

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ

Satisfaction on the Library Information Technology Service of Users, Boromarajonani College Nursing, Bangkok

วันทนา ไคร์ครวญ* ก्लीบแก้ว จันทรหงษ์
Wantana Kraikruan* Kleebkaew Janhong
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ ประเทศไทย 10400
Boromarajonani College Nursing, Bangkok, Thailand 10400

บทคัดย่อ

การบริการสารสนเทศของห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนของวิชาชีพพยาบาล การวิจัยเชิงพรรณนาเพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุด ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ในนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2559 และอาจารย์ จำนวนทั้งสิ้น 248 คน โดยตอบแบบสอบถามได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจ มีค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้คือ สถิติที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า ระยะ 1 เดือนที่ผ่านมาผู้ใช้บริการ จำนวน 1-5 ครั้ง ร้อยละ 38.7 และมีปริมาณการใช้บริการช่วงบ่าย ร้อยละ 29.8 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.73 คะแนนเต็ม 5) โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.69) ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันและประเภทผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุ ≥ 31 ปี ($\bar{X} = 233.57$) และอาจารย์ ($\bar{X} = 231.14$) มีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมสูงที่สุด ส่วนนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่ำที่สุด ($\bar{X} = 191.84$) แตกต่างจากชั้นปี 2, 3 และ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ หนังสือตำราทางด้านกายภาพ และการพยาบาล หนังสือตำราทั่วไป วารสาร และงานวิจัย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ออนไลน์ ให้มีปริมาณที่เพียงพอ ทันสมัย หลากหลาย ตรงตามที่ต้องการ และควรให้การบริการ ชี้แนะช่วยเหลือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เข้าศึกษาใหม่เป็นพิเศษ

คำสำคัญ: การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุด ความพึงพอใจ

Abstract

Library information technology (IT) services has become an integral part of the teaching and learning process in the nursing profession. This descriptive research was aimed to examine and compared the extent of satisfaction of the library information technology services. 248 stratified random samples were represented the College's nursing science students, Year 1- 4, in the academic year of 2016, and lecturers. Demographic, service usage and satisfaction were collected by questionnaires. Cronbach's alpha of reliability on satisfaction were 0.97. The statistics were analyzed t - test and ANOVA. The results found that the past 1 month, 1-5 time

*Corresponding Author: E-mail: yinpatnat99@gmail.com

of service usage was 38.7% and service usage in the afternoon was 29.8%. Overall satisfaction was high level $\bar{X} = 4.06$ $SD = 0.73$, maximum score = 5). Library officials/service providers satisfaction was the highest level $\bar{X} = 4.21$ $SD = 0.69$). It also found that age groups and categories of users had significantly difference satisfaction, ($P < 0.01$). The users aged ≥ 31 years ($\bar{X} = 233.57$) and teacher ($\bar{X} = 231.14$) had the highest mean score, respectively. Satisfaction score of 1st year students ($\bar{X} = 191.84$) was also significantly difference lower than those of 2nd, 3rd, and 4th years, ($P < 0.05$). This research suggested that, the library should strive to provide more service officials, computer work stations, book return station, medical and nursing textbooks, related journals, research papers, electronic media (VCD, DVD) materials, and online reference database. They should be made adequate, up-to-date, diverse, and provide special service for the 1st year students' need as much as possible.

Keywords: information technology service, library, satisfaction

บทนำ

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร เป็นสถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลัก ด้านการจัดการเรียนการสอนสาขาพยาบาล การจัดการเรียนการสอนนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ให้มีความรู้ความสามารถปฏิบัติการพยาบาลเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อชีวิต สุขภาพ และอนามัยของประชาชน จำเป็นต้องใช้ศาสตร์ทางการพยาบาลและศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญจำเป็นต้องมีในทุกสถานศึกษานั้น คือห้องสมุด เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทั้งที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการคัดเลือกและจัดหาเข้ามาอย่างทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้บริการ เป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้าตลอดชีวิตที่ประชาชนทุก ผู้ทุกนามสามารถเข้าไปหาความรู้ และใช้บริการได้ตามความสนใจ การศึกษาในปัจจุบันมุ่งให้ผู้เรียนมีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่นๆ มาประกอบความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในชั้นเรียน การหาความรู้เพิ่มเติมโดยการเข้าใช้บริการห้องสมุดที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่างๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวในสังคมโลก ทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่กว้างไกลซึ่งจะเป็นพื้นฐานของความเติบโตทางด้านสติปัญญาและวัฒนธรรม และผู้ใช้บริการทุกเพศทุกวัยได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เกิดกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วย การอ่านหนังสือ

