

**การประเมินการใช้ห้องสมุด :**  
**กรณีห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**  
**(The Evaluation of Library Use at KKUML)**

สุดใจ ธนไพศาล\*

**บทคัดย่อ**

การประเมินการใช้ห้องสมุด : กรณีห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้แบบประเมินที่ห้องสมุดสร้างขึ้น รวบรวมจาก อาจารย์ นักศึกษา ข้าราชการ ในคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้ใช้หลัก และบุคลากรต่างคณะ ซึ่งเป็นผู้ใช้งรอง จำนวน 500 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้หลัก ร้อยละ 98.95 พึงพอใจต่อบริการห้องสมุด และผู้ใช้งรอง ร้อยละ 98.99 พึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด

หัวข้อเรื่อง : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์--ความพอใจของผู้ใช้บริการ ; มหาวิทยาลัยขอนแก่น--ห้องสมุด--ความพอใจของผู้ใช้บริการ ; ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด ; ความพอใจของผู้ใช้บริการ

กิจกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญมากในการดำเนินงานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ การประเมินการใช้ห้องสมุด โดยจัดเป็นประจำทุกปีการศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน ซึ่งเป็นช่วงของการจัดเตรียมแบบสอบถามสำหรับใช้เป็นแบบประเมิน และตั้งแต่เดือนพฤษภาคมจนถึงสิ้นเดือนกันยายน ห้องสมุดฯ จะแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้เพื่อให้ทำการประเมินและสรุปผลจัดทำเป็นรายงานออกมา

**เหตุที่ต้องมีการประเมินการใช้ห้องสมุด** สาเหตุความเป็นมาของการที่ต้องประเมินการใช้ห้องสมุดเกิดจากการเล็งเห็นความสำคัญของการประเมิน ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

**1. วิสัยทัศน์ของห้องสมุด (Library's Vision)**

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีทิศทางการบริหารเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของการเป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในลักษณะของห้องสมุดเฉพาะทางการแพทย์ ด้วยความมุ่งมั่นดังกล่าวจึงจำเป็นต้องทราบว่าคุณภาพในปัจจุบันของห้องสมุดฯ เป็นอย่างไรในสายตาของผู้ใช้บริการ มีสิ่งใดที่ดีแล้วและมีสิ่งใดที่ผู้ใช้ยังมองเห็นว่าบกพร่องสมควรนำไปปรับปรุงแก้ไขอีกบ้าง

**2. ความสำคัญของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า (User or Customer's Focus)**

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ตระหนักถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการ แม้ว่าห้องสมุดฯ จะไม่ใช่หน่วยงานด้านธุรกิจเพื่อหวังผลกำไร แต่ก็มองเห็นว่าผู้ใช้บริการคือลูกค้าคนสำคัญที่ห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการอย่างดีที่สุด ดังนั้น เสียงร้องเรียน

\* บรรณารักษ์ (ชำนาญการ) ระดับ 8 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (tsoodj@kku.ac.th)

หรือเสียงบ่นของลูกค้าเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคนต้องรับฟังและนำมาพิจารณาว่าจะนำมาใช้ในการพัฒนางานได้อีกอย่างไร

3. **การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)** การส่งแบบสอบถามหรือแบบประเมินการใช้ห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้เห็นทำให้ผู้ใช้ทราบว่าขณะนี้ห้องสมุดฯ จัดบริการใดไว้ให้แก่ผู้ใช้บ้างแล้ว มีประเด็นใดบ้างที่ห้องสมุดใส่ใจเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น เรื่องของวันเวลาเปิดบริการ สภาพบรรยากาศของห้องสมุด จำนวนที่นั่งอ่านและคันคว่ำ ลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศชนิดต่างๆ เป็นต้น ด้วยวิธีการเช่นนี้ ผู้ใช้บริการจึงทราบเรื่องราว รวมทั้งความคิดเห็นของห้องสมุดมากขึ้น เป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดทางหนึ่ง

