

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ประจำปี 2564**

ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง บริการ ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์/นักวิจัย บุคลากรสายปฏิบัติการ ของคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ใช้บริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ ปีการศึกษา 2563 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 15 มกราคม - 28 กุมภาพันธ์ 2564 ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมดจำนวน 271 ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้

1. ค่าร้อยละ

2. ค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ และการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.14 – 5.00	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.32 – 4.13	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
2.49 – 3.31	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.66 – 2.48	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย
0.83 – 1.65	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
0.00 – 0.82	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

1.51 ขึ้นไป	หมายถึง ความพึงพอใจมีความสอดคล้องกันต่ำ
1.01 – 1.50	หมายถึง ความพึงพอใจมีความสอดคล้องกันปานกลาง
0.00 – 1.00	หมายถึง ความพึงพอใจมีความสอดคล้องกันสูง

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสรุปผลได้ดังนี้

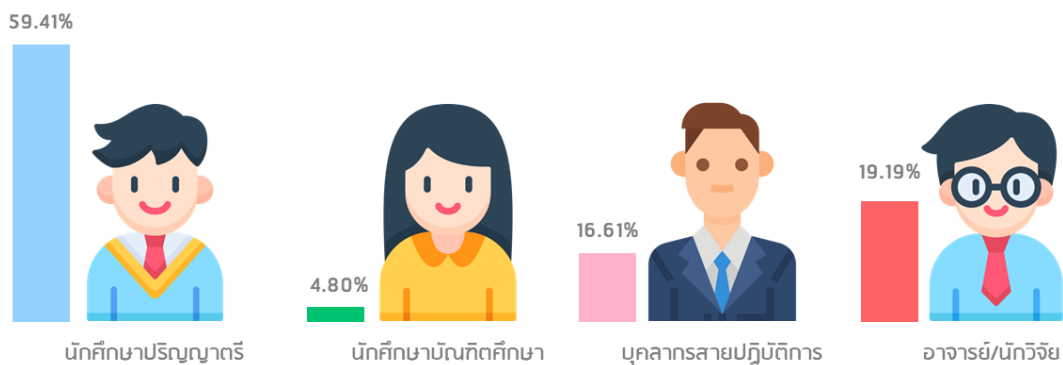
## ตอนที่ 1 สถานภาพ

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	161	59.41
นักศึกษามัธยมศึกษา	13	4.80
อาจารย์ / นักวิจัย	52	19.19
บุคลากรสายปฏิบัติการ	45	16.61
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาจำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.41 รองลงมา ได้แก่ อาจารย์ / นักวิจัย ร้อยละ 19.19 บุคลากรสายปฏิบัติการ ร้อยละ 16.61 และนักศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 4.80

### สถานภาพ

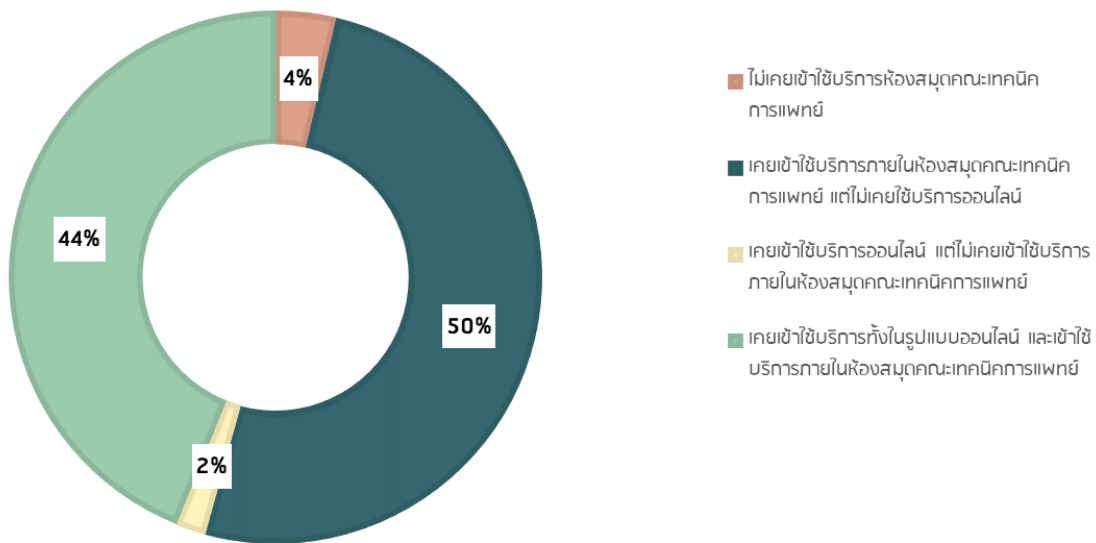


ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามการเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์

