

ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2547 *

Opinion and Satisfaction of User toward the Faculty of Nursing Library,
Khon Kaen University for Fiscal Year 2004

ศุภชัย อนวัชพงส์**

สุดาวดี ศรีสุคตา***

บทคัดย่อ

นำเสนอบทความวิจัยเชิงพรรณนา ซึ่งศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2547 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นอาจารย์และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 282 คน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.24$) ความพึงพอใจผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$)

หัวเรื่อง : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์-ความพอใจของผู้ใช้บริการ ; มหาวิทยาลัยขอนแก่น--ห้องสมุด-ความพอใจของผู้ใช้บริการ ; ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด ; ความพอใจของผู้ใช้บริการ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ ก่อตั้งพร้อมกั คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อปี พ.ศ. 2514 จัดเป็นห้องสมุดเฉพาะทางการพยาบาล มุ่งให้บริการสารสนเทศแก่บุคลากรในวิชาชีพพยาบาล ทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่มีเนื้อหาที่มุ่งเสริมสร้างประสิทธิภาพและคุณภาพของบุคลากรในวิชาชีพนี้ให้พัฒนายิ่งขึ้นไป โดยมีหน้าที่

ในการจัดหา รวบรวม และจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศทางด้านพยาบาลศาสตร์ และสาขาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า สนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย ตลอดจนภารกิจด้านอื่นๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยการดำเนินงานที่สอดคล้องกับระบบการ

* ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประจำปีงบประมาณ 2547 จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** บรรณารักษ์ (ชำนาญการ) ระดับ 8 ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ (supachai@kku.ac.th)

*** พนักงานห้องสมุด ระดับ 4 ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ (sudsri@kku.ac.th)

ประกันคุณภาพการศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ และสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้วย

การบริการของห้องสมุดนั้นถือว่าผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ความพึงพอใจหรือความประทับใจ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบริการที่ได้รับนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังได้ครบ ทั้งนี้เพราะความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการจะเน้นการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน ปราศจากข้อบกพร่อง เป็นบริการที่มีความเป็นเลิศ ในทุกด้าน (สุจิน บุตรดีสุวรรณ, 2542 : 13-14) ดังนั้น ในระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของ สำนักวิทยบริการ จึงได้กำหนดไว้ในมาตรฐานที่ 2 ใน ส่วนของผู้รับบริการ ได้กำหนดไว้ให้มีการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องด้วยวิธี และสื่อต่างๆ (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545 : 17) ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางให้ห้องสมุดต้องมีการพัฒนาทางด้านบริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ห้องสมุดจัดเป็นองค์ประกอบย่อยหนึ่งในระบบ การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ (คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2542 : 38) ซึ่งต้องมีการดำเนินการ พัฒนา และประเมินผล แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงให้การดำเนินงานของ ห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกื้อหนุน ต่อการเรียนการสอนของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างแท้จริง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุด เพื่อให้ ได้ข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาการดำเนินงาน ของห้องสมุดให้สามารถสนับสนุนการจัดการศึกษา

และภารกิจอื่นๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ให้บรรลุ วัตถุประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มี ต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการ ดำเนินงานของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มี ต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2547 และนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ในปีงบประมาณ 2547 จำนวน 282 คน การเลือก กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยไม่จำกัดเพศ วัย และชั้นปี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น คณะผู้วิจัยได้นำ แบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์ และนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการ ระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน 2547 ด้วยการแจก แบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 282 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 93.38

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences : SPSS/PC⁺) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ร้อยละ
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุด โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เป็นอาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ร้อยละ 18.44 นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.07 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 36.17 และระดับปริญญาเอก ร้อยละ 5.32

จากการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2547 สรุปผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2547 ในด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดี สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือ ด้านบุคลากร ($\bar{x}=4.38$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.18$) และด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=4.17$) ตามลำดับความคิดเห็นในด้านต่างๆ ปรากฏดังนี้ (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1)

1.1 ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดี สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือ ระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีความสะดวกและทันสมัย รองลงมาคือ การดำเนินงานและการให้บริการโดยภาพรวมของห้องสมุด วันและเวลาในการเปิดให้บริการของห้องสมุด ตามลำดับสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความทันสมัยและความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

1.2 ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดี สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือ การมีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการของบุคลากร สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร ตามลำดับ

1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดี สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือ การจัดสถานที่และที่นั่งอ่านของห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้า รองลงมาคือ ความสะอาดและความปลอดภัยภายในห้องสมุด บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบช่วยสร้างสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้สืบค้นข้อมูล