4. **การสื่อสาร (Communication)** นอกจากผู้ใช้บริการจะได้ทราบข้อมูลจากห้องสมุดแล้ว ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับให้ผู้ใช้บริการใส่ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสสื่อสารสิ่งที่ต้องการให้ห้องสมุดทราบได้อย่างเสรี เพราะบางครั้งผู้ใช้บริการอาจไม่กล้าแสดงความคิดเห็นโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของห้องสมุด จึงทำให้เกิดการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เกิดสัมพันธภาพและความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้บริการ ซึ่งยังจะทำให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานห้องสมุดต่อไปอีกด้วย

5. **การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement)** คุณค่าร่วมกันหรือ Shared Value อย่างหนึ่งในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คือการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา กิจกรรมการประเมินการใช้ห้องสมุดทำให้บุคลากรห้องสมุดเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น มอง

เห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการ และเมื่อได้รับทราบผลการประเมินก็ทำให้มองเห็นการทำงานของตนเองหรือของห้องสมุดฯ ได้ชัดเจนขึ้น จึงรู้และเข้าใจปัญหาของการให้บริการรวมทั้งมีหนทางในการแก้ปัญหาหรือพัฒนางานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น

6. **การประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน (Quality Assurance)** การประเมินผลการใช้ห้องสมุดเป็นการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวิธีหนึ่งในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดหรือไม่ ซึ่งในปีการศึกษา 2547 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์กำหนดดัชนีชี้วัดไว้ว่าผู้ใช้บริการจำนวนร้อยละ 85 พึงพอใจห้องสมุด (ปีการศึกษา 2546 กำหนดไว้ที่ร้อยละ 80 และปรับเปลี่ยนในปีต่อมา)

7. **พัฒนาการของห้องสมุด (Library Development)** การประเมินการใช้ห้องสมุดเป็นการติดตามผลการดำเนินงานของห้องสมุดในแต่ละปี เมื่อเปรียบเทียบผลของการประเมินแล้วจะทำให้เห็นว่าพัฒนาการของห้องสมุดในแต่ละด้านเป็นเช่นไร มีสิ่งใดที่ดีขึ้นและมีสิ่งใดที่ด้อยลง ซึ่งจะได้้นำผลไปใช้ในการปรับปรุงกิจการห้องสมุดให้เกิดความก้าวหน้าเหมาะสมต่อไป

#### ▣ การจัดเตรียมและพัฒนาเครื่องมือประเมิน ▣

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เริ่มให้มีการประเมินการใช้ห้องสมุดเมื่อประมาณเจ็ดปีที่ผ่านมาโดยทำการประเมินปีละหนึ่งครั้งในระยะเวลาเปิดภาคการศึกษาต้น เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ในระยะสองปีแรก แบบสอบถามมีเพียงหน้าเดียวและมีเพียงคำถามปลายปิด หัวหน้าห้องสมุดฯ ได้เป็นผู้จัดเตรียมขึ้นและขอให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็นช่วยกันปรับปรุงแบบสอบถามให้ครอบคลุม

เหมาะสมยิ่งขึ้น หลังจากนั้นในปีต่อๆมา มีพัฒนาการเพิ่ม โดยทุกหน่วยของห้องสมุดฯ ได้ช่วยกันปรับข้อคำถามให้ชัดเจนละเอียดขึ้นรวมทั้งเพิ่มคำถามปลายเปิดให้ผู้ให้บริการได้ใส่ข้อเสนอแนะด้วย ซึ่งรวมแล้วแบบสอบถามก็มีเพียงสองหน้าเท่านั้น ในส่วนของการจัดเตรียมและพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถาม ผู้เขียนมีความเห็นว่าควรจัดทำในลักษณะดังนี้

1. แบบสอบถามควรมีลักษณะง่ายที่สุดต่อการตอบและส่งคืน ความยาวไม่ควรเกินสองหน้า ข้อความที่ผู้ตอบต้องอ่านควรสั้นๆ เท่านั้น หากคำถามใดคิดว่าจะตอบยากก็ควรจัดทำให้สะดวกเช่นมีข้อความหรือช่องว่างให้เลือกตอบได้ โดยเฉพาะเมื่อต้องแจกให้กับผู้ใช้ที่มีจำนวนมากขนาดเป็นร้อยคนขึ้นไป ประเด็นนี้ น่าจะเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาได้มากที่สุด

