

ราชการ นอกเวลาราชการ และเสาร์-อาทิตย์ในระดับมากเช่นเดียวกัน ( $\bar{X} = 4.49, 4.24$  และ 4.08 ตามลำดับ)

2. สถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มคลินิกและปรีคลินิกพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$  และ 3.06) จำแนกสถานที่แต่ละด้านพบว่า กลุ่มคลินิกพึงพอใจบริการที่ภาควิชา และภายในห้องสมุดในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$  และ 4.52) พึงพอใจต่อบริการที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้านในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.60$ ) และพึงพอใจที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.20$ ) ส่วนกลุ่มปรีคลินิกพึงพอใจต่อบริการที่ภาควิชา และภายในห้องสมุดในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$  และ 4.55) พึงพอใจต่อบริการที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้านในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.96$ ) และพึงพอใจต่อบริการที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.15$ )

3. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มคลินิกและปรีคลินิกพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$  และ 3.74) จำแนกความสะดวกแต่ละด้านพบว่า กลุ่มคลินิกพึงพอใจบริการความสะดวกในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุด และโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกลในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$  และ 4.05) และพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็มในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ ) ส่วนกลุ่มปรีคลินิกพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุดและโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกลในระดับมากเช่นเดียวกัน ( $\bar{X} = 4.18$  และ 4.08 ตามลำดับ) และพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็มในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.96$ )

4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มคลินิกและปรีคลินิกพึงพอใจต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.61$  และ 2.68) จำแนกอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แต่ละด้านพบว่า กลุ่มคลินิกและปรีคลินิก พึงพอใจต่อจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$  และ 3.44) ส่วนประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พบว่า กลุ่มคลินิกพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่อยู่ภาควิชา และภายในห้องสมุดในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$  และ 3.58) พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่อยู่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน และที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.24$  และ 1.16) ส่วนกลุ่มปรีคลินิกพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ภาควิชา และภายในห้องสมุดในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$  และ 3.65) พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้านและที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.31$  เท่ากัน)

5. ฐานข้อมูลที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มคลินิกและปรีคลินิกพึงพอใจต่อฐานข้อมูลที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.23$  และ 3.27) จำแนกฐานข้อมูลแต่ละด้านพบว่า กลุ่มคลินิกพึงพอใจต่อจำนวนฐานข้อมูลที่ให้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) กลุ่มปรีคลินิกพึงพอใจต่อจำนวนฐานข้อมูลที่ให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) ทั้งกลุ่มคลินิกและปรีคลินิกพึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล MEDLINE ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$  และ

4.23) กลุ่มคลินิกพึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล POPLINE, DRUG และฐานข้อมูล IMMUNOLOGY AND AIDS ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.97, 2.83 และ 2.79 ตามลำดับ) ส่วนกลุ่มปรีคลินิกพึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล DRUG, IMMUNOLOGY AND AIDS และฐานข้อมูล POPLINE ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.97, 2.94 และ 2.93 ตามลำดับ)

6. บุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มคลินิกและปรีคลินิกพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.81 และ 3.82) จำแนกบุคลากรแต่ละด้านพบว่า กลุ่มคลินิกพึงพอใจต่อความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.08, 4.03 และ 4.00 ตามลำดับ) และพึงพอใจต่อจำนวนบุคลากรในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.16) ส่วนกลุ่มปรีคลินิกพึงพอใจต่อความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับมากเช่นเดียวกัน ( $\bar{X}$  = 4.03, 4.02 และ 4.02 ตามลำดับ) และพึงพอใจต่อจำนวนบุคลากรในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.19)

7. การดำเนินการเกี่ยวกับผลการสืบค้น ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มคลินิกและปรีคลินิกพึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับผลการสืบค้นโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.24 และ 3.27) จำแนกการดำเนินการแต่ละด้าน พบว่า ทั้งกลุ่มคลินิกและปรีคลินิกพึงพอใจต่อความสะดวกในการสืบค้นในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.76 และ 3.84) กลุ่มคลินิกพึงพอใจต่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึก ความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ และอัตราค่าพิมพ์ (แผ่นละ 1 บาท) ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.32, 3.18 และ 2.69 ตามลำดับ) ส่วนกลุ่ม ปรีคลินิกพึงพอใจต่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึก ความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ และอัตราค่าพิมพ์ (แผ่นละ 1 บาท) ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ( $\bar{X}$  = 3.48, 3.12 และ 2.65 ตามลำดับ)

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอม จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ

| สภาพการให้บริการ                   | ตำแหน่งทางวิชาการ |      |                    |      |                |      |             |      |
|------------------------------------|-------------------|------|--------------------|------|----------------|------|-------------|------|
|                                    | อาจารย์           |      | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ |      | รองศาสตราจารย์ |      | ศาสตราจารย์ |      |
|                                    | $\bar{X}$         | S.D. | $\bar{X}$          | S.D. | $\bar{X}$      | S.D. | $\bar{X}$   | S.D. |
| 1. ระยะเวลาที่ให้บริการ            |                   |      |                    |      |                |      |             |      |
| 1.1 ในเวลาราชการ ( 8.30-16.30 น.)  | 4.31              | 0.71 | 4.42               | 0.77 | 4.66           | 0.57 | 5.00        | 0.00 |
| 1.2 นอกเวลาราชการ (16.30-20.00 น.) | 4.04              | 1.21 | 3.97               | 1.29 | 4.04           | 1.22 | 5.00        | 0.00 |
| 1.3 เสาร์-อาทิตย์ (8.30-16.30 น.)  | 3.93              | 1.31 | 3.93               | 1.30 | 1.16           | 0.50 | 5.00        | 0.00 |
| รวม                                | 4.09              | 1.08 | 4.11               | 1.12 | 3.29           | 0.76 | 5.00        | 0.00 |

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการคณชื้อสนเทศด้วยซีดี-รอม  
จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ (ต่อ)

| สภาพการให้บริการ                                 | ตำแหน่งทางวิชาการ |      |                    |      |                |      |             |      |
|--------------------------------------------------|-------------------|------|--------------------|------|----------------|------|-------------|------|
|                                                  | อาจารย์           |      | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ |      | รองศาสตราจารย์ |      | ศาสตราจารย์ |      |
|                                                  | $\bar{X}$         | S.D. | $\bar{X}$          | S.D. | $\bar{X}$      | S.D. | $\bar{X}$   | S.D. |
| 2. สถานที่ให้บริการ                              |                   |      |                    |      |                |      |             |      |
| 2.1 ภายในห้องสมุด                                | 4.55              | 0.74 | 4.51               | 0.79 | 4.52           | 0.73 | 5.00        | 0.00 |
| 2.2 ที่ภาควิชา                                   | 4.64              | 0.60 | 4.59               | 0.62 | 4.67           | 0.53 | 5.00        | 0.00 |
| 2.3 ที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน                     | 4.01              | 0.63 | 4.32               | 0.86 | 4.43           | 0.94 | 1.00        | 0.00 |
| 2.4 ที่ตึกผู้ป่วย                                | 1.33              | 0.93 | 1.21               | 0.64 | 1.00           | 0.00 | 1.00        | 0.00 |
| รวม                                              | 3.63              | 0.73 | 3.66               | 0.73 | 3.66           | 0.55 | 3.00        | 0.00 |
| 3. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                |                   |      |                    |      |                |      |             |      |
| 3.1 ความสะดวกในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุด       | 4.14              | 1.02 | 4.15               | 0.99 | 4.16           | 0.96 | 5.00        | 0.00 |
| 3.2 ความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านเครือข่าย LAN | 4.14              | 0.74 | 3.98               | 0.90 | 4.06           | 0.90 | 5.00        | 0.00 |
| 3.3 ความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็ม        | 2.86              | 0.82 | 3.10               | 0.96 | 2.90           | 0.97 | 3.50        | 0.00 |
| รวม                                              | 3.71              | 0.87 | 3.74               | 0.93 | 3.71           | 0.94 | 4.50        | 0.00 |
| 4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการ              |                   |      |                    |      |                |      |             |      |
| 4.1 จำนวนเครื่อง                                 | 4.45              | 0.81 | 3.31               | 0.89 | 3.46           | 0.72 | 4.00        | 0.00 |
| 4.2 ประสิทธิภาพของเครื่อง                        |                   |      |                    |      |                |      |             |      |
| 4.2.1 ภายในห้องสมุด                              | 3.58              | 0.74 | 3.59               | 0.81 | 3.66           | 0.66 | 4.00        | 0.00 |
| 4.2.2 ที่ภาควิชา                                 | 3.63              | 0.79 | 3.68               | 0.82 | 3.73           | 0.66 | 4.00        | 0.00 |
| 4.2.3 ที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน                   | 1.43              | 0.98 | 1.19               | 0.66 | 1.00           | 0.00 | 1.00        | 0.00 |
| 4.2.4 ที่ตึกผู้ป่วย                              | 1.31              | 0.86 | 1.17               | 0.60 | 1.00           | 0.00 | 1.00        | 0.00 |
| รวม                                              | 2.88              | 0.84 | 2.59               | 0.76 | 2.57           | 0.41 | 2.80        | 0.00 |
| 5. ฐานข้อมูลที่ให้บริการ                         |                   |      |                    |      |                |      |             |      |
| 5.1 จำนวนฐานข้อมูล                               | 4.18              | 0.67 | 4.17               | 0.61 | 4.15           | 0.72 | 4.50        | 0.71 |
| 5.2 ความทันสมัยของฐานข้อมูล                      |                   |      |                    |      |                |      |             |      |
| 5.2.1 MEDLINE                                    | 4.29              | 0.68 | 4.26               | 0.76 | 4.33           | 0.66 | 5.00        | 0.00 |
| 5.2.2 DRUG                                       | 2.86              | 0.86 | 4.26               | 0.76 | 4.33           | 0.66 | 5.00        | 0.00 |
| 5.2.3 IMMUNOLOGY AND AIDS                        | 2.85              | 0.90 | 2.92               | 0.85 | 2.78           | 0.83 | 3.00        | 0.00 |
| 5.2.4 POPLINE                                    | 2.83              | 0.90 | 2.92               | 0.85 | 2.82           | 0.83 | 3.00        | 0.00 |
| รวม                                              | 3.40              | 0.81 | 3.70               | 0.77 | 3.68           | 0.78 | 4.10        | 0.14 |

