

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548  
The satisfaction study of using the Medical Library,  
Khon Kaen University in 2005

ยุภาพร ทองน้อย\*  
บงกช ลิทธิสมจินต์\*\*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดฯ ระหว่างเดือน พฤษภาคม ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2548 จำนวน 350 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน 301 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 86 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 79.73 เป็นผู้ใช้บริการหลัก และ ร้อยละ 20.27 เป็นผู้ใช้ บริการรอง มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดและการสืบค้นข้อมูลออนไลน์โดยเฉลี่ย เดือนละ 12 ครั้ง และ 8 ครั้ง ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=2.35$ ) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพบรรยากาศของห้องสมุด ( $\bar{X}=2.62$ ) รองลง มาคือ บริการยืมคืน ( $\bar{X}=2.54$ ) และด้านที่มีค่า เฉลี่ยต่ำสุด คือ บริการถ่ายเอกสาร ( $\bar{X}=2.17$ ) รองลงมาก็คือ ความทันสมัยของวัสดุทัศนวัสดุ ซึ่งได้ แก่ วิดีทัศน์ สไลด์ เทปบันทึกเสียง แผ่นที่ โปสเตอร์ ( $\bar{X}=2.19$ ) ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการต้องการ ให้ห้องสมุดปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ 1) ปรับปรุงระเบียบการให้บริการ 2) ขยายเวลาเปิด ให้บริการ และ 3) ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการ

\*บรรณารักษ์ ระดับ 6 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์ สุขภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*\*บรรณารักษ์ ระดับ 6 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ กลุ่มภารกิจจัดการสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์ สุขภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate satisfaction of using the Medical Library, Khon Kaen University in 2005. 350 questionnaires were distributed to the walk in users at the Medical Library, Khon Kaen University between May to August, 2005. After they have filled them out, 301 questionnaires were returned for 86%. The results showed that 79.73% were the Faculty of Medicine users. 20.27% were the other users. Frequency of walk in library and online searching at 12 and 8 times per month respectively. The overall result of the satisfaction of user are in high ranking level ( $\bar{X}=2.35$ ). The highest ranking level of user satisfaction were library atmosphere ( $\bar{X}=2.62$ ) and circulation ( $\bar{X}=2.54$ ), respectively. The lowest ranking level was the up to date of audiovisual materials ( $\bar{X}=2.19$ ). The third first user suggestion were 1) to overhaul service rules 2) to increase library hours 3) to provide library materials for up to date and enough.

หัวข้อเรื่อง : ห้องสมุด--ความพอใจของผู้ใช้บริการ--วิจัย ; มหาวิทยาลัยขอนแก่น. คณะแพทยศาสตร์.  
ห้องสมุด.-- การศึกษาการใช้ -- การประเมิน ; การศึกษาการใช้ห้องสมุด--ไทย--  
ขอนแก่น--การประเมิน

คำสำคัญ : ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์; ห้องสมุดแพทย์ ; ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) เป็นผลจากการที่ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็น โดยประเมินจากคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ซึ่งผลความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจะทำให้เกิดการหยุดใช้บริการหรือกลับมาใช้บริการซ้ำกระทั่งกลายเป็นลูกค้าประจำ และเกิดเป็นชื่อที่ติดตลาดที่ทุกคนจดจำได้ (Branding) (สุจินต์ บุตรดีสุวรรณ, 2542) ดังนั้นห้องสมุด ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการทั้งในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ตลอดจนความต้องการในการใช้บริการ นำมาใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาการจัดให้บริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการในแต่ละห้องสมุด ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะเรียกผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดให้กลับมาใช้บริการซ้ำกระทั่งกลายเป็นลูกค้าประจำ (สุมิตรา จิระวุฒินันท์, 2549)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดนอกจากจะได้ข้อมูลที่สำคัญจากผู้ใช้บริการแล้ว ยังเป็นการวัดถึงประสิทธิภาพของการจัดให้บริการห้องสมุด ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ใช้

บริการ จึงสามารถบอกถึงระดับการจัดให้บริการ รวมถึงการดำเนินงานห้องสมุดได้เป็นอย่างดี

