

**การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
THE EVALUATION OF USER SATISFACTION WITH THE
FACULTY OF NURSING LIBRARY, CHULALONGKORN UNIVERSITY**

ฉวีรสรา อุนรุท*

สารสังเขป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการบริการ ด้านกายภาพ และด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะ ประชากร คือ อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก และ บุคคลภายนอก จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด ได้รับคืนมา 235 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94 วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) ส่วนด้านกายภาพของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.82$) วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เพื่อใช้บริการยืม - คืน บริการวารสาร และบริการถ่ายเอกสาร บริการที่ใช้มากที่สุด คือ บริการถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 82.1) รองลงมาคือบริการยืม - คืน (ร้อยละ 79.6) โดยส่วนมากเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้ยังพบปัญหาจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอและเครื่องถ่ายเอกสารมีประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร



* หัวหน้าห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ABSTRACT

This survey research aimed to evaluate user's satisfaction in Faculty of Nursing Library, Chulalongkorn University. Library services, physical conditions, library resources, problems and suggestions were explored. Two hundreds and fifty users from 4 groups; lecturers, graduate students (both in master and doctoral degree), and outside users were sampled in this study. A total of 250 questionnaires were distributed to all users. Most of questionnaires (94%, 235 cases) were returned. SPSS statistical software package was employed to perform percentage, mean, and standard deviation.

The study reveals that most users were highly satisfied with library services. ($\bar{x} = 3.56$) Users were moderately satisfied with physical conditions. ($\bar{x} = 3.13$) However, users were less satisfied with library resources provided by the library. ($\bar{x} = 1.82$) The main purpose of library uses was obtaining circulation services, periodical services, and photocopy services. Photocopy services was the most popular (82.1%) and circulation services was the second (79.6%). Frequency of library visits was once a week. The problems found that the most were insufficient number of staff, computers, and ineffective computers, respectively. Moreover, the number of photocopy machines was not enough and the quality of the photocopy machines was poor.

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญและมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในการศึกษาทุกระดับ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้สถาบันการศึกษามีการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางมากกว่าการให้ความสำคัญกับผู้สอนอย่างแต่ก่อน (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543,1) ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งนอกจากจะมีภาระหน้าที่หลัก คือ การจัดหา เก็บรวบรวม บำรุงรักษา เผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้ได้ การให้ข้อมูลสารสนเทศแก่สาธารณชนยังเป็นอีกภาระหนึ่งที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพึงปฏิบัติ นอกจากนี้ห้องสมุดจะมีส่วนสนับสนุนการเรียนการสอนแล้วห้องสมุดยังเป็นแหล่งสนับสนุนการวิจัยเพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาให้เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการวิจัยต่อไปในอนาคต

ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้พยายามพัฒนางานของห้องสมุดอย่าง

ต่อเนื่องเพื่อยกระดับมาตรฐานห้องสมุดให้สูงขึ้นโดยเน้นการพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ โดยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย รวมทั้งส่งเสริมและแนะนำ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ได้จัดทำคู่มือวิธีการสืบค้นข้อมูล ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูล บรรณานุกรม และแนะนำการใช้ห้องสมุดทุกภาคการศึกษา รวมทั้งการส่งข่าวสารสนเทศที่ทันสมัยโดย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับอาจารย์ นิสิตภาคนอกเวลาและนิสิตหลักสูตร Flexible learning ซึ่งถือได้ว่าเป็นการพัฒนางานเพิ่มขึ้นจากงานประจำเดิมของห้องสมุด ที่มีเพียงงานบริการพื้นฐาน คือ งานบริการยืม - คืน บริการวารสาร บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการ รวมทั้งได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีและมีโอกาสศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้เล็งเห็นว่าการพัฒนาและการเติบโตที่ยั่งยืนในศาสตร์ของการพยาบาล จะไม่บรรลุเป้าหมายหากปราศจากการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศที่มีส่วนผลักดันให้การศึกษาการพยาบาลมีความแข็งแกร่งขึ้น การขาดข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอันนำไปสู่การเรียนรู้ที่ด้อยคุณภาพ หรือมีการศึกษาวิจัยที่ซ้ำซ้อนอัน จะก่อให้เกิดการสูญเสียด้านงบประมาณ ทรัพยากร และสูญเสียเวลา (นฤมล กิจไพศาลธนา 2545, 3) ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทางการพยาบาลที่สำคัญที่มีนิสิตและอาจารย์ในคณะพยาบาลศาสตร์ นิสิตและอาจารย์ต่างคณะฯ และจากมหาวิทยาลัยอื่นตลอดจน บุคคลทั่วไปเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นทุกปี การดำเนินงานและนโยบายของห้องสมุดฯ มี ทิศทางสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนและหลักสูตรของคณะฯ เป็นหลัก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการ ดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแง่การเป็นเครือข่ายห้องสมุดคณะฯ แต่ อย่างไรก็ตามห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ยังไม่เคยประเมินความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอย่างจริงจังมาก่อนว่ามีความต้องการมากน้อยเพียงใด

