

ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นภาพร สุริยะ*



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อการให้บริการห้องสมุดทั้งหมด 11 ด้าน ดังนี้ ด้านสภาพทั่วไปของห้องสมุด การให้บริการช่วงเปิด-ปิดเทอม จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น จำนวนหนังสือที่ให้อืม เนื้อหาของหนังสือและวารสาร ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาในการยืม ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับ การให้คำแนะนำในการสืบค้น ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการทั้ง 11 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดของนิสิต โดยใช้แบบสอบถาม นิสิตที่มาใช้บริการห้องสมุด ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 120 ชุด ได้รับกลับมา 109 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90 ผลการศึกษาพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ที่ใช้ห้องสมุดเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี มาใช้ห้องสมุด สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง เพื่อนั่งอ่านหนังสือ ยืม-คืนวัสดุต่างๆ รวมทั้งใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับการสืบค้นข้อมูลหา หนังสือและวารสาร นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ 11 ด้านอยู่ 2 ระดับคือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ระดับมากได้แก่ ด้านสภาพทั่วไปของห้องสมุด การให้บริการช่วงเปิด-ปิดเทอม จำนวน หนังสือที่ให้อืม เนื้อหาของหนังสือและวารสารตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน การให้คำแนะนำในการ สืบค้น ระยะเวลาในการยืมหนังสือ อัตราค่าปรับหนังสือ ความรวดเร็วถูกต้องในการบริการของเจ้าหน้าที่ และ ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 11 ด้าน พบว่านิสิตที่เข้ามาใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจในการ ใช้ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การบริการของห้องสมุด, ความพึงพอใจของนิสิต

* ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Students' Satisfaction towards the Library Service of Faculty of Pharmaceutical Sciences, Chulalongkorn University

Abstract

The purpose of this research was to evaluate the students of Faculty of Pharmaceutical Sciences' satisfaction towards library services in 11 aspects in term of library atmosphere, provided services in semester and vacation, number of computers for searching, number of books for lending, context of the books and journals that meet the need, duration for lending, the reasonable fine rate, advising for searching, speedy and accurate servicing of library staffs, service of library staffs and then compare the students' satisfaction towards 11 library services according to the frequencies of library using. One hundred and twenty questionnaires were distributed to the students who came to use library services in first semester of the academic year 2011. It found that 109 questionnaires (90%) were returned. The study revealed that most of students came to use library service were graduate students and came to use library 3-4 times a week in order to read, borrow and return materials, and use internet. Students had satisfaction with the library services of all eleven services at high and moderate levels. For high satisfaction was library atmosphere in general, during semester and vacation services, number of books for lending, the context of the books or journals that meet the curriculum, advising for searching, duration for borrowing, the fine rate, speedy and accurate servicing of library staffs and students' satisfaction towards library service in general. Other aspects, the students were satisfied at moderate level. There is no difference between the comparison of 11 library services based on frequency of using and the students' satisfaction towards the library services.

Key Word: library service, students' satisfaction

บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอนการวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และตลอดชีวิต ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

ห้องสมุดคือ หัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย เพราะในการเรียนการสอนแต่ละวิชาไม่ว่าในคณะใดจะต้องอาศัยหนังสือเป็นรากฐานการศึกษา และค้นคว้าวิจัย ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงวิชา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีหน้าที่ที่จะต้องจัดหา และรวบรวมหนังสือ สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุให้นักศึกษา และอาจารย์ได้ใช้ประกอบการศึกษา (สายสุดา คชเสนี : 2530, 2-3) ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงต้องมีความพร้อมในการรวบรวม จัดเก็บและเผยแพร่ทรัพยากรทางปัญญา

การบริหารจัดการห้องสมุดในยุคปัจจุบันซึ่งอยู่ระหว่างการปฏิรูปการศึกษาต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดให้ผู้ใช้บริการ คือ ลูกค้า เปลี่ยนการบริการจากเชิงรับมาเป็นเชิงรุก จัดให้มีบริการเสมือนจริงสอนลูกค้าจะได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต (อกัย ประกอบผล : 2543, 24)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 22 ระบุว่า “ การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ” และตามมาตรา 25 ระบุว่า “รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงาน และการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ” เพื่อให้มีความพร้อมและความสมบูรณ์ด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีคุณธรรมและอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข และจัดการศึกษาโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางให้ผู้เรียนมีโอกาสลงมือปฏิบัติคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น ใช้หลักการปลูกฝังศีลธรรมจรยา ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ปัจจุบันห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้สนองตามนโยบายของคณะเภสัชศาสตร์ ในการสร้างหลักประกันคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องตามแนวทางการบริหารจัดการด้านการศึกษาตามภารกิจที่กระทำอย่างต่อเนื่อง และความเป็นเลิศทางวิชาการ ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ได้เข้าร่วมดำเนินงานเกี่ยวกับห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC ในโครงการความร่วมมือกับห้องสมุดเครือข่ายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet) ได้แก่การบันทึกข้อมูลหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย ปริญญานิพนธ์ มาตรฐานอุตสาหกรรม วารสาร และ สื่อต่างๆ รวมทั้งการให้บริการยืม-คืน ตลอดจนการให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการบริการระหว่างห้องสมุดอื่นๆ โดยผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ เน้นถึงความสำคัญของห้องสมุดที่ต้องมีระบบการจัดการให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรหลากหลายประเภท และให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นเครือข่าย เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม สำหรับห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ เปิดให้บริการช่วงเปิดภาคการศึกษา

วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00-18.00 น. ช่วงปิดภาคการศึกษา วันจันทร์- วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 – 16.00 น. ก่อนสอบและช่วงสอบ เวลา 07.30 – 19.00 น. การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด จึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการต่างๆ ที่มีอยู่เดิมให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด ของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยต่อบริการด้านต่างๆ ในห้องสมุด
2. เพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของห้องสมุด คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมุติฐานในการวิจัย

ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

บริการห้องสมุด หมายถึง บริการของห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาฯ งานบริการที่จัดให้มี เช่น บริการหนังสือทั่วไป หนังสือตำราเรียน หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ มาตรฐานอุตสาหกรรม สื่อวัสดุต่างๆ เช่น ซีดี-รอม วีดีโอ สไลด์ บริการยืม-คืน การบริการระหว่างห้องสมุด ระเบียบการใช้ห้องสมุด สภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ ซึ่งทางห้องสมุดได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ เช่น บริการยืม-คืนหนังสือ บริการค้นข้อมูลบริการระหว่างห้องสมุด บริการซีดี-รอม วีดีโอ เวลาที่ใช้ในการค้น เป็นต้น

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นิสิตคณะเภสัชศาสตร์ระดับ ป.ตรี โท และเอก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ใช้กลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตของการวิจัย
2. ศึกษาวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน และปรับปรุงแก้ไขเป็นแบบสอบถามฉบับจริง
5. นำแบบสอบถามฉบับจริงที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง คือนิสิตคณะเกษตรศาสตร์จำนวน 120 คน นำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS กำหนดค่าทางสถิติ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตระดับ ป. ตรี โท และเอก ที่เข้ามาใช้ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ใน ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 120 คน

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้ผู้เข้ามาใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ ตามลักษณะที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และได้ประมวลเนื้อหาให้ครอบคลุมเกี่ยวกับ งานบริการต่างๆ ของห้องสมุดที่มีให้บริการในด้านต่างๆ เช่น หนังสือวารสาร เอกสาร สื่อโสตทัศนวัสดุอื่นๆ ซีดี-รอม วีดีโอเทป ด้านอาคารสถานที่ โต๊ะและที่นั่งอ่าน สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม ระเบียบกฎเกณฑ์ เวลาที่ให้บริการ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ บริเวณที่ให้บริการเครื่องโน้ตบุ๊ก เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เริ่มแจกแบบสอบถาม ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2554 ณ ห้องสมุด คณะเกษตรศาสตร์ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด 120 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

บันทึกข้อมูลและใช้การกำหนดค่าสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for The Social Sciences) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ มีรายละเอียดดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)

2. มัชฌิมเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean หรือ X) แปลความหมายคือ

4.51 – 5.00 หมายถึงมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึงมาก

2.51 – 3.50	หมายถึงปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึงน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึงน้อยที่สุด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D)

4. การทดสอบความแตกต่าง ของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ต่อบริการห้องสมุด
2. ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการของห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เข้าใช้บริการของห้องสมุด จำนวน 120 ชุด ได้รับกลับคืนมา 109 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรี ร้อยละ 65.1 รองลงมาเป็นนิสิตปริญญาโท ร้อยละ 25.7 และนิสิตปริญญาเอก ร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของห้องสมุด

พฤติกรรมการเข้าใช้บริการของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เข้ามาใช้บริการห้องสมุด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 53.2 รองลงมาผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 40.4 และพบว่า เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดทุกวัน ร้อยละ 6.4 เวลาที่ใช้ในการค้นหาหรือนั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดในแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่ใช้เวลา 2 ชั่วโมง ร้อยละ 37.61 รองลงมาใช้เวลาครั้งละ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 25.69