การเข้าใช้บริการของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์	10	3.69
เคยเข้าใช้บริการภายในห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ แต่ไม่เคยใช้บริการออนไลน์	137	50.55
เคยเข้าใช้บริการออนไลน์ แต่ไม่เคยเข้าใช้บริการภายในห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์	5	1.85
เคยเข้าใช้บริการทั้งในรูปแบบออนไลน์ และเข้าใช้บริการภายในห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์	119	43.91
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาจำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเข้าใช้บริการ ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเคยเข้าใช้บริการภายในห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ แต่ไม่เคยใช้บริการออนไลน์ร้อยละ 50.50 รองลงมา ได้แก่ เคยเข้าใช้บริการทั้งในรูปแบบออนไลน์ และเข้าใช้บริการภายในห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ร้อยละ 43.91 ไม่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ร้อยละ 3.69 และเคยเข้าใช้บริการออนไลน์ แต่ไม่เคยเข้าใช้บริการภายในห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ร้อยละ 1.85

### การเข้าใช้บริการของผู้รับบริการ



ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามการเหตุผลของผู้รับบริการที่ไม่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การไม่เคยเข้าใช้บริการของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ทราบที่ตั้งของห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์	3	30.00
สถานที่และบรรยากาศในห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ไม่น่าเข้าใช้บริการ	0	0.00
ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร) ที่ต้องการ	0	0.00
ไม่มีเหตุผลในการเข้าห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์	6	60.00
อื่นๆ (โปรดระบุ)	5	50.00

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาจำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเหตุผลของผู้รับบริการที่ไม่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเคยเข้าใช้บริการภายในห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์คิดเป็นร้อยละ 94.46 แต่มีผู้รับบริการไม่เคยใช้บริการ

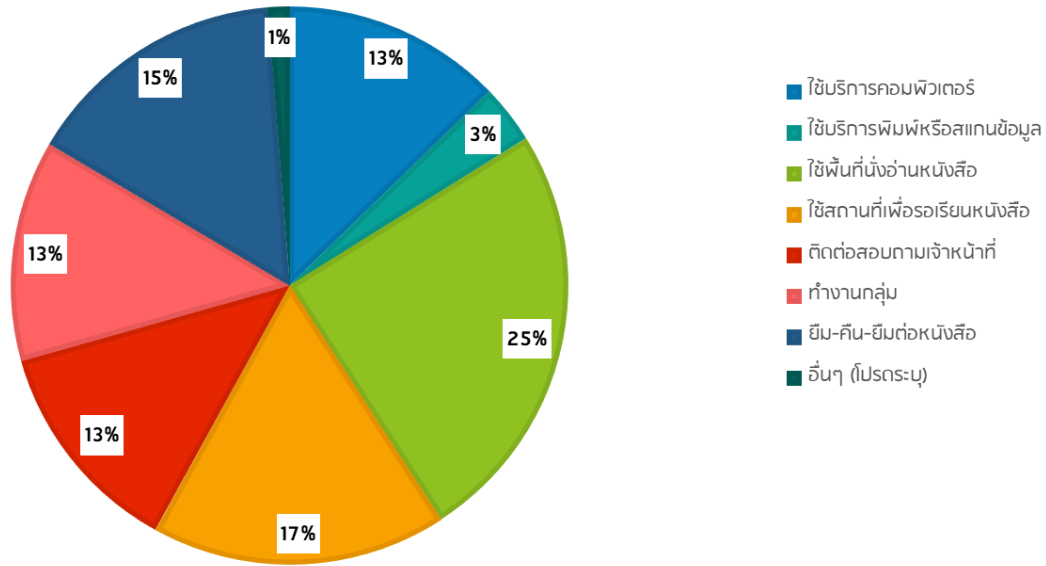
ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์คิดเป็นร้อยละ 5.54 เนื่องจาก ไม่มีเหตุผลในการเข้าห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา ได้แก่ ไม่ทราบที่ตั้งของห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 50.00