งานห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของการบริการการศึกษาที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาพยาบาลศาสตร์ได้มีการฝึกฝนให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านทักษะ

ความรู้ ข้อย่อยที่ 2.4 ให้มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของกระบวนการแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ กระบวนการวิจัย กระบวนการบริหารและการจัดการองค์กร ข้อย่อยที่ 2.5 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับสารสนเทศทางการพยาบาลและระบบจำแนกข้อมูลทางการพยาบาล และมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา ข้อย่อยที่ 3.2 สามารถสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ¹ งานห้องสมุดเป็นการบริการและสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์และผู้ใช้บริการทั่วไป โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้พัฒนาระบบงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การเสาะแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ บันทึกลงในสื่อหรือวัสดุทั้งในรูปสิ่งตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ และการเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และสะดวกต่อการเรียกใช้งาน จากผลการศึกษาของบรรณารักษ์ห้องสมุด วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาของจังหวัดพิษณุโลก² พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และน้อยที่สุดคือ ด้านผู้ให้บริการตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินารถ สายอ่อง³ อำนาจ ฆมทอง⁴ และพงษ์ศักดิ์ เสกคุ่มพัทธ์⁵ นอกจากนี้ จากการศึกษาเปรียบเทียบความ พึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการด้าน การจัดการศึกษา มหาวิทยาลัย

รวมคำแห่ง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง⁶ พบว่า นักศึกษาปริญญาโทมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ระดับชั้นปี และสาขาวิชาของนักศึกษปริญญาโทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ห้องสมุดโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์⁷ พบว่า นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการการศึกษาแตกต่างกันในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ ได้ดำเนินการและพัฒนามาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีพ.ศ. 2516 จนถึงปัจจุบัน ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสถานศึกษาได้แก่ มีการจัดหาและบริการสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบหนังสือ วารสารภาษาไทย วารสารต่างประเทศ ระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เพื่อบันทึกข้อมูล สืบค้น ยืม-คืนผ่านคอมพิวเตอร์ มีบริการตอบคำถามและช่วยค้น บริการยืมระหว่างห้องสมุด มี Web Page ของห้องสมุด เปิดบริการฐานข้อมูลวารสารออนไลน์ 4 ฐาน มีการปฐมนิเทศแนะนำการใช้ห้องสมุด การเข้าใช้ฐานข้อมูลต่างๆ แก่นักศึกษาใหม่ ผู้เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ ของวิทยาลัยเป็นประจำ เปิดบริการให้แก่ผู้สนใจภายนอกให้สามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ นอกจากนี้ยังได้ปรับปรุงให้ห้องสมุดมีชีวิต โดยมีมุมต่างๆ เช่น มุมกาแฟ มุมวารสาร โดยมีปณิธาน มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการสารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จากข้อมูลประจำปี การศึกษา 2559 มีผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด จำนวนทั้งสิ้น 49,411 คน มีสถิติการยืมหนังสือ 26,724 ครั้งจากข้อมูล ดังกล่าว จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและการบริหารการบริการที่ดำเนินการมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อทราบระดับความพึงพอใจและศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุด

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ รวมทั้งข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขการปฏิบัติงานของห้องสมุด จากผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงการจัดการบริหารงานห้องสมุดให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองตรงความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ

สมมุติฐานการวิจัย

ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ด้านเพศ อายุ ประเภทผู้ใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านจำนวนครั้งของการใช้บริการ ลักษณะการเข้าใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดศึกษาเฉพาะอาจารย์ และนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2559

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล <ol style="list-style-type: none">1. เพศ2. อายุ3. ประเภทผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ <ol style="list-style-type: none">1. จำนวนครั้งของการใช้บริการ2. ลักษณะการเข้าใช้บริการ
--

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด <ol style="list-style-type: none">1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด2. ด้านการบริการห้องสมุด3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ4. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก5. ด้านประชาสัมพันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประชากร คือ อาจารย์ และนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2559 จำนวน 673 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 248 คน โดยใช้จำนวนตัวอย่างตามตารางของ Krejcie และ Morgan⁸ สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เป็น 5 กลุ่มตามชั้นปีการศึกษาและอาจารย์ โดยคำนวณตามสัดส่วนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 64 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 52 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 44 คน ชั้นปีที่ 4 จำนวน 66 คน และอาจารย์ จำนวน 22 คน ตามด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามผู้วิจัย ได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและจากบริบทวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ให้มีความถูกต้องครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และเนื้อหาที่ต้องการวัด ความเหมาะสมของสำนวนภาษาและความชัดเจนของเนื้อหา แบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด จำนวน 4 ข้อ และความพึงพอใจต่อการได้รับบริการสารสนเทศของห้องสมุด จำนวน 60 ข้อ ใช้การประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยกำหนดผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ดังนี้ คะแนน 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด คะแนน 3.41-4.20 = มาก คะแนน 2.61-3.40 = ปานกลาง คะแนน