2. แบบสอบถามควรมีเนื้อหาสำคัญที่ต้องการถามอย่างครบถ้วนเพื่อให้ได้ข้อมูลเพียงพอต่อการวิเคราะห์ผล กระนั้นก็ตามควรจัดทำเป็นข้อคำถามสั้นๆ ที่ใช้ถ้อยคำกระชับรัดกุม เข้าใจได้โดยง่าย สะดวกรวดเร็ว

3. ควรมีคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มเติม และเพื่อให้ห้องสมุดได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุด

4. ในส่วนที่ให้ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ ควรมีช่องให้ผู้ตอบเลือกที่จะไม่แสดงความคิดเห็นด้วย เพราะอาจมีบางเรื่องที่ผู้ตอบไม่มีหรือไม่ทราบข้อมูลเพียงพอที่จะแสดงความคิดเห็นได้

5. แบบสอบถามแต่ละชุด หากมีการลงวันที่ที่ตอบแบบสอบถามไว้ด้วย จะใช้สำหรับพิจารณาเหตุการณ์เรื่องราวในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ในกรณีที่จำเป็น

6. เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน อาจใช้การเน้นข้อความสำคัญในบางจุดเพื่อช่วยให้ผู้ตอบเกิดความสะดวกและระวังในการตอบแบบสอบถามไม่ให้เกิดความผิดพลาดได้

7. บางตอนของข้อคำถามอาจต้องอธิบายสั้นๆ เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจ เพราะผู้ตอบมีภูมิหลัง ความรู้ทางห้องสมุดไม่เท่ากัน เช่น เมื่อใช้คำว่าฐานข้อมูล อาจต้องใส่ตัวอย่างไว้ให้ในวงเล็บเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น

8. ท้ายสุดของแบบสอบถามควรขอบคุณผู้ตอบ และแจ้งให้ทราบว่าให้ส่งคืนได้ที่ใดซึ่งก็ควรเป็นที่สะดวกที่สุดสำหรับผู้ตอบ

## II ลักษณะเนื้อหาของเครื่องมือประเมิน II

ในส่วนของเนื้อหาที่ใช้ในเครื่องมือประเมินหรือแบบสอบถามต้องเป็นเนื้อหาที่ทำให้ได้ข้อมูลคำตอบซึ่งจำเป็นต่อการนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นก่อนตั้งคำถามจึงควรจัดทำรายการของข้อมูลที่ต้องการเสียก่อนเพื่อให้ตั้งคำถามได้สอดคล้องตรงกัน ข้อมูลที่ควรถาม ได้แก่

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบ เช่น หน่วยงานที่สังกัดว่าอยู่คณะใดหรือเป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นนักศึกษา อาจารย์ หรือบุคคลประเภทอื่น หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม เช่น วัย หรือ ตำแหน่งทางวิชาการ ก็อาจถามเพิ่มโดยแบ่งกลุ่มอายุหรือกลุ่มตำแหน่งทางวิชาการ

2. ลักษณะและความถี่ในการใช้ห้องสมุด เช่น การมาใช้ห้องสมุด หรือ การเข้าสืบค้นสารสนเทศทางออนไลน์นัยยังห้องสมุด มีบ่อยครั้งเพียงใด

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดในด้านต่างๆ เช่น

### 3.1 วันเวลาเปิดบริการ

3.2 สภาพบรรยากาศของห้องสมุด

3.3 จำนวนที่นั่งอ่านและค้นคว้า

3.4 ลักษณะและจำนวนของทรัพยากรห้องสมุดประเภทต่างๆ (ได้แก่หนังสือวารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลทั้งประเภทบรรณานุกรมและฉบับเต็ม) ในด้านของความเหมาะสม ความสอดคล้องกับหลักสูตร การใช้งาน ปริมาณความเพียงพอ ความทันสมัย เป็นต้น