**ตาราง 4** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเหตุผลของผู้รับบริการในการเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การใช้บริการของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้บริการคอมพิวเตอร์	101	39.45
ใช้บริการพิมพ์หรือสแกนข้อมูล	27	10.55
ใช้พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	196	76.56
ใช้สถานที่เพื่อรียนหนังสือ	136	53.13
ติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่	100	39.06
ทำงานกลุ่ม	102	39.84
ยืม-คืน-ยืมต่อหนังสือ	121	47.27
อื่นๆ (โปรดระบุ)	10	3.90

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาจำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลของผู้รับบริการในการใช้บริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือร้อยละ 76.56 รองลงมาได้แก่ ใช้สถานที่เพื่อรียนหนังสือร้อยละ 53.13 ใช้บริการยืม - คืน - ยืมต่อหนังสือร้อยละ 47.27 ทำงานกลุ่มร้อยละ 39.84 ใช้บริการคอมพิวเตอร์ร้อยละ 39.45 ติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ร้อยละ 39.06 ใช้บริการพิมพ์หรือสแกนข้อมูลร้อยละ 10.55 และอื่นๆ (โปรดระบุ) ร้อยละ 3.90

### เหตุผลที่ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์



### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

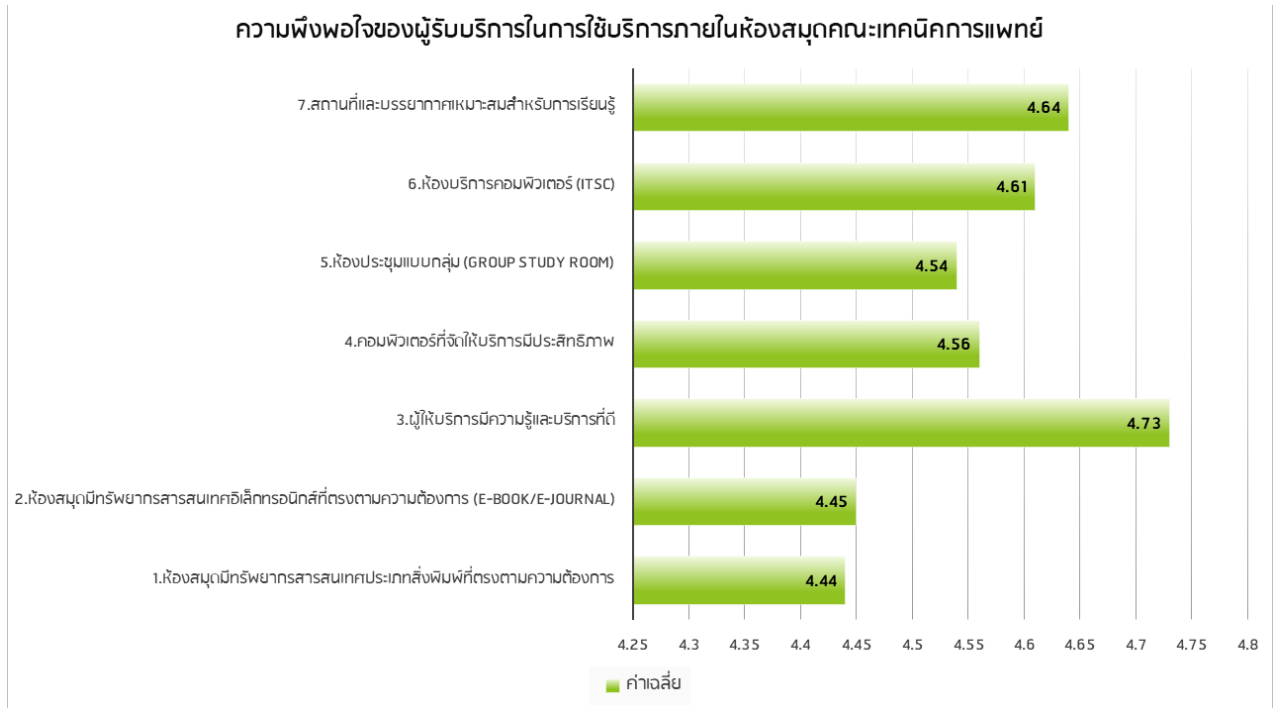
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการภายในห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์

รายการ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ตรงตามความต้องการ	255	4.44	0.61	มากที่สุด
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงตามความต้องการ (e-Book/e-Journal)	252	4.45	0.65	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการมีความรู้และบริการที่ดี	255	4.73	0.49	มากที่สุด
4. คอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการมีประสิทธิภาพ	249	4.56	0.59	มากที่สุด
5. ห้องประชุมแบบกลุ่ม (Group Study Room)	247	4.54	0.64	มากที่สุด
6. ห้องบริการคอมพิวเตอร์ (ITSC)	247	4.61	0.58	มากที่สุด
7. สถานที่และบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	255	4.64	0.61	มากที่สุด
รวม		4.57	0.60	มากที่สุด