ดังนั้นจึงควรศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เป็นนิสิตระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอก อาจารย์และ บุคคลภายนอก

ในแต่ละด้านตามองค์ประกอบของห้องสมุด คือ ด้านการบริการ ด้านกายภาพ และด้านทรัพยากร สารสนเทศ ซึ่งยังไม่เคยทำการศึกษามาก่อน เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่แท้จริง ซึ่ง ผลที่ได้รับจากการวิจัยนี้จะใช้เป็นแนวทางในการจัดและปรับปรุงให้มีบริการในรูปแบบที่ทันสมัยขึ้นเพื่อให้ ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้นตลอดจนเป็นข้อมูลเสนอแนะ ต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงห้องสมุดในแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อเป็น ห้องสมุดที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนการวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการ ด้านกายภาพ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ของห้องสมุด

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ อาจารย์ นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งภาคปกติและภาคนอกเวลาราชการ และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้ห้องสมุด ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม 2549 จำนวนทั้ง 250 คน ประกอบด้วย นิสิตปริญญาโท จำนวน 190 คน นิสิตปริญญาเอก จำนวน 10 คน อาจารย์ประจำ จำนวน 24 คน และบุคคลภายนอก 26 คน โดยทำการเก็บข้อมูลตลอดระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ คือวันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.00 น.-18.00 น.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นเอง เป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ ตามเกี่ยวกับ สถานภาพ ความถี่ วัตถุประสงค์และบริการที่ใช้ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เนื้อหาประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านบริการของห้องสมุด ความพึงพอใจด้านกายภาพของห้องสมุด และความพึงพอใจด้านทรัพยากรสนเทศของห้องสมุด โดยมาตรวัดแสดงถึงระดับความพึงพอใจ มีความหมายดังนี้คือ 5 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 หมายถึงความพึงพอใจในระดับมาก 3 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ความพึงพอใจในระดับน้อย 1 ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด สำหรับตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นแบบตรวจสอบรายการปัญหาประกอบด้วยปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น OPAC ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น OPAC ประสิทธิภาพของเครื่องถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะได้แบบอิสระ โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปทดสอบ ความน่าเชื่อถือกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีไขกลุ่มตัวอย่างที่เลือกทำการศึกษา จำนวน 30 คน วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่าโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงชนิดความคงที่ภายในเท่ากับ .90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการทำหนังสือถึงนิสิต และอาจารย์เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ส่วนบุคคลภายนอกใช้วิธีแจกให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้ห้องสมุดในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม 2549 และส่งแบบสอบถามโดยกำหนดให้นิสิตและอาจารย์ส่งแบบสอบถามคืนที่ห้องสมุด โดยดำเนินการระหว่าง 1 กุมภาพันธ์ ถึง 31 พฤษภาคม 2549 ส่งแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด ได้รับคืน 240

ชุด คิดเป็นร้อยละ 96 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ 235 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ การวิเคราะห์ใช้สถิติ ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การนับจำนวนหาค่าความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ดังนี้ คือ 4.51-5.00 หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.5 หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด ส่วนตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นแบบตรวจสอบรายการปัญหาประกอบด้วยปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น OPAC ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น OPAC ประสิทธิภาพของเครื่องถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร ใช้การนับจำนวนหาค่าความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเป็นความเรียง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

สถานภาพของผู้ใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาโท(ร้อยละ 54.5) รองลงมาคือ บุคคลภายนอก นิสิตหลักสูตรเฉพาะทางสาขาวิชาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช อาจารย์ นิสิตหลักสูตรเฉพาะทางสาขาวิชาการบริหารการพยาบาล นิสิตระดับปริญญาเอก(ร้อยละ 16.6, 12.3, 8.1, 6.8 และ 1.7) ตามลำดับ สำหรับความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่าส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้งร้อยละ 21.7 โดยมี

วัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการต่างๆของห้องสมุด บริการที่ใ้มากที่สุดคือบริการถ่ายเอกสาร(ร้อยละ 82.1) รองลงมาคือบริการยืม - คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการสืบค้นรายการออนไลน์ และบริการสอนและแนะนำการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์(ร้อยละ 79.6, 49.8, 48.9, 46.4) ตามลำดับ

ด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ท่านได้ในสิ่งที่ต้องการ ($\bar{x} = 4.63$) บรรณารักษ์ยินดีให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อท่านกลับมาขอคำแนะนำอีกครั้ง ($\bar{x} = 4.62$) หากหนังสือเล่มที่ท่านต้องการไม่มีในห้องสมุดท่านจะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่ท่านสามารถเข้าถึงและไปใช้ได้ ($\bar{x} = 4.56$) บรรณารักษ์เข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านกำลังค้นหา ($\bar{x} = 4.49$)

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับมาก ผู้ใช้บริการอาจพิจารณาได้จาก ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคลากรห้องสมุด ลักษณะการให้บริการด้วยความเต็มใจ เพราะลักษณะเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพของการบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Edwards and Browne (1995) White and Abels (1995) Hemon and Calvert (1996) Nitecki (1996) และในปีต่อมา Coleman, Xiao, Blair and Chollett (1997) ได้ทำการวิจัยโดยอาศัยแนวคิดเหล่านี้เป็นปัจจัยในการศึกษาและเช่นเดียวกับ Ives, Olson and Baroud (1983) และ นฤตย์ นิมสมบุญ (2546), เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2547) ที่เห็นว่าการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการควรครอบคลุมเรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล เนื้อหา ความถี่ในการใช้ ความน่าเชื่อถือ ความช่วยเหลือหรือความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความประทับใจในการ

ด้านกายภาพของห้องสมุดโดยรวมพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะสมแก่การค้นคว้า ($\bar{x} = 3.48$) พื้นที่ระหว่างชั้นวิทยานิพนธ์มีความเหมาะสมท่านสามารถเดินหยิบใช้ได้สะดวก ($\bar{x} = 3.36$) ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพออุณหภูมิเหมาะสม ($\bar{x} = 3.27$) ห้องน้ำมีความสะอาด ($\bar{x} = 3.23$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤตย์ นิมสมบุญ (2546) พบว่า สถานที่เงียบสงบทำให้มีสมาธิในการศึกษา สถานที่ให้บริการดูน่าสบายและดูน่าเชิญชวนให้ใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยรวมพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.82$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า วารสารสาขาวิชาการพยาบาลศาสตร์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 2.40$) หนังสือในสาขาวิชาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 2.33$) วารสารสาขาวิชาการบริหารการพยาบาลมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 2.29$) หนังสือแต่ละสาขาวิชามีความทันสมัย ($\bar{x} = 2.27$) เครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 2.01$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ OPAC มีประสิทธิภาพและทันสมัย ($\bar{x} = 1.87$) จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอสามารถให้บริการอย่างทั่วถึง ($\bar{x} = 1.78$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ OPAC มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 1.74$) เครื่องถ่ายเอกสารมีประสิทธิภาพและทันสมัย ($\bar{x} = 1.63$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤตย์ นิมสมบุญ (2546) พิษขุดา ศรีอนันต์ (2541) จีรภา ลิ้มจารึก (2548) พบว่าปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คือ ความไม่พอเพียงของหนังสือและวารสาร เนื้อหาไม่ทันสมัย การหาหนังสือไม่พบบนชั้น แม้จะพบในการสืบค้นจากการสืบค้นรายการแบบออนไลน์ (OPAC) และสอดคล้องกับการวิจัยของ เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2547) พบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ

สำหรับสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่าผู้ให้บริการประสบปัญหาความไม่พอเพียงเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 5 รายการ ได้แก่ จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 28.7) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น OPAC (ร้อยละ 24.5) จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 16.2) ประสิทธิภาพของเครื่องถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 15.3) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น OPAC (ร้อยละ 14.9) ซึ่งสอดคล้อง

กับผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.82$) ซึ่งมีเหตุผลด้านงบประมาณที่จำกัดเนื่องจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ห้องสมุดฯ ถูกตัดงบประมาณในด้านครุภัณฑ์และอัตราบุคลากรจึงทำให้มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อีกประการหนึ่งในการจัดซื้อครุภัณฑ์โดยเฉพาะปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีการพัฒนาเร็วมากไม่สามารถจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ ที่มีประสิทธิภาพและความเร็วสูงมาบริการให้กับผู้ใช้ได้อย่างพอเพียง

ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงสภาพการให้บริการห้องสมุด ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการเห็นว่าทรัพยากรในห้องสมุดยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้ควรจัดหาเพิ่มเติม โดยเฉพาะหนังสือ วารสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยเน้นความทันสมัย นำเชื่อถือและครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการเปิดการเรียนการสอนในคณะฯ โดยเฉพาะสาขาวิชาใหม่ ๆ เพื่อแก้ปัญหาชนิดต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสารจากที่อื่น ทางด้านทรัพยากรประเภทวารสารเห็นว่าการดำเนินการเรื่องวารสารเย็บเล่มควรให้รวดเร็วกว่านี้ เพื่อแก้ปัญหาไม่มีวารสารใช้เนื่องจากส่งเย็บเล่ม นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรพัฒนาระบบการจัดเก็บและให้บริการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพราะหลายครั้งที่พบรายการในเครื่องมือช่วยค้น แต่ไม่พบตัวเล่มบนชั้น

2. ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการเห็นว่าจำนวนบุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอ จึงส่งผลให้ไม่สามารถจัดบริการต่าง ๆ ได้ดีมีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ มหาวิทยาลัยจึงควรเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มากขึ้นและควรมีจำนวนใกล้เคียงกับเกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2543) ทั้งนี้เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าในการให้บริการและเพื่อที่จะสามารถจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทสรุปและวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนและการวิจัย ในขณะที่ผลการวิจัยครั้งนี้ก็ได้สะท้อนให้เห็นผลวิจัยในภาพรวมว่าอาจารย์ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ประสบปัญหาในด้านทรัพยากรสารสนเทศได้แก่ หนังสือ และวารสาร ตลอดจนเครื่องมือในการสืบค้นข้อมูล แม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองของมหาวิทยาลัย และหอสมุดกลางจะมีการจัดเตรียมในเรื่องดังกล่าวไว้แล้ว แต่สิ่งที่จะต้องตระหนักถึงคือความครอบคลุมในสาขาวิชาที่มีการเปิดการเรียนการสอนสาขาวิชาใหม่ ๆ ความเพียงพอของระยะเวลาที่เปิดให้บริการรวมถึงการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้นิสิตเข้าใช้บริการของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ควรคำนึงถึงสถานภาพการทำงานระหว่างการเรียนของนิสิตด้วย นอกจากนี้หลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ควรตระหนักถึงความสำคัญที่ต้องเปิดโอกาสให้นิสิตภาคนอกเวลาราชการได้มีการเรียนรู้ในการ

- Bailey, J., and S. Pearson. 1983. Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. **Management Science**. 25(10): 530-545.
- Baroudi, J.J. and W.J. Orlikowski. 1988. A short-form measure of user information satisfaction: A psychometric evaluation and notes on use. **Communications of the ACM**. 29(3): 44-59.
- Baroudi, J.J., N.H. Olson and B. Lves. 1988. An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction. **Communications of the ACM**. 29(3): 232-238.
- Brophy, P. 1986. **Management information and decision support systems in libraries**. Aldershot : Gower.
- Deese, D. 1979. Experiences measure user satisfaction. **Proceeding of the computer Measurement Group of ACM**.
- Fussler, H.H. 1973. **Research libraries and technology : A report to the Sloan Foundation**. Chicago: University of Chicago Press.
- Hernon, Peter and Phillip Calvert. 1996. **Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand**. *Journal of Academic Librarianship* 22(1): 387-391.
- Igbaria, M. and S.A. 1990. Nachman Correlation of user satisfaction with end user computing. **Information and Management**. 19(2): 73-82.
- Ives, B., M.H. Olson, and J.J. Baroudi. 1983. Measurement of user information satisfaction. **Communications of the ACM**. 26(10): 785-793.
- Kantor, P.B. 1984. **Objective performance measures for academic and research libraries**. Washington D.C. : American Research Libraries.
- Millson-Martula, Christopher and Vanaja Menon. 1995. Customer expectations: Concepts and reality for academic library services. **College & Research Libraries**. 56 (1) : 33-47.
- Nicholas, D. 1996. **Assessing information needs: Tools and techniques**. London: Aslib.
- Nitecki, Danuta A. 1996. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 22(3): 181-190.
- Parasuraman, A., A.A. Zeithaml and L.L. Berry. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing** 64(1): 12-37.
- Power, R.F. and G. W. Dickson. 1974. MIS project management : Myths, opinions, and reality. **California Management Review**. 15(3): 147-156.

