

บทที่ 5

สรุปการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศ และศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ซึ่งในขั้นตอนที่ 1 ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง กับ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาที่ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศเป็นประจำทุกวัน จำนวน 44 คน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1, 2 จากนั้นจึงดำเนินการขั้นตอนที่ 2 ใช้แบบสอบถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์บุคลากรและนักศึกษา รวม 370 คน

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1. สภาพปัญหา อุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จากจำนวน 44 คนสถานภาพเป็นนักศึกษาร้อยละ 41.6 อาจารย์ ร้อยละ 1.23 และบุคลากรร้อยละ1.12

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศพบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ เข้าใช้เพื่ออ่านหนังสือทั่วไป ร้อยละ 34.1 รองลงมา เข้าใช้หอสมุดเพื่อค้นคว้าข้อมูลทำรายงาน และเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ร้อยละ 31.8 สำหรับความถี่ในการเข้าใช้หอสมุดพบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ เข้าใช้โดยเฉลี่ย 1 – 5 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ร้อยละ43.2 รองลงมา เข้าใช้สัปดาห์ละครั้งร้อยละ 34.1

ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการหอสมุด พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการหอสมุดช่วงเวลา 12.00 น.- 13.00 น ร้อยละ43.2 รองลงมาเข้าใช้บริการหอสมุดช่วงเวลา

07.30 น. – 12.00 น. ร้อยละ 34.1 และประเภทการบริการพบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการยืม – คืน หนังสือ ร้อยละ 59 สำหรับประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์สำหรับเข้าถึงข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่ ค้นหาสารสนเทศ โดยการสืบค้นจากgoogle ร้อยละ 54.5 และสืบค้นจากคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊กส์ ร้อยละ 52.3และพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ เคยเข้ารับการอบรมการใช้หอสมุดและสารสนเทศ ร้อยละ 56.8

1.3.2 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นจากสภาพปัญหา 5 ด้านได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ และด้านสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เกือบครึ่งมีความเห็นว่าผู้ให้บริการขาดการให้บริการตอบคำถาม และความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือสืบค้นร้อยละ45.5แต่ในทางกลับกัน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในด้านการบริการ เอาใจใส่ และมีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการที่ดีร้อยละ 90.9

ด้านการบริการ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มากกว่าครึ่ง มีความเห็นว่าปัญหาในเรื่องของการให้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร ร้อยละ54.5 แต่ในทางกลับกันผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ไม่มีปัญหาในเรื่องของ การใช้ข้อมูลของหอสมุด การจัดป้ายแนะนำทรัพยากรสารสนเทศร้อยละ77.3

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ทรัพยากรสารสนเทศ(สิ่งพิมพ์)ที่มีบริการ และทรัพยากรสารสนเทศ(โสตทัศนวัสดุ) ยังไม่ทันสมัยร้อยละ75.0 แต่ในทางกลับกันผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศ (ใหม่)เพื่อการให้บริการตรงตามความต้องการ และมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการที่หลากหลายร้อยละ 81.8 เท่ากัน

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการพิมพ์งานยังไม่เพียงพอ ร้อยละ63.6 แต่ในทางกลับกันพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าระบบเครือข่ายไร้สายมีประสิทธิภาพ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้พัฒนาและมีเพียงพอแล้ว ร้อยละ77.3

ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มากกว่าครึ่งมีความเห็นว่า ห้องสมุดคับแคบ และควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อยรวมทั้งควรมีห้องน้ำภายในหอสมุดร้อยละ 59.0แต่ในทางกลับกัน

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าที่นั่งอ่านหนังสือมีเพียงพอกับสถานที่และบรรยากาศใน หอสมุดแม้จะมีเสียงแต่ก็ไม่มีปัญหา และควรมีจุดบริการน้ำดื่มเพื่อความสะอาดร้อยละ 90.9

1.3.3. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและ สารสนเทศทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน การบริการ และด้านสภาพแวดล้อม ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ประการแรกควรมีการ พัฒนาความเอาใจใส่ในการให้บริการ เนื่องจากการเป็นผู้ให้บริการควรมีความพร้อมทั้งความรู้และจิตแห่ง การบริการคิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาประการที่สองคือ ควรพัฒนาความรู้ความชำนาญ การให้บริการ ควรเพิ่มทักษะการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการและแนะนำผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีและควร พัฒนาความรู้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 90.9 เท่ากันและประการที่สาม คือควรพัฒนาความรู้ความชำนาญในการให้บริการยืม – คืน เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นการ ลดขั้นตอน และควรพัฒนาศักยภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการทั้งที่จัดให้ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ พัฒนาตนเองคิดเป็นร้อยละ 79.5