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีสถานภาพเป็นห้องสมุดคณะ มีภารกิจหลักในการจัดหา จัดเก็บ บำรุงรักษา และจัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งฉบับตีพิมพ์และออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในหลักสูตรต่าง ๆ ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทั้งเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพสำหรับอาจารย์ นักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และบุคคลทั่วไป เพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (Information literacy) และการศึกษาตลอดชีวิต (Long life education) ตามนโยบายของรัฐบาล

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ เห็นความสำคัญของความคิดเห็นจากผู้ให้บริการจึงมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด ซึ่งจะได้นำมาใช้ในการวางแผนการจัดให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดให้บริการของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดให้บริการของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดให้บริการของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ แยกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการหลัก ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานมหาวิทยาลัยและนักศึกษาที่สังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ผู้ใช้บริการรอง ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานมหาวิทยาลัยและนักศึกษาที่สังกัดคณะอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจนบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้เข้ามาใช้ห้องสมุดระหว่างเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2548 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่ให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็น มีทั้งหมด 6 หัวข้อ แยกเป็นระดับความคิดเห็น 4 ระดับ คือ พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อยและไม่พึงพอใจ

วารสารวิทยบริการ  
ปีที่ ๑๘ ฉบับที่ ๓ กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๐

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ  
ยูภาพร ทองน้อย และบงกช สิทธิสมจินต์

ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดระหว่างเดือนพฤษภาคม-สิงหาคม 2548 จำนวน 350 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน 301 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86 ใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.01-4.00	มากที่สุด
2.01-3.00	มาก
1.51-2.00	ปานกลาง
1.00-1.50	น้อย

#### ผลการวิจัย

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 301 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 79.73 เป็นผู้ใช้บริการหลัก และร้อยละ 20.27 เป็นผู้ใช้บริการรอง มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดและการสืบค้นข้อมูลออนไลน์โดยเฉลี่ย เดือนละ 12 ครั้ง และ 8 ครั้ง ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	ผู้ใช้บริการ		รวม
	หลัก	รอง	
1. อาจารย์	18 (5.98%)	3 (1.00%)	21 (6.98%)
2. นักศึกษา	139 (46.18%)	54 (17.94%)	193 (64.12%)
3. บุคลากร*	83 (27.57%)	- (0.00%)	83 (27.57%)
4. บุคคลภายนอก	- (0.00%)	4 (1.33%)	4 (1.33%)
รวม	240 (79.73%)	61 (20.27%)	301 (100%)

\* บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงาน สังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548 สรุปผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=2.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ สภาพบรรยากาศของห้องสมุด ( $\bar{X}=2.62$ ) รองลงมาคือบริการยืมคืน ( $\bar{X}=2.54$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริการถ่ายเอกสาร ( $\bar{X}=2.17$ ) รองลงมา คือ ความทันสมัยของวัสดุทัศนวัสดุ ซึ่งได้แก่ วัสดุทัศน สไลด์ เทปบันทึกเสียง แผ่นที่โปสเตอร์ ( $\bar{X}=2.19$ )

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ตามประเภทของผู้ใช้บริการพบดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการหลัก ซึ่งได้แก่ผู้ใช้บริการที่สังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=2.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ สภาพบรรยากาศของห้องสมุด ( $\bar{X}=2.63$ ) รองลงมาคือจำนวนที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า ( $\bar{X}=2.52$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความทันสมัยของวัสดุทัศนวัสดุซึ่งได้แก่ วัสดุทัศน สไลด์ เทปบันทึกเสียง แผ่นที่โปสเตอร์ ( $\bar{X}=2.21$ ) รองลงมาคือ บริการถ่ายเอกสาร ( $\bar{X}=2.17$ )

2.2 ผู้ใช้บริการรอง ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้บริการที่สังกัดคณะอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และบุคคลภายนอก มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=2.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นบริการถ่ายเอกสารที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางสำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ สภาพบรรยากาศของห้องสมุด ( $\bar{X}=2.78$ ) รองลงมาคือ ฐานข้อมูล ซึ่งได้แก่ E-journal, E-book, Cochrane Library มีความทันสมัย ( $\bar{X}=2.62$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริการถ่ายเอกสาร ( $\bar{X}=1.99$ ) รองลงมา คือ การให้บริการหมายเลข ISBN และ CIP ( $\bar{X}=2.01$ )