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า มาใช้บริการเพื่อค้นหาหนังสือ/เอกสาร/วารสาร ร้อยละ 38.2 รองลงมาคือเพื่อเตรียมสอบ ร้อยละ 22.4 และเพื่อยืม-คืน ร้อยละ 18.4

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ของนิสิตคณะเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจร้อยละ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.ความพึงพอใจโดยรวม สภาพทั่วไปของห้องสมุด (แสงสว่าง, เสียงรบกวน, อุณหภูมิ, ความสะอาด และเป็นระเบียบ)	9.2 (10)	45.9 (50)	35.8 (39)	9.2 (10)	-	3.55	0.79
2. เวลาเปิดให้บริการ (เปิดเทอม08.00-18.00 น.)	11.9 (13)	47.7 (52)	31.2 (34)	9.2 (10)	-	3.62	0.81
3. เวลาเปิดให้บริการ (ปิดเทอม 08.00-16.00น.)	11.9 (13)	47.7 (52)	31.2 (34)	9.2 (10)	-	3.62	0.81
4. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้น	6.4 (7)	24.8 (27)	48.6 (53)	19.3 (21)	0.9 (1)	3.17	0.85
5. จำนวนหนังสือที่ให้ยืม	10.1 (11)	42.2 (46)	42.2 (46)	5.5 (6)	0.9 (1)	3.57	0.75
6.เนื้อหาของหนังสือและวารสาร ตรงกับความต้องการ	12.8 (14)	53.2 (58)	32.1 (35)	1.8 (2)	-	3.77	0.70
7. ระยะเวลาในการยืมหนังสือ	11.0 (12)	49.5 (54)	36.7 (40)	2.8 (3)	-	3.69	0.87
8. ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับหนังสือ	14.7 (16)	43.1 (47)	41.3 (45)	0.9 (1)	-	3.72	0.72
9. การให้คำแนะนำในการสืบค้น	15.6 (17)	37.6 (41)	40.4 (44)	5.5 (6)	0.9 (1)	3.61	0.85
10. ความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	18.3 (20)	50.5 (55)	27.5 (30)	3.7 (4)	-	3.83	0.76
11. ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่	15.6 (17)	55.0 (60)	29.4 (32)	-	-	3.86	0.66

สรุปผลการวิจัย

ผู้เข้ามาใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนมากเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง เวลาที่ใช้ในการค้นหาหรือนั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดในแต่ละครั้งใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง สำหรับความพึงพอใจของแต่ละด้านของห้องสมุดสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจโดยรวมในสภาพทั่วไปของห้องสมุด เช่น แสงสว่าง เสียงรบกวน อุณหภูมิ ความสะอาด และความเป็นระเบียบ ด้านเวลาเปิดให้บริการ (เปิดเทอม 08.00-18.00 น.) และเวลาเปิดให้บริการ (ปิดเทอม 8.00-16.00 น.) จำนวนเนื้อหาของหนังสือและวารสารตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านระยะเวลาในการยืมหนังสือ ด้านความเหมาะสมของอัตราค่าปรับหนังสือที่ส่งเกินกำหนด การให้คำแนะนำในการสืบค้น ด้านความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 10 ด้านนี้ ผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนอีก 1 ด้านนั้นผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล

อภิปรายผล

ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี เนื่องจากผู้ใช้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุดอาจจะเป็นนิสิตตั้งแต่ระดับปี 1 ถึง นิสิตระดับชั้นปีที่ 5 ซึ่งมีจำนวนมากกว่านิสิตระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ส่วนใหญ่เข้ามาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง และเข้ามาใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือ เอกสาร วารสาร เพื่อยืม-คืน เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจจากการอ่าน เพื่อเตรียมสอบ เตรียมการสอน ทำรายงาน ทำการบ้าน หรือทำวิจัย และมาเพื่อใช้คอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และมีหูฟังสำหรับผู้ใช้นี้ เนื่องจากการเรียนการสอนในปัจจุบันมีการศึกษาค้นคว้าวิจัยผ่านระบบมัลติมีเดีย
2. ระบบเครือข่ายภายในหน่วยงานห้องสมุดควรมีการวาง ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) ในการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับเครื่องโน้ตบุ๊กให้ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดทุกภาคการศึกษา
2. ควรศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์

บรรณานุกรม

ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.

สายสุดา คชเสนี. 2530. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.

กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค, 2542.

อภัย ประกอบผล. 2543. สรุปการอภิปรายเรื่อง การจัดการบริหารและบริการของห้องสมุดเพื่อ

ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. วารสารห้องสมุด. 44, 1 : 22-24.

๒๕๕๓