

## ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ใช้บริการ ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2561

จากการแจกแบบสอบถามในห้องสมุดและจัดส่งแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ใช้บริการ ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ช่วงเดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 130 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 122 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.84

### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาโท/เอก คิดเป็นร้อยละ 20.5 และ บุคลากร 13.1 อาจารย์ และ แพทย์ประจำบ้าน/แพทย์ใช้ทุน คิดเป็นร้อยละ 9.8 เท่ากัน ดังตารางที่ 1

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	12	9.8
แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน	12	9.8
นักศึกษาปริญญาตรี	53	43.4
นักศึกษาปริญญาโท / เอก	25	20.5
บุคลากร	16	13.1
อื่น ๆ เช่น นักเรียน	4	3.3
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>100</b>

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

แบ่งออกเป็น 5 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป 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>	122	4.42	88.4	.666
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	122	4.30		.861
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	122	4.44		.716
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	122	4.52		.706
<b>2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด</b>	122	4.49	89.8	.572
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	122	4.65		.615
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	122	4.66		.597
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	122	4.16		1.208
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายของคณะแพทยศาสตร์ มีความสะดวก และรวดเร็ว	122	4.59		.663
<b>3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	122	4.59	91.8	.644
3.1 บุคลากรที่ให้บริการมีบุคลิกภาพเหมาะสม และให้บริการด้วยความสุภาพ	122	4.65		.626
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และให้ความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	122	4.59		.723
3.3 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถ เชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	122	4.61		.732
3.4 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	122	4.52		.773
<b>4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	122	4.53	90.6	.647
4.1 เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	122	4.45		.693
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	122	4.29		.567
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	122	4.64		.541
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด	122	4.74		.485

รายการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เปอร์เซ็นต์	Std.
				Deviation
<b>5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>	<b>122</b>	<b>4.35</b>	<b>87.0</b>	<b>.752</b>
5.1 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมมีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล กระจานอภิปราย Facebook เป็นต้น	122	4.33		.819
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	122	4.27		.853
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่	122	4.41		.788
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ	122	4.41		.800
<b>รวม</b>	<b>122</b>	<b>4.480</b>	<b>89.6</b>	<b>.560</b>

N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ

Mean หมายถึง ค่าเฉลี่ย

### อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์ สุขภาพ ประจำปีการศึกษา 2561 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดใน ด้านบุคลากรของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน มีดังนี้

- 1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด และการบริการสารสนเทศ** มีค่าเฉลี่ย 4.42 โดยผู้บริการพึงพอใจสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.52 น้อยที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.30
- 2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด** มีค่าเฉลี่ย 4.49 โดยผู้บริการพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.66 น้อยที่สุด คือ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.16
- 3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด** มีค่าเฉลี่ย 4.59 โดยผู้บริการพึงพอใจสูงสุด คือ บุคลากรที่ให้บริการมีบุคลิกภาพเหมาะสม และให้บริการด้วยความสุภาพ น้อยที่สุด คือ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52
- 4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ย 4.53 โดยผู้บริการพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดภายในห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 น้อยที่สุด คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.29
- 5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้** มีค่าเฉลี่ย 4.35 โดยผู้บริการพึงพอใจสูงสุด คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ และการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.41 น้อยที่สุด คือ เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.27

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาจารย์ (N=12)	แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน (N=12)	นักศึกษาปริญญาตรี (N=53)	นักศึกษา ป.โท / เอก (N=25)	บุคลากร (N=16)	อื่น ๆ เช่น นักเรียน (N=4)	รวมทุกกลุ่ม (N=122)
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศ	4.58	4.52	4.25	4.60	4.33	5.00	4.42
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.62	4.33	4.48	4.61	4.23	4.93	4.49
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.95	4.71	4.54	4.67	4.35	4.43	4.59
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	4.71	4.43	4.65	4.39	4.25	4.53
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.75	4.77	4.14	4.52	4.22	4.25	4.35
<b>เฉลี่ยทุกด้านและทุกกลุ่ม</b>	<b>4.75</b>	<b>4.60</b>	<b>4.37</b>	<b>4.61</b>	<b>4.30</b>	<b>4.57</b>	<b>4.48</b>