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการคณชอสนเทศด้วยซีดี-รอม  
จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ (ต่อ)

| สภาพการให้บริการ                             | ตำแหน่งทางวิชาการ |      |                    |      |                |      |             |      |
|----------------------------------------------|-------------------|------|--------------------|------|----------------|------|-------------|------|
|                                              | อาจารย์           |      | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ |      | รองศาสตราจารย์ |      | ศาสตราจารย์ |      |
|                                              | $\bar{X}$         | S.D. | $\bar{X}$          | S.D. | $\bar{X}$      | S.D. | $\bar{X}$   | S.D. |
| 6. บุคลากรที่ให้บริการ                       |                   |      |                    |      |                |      |             |      |
| 6.1 จำนวนบุคลากร                             | 3.10              | 0.61 | 3.17               | 0.69 | 3.27           | 0.69 | 3.00        | 0.00 |
| 6.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ          | 3.99              | 0.56 | 4.03               | 0.58 | 4.06           | 0.49 | 4.00        | 0.00 |
| 6.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ        | 4.01              | 0.52 | 4.07               | 0.60 | 4.12           | 0.51 | 4.00        | 0.00 |
| 6.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ           | 3.98              | 0.55 | 3.98               | 0.70 | 4.10           | 0.50 | 4.00        | 0.00 |
| รวม                                          | 3.77              | 0.71 | 3.81               | 0.64 | 3.89           | 0.55 | 3.75        | 0.00 |
| 7. การดำเนินการเกี่ยวกับผลการสืบค้น          |                   |      |                    |      |                |      |             |      |
| 7.1 ความสะดวกในการสืบค้น                     | 3.90              | 0.81 | 3.65               | 1.01 | 3.82           | 0.90 | 5.00        | 0.00 |
| 7.2 อัตราค่าพิมพ์ (แผ่นละ 1 บาท)             | 2.71              | 0.97 | 2.56               | 1.00 | 2.75           | 1.02 | 3.50        | 0.71 |
| 7.3 ความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึก | 3.49              | 0.86 | 3.19               | 1.08 | 3.51           | 1.05 | 4.00        | 0.00 |
| 7.4 ความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์    | 3.30              | 0.83 | 2.97               | 1.01 | 3.21           | 0.90 | 4.00        | 0.00 |
| รวม                                          | 3.35              | 0.86 | 3.09               | 1.02 | 3.32           | 0.97 | 4.12        | 0.18 |
| รวมทั้งสิ้น                                  | 3.55              | 0.84 | 3.53               | 0.85 | 3.45           | 0.71 | 3.90        | 0.05 |

จากตารางที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์พึงพอใจต่อสภาพการใช้ทุก ๆ ด้านในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.55, 3.53 และ 3.90 ตามลำดับ) และรองศาสตราจารย์พึงพอใจต่อสภาพการให้บริการโดยรวมทุก ๆ ด้านในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.40) ซึ่งรายละเอียดแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

1. วันเวลาที่ให้บริการ อาจารย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พึงพอใจต่อวันเวลาที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.09 และ 4.11) รองศาสตราจารย์พึงพอใจต่อวันเวลาที่ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.29) ส่วนศาสตราจารย์พึงพอใจต่อวันเวลาที่ให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 5.00) จำแนกวันเวลาแต่ละด้านพบว่า อาจารย์พึงพอใจต่อวันเวลาในเวลาราชการ นอกเวลาราชการ และเสาร์-อาทิตย์ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.31, 4.04 และ 3.93 ตามลำดับ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์พึงพอใจบริการในเวลาราชการ นอกเวลาราชการ และเสาร์-อาทิตย์ในระดับมากเช่นเดียวกัน ( $\bar{X}$  = 4.42, 3.97 และ 3.93 ตามลำดับ) รองศาสตราจารย์พึงพอใจวันเวลาที่ให้บริการในเวลาราชการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.66) พึงพอใจบริการนอกเวลาราชการในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.04) และพึงพอใจบริการเสาร์-อาทิตย์ในระดับน้อย

ที่สุด ( $\bar{X} = 1.16$ ) ส่วนศาสตราจารย์พึงพอใจต่อวันเวลาที่ให้บริการในทุก ๆ ด้านในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$  เท่ากัน)

2. สถานที่ที่ให้บริการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และรองศาสตราจารย์พึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63, 3.66$  และ  $3.66$  ตามลำดับ) ส่วนตำแหน่งศาสตราจารย์พึงพอใจต่อสถานที่ที่ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) จำแนกสถานที่แต่ละด้าน พบว่า อาจารย์พึงพอใจสถานที่ภาควิชา และภายในห้องสมุดในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$  และ  $4.55$ ) พึงพอใจต่อสถานที่ห้องพักรักษาตัวผู้ป่วยในในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.01$ ) และพึงพอใจต่อสถานที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.33$ ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์พึงพอใจต่อสถานที่ภาควิชา และภายในห้องสมุดในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$  และ  $4.51$ ) พึงพอใจสถานที่ภายในห้องสมุดและที่ห้องพักรักษาตัวผู้ป่วยในในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$  และ  $4.32$ ) และพึงพอใจสถานที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.21$ ) รองศาสตราจารย์พึงพอใจบริการที่ภาควิชาและห้องสมุดในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$  และ  $4.52$ ) พึงพอใจบริการที่ห้องพักรักษาตัวผู้ป่วยในในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) และพึงพอใจบริการที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.00$ ) ส่วนศาสตราจารย์พึงพอใจสถานที่ภายในห้องสมุด และที่ภาควิชาในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$  เท่ากัน) พึงพอใจสถานที่ห้องพักรักษาตัวผู้ป่วย และที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.00$  เท่ากัน)

3. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ทุกตำแหน่งทางวิชาการ คืออาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์พึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.71, 3.74, 3.71$  และ  $4.50$  ตามลำดับ) จำแนกความสะดวกแต่ละด้าน พบว่า อาจารย์พึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุด และความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกล ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.14$  เท่ากัน) และ พึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็มในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.86$ ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์พึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุด และความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกล ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.15$  และ  $3.98$ ) และ พึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็มในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) รองศาสตราจารย์พึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุด และความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.16$  และ  $4.06$ ) และพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็มในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.90$ ) ศาสตราจารย์พึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุด และความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกล ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$  เท่ากัน) และพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็มในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ )

4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการ ทุกตำแหน่งทางวิชาการ คือ ทั้งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พึงพอใจต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้

บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88, 2.59, 2.57$  และ  $2.80$  ตามลำดับ) จำแนกอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แต่ละด้านพบว่าอาจารย์พึงพอใจจำนวนเครื่องที่ให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ ) พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ภาควิชา และภายในห้องสมุดในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$  และ  $3.58$ ) พึงพอใจประสิทธิภาพของเครื่องที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน และที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.43$  และ  $\bar{X} = 1.31$ ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์พึงพอใจต่อจำนวนเครื่องที่ใช้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ ) พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ภาควิชา และภายในห้องสมุดในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$  และ  $3.59$ ) พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน และที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.19$  และ  $1.17$ ) รองศาสตราจารย์พึงพอใจต่อจำนวนเครื่องที่ให้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ภาควิชา และภายในห้องสมุดในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$  และ  $3.66$ ) พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน และที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.00$  เท่ากัน) ส่วนศาสตราจารย์พึงพอใจต่อจำนวนเครื่องที่ให้บริการ และประสิทธิภาพของเครื่องที่ใช้ภายในห้องสมุด และที่ภาควิชาในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$  เท่ากัน) พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน และที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.00$  เท่ากัน)