1.81-2.60 = น้อย และ คะแนน 1.00-1.80 = น้อยที่สุด ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามส่วนความพึงพอใจ (Reliability) อยู่ในระดับสูง โดยวิธีหาค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โครงร่างวิจัยผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร หมายเลขโครงการ 03/2559 ผู้วิจัยปิดประกาศเชิญชวนที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เมื่อมีผู้สนใจ ผู้วิจัยแนะนำตัวกับอาสาสมัคร บอกวัตถุประสงค์ของการวิจัย อธิบายเอกสารชี้แจงข้อมูลสำหรับอาสาสมัคร ให้เวลาอาสาสมัครในการซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ จนเป็นที่พอใจ เมื่ออาสาสมัครยินดีเข้าร่วมวิจัยแล้ว ให้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมโดยได้รับการบอกกล่าว (Informed consent form) แจกเอกสารชี้แจงข้อมูลสำหรับอาสาสมัครวิจัย (Participant information sheet) และให้เวลาอาสาสมัครตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ผู้วิจัยใช้รหัสแทนชื่อและนามสกุลของอาสาสมัครวิจัย ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม วิเคราะห์และสรุปข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างด้านเพศด้วย t-test, วิเคราะห์ความแตกต่างตัวแปรรายกลุ่มด้วย One-way ANOVA และกรณีพบความแตกต่างของตัวแปรรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่อีกครั้งด้วยวิธีของ LSD.

ผลการวิจัย

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการเกือบทั้งหมด เป็นหญิง ร้อยละ 97.6 อายุเฉลี่ย 22.7 ปี ระยะ 1 เดือนที่ผ่านมา มีผู้ใช้บริการ จำนวน 1-5 ครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 38.7 รองลงมา จำนวน 6-10 ครั้ง ร้อยละ 34.3 มีปริมาณการใช้บริการ ช่วงบ่าย ช่วงค่ำ และช่วงเช้า คือ ร้อยละ 29.8, 25.0 และ 21.0 ตามลำดับ และใช้บริการยืม - คืน หนังสือ วารสาร และ หนังสือพิมพ์ มากที่สุด ร้อยละ 94.4

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.73) โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.69) รองลงมา มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.73) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.74) ด้านการบริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.76) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ($\bar{X} = 3.86$ S.D. = 0.71) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแต่ละด้าน

ด้าน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.21	0.69	มากที่สุด	1
ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.73	มาก	2
ด้านประชาสัมพันธ์	4.07	0.74	มาก	3
ด้านการบริการห้องสมุด	4.06	0.76	มาก	4
ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	3.86	0.71	มาก	5
โดยรวม	4.06	0.73	มาก	

ผู้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยผู้บริการที่มีอายุ ≥ 31 ปี มีค่าเฉลี่ยคะแนน

ความพึงพอใจโดยรวมสูงที่สุด และแตกต่างจากผู้บริการกลุ่มอายุ ≤ 20 ปี และ 21- 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดโดยรวมของกลุ่มอายุ และคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-ratio	p-value
ระหว่างกลุ่ม	15707.207	3	5235.736	10.149	0.001***
ภายในกลุ่ม	111950.928	217	515.902		
	127657.928	220			

*** p < 0.001

คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุ (ปี)	ค่าเฉลี่ย	≤ 20 ปี	21- 25 ปี	26 - 30 ปี	≥ 31 ปี
≤ 20 ปี	198.84				
21- 25 ปี	204.89				
26 - 30 ปี	217.00				
≥ 31 ปี	233.57	*	*		

* p < .05

ประเภทผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยอาจารย์มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจโดยรวมสูงที่สุด และแตกต่างจากนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ทุกชั้นปี

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่ำที่สุด และแตกต่างจากนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปี 2 3 และ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของห้องสมุดโดยรวม ของประเภทผู้ใช้บริการ และคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-ratio	p-value
ระหว่างกลุ่ม	21465.742	4	5266.436	10.916	0.001***
ภายในกลุ่ม	106192.185	216	491.630		
	127657.928	220			