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

รายการประเมิน	ผู้บริการหลัก			ผู้บริการรอง			รวม		
	$\bar{X}$	SD	แปล ความ	$\bar{X}$	SD	แปล ความ	$\bar{X}$	SD	แปล ความ
1. วันเวลาเปิดบริการ	2.27	.695	มาก	2.47	.587	มาก	2.37	0.641	มาก
2. สภาพบรรยากาศของห้องสมุด	2.63	.500	มาก	2.78	.267	มาก	2.71	0.384	มาก
3. จำนวนที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า	2.52	.586	มาก	2.59	.548	มาก	2.56	0.567	มาก
4. ทรัพยากรห้องสมุด									
4.1 หนังสือ (รวมวิทยานิพนธ์และรายงานวิจัย)									
- สอดคล้องกับหลักสูตรและการใช้งาน	2.41	.518	มาก	2.59	.534	มาก	2.50	0.526	มาก
- มีปริมาณเพียงพอ	2.23	.659	มาก	2.23	.572	มาก	2.23	0.616	มาก
- มีความทันสมัย	2.31	.600	มาก	2.22	.553	มาก	2.27	0.577	มาก
4.2 วารสาร									
- สอดคล้องกับหลักสูตรและการใช้งาน	2.36	.544	มาก	2.29	.504	มาก	2.33	0.524	มาก
- มีปริมาณเพียงพอ	2.31	.595	มาก	2.20	.527	มาก	2.26	0.561	มาก
- มีความทันสมัย	2.36	.602	มาก	2.36	.535	มาก	2.36	0.569	มาก
4.3 วัสดุทัศนวัสดุ (วีดิทัศน์ สไลด์ เทปบันทึกเสียง แผ่นที่โปสเตอร์)									
- สอดคล้องกับหลักสูตรและการใช้งาน	2.25	.609	มาก	2.17	.259	มาก	2.21	0.434	มาก
- มีปริมาณเพียงพอ	2.23	.664	มาก	2.37	.636	มาก	2.30	0.650	มาก
- มีความทันสมัย	2.21	.648	มาก	2.05	.206	มาก	2.13	0.427	มาก
4.4 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD-ROM, VCD, DVD, CAI, Diskette)									
- สอดคล้องกับหลักสูตรและการใช้งาน	2.32	.615	มาก	2.25	.295	มาก	2.29	0.455	มาก
- มีปริมาณเพียงพอ	2.24	.649	มาก	2.14	.250	มาก	2.19	0.450	มาก
- มีความทันสมัย	2.23	.644	มาก	2.16	.281	มาก	2.20	0.463	มาก
4.5 ฐานข้อมูล (เช่น E-journal, E-book, Cochrane Library)									
- สอดคล้องกับหลักสูตรและการใช้งาน	2.44	.556	มาก	2.56	.581	มาก	2.50	0.569	มาก
- มีปริมาณเพียงพอ	2.41	.560	มาก	2.38	.538	มาก	2.40	0.549	มาก
- มีความทันสมัย	2.45	.575	มาก	2.62	.540	มาก	2.54	0.558	มาก
5. บริการที่ห้องสมุดจัด									
5.1 ประเภทของบริการมีความเหมาะสม	2.52	.550	มาก	2.49	.557	มาก	2.51	0.554	มาก
5.2 บริการวัสดุทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	2.36	.641	มาก	2.35	.618	มาก	2.36	0.630	มาก
5.3 บริการสืบค้นสารสนเทศ	2.50	.536	มาก	2.43	.541	มาก	2.47	0.539	มาก
5.4 บริการยืมคืน	2.54	.592	มาก	2.45	.538	มาก	2.50	0.565	มาก
5.5 บริการช่วยค้นคว้า	2.49	.527	มาก	2.41	.559	มาก	2.45	0.543	มาก
5.6 บริการยืมเอกสารระหว่างห้องสมุด	2.36	.531	มาก	2.11	.232	มาก	2.24	0.382	มาก
5.7 บริการถ่ายเอกสาร	2.22	.635	มาก	1.99	.281	ปาน กลาง	2.11	0.460	มาก
5.8 บริการ E-learning	2.32	.618	มาก	2.10	.298	มาก	2.21	0.460	มาก
5.9 บริการให้หมายเลข ISBN และ CIP	2.34	.593	มาก	2.01	.226	มาก	2.18	0.410	มาก
5.10 บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	2.30	.568	มาก	2.04	.229	มาก	2.17	0.399	มาก
6. บุคลากร/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด									
6.1 จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีความเหมาะสม	2.46	.533	มาก	2.34	.547	มาก	2.40	0.540	มาก
6.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยทั่วไป	2.51	.549	มาก	2.33	.542	มาก	2.42	0.546	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.37</b>	<b>.590</b>	<b>มาก</b>	<b>2.32</b>	<b>.446</b>	<b>มาก</b>	<b>2.37</b>	<b>0.518</b>	<b>มาก</b>