3.5 ลักษณะและจำนวนของอุปกรณ์หรือครุภัณฑ์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โสตทัศนอุปกรณ์

3.6 บริการต่างๆ ที่ห้องสมุดฯ จัดให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นบริการหลักๆ ที่เห็นว่าควรให้ผู้ใช้บริการแสดงความความคิดเห็น

3.7 บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องของความเพียงพอเหมาะสมและลักษณะที่บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

สำหรับข้อ 3.1-3.3 ในอนาคตอาจมีความสำคัญน้อยลง เนื่องจากจะมีการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นซึ่งสะดวกสำหรับการสืบค้นทางออนไลน์โดยผู้ใช้ไม่ต้องมาห้องสมุดดังเช่นเคย

4. ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเรื่องต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการอาจต้องการเขียนใส่เพิ่มเติม ควรให้เนื้อที่ในแบบสอบถามไว้ให้เพียงพออย่างน้อยสักครึ่งหน้า

## ผลการประเมินการใช้ห้องสมุด

ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนสิงหาคมของทุกปี ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์จะทำการประเมินผลการใช้ห้องสมุดโดยหน่วยบริการทำหน้าที่แจกและจัดเก็บแบบสอบถามซึ่งได้พัฒนาขึ้นดังกล่าวแล้ว คราวละ 500 ชุด สำหรับปีการศึกษา 2547 ได้รับ

แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 427 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 ของแบบสอบถามที่แจกไป

แต่เดิมห้องสมุดฯ ไม่ได้จัดแบ่งกลุ่มผู้ใช้ที่ตอบแบบสอบถาม แต่ในปีการศึกษา 2547 ได้จัดแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการเป็นสองกลุ่ม คือ 1) ผู้ใช้หลัก หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่สังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ 2) ผู้ใช้รอง หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่สังกัดคณะอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทั้งบุคลากรภายนอกหรือผู้ที่ไม่สังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วย สาเหตุที่จัดแบ่งเป็นสองกลุ่ม เพื่อให้เห็นผลการประเมินชัดเจนขึ้นว่าความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มแตกต่างหรือคล้ายคลึงกันอย่างไรบ้าง เนื่องจากห้องสมุดฯ เป็นห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ซึ่งมีพันธกิจหลักในการจัดให้บริการแก่คณะแพทยศาสตร์ การจัดดำเนินงานโดยทั่วไปจึงต้องมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้หลักมากกว่าผู้ใช้รอง ยกตัวอย่างเช่น เมื่อประเมินด้วยคำถามว่าหนังสือวารสารตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอนเพียงใด อาจารย์ และนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ซึ่งเป็นผู้ใช้หลักจะตอบว่าตรงกับหลักสูตรมากกว่าอาจารย์และนักศึกษาคณะอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่ผู้ใช้หลัก เป็นต้น

นอกจากนั้นห้องสมุดฯ ยังแบ่งประเภทผู้ใช้ทั้งหมดออกเป็นห้ากลุ่ม คือ 1) นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ 2) อาจารย์คณะแพทยศาสตร์ 3) บุคลากรอื่นสังกัดคณะแพทยศาสตร์ 4) ผู้ที่สังกัดคณะอื่นๆ และ 5) บุคคลภายนอก

ห้องสมุดฯ ทำการประเมินผลโดยวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนผู้ตอบแบบประเมินแบ่งเป็นสามกลุ่ม คือ กลุ่มที่สังกัดคณะแพทยศาสตร์ กลุ่มที่สังกัดคณะอื่น และกลุ่มบุคคลภายนอก เป็นจำนวนผู้ตอบร้อยละ 70.72, 26.00 และ 3.28 ตามลำดับ และในส่วนของ

คณะแพทยศาสตร์ จำแนกให้เห็นว่าเป็นนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร จำนวนเท่าใด เช่นเดียวกับที่ สังกัดคณะอื่นๆ ซึ่งผู้ใช้ส่วนใหญ่ก็คือนักศึกษา