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจความพึงพอใจการใช้บริการภายในห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้และบริการที่ดี ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาคือ สถานที่และบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.64$ ) ห้องบริการคอมพิวเตอร์ (ITSC) ( $\bar{X} = 4.61$ ) คอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.56$ )

ห้องประชุมแบบกลุ่ม (Group Study Room) ( $\bar{X} = 4.54$ ) ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงตามความต้องการ (e-Book/e-Journal) ( $\bar{X} = 4.45$ ) และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.44$ )

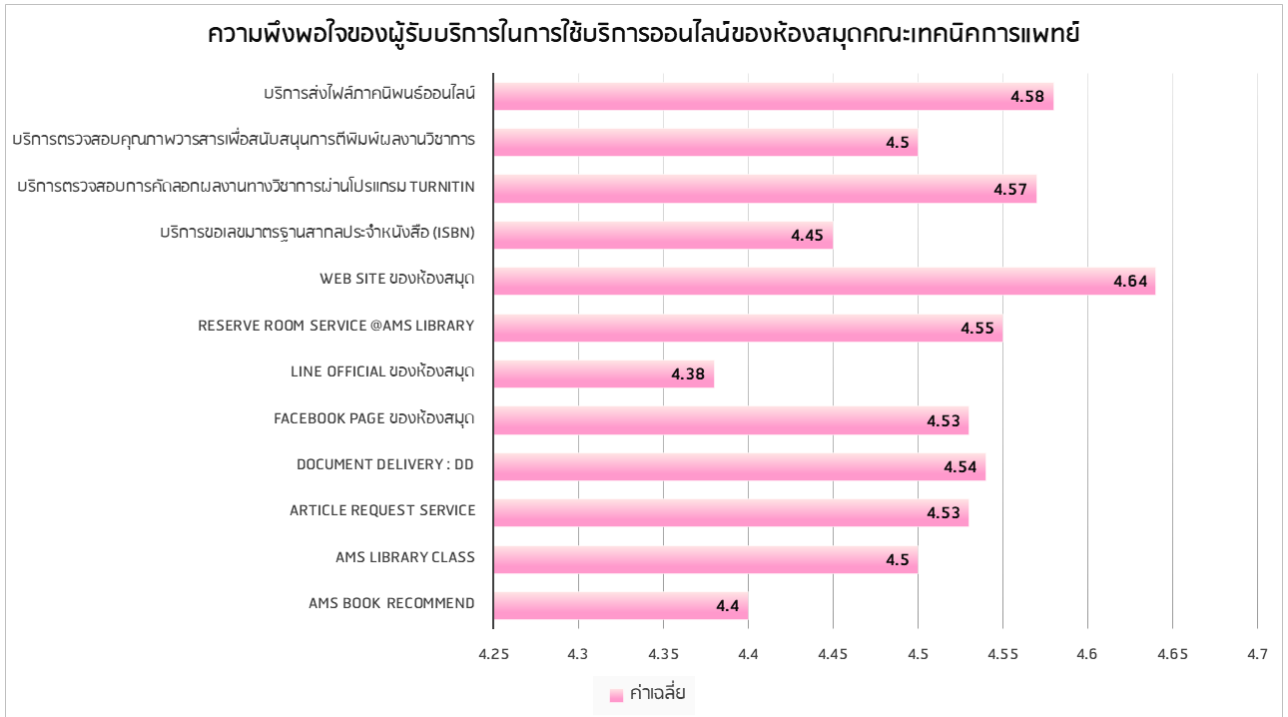


ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการออนไลน์ของห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์

รายการ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. AMS Book Recommend (เสนอซื้อหนังสือออนไลน์)	115	4.40	0.81	มากที่สุด
2. AMS Library Class อบรมเชิงปฏิบัติการประจำเดือน	119	4.50	0.75	มากที่สุด
3. Article request service (จัดหาบทความฉบับเต็ม Full text)	115	4.53	0.79	มากที่สุด
4. Document Delivery : DD (นำส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดภายใน มช.)	119	4.54	0.67	มากที่สุด
5. Facebook Page ของห้องสมุด <a href="https://www.facebook.com/AMSLibCMU/">https://www.facebook.com/AMSLibCMU/</a>	116	4.53	0.87	มากที่สุด
6. LINE Official ของห้องสมุด	107	4.38	0.94	มากที่สุด
7. Reserve Room Service @AMS Library (จองใช้ห้องภายในห้องสมุด)	114	4.55	0.78	มากที่สุด
8. Web site ของห้องสมุด <a href="http://www.ams.cmu.ac.th/lib">http://www.ams.cmu.ac.th/lib</a>	123	4.64	0.56	มากที่สุด

