

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิก ต่อการใช้บริการของห้องสมุด คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ธนัชพร วิสวไพศาล¹, กอบกาญจน์ กุลสุจริต¹, ณรงค์ฤทธิ์ สิริวัฒนสิทธิ์¹, พรพิมล จอมทอง¹, เทพพิทักษ์ พันสีหะ¹, มาลินทิพย์ วงศ์ษา¹, ยูวรี ชินทอง¹, ปิยธิดา กุหิรัญญรัตน์², มานพ คณะโต², บุษกร อุตสาห์กิจ³
¹นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 5, ²ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
³หอสมุด คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Levels of Satisfaction of Medical Students Toward the Medical Library Services, Faculty of Medicine, Khon Kaen University

Thanatchaporn Witsawapaisan¹, Kobkarn Kulsujarit¹, Narongrit Siriwattanasit¹, Pornpimon Jomtong¹, Teppituk Punsaha¹, Malintip Wongcha¹, Yuwaree Chintong¹, Piyathida Kuhirunyaratn², Manop Kanato², Butsakorn Ussahgij³
¹5th Medical students, ²Department of Community Medicine, Faculty of Medicine, Khon Kaen University Thailand, ³Khon Kean University Medical library

หลักการและวัตถุประสงค์: ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า การศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกต่อการใช้บริการของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกต่อการใช้บริการของห้องสมุด

วิธีการศึกษา: เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ศึกษา ณ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประชากรศึกษา และกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกที่ปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ปีการศึกษา 2554 จำนวน 503 ราย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ systematic sampling จำนวนขนาดตัวอย่างโดย 212 ราย ใช้แบบสอบถามชนิดตอบเอง แบ่งเป็น 6 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา 3) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด 4) ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุด 5) ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุด 6) ความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ สัดส่วน ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าพิสัย ควอไทล์ ช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 95, Pearson chi-square, Fisher exact test, Odds ratio

Background and Objectives: Medical students need access to Medical Library resources; thus, its development and improvement should be response to the levels of satisfaction of users. Then, this study aims to study 1) the levels of satisfaction of medical students toward the Medical Library, Khon Kaen University; and, 2) the factors affecting their satisfaction.

Methods: It was descriptive research set of Faculty of Medicine, Khon Kaen University. Sample size calculation by systematic sampling was used to gather 212 medical students from a population of 503 studying at Srinagarind Hospital in the academic year of 2011. A self-administered questionnaire was used comprising: 1) demographic information; 2) library users behavior in the last three months; 3) satisfaction with the library services; 4) factors affecting satisfaction levels; 5) overall satisfaction with the library services; and, 6) suggestions for improving the service. The data were analyzed for frequencies, proportions, mean, SD, median, inter-quartile range and 95%CI, Pearson chi-square, Fisher exact test and Odds ratio.

Results: The response rate was 92.9% (197/212). The median of satisfaction levels was 5 from 7 (mostly satisfied) (IQR=1)(95%CI:5.06,5.34). Satisfied 92.4% (n=182) VS 7.6% unsatisfied (n=15). The top three issues of concern were: borrowing, OPAC, and reserved books. The highest

ผลการศึกษา: อัตราตอบกลับแบบสอบถามร้อยละ 92.9 (197/212) ค่ามัธยฐานของระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 5 จาก 7 (IQR=1)(95%CI:5.06,5.34) จัดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่พอใจ และกลุ่มที่ไม่พอใจ พบว่ากลุ่มที่พอใจมีร้อยละ 92.4 (182 ราย) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านบริการยืม-คืนหนังสือ ด้านบริการสืบค้นสารสนเทศ (OPAC) และด้านบริการจองหนังสือที่ถูกยืมไปจากห้องสมุดทั้งทางอินเทอร์เน็ตและที่เคาน์เตอร์ ปัจจัยที่มีระดับเข้มของความสัมพันธ์สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สุภาพ ยืมแยมแยมใส (OR=21.88, 95% CI=6.18-77.49) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ (OR=21.25, 95% CI=6.48-69.67) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ (OR=15.05, 95% CI=4.54-49.8)

สรุป: นักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับพอใจจนถึงพอใจมากที่สุด ปัจจัยที่มีระดับเข้มของความสัมพันธ์สูงสุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การบริการห้องสมุด ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

strength of association factors affecting library satisfaction were the library staffs services behaviors such as polite and smile (OR=21.88, 95% CI=6.18-77.49), services attentive (OR=21.25, 95% CI=6.48-69.67) and sufficient number of staff (OR=15.05, 95% CI=4.54-49.8).

