

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการห้องสมุด

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

A Survey of client's satisfaction in Library services of the Faculty of Nursing,
Mahidol University

สุรางค์ ศิโรโรตม์สกุล, ชุพิน ยังสวัสดิ์, ณิชภาภัส อินทรกำแหง,
คารินทิพย์ ปัญญาพิรกิจกุล, นิภาพร เคชะ และตะวัน ละม้ายแข
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจาก อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 2-4 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งหมด จำนวน 271 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในระดับมาก ในด้านการประชาสัมพันธ์ อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2-4 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามี

ความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจ
ประเด็นต่าง ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้น
ปีที่ 2-4 มีความพึงพอใจประเด็นต่างๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่
อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ประเด็นความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อย
ที่สุด คือ หนังสือ/วารสาร/สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอต่อความ
ต้องการ ผลการศึกษานี้ มีข้อเสนอแนะว่า ควรศึกษาเพิ่มเติมว่า หนังสือ ตำรา
หมวดใดหรือสาขาวิชาใดบ้างเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ บริการห้องสมุด

Abstract

This study was to examine the client's satisfaction of the library services of Faculty of Nursing, Mahidol University. The sample consisted of 271 instructors, staff, undergraduate and graduate students. Data were collected by a questionnaire which contains 3 aspects including the service of library staff, public relations and facilities. The data were analyzed by using percentage, mean and standard deviation.

The results showed that all subjects felt satisfied with the service of library staff at a high level. In the aspect of public relations, the instructors and graduate students reported satisfaction at a high level. The staff and undergraduate were satisfied at the moderate level. In the aspect of facilities, the instructors and graduate students were satisfied at a high level.

The staff was satisfied with many aspects of facilities at the moderate level, the undergraduate students were satisfied with many aspects of library facilities at a high level. In addition the result showed that the lowest mean of the satisfaction score was the sufficient materials. The result suggests the library to identify specific fields of textbooks/journals that meet the client's need.

Keyword : Satisfaction, Library services

บทนำ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีวิสัยทัศน์ในการเป็นสถาบันการศึกษาระดับนานาชาติ เป็นแกนนำในการสร้างเสริมสุขภาพแก่สังคม โดยมีพันธกิจสำคัญคือ การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ สร้างงานวิจัยที่สามารถชี้นำนโยบายระบบบริการสุขภาพของประเทศ ส่งเสริมการบริการวิชาการที่สะท้อนความเป็นเลิศทางวิชาการ ซึ่งการที่คณะฯ จะบรรลุภารกิจเหล่านั้นได้ คณะต้องมีระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อผลักดันให้พันธกิจต่าง ๆ ของคณะฯ เหล่านี้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และระบบสนับสนุนระบบหนึ่งคือ การบริการของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งมีภารกิจหลักในการให้บริการสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนให้คณาจารย์และบุคลากรของคณะฯ ได้ค้นคว้าเพื่อพัฒนาการเรียน การสอน การวิจัย อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศทางวิชาการของคณะฯ ต่อไป

หนังสือรวมบทความ

การประชุมวิชาการประจำปีศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ครั้งที่ ๑
เรื่อง “การแพทย์ผสมผสานและงานวิจัยเชิงประยุกต์ในหน่วยงาน”

พิมพ์ครั้งที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๖

จำนวน ๒๐๐ เล่ม

กองบรรณาธิการ รongศาสตราจารย์นายแพทย์สรนิต ศิลธรรม
คณะกรรมการดำเนินการจัดประชุมวิชาการประจำปี
ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

สงวนลิขสิทธิ์ ๒๕๕๖

จัดพิมพ์โดย ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล
๙๙๙ ถนนบรมราชชนนี ตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐
โทรศัพท์ / โทรสาร ๐ ๒๘๔๙ ๖๖๐๐ ต่อ ๔๒๔๑
เว็บไซต์ <http://www.gj.mahidol.ac.th>
อีเมล wanida.tha@mahidol.ac.th

