบริการ ควรประกาศอย่างน้อย 1 สัปดาห์ และควรติดประกาศในบริเวณที่เห็นได้ชัด (อาจารย์ 1 คน, นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

5.3 ควรเพิ่มช่องทางติดต่อกับห้องสมุดทาง Line (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน, บุคลากร 1 คน)

6. คำชม (4 คน)

6.1 ห้องสมุดมีทรัพยากรพอเพียง / ทันสมัย (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน, นักศึกษาปริญญาโท / เอก 1 คน)

6.2 บุคลากรบริการดีมาก (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 1 คน)

6.3 บุคลากรมีอัธยาศัยดี และเต็มใจให้บริการ (อาจารย์ 1 คน)

6.4 บุคลากรให้ความช่วยเหลือดีมาก (อาจารย์ 1 คน)

ศุภพร : วิเคราะห์เนื้อหา

เพ็ญจันทร์ : วิเคราะห์ SPSS, พิมพ์

15 มีนาคม 2561