Conclusion: A large majority of respondents were mostly satisfied with the library services at level quite satisfied to very satisfied. The highest strength of association factors affecting library satisfaction were the librarian personnels.

Keywords: Users' satisfaction, library service, Medical library

ศรีนครินทร์เวชสาร 2556; 28(2): 246-52 • Srinagarind Med J 2013; 28(2): 246-52

บทนำ

ห้องสมุดกับการศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ได้ เนื่องจากการศึกษา คือ การสร้างคนให้มีความรู้ความสามารถมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็น เพื่อการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพและประกอบภาระงานอาชีพได้² โดยกระบวนการศึกษาเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเป็นตัวบ่งชี้หนึ่งที่สถาบันที่ผลิตบัณฑิต "มหาวิทยาลัย" เป็นหน่วยงานที่ต้องมีภารกิจนี้ ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้าโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทำหน้าที่รวบรวมทรัพยากรการเรียนรู้และให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน⁴

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพสำหรับอาจารย์ นักศึกษาโดยเฉพาะนักศึกษาแพทย์ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และบุคคลทั่วไป เพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (Information literacy) และการศึกษาตลอดชีวิต (Long life education) ตามนโยบายรัฐบาล¹ เวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการ วันจันทร์-ศุกร์ 08.30-20.30 น. เสาร์-อาทิตย์ 10.00-16.00น.

เนื่องด้วยนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกมีความจำเป็นต้องใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าความรู้ทางการแพทย์เพื่อประกอบกับการเรียน ที่จะต้องฝึกปฏิบัติกับคนไข้ในโรงพยาบาล ดังนั้น การใช้ห้องสมุด จึงมีความจำเป็นเป็นอย่างมาก ค้นหาค้นคว้าวิจัยทางการศึกษา และใช้บริการต่าง ๆ เช่น การยืม คืน หนังสือ เอกสาร ตลอดจนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และวิทยาการความรู้ด้านการแพทย์ใหม่ๆ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกื้อหนุน ต่อการเรียนการสอนของนักศึกษาแพทย์กลุ่มนี้อย่างแท้จริง จากแนวนโยบายของผู้บริหารห้องสมุดเองที่ตระหนักถึงภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับในการบริหารและพัฒนางานห้องสมุดให้มีความเจริญก้าวหน้า ทั้งนี้เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ จึงได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม เพื่อการจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการในแต่ละห้องสมุด ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะเรียกใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดให้กลับมาใช้บริการซ้ำกระทั่งกลายเป็น

ถูกคำประจำ⁶ ได้มีการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548 โดยยุภาพร ทองน้อย และคณะ⁶ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.35$) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพบรรยากาศของห้องสมุด ($\bar{X}=2.62$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริการถ่ายเอกสาร ($\bar{X}=2.17$) ซึ่ง ณ. ปัจจุบันนี้ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาไปมาก การประเมินความพึงพอใจ จากผู้มารับบริการจึงเป็นข้อมูลที่สำคัญ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง การศึกษาครั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ของนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกต่อการใช้บริการของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ และใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการให้มี คุณภาพยิ่งขึ้น⁷