ด้านการบริการ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ประการแรก ควรจัดทำ คู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและจัดอบรมโดยกำหนดเป็นตาราง เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสได้ศึกษาด้วย ตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการบริการและควรจัดบริการแนะนำสอนการใช้หอสมุด เช่น การยืม-คืน การหาหนังสือบนชั้นและการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจัดให้บริการโดยผ่านโทรศัพท์มือถือ และให้บริการออนไลน์ เนื่องจากการเพิ่มช่องทาง และเพื่อประโยชน์สูงสุดในการเข้าใช้บริการ ความ สะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาประการที่สอง ควรจัดบริการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งความรู้ ต่างๆ และแนะนำการให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากร เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการบริการไม่ว่าจะเป็น การสอนการใช้ห้องสมุดการสืบค้น และ เพื่อให้ผู้ใช้มีความรู้และสามารถศึกษาด้วยตนเอง

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ประการแรกควร ให้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้และเป็น การกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาประการที่สองควรจัดหา ทรัพยากรใหม่ๆเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการทำงานในอนาคต และเพื่อให้มีทรัพยากร สารสนเทศที่ทันสมัย นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรจัดนิทรรศการหนังสือใหม่พร้อมแจกรายชื่อเป็นประจำ เดือนเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข่าวสารของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆที่เข้าหอสมุดคิดเป็นร้อยละ 88.6

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ประการแรกควรสนับสนุนให้ผู้ให้บริการเข้ารับการอบรมใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้เรียนรู้วิธีการใช้งานอย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 93.1 รองลงมาประการที่สอง ควรสนับสนุนการสืบค้นออนไลน์ เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะใช้มือถือและสมาร์โฟน ซึ่งสามารถค้นข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา อาจเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ที่ไม่สะดวกในการใช้มือถือ คิดเป็นร้อยละ 88.6 และประการที่สาม ควรการจัดอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการสอนให้วิธีการปฏิบัติการค้นคว้าด้วยตนเองคิดเป็นร้อยละ 86.4

ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าประการแรกควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย เนื่องจากผู้ใช้งานได้ใช้เป็นที่ศึกษาค้นคว้าร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือเป็นที่ทำงานหรือการบ้านร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมาประการที่สอง คือควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ และควรมีบริการน้ำดื่ม เนื่องจากผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้มีจำนวนมากในช่วงก่อนสอบ และใช้เวลาศึกษาค้นคว้าค่อนข้างนานคิดเป็นร้อยละ 88.6 และประการที่สาม ควรมีห้องน้ำเฉพาะที่สามารถเข้าใช้ภายในหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 81.8

1.3.4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 370 คน สถานภาพ เป็นนักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 94.8 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดพบว่า ส่วนใหญ่ใช้เพื่ออ่านหนังสือ มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 76.2 รองลงมาใช้เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 70.5 ใกล้เคียงกันความถี่ในการใช้บริการในระยะเวลา 1 เดือนพบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการ 6 - 10 ครั้งต่อเดือนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาใช้บริการ 1 - 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ใกล้เคียงกันลักษณะการเข้าใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการภายในห้องสมุด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมา คือใช้ทั้งสองลักษณะควบคู่กันคือใช้ทั้งบริการภายในหอสมุดและผ่านเว็บไซต์ของหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 78.6 สำหรับประเภทของบริการที่เข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการห้องอ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.6

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ พบว่าโดยภาพรวมผู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.83$) และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรกคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=3.88$) รองลงมาได้แก่ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{x}=3.85$) ด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x}=3.82$)ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.79$) และด้านการบริการ ($\bar{x}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก($\bar{x}=3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเต็มใจให้บริการ และสามารถให้บริการคำตอบและช่วยค้นคว้า ($\bar{x}=3.89$) รองลงมาผู้ใช้บริการความพึงพอใจในประสิทธิภาพของการให้บริการ ($\bar{x}=3.81$) และผู้ให้บริการความรู้ความสามารถในการแนะนำบริการ การให้คำแนะนำการใช้บริการข้อมูลหอสมุดอย่างชัดเจน รวมทั้งความกระตือรือร้นและรวดเร็ว ($\bar{x}=3.75$)