5. ฐานข้อมูลที่ให้บริการ อาจารย์พึงพอใจต่อฐานข้อมูลที่ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์พึงพอใจต่อบานข้อมูลที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70, 3.68$  และ  $4.10$  ตามลำดับ) จำแนกฐานข้อมูลแต่ละด้านพบว่า ทุกตำแหน่งทางวิชาการพึงพอใจต่อจำนวนฐานข้อมูลในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18, 4.17, 4.15$  และ  $4.50$  ตามลำดับ) อาจารย์พึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล MEDLINE ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ) พึงพอใจความทันสมัยของฐานข้อมูล DRUG, IMMUNOLOGY AND AIDS และฐานข้อมูล POPLINE ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.86, 2.85$  และ  $2.83$  ตามลำดับ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์พึงพอใจความทันสมัยของฐานข้อมูล MEDLINE และฐานข้อมูล DRUG ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$  เท่ากัน) พึงพอใจความทันสมัยของฐานข้อมูล IMMUNOLOGY AND AIDS และฐานข้อมูล POPLINE ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.92$  เท่ากัน) รองศาสตราจารย์ พึงพอใจความทันสมัยของฐานข้อมูล MEDLINE และ DRUG ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$  เท่ากัน) พึงพอใจความทันสมัยของฐานข้อมูล POPLINE และฐานข้อมูล IMMUNOLOGY AND AIDS ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.82$  และ  $2.78$ ) ส่วนศาสตราจารย์ พึงพอใจความทันสมัยของฐานข้อมูล MEDLINE และฐานข้อมูล DRUG ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$  เท่ากัน) พึงพอใจความทันสมัยของฐานข้อมูล IMMUNOLOGY AND AIDS และฐานข้อมูล POPLINE ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$  เท่ากัน)

6. บุคลากรที่ให้บริการทุกตำแหน่งทางวิชาการ คืออาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์พึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77, 3.81, 3.89$



และ 3.75 ตามลำดับ) จำแนกบุคลากรแต่ละด้านพบว่า ทุกกลุ่มตำแหน่งทางวิชาการพึงพอใจต่อจำนวนบุคลากรในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10, 3.17, 3.27$  และ 3.00 ตามลำดับ) อาจารย์พึงพอใจต่อความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01, 3.99$  และ 3.98 ตามลำดับ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์พึงพอใจต่อความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07, 4.03$  และ 3.98 ตามลำดับ) รองศาสตราจารย์พึงพอใจต่อความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12, 4.10$  และ 4.06 ตามลำดับ) ส่วนศาสตราจารย์พึงพอใจต่อความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$  เท่ากัน)

7. การดำเนินการเกี่ยวกับผลการสืบค้น อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และรองศาสตราจารย์ พึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับผลการสืบค้นโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35, 3.09$  และ 3.32 ตามลำดับ) ส่วนศาสตราจารย์พึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับผลการสืบค้นโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) จำแนกการดำเนินการแต่ละด้านพบว่า อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และรองศาสตราจารย์พึงพอใจต่อความสะดวกในการสืบค้นในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90, 3.65$  และ 3.82 ตามลำดับ) ส่วนศาสตราจารย์พึงพอใจต่อความสะดวกในการสืบค้นในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ ) อาจารย์พึงพอใจต่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึก ความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ และอัตราการพิมพ์ (แผ่น 1 บาท) ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49, 3.30$  และ 2.71 ตามลำดับ) ผู้ช่วยศาสตราจารย์พึงพอใจต่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึกความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ และอัตราการพิมพ์ (แผ่น 1 บาท) ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19, 2.97$  และ 2.56 ตามลำดับ) รองศาสตราจารย์พึงพอใจต่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึกในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) พึงพอใจต่อความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ และอัตราการพิมพ์ (แผ่น 1 บาท) ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$  และ 2.75) ส่วนศาสตราจารย์พึงพอใจต่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึก ความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$  เท่ากัน) พึงพอใจต่ออัตราค่าพิมพ์ (แผ่นละ 1 บาท) ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ )

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการคั่นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม จำแนกตาม  
คุณวุฒิทางการศึกษา

| สภาพการให้บริการ                                 | คุณวุฒิทางการศึกษา |      |           |      |           |      |           |      |
|--------------------------------------------------|--------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
|                                                  | ปริญญาตรี          |      | ปริญญาโท  |      | ปริญญาเอก |      | อื่น ๆ    |      |
|                                                  | $\bar{X}$          | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |
| 1. วันเวลาที่ให้บริการ                           |                    |      |           |      |           |      |           |      |
| 1.1 ในเวลาราชการ ( 8.30-16.30 น.)                | 4.50               | 0.71 | 4.53      | 0.55 | 4.46      | 0.74 | 4.15      | 1.01 |
| 1.2 นอกเวลาราชการ (16.30-20.00 น.)               | 2.88               | 2.00 | 4.35      | 0.74 | 3.93      | 1.32 | 3.54      | 1.15 |
| 1.3 เสาร์-อาทิตย์ (8.30-16.30 น.)                | 2.83               | 2.00 | 4.16      | 1.01 | 3.96      | 1.24 | 3.35      | 1.70 |
| รวม                                              | 3.40               | 1.57 | 4.35      | 0.77 | 4.12      | 1.10 | 3.74      | 1.45 |
| 2. สถานที่ให้บริการ                              |                    |      |           |      |           |      |           |      |
| 2.1 ภายในห้องสมุด                                | 4.00               | 1.41 | 4.64      | 0.57 | 4.52      | 0.79 | 4.31      | 0.97 |
| 2.2 ที่ภาควิชา                                   | 3.00               | 0.00 | 4.64      | 0.55 | 4.64      | 0.60 | 4.69      | 0.47 |
| 2.3 ที่ตึกผู้ป่วย                                | 1.00               | 0.00 | 1.17      | 0.59 | 1.21      | 0.74 | 1.20      | 0.71 |
| 2.4 ที่ห้องพักรักษาพยาบาลประจำบ้าน               | 1.00               | 0.00 | 3.28      | 0.92 | 4.13      | 0.78 | 1.73      | 0.82 |
| รวม                                              | 2.25               | 0.35 | 3.43      | 0.66 | 3.63      | 0.70 | 2.98      | 0.74 |
| 3. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                |                    |      |           |      |           |      |           |      |
| 3.1 ความสะดวกในการเข้าใช้บริการในห้องสมุด        | 3.00               | 0.00 | 4.25      | 0.86 | 4.15      | 1.03 | 4.00      | 1.13 |
| 3.2 ความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านเครือข่าย LAN | 2.00               | 1.41 | 4.11      | 0.77 | 4.09      | 0.83 | 3.92      | 1.06 |
| 3.3 ความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็ม        | 2.00               | 1.41 | 2.82      | 0.83 | 3.09      | 0.83 | 3.92      | 0.98 |
| รวม                                              | 2.33               | 0.94 | 3.73      | 0.82 | 3.78      | 0.90 | 3.95      | 1.06 |
| 4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการ              |                    |      |           |      |           |      |           |      |
| 4.1 จำนวนเครื่อง                                 | 3.00               | 1.41 | 3.47      | 0.81 | 3.37      | 0.82 | 3.35      | 0.89 |
| 4.2 ประสิทธิภาพของเครื่อง                        |                    |      |           |      |           |      |           |      |
| 4.2.1 ภายในห้องสมุด                              | 3.50               | 0.71 | 3.65      | 0.74 | 3.60      | 0.76 | 3.58      | 0.76 |
| 4.2.2 ที่ภาควิชา                                 | 3.00               | 1.41 | 3.64      | 0.77 | 3.70      | 0.79 | 3.81      | 0.57 |
| 4.2.3 ที่ห้องพักรักษาพยาบาลประจำบ้าน             | 1.00               | 0.00 | 1.34      | 0.88 | 1.17      | 0.65 | 1.36      | 1.04 |
| 4.2.4 ที่ตึกผู้ป่วย                              | 1.00               | 0.00 | 1.29      | 0.75 | 1.12      | 0.56 | 1.20      | 0.71 |
| รวม                                              | 2.30               | 0.71 | 2.68      | 0.79 | 2.59      | 0.72 | 2.66      | 0.79 |



ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการคั่นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม จำแนกตาม  
คุณวุฒิทางการศึกษา (ต่อ)