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาปริญญาโท / เอก และ นักศึกษาปริญญาตรี พึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุดสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.95, 4.67 และ 4.54 ตามลำดับ

แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน พึงพอใจการด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.77 บุคลากร พึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.39

ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ได้แก่ นักเรียน พึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศสูงสุด ค่าเฉลี่ย 5.00

นักศึกษาปริญญาโท / เอก บุคลากร และนักศึกษาปริญญาตรี พบว่ามีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52, 4.22, และ 4.14 ตามลำดับ

อาจารย์ พึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน พึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนนักเรียน พึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25

ประเด็นความไม่พึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการด้านต่างๆ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 25 คน)

**1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ (8 คน)**

- 1.1 หนังสือบนชั้นหนาแน่น การค้นหาตัวเล่มลำบาก (อาจารย์ 1 คน, แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน 1 คน, บุคลากร 1 คน, )
- 1.2 หนังสือภาษาไทยปีพิมพ์เก่า ควรจัดหาฉบับพิมพ์ใหม่ ๆ มาให้บริการ (อาจารย์ 1 คน, บุคลากร 1 คน)
- 1.3 หนังสือบนชั้นมีมาก ควรวิเคราะห์สถิติการยืมใช้ต่อปี ว่ามีมากน้อยเพียงใด (อาจารย์ 1 คน)
- 1.4 ชั้นหนังสือ PBL มีหนังสือมากเกินไป การค้นหาตัวเล่มลำบาก (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 1.5 ป้ายบอกเลขหมู่ หน้าชั้นหนังสือเข้าใจยาก (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)

**2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด**

**3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด (12 คน )**

- 3.1 บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้น (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 6 คน, บุคลากร 2 คน)
- 3.2 บุคลากรให้บริการดีมาก (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 6 คน)
- 3.3 บุคลากรควรมีความรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 2 คน)
- 3.4 บุคลากรพูดคุ้ยเสียงดัง รบกวนสมาธิของผู้ใช้บริการ (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 2 คน)

**4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก (10 คน )**

- 4.1 ควรเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟที่ให้บริการชั้น 2 (ห้องวารสาร) (นักศึกษาปริญญาโท / เอก 2 คน)
- 4.2 ควรจัดหาโปรแกรม EndNote X9 (แพทย์ประจำบ้าน / แพทย์ใช้ทุน 1 คน)
- 4.3 ควรขยายเวลาเปิดบริการช่วงเชอบถึง 24.00 น. (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 4.4 ควรขยายเวลาปิดบริการช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 4.5 ควรขยายเวลาปิดบริการ (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 4.6 คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการใช้งาน (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 4.7 ควรมีคอมพิวเตอร์ไว้ภายนอกห้องคอมพิวเตอร์บ้าง เพื่อใช้งานได้สะดวก (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 4.8 ควรจัดพื้นที่ให้หลากหลาย เช่น มีเก้าอี้นั่งสบาย ๆ มีพื้นที่ใช้ Notebook ส่วนตัว (นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน)
- 4.9 ควรจัดพื้นที่ให้ใช้ประโยชน์จากห้องสมุดอย่างคุ้มค่า มากกว่าเป็นเพียงห้องเงียบๆ (บุคลากร 1 คน)

**5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ (5 คน )**

- 5.1 ควรมีช่องทาง Line เพื่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (อาจารย์ 1 คน, นักศึกษาปริญญาตรี 1 คน, บุคลากร 1 คน)
- 5.2 หน้าเว็บไซต์ห้องสมุด เข้าถึงข้อมูลได้ยาก ควรนำเสนอเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นและเข้าถึงได้ง่าย (อาจารย์ 1 คน)
- 5.3 ควรมีจอคอมพิวเตอร์ เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด (อาจารย์ 1 คน)

ศุภิพร : วิเคราะห์เนื้อหา

เพ็ญจันทร์ : วิเคราะห์ SPSS, พิมพ์

18 เมษายน 2562