*** p < .001

คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	อาจารย์
นักศึกษาชั้นปีที่ 1	191.84					
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	203.64	*				
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	205.50	*				
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	207.17	*				
อาจารย์	231.14	*	*	*	*	

* p < .05

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อค้นหาจุดแข็งและจุดอ่อนสำหรับการพัฒนาได้ดังนี้

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่มีทุจริต เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือตอบข้อซักถามผู้ใช้บริการได้ชัดเจนถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจรักบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว แต่ข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก คือ จำนวนบุคลากรเพียงพอกับปริมาณการให้บริการ จากสภาพความเป็นจริงมีเจ้าหน้าที่ให้บริการจำนวน 3 คน โดยมี บรรณารักษ์ 1 คน ทำหน้าที่ในเวลาราชการ ประชุมและทำหน้าที่อื่นเพิ่มเติมตามแต่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน ส่วนอีก 2 คน เป็นเจ้าหน้าที่ต้องสับเปลี่ยนเวลาทำงาน เช่น เจ้าหน้าที่ 1 คนต้องเข้าเวรเย็นหลังเลิกงานตั้งแต่เวลา 16.00-19.30 น. วันรุ่งขึ้นจะเริ่มทำงานในเวลา 10.30 - 16.00 น. เป็นเช่นนี้สลับกัน ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันตลอดทั้ง 3 ช่วงเวลาคือ ช่วงเวลา 13.00 -16.00 น. ร้อยละ 29.8 ช่วงเวลา 16.00 - 19.30 น. ร้อยละ 25.0 และช่วงเวลา 7.30 - 12.00 น. ร้อยละ 21.0 ตามลำดับ จะพบว่า บางครั้งจะมีช่วงเวลาที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียง 1 คน ซึ่งต้องรับยืมและคืนหนังสือจัดเรียงหนังสือขึ้นบนชั้น อาจทำให้การให้บริการได้ไม่เต็มที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ พรรณนิภา สุขคี¹ พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการห้องสมุดของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจด้านบุคลากรสูงสุด ซึ่งมีความแตกต่างจากผลการศึกษาของบรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาของจังหวัดพิษณุโลก² และที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดน้อยที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ แต่เมื่อพิจารณาถึงบรรยากาศภายในองค์กร จะพบว่า วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ มีความเป็นเฉพาะทางของวิชาชีพ มีความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน เคารพนับถือผู้อาวุโสกว่า นักศึกษาจะมีการไหว้ สวัสดีทั้งอาจารย์ รุ่นพี่ เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ อยู่ด้วยบรรยากาศ

ครอบครัว ทำให้ทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจ และดูแลให้บริการนักศึกษาเหมือนบุคคลในครอบครัว เหมือนลูกเหมือนหลาน และจากบรรยากาศการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งมักจะมีคำพูดอยู่เสมอว่า “รักวิทยาลัยเหมือนบ้านของตนเอง การทำงานในหน้าที่ให้ดีกว่าเหมือนเราทำความดีทุกวัน” นับได้ว่าเป็นบุคคลที่มีคุณภาพมาก เต็มใจที่จะให้บริการ ทั้งที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ค่อนข้างน้อย

1.2 ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยรายละเอียด พบว่า ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศและความเงียบสงบในห้องสมุด บรรยากาศเหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า อุดมภูมิของห้องสมุดและระบบถ่ายเทเหมาะสม โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการและเพียงพอในการสืบค้น จากข้อมูลดังกล่าว งานห้องสมุดได้มีการปรับปรุงระบบสาย LAN ให้มีความเสถียรและมีความไวต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น วางแผนจัดหาให้เพียงพอต่อการใช้งานเพิ่มมากขึ้นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมล เมฆสวัสดิ์¹⁰ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก สถานที่กว้างขวางเพียงพอ คำนึงถึงการอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการทุกด้าน

1.3 ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด อยู่ในระดับมาก โดยการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้มีการประชุมนิเทศ แนะนำ การใช้เว็บไซต์และป้ายประกาศต่างๆ เป็นระยะและสม่ำเสมอ แก่ นักศึกษาที่เข้าใหม่ มีการประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ๆ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจเป็นมุมพิเศษเป็นระยะๆ นอกจากนี้ วิทยาลัยยังมีบริการฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด UlibM และ OA ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์คือ ฐานข้อมูล CINAHL Complete และฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คือ ฐานข้อมูล iLibra, CINAHL ที่สามารถสืบค้นนอกวิทยาลัยได้ การอบรมการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ เป็นระยะ เพื่อให้การค้นคว้า การศึกษาใหม่และเพื่อการศึกษาวิจัยทางการแพทย์ นอกจาก นี้ ยังได้บริการบุคลากรทางการแพทย์จากโรงพยาบาลชั้นนำของประเทศที่อยู่บริเวณใกล้เคียง เช่น โรงพยาบาลราชวิถี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี และสถาบันโรคผิวหนัง