| สภาพการให้บริการ                             | คุณวุฒิทางการศึกษา |      |           |      |           |      |           |      |
|----------------------------------------------|--------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
|                                              | ปริญญาตรี          |      | ปริญญาโท  |      | ปริญญาเอก |      | อื่น ๆ    |      |
|                                              | $\bar{X}$          | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |
| 5. ฐานข้อมูลให้บริการ                        |                    |      |           |      |           |      |           |      |
| 5.1 จำนวนฐานข้อมูล                           | 3.50               | 0.71 | 4.25      | 0.60 | 4.12      | 0.68 | 4.23      | 0.71 |
| 5.2 ความทันสมัยของฐานข้อมูล                  |                    |      |           |      |           |      |           |      |
| 5.2.1 MEDLINE                                | 3.50               | 0.71 | 4.27      | 0.78 | 4.29      | 0.65 | 4.42      | 0.70 |
| 5.2.2 DRUG                                   | 3.50               | 0.71 | 2.92      | 0.83 | 2.89      | 0.80 | 2.73      | 1.04 |
| 5.2.3 IMMUNOLOGY AND AIDS                    | 3.50               | 0.71 | 2.92      | 0.83 | 2.85      | 0.82 | 2.65      | 1.02 |
| 5.2.4 POPLINE                                | 3.50               | 0.71 | 2.88      | 0.88 | 2.90      | 0.83 | 2.46      | 1.07 |
| รวม                                          | 3.50               | 0.71 | 3.45      | 0.78 | 3.41      | 0.76 | 3.30      | 0.91 |
| 6. บุคลากรให้บริการ                          |                    |      |           |      |           |      |           |      |
| 6.1 จำนวนบุคลากร                             | 2.50               | 0.71 | 3.06      | 0.62 | 3.23      | 0.64 | 3.27      | 0.78 |
| 6.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ          | 4.00               | 0.71 | 2.88      | 0.82 | 2.90      | 0.83 | 2.46      | 1.07 |
| 6.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ        | 4.00               | 0.00 | 3.96      | 0.50 | 4.09      | 0.53 | 3.89      | 0.77 |
| 6.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ           | 4.00               | 0.00 | 3.93      | 0.57 | 4.09      | 0.56 | 3.85      | 0.83 |
| รวม                                          | 3.63               | 0.36 | 3.46      | 0.63 | 3.58      | 0.64 | 3.37      | 0.86 |
| 7. การดำเนินการเกี่ยวกับผลการสืบค้น          |                    |      |           |      |           |      |           |      |
| 7.1 ความสะดวกในการสั่งพิมพ์                  | 1.50               | 0.71 | 3.98      | 0.76 | 3.72      | 0.96 | 3.73      | 0.96 |
| 7.2 อัตราค่าพิมพ์ (แผ่นละ 1 บาท)             | 3.00               | 0.00 | 2.81      | 0.93 | 2.53      | 0.99 | 3.00      | 1.17 |
| 7.3 ความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึก | 3.00               | 0.00 | 3.55      | 0.79 | 3.26      | 1.11 | 3.50      | 1.07 |
| 7.4 ความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์    | 3.00               | 0.00 | 3.27      | 0.86 | 3.03      | 0.91 | 3.46      | 0.76 |
| รวม                                          | 2.63               | 0.18 | 3.40      | 0.84 | 3.14      | 1.01 | 3.42      | 0.99 |
| รวมทั้งสิ้น                                  | 2.86               | 0.69 | 3.50      | 0.76 | 3.46      | 0.60 | 3.34      | 0.97 |

จากตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการคั่นข้อสนทนาศดด้วยซีดี-รอม พบว่าทุกกลุ่มคุณวุฒิทางการศึกษา คือ ทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่อสภาพการให้บริการโดยรวมทุก ๆ ด้านในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.86, 3.50, 3.46$  และ  $3.34$  ตามลำดับ) ซึ่งรายละเอียดแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

1. วันเวลาที่ให้บริการ ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่อวันเวลาที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35, 4.12$  และ  $3.74$  ตามลำดับ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี พึงพอใจวันเวลาที่ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) จำแนกตามวันเวลาแต่ละด้านพบว่า ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี พึงพอใจวันเวลาที่ให้บริการในเวลาราชการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50$ ) พึงพอใจวันเวลาที่ให้บริการนอกเวลาราชการ และเสาร์-อาทิตย์ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88$  และ  $2.83$ ) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาโท พึงพอใจวันเวลาที่ให้บริการในเวลาราชการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) พึงพอใจวันเวลาที่ให้บริการนอกเวลาราชการ และเสาร์-อาทิตย์ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$  และ  $4.16$ ) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอก พึงพอใจวันเวลาที่ให้บริการในเวลาราชการ วันเสาร์-อาทิตย์ และนอกเวลาราชการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46, 3.96$  และ  $3.93$  ตามลำดับ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจวันเวลาที่ให้บริการในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$  และ  $3.54$ ) และพึงพอใจวันเวลาที่ให้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ )

2. สถานที่ให้บริการ ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี พึงพอใจต่อสถานที่ที่ให้บริการโดยรวมในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.25$ ) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาโท และผู้มีคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่อสถานที่ที่ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$  และ  $2.98$ ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอก พึงพอใจต่อสถานที่ที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) จำแนกตามสถานที่แต่ละด้านพบว่า ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี พึงพอใจต่อสถานที่ภายในห้องสมุดในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) พึงพอใจบริการที่ภาควิชาในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) พึงพอใจต่อห้องพักแพทย์ประจำบ้าน และที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.00$  เท่ากัน) มีคุณวุฒิระดับปริญญาโท พึงพอใจสถานที่ภายในห้องสมุด และที่ภาควิชาในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$  เท่ากัน) พึงพอใจต่อสถานที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้านในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) และพึงพอใจต่อสถานที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.17$ ) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอก พึงพอใจต่อสถานที่ภาควิชา และภายในห้องสมุดในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$  และ  $4.52$ ) พึงพอใจต่อสถานที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้านในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) และพึงพอใจสถานที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.21$ ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่อสถานที่ภาควิชาในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) พึงพอใจต่อสถานที่ภายในห้องสมุดในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ ) พึงพอใจต่อสถานที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้านในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.73$ ) และพึงพอใจต่อสถานที่ที่ให้บริการที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.20$ )

3. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และผู้มีคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73, 3.78$  และ  $3.95$  ตามลำดับ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิปริญญาตรีพึงพอใจโดยรวมในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.33$ ) จำแนกความสะดวกแต่ละด้าน พบว่าผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุดในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) พึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะใกล้ และความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็มในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.00$  เท่ากัน) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาโทพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุด และความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะใกล้ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$  และ  $4.11$ ) และพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็มในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.82$ ) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอกพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุด และความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะใกล้ในระดับมากเช่นเดียวกัน ( $\bar{X} = 4.15$  และ  $4.09$ ) และพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็มในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุด และความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะใกล้ และความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็มในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00, 3.92$  และ  $3.92$  ตามลำดับ)

4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการ ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีพึงพอใจต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการโดยรวมในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.30$ ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และผู้มีคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.68, 2.59$  และ  $2.66$  ตามลำดับ) จำแนกอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มคุณวุฒิต่างการศึกษาพึงพอใจต่อจำนวนเครื่องที่มีให้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00, 3.47, 3.37$  และ  $3.35$  ตามลำดับ) ผู้มีคุณวุฒิปริญญาตรีพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องภายในห้องสมุดและที่ภาควิชาในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$  และ  $3.00$ ) พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน และ ที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.00$  เท่ากัน) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาโทพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องภายในห้องสมุด และที่ภาควิชาในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$  และ  $3.64$ ) พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน และที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.34$  และ  $1.29$ ) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอกพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ภาควิชา และภายในห้องสมุดในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.70$  และ  $3.60$ ) พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน และที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.17$  และ  $1.12$ ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ภาควิชา และภายในห้องสมุดในระดับมากเช่นเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.81$  และ  $3.58$ ) พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน และที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.36$  และ  $1.20$ )

5. ฐานข้อมูลที่ให้บริการ ทุกกลุ่มคุณวุฒิทางการศึกษา คือ ทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และคุณวุฒิอื่นๆ พึงพอใจต่อฐานข้อมูลที่ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50, 3.45, 3.41$  และ  $3.30$  ตามลำดับ) จำแนกฐานข้อมูลแต่ละด้าน พบว่า ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีพึงพอใจต่อจำนวนฐานข้อมูลที่ให้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และคุณวุฒิอื่นๆ พึงพอใจต่อจำนวนฐานข้อมูลที่ให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25, 4.12$  และ  $4.23$  ตามลำดับ) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีพึงพอใจความทันสมัยของฐานข้อมูล MEDLINE, DRUG, IMMUNOLOGY AND AIDS และฐานข้อมูล POPLINE ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$  เท่ากัน) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาโทพึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล MEDLINE ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) พึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล DRUG, IMMUNOLOGY AND AIDS และฐานข้อมูล POPLINE ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.92, 2.92$  และ  $2.88$  ตามลำดับ) ผู้มีคุณวุฒิปริญญาเอกพึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล MEDLINE ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ) พึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล POPLINE, DRUG และฐานข้อมูล IMMUNOLOGY AND AIDS ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.90, 2.89$  และ  $2.85$  ตามลำดับ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล MEDLINE ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ) พึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล DRUG และ IMMUNOLOGY AND AIDS ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.73$  และ  $2.65$ ) และพึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล POPLINE ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.46$ )

6. บุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี และปริญญาเอกพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$  และ  $3.58$ ) คุณวุฒิระดับปริญญาโท และคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$  และ  $3.37$ ) จำแนกบุคลากรแต่ละด้านพบว่า ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี พึงพอใจต่อความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$  เท่ากัน) และพึงพอใจต่อจำนวนบุคลากรในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.50$ ) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาโทพึงพอใจต่อความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการและความกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$  และ  $3.93$ ) พึงพอใจต่อจำนวนบุคลากร และ ความรู้ความสามารถในการให้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$  และ  $2.88$ ) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอกพึงพอใจต่อความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการและความกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$  เท่ากัน) พึงพอใจต่อจำนวนบุคลากร และ ความรู้ความสามารถในการให้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$  และ  $2.90$ ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่อความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$  และ  $3.85$ ) พึงพอใจต่อจำนวนบุคลากรในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) และ พึงพอใจต่อความรู้ความสามารถในการให้บริการในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.46$ )