วิธีการศึกษา

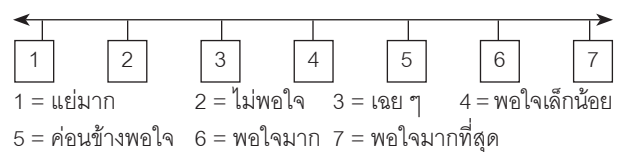
เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ประชากรเป้าหมายคือ นักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิก ปีการศึกษา 2554 คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 516 ราย เกณฑ์การคัดเลือกคือนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิก ที่ปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ปีการศึกษา 2554 และเกณฑ์การคัดออกคือนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิก ที่ปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ปีการศึกษา 2554 ที่กำลังศึกษาอยู่ในกองเวชศาสตร์ชุมชน 5 และ นักศึกษาแพทยศาสตร์ชั้นคลินิกจำนวน 10 คน ที่ทำตอบแบบสอบถามเพื่อทำ pilot study) ได้ประชากรศึกษาจำนวน 503 ราย

การศึกษานี้สุ่มตัวอย่างแบบ systematic sampling และคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้ โปรแกรม Win Pepi กำหนดค่า estimating a mean, confidence level 95%, SD 0.404 (pilot study เพื่อหาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการในห้องสมุดในนักศึกษาแพทยศาสตร์ชั้นคลินิกจำนวน 10 ราย), acceptable error 0.05, allow for loss of 20% of subjects ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 ราย

ความพึงพอใจ⁸ คือความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง ความพึงพอใจจำแนกเป็น 11 ด้าน คือ ด้านบริการยืม-คืนหนังสือ, ด้านบริการสืบค้นสารสนเทศ (OPAC) ด้านบริการจองหนังสือที่ถูกยืมไปจากห้องสมุดทั้งทาง

อินเทอร์เน็ตและที่เคาน์เตอร์ ด้านบริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัย ด้านบริการหนังสืออ้างอิง ด้านบริการตอบคำถามเกี่ยวกับห้องสมุดทางอินเทอร์เน็ต บริการระบบเครือข่ายเฉพาะภายในองค์กรที่สามารถใช้งานโดยอาศัยเครือข่ายสาธารณะหรืออินเทอร์เน็ตโดยที่คนภายนอกองค์กรไม่สามารถเข้าถึงได้ (บริการ KKKU SSL VPN) ด้านบริการใส่ตลับค้นวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้านบริการค้นหา CD-ROM ด้านบริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ และด้านบริการถ่ายเอกสารโดยใช้ Likert technique⁹ แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด) โดยมีเกณฑ์ในการในการตีความจากค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้¹¹ ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน ดังนี้คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจโดยรวม ในการศึกษานี้วัดโดยใช้ visual analog scale-7 point categorical scale¹⁰ ซึ่งเป็นเส้นตรงที่แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 7 ระดับ เริ่มที่ระดับ 1 หมายถึง แย่มาก จนถึงระดับ 7 หมายถึง พอใจมากที่สุด



เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดตอบเอง ที่พัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรม และผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ มีการทดลองใช้แบบสอบถามในกลุ่มนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกจำนวน 35 ราย และมีการปรับปรุงแก้ไขแล้ว แบบสอบถาม มี 6 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม 2) พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา 3) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุด 4) ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุด แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมทรัพยากร การให้บริการ บุคลากร การติดต่อสื่อสาร 5) ระดับของความพึงพอใจใช้บริการของห้องสมุด และ 6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยแจกแบบสอบถามแก่ตัวอย่างที่สุ่มได้ ตามหัวหน้ากองต่าง ๆ พร้อมทั้งแนบเอกสารชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับงานวิจัย เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อย ให้ส่งแบบสอบถาม

แก่หัวหน้ากอง เพื่อที่จะรวบรวมแบบสอบถามส่งที่ผู้วิจัยในวันถัดไป แต่ถ้าหัวหน้ากองไม่สามารถแจกแบบสอบถามได้หรือไม่ได้แบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยก็จะตามไปแจกและเก็บแบบสอบถามเองเป็นรายบุคคล จนกระทั่งได้แบบสอบถามครบตามจำนวนที่คำนวณขนาดตัวอย่างได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ได้มีการบันทึกข้อมูล โดยการนำ double data entry และตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ข้อมูลโปรแกรมใช้ SPSS/pc version 15.0 for Windows, Epi Info for Dos และ Epi Info for Windows ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่ามัธยฐาน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พหุคูณไคสกี ความถี่ ร้อยละ Pearson Chi-square test, Odds ratio, 95%CI, Fisher Exact test และการวิจัยครั้งนี้ ได้ขอรับการพิจารณา เพื่อยกเว้นการพิจารณาจริยธรรม เลขที่ HE551013