1.4 ด้านการบริการห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ในภาพรวม

อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรรณนิภา สุขคี⁹ ที่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ บริการ ยืม-คืน สะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ มีความพึงพอใจระดับมาก บริการเปิด-ปิดบริการ ช่วงเวลา 7.30 - 19.30 น. และมีความเหมาะสม ความสะดวกในการสมัครต่ออายุสมาชิกห้องสมุด ส่วนที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าปรับเมื่อส่งหนังสือเกิน กำหนดวันละ 3 บาทต่อเล่ม จากข้อมูลการบันทึกของห้องสมุด พบว่า ค่าปรับที่ได้ในแต่ละเดือน เป็นเงินเฉลี่ยประมาณ 4,560.00 บาท โดยหนังสือที่คืนล่าช้ากว่ากำหนดมีตั้งแต่ 1-12 วัน จากเหตุผลที่คืนล่าช้าคือ นักศึกษาปฏิบัติงานบนตึก ไม่สะดวกในการนำมาคืน และบางครั้งยังใช้งานต่อเนื่องไม่เสร็จ ตามที่ พิมล เมฆสวัสดิ์¹⁰ ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่าง มุ่งหวังให้เกิดประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัว เพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร ด้านเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ ดังนั้น ห้องสมุดจึง ได้ตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงจะจัดหาเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติไว้ที่โรงอาหารเพื่อให้ นักศึกษาสามารถคืนหนังสือด้วยตนเอง ขยายเวลาการยืมหนังสือให้นานขึ้น และปรับลดจำนวน ค่าปรับไม่ให้เป็นการต่อค่าใช้จ่ายของนักศึกษา

1.5 ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ผู้ใช้ บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของบรรณารักษ์ห้องสมุด วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาของจังหวัดพิษณุโลก² ผู้ใช้บริการมีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากข้อคำถาม รายข้อ พบว่า ในส่วนทั้งหนังสือตำราทางด้าน การแพทย์ และการพยาบาล หนังสือตำราทั่วไป วารสาร และงานวิจัย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (VCD, DVD) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ออนไลน์ (Reference Database) ควรมีการปรับปรุงทั้งในแง่ ปริมาณที่เพียงพอ มีความทันสมัย มีความหลากหลาย (จำนวนชื่อเรื่อง) เพื่อเพิ่มการบริการให้มีความพึงพอใจต่อผู้รับ บริการมากที่สุด นอกจากนี้การปรับปรุงเว็บไซต์ของห้องสมุด ให้มีความทันสมัย มีข้อมูลตรงตามที่ต้องการก็จะเป็นประโยชน์ มากยิ่งขึ้น

2. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้ บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ

สารสนเทศของห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร

ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ การบริการสารสนเทศของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุ ≥ 31 ปี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจโดยรวมสูงที่สุด ($\bar{X} = 233.57$) อาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมาก ย่อมมีประสบการณ์ใน การค้นคว้าหาข้อมูล และผู้ที่อายุมากและเลือกที่จะใช้ห้องสมุด เป็นแหล่งเรียนรู้ในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง หรือใช้เป็น แหล่งค้นหาติดตามข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน จึงน่าจะเป็น ความชอบใจของตนเองและพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีดาพร ธรรมรัตน์¹¹ ที่ศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดชายหาดเคลื่อนที่ เทศบาลนครสงขลา ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ ด้านวัสดุการศึกษา ด้านส่งเสริมการอ่าน และด้าน บุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ประเภทผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยคะแนน ความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001 โดยอาจารย์มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจโดย รวมสูงที่สุด ($\bar{X} = 231.14$) และแตกต่างจากนักศึกษาพยาบาล ศาสตร์ทุกชั้นปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าเฉลี่ย คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้น ปีที่ 4 ($\bar{X} = 207.17$) ชั้นปี 3 ($\bar{X} = 205.50$) ชั้นปี 2 ($\bar{X} = 203.64$) แตกต่างจากนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปี 1 ($\bar{X} = 191.84$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ผู้ที่ศึกษา ในระดับที่สูงกว่าจะมีอายุและวุฒิภาวะมากกว่า อันเป็นผลมา จากการศึกษาที่ศึกษามาก่อนและอยู่นานกว่า ย่อมมีส่วนให้ได้มี โอกาสใช้บริการมากกว่าทำให้คุ้นเคยทั้งกับบรรยากาศห้องสมุด เจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อมของห้องสมุด การจัดเรียงหนังสือ อาจมีผลให้การค้นคว้าเป็นไปอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้มี ความพึงพอใจมากกว่า นอกจากนี้ นักศึกษาระดับชั้นที่สูงกว่า ย่อมต้องศึกษาหาเนื้อหาความรู้ที่ซับซ้อน ลึกซึ้งมากขึ้น ทำให้ นักศึกษาสามารถไปค้นคว้าในห้องสมุดที่เป็นแหล่งความรู้ และการใช้สื่อการเรียนที่ทันสมัยได้ตอบสนองความต้องการ ในการศึกษาหาความรู้ สอดคล้องกับการศึกษาของ การศึกษา ของ พรรณนิภา สุขคี⁹ พบว่า นักเรียนระดับชั้นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ตอนต้นมีระดับความพึงพอใจมากกว่าระดับชั้น ประถม ศึกษาปีที่ 4-6