ข้อมูลความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดและความถี่ ในการสืบค้นข้อมูลทางออนไลน์มายังห้องสมุดพบว่าเฉลี่ยเดือนละ 13 ครั้ง และ 9 ครั้ง ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2546 ที่ผ่านมา แสดงจำนวนที่เท่ากัน

สำหรับข้อมูลด้านระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ ที่มีต่อห้องสมุดฯ ในด้านต่างๆ มีการประเมินวิเคราะห์ อย่างละเอียดทุกข้อที่มีในแบบสอบถามรวมแล้ว ทั้งหมด 30 ข้อด้วยกัน ระดับของความคิดเห็นของผู้ใช้มี 4 ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง โดยห้องสมุดฯ กำหนดเกณฑ์ที่จัดว่าอยู่ในระดับที่ ผู้ใช้พึงพอใจ คือ ดีมาก ดี และพอใช้ ส่วนเกณฑ์ที่ จัดว่าอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ไม่พึงพอใจ คือ ควรปรับปรุง

นอกจากการแสดงผลการวิเคราะห์โดยแจกแจง ตารางให้เห็นเป็นกลุ่มของผู้ใช้หลักและ ผู้ใช้รอง แล้ว ห้องสมุดฯ ยังแจกแจงตารางให้เห็นถึงการ ประเมินตามกลุ่มตัวอย่างทั้งห้ากลุ่มด้วย ซึ่งในที่นี้ จะไม่กล่าวถึงรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด แต่โดยสรุปในภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้ใช้หลัก จำนวนร้อยละ 98.95 และผู้ใช้รองจำนวนร้อยละ 98.88 มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ และเมื่อแยกประเภทผู้ใช้เป็นห้ากลุ่มดังกล่าว พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับดี ผู้ใช้รองลงมา พึงพอใจในระดับดีมาก ยกเว้นเรื่องสภาพบรรยากาศ ของห้องสมุดที่อาจารย์คณะแพทยศาสตร์ บุคลากร อื่นสังกัดคณะแพทยศาสตร์ และบุคคลภายนอก ส่วนใหญ่ เห็นว่าดีมาก และรองลงมาเห็นว่าดี

ในส่วนของการข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลาย เปิด ห้องสมุดฯ จัดกลุ่มแบ่งตามผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อเสนอแนะของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร สังกัดคณะแพทยศาสตร์ ข้อเสนอแนะของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรต่างคณะ และข้อเสนอแนะ ของบุคคลภายนอก รวมทั้งสิ้นเจ็ดกลุ่ม ซึ่งทำให้ ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของแต่ละกลุ่ม ได้ชัดเจนขึ้น

ประเด็นหลักๆ ที่ได้รับจากข้อเสนอแนะในปี การศึกษา 2547 เช่น

1. ต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการล่วงเวลา เพิ่มขึ้น
2. ต้องการให้เพิ่มประสิทธิภาพของเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นข้อมูล
3. ต้องการให้เพิ่มหนังสือบางชื่อเรื่องทาง ด้าน Anatomy
4. ต้องการให้เพิ่มหนังสือ วิทยานิพนธ์ และ งานวิจัยภาษาไทย
5. ต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์สื่อ ประเภทซีดีและวีซีดี
6. ต้องการให้เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ สืบค้นในบางจุดของห้องสมุดและบริเวณจุดยืมคืน ในช่วงที่มีผู้ใช้มาเข้าคิวเป็นจำนวนมาก

#### การนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา ห้องสมุด

มีการพบว่างานวิจัยจำนวนไม่น้อยที่ใช้เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและลงทุนมาก แต่ กลับไม่ได้นำผลการวิจัยนั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ เท่าที่ควร ซึ่งเป็นเรื่องของความสูญเสียประการหนึ่ง ในส่วนของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ หลังจาก วิเคราะห์ผลการประเมินแล้ว จึงจัดทำเป็นรายงาน นำเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ

1. ผู้บริหารและผู้ตรวจสอบคุณภาพ เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานของห้องสมุดตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่สะท้อนกลับมา

2. ผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดทุกคน เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่ผู้ใช้มีต่อการจัดให้บริการด้านต่างๆ ของห้องสมุด และเพื่อพิจารณาร่วมกันในการหาหนทางแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น

สำหรับในปีการศึกษา 2547 หลังจากที่ถูกคลากรห้องสมุดได้พิจารณาผลการประเมินแล้ว จึงมีความเห็นร่วมกันที่จะปรับปรุงพัฒนางานในด้านต่างๆ เช่น

1. ขยายเวลาเปิดบริการเพิ่มในวันเสาร์และอาทิตย์หลังจากระยะเวลาสอบกลางภาคการศึกษาจนถึงสิ้นสุดปลายภาคการศึกษา

2. ดำเนินการต่อเนื่องเรื่องการรักษาสภาพบรรยากาศที่ดีของห้องสมุดในด้านต่างๆ ได้แก่ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เสียง แสง กลิ่น อุณหภูมิ ความรื่นรมย์ ตลอดจนมารยาทในการใช้ห้องสมุด และการสนับสนุนให้มีการจัดทำโครงการห้องสมุดมีชีวิตชีวา (Living Library)

3. ขออนุมัติคณะฯ ให้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงเพียงพอต่อการใช้สืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Full Text & Image) เพื่อให้การบริการศึกษาค้นคว้าเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น

4. จัดหาหนังสือ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ภาษาไทย เพื่อนำมาให้บริการแก่ผู้ใช้เพิ่มเติม

5. จัดให้มีโครงการประชาสัมพันธ์สัปดาห์วัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น

6. จัดเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นเพิ่มเติมไว้ในบางจุดซึ่งเป็นที่ต้องการ และจัดเครื่อง

คอมพิวเตอร์เพื่อยืมคืนเพิ่มในช่วงที่มีผู้ใช้จำนวนมาก

7. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้เข้าใจเรื่องการจัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในส่วนที่พิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ใช้ยังไม่เข้าใจหรือเข้าใจไม่ถูกต้อง

ห้องสมุดฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงทุกเรื่องตามผลการประเมิน ซึ่งได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณค่อนข้างดีจากคณะแพทยศาสตร์ แม้ว่าจะยังไม่เสร็จสิ้นทั้งหมด แต่ส่วนใหญ่ก็ได้ดำเนินการไปแล้ว นอกจากนั้น ห้องสมุดฯ ยังได้สรุปผลการประเมินประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบกันอย่างทั่วถึงด้วย

งานใดๆ ก็ตามหากขาดซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติแล้ว เปรียบเสมือนงานที่ยังไม่เสร็จสิ้น เพราะไม่อาจบอกได้ว่าเป้าหมายและดัชนีชี้วัดที่ตั้งไว้ นั้นบรรลุผลสำเร็จหรือไม่ ยิ่งเป็นการประเมินผลที่มาจากบุคคลอื่น จะทำให้เกิดมุมมองที่กว้างขึ้น คล้ายกระจกบานใหญ่ที่สะท้อนทุกสิ่งทุกอย่างออกมา ภาพที่สะท้อนนั้นอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความเป็นจริง ก็เป็นสิ่งที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดต้องใช้วิจรรณญาณพิจารณากันอีกครั้ง แต่ถึงอย่างไร การรับฟังและใคร่ครวญความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องย่อมช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนางานได้อย่างแน่นอน

แบบประเมินการใช้ห้องสมุดของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นดังนี้

**แบบประเมินการใช้ห้องสมุด**

**ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

โปรดกาเครื่องหมาย  หรือเติมข้อความในช่องว่าง วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ผู้ให้บริการ  สังกัดคณะแพทยศาสตร์  สังกัดคณะอื่น (ระบุ) .....

ประเภทผู้ใช้บริการ  นักศึกษา  อาจารย์  อื่นๆ (ระบุ) .....