7. การดำเนินการเกี่ยวกับผลการสืบค้น ทุกกลุ่มคุณวุฒิทางการศึกษา คือ ทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับผลการสืบค้นโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.63, 3.40, 3.14$  และ  $3.42$  ตามลำดับ) จำแนกการดำเนินการแต่ละด้านพบว่า ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีพึงพอใจต่ออัตราค่าพิมพ์ (แผ่นละ 1 บาท) ความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึก และความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$  เท่ากัน) และพึงพอใจต่อความสะดวกในการส่งพิมพ์ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.50$ ) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาโทพึงพอใจต่อความสะดวกในการส่งพิมพ์ และความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึกในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$  และ  $3.55$ ) พึงพอใจต่อความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ และอัตราค่าพิมพ์ (แผ่นละ 1 บาท) ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$  และ  $2.81$ ) ผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอกพึงพอใจต่อความสะดวกในการส่งพิมพ์ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) พึงพอใจต่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึก ความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ และอัตราค่าพิมพ์ (แผ่นละ 1 บาท) ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26, 3.03$  และ  $2.53$  ตามลำดับ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิอื่น ๆ พึงพอใจต่อความสะดวกในการส่งพิมพ์ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) พึงพอใจต่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึก ความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ และอัตราค่าพิมพ์ (แผ่นละ 1 บาท) ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50, 3.46$  และ  $3.00$  ตามลำดับ)

**ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอม จำแนกตามประสบการณ์การสอน**

| สภาพการให้บริการ                   | ประสบการณ์การสอน |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
|------------------------------------|------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-------------|------|
|                                    | น้อยกว่า 5 ปี    |      | 5-10 ปี   |      | 11-15 ปี  |      | 16-20 ปี  |      | 21 ปีขึ้นไป |      |
|                                    | $\bar{X}$        | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$   | S.D. |
| 1. ระยะเวลาที่ให้บริการ            |                  |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
| 1.1 ในเวลาราชการ (8.30-16.30 น.)   | 4.15             | 0.78 | 4.54      | 0.73 | 4.45      | 0.67 | 4.58      | 0.69 | 4.36        | 0.46 |
| 1.2 นอกเวลาราชการ (16.30-20.00 น.) | 3.80             | 1.26 | 4.00      | 1.32 | 4.04      | 1.00 | 4.21      | 1.21 | 4.06        | 0.77 |
| 1.3 เสาร์-อาทิตย์ (8.30-16.30 น.)  | 3.73             | 1.38 | 3.82      | 1.38 | 4.00      | 1.09 | 4.26      | 1.02 | 3.96        | 0.75 |
| รวม                                | 3.89             | 1.14 | 4.12      | 1.28 | 4.16      | 0.92 | 4.35      | 0.97 | 4.13        | 0.66 |

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการคณชื่อนสนเทศด้วยซีดี-รอม จำแนกตาม  
ประสบการณ์การสอน (ต่อ)

| สภาพการให้บริการ                                 | ประสบการณ์การสอน |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
|--------------------------------------------------|------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-------------|------|
|                                                  | น้อยกว่า 5 ปี    |      | 5-10 ปี   |      | 11-15 ปี  |      | 16-20 ปี  |      | 21 ปีขึ้นไป |      |
|                                                  | $\bar{X}$        | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$   | S.D. |
| 2. สถานที่ให้บริการ                              |                  |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
| 2.1 ภายในห้องสมุด                                | 4.50             | 0.60 | 4.65      | 0.67 | 4.66      | 0.52 | 4.47      | 0.57 | 4.07        | 0.58 |
| 2.2 ที่ภาควิชา                                   | 4.35             | 0.80 | 4.54      | 0.87 | 4.60      | 0.63 | 4.64      | 0.71 | 4.07        | 0.64 |
| 2.3 ที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน                     | 4.03             | 3.48 | 4.00      | 3.86 | 4.28      | 3.88 | 4.11      | 3.88 | 3.08        | 0.08 |
| 2.4 ที่ตึกผู้ป่วย                                | 1.55             | 1.13 | 1.06      | 0.34 | 1.13      | 0.49 | 1.03      | 0.17 | 1.00        | 0.00 |
| รวม                                              | 3.61             | 1.25 | 3.56      | 1.91 | 3.67      | 1.38 | 3.56      | 1.33 | 3.06        | 0.88 |
| 3. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ                |                  |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
| 3.1 ความสะดวกในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุด       | 3.90             | 1.04 | 4.19      | 1.04 | 4.11      | 1.03 | 4.34      | 0.91 | 3.99        | 0.65 |
| 3.2 ความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านเครือข่าย LAN | 3.87             | 0.85 | 4.23      | 0.91 | 4.00      | 0.76 | 4.09      | 0.84 | 3.87        | 0.82 |
| 3.3 ความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็ม        | 2.98             | 0.83 | 2.77      | 0.93 | 3.00      | 1.02 | 3.19      | 0.83 | 2.48        | 1.17 |
| รวม                                              | 3.57             | 0.91 | 3.73      | 0.96 | 3.70      | 0.94 | 3.57      | 0.86 | 3.78        | 0.88 |
| 4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการ              |                  |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
| 4.1 จำนวนเครื่อง                                 | 3.33             | 0.80 | 3.35      | 0.90 | 3.32      | 0.87 | 3.60      | 0.82 | 3.22        | 0.29 |
| 4.2 ประสิทธิภาพของเครื่อง                        |                  |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
| 4.2.1 ภายในห้องสมุด                              | 3.50             | 0.70 | 3.63      | 0.79 | 3.57      | 0.84 | 3.75      | 0.68 | 3.34        | 0.31 |
| 4.2.2 ที่ภาควิชา                                 | 3.55             | 0.83 | 3.67      | 0.81 | 3.74      | 0.84 | 3.81      | 0.56 | 3.36        | 0.31 |
| 4.2.3 ที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้าน                   | 1.48             | 1.04 | 1.06      | 0.34 | 1.06      | 0.35 | 1.09      | 0.38 | 1.00        | 0.00 |
| 4.2.4 ที่ตึกผู้ป่วย                              | 1.62             | 1.46 | 1.06      | 0.34 | 1.16      | 0.72 | 1.15      | 0.62 | 1.00        | 0.00 |
| รวม                                              | 2.70             | 0.97 | 2.55      | 0.64 | 2.57      | 0.72 | 2.68      | 0.61 | 2.38        | 0.18 |
| 5. ฐานข้อมูลให้บริการ                            |                  |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
| 5.1 จำนวนฐานข้อมูล                               | 3.97             | 0.66 | 4.21      | 0.62 | 4.09      | 0.66 | 4.42      | 0.66 | 4.12        | 0.97 |
| 5.2 ความทันสมัยของฐานข้อมูล                      |                  |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
| 5.2.1 MEDLINE                                    | 4.05             | 0.87 | 4.40      | 0.59 | 4.25      | 0.65 | 4.51      | 0.64 | 4.14        | 0.98 |
| 5.2.2 DRUG                                       | 2.85             | 0.92 | 2.81      | 0.85 | 2.81      | 0.81 | 3.08      | 0.70 | 2.50        | 1.14 |
| 5.2.3 IMMUNOLOGY AND AIDS                        | 2.77             | 0.93 | 2.75      | 0.87 | 2.85      | 0.84 | 3.06      | 0.69 | 2.48        | 0.42 |
| 5.2.4 POPLINE                                    | 2.72             | 0.96 | 2.75      | 0.87 | 2.89      | 0.85 | 3.06      | 0.69 | 2.48        | 0.42 |
| รวม                                              | 3.27             | 0.87 | 3.38      | 0.76 | 3.38      | 0.76 | 3.63      | 0.62 | 3.14        | 0.19 |



ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการคั่นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม จำแนกตาม  
ประสบการณ์การสอน (ต่อ)

| สภาพการให้บริการ                             | ประสบการณ์การสอน |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
|----------------------------------------------|------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-------------|------|
|                                              | น้อยกว่า 5 ปี    |      | 5-10 ปี   |      | 11-15 ปี  |      | 16-20 ปี  |      | 21 ปีขึ้นไป |      |
|                                              | $\bar{X}$        | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$   | S.D. |
| 6. บุคลากรที่ให้บริการ                       |                  |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
| 6.1 จำนวนบุคลากร                             | 3.05             | 0.62 | 3.21      | 0.73 | 3.13      | 0.59 | 3.02      | 0.75 | 3.33        | 0.55 |
| 6.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ          | 3.92             | 0.62 | 4.11      | 0.52 | 4.02      | 0.60 | 4.11      | 0.50 | 3.75        | 0.51 |
| 6.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ        | 3.95             | 0.57 | 4.12      | 0.57 | 4.04      | 0.65 | 4.17      | 0.47 | 4.00        | 0.40 |
| 6.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ           | 3.83             | 0.67 | 4.11      | 0.52 | 4.00      | 0.76 | 4.13      | 0.48 | 3.98        | 0.18 |
| รวม                                          | 3.69             | 0.62 | 3.89      | 0.59 | 3.80      | 0.65 | 3.86      | 0.55 | 3.77        | 0.35 |
| 7. การดำเนินการเกี่ยวกับผลการสืบค้น          |                  |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
| 7.1 ความสะดวกในการสั่งพิมพ์                  | 3.62             | 0.94 | 3.89      | 0.82 | 3.77      | 1.03 | 3.77      | 0.97 | 3.79        | 0.70 |
| 7.2 อัตราค่าพิมพ์ (แผ่นละ 1 บาท)             | 2.80             | 0.95 | 2.68      | 0.95 | 2.38      | 1.24 | 2.64      | 0.88 | 3.02        | 0.40 |
| 7.3 ความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึก | 3.47             | 0.83 | 3.47      | 0.85 | 3.32      | 1.22 | 3.23      | 1.23 | 3.47        | 0.71 |
| 7.4 ความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์    | 3.22             | 0.88 | 3.52      | 0.81 | 3.09      | 1.04 | 2.94      | 1.05 | 3.12        | 0.39 |
| รวม                                          | 3.28             | 0.92 | 3.39      | 0.86 | 3.14      | 1.10 | 3.14      | 0.97 | 3.35        | 0.65 |
| รวมทั้งสิ้น                                  | 3.43             | 0.81 | 3.52      | 1.65 | 3.49      | 0.92 | 3.54      | 0.84 | 3.37        | 0.46 |

จากตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการคั่นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอมพบว่า กลุ่มผู้มีประสบการณ์ 5-10 ปี และ 16-20 ปี พึงพอใจต่อสภาพการให้บริการโดยรวมทุก ๆ ด้านในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$  และ  $3.54$ ) ส่วนผู้มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี, 11-15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อสภาพการให้บริการโดยรวมทุก ๆ ด้านในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43, 3.49$  และ  $3.37$  ตามลำดับ) ซึ่งรายละเอียดของแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

1. วันเวลาที่ให้บริการ ทุกกลุ่มประสบการณ์การสอน คือ ทั้งกลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21-25 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อวันเวลาที่ให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$  และ  $4.13$ ) จำแนกตามวันเวลาแต่ละด้านพบว่า ผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-11 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจบริการในเวลาราชการในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15, 4.45$  และ  $4.58$  ตามลำดับ) และทุกกลุ่มประสบการณ์การสอนพึงพอใจบริการนอกเวลาราชการ และเสาร์-อาทิตย์ในระดับมาก

2. สถานที่ให้บริการ กลุ่มผู้มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี และ 16-20 ปี พึงพอใจต่อสถานที่ที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61, 3.56, 3.67$  และ  $3.56$  ตามลำดับ) ส่วนกลุ่มผู้มีประสบการณ์ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อสถานที่ที่ให้บริการโดยรวม

ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$ ) จำแนกตามสถานที่แต่ละด้านพบว่า ผู้มีประสบการณ์การสอน 5-10 ปี และ 11-15 ปี พึงพอใจภายในห้องสมุด และที่ภาควิชาในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$  และ 4.65) และผู้มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจภายในห้องสมุดในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50, 4.47$  และ 4.07 ตามลำดับ) ผู้มีประสบการณ์การสอน 5-10 ปี, 11-15 ปี และ 16-20 ปี พึงพอใจที่ภาควิชาในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54, 4.60$  และ 4.64 ตามลำดับ) และผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจที่ภาควิชาในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$  และ 4.07) ผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี และ 16-20 ปี พึงพอใจที่ห้องพักรักษาตัวผู้ป่วยในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03, 4.00, 4.28$  และ 4.11 ตามลำดับ) และผู้มีประสบการณ์การสอน 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจที่ห้องพักรักษาตัวผู้ป่วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ ) ผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี พึงพอใจที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.55$ ) ส่วนกลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอน 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.06, 1.13, 1.03$  และ 1.00 ตามลำดับ)

3. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ทุกกลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอน คือ ผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57, 3.73, 3.70, 3.57$  และ 3.78 ตามลำดับ) จำแนกตามความสะดวกแต่ละด้านพบว่า ทุกกลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอน พึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการที่ห้องสมุด และโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในระดับมาก ผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี พึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการผ่านโมเด็มในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98, 2.77, 3.00$  และ 3.19 ตามลำดับ) และผู้มีประสบการณ์การสอน 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.48$ )

4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการ กลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี และ 16-20 ปี พึงพอใจต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.70, 2.55, 2.57$  และ 2.68 ตามลำดับ) ส่วนผู้มีประสบการณ์การสอน 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการโดยรวมในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.38$ ) จำแนกตามอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แต่ละด้านพบว่า ผู้มีประสบการณ์การสอน 16-20 ปี พึงพอใจต่อจำนวนเครื่องที่ให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) ส่วนผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อจำนวนเครื่องที่ให้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33, 3.35, 3.32$ , และ 3.32 ตามลำดับ) ผู้มีประสบการณ์การสอน 5-10 ปี, 11-15 ปี และ 16-20 ปี พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องภายในห้องสมุดในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63, 3.57$  และ 3.75 ตามลำดับ) และผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$  และ 3.34) ผู้มี

ประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี และ 16-20 ปี พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ภาควิชาในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55, 3.67, 3.74$  และ  $3.81$  ตามลำดับ) และผู้มีประสบการณ์การสอน 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) ผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องที่ตึกผู้ป่วย และที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้านในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.62$  และ  $1.48$ ) ส่วนผู้มีประสบการณ์การสอน 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องและที่ห้องพักแพทย์ประจำบ้านและที่ตึกผู้ป่วยในระดับน้อยที่สุด

5. ฐานข้อมูลที่ใช้บริการ ผู้มีประสบการณ์การสอน 16-20 ปี พึงพอใจต่อฐานข้อมูลที่ใช้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) ส่วนกลุ่มผู้มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อฐานข้อมูลที่ใช้บริการในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27, 3.38, 3.38$  และ  $3.14$  ตามลำดับ) จำแนกตามเอเย็ดของฐานข้อมูลพบว่า ทุกกลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอน คือ กลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อจำนวนฐานข้อมูลในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97, 4.21, 4.09, 4.42$  และ  $4.12$  ตามลำดับ) ทุกกลุ่มผู้มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 21-25 ปี และ 26 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล MEDLINE ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05, 4.40, 4.25, 4.51$  และ  $4.14$  ตามลำดับ) ผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี และ 16-20 ปี พึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล DRUDG, IMMUNOLOGY AND AIDS และ POPLINE ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้มีประสบการณ์การสอน 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อความทันสมัยของฐานข้อมูล DRUDG, IMMUNOLOGY AND AIDS และ POPLINE ในระดับพึงพอใจต่อฐานข้อมูล DRUG, IMMUNOLOGY AND AIDS และ POPLINE ในระดับน้อย

6. บุคลากรที่ใช้บริการ ทุกกลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอน คือ กลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี, 21-25 ปี และ 26 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อบุคลากรที่ใช้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69, 3.89, 3.80, 3.86$  และ  $3.77$  ตามลำดับ) จำแนกตามบุคลากรแต่ละด้านพบว่า ทุกกลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอน พึงพอใจต่อจำนวนบุคลากรในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05, 3.21, 3.13, 3.02$  และ  $3.33$  ตามลำดับ) ทุกกลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอน พึงพอใจต่อความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการในระดับมาก และทุกกลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอนพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83, 4.11, 4.00, 4.13$  และ  $3.98$  ตามลำดับ)

7. การดำเนินการเกี่ยวกับผลการสืบค้น ทุกกลุ่มประสบการณ์การสอน คือ ผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการสืบค้นโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28, 3.39, 3.14,$

3.14, และ 3.35 ตามลำดับ) จำแนกตามการดำเนินการแต่ละด้านพบว่า ทุกกลุ่มประสบการณ์การสอนพึงพอใจต่อความสะดวกในการสั่งพิมพ์ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62, 3.89, 3.77, 3.77$  และ  $3.79$  ตามลำดับ) ผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่ออัตราค่าพิมพ์ (แผ่นละ 1 บาท) ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80, 2.68, 2.64$  และ  $3.02$  ตามลำดับ) และผู้มีประสบการณ์การสอน 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.38$ ) ทุกกลุ่มประสบการณ์การสอนพึงพอใจต่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่นบันทึกในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47, 3.47, 3.32, 3.23$  และ  $3.47$  ตามลำดับ) ผู้มีประสบการณ์การสอน 5-10 ปี พึงพอใจต่อความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) ส่วนผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อความสะดวกในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22, 3.09, 2.94$  และ  $3.14$  ตามลำดับ)

#### 4. ปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการ

##### 4.1 ปัญหาการให้บริการ

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการในภาพรวม และจำแนกตามกลุ่มวิชาทางการแพทย์ ตำแหน่งทางวิชาการ คุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์การสอน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 15 - 19

ตารางที่ 15 ปัญหาการให้บริการ

| ปัญหา                                                                       | ระดับปัญหา |      |         |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|------|---------|
|                                                                             | $\bar{X}$  | S.D  | แปลความ |
| 1. การติดต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดมีความยุ่งยาก                | 3.20       | 1.00 | ปานกลาง |
| 2. ขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูลมีความซับซ้อน                                    | 1.86       | 0.81 | น้อย    |
| 3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการมีจำนวนจำกัด                             | 3.87       | 1.07 | มาก     |
| 4. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ไม่เหมาะสม | 3.63       | 1.02 | มาก     |
| 5. คู่มือช่วยการสืบค้นที่ห้องสมุดจัดทำไม่มีความละเอียดพอ                    | 2.39       | 0.80 | น้อย    |
| 6. บุคลากรห้องสมุดไม่กระตือรือร้นให้คำแนะนำในการสืบค้น                      | 1.63       | 0.74 | น้อย    |
| รวม                                                                         | 2.76       | 0.91 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 15 ปัญหาการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีปัญหาโดยภาพรวมทุก ๆ ด้านในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.76$ ) จำแนกรายละเอียดปัญหาแต่ละด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการมีจำนวนจำกัด และเครื่อง

คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ที่ไม่เหมาะสมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$  และ 3.63) มีปัญหาการติดต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) มีปัญหาเรื่องความละเอียดของคู่มือช่วยการสืบค้นที่ห้องสมุดจัดทำไม่มีความละเอียดพอ ขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูลมีความซับซ้อน และบุคลากรห้องสมุดไม่กระตือรือร้นให้คำแนะนำในการสืบค้นในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.39, 1.86$  และ 1.63 ตามลำดับ)

ตารางที่ 16 ปัญหาการใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มวิชาทางการแพทย์

| ปัญหา                                                                          | กลุ่มวิชาทางการแพทย์ |      |           |      |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|-----------|------|
|                                                                                | คลินิก               |      | ปรีคลินิก |      |
|                                                                                | $\bar{X}$            | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |
| 1. การติดต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดมีความยุ่งยาก                   | 3.40                 | 1.33 | 2.93      | 0.77 |
| 2. ขั้นตอนในการสืบค้นฐานข้อมูลมีความซับซ้อน                                    | 1.82                 | 0.91 | 1.78      | 0.84 |
| 3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด                                  | 3.91                 | 1.17 | 3.93      | 1.03 |
| 4. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม | 3.67                 | 1.15 | 3.63      | 1.05 |
| 5. คู่มือช่วยการสืบค้นที่ห้องสมุดจัดทำไม่มีความละเอียดพอ                       | 2.32                 | 0.85 | 2.40      | 0.85 |
| 6. บุคลากรห้องสมุดไม่กระตือรือร้นให้คำแนะนำในการสืบค้น                         | 1.64                 | 0.73 | 1.52      | 0.71 |
| รวม                                                                            | 2.79                 | 1.36 | 2.70      | 0.88 |

จากตารางที่ 16 ปัญหาการใช้บริการค้นสารสนเทศด้วยซีดี-รอม จำแนกตามกลุ่มวิชาทางการแพทย์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มวิชาทางการแพทย์ คือ ทั้งกลุ่มคลินิกและปรีคลินิก มีปัญหาโดยรวมทุก ๆ ด้าน ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.79$  และ 2.70) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏผลดังนี้

1. การติดต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดมีความยุ่งยากพบว่า ทั้งกลุ่มคลินิกและปรีคลินิก มีปัญหาในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$  และ 2.93)
2. ขั้นตอนในการสืบค้นฐานข้อมูลมีความซับซ้อนพบว่า ทั้งกลุ่มคลินิกและ ปรีคลินิก มีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.82$  และ 1.78)
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัดพบว่า ทั้งกลุ่มคลินิกและ ปรีคลินิก มีปัญหาในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$  และ 3.93)

4. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ที่ไม่เหมาะสมพบว่า ทั้งกลุ่มคลินิกและปรีคลินิก มีปัญหาในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$  และ  $3.63$ )
5. คู่มือช่วยการสืบค้นที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นไม่มีความละเอียดพอพบว่า ทั้งกลุ่มคลินิกและปรีคลินิก มีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.32$  และ  $2.40$ )
6. บุคลากรห้องสมุดไม่กระตือรือร้นให้คำแนะนำในการสืบค้นพบว่า ทั้งกลุ่มคลินิก และปรีคลินิก มีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.64$  และ  $1.52$ )

ตารางที่ 17 ปัญหาการใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ

| ปัญหา                                                                          | ตำแหน่งทางวิชาการ |      |                    |      |                |      |             |      |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------|--------------------|------|----------------|------|-------------|------|
|                                                                                | อาจารย์           |      | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ |      | รองศาสตราจารย์ |      | ศาสตราจารย์ |      |
|                                                                                | $\bar{X}$         | S.D. | $\bar{X}$          | S.D. | $\bar{X}$      | S.D. | $\bar{X}$   | S.D. |
| 1. การติดต่อบริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดมีความยุ่งยาก                 | 3.51              | 1.42 | 3.10               | 0.91 | 2.99           | 0.79 | 3.50        | 0.71 |
| 2. ขั้นตอนในการสืบค้นฐานข้อมูลมีความซับซ้อน                                    | 1.84              | 0.93 | 1.74               | 0.89 | 1.87           | 0.81 | 1.61        | 0.66 |
| 3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด                                  | 4.00              | 1.09 | 4.00               | 1.03 | 3.67           | 1.24 | 4.50        | 0.71 |
| 4. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม | 3.79              | 1.08 | 3.67               | 1.10 | 3.45           | 1.16 | 4.50        | 0.71 |
| 5. คู่มือช่วยการสืบค้นที่ห้องสมุดจัดทำไม่มีความละเอียดพอ                       | 2.33              | 0.87 | 2.41               | 0.81 | 2.33           | 0.99 | 2.00        | 0.00 |
| 6. บุคลากรห้องสมุดไม่กระตือรือร้นให้คำแนะนำในการสืบค้น                         | 1.61              | 0.75 | 1.61               | 0.77 | 1.54           | 0.61 | 1.00        | 0.00 |
| รวม                                                                            | 2.85              | 1.52 | 2.76               | 0.91 | 2.64           | 0.93 | 2.85        | 0.47 |

จากตารางที่ 17 ปัญหาการใช้บริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอมพบว่า ทุกกลุ่มตำแหน่งทางวิชาการ คือ ทั้งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์มีปัญหาโดยรวมทุก ๆ ด้านในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.85, 2.76, 2.64$  และ  $2.85$  ตามลำดับ) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏผลดังนี้

1. การติดต่อบริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดมีความยุ่งยากพบว่า ผู้มีตำแหน่งอาจารย์มีปัญหาในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) ส่วนตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์มีปัญหาในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10, 2.99$  และ  $3.50$  ตามลำดับ)
2. ขั้นตอนในการสืบค้นฐานข้อมูลมีความซับซ้อนพบว่า ทุกกลุ่มตำแหน่งทางวิชาการมีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.84, 1.74, 1.87$  และ  $1.61$  ตามลำดับ)
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัดพบว่า ทุกกลุ่มตำแหน่งทางวิชาการมีปัญหาในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00, 4.00, 3.67$  และ  $4.50$  ตามลำดับ)



4. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม พบว่าตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์มีปัญหาในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$  3.67 และ 4.50 ตามลำดับ) ส่วนรองศาสตราจารย์มีปัญหาในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ )

5. คู่มือช่วยการสืบค้นที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นไม่มีความละเอียดพอพบว่า ทุกกลุ่มตำแหน่งทางวิชาการมีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.33, 2.41, 2.33$  และ 2.00 ตามลำดับ)

6. บุคลากรห้องสมุดไม่กระตือรือร้นให้คำแนะนำในการสืบค้นพบว่า ตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และรองศาสตราจารย์มีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.61, 1.61$ , และ 1.54 ตามลำดับ) ส่วนผู้ที่มิตำแหน่งศาสตราจารย์มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.00$ )

ตารางที่ 18 ปัญหาการใช้บริการ จำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา

| ปัญหา                                                                          | คุณวุฒิทางการศึกษา |      |           |      |           |      |               |      |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------|-----------|------|-----------|------|---------------|------|
|                                                                                | ปริญญาตรี          |      | ปริญญาโท  |      | ปริญญาเอก |      | คุณวุฒิอื่น ๆ |      |
|                                                                                | $\bar{X}$          | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$     | S.D. |
| 1. การติดต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดมีความยุ่งยาก                   | 4.00               | 1.41 | 3.00      | 0.72 | 3.36      | 1.43 | 3.00          | 0.98 |
| 2. ขั้นตอนในการสืบค้นฐานข้อมูลมีความซับซ้อน                                    | 2.50               | 0.71 | 1.71      | 0.89 | 1.80      | 0.89 | 2.08          | 0.84 |
| 3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด                                  | 3.50               | 0.71 | 4.12      | 1.02 | 3.91      | 1.12 | 3.35          | 1.23 |
| 4. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม | 3.00               | 0.00 | 3.85      | 1.10 | 3.63      | 1.08 | 3.32          | 1.21 |
| 5. คู่มือช่วยการสืบค้นที่ห้องสมุดจัดทำมีความละเอียดพอ                          | 3.00               | 0.00 | 2.38      | 0.83 | 2.32      | 0.83 | 2.42          | 1.06 |
| 6. บุคลากรห้องสมุดไม่กระตือรือร้นให้คำแนะนำในการสืบค้น                         | 2.50               | 0.71 | 1.48      | 0.68 | 1.61      | 0.73 | 1.77          | 0.76 |
| รวม                                                                            | 3.08               | 0.59 | 2.76      | 0.87 | 2.77      | 1.35 | 2.66          | 1.19 |

จากตารางที่ 18 ปัญหาการใช้บริการค้นข้อสนเทศด้วยซีดี-รอม พบว่าทุกกลุ่มคุณวุฒิทางการศึกษา คือ ทั้งปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และคุณวุฒิอื่น ๆ มีปัญหาโดยรวมทุก ๆ ด้านในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08, 2.76, 2.77$  และ 2.66 ตามลำดับ) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏผลดังนี้

1. การติดต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดมีความยุ่งยากพบว่า ผู้มีคุณวุฒิปริญญาตรีมีปัญหาในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิปริญญาโท ปริญญาเอก และคุณวุฒิอื่น ๆ มีปัญหาในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00, 3.36$  และ 3.00 ตามลำดับ)