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานวิจัยไปใช้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอกับปริมาณการให้บริการ
2. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการและเพียงพอในการสืบค้น
3. ด้านการบริการห้องสมุด ให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวกตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด จัดหาเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติไว้ที่โรงอาหารเพื่อให้นักศึกษาสามารถคืนหนังสือด้วยตนเอง ขยายเวลาการยืมหนังสือให้นานขึ้น และปรับลดจำนวนค่าปรับไม่ให้เป็นการต่อค่าใช้จ่ายของนักศึกษา
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ควรจัดหาหนังสือตำราทางด้านกายภาพ และการพยาบาล หนังสือตำราทั่วไป วารสาร และงานวิจัย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (VCD, DVD) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ออนไลน์ (Reference Database) ให้มีปริมาณที่เพียงพอ มีความทันสมัย มีความหลากหลาย (จำนวนชื่อเรื่อง) และการปรับปรุงเว็บไซต์ของห้องสมุดให้มีความทันสมัย มีข้อมูลตรงตามที่ต้องการก็จะเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความต้องการและความคาดหวังการบริการสารสนเทศของห้องสมุดในการศึกษาศตวรรษที่ 21

References

1. Academic department. Management guideline for bachelor of nursing science program, course update 2012. Duplicate document. Bangkok: Boromarajonani College of Nursing, Bangkok; 2012. [In Thai]
2. Thong Sook College. Satisfaction of users on library services, Thong Sook College. Phitsanulok: Thong Sook College; 2012. [In Thai]
3. Saioung S. Satisfaction of graduate students with educational services of graduate school at Pranakhon Rajabhat University. Bangkok: Pranakhon Rajabhat University; 2009. [In Thai]
4. Pomtong A. Personal's satisfaction for environmental admission of basic school under the office of Chachoengsao Educational Service Area 2. (Master of Education Degree in Educational Administration). Chachoengsao: Rajabhat Rajanagarindra University; 2013. [In Thai]
5. Sekukumpat P. The environment management in basic education schools under the Office of Chonburi Educational Service Area 1. (Master of Education Degree in Educational Administration). Chachoengsao: Rajabhat Rajanagarindra University; 2009. [In Thai]
6. Ramkhamhaeng University Trang Campus. Satisfaction of students toward the educational management services. Trang: Ramkhamhaeng University Trang Campus; 2012. [In Thai]
7. Ratanamanee B and Chareonsak K. Student satisfaction on educational services, Industrial Technology College, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. Bangkok: King Mongkut's University of Technology North Bangkok; 2010. [In Thai]
8. Krejcie RV and Morgan DW. Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement; 1970.
9. Sukki P. Students satisfaction on library service of Watlang (Borwornwitayayon 3) School, under Chachoengsao Primary Educational Service Area Office1. (Master of Education Degree in Educational Administration). Chonburi; Burapha University; 2016. [In Thai]
10. Meksawad P. Evaluation of service quality in the Central Library of Srinakharinwiro University. Bangkok: Srinakharinwirot University; 2006. [In Thai]
11. Thammara P. and Kooha A. Public satisfaction of beach mobile library service towards Songkhla Municipality. Service Journal of Prince of Songkla University 2007; 18(3), 24-50. [In Thai]