ผลการศึกษา

ผลการเก็บข้อมูล พบว่า มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 92.9

1) ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาแพทย์ชาย 98 ราย (ร้อยละ 49.7) และหญิง 99 ราย (ร้อยละ 50.3) ส่วนใหญ่มีอายุ 20-26 ปี มีฐานของอายุเท่ากับ 23 ปี (IQR=1) ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด 1 วันต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 38.6) ฐานของเวลาที่ใช้ในการค้นหา/นั่งอ่านหนังสือเท่ากับ 1 ชั่วโมง (IQR=1) ช่วงเวลาที่ให้บริการบ่อยคือ 16.00-20.30 น. (ร้อยละ 48.2) วัตถุประสงค์หลักของการใช้บริการห้องสมุดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ค้นหาหนังสือ/เอกสาร/วารสาร (ร้อยละ 77.2)

2) ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการห้องสมุด

จากการวัดโดย Visual Analog Scale(VAS) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีค่ามัธยฐานของระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่คะแนน 5 จาก 7 คะแนน คือ อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ (IQR= 1), Mean 5.20, SD 0.98, minimum 1.0, maximum 7.00, และ 95%CI:5.06,5.34 โดยพบว่า ความถี่ของระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระดับค่อนข้างพอใจ (ร้อยละ 46.2) รองลงมาคือ ระดับพอใจมาก (ร้อยละ 35.5) เมื่อแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 2 กลุ่ม¹⁰ คือกลุ่มที่พอใจ (VAS ≥ 4)

และกลุ่มที่ไม่พอใจ (VAS < 4) พบว่ากลุ่มที่พอใจมีจำนวน 182 คน (ร้อยละ 92.4) และกลุ่มที่ไม่พอใจมีจำนวน 15 คน (ร้อยละ 7.6) ความถี่ของระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการห้องสมุด (ตารางที่ 1)

3) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละด้าน

พบว่า ด้านที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านบริการยืม-คืนหนังสือ, OPAC, และด้านบริการจองหนังสือที่ถูกยืมไปจากห้องสมุดทั้งทางอินเทอร์เน็ตและที่เคาน์เตอร์ (ตารางที่ 2)

4) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์แบบตัวแปรเดียวเบื้องต้น (Bivariate analysis) พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยที่มีระดับเข้มของความสัมพันธ์สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส (OR=21.88, 95% CI=6.18-77.49) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ (OR=21.25, 95% CI=6.48-69.67) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ (OR=15.05, 95% CI=4.54-49.8) (ตารางที่ 3)

5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.44 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ข้อเสนอแนะที่มีผู้เสนอมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การขยายเวลาเปิด-ปิด (ร้อยละ 17.24) ควรซื้อเครื่องถ่ายเอกสารมากขึ้น (ร้อยละ 12.07) ปรับปรุงระบบออนไลน์เนื่องจากเข้าเว็บไซต์ผ่าน VPN ไม่ได้ (ร้อยละ 6.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการห้องสมุด

ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจ		
พอใจมากที่สุด	8	4.1
พอใจมาก	70	35.5
ค่อนข้างพอใจ	91	46.2
พอใจเล็กน้อย	13	6.6
ไม่พึงพอใจ		
เฉย ๆ	12	6.1
ไม่พอใจ	2	1.0
แย่มาก	1	0.5
รวม	197	100.0