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดเดือนละประมาณ ..... ครั้ง

หรือ สัปดาห์ละประมาณ ..... ครั้ง

ความถี่ในการค้นข้อมูลทางออนไลน์มายังห้องสมุด เดือนละประมาณ ..... ครั้ง

หรือ สัปดาห์ละประมาณ ..... ครั้ง

โปรดกาเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เรื่อง	ระดับความคิดเห็น				ไม่มี ความเห็น
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง	
1. วันเวลาเปิดบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
2. สภาพบรรยากาศของห้องสมุด	.....	.....	.....	.....	.....
3. จำนวนที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า	.....	.....	.....	.....	.....
4. ทรัพยากรห้องสมุด	.....	.....	.....	.....	.....
4.1 หนังสือ (รวมวิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัย)	.....	.....	.....	.....	.....
4.1.1 สอดคล้องกับหลักสูตรและการใช้งาน	.....	.....	.....	.....	.....
4.1.2 มีปริมาณเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
4.1.3 มีความทันสมัย	.....	.....	.....	.....	.....
4.2 วารสาร	.....	.....	.....	.....	.....
4.2.1 สอดคล้องกับหลักสูตรและการใช้งาน	.....	.....	.....	.....	.....
4.2.2 มีปริมาณเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
4.2.3 มีความทันสมัย	.....	.....	.....	.....	.....
4.3 โสตทัศนวัสดุ (วีดิทัศน์ สไลด์ เทปบันทึกเสียง แผ่นที่ โปสเตอร์)	.....	.....	.....	.....	.....
4.3.1 สอดคล้องกับหลักสูตรและการใช้งาน	.....	.....	.....	.....	.....
4.3.2 มีปริมาณเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
4.3.3 มีความทันสมัย	.....	.....	.....	.....	.....
4.4 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD-ROM, VCD, DVD, CAI, Diskette)	.....	.....	.....	.....	.....
4.4.1 สอดคล้องกับหลักสูตรและการใช้งาน	.....	.....	.....	.....	.....
4.4.2 มีปริมาณเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
4.4.3 มีความทันสมัย	.....	.....	.....	.....	.....

โปรดพลิกด้านหลัง

เรื่อง	ระดับความคิดเห็น				ไม่มี ความ เห็น
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง	
4.5 ฐานข้อมูล (เช่น E-journal, Cochrane Library)					
4.5.1 สอดคล้องกับหลักสูตรและการทำงาน	.....	.....	.....	.....	.....
4.5.2 มีปริมาณเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
4.5.3 มีความทันสมัย	.....	.....	.....	.....	.....
5. บริการที่ห้องสมุดจัด					
5.1 ประเภทของบริการมีความเหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
5.2 บริการโสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	.....	.....	.....	.....	.....
5.3 บริการสืบค้นสารสนเทศ	.....	.....	.....	.....	.....
5.4 บริการยืมคืน	.....	.....	.....	.....	.....
5.5 บริการช่วยค้นคว้า	.....	.....	.....	.....	.....
5.6 บริการยืมเอกสารระหว่างห้องสมุด	.....	.....	.....	.....	.....
5.7 บริการถ่ายเอกสาร	.....	.....	.....	.....	.....
5.8 บริการ E-learning	.....	.....	.....	.....	.....
5.9 บริการให้หมายเลข ISBN และ CIP	.....	.....	.....	.....	.....
5.10 บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย	.....	.....	.....	.....	.....
6. บุคลากร/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด					
6.1 จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีความเหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
6.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยทั่วไป	.....	.....	.....	.....	.....
ข้อเสนอแนะ					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
(ตอบเสร็จแล้ว ขอความกรุณาส่งคืนที่เคาน์เตอร์จ่ายรับ และขอขอบคุณในความร่วมมือด้วยดีจากท่าน)					

### บรรณานุกรม

- จเด็จ ทางเจริญ. (2545). Customer Focus : ความอยู่รอดอย่างยั่งยืนขององค์กร. *Productivity World*, 7 (39), 13-24.
- ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2547). รายงานประจำปีงบประมาณ 2547. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัย.
- ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2547). รายงานผลการประเมินการใช้ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2547. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัย.