

รายงานการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน*

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างและพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติ และคุณธรรมของบุคคล สังคมและบ้านเมืองใดให้การศึกษาที่ดีแก่เยาวชนได้อย่างครบถ้วน ล้วนพอเหมาะกันทุกๆ ด้าน สังคม บ้านเมืองนั้นก็จะมีพลเมืองที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถธำรงรักษาความเจริญมั่นคงของประเทศชาติไว้ และพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไปได้โดยตลอด (พระบรมราโชวาท : 2524) ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นรากฐานและเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของประเทศให้เจริญรุ่งเรืองและก้าวหน้าต่อไป (กระทรวงศึกษาธิการ : 2535)

มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรหนึ่งของสังคม หน้าที่ที่สำคัญ ได้แก่ การสอนวิชาชีพ ระดับสูง วิจัยเพื่อส่งเสริมให้บัณฑิต นักศึกษา

และอาจารย์ ค้นคว้าหาความรู้และวิทยาการใหม่ๆ ตลอดจนฝึกฝนให้รู้จักวิเคราะห์และนำผลมาใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ ของสังคม ปัจจุบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง นักศึกษาจะเรียนหรือได้รับความรู้จากห้องเรียนแต่เพียงอย่างเดียว นั้น ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ (สว่างจิต ศรีระชา, 2532) ผู้ที่ศึกษาในระดับนี้จำเป็นต้องมีคุณสมบัติด้านใฝ่รู้ และมีความสามารถในการติดตามความรู้ทางวิชาการที่เกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอ เพื่อให้สมกับความเป็นบัณฑิต หอสมุดจึงนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาระดับนี้อย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำหน้าที่เป็นแหล่งความรู้แล้ว ยังเป็นแหล่งที่จะช่วยเสริมสร้างให้นักศึกษาเป็นผู้มีทักษะทางปัญญาอีกด้วย

หอสมุดเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่จะช่วยเพิ่มพูน

*เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 4 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย

ความรู้ เพื่อให้ให้นักศึกษามีต้นทุนแห่งความรู้เพิ่มเติม ทั้งยังเป็นแหล่งเสริมสร้างให้เป็นผู้มีทักษะทางปัญญา หอสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีบทบาทสำคัญ เป็นหัวใจและชุมทรัพย์ทางปัญญาของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดหน้าที่ของหอสมุดมหาวิทยาลัยไว้ว่า “หอสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบ การศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต” (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

สิ่งที่จะประเมินผลการบริการของหอสมุดที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหอสมุดจะเป็นเกณฑ์สำคัญที่ใช้วัดการบริการของหอสมุดว่าสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้แค่ไหน และสามารถนำผลไปปรับการบริการเพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น หอสมุดจะต้องมีการประเมินคุณภาพของการบริการด้วยวิธีการต่างๆ โดยหาทางปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2529)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานภาพส่วนบุคคล สภาพการใช้ห้องสมุดและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ

สารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ

3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ทั้งในส่วนที่สำนักหอสมุดได้ให้บริการอยู่แล้ว และในส่วนที่ผู้ใช้บริการประสงค์จะให้หอสมุดจัดบริการเพิ่มเติม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบสถานภาพส่วนบุคคล สภาพการใช้ห้องสมุดและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

2. ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ สารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการส่งเสริมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

3. ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงของสำนักหอสมุด เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้

ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สารสนเทศของสำนักหอสมุด

4. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการ
ศึกษาค้นคว้าวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือเป็นข้อมูล
สำหรับผู้สนใจทั่วไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษา
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้
บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยทักษิณ 4 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านบริการ
- 1.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.3 ด้านบุคลากร
- 1.4 ด้านอาคาร สถานที่และครุภัณฑ์

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ข้อมูลได้
จากแบบสอบถามเป็นหลัก โดยมีกระบวนการ
เป็นขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรในการวิจัย ได้แก่
อาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยทักษิณ ประกอบ
ด้วยอาจารย์ จำนวน 45 คน นิสิตทั้งระดับ
ปริญญาตรีและปริญญาโท จำนวน 312 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ
แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับ
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ
สภาพการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อวัด
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ
ให้บริการสารสนเทศ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับ
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับ
ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บ
รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แจกและ
เก็บคืนด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูล
จากแบบสอบถามประมวลผลโดยใช้โปรแกรม
สถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
SPSS for Windows (Statistic Package for
Social Sciences) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ใช้
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานและตารางแจกแจงความถี่รวม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
บริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความ
พึงพอใจต่อการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับ
หลักการให้บริการ ความคาดหวังของผู้มารับ
บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
การวัดความพึงพอใจ สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยทักษิณ งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับ

ความพึงพอใจด้านบริการหรือความต้องการ
ด้านบริการของผู้ใช้ห้องสมุด

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ
สรุปได้ดังนี้

อาจารย์ ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์
เพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี และมี
ระดับการศึกษาปริญญาโทมากที่สุด และเมื่อ
พิจารณาแยกตามคณะ เพศและตำแหน่งทาง
วิชาการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์คณะ
วิทยาศาสตร์ ตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์
นิสิต ระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
ชั้นปีที่ 2 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ส่วนใหญ่
ทำงานแล้ว ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีส่วน
ใหญ่เป็นเพศหญิง คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์และศึกษาในชั้นปีที่ 1

2. สภาพการใช้บริการของ
ห้องสมุด

สภาพการใช้บริการห้องสมุดพบว่า
อาจารย์ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุด 1-2 ครั้ง/สัปดาห์
โดยรู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดจากการศึกษาด้วย
ตนเองและมีแรงจูงใจในการเข้าใช้ห้องสมุดคือ
ต้องการค้นคว้าเพิ่มเติม ส่วนนิสิตระดับ
ปริญญาโทเข้าใช้ห้องสมุด 5 ครั้ง/สัปดาห์หรือ
มากกว่า โดยรู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดจากการ
แนะนำของเพื่อน มีแรงจูงใจในการเข้าใช้

ห้องสมุดคือ มาด้วยตนเอง และนิสิตปริญญาตรี
เข้าใช้ห้องสมุด 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ โดยรู้จักวิธี
การใช้ห้องสมุดจากการศึกษาด้วยตนเอง
มีแรงจูงใจในการเข้าใช้ห้องสมุดคือ มาด้วย
ตนเอง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วง
เวลา 12.30 - 14.30 น. วัตถุประสงค์ของการ
เข้าใช้บริการ คือ 1) อ่านหนังสือ 2) หาข้อมูล
ประกอบ การทำการบ้าน รายงาน วิจัย ปริญญา
นิพนธ์ การเรียนการสอน 3) ยืม-คืนหนังสือ
ทั่วไป และ 4) ทำการบ้านหรือรายงาน ผู้ใช้
บริการใช้การสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบ
ออนไลน์ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ และ
ผลการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ คือ ส่วน
มากได้ตามที่ต้องการ ส่วนทรัพยากรสารสนเทศ
ที่เป็นประโยชน์กับอาจารย์คือ หนังสือภาษา
ต่างประเทศ ส่วนนิสิตระดับปริญญาโทและ
ปริญญาตรีนั้นให้ความสำคัญกับหนังสือภาษา
ไทย บริการที่ใช้มากคือ บริการยืม-คืนหนังสือ
ทั่วไป ส่วนการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จ
รูปซีดีรอมและฐานข้อมูลออนไลน์นั้น พบว่า
ฐานข้อมูลที่ใช้บริการใช้มากที่สุด คือ
ฐานข้อมูลปริญญานิพนธ์ ส่วนผู้ใช้บริการที่
ไม่เคยใช้บริการนั้นเนื่องจากสืบค้นไม่เป็น ไม่มี
ความจำเป็นต้องสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล
เหล่านี้ นอกจากการใช้บริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยทักษิณแล้ว ผู้ใช้บริการนิยมเข้าใช้
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ อีกด้วย

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านบริการด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบุคลากร ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการยืม-คืนหนังสือทั่วไปในระดับมาก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อหนังสือพิมพ์ในระดับมาก ด้านบุคลากร ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมาก เช่น ในด้านความสะดวก สถานที่สำหรับอ่านหนังสือ อุณหภูมิภายในห้องสมุด แสงสว่างภายในห้องสมุด บรรยากาศภายในและภายนอกห้องสมุด เป็นต้น แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในส่วนของครุภัณฑ์ ได้แก่ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล

4. ระดับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ทั้งส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการประสบมากในด้านต่างๆ มีดังนี้ ด้านบริการขาดการประชาสัมพันธ์และการแนะนำบริการต่างๆ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การขึ้นชั้นหนังสือล่าช้า มีจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารและจุดให้บริการน้อย ไม่มีเจ้าหน้าที่รับฝากของรับผิดชอบเฉพาะ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศเก่า ขาด รุด ล้าสมัย ไม่หลากหลาย ไม่เพียงพอแก่ความต้องการวารสารใหม่ นำออกให้บริการล่าช้า สื่อโสตทัศนวัสดุไม่ตรงความต้องการ เก่า ล้าสมัย ไม่เพียงพอ ด้านบุคลากร มนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำหน้าที่ ด้านอาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นจำนวนน้อย เก่า ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ เป็นต้น ด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด เวลาให้บริการของห้องสมุดน้อยเกินไป จำนวนเล่ม/เรื่องของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมน้อยเกินไป ระยะเวลาการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศน้อยเกินไป อัตราค่าปรับแพงเกินไป

5. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ตามตัวแปรอิสระ พบว่า

ตัวแปรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศในด้านต่างๆ มีดังนี้ ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับความเชื่อมั่น 0.05 คือ 1) ระดับการศึกษา 2) ชั้นปีที่ศึกษา 3) ประสบการณ์การทำงาน/ตำแหน่งทางวิชาการ 4) อายุ 5) อัตราความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่า มีความสัมพันธ์กับด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรและด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ 6) คณะที่ศึกษา/สังกัด มีความสัมพันธ์กับด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนเพศ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

อภิปรายผล

1. สภาพการใช้บริการของห้องสมุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักการใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากนิสิตระดับปริญญาตรีที่เข้ามาเรียนจะได้รับการปฐมนิเทศและนำชมห้องสมุดในภาพรวม เพื่อให้มีความรู้และประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุด และนิสิตระดับปริญญาตรีทุกคนจะมีวิชาบังคับเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

แต่การปฐมนิเทศที่ห้องสมุดจัดขึ้นนั้นจัดเป็นกลุ่มใหญ่ นิสิตอาจจะได้รับความรู้และประสบการณ์ไม่เพียงพอ จึงต้องเข้ามาศึกษาด้วยตนเองอีกครั้ง ส่วนนิสิตระดับปริญญาโทนั้นไม่มีการเรียนการสอนในรายวิชาการใช้ห้องสมุดจึงต้องได้รับการแนะนำการใช้ห้องสมุดจากเพื่อน แรงจูงใจในการเข้าใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง และหากประสบปัญหา ก็จะสอบถามเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการมีทักษะมากขึ้น ช่วงเวลาที่เข้าใช้ส่วนใหญ่คือ ช่วงเวลา 12.30 - 14.30 น. เพราะช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงพักกลางวันไม่มีการเรียนการสอน ในช่วงสอบนิสิตต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดบริการเพิ่ม สำหรับนิสิตระดับปริญญาโทภาคพิเศษจะเรียนเฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์ เดิมห้องสมุดจะปิดทำการเร็วกว่าวันธรรมดา นับเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อผู้ใช้บริการมาก จึงได้ขยายเวลาเปิดบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจะสืบค้นผ่านระบบออนไลน์ (OPAC) เนื่องจากสำนักหอสมุดได้จัดทำฐานข้อมูลการสืบค้นผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ค้นหาได้สะดวกและรวดเร็วกว่าเดิม ผลการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่จะค้นได้ เพราะสำนักหอสมุดได้จัดทำเครื่องมือช่วยค้นที่ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย มีความถูกต้องและได้ทำระบบการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นใหม่ สามารถขึ้นชั้นได้เร็วทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ วัตถุประสงค์ใน

การเข้าห้องสมุดส่วนใหญ่จะค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อทำการบ้าน รายงาน งานวิจัย วิทยานิพนธ์ การเรียนการสอน ใช้หนังสืออ้างอิงและสิ่งพิมพ์ อื่นๆ ที่ไม่ให้ยืมออกนอกห้องสมุด ใช้เป็นสถานที่ทำกิจกรรมต่างๆ ทบทวนรายวิชา ใช้เป็นที่ประชุมปรึกษาหารือ ทำงานกลุ่ม หาความรู้อื่นๆ เพิ่มเติม บริการที่ใช้มาก คือ บริการยืม - คืน รองลงมาคือบริการถ่ายเอกสาร เพราะห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ และไม่สามารถนำสารสนเทศ บางรายการออกจากห้องสมุดได้จึงต้องถ่าย เอกสาร ส่วนบริการที่ใช้บ่อย คือ บริการ Journal Link บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการ ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม บริการฐานข้อมูล ออนไลน์ บริการหนังสือสำรอง ทั้งนี้เพราะ ห้องสมุดจัดบริการต่างๆ ไว้ให้ผู้ใช้เลือกใช้ จำนวนมาก บริการบางประเภทจึงใช้เฉพาะกลุ่ม เท่านั้น ไม่ใช่ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม/ฐาน ข้อมูลออนไลน์เพราะผู้ใช้บริการสืบค้นไม่เป็น ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูลเหล่านี้ และ ไม่ทราบว่ามีบริการนี้ เพราะฐานข้อมูลสำเร็จ รูปซีดีรอม/ฐานข้อมูลออนไลน์เป็นบริการใหม่ มีการประชาสัมพันธ์น้อยปัจจุบันมีบริการจำนวน 7 ฐาน จากการวิจัยพบว่า ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดีรอม/ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ใช้มากคือ ฐาน ข้อมูลวิทยานิพนธ์ โดยผู้ใช้ส่วนมากเป็นนิสิต ระดับปริญญาโท เนื่องจากต้องทำภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ จึงจำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูล ดังกล่าว ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีสืบค้นเพิ่ม

เติมเพื่อทำรายงาน และผู้ใช้บริการยังเคยเข้า ใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่อยู่ไม่ไกล มีบรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้าและมีทรัพยากร สารสนเทศหลากหลาย ทั้งยังเคยใช้ห้องสมุด ประชาชนเพื่อหาข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ภาครัฐซึ่งที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจไม่มี

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ

ด้านบริการ ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศใน ด้านบริการโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง บริการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจใน ระดับมาก คือ บริการยืม - คืน หนังสือทั่วไป ทั้งนี้เพราะสำนักหอสมุดเปิดให้บริการวัน จันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-20.30 น. วันเสาร์ตั้งแต่เวลา 09.00-19.00 น. และ วันอาทิตย์ตั้งแต่เวลา 09.00-18.00 น. ซึ่ง ผู้ใช้สามารถเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดได้นาน ทั้งสำนักหอสมุดได้จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการยืม - คืนหนังสือทั่วไปตลอดเวลาที่เปิดบริการ ส่วนบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้ห้องสมุดควรเพิ่มการประชา- สัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสาร การแนะนำวิธีการใช้ บริการต่างๆ ของห้องสมุดเพิ่มขึ้น

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ บริการสารสนเทศในด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่ง สอดคล้องกับสภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

ประเภทต่างๆ กล่าวคือผู้ใช้บริการมีความต้องการหนังสือ วารสาร ปรินต์ที่เกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดการสอน อีกทั้งยังสอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการของห้องสมุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศ กล่าวคือ หนังสือมีน้อยและไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื้อหาไม่ทันสมัย วารสารภาษาไทยและวารสารภาษาต่างประเทศไม่ตรงกับความต้องการ ปรินต์ไม่เพียงพอต่อความต้องการและที่ทำการไม่มีในห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหนังสือพิมพ์ในระดับมาก เนื่องจากมีความหลากหลายและให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ทุกกลุ่ม บางชื่อให้บริการ 2 ฉบับ ออกให้บริการรวดเร็วทันความต้องการ ดังนั้นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ต้องคำนึงถึงความครอบคลุมของเนื้อหาหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย จำนวนผู้ใช้และงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

ด้านบุคลากร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศในด้านบุคลากรโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสำนักหอสมุดควรที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านการบริการเพิ่มขึ้น เช่น สมรรถภาพในการบริการ การเข้าถึงบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือในการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ห้องสมุดเป็นสำคัญ ก็จะทำให้ประสบความสำเร็จในการให้บริการมากขึ้น

ด้านอาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศในด้านอาคาร สถานที่และครุภัณฑ์โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในหลายๆ หัวข้อ ทั้งด้านที่ตั้ง ความสะอาด พื้นที่ในการเก็บทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่สำหรับอ่านหนังสือ อุณหภูมิและแสงสว่างภายในห้องสมุด เป็นต้น อาจเป็นเพราะว่าอาคารหอสมุดยังใหม่และดูแลรักษาดี แต่ผู้ใช้บริการก็ประสบปัญหาและอุปสรรคในส่วนของครุภัณฑ์ คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ลิฟต์ ที่ให้บริการ ซึ่งสำนักหอสมุดจะต้องแก้ปัญหาโดยเร่งด่วน

3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

ด้านบริการ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการที่เกิดจากการใช้ห้องสมุดในด้านบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจในด้านบริการที่อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มได้รับความสะดวกในการให้บริการสูง ปัญหาและอุปสรรคในการมาใช้ห้องสมุดก็จะลดลง เป็น

เพราะว่านักศึกษามาใช้ห้องสมุดบ่อยเรียนรู้อะไร
การใช้ห้องสมุดถูกต้อง ทำให้มีทักษะและ
ความชำนาญในการใช้มากขึ้น ซึ่งปัญหาและ
อุปสรรคเรื่องนี้สอดคล้องกับสภาพอัตราความถี่
ในการใช้ห้องสมุดที่ว่า นักศึกษามีความถี่ใน
การเข้าใช้ห้องสมุดสูงยิ่งทำให้ปัญหาและ
อุปสรรคลดลง

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการที่เกิดจาก
การใช้ห้องสมุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศ
อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับความพึง
พอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ

(1) หนังสือ

ผู้ใช้บริการต้องการหนังสือที่
ทันสมัย เพียงพอ หลากหลาย ตรงต่อความ
ต้องการ การขึ้นชั้นที่รวดเร็วและการจัดเรียงที่
ง่ายแก่การค้นหา ดังนั้นห้องสมุดควรจัดหา
หนังสือให้มีความเพียงพอกับความต้องการ
ของผู้ใช้ และครอบคลุมหลักสูตรการเรียน
การสอนในมหาวิทยาลัย

(2) วารสารและหนังสือพิมพ์

วารสารมีจำนวนชื่อเรื่องน้อยและ
ไม่หลากหลาย ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถ
ค้นหาค้นหาบทความทางวิชาการไปประกอบการ
เขียนรายงาน ภาคนิพนธ์ และปริยฐานิพนธ์
ได้เพียงพอ ดังนั้นห้องสมุดควรที่จะจัดหา
วารสารทางวิชาการให้เพียงพอกับความ
ต้องการของผู้ใช้ และให้สอดคล้องกับหลักสูตร
ที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน

(3) ปริยฐานิพนธ์

ห้องสมุดมีปริยฐานิพนธ์ใน
สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องน้อยไม่เพียงพอแก่การ
ค้นคว้าและปริยฐานิพนธ์ที่ต้องการไม่มีใน
ห้องสมุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับสภาพการใช้
สิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ ของห้องสมุด กล่าวคือ
นักศึกษามีความต้องการใช้เอกสารวิจัย
ปริยฐานิพนธ์ในระดับมากเพราะว่านักศึกษา
ปริยฐานิพนธ์จำเป็นต้องค้นคว้าจากสิ่งพิมพ์ดัง
กล่าวเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์ และปริยฐานิ
พนธ์ ด้วยเหตุผลข้างต้นเป็นที่ยืนยันได้ว่า
ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดหาสิ่งพิมพ์ประเภทดัง
กล่าวไว้ให้เพียงพอ และให้ถือว่ามีความจำเป็น
ไม่น้อยกว่าหนังสือทั่วไป

(4) โสตทัศนวัสดุ

ปัจจุบัน โสตทัศนวัสดุเป็น
ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนึ่งที่มีผู้ใช้
บริการมาก สอดคล้องกับสภาพการสื่อสาร
ไร้พรมแดน ดังนั้นโสตทัศนวัสดุของห้องสมุด
ก็มีปัญหาในด้านความทันสมัยของเนื้อหา
ไม่ตรงกับความต้องการ จำนวนน้อยเกินไป
การจัดเรียงบนชั้นยากต่อการค้นหา ซึ่งสำนัก
หอสมุดก็ควรให้ความสำคัญในการจัดหา
ทรัพยากรสารสนเทศประเภทนี้เทียบเท่ากับการ
จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นๆ

ด้านบุคลากร ปัญหาและอุปสรรค
ของผู้ใช้บริการที่เกิดจากการใช้ห้องสมุดในด้าน
บุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้อง
กับความพึงพอใจในด้านบุคลากร แสดงให้เห็น
ว่าบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน

ยังขาดทักษะและคุณสมบัติในการให้บริการที่ดีและประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ จึงควรพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับปรัชญาในการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจที่มีต่อห้องสมุดด้านบุคลากร หากห้องสมุดไม่สนใจแก้ปัญหาและคิดปรับปรุงแก้ไข ก็จะทำให้คุณภาพของงานบริการไม่ดีและมีปัญหากับผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้เบื่อหน่ายและในที่สุดก็ไม่เข้ามาใช้

ด้านอาคาร สถานที่และครุภัณฑ์
ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการที่เกิดจากการใช้ห้องสมุดในด้านอาคาร สถานที่และครุภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในส่วน of อาคาร สถานที่ แต่จะมีปัญหามากในเรื่องของครุภัณฑ์ เช่น จำนวนคอมพิวเตอร์ จำนวนและความเหมาะสมของโต๊ะ เก้าอี้ ลิฟต์ เป็นต้น ซึ่งห้องสมุดควรจัดหาเพิ่มเติม และซ่อมบำรุงลิฟต์ เพื่อลดปัญหาดังกล่าว

ด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด
ปัญหาและอุปสรรคในด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด เช่น เวลาการให้บริการ สำนักหอสมุด ได้ขยายเวลาการให้บริการเพิ่มในวันเสาร์ - อาทิตย์ ให้สามารถเข้าใช้บริการได้ตั้งแต่ 09.00 น. นอกจากนั้นยังได้แก้ไขระเบียบการใช้บริการให้หนังสือสามารถยืมวารสารฉบับล่วงหน้าได้ สามารถยืมปฏิทินฉบับปีที่ 1 หรือที่มีฉบับเดียว ส่วนอัตราค่าปรับนั้น หากห้องสมุดไม่กำหนดไว้ให้สูง ผู้ใช้จะยืมหนังสือ

ไว้ครอบครองเป็นเวลานาน ทำให้ผู้ใช้บริการคนอื่นได้รับผลกระทบไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ขอเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
 - ควรจัดสรรงบประมาณดำเนินการเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลให้มากขึ้น
 - ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการขึ้นจากเดิมเพื่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด
 - ระยะเวลาเปิดบริการควรมีการยืดหยุ่น เช่น ช่วงสอบประจำภาคควรขยายเวลาเปิดบริการ
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านบุคลากร
 - สนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ภาษาต่างประเทศ สามารถสนทนากับผู้ใช้บริการต่างชาติได้
4. ข้อเสนอแนะต่อบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
 - ควรจัดหาสารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเพิ่มทั้งรายชื่อและจำนวนเล่ม โดยเน้นในส่วนของการครอบคลุมสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน อีกทั้งซ่อมบำรุงสิ่งพิมพ์ให้พร้อมใช้

- ปริมาณนิพนธ์ที่มีฉบับเดียว ควรมี
ถ่ายสำเนาเพิ่มเติมอย่างน้อย 2 ฉบับ

- ควรนำวารสารฉบับใหม่ออกให้
บริการรวดเร็วกว่าปัจจุบัน

- ควรตรวจการจัดเรียงหนังสือวารสาร
บนชั้นให้ถูกต้อง

- ควรสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ ใน
ห้องสมุดเพื่อให้ทราบถึงสถานภาพอย่างน้อย
ปีละ 1 ครั้ง

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ

- บริการที่ห้องสมุดควรปรับปรุง

(1) ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่าย
เอกสารให้มากขึ้น

(2) ควรให้มีเจ้าหน้าที่รับฝากของ
ประจำที่ตลอดเวลา

- บริการที่ห้องสมุดควรจัดบริการเพิ่ม

(1) บริการค้นหาทรัพยากรสาร
สนเทศที่หาไม่พบ และแจ้งผลให้ทราบภายใน 1
วัน

(2) ประชาสัมพันธ์บริการและ
กิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องทั้งในรูปของสิ่งตี
พิมพ์และไม่ตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าวห้องสมุด
รายชื่อหนังสือใหม่ สารบัญวารสารฉบับใหม่

6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ

- ควรเพิ่มความกระตือรือร้นในการ
ให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์และความสุภาพแก่
ผู้ใช้บริการ

- ควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ
และทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

- ควรมีการพัฒนาด้านทักษะ และ
ความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้วยการอบรม สัมมนา
หลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานห้องสมุด

7. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อ ไป

- ควรมีการวิจัยในแง่ผู้ให้บริการ
เพื่อให้ได้ภาพในอีกแง่มุมหนึ่ง สำหรับนำผล
มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ
ของห้องสมุดอีกด้านหนึ่ง

- ควรมีการศึกษาประเภทของ
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ซึ่งจะทำให้
มองเห็นภาพการใช้สิ่งพิมพ์ต่างๆ ได้ชัดเจน
และถูกต้องยิ่งขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการ
จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอแก่การ
ใช้ประโยชน์ต่อไป

- ควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหา และ
ความต้องการของผู้ใช้บริการในการใช้บริการ
สารสนเทศของห้องสมุด เพื่อนำผลการวิจัยที่
ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการต่างๆ ให้
สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น

- ควรศึกษาการดำเนินงานการให้
บริการสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ ในห้องสมุด เพื่อ
ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และ
ความพึงพอใจในการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการจัดทำหนังสือประมวลพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสเกี่ยวกับการศึกษา. 2540.
“พระบรมราโชวาทพระราชนานแก่คณะครูและนักเรียนที่ได้รับพระราชทานรางวัลฯ”,
ในประทีปแห่งการศึกษา:พระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสด้านการศึกษา. หน้า 17.
กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. 2529. “แผนการศึกษาแห่งชาติ” อุดมศึกษา 8 (มีนาคม 2520) : 11.
.....2544. กองวิชาการ. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบัน
อุดมศึกษา พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ : กองวิชาการ ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ศึกษาธิการ,กระทรวง. 2535. ผลงานในรอบปีของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สว่างจิต ศรีระษา. 2532. “ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัยจริงหรือ.” ข่าวสาร
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น 11 (เมษายน-ธันวาคม 2532) : 9-20.