3. ในส่วนข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ พบว่า มีผู้ให้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่หลากหลายและเป็นประโยชน์จำนวน 96 คน (ร้อยละ 31.89) แยกเป็นผู้ให้บริการหลัก 83 คน (ร้อยละ 86.46) ผู้ให้บริการรอง 13 คน (ร้อยละ 13.54) และมีจำนวนข้อเสนอแนะทั้งหมด 103 ข้อ แยกเป็นผู้ให้บริการหลัก 92 ข้อ (ร้อยละ 89.33) ผู้ให้บริการรอง 11 ข้อ (ร้อยละ 10.67)

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการทั้งหมดผู้วิจัยได้นำมาแยกเป็น 7 หัวข้อและจำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ 3) เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีผู้เสนอมาก 3 ลำดับแรก คือ ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงระเบียบการให้บริการ (26.21%) การขยายเวลาเปิดให้บริการ (24.27%) และทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการ (23.30%) ซึ่งห้องสมุดฯ จะได้พิจารณานำไปปรับปรุงการจัดให้บริการต่อไป

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะจำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ	ผู้ให้บริการหลัก		ผู้ให้บริการรอง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปรับปรุงระเบียบการให้บริการ เช่น ขยายระยะเวลา/จำนวนในการยืมหนังสือ ใช้บัตรคนอื่นยืมได้ อบรมการสืบค้นสารสนเทศนอกเวลาราชการ ออกนอนในห้องสมุด เปิดให้บริการหลายเวลาทำให้จำยาก ค่าปรับแพง เพิ่มจุดถ่ายเอกสารเพิ่มตู้ฝากของ	25	24.27%	2	1.94%	27	26.21%
2. ขยายเวลาเปิดให้บริการ	23	22.33%	2	1.94%	25	24.27%
3. ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการ	22	21.36%	2	1.94%	22	23.30%
4. จัดให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยังไม่เหมาะสม ไม่สะดวกต่อการใช้งาน ระบบเครือข่ายไม่มีประสิทธิภาพ คอมพิวเตอร์ประสิทธิภาพต่ำและไม่เพียงพอ ลงโปรแกรมน้อย	9	8.74%	3	2.91%	12	11.65%
5. จัดบรรยากาศห้องสมุดไม่ดี อากาศไม่ถ่ายเท มีเสียงดัง รบกวน ไม่ดีรูปภาพในห้องสมุด	6	5.83%	2	1.94%	8	7.77%
6. ประชาสัมพันธ์บริการ/กิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดน้อย เช่น บริการโหลดทัศนวัสดุ	4	3.89%	-	-	4	3.89%
7. จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ	3	2.91%	-	-	3	2.91%
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>89.33%</b>	<b>11</b>	<b>10.67%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

### สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุด คณะแพทยศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิระภา สิมะจาริก (2548) เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2549) ศุภชัย อนุวัชพงศ์ (2548) สุดใจ ธนไพศาล (2546) สุดใจ ธนไพศาล (2547) และ สุมิตรา จิระวุฒินันท์ (2549) ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุด มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงการจัดให้บริการต่างๆ ของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

ส่วนผลการศึกษาที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสภาพบรรยากาศของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุมิตรา จิระวุฒินันท์ (2549) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ได้ปรับปรุงบรรยากาศในห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดที่มีชีวิต (Living library) โดยการจัดวางกระถางต้นไม้ไว้ตามบริเวณต่างๆ จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรมห้องสมุด จัดให้มีมุมสำหรับนั่งพักผ่อน จัดให้มีการเดินตรวจภายในห้องสมุดฯ อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง ตลอดจนจัดที่นั่งอ่านและชั้นหนังสือให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย ด้วยการทำกิจกรรม 5ส ทำให้ห้องสมุดสะอาดเรียบร้อย มีบรรยากาศของการศึกษาค้นคว้า