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ต่อการใช้บริการห้องสมุด จำแนกเป็นรายด้าน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	min	max	Mean± SD	Median± IQR	แปลผล
1. ด้านบริการยืม-คืนหนังสือ	2	5	4.27 ± 0.61	4.00 ± 1	มากที่สุด
2. ด้านบริการสืบค้นสารสนเทศ (OPAC)	1	5	3.95 ± 0.74	4.00 ± 0	มาก
3. ด้านบริการจองหนังสือที่ถูกยืมไปจากห้องสมุดทั้งทางอินเทอร์เน็ตและที่เคาน์เตอร์	1	5	3.91 ± 0.79	4.00 ± 1	มาก
4. ด้านบริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัย	1	5	3.84 ± 0.80	4.00 ± 1	มาก
5. ด้านบริการหนังสืออ้างอิง	1	5	3.76 ± 0.73	4.00 ± 1	มาก
6. ด้านบริการตอบคำถามเกี่ยวกับห้องสมุดทางอินเทอร์เน็ต	1	5	3.74 ± 0.79	4.00 ± 1	มาก
7. บริการระบบเครือข่ายเฉพาะภายในองค์กรที่สามารถใช้งานโดยอาศัยเครือข่าย สาธารณะหรืออินเทอร์เน็ตโดยที่คนภายนอกองค์กรไม่สามารถเข้าถึงได้ (บริการ KCU SSL VPN)	1	5	3.74 ± 0.95	4.00 ± 1	มาก
8. ด้านบริการโหลดทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1	5	3.73 ± 0.78	4.00 ± 1	มาก
9. ด้านบริการค้นหาCD-ROM	1	5	3.59 ± 0.99	4.00 ± 1	มาก
10. ด้านบริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ	1	5	3.33 ± 0.99	3.00 ± 1	ปานกลาง
11. ด้านบริการถ่ายเอกสาร	1	5	3.05 ± 1.05	3.00 ± 2	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรแบบเชิงเดียว

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ		p-value	OR	95%CI	
	พอใจ	ไม่พอใจ				
เพศ	ชาย	91	7	0.804	1.14	0.36-3.68
คอมพิวเตอร์	หญิง	91	8	0.003*	6.05	1.77-20.73*
	เพียงพอ	159	8			
ปลั๊กไฟสำหรับต่อพ่วงเน็ตบุ๊ก	ไม่เพียงพอ	23	7	0.002*	5.59	1.56-20.85*
	เพียงพอ	122	4			
บรรยากาศในการศึกษาค้นคว้า	ไม่เพียงพอ	60	11	0.260	2.39	0.00-13.48
	เหมาะสม	171	13			
ที่นั่งอ่าน	ไม่เหมาะสม	11	2	0.012*	4.61	1.5-14.15*
	เพียงพอ	159	9			
น้ำดื่มบริการ	ไม่เพียงพอ	23	6	0.005*	4.39	1.43-13.42*
	เพียงพอ	125	5			
ห้องน้ำสะอาด	ไม่เพียงพอ	57	10	0.005*	7.08	2.09-24.06*
	เพียงพอ	170	10			
หนังสือ	ไม่เพียงพอ	12	5	0.008*	6.0	1.8-20.0*
	ทันสมัย เพียงพอ	168	10			
วารสารและหนังสือพิมพ์	ไม่ทันสมัย เพียงพอ	14	5	0.005*	7.08	2.09-24.06*
	ทันสมัย เพียงพอ	170	10			
โหลดทัศนวัสดุ(วีดิทัศน์)	ไม่ทันสมัย เพียงพอ	12	5	<0.001*	9.2	3.01-28.08*
	ทันสมัย เพียงพอ	161	7			
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	ไม่ทันสมัย เพียงพอ	20	8	0.001*	6.77	2.26-20.26*
	ทันสมัย เพียงพอ	154	7			
ฐานข้อมูล	ไม่ทันสมัย เพียงพอ	26	8	0.019*	5.62	1.54-20.55*
	ทันสมัย เพียงพอ	170	11			
เวลาเปิด-ปิด	ไม่ทันสมัย เพียงพอ	11	4	0.013*	3.93	1.35-11.49*
	เหมาะสม	141	7			
เจ้าหน้าที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	ไม่เหมาะสม	41	8	<0.001*	21.88	6.18-77.49*
	ใช่	175	8			
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่	ไม่ใช่	7	7	<0.001*	21.25	6.48-69.67*
	ใช่	170	6			
จำนวนเจ้าหน้าที่	ไม่ใช่	12	9	<0.001*	15.05	4.54-49.8*
	เพียงพอ	172	8			
คู่มือและเอกสารแนะนำบริการ	ไม่เพียงพอ	10	7	0.029*	4.73	1.32-16.93*
	มีประโยชน์	169	11			
เว็บไซต์ของห้องสมุด	ไม่มีประโยชน์	13	4	<0.001*	12.4	3.84-40*
	ใช้ง่าย มีประโยชน์	170	8			
	ใช้ยาก ไม่มีประโยชน์	12	7			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ

วิจารณ์

การศึกษาครั้งนี้พบว่า นักศึกษาแพทยศาสตร์ชั้นคลินิกมีค่ามัธยฐานของระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการห้องสมุดเท่ากับ 5 จาก 7 (IQR=1)(95%CI:5.06,5.34) จัดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ทั้งนี้เนื่องมาจาก บุคลากรของห้องสมุดมีความเต็มใจในการให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อผู้ใช้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำทุกปีเพื่อนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ซึ่งผลการวิจัยระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา³, กลุ่มงานบริการหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม¹, และยุภาพร ทองน้อย⁶ ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการศึกษานี้ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างจากการศึกษาอื่น อีกทั้งการศึกษานี้ได้ทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี systematic sampling ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาอื่นที่ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ convenience sampling โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด ทำให้ได้กลุ่มบุคคลที่เข้าใช้บริการห้องสมุดมากกว่า ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดอยู่แล้ว

เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก คือ ด้านบริการยืม-คืนหนังสือ (mean 4.27, SD 0.61) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา³ อัญชลี กล้าเพชร¹² ทั้งนี้เป็นเพราะบริการยืม-คืนหนังสือเป็นบริการหลักของห้องสมุดต้องติดต่อใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมาใช้บริการนี้ รองลงมาคือ ด้านบริการสืบค้นสารสนเทศ (OPAC) (mean 3.95,SD 0.74) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา³ กลุ่มงานบริการหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม¹ และยุภาพร ทองน้อย⁶ ทั้งนี้เป็นเพราะระบบอินเทอร์เน็ตของห้องสมุดมีความเร็วสูงและมีเสถียรภาพมาก ไม่มีการล่มของระบบ ประกอบกับมีเจ้าหน้าที่ประจำที่ดูแลเกี่ยวกับระบบการสืบค้นข้อมูล ซึ่งมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ลำดับที่ 3 คือ ด้านบริการจองหนังสือที่ถูกยืมไปจากห้องสมุดทั้งทางอินเทอร์เน็ตและที่เคาน์เตอร์ (mean 3.91,SD 0.79) ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถจองหนังสือผ่าน OPAC ได้ และมีการแจ้งเตือนเมื่อหนังสือสามารถยืมได้ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 ลำดับสุดท้ายคือ 1. ด้านบริการถ่ายเอกสาร (mean 3.05,SD 1.05) ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของยุภาพร ทองน้อย⁶ ทั้งนี้เนื่องจากมีที่ถ่ายเอกสารไม่เพียงพอกับความต้องการและเครื่องถ่ายเอกสารไม่ทันสมัย

2. ด้านบริการถ่ายเอกสารทั้งในประเทศและต่างประเทศ (mean 3.33, SD 0.99) ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนมากไม่ทราบว่ามีการบริการด้านนี้ ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ และปัจจุบันมีการใช้ระบบข้อมูลออนไลน์แทนการถ่ายเอกสาร ซึ่งรวดเร็วและประหยัดกว่า

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเบื้องต้นพบว่าปัจจัยที่มีระดับเข้มของความสัมพันธ์สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส (OR=21.88, 95% CI=6.18-77.49) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ (OR=21.25, 95% CI=6.48-69.67) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ (OR=15.05, 95% CI=4.54-49.8) ดังนั้นห้องสมุดควรมีการพัฒนาปัจจัยดังกล่าวเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สรุป

นักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ โดยเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านบริการยืม-คืนหนังสือ ด้านบริการสืบค้นสารสนเทศ (OPAC) และด้านบริการจองหนังสือที่ถูกยืมไปจากห้องสมุดทั้งทางอินเทอร์เน็ตและที่เคาน์เตอร์ และ 2 ลำดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านบริการถ่ายเอกสาร และด้านบริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ เมื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เบื้องต้นพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความเข้มของความสัมพันธ์มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง

1. มีผู้ใช้บริการร้อยละ 8 ที่ไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ควรจะปรับปรุงเพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกคนพึงพอใจ โดยการปรับปรุงด้านถ่ายเอกสารและด้านบริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ ให้เพียงพอเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร เช่น บุคลากรสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอเป็นปัจจัย 3 อันดับแรกที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ จึงควรคงไว้และมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ให้บริการ

3. มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 3 ที่ไม่เคยใช้บริการห้องสมุด สืบเนื่องมาจากปัจจุบันมีการสืบค้นข้อมูลผ่านทางระบบออนไลน์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงการบริการในด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านการขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น
2. ควรจะมีการออกแบบและพัฒนาเครื่องมือ ตลอดจนกลไกต่าง ๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ
3. ผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. ควรทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี และมีการเปรียบเทียบผลการศึกษาเพื่อให้เห็นพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด
5. ควรมีการศึกษาเชิงวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
6. ควรมีการศึกษาในกลุ่มประชากรทุกกลุ่มที่มาใช้บริการห้องสมุด เพื่อให้การบริการของห้องสมุดสามารถตอบสนองกับทุกความต้องการอย่างแท้จริง

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาคั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือประสานงานในระหว่างการทำศึกษาอย่างดียิ่งขอขอบคุณคณาจารย์ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลทางด้านวิชาการและช่วยตรวจสอบระเบียบวิธีการศึกษา เครื่องมือในการทำวิจัย ตลอดจนคำแนะนำต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. วีระวรรณ วรรณโท. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม: เอกสารบรรณารักษศาสตร์ ลำดับที่ 355. มหาสารคาม : กลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2551.
2. การศึกษาคือปัจจัยที่5ของชีวิต[ออนไลน์]. [สืบค้นเมื่อ 19กุมภาพันธ์ 2555]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/101128>

3. เสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา. รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2552.
4. รุจิรา เหลืองอุบล. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์]. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2543.
5. วลลิตี โพธิ์รังสิยากร. ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่องานบริการห้องสมุดสาขาวิชาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัย นครศรีธรรมราช. พิษณุโลก : ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครศรีธรรมราช; 2551.
6. ยุภาพร ทองน้อย, บงกช สิริสมจินต์. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548. ขอนแก่น : ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2548.
7. เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์, เยาวพร ศานติวิวัฒน์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุดสมนึก พุทธทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. อินฟอร์เมชั่น. 2549; 13:7-13.
8. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ [ออนไลน์]. อ้างเมื่อ 19 ธันวาคม 2554. เข้าถึงได้จาก: http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html
9. Likert's scales. ใน : การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือการวิจัย [ออนไลน์]. [สืบค้นเมื่อเมื่อ 19 ธันวาคม 2554] . เข้าถึงได้จาก <http://www.edu.tsu.ac.th/major/administration/data/FE511/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%2013%20%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%A2.doc>
10. Singer AJ, Thode HC Jr. Determination of the minimal clinically significant difference on a patient visual analog satisfaction scale. Acad Emerg Med 1998; 5:1007-11.
11. จันทิมา เขียวแก้ว. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2543. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย; 2544.
12. อัญชลี กล้าเพชร, วรรณุช อุษณกร, และนิรมิตร ยอดเกลี้ยง. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี. วารสารสงขลานครินทร์ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 2550; 13:233-248.
13. ยูวดี เพชรระ, สงวน พงศ์กิจวิฑูร, สิริพร ทิวะสิงห์, และคณะ. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2554. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2554.