ด้านการบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก($\bar{x}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการมีบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ($\bar{x}=4.06$) รองลงมาการบริการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา ($\bar{x}=3.79$) และ บริการรับคืนนอกสถานที่โดยจัดตู้รับคืนไว้ตามจุดต่างๆในมหาวิทยาลัย ($\bar{x}=3.75$)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก($\bar{x}=3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก พบว่าการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{x}=4.05$)รองลงมาห้องอบรมการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{x}=4.03$)และการคัดเลือกทรัพยากรใหม่ๆเข้าห้องสมุด ($\bar{x}=3.93$)

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก($\bar{x}=3.82$)เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอ ($\bar{x}=3.96$)รองลงมาเครื่องบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เพียงพอ($\bar{x}=3.91$) และช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลาย ($\bar{x}=3.82$)

ด้านสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก($\bar{x}=3.88$)เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก พบว่าที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์และวารสารเป็นสัดส่วน ($\bar{x}=4.02$)รองลงมาการปรับปรุงภูมิทัศน์หอสมุดใหม่ที่ดีขึ้น ($\bar{x}=4.01$)และแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน ($\bar{x}=3.96$)

2 อภิปรายผล

ผลการวิจัย แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

2.1 สภาพปัญหา อุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดละสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักการใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา วัตถุประสงค์ในการเข้าห้องสมุดเพื่อเข้ามาอ่านหนังสือทั่วไป และเพื่อมาศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล สำหรับอาจารย์ส่วนใหญ่ที่เข้ามาห้องสมุดเพื่อหาข้อมูลสำหรับเตรียมการสอน และเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ อ่านหนังสือพิมพ์และวารสาร ในการใช้บริการของห้องสมุด ช่วงเวลาที่เข้าใช้ส่วนใหญ่ คือ 12.00 น. – 13.00 น. เพราะช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่พักกลางวัน เป็นส่วนใหญ่ไม่มีการเรียนการสอน เข้ามาใช้บริการยืม – คืน และบริการนั่งอ่านหนังสือ การค้นหาสารสนเทศโดยการสืบค้นจาก Google การใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ใช้สืบค้นจากเน็ตบุ๊กส์ มากกว่าสืบค้นจากเครื่องสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด (OPAC) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้ผ่านการอบรมการใช้ห้องสมุดในกิจกรรมการอบรมของห้องสมุด สำหรับอาจารย์ไม่เคยเข้ารับการอบรมการใช้ห้องสมุด ปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ จากสภาพปัญหา 5 ด้าน ลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการบริการและด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศ (สิ่งพิมพ์) มีให้บริการ ยังไม่ทันสมัย รองลงมา ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดให้มีบริการไม่ตรงกับความต้องการ แต่ในทางกลับกันทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการนั้นตรงตามความต้องการ อีกทั้งยังมีบริการที่หลากหลาย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ เฟ็งสถาน (2546, น. 4) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณพบว่า ปัญหาและอุปสรรคทางด้านทรัพยากรสารสนเทศ ลำสมัย ไม่หลากหลาย ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์งานที่ให้บริการยังไม่เพียงพอ รองลงมาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต รวมทั้งระบบเครือข่ายไร้สายขาดประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ เฟ็งสถาน(2546,น. 4)ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณพบว่า ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ไม่เพียงพอกับความต้องการ

ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย เนื่องจากผู้ใช้จะได้ใช้เป็นที่ศึกษาค้นคว้าร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือเป็นที่ทำงานหรือการบ้านร่วมกัน รองลงมาที่นั่งอ่านหนังสือ และควรมีบริการน้ำดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรุจิรา เหลืออุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554, น.51) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่า ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมใช้บริการ

ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการจัดเรียงหนังสือบนชั้นหนังสือ หายาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบปัญหาการบริการจัดเรียงทรัพยากรบนชั้นไม่ถูกต้อง และหนังสือบางหมวดแน่นมาก นอกจากนี้ผู้ใช้บริการเห็นว่าการบริการถ่ายเอกสารทรัพยากรสารสนเทศยังไม่มีในหอสมุด

