

## ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### Students' Satisfaction Towards Using Library of the College of Allied Health Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University

ยุทธนา เสมอจิตร\*

Yuttana Samerchit\*

วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

College of Allied Health Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University

e-mail: yuttana.sa@ssru.ac.th

Received: April 29, 2020; Revised: June 2, 2020; Accepted: June 4, 2020

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์และเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้นำไปปรับปรุงการให้บริการห้องสมุดของวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาสังกัดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ที่ลงทะเบียนเรียนภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 260 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาเข้าใช้บริการห้องสมุด 1-5 ครั้งต่อเดือน และเข้าใช้บริการในช่วงเวลา 11.01-14.00 น. โดยใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ในด้านบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือด้านคุณภาพสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อย่างกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของนักศึกษา การใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

#### Abstract

The objectives of the research were to study the students' satisfaction of using library of the College of Allied Health Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University and the research can improve the library services of the College of Allied Health Sciences. The population of this research was 260 students from the College of Allied Health Sciences who were enrolled in the 2<sup>nd</sup> semester of academic year 2018. The questionnaire was used to collect the data which were analyzed by employed percentage, mean and standard deviation. The result showed that generally students use the library 1-5 times per month from 11.00-14.00 a.m. and primarily use the book circulation service. The students' satisfaction towards using library of the College of Allied Health Sciences overall and each part at high level including the satisfaction towards the librarians or library staff (mean = 4.46), quality of library physical and infrastructures (mean = 4.24) and communication with library users (mean = 4.21) respectively.

**Keywords:** Satisfaction of Student, Library Use, Suan Sunandha Rajabhat University

## บทนำ

การศึกษาถือได้ว่าเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์พร้อมทางความรู้คู่คุณธรรม การศึกษายังเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ให้มีความมั่นคงได้อีกด้วย ทั้งนี้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยที่จะต้องเตรียมความพร้อมทางด้านวิชาการ การปลูกฝังระบบการคิดและการสร้างนิสัยใฝ่รู้แก่นักศึกษาซึ่งจะนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ตลอดจนการพัฒนาตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไปในอนาคต (ฟาฏินา วงศ์เลขา, 2553, หน้า 15) สถานการณ์ปัจจุบันประเทศไทยยังต้องการบุคลากรในสายอาชีพเฉพาะทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ แผนกการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก แผนกการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562) การบริการสารสนเทศ (Information Services) ที่ห้องสมุดจัดขึ้นให้แก่ผู้ใช้เป็นกิจกรรม กระบวนการลักษณะและสภาพที่บุคลากรในห้องสมุด กระทำด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และสารสนเทศที่มีการบันทึกและเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ซึ่งถือได้ว่าเป็นภารกิจหลักของห้องสมุดในการจัดบริการให้แก่นักศึกษาและคณาจารย์ของหน่วยงาน ตอบสนองความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศนั่นเอง (ประอรนุช โปรงมณีกุล, 2559, หน้า 28) ห้องสมุดกับการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด มีการกำหนดหัวข้อประเมินครอบคลุมส่วนต่าง ๆ เช่น การบริการสารสนเทศ อาคารสถานที่ ผู้ให้บริการ ความสะอาด จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น การประเมินสำหรับห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศที่ทำการประเมินนั้นจะนำข้อมูลมาปรับปรุงส่วนต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด (สุรางค์ ศิโรโรตมสถกุล, 2562) ห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นห้องสมุดเฉพาะทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การแพทย์ และสาธารณสุข ที่มีพันธกิจหลักในการให้บริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรที่เป็นการเรียนการสอนของวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ ได้แก่ สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ สาขาวิชาการแพทย์แผนจีน สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสาขาวิชาเลขานุการการแพทย์และสาธารณสุข นอกจากนี้ยังมีสาขาวิชาที่คาดว่าจะจัดตั้งในอนาคต ได้แก่ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสุขภาพ และสาขาวิชากายภาพบำบัด ห้องสมุดจึงต้องมีการวางแผนการจัดการด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการ ตัวอย่างเช่น บรรณารักษ์มีการสำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณจากกลุ่มพนักงานและนักศึกษา บรรณารักษ์ติดต่อขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งผลิตสารสนเทศ อาทิเช่น กรมการแพทย์แผนไทย โครงการตำรารามาชิตี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีการสร้างเครือข่ายห้องสมุดในจังหวัดสมุทรสงครามเพื่อการแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เช่น ห้องสมุดโรงพยาบาลจังหวัดสมุทรสงคราม ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นต้น เพื่อนำทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพมาให้บริการนักศึกษา คณาจารย์ และนักวิจัยของวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อย่างครอบคลุม ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำข้อมูลหรือผลการวิจัยในครั้งนี้มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาสังกัดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ลงทะเบียนภาคเรียนที่ 2/2561 จำนวน 800 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ลงทะเบียนเรียนภาคเรียนที่ 2/2561 โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1976) กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 จากประชากร 800 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 260 คน

### เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (ออนไลน์) โดยประยุกต์จากแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ฝ่ายหอสมุด, 2562) โดยพิจารณาปรับแก้ไขแบบสอบถามให้สอดคล้องกับบริบทของห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และมีเนื้อหาที่ทันสมัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้ห้องสมุด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บข้อมูลส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 260 ชุด และได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 260 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย โดยมีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 1

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	80	30.77
	หญิง	180	69.23

### ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สาขาวิชา</b>		
นักศึกษาระดับปริญญาตรี		
สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์	171	65.80
สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์	63	24.20
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและความงาม	26	10.00

จากตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน (ร้อยละ 69.23) มีสถานภาพเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์มากที่สุด จำนวน 171 คน (ร้อยละ 65.80) รองลงมา สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 63 คน (ร้อยละ 24.20) และวิทยาศาสตร์สุขภาพและความงาม จำนวน 26 คน (ร้อยละ 10) ตามลำดับ

### ตารางที่ 2

#### ลักษณะการใช้บริการห้องสมุด

การใช้บริการห้องสมุด	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการห้องสมุดต่อระยะเวลา 1 เดือน	
1-5 ครั้ง	69.2
6-10 ครั้ง	25.4
11-15 ครั้ง	4.2
มากกว่า 15 ครั้ง	1.2
ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	
08.00-11.00 น.	17.3
11.01-14.00 น.	75.3
14.01-17.00 น.	18.7
ประเภทงานที่ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุด	
บริการยืม-คืน (หนังสือ)	68.0
บริการอินเทอร์เน็ต	30.7
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	12.0
บริการโสตทัศนศึกษา (DVD, VCD)	1.3
บริการห้องอ่านหนังสือ	53.3
บริการตอบคำถามและสืบค้นข้อมูล	10.0
อื่น ๆ	4.7

จากตารางที่ 2 ลักษณะของการใช้บริการห้องสมุดแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดต่อระยะเวลา 1 เดือน จำนวน 1-5 ครั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 69.2) ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดเวลา 11.01-14.00 น. มากที่สุด (ร้อยละ 75.3) และใช้บริการยืม-คืน (หนังสือ) มากที่สุด (ร้อยละ 68.0) ส่วนข้ออื่น ๆ ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดเข้ามานั่งพักผ่อนและรอเพื่อนกลับหอพัก

หมายเหตุ \* ช่วงเวลาและประเภทการเข้าใช้บริการห้องสมุด มีผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดเลือกคำตอบมากกว่า 1 ข้อขึ้นไป

### ตารางที่ 3

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ

หัวข้อประเมิน	ผลประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ			
- ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.83	0.89	พึงพอใจมาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
- ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.14	0.74	พึงพอใจมาก
3. ด้านบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่			
- บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.53	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
- ความสะอาดของห้องสมุดและแสงสว่างเพียงพอ	4.25	0.73	พึงพอใจมาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุด			
- การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	4.25	0.74	พึงพอใจมาก
6. ด้านคุณภาพสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพ			
- ห้องมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ปราศจากเสียง กลิ่น คิว้น ฝุ่น รบกวน	4.14	0.91	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 3 ด้านความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดโดยผู้วิจัยนำเสนออันดับแรกของแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่เพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการสารสนเทศมีความพึงพอใจการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่อบุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.53) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุด มีความพึงพอใจในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการสารสนเทศเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านคุณภาพสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพ มีความพึงพอใจต่อห้องมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ปราศจากเสียง กลิ่น คิว้นและฝุ่นรบกวน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจการใช้ห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งได้สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลพร้อมข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์และการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

### สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ที่ศึกษาจำนวน 260 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ รองลงมาคือนักศึกษาด้านสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์

### ลักษณะการใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด

จำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดเข้าใช้บริการห้องสมุดต่อระยะเวลา 1 เดือน จำนวน 1-5 ครั้งมากที่สุด ส่วนช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ อยู่ระหว่างช่วง 11.01-14.00 น. โดยเข้ามาใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ได้แบ่งเป็นประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาตามหัวข้อการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก โดยพิจารณาตามหัวข้อการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความสะดวก รวดเร็ว และรองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดที่เหมาะสม

ด้านบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก โดยพิจารณาตามหัวข้อการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด มีความพึงพอใจกับบุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี รองลงมาคือ บรรณารักษ์แต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามหัวข้อการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจกับความสะอาดของห้องสมุด รองลงมาคือ แสงสว่างเพียงพอ

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาตามหัวข้อการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจการสื่อสารกับผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ รองลงมาคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่เสมอ

ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาตามหัวข้อการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจ ห้องสมุดมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ปราศจากเสียง กลิ่น คิว้น และฝุ่นรบกวน รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย พร้อมใช้งาน

## การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยขอนำหัวข้อและประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด ซึ่งแบ่งเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการสารสนเทศและด้านคุณภาพสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Obinyan และ Akande (2019) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอกับความต้องการใช้ในระดั้มาก ทั้งนี้เนื่องจากบรรณารักษ์ประจำการห้องสมุดได้ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศในแต่ละภาคการศึกษา ทั้งส่วนของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจากเงินงบประมาณแผ่นดินของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หรือการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์บริจาคจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก หอสมุดคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และห้องสมุดโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า อีกทั้งยังมีวารสารวิชาการที่ทันสมัยโดยได้รับมาจากศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาอีกด้วย ซึ่งทำให้มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการสารสนเทศได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rani (2018) Hussien และ Mokhtar (2018) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2562) และ Obinyan และ Akande (2019) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบรรณารักษ์มีประจำการเพียงคนเดียว ดังนั้นจึงได้กำหนดกระบวนการ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่สามารถทำงานบริการตอบสนองผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพส่งผลต่อการบริหารจัดการใน ส่วนงานบริการสารสนเทศ

ด้านบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจกับบุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บรรจง พลไชย (2554) เอมอร พิทยานน (2557) สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2562) และ Ijiekhuamhen, Aghojare และ Ferdinand (2015) พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่บริการด้วยมารยาทที่ดีต่อผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ทั้งนี้บรรณารักษ์ประจำการห้องสมุดให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด มีการทักทายผู้ใช้บริการสารสนเทศก่อนเสมอ นอกจากนี้ห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ยังมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศประจำเดือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจด้านความสะอาดและแสงสว่างเพียงพอระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สบโชค วงษ์แสง (2555) Obinyan และ Akande (2019) Wells (1995) และ Padmavathi, Ningaiah และ Biradar (2017) พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อสถานที่ของห้องสมุดรวมถึงแสงสว่างที่เพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากบรรณารักษ์ห้องสมุดให้ความสำคัญต่ออาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น จัดมุมค้นคว้างานวิจัย มุมบริการนั่งอ่านหนังสือทั่วไป มุมประชุมเพื่องานวิจัย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสนองตอบความต้องการใช้บริการด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจกับการสื่อสารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บรรจง พลไชย (2554) และ Wells (1995) พบว่าผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องจากบรรณารักษ์ประจำการห้องสมุดมีความต้องการให้บริการ

เชิงรุกโดยกำหนดเป็นนโยบายหลักของห้องสมุดโดยการใช้อี้ออนไลน์เป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดกับผู้ใช้บริการสารสนเทศ โดยได้นำสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด เช่น Facebook และ Line เป็นต้น ในส่วนของการประชาสัมพันธ์แบบออฟไลน์ บรรณารักษ์ได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารบริเวณหน้าห้องสมุดบริเวณประตูทางเข้าห้องสมุดและบริเวณป้ายประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยในจุดต่าง ๆ ภายในอาคารของวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพ พบว่าผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจที่ห้องสมุดมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่มีกลิ่นรบกวน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บรรจงพลไชย (2554) Obinyan และ Akande (2019) Wells (1995) Padmavathi et al. (2017) และ Rani (2018) ที่พบว่าผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ ปราศจากเสียงรบกวน เนื่องจากบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดได้ให้ความสำคัญต่อการจัดการสถานที่เพื่อการศึกษา ค้นคว้า นักศึกษาจะมีสมาธิในการอ่านหนังสือตำราต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เป็นนโยบายหลักของห้องสมุดด้วยเช่นกัน โดยได้จัดหาพนักงานทำความสะอาดมาทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

### ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย โดยจัดกลุ่มตามประเด็นดังต่อไปนี้

ด้านคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านโดยการเพิ่มจำนวนของรางวัลมากขึ้นและมีการจัดอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลวิจัยมากขึ้น ส่วนการให้บริการของบรรณารักษ์มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มและเป็นมิตร

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ต้องการให้มีการเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศทั้งรูปแบบตัวเล่มหนังสือ และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หัวเรื่องด้านสมุนไพรไทย การนวดศาสตร์แพทย์แผนไทย กายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา การบริหารธุรกิจสุขภาพ การจัดการธุรกิจสปา นวนิยาย ประวัติศาสตร์สำคัญของโลก ปรัชญา จิตวิทยา เป็นต้น

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นมากขึ้น มีชุดโซฟานั่งอ่านมากขึ้น

ทั้งนี้บรรณารักษ์จะนำประเด็นที่ผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ นำเสนอต่อผู้บริหารวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นลำดับต่อไป เพื่อจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ในอนาคต



### เอกสารอ้างอิง

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สำนักวิทยทรัพยากร. (2562). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2560. สืบค้นจาก <http://www.car.chula.ac.th/qaweb/wp-content/uploads/2017/08/OAR-UserSurvey2560.pdf>
- บรรจง พลไชย. (2554). ความพึงพอใจต่อการใช้อห้องสมุดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม. *อินฟอร์เมชั่น*, 18(1), 1-15.
- ประอรนุช โปร่งมณีกุล. (2559). การจัดการบริการสารสนเทศ. *วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์*, 18(1), 27-41.
- ฟาฏินา วงศ์เลขา. (2553, 2 มีนาคม). กลไกขับเคลื่อนการศึกษา ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. *เดลินิวส์*. หน้า 15.
- มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ฝ่ายหอสมุด. (2562). แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2562. สืบค้นจาก <http://www.library.mbu.ac.th/>
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สำนักหอสมุดกลาง. (2562). สสำรวจความพึงพอใจสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2561. สืบค้นจาก [https://lib.swu.ac.th/\\_index.php](https://lib.swu.ac.th/_index.php)
- สบโชค วงษ์แสง. (2555). ความพึงพอใจการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). สรุปผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรเดือนมีนาคม พ.ศ. 2562. สืบค้นจาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13>
- สุรางค์ ศิโรโรตมส์กุล, ยุพิน ยังสวัสดิ์, ธิภาภัส อินทรกำแหง, เรนทิพย์ ปัญญาพิริจกุล, นิภาพร เดชะ และตะวัน ละม้ายแข. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก <http://www.gj.mahidol.ac.th/tech/FileDownload/File/D150511175457.pdf>
- เอมอร พิทยานน. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย*, 1(1), 31-42.
- Hussien, F. R. M., & Mokhtar, W. N. H. W. (2018). The effectiveness of reference services and users' satisfaction in the academic library. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 7(3), 327-337.
- Ijiekhuamhen, O. P., Aghojare, B., & Ferdinand, O. A. (2015). Assess users' satisfaction on academic library performance: A study. *International Journal of Academic Research and Reflection*, 3(5), 67-77.
- Obinyan, O. O., & Akande, E. O. (2019). Assessment of nursing students' level of satisfaction with library services in selected universities in Edo State. *Library Philosophy and Practice*, 2896, 1-19. Retrieved from <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2896>
- Padmavathi, N., Ningaiah, A., & Biradar, K. (2017). Use and user satisfaction of library resources and services by PG students and research scholars in Bangalore University Library, Bangalore. *Journal of Library and Information Sciences*, 7(1), 113-121.

- Rani, P. (2018) A study on library resources with services satisfaction based on students and faculties: In an institution. **International Journal of Applied Engineering Research**, 3(22), 15443-15450. Retrieved from [https://www.ripublication.com/ijaer18/ijaerv13n22\\_01.pdf](https://www.ripublication.com/ijaer18/ijaerv13n22_01.pdf)
- Wells, J. (1995). The influence of library usage on undergraduate academic success. **Australian Academic & Research Libraries**, 26(2), 121-128.
- Yamane, T. (1976). **Statistics: An introductory analysis** (3rd ed.). New York: Harper & Row.