รายการ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความ
9. บริการขอเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN)	102	4.45	0.94	มากที่สุด
10. บริการตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการผ่านโปรแกรม Turnitin	113	4.57	0.64	มากที่สุด
11. บริการตรวจสอบคุณภาพวารสารเพื่อสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานวิชาการ Impact Factor, Quartile, H-Index	106	4.50	0.89	มากที่สุด
12. บริการส่งไฟล์ภาคินพนธ์ออนไลน์ (Termpaper Request)	109	4.58	0.67	มากที่สุด
<b>รวม</b>		<b>4.52</b>	<b>0.77</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจความพึงพอใจการใช้บริการออนไลน์ของห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ Web site ของห้องสมุด <http://www.ams.cmu.ac.th/lib> ( $\bar{X} = 4.64$ ) รองลงมาคือ บริการส่งไฟล์ภาคินพนธ์ออนไลน์ (Termpaper Request) ( $\bar{X} = 4.58$ ) บริการตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการผ่านโปรแกรม Turnitin ( $\bar{X} = 4.57$ ) Reserve Room Service @AMS Library (จองใช้ห้องภายในห้องสมุด) ( $\bar{X} = 4.55$ ) Document Delivery:DD (นำส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดภายใน มช.) ( $\bar{X} = 4.54$ ) Article request service (จัดหาบทความฉบับเต็ม Full text) และ Facebook Page ของห้องสมุด <https://www.facebook.com/AMSLibCMU/> ( $\bar{X} = 4.53$ ) AMS Library Class อบรมเชิงปฏิบัติการประจำเดือน และบริการตรวจสอบคุณภาพวารสารเพื่อสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานวิชาการ Impact Factor, Quartile, H-Index ( $\bar{X} = 4.50$ ) บริการขอเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) ( $\bar{X} = 4.45$ ) AMS Book Recommend (เสนอซื้อหนังสือออนไลน์) ( $\bar{X} = 4.40$ ) และLINE Official ของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.38$ )



### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### 3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง

- 1) หนังสือเพื่อความบันเทิงหรือผ่อนคลาย เช่น นิตยสาร นิยาย ขอให้ยังคงมีอยู่ นอกเหนือจากเอกสารทางวิชาการ
- 2) อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ ที่อัปเดตอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป ไม่ควรมีหนังสือที่เก่าเกิน 5 ปี

#### 3.2 ด้านบริการ

- 1) ห้องสมุดสวยงามทำให้อยากมาใช้บริการ
- 2) ดีมาก (3 ราย)
- 3) ขอบคุนห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ ขอให้พัฒนาต่อเนื่องนะคะ

#### 3.3 ด้านผู้ให้บริการ

- 1) รู้สึกว่าห้องสมุดควรเป็นที่เงียบ อยากให้บรรณารักษ์เบาเสียงคุยกันลง
- 2) ไม่มีข้อเสนอเพิ่มเติม จะขอชื่นชมและเป็นกำลังใจให้พี่ๆ ทีมงานห้องสมุดค่ะ ที่มีกิจกรรมให้ทั้งความรู้และความสนุก แล้วก็ใจดีและมีความกระตือรือร้นมากๆ เวลาที่ขอความช่วยเหลือค่ะ
- 3) บรรณารักษ์มีจิตบริการ

#### 3.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ปรับห้อง Group Study ให้เก็บเสียงมากขึ้น



- 2) ห้องสมุดสวยงามทำให้อยากมาใช้บริการ
- 3) อากาศภายในห้องสมุดร้อนไปหน่อยครับ
- 4) อยากให้มีห้องแบบ Group Study เพิ่ม
- 5) อยากให้คอมพิวเตอร์มีหูฟัง เพราะแอร์พอดต่อคอมพิวเตอร์ไม่ได้

### 3.5 ด้านอื่นๆ

- 1) ควรมี n/a ให้เลือกกรณีที่ไม่ได้ใช้บริการในบางหัวข้อ