นอกจากนี้ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ บริการถ่ายเอกสาร ซึ่งแตกต่างจากการผลการศึกษาความพึงพอใจของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ในปี 2546 และ 2547 อาจจะเป็นเพราะการจัดให้บริการถ่ายเอกสารของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ได้เปลี่ยนมาเป็นการจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาดำเนินการ ซึ่งคณะแพทยศาสตร์ ได้ดำเนินการเปลี่ยนมาใช้วิธีดังกล่าวกับบริการถ่ายเอกสารทุกจุดภายในคณะฯ ทำให้ห้องสมุดฯ ไม่สามารถจัดการบริการถ่ายเอกสารโดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการถ่ายเอกสาร ให้มีประสิทธิภาพได้เท่ากับปี 2546 และ 2547

ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้เสนอแนะ ส่วนใหญ่ เป็นข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการหลัก ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการหลัก ที่เป็นนักศึกษาแพทย์ แพทย์ พยาบาล มีความต้องการใช้บริการห้องสมุดในการเรียนการสอนและการดูแลรักษาผู้ป่วย จึงมีความคาดหวังว่าห้องสมุดน่าจะจัดให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการได้มากกว่าที่ห้องสมุดกำลังดำเนินการอยู่ เช่น การอนุญาตให้ใช้บัตรคนอื่นยืมหนังสือได้ จัดอบรมการสืบค้นสารสนเทศนอกเวลาราชการ การขยายเวลาเปิดให้บริการ เป็นต้น

ในส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการขยายเวลาเปิดให้บริการนั้น สอดคล้องผลการศึกษาความพึงพอใจของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ในปี 2546 และ 2547 ถึงแม้ว่าห้องสมุดฯ จะเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 - 23.00 น. ในวันจันทร์-ศุกร์ และเวลา 09.00-17.00 น. ในวันเสาร์-อาทิตย์ สำหรับช่วงที่มีการสอบในแต่ละภาคการศึกษา แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการก็ยังต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ อาจจะเป็นเพราะ คณะแพทยศาสตร์ มีหลักสูตรการเรียนการสอนที่แตกต่างจากคณะอื่นๆ โดยเฉพาะนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 4-5 ที่ต้องไปศึกษาที่หอผู้ป่วยและมีแพทย์ พยาบาล ตลอดจนบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ ที่ต้องดูแลและรักษาผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง จึงอาจจะทำให้ไม่สะดวกในการมาใช้ห้องสมุดในเวลาห้องสมุดเปิดทำการ

**ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย**

ห้องสมุดควรมีการออกแบบและพัฒนาเครื่องมือ ตลอดจนกลไกต่างๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มและมีการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปีเพื่อจะได้นำข้อมูลที่สำคัญจากผู้ใช้บริการ มาใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาการจัดให้บริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการในแต่ละห้องสมุดต่อไป

\*\*\*\*\*

**เอกสารอ้างอิง**

- จีรภา สิริจาริก และคนอื่นๆ. (2548). รายงานเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น. [ขอนแก่น] : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และเยาวพร ศานติวิวัฒน์. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดสมนึก พุทธทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *อินฟอร์เมชัน*, 13 (1), 7-13.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2547). การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย อนวัชรพงศ์ และสุดาวดี ศรีสุดตา. (2548). ความคิดเห็นและการพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2547. *อินฟอร์เมชัน*, 12 (1), 29-36.
- ลำเรียง จันทรสวรรณ. (2542). คู่มือการใช้สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. [ขอนแก่น] : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุดใจ ธนไพศาล. (2546). รายงานผลการประเมินการใช้ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2546. ขอนแก่น : ห้องสมุด (เอกสารอัดสำเนา).
- สุดใจ ธนไพศาล และ บงกช ศิริวิวัฒนมงคล. (2547). รายงานผลการประเมินการใช้ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2547. ขอนแก่น : ห้องสมุด (เอกสารอัดสำเนา).
- สมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล. (2549). ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2547. *อินฟอร์เมชัน*, 13 (2), 20-27.
- สุวรรณธ บัวทวน. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. [ขอนแก่น] : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.