ตารางที่ 1 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านต่าง ๆ

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ				
1.	วันและเวลาในการเปิดให้บริการของห้องสมุด	4.27	.59	ดี
2.	ระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีความสะดวกและทันสมัย	4.32	.65	ดี
3.	ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	4.12	.64	ดี
4.	ความทันสมัยและความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	4.03	.70	ดี
5.	เอกสารการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการและวิธีการสืบค้นสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการ	4.04	.61	ดี
6.	บริการสืบค้นสารสนเทศและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดสามารถช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลตามที่ต้องการ	4.25	.58	ดี
7.	บริการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) ช่วยให้ท่านสามารถแสวงหาสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.19	.54	ดี
8.	การจัดทำบอร์ดสาระทางวิชาการเป็นที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์	4.11	.65	ดี
9.	สาระและประโยชน์ที่ได้รับจากจดหมายข่าวห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	4.04	.58	ดี
10.	การดำเนินงานและการให้บริการโดยภาพรวมของห้องสมุด	4.29	.54	ดี
ด้านบุคลากร				
11.	การมีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร	4.47	.56	ดี
12.	ความรู้ความสามารถในการให้บริการของบุคลากร	4.34	.50	ดี
13.	ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร	4.32	.55	ดี
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
14.	การจัดสถานที่และที่นั่งอ่านของห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.45	.58	ดี
15.	บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบช่วยสร้างสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	4.29	.72	ดี
16.	ห้องสมุดมีการจัดทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	4.25	.65	ดี
17.	จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้สืบค้นข้อมูล	3.58	.83	ดี
18.	ความสะอาดและความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.31	.66	ดี

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2547 ในด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือ ด้านบุคลากร ($\bar{x}=4.33$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ ตามลำดับ ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ปรากฏดังนี้ (รายละเอียดคั่งแสดงในตารางที่ 2)

2.1 ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือ ระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีความสะดวกและทันสมัย รองลงมาคือ การดำเนินงานและการให้บริการโดยภาพรวมของห้องสมุด วันและเวลาในการเปิดให้บริการของห้องสมุด ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สารและประโยชน์ที่ได้รับจากจดหมายข่าวห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.2 ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือ การมีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการของบุคลากรความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร ตามลำดับ

2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือ การจัดสถานที่และที่นั่งอ่านของห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้า รองลงมาคือ ห้องสมุดมีการจัดทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง ความสะอาดและความปลอดภัยภายในห้องสมุด ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้สืบค้นข้อมูล

ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านต่างๆ

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1.	ด้านบริการและทรัพยากรสารสนเทศ วันและเวลาในการเปิดให้บริการของห้องสมุด	4.15	.62	มาก
2.	ระบบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีความสะดวกและทันสมัย	4.29	.56	มาก
3.	ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	4.11	.66	มาก

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
4.	ความทันสมัยและความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	4.05	.63	มาก
5.	เอกสารการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการและวิธีการสืบค้นสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการ	4.04	.61	มาก
6.	บริการสืบค้นสารสนเทศและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดสามารถช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลตามที่ต้องการ	4.15	.57	มาก
7.	บริการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) ช่วยให้ท่านสามารถแสวงหาสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.13	.59	มาก
8.	การจัดทำบอร์ดสาระทางวิชาการเป็นที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์	4.15	.71	มาก
9.	สาระและประโยชน์ที่ได้รับจากจดหมายข่าวห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	4.00	.63	มาก
10.	การดำเนินงานและการให้บริการโดยภาพรวมของห้องสมุด	4.27	.51	มาก
ด้านบุคลากร				
11.	การมีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร	4.43	.56	มาก
12.	ความรู้ความสามารถในการให้บริการของบุคลากร	4.34	.50	มาก
13.	ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร	4.32	.55	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
14.	การจัดสถานที่และที่นั่งอ่านของห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.45	.58	มาก
15.	บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบช่วยสร้างสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	4.29	.72	มาก
16.	ห้องสมุดมีการจัดทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	4.25	.65	มาก
17.	จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้สืบค้นข้อมูล	3.54	.75	มาก
18.	ความสะอาดและความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.24	.65	มาก

❁ อภิปรายผล ❁

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุด พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเนื่องจากว่าทางคณะพยาบาลศาสตร์ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านต่างๆ ของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้จากสำนักวิทยบริการเป็น