2. ขั้นตอนในการสืบค้นฐานข้อมูลมีความซับซ้อนพบว่า ทุกกลุ่มวุฒิทางการศึกษามีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.50, 1.71, 1.80$  และ  $2.08$  ตามลำดับ)

3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัดพบว่า ผู้มีคุณวุฒิปริญญาโท และปริญญาเอกมีปัญหาในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$  และ  $3.91$ ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิปริญญาตรี และคุณวุฒิอื่น ๆ มีปัญหาในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$  และ  $3.35$ )

4. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ไม่เหมาะสม พบว่า ผู้มีคุณวุฒิปริญญาโท และปริญญาเอกมีปัญหาในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$  และ  $3.63$ ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี และคุณวุฒิอื่น ๆ มีปัญหาในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$  และ  $3.32$ )

5. คู่มือช่วยการสืบค้นที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นไม่มีความละเอียดพอพบว่า ผู้มีคุณวุฒิปริญญาตรีมีปัญหาการใช้ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิปริญญาโท ปริญญาเอก และคุณวุฒิอื่น ๆ มีปัญหาการใช้ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.38, 2.32$  และ  $2.42$  ตามลำดับ)

6. บุคลากรห้องสมุดไม่กระตือรือร้นให้คำแนะนำในการสืบค้นพบว่า ผู้มีคุณวุฒิปริญญาตรี ปริญญาเอก และคุณวุฒิอื่น ๆ มีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.50, 1.61$  และ  $1.77$  ตามลำดับ) ส่วนผู้มีคุณวุฒิระดับปริญญาโท มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.48$ )

ตารางที่ 19 ปัญหาการใช้บริการ จำแนกตามประสบการณ์การสอน

| ปัญหา                                                                       | ประสบการณ์การสอน |      |           |      |           |      |           |      |             |      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-------------|------|
|                                                                             | น้อยกว่า 5 ปี    |      | 5-10 ปี   |      | 11-15 ปี  |      | 16-20 ปี  |      | 21 ปีขึ้นไป |      |
|                                                                             | $\bar{X}$        | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$   | S.D. |
| 1. การติดต่อบริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดมีความยุ่งยาก              | 3.73             | 1.00 | 3.07      | 0.80 | 3.02      | 0.95 | 3.04      | 0.71 | 2.77        | 0.80 |
| 2. ขั้นตอนในการสืบค้นฐานข้อมูลมีความซับซ้อน                                 | 2.02             | 1.03 | 1.67      | 0.83 | 1.81      | 0.79 | 1.55      | 0.80 | 2.50        | 0.41 |
| 3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด                               | 3.87             | 1.08 | 4.02      | 1.14 | 3.58      | 1.31 | 4.06      | 0.89 | 3.65        | 1.18 |
| 4. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ไม่เหมาะสม | 3.58             | 1.06 | 3.81      | 1.13 | 3.40      | 1.29 | 3.74      | 1.04 | 3.46        | 1.12 |
| 5. คู่มือช่วยการสืบค้นที่ห้องสมุดจัดทำไม่มีความละเอียดพอ                    | 2.57             | 0.89 | 2.23      | 0.91 | 2.34      | 0.83 | 2.25      | 0.85 | 2.45        | 0.68 |
| 6. บุคลากรห้องสมุดไม่กระตือรือร้นให้คำแนะนำในการสืบค้น                      | 1.73             | 0.82 | 1.44      | 0.57 | 1.64      | 0.81 | 1.42      | 0.60 | 1.90        | 0.38 |
| รวม                                                                         | 2.92             | 1.65 | 2.71      | 0.90 | 2.63      | 1.00 | 2.68      | 0.82 | 2.79        | 0.76 |

จากตารางที่ 19 ปัญหาการใช้บริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอม จำแนกตามประสบการณ์การสอนพบว่า ทุกกลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอน คือ กลุ่มผู้มีประสบการณ์การ

สอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไปมีปัญหาโดยรวมทุก ๆ ด้าน ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.92, 2.71, 2.63, 2.68 และ 2.79 ตามลำดับ) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏผลดังนี้

1. การติดต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดมีความยุ่งพบว่า กลุ่มผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.73) ผู้มีประสบการณ์การสอน 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไปมีปัญหาในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.07, 3.02, 3.04 และ 2.77 ตามลำดับ)

2. ขั้นตอนในการสืบค้นฐานข้อมูลมีความซับซ้อนพบว่า ทุกกลุ่มประสบการณ์การสอน คือ ผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไปมีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 2.02, 1.67, 1.81, 1.55 และ 2.50 ตามลำดับ)

3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัดพบว่า ทุกกลุ่มประสบการณ์การสอนมีปัญหาในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.87, 4.02, 3.58, 4.08 และ 3.65 ตามลำดับ)

4. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ไม่เหมาะสมพบว่า ผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 16-20 ปี มีปัญหาในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.58, 3.81 และ 3.74 ตามลำดับ) ส่วนผู้มีประสบการณ์การสอน 11-15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีปัญหาในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.40 และ 3.46)

5. คู่มือช่วยการสืบค้นที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นไม่มีความละเอียดพอพบว่า ผู้มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.57) ส่วนผู้มีประสบการณ์ 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 2.23, 2.34, 2.25 และ 2.45 ตามลำดับ)

6. บุคลากรห้องสมุดไม่กระตือรือร้นให้คำแนะนำในการสืบค้นพบว่า ทุกกลุ่มประสบการณ์การสอนมีปัญหาในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 1.73, 1.44, 1.64, 1.42 และ 1.90 ตามลำดับ)

#### 4.2 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

ผู้วิจัยสำรวจข้อเสนอแนะแบบปลายเปิดในการใช้บริการค้นสารสนเทศด้วยซีดี-รอม มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะ ดังรายละเอียด ตารางที่ 20

## ตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะการใช้บริการ

| ข้อเสนอแนะ                                                              | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. ความขัดข้องของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกล<br>หรือระบบคอมพิวเตอร์ | 25    | 48.07  |
| 2. การขยายสถานงาน                                                       | 13    | 25.00  |
| 3. การสืบค้นข้อมูลระยะไกล                                               | 9     | 17.31  |
| 4. อื่น ๆ                                                               | 5     | 9.62   |
| รวม                                                                     | 52    | 100.00 |

จากตารางที่ 20 ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการค้นข้อมูลด้วยซีดี-รอมโดยรวม 52 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 สรุปผลดังนี้

1. ความขัดข้องของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกล หรือระบบคอมพิวเตอร์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะโดยรวมร้อยละ 48.07 เมื่อจำแนกรายละเอียดของความขัดข้องของระบบ ได้แก่ ในระหว่างการสืบค้นข้อมูลที่ภาควิชาระบบเครือข่าย มักจะขาดสัญญาณติดต่อ ควรตรวจสอบและแก้ไข มีผู้เสนอแนะ 8 ชุดคิดเป็นร้อยละ 15.38 การเชื่อมต่อเครือข่ายล่าช้า และมักจะขาดสัญญาณติดต่อ ควรตรวจสอบและแก้ไข มีผู้เสนอแนะ 7 ชุด คิดเป็นร้อยละ 13.46 และควรรักษาทางป้องกันไวรัสที่ปนมากับระบบเครือข่าย มีผู้เสนอแนะ 4 ชุด คิดเป็นร้อยละ 7.69 ควรปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ มีผู้เสนอแนะ 6 ชุด คิดเป็นร้อยละ 11.54

2. การขยายสถานงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะโดยรวม ร้อยละ 25.00 เมื่อจำแนกรายละเอียดของการขยายเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ควรจะเพิ่มคู่มือมากกว่านี้ มีผู้เสนอแนะ 10 ชุด คิดเป็นร้อยละ 19.23 ควรขยายเครื่องคอมพิวเตอร์ไปตามห้องพักอาจารย์ และ ห้องปฏิบัติการ มีผู้เสนอแนะ 3 ชุด คิดเป็นร้อยละ 5.77

3. การสืบค้นข้อมูลระยะไกลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามข้อเสนอแนะโดยรวม ร้อยละ 17.31 เมื่อจำแนกตามรายละเอียดของการสืบค้นข้อมูล ได้แก่ ควรปรับปรุงให้โปรแกรมสามารถดำเนินการบนโปรแกรมวินโดวส์ได้ด้วย มีผู้เสนอแนะ 4 ชุด คิดเป็นร้อยละ 7.69 และควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อให้สืบค้นข้อมูลได้พร้อมกันหลายคน และควรจัดระบบให้ค้นได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีผู้เสนอแนะ 5 ชุด คิดเป็นร้อยละ 9.62

อื่น ๆ ข้อเสนอแนะโดยรวม ร้อยละ 9.62 เมื่อจำแนกตามรายละเอียดของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรจัดทำคู่มือในการสืบค้นซีดี-รอม ให้ละเอียดกว่านี้ มีผู้เสนอแนะ 2 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 3.85 ควรจัดทำฟังก์ชันในการติดต่อเพื่อใช้ซีดี-รอม ของห้องสมุดอื่น ๆ ได้ในประเทศไทย มีผู้เสนอแนะ 1 ชุด คิดเป็นร้อยละ 1.92 และควรจะให้ได้อเอกสารฉบับสมบูรณ์เร็วขึ้น มีผู้เสนอแนะ 2 ชุด คิดเป็นร้อยละ 3.85