ด้านผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าในด้านผู้ให้บริการขาดผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า รองลงมาขาดความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือสืบค้น ซึ่งความคิดเห็นในด้านผู้ให้บริการแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการที่ทำหน้าที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันยังขาดทักษะและคุณสมบัติในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการควรเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน (2546: 4) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า ด้านบุคลากรขาดการแนะนำและเจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบ

2.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 5 ด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ ควรมีการพัฒนาความเอาใจใส่ในการให้บริการ เนื่องจากการเป็นผู้ให้บริการควรมีความพร้อมทั้งความรู้ และจิตแห่งการบริการ เพื่อความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ รองลงมาควรพัฒนาความรู้ความชำนาญ การให้บริการ ควรเพิ่มทักษะการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการและแนะนำผู้บริการได้เป็นอย่างดี และควรพัฒนาความรู้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ควรพัฒนาความรู้ความชำนาญในการให้บริการยืม – คืน เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นการลดขั้นตอน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการทั้งที่จัดให้ ส่งเสริมและสนับสนุนให้พัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุจิรา เหลืออุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554 : 51) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการในด้านบุคลากรควรจะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านการบริการเพิ่มขึ้น คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การตรวจผู้ใช้บริการบริเวณทางเข้า-ออก ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้บริการ

ด้านการบริการ ควรจัดทำคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและจัดอบรมโดยกำหนดเป็นตาราง เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสได้ศึกษาด้วยตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการบริการและควรจัดบริการแนะนำสอนการใช้หอสมุด เช่น การยืม - คืน การหาหนังสือบนชั้นและการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ จัดให้บริการโดยผ่านโทรศัพท์มือถือและให้บริการออนไลน์ เนื่องจากเป็นการเพิ่มช่องทางการและเพื่อประโยชน์สูงสุดในการเข้าใช้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว รองลงมาควรจัดบริการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งความรู้ต่างๆ และแนะนำการให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากร เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการบริการไม่ว่าจะเป็นการสอนการใช้ห้องสมุด การสืบค้น และ เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสได้ศึกษาด้วยตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการบริการ และ ควรจัดบริการจัดส่งหนังสือตามความต้องการ เป็นการบริการเชิงรุก เนื่องจากผู้ใช้ควรมีระเบียบปฏิบัติเดียวกัน และอาจก่อให้เกิดการสูญหายได้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรให้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้และเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่หลากหลาย รองลงมาควรจัดหาทรัพยากรใหม่ๆ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการทำงานในอนาคต และเพื่อให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่ ทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืออุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว (2554 : 51) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่า ด้าน ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือตำรา ผลงานวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรจัดนิทรรศการหนังสือใหม่พร้อมแจกรายชื่อเป็นประจำ เดือนเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข่าวสารของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆที่เข้าหอสมุด

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้ารับการอบรมใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้วิธีการใช้งานอย่างถูกต้อง รองลงมาควรสนับสนุนการสืบค้นออนไลน์ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้มือถือและสมาร์ทโฟน ซึ่งสามารถค้นข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา อาจเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ที่ไม่มีสะดวกในการใช้มือถือและควรการจัดอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการสอนให้รู้วิธีการปฏิบัติการค้นคว้าด้วยตนเอง

ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย เนื่องจากผู้ใช้จะได้ใช้เป็นที่ศึกษาค้นคว้าร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือเป็นที่ทำงานหรือการบ้านร่วมกันรองลงมาควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ สอดคล้องกับงานวิจัยของวงเดือน เจริญ (2553: 100 – 101) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังมากที่สุดคือการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือบริการหนังสือจอง และควรมีบริการน้ำดื่ม เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้มีจำนวนมากในช่วงก่อนสอบ และใช้เวลาศึกษาค้นคว้าค่อนข้างนานควรมีห้องน้ำเฉพาะที่สามารถเข้าใช้ภายในหอสมุด แต่ไม่ควรมีห้องน้ำที่สามารถเข้าใช้ภายในห้องสมุดเนื่องจาก อาจทำให้เกิดกลิ่นรบกวน หรือทำให้ผู้ใช้เดินเข้าออกขาดระเบียบ

2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยรวมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเข้ามาใช้เพื่ออ่านหนังสือรองลงมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ความถี่ 6 – 10 ครั้งต่อเดือน รองลงมา 1 – 5 ครั้งต่อเดือน ลักษณะการเข้าใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ภายในห้องสมุด รองลงมาใช้ผ่านเว็บไซต์ ประเภทของบริการส่วนใหญ่ใช้ห้องอ่านหนังสือ รองลงมาบริการยืม – คืน ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ ใน 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน คุณภาพการบริการส่งผลทางบวก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเต็มใจให้บริการ และมีความสามารถให้บริการคำตอบและช่วยสืบค้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุฬาริน เฉยศิริ (2553 : 37) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า การให้คำแนะนำในการสืบค้นความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจต่อบริการระดับมาก การมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีความรู้ความสามารถในการแนะนำบริการ ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านการบริการเพิ่มขึ้น การเข้าถึงบริการความน่าเชื่อถือในการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ด้านบริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก บริการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมาก คือ บริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอาภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และ อุหาริน เฉยศิริ (2553 : 37) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลายปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการบริการ ยืม-คืนหนังสือทั่วไปในระดับมาก รองลงมา ได้แก่บริการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา ด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากในเวลาเปิดบริการ (ทุกวัน เวลา 08.00 – 22.00น.)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการจัดหา ทรัพยากรตรงตามความต้องการผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่ผู้ใช้บริการ มีความต้องการให้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้และเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่หลากหลาย รองลงมาและสอดคล้องกันกับแนวทางที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดหาทรัพยากรใหม่ๆเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการทำงานในอนาคต และเพื่อให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย การใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้แก่หนังสือทั่วไป ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554: 51) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2554 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ ครอบคลุมกับความต้องการ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เนื่องจากทางสำนักวิทยบริการฯมีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการเพิ่มขึ้น และมีการจัดหาเครื่องบริการสืบค้นสารสนเทศ (OPAC) ซึ่งสอดคล้องกับ สภาพปัญหาอุปสรรคผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์งานที่ให้บริการยังไม่เพียงพอ แต่ในทางกลับกันพบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ มีเพียงพอแล้ว

ด้านสภาพแวดล้อม ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีที่นั่งอ่านวารสารและหนังสือพิมพ์ที่เป็นสัดส่วน รองลงมาการปรับปรุงภูมิทัศน์หอสมุดใหม่ ซึ่ง สอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย เนื่องจากผู้ใช้จะได้ใช้เป็น ที่ศึกษาค้นคว้าร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือเป็นที่ทำงานหรือการบ้านร่วมกัน และได้มีแนวทางในการพัฒนาให้มี ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน (2546: 8) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจระดับมาก ในด้านสถานที่สำหรับอ่านหนังสือ

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.1 ด้านผู้ให้บริการ

- ควรสนับสนุนให้ผู้ให้บริการมีความรู้ ภาษาต่างประเทศ สามารถสนทนากับผู้ใช้บริการต่างชาติได้
- ควรมีการพัฒนาด้านทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้วยการอบรม สัมมนา หลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานห้องสมุด
- ผู้ให้บริการควรมีสีหน้ายิ้มแย้ม และสุภาพแก่ผู้ใช้บริการ

3.2 ด้านบริการ

- ควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด เพื่อความสะดวกในการถ่ายสำเนาเอกสารของ ผู้ใช้บริการ

3.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการหาไม่พบ ควรตรวจการจัดเรียงหนังสือที่ชั้นให้ถูกต้อง

3.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- จุดบริการเครือข่ายไร้สาย และการเชื่อมต่อไม่ควรหลุดบ่อยเกินไป

3.5 ด้านสภาพแวดล้อม

- การจัดภูมิทัศน์ห้องสมุดใหม่ดี แต่มีที่นั่งอ่านหนังสือน้อยมาก
- ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือช่วงก่อนสอบ

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ควรมีการศึกษาประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ซึ่งจะทำให้มองเห็นภาพการใช้สิ่งพิมพ์ต่างๆ ได้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอ

4.2 ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ ในห้องสมุด เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค ความต้องการและความพึงพอใจในการบริการสืบค้นฐานข้อมูล