จำนวนมาก ทั้งนี้เพื่อรองรับการให้บริการสำหรับอาจารย์และนักศึกษาทุกระดับ ทำให้ห้องสมุดสามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้ดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานทำให้การดำเนินงานด้านต่างๆ เป็นไปอย่างมีระบบและเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานเป็นอย่างดี

2. ความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุด พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดคณะสามารถสนองความต้องการทางด้านสารสนเทศเพื่อใช้ในการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี และเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้มากที่สุดเนื่องจากสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศุภชัย อนุวัชพงษ์ และวรรณชนก จันทขุม (2541 : 28) ที่พบว่าแหล่งสารสนเทศที่นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศมากที่สุดคือห้องสมุดคณะ นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ได้ข้อมูลมาพัฒนาการดำเนินการจัดการบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น ส่วนในเรื่องความสามารถในการให้บริการของบุคลากรที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยของเดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์ และคณะ (2545 : 45) ที่พบว่า ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางห้องสมุดได้มีการปฏิบัติงานตามระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน และได้มีการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความคิดเห็น ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของอาจารย์ และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ ที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานและจัดบริการให้สนองความต้องการของ

ผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความต้องการเป็นอย่างมาก และคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการก็เกิดปัญหาเป็นประจำ

2. ควรพิจารณาในการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดในเรื่องของการจัดหาหนังสือ/ตำราภาษาไทยให้มากขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นการเพิ่มจำนวนฉบับ หรือการจัดหาฉบับพิมพ์ล่าสุดเข้ามาให้บริการมากขึ้น รวมทั้งควรพิจารณาถึงการรับวารสารภาษาไทยเข้ามาให้บริการให้มากขึ้น (Title) ขึ้น โดยเฉพาะวารสารวิชาการในสาขาการพยาบาลและสาขาที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ควรพิจารณาถึงวารสารสารคดี และวารสารบันเทิงคดีด้วย

3. ควรมีการพิจารณาคุณภาพของหนังสือตำรา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือตำราวิชาการด้านต่างๆ โดยการพิจารณาคัดเลือกเล่มที่มีเนื้อหาล้ำสมัยหรือข้อมูลที่ปัจจุบัน ได้มีพัฒนาการเปลี่ยนแปลง ออกจากระบบการให้บริการของห้องสมุด

4. ควรมีการพิจารณาเพิ่มจำนวนเล่มการให้ยืมวิทยานิพนธ์ และขยายระยะเวลาของการยืมวิทยานิพนธ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพราะเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการศึกษาค้นคว้าอย่างมาก และมีความต้องการใช้เป็นจำนวนมาก

5. ควรณรงค์เรื่องมารยาทในการใช้ห้องสมุดรวมทั้งการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเสียงเรียกเข้าเสียงดัง เพราะเป็นการรบกวนสมาธิของผู้ใช้คนอื่นๆ

6. ควรจัดหาตู้ส่งหนังสือตั้งไว้นอกห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งหนังสือแก่ผู้ใช้

บริการนอกเวลาราชการหรือในกรณีที่ห้องสมุดไม่
ได้เปิดบริการ

7. ควรจัดทำป้ายหรือเพิ่มคำแนะนำในการ
สืบค้นสารสนเทศตั้งไว้ให้บริการบริเวณเครื่อง
คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการสืบค้นสารสนเทศ
เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการกรณีที่มี
ปัญหาในการสืบค้นสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์
ในปีต่อไป เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์
และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2542). คู่มือแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา 2542. ขอนแก่น : คณะ.
จิรภา สิมะจารีก. (2542). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลางและสำรวจความต้องการใน
บริการเชิงพาณิชย์. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดชศักดิ์ คานต์วิวัฒน์ และคณะ. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ. (2535). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ภาควิชาศึกษาศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2523). คู่มือการวิจัย : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : [ม.ป.ท.].
- ศรีจันทร์ วรรณขาว, & ประภัสสร วงษ์ศรี. (2545). การศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล
ศรีมหาสารคาม. มหาสารคาม : วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม.
- ศุภชัย อนวัชพงศ์, & วรรณชนก จันทชุม. (2541). รายงานการวิจัยเรื่องพฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศของนัก
ศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2542). การพัฒนาคุณภาพห้องสมุด. สารนิเทศ (มมส.), 6(1), 13-40.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2545). คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการ. แก้ไขปรับปรุง
ครั้งที่ 1. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ.
- Nitecki, Danuta A., & Franklin, Brinley R. (1999). New Measures for Research Library. *The Journal of Academic
Librarianship*, 25(6), 484-487.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. New York : Harper.