

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2558” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2) เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ใช้บริการสำนักหอสมุดของอาจารย์ นักศึกษา บุคลากรและบุคคลภายนอก

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอนดังนี้คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัจจัยของการไม่ใช้บริการสำนักหอสมุด ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ซึ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ นักศึกษา ปรินญาเอก นักศึกษาปรินญาโท นักศึกษาปรินญาตรี บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ บุคคลภายนอก แจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ได้รับคืนมาจำนวน 394 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.5

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปรินญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาเป็นอาจารย์จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และเป็นบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 ตามลำดับ

สังกัดคณะบริการธุรกิจ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 รองลงมาสังกัดคณะผลิตกรรมการเกษตร จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และคณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20

ปัจจัยของการไม่ใช้บริการสำนักหอสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดมีจำนวน 22 คน ซึ่งสาเหตุของการไม่ใช้ห้องสมุดสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งสรุปสาเหตุการไม่ใช้ห้องสมุดได้ดังนี้คือการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตแทนหนังสือ จำนวน 16 คน รองลงมาคือเวลาเปิดให้บริการไม่ตรงกับความต้องการจำนวน 8 คน รองลงมาคือไม่ได้รับข่าวสารจากห้องสมุดจำนวน 6 คน ห้องสมุดอยู่ในทำเลที่เข้าใช้ไม่

สะดวก ดำรงประกอบการเรียนรู้/การสอนของตนเองเพียงพอแล้ว มีจำนวน 4 คน เท่ากัน และไม่ชอบระเบียบของห้องสมุดบางประการ จำนวน 2 คน

ความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านบริการสารนิเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษาปริญญาตรีมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาปริญญาเอกมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า บุคคลภายนอกมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาปริญญาเอกมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า นักศึกษาปริญญาโทมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาปริญญาเอก มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านบริการสารนิเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ใช้บริการพบว่า บุคคลภายนอกมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาปริญญาเอก มีค่าคะแนนต่ำสุด ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในภาพรวม จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 96.95 มีค่าเฉลี่ย 4.83 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนน้อยที่ไม่มีความพึงพอใจในภาพรวมจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.05 มีค่าเฉลี่ย .15 แปลผลอยู่ในระดับน้อยที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยของการไม่ใช้บริการสำนักหอสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดมีจำนวน 22 คน ซึ่งสาเหตุของการไม่ใช้ห้องสมุดคือการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตแทนหนังสือมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันผู้ให้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลจากมือถือ จากแท็บเล็ต และในสถานที่ต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการไปนั้นจะมีบริการ

WiFi บริการเกือบทุกจุดที่ไปใช้บริการ ไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการที่สำนักหอสมุด หรือไม่จำเป็นต้องหาตัวเล่มหนังสือ วารสาร และเอกสารที่มีในห้องสมุด เพราะผู้ใช้บริการบางรายอาจไม่ต้องทำการพิมพ์เอกสารเอง สามารถคัดลอกจากต้นฉบับของการสืบค้นมาวางเป็นชิ้นงานของตัวเองได้เลยทำให้ประหยัดเวลาในการพิมพ์เอกสาร ทำให้สะดวกรวดเร็วและสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา จึงไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการของสำนักหอสมุด และในส่วนของเรื่องเวลาเปิดปิดบริการไม่ตรงกับความต้องการ คือผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดส่วนใหญ่ไม่มีเวลาเนื่องจากเวลาที่ทำการของสำนักหอสมุดจะเปิดบริการวันจันทร์-วันเสาร์ เวลา 08.30-20.00 น. วันอาทิตย์ 8.30-16.30 น. และช่วงก่อนสอบวันจันทร์-วันเสาร์ เวลา 8.30-22.00 น. วันอาทิตย์ 8.30-16.30 น. ช่วงปิดภาคการศึกษา เปิดวันจันทร์ – วันศุกร์ 8.30-16.30 น .

ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ใช้บริการ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ คือกรณีที่เป็นหนังสือราชการหรือหนังสือเวียนที่ออกโดยหน่วยงานของสำนักหอสมุดที่มีไปถึงคณะต่าง ๆ หนังสือราชการดังกล่าวจะมีการเวียนหนังสือสือเข้าเนื่องจากต้องผ่านไปถึงหัวหน้างานสำนักงานและเลขาคณะต่าง ๆ ก่อนที่จะเวียนไปถึงรายบุคคลบางครั้งอาจเกิดความล่าช้าได้ เสนอให้มีการนำเข้าคณะกรรมการ การจัดการความรู้ของกลุ่มเจ้าหน้าที่บริการงานทั่วไป ควรมีใบปลิวหรือโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดไปติดตามคณะให้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย บอร์ดประชาสัมพันธ์อยู่ในตำแหน่งที่ไม่เด่นชัด ประสานงานกับคณะกรรมการประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดจากข้อเสนอแนะดังกล่าวจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการใช้สื่อการประชาสัมพันธ์เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งสอดคล้องกับ พรทิพย์ แยกคำ (2553, บทคัดย่อ) การใช้สื่อของผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุดรวมทุกประเภทอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ นัสฎมล มาเจริญ (2550, บทคัดย่อ) พบว่าการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์จัดตั้งเป็นคณะกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนจากทุกฝ่ายร่วมกันรับผิดชอบและเป็นบรรณารักษ์เป็นส่วนใหญ่ ไม่มีวุฒิการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์

2. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

2.1 ความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมคือ 3.86 โดยมีข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาก 3 ลำดับคือ จุดบริการชั้น 2 จุดบริการชั้น 1 และบริการจัดหาหมายเหตุและสารนิเทศท้องถิ่น และเรียงตามสถานภาพของผู้ใช้บริการคือนักศึกษาปริญญาตรี บุคคลภายนอก และนักศึกษาปริญญาโท ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ในปัจจุบันนี้บุคลากรสำนักหอสมุดจะเป็นบุคลากรคนรุ่นใหม่ที่เข้าใจผู้ใช้บริการมากขึ้น และสำนักหอสมุดได้แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการเรียนรู้ และคณะกรรมการประชาสัมพันธ์เพื่อทำให้หน้าที่ เผยแพร่ข่าวสารและบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดไปยังผู้ใช้บริการมากขึ้น และมีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรสำนักหอสมุด (แอมบาสเดอร์) ออกไปประชาสัมพันธ์ตามคณะต่าง ๆ ซึ่งก่อนออกไปประชาสัมพันธ์

ทางสำนักได้จัดการอบรมในการวางตัว ความสุภาพและกริยามารยาทที่ดี มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อจิตบริการ และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการไปอบรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อกลับมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด โดยมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้ง 5 มิติ คือ มิติที่ 1 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้บุคลากรมีขีดความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงานในระดับสูงตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย มีโครงการสนับสนุนบุคลากรอบรมในสายวิชาชีพ โครงการพัฒนาวิสัยทัศน์บุคลากร กิจกรรมพัฒนาภาษาอังกฤษให้แก่ผู้บริหารและบุคลากร มิติที่ 2 ประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล การคัดเลือกบุคลากรดีเด่น และการให้การสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำแบบประเมินค่างานสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้น มิติที่ 3 ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีชีวิต โดยมีการจัดโครงการจัดการความรู้สำนักหอสมุด มิติที่ 4 ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการบริหารงานบุคคล มีกิจกรรมปรับปรุงช่องทางในการร้องเรียนเรื่องความโปร่งใส และเป็นธรรมในการบริหารงาน โครงการผู้บริหารพบบุคลากร มิติที่ 5 คุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน เพื่อธำรง รักษาบุคลากรคุณภาพที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมาย พันธกิจของมหาวิทยาลัย มีโครงการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร และโครงการเสริมสร้างความสุขของบุคลากร กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพกายและจิตใจ จากแผนพัฒนาบุคลากรดังกล่าวแล้วยังเป็นบริการเชิงรุกอีกรูปแบบหนึ่งที่กระตุ้นให้ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญของการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด ประกอบกับการที่นักศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดอาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันบุคลากรสำนักหอสมุดทำหน้าที่แนะนำการให้บริการ เช่นการแนะนำการใช้ห้องสมุด การฝึกอบรมและบริการตอบคำถามตามจุดบริการต่าง ๆ จะสลับเปลี่ยนกันไปให้บริการ บุคลากรบางคนอายุใกล้เคียงกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ก็เป็นไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อรณา พิทยากรศิลป์และคณะ (2548 : 35) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ ปิยะนุช สุจิต พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ระดับมากในส่วนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

2.2 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมคือ 3.89 โดยมีข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาก 3 ลำดับคือ จุดบริการชั้น 2 จุดบริการชั้น 1 และบริการจดหมายเหตุและสารนิเทศท้องถิ่น และสามารถแยกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้คือ บุคคลภายนอก นักศึกษาปริญญาโท และ นักศึกษาปริญญาตรี ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ในปัจจุบันนี้ จุดบริการชั้น 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสะอาด แสงสว่าง อุ่นหภูมิ ห้องน้ำ น้ำดื่ม และที่นั่งอ่าน เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ รุจิรา เหลือง

อุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2555 : 46-47) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจในด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับปิยะนุช สุจิต พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับ อรณา พิทยากร ศิลป์และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจากความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจะเห็นได้ว่าบุคคลภายนอกมีความพึงพอใจมากที่สุดคือบริการจัดหาหมายเหตุและสารนิเทศท้องถิ่น ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการอาจจะเป็น ศิษย์เก่า อาจารย์ หรือบุคลากรที่เกษียณอายุราชการไปแล้วมาค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวต่าง ๆ ของแม่โจ้ ด้านการเกษตร ก็เป็นไปได้ ซึ่งแตกต่างกับนักศึกษาปริญญาเอกที่มาใช้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ทางสำนักหอสมุดยังไม่ได้มีการจัดสถานที่ไว้สำหรับบริการเป็นพิเศษสำหรับนักศึกษาปริญญาเอก และบริการจัดหาหมายเหตุและสารนิเทศท้องถิ่น และบริการโสตทัศนวัสดุยังปิดบริการในวันหยุดราชการ

2.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.65 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับคือ จุดบริการชั้น 2 จุดบริการชั้น 1 และจุดบริการชั้น 3 ส่วนด้านสถานภาพของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาตรี และอาจารย์ จากจุดบริการชั้น 2 มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการดังต่อไปนี้ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาต่างประเทศ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์แม่โจ้ Full Text วิจัยแม่โจ้ Full Text คือทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ และสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบัน ปีงบประมาณ 2559 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย แม่โจ้ ในกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ได้เปิดโอกาส ให้อาจารย์และนักศึกษามีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด ตามความสนใจ ซึ่งสำนักหอสมุดติดต่อร้านค้ามาจำหน่ายหนังสือเพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาเลือกซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับ รุจิรา เหลืออุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2555: 45) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ อมรัตน์ อนวัช (2550 : 80) ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านทรัพยากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4.00 เป็นค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด จากการศึกษาความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศจะเห็นได้ว่านักศึกษา

ปริญญาโทมีความพึงพอใจจุดบริการ ชั้น 3 มากที่สุดอาจเนื่องมาจากเป็นจุดบริการวารสารภาษาไทย วารสารภาษาต่างประเทศ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ วารสารและหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า เพราะจะเห็นได้ว่าการศึกษาระดับปริญญาโทต้องการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและต้องเป็นข้อมูลที่หลากหลายจะมีอยู่ในวารสารวิชาการต่าง ๆ มากกว่าหนังสือถือได้ว่าเป็นข้อมูลปฐมภูมิในการทำวิจัยของผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ดังเช่นนักศึกษาปริญญาโท

สำหรับนักศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.03 จะเห็นได้ว่าทางสำนักหอสมุดควรทำการส่งเสริมการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาเอกและบุคคลากรสายสนับสนุนเพิ่มขึ้น โดยจัดบริการเชิงรุกไปถึงกลุ่มผู้ใช้บริการดังกล่าว เช่นบริการข่าวสารทันสมัย บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้ใช้เป็นกรณี

2.4 ด้านบริการสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.74 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับคือ จุดบริการชั้น 1 จุดบริการชั้น 2 และบริการจดหมายเหตุและสารนิเทศท้องถิ่น ส่วนด้านสถานภาพของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ บุคคลภายนอก นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาตรี จากการศึกษาความพึงพอใจตามจุดบริการ จะพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

จุดบริการชั้น 1 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ 3.82 ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากทางสำนักหอสมุดได้จัดพื้นที่ให้บริการชั้น 1 เป็นโซนที่ใช้เสียงได้ แบ่งเป็น ชั้น 1 เป็นโซนใช้เสียงได้ (Business zone) มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าและทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อติดต่อสอบถามเรื่องราวต่าง ๆ ของห้องสมุด มีบริการหนังสือพิมพ์ นิตยสารทั้งสารคดีและนิตยสารบันเทิง ตู้อ่านหนังสือล่วงหน้า บริการร้านกาแฟ สอดคล้องกับการที่สำนักหอสมุดได้จัดโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ ได้มีกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงภูมิทัศน์และพื้นที่นั่งอ่านในบริเวณชั้น 1 ซึ่งมีการซื้อโต๊ะและเก้าอี้เพิ่มขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถนำอาหารว่างและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานที่จุดบริการชั้น 1 ได้ ส่วนบริการห้องศึกษากลุ่ม Study Room ที่ให้บริการชั้น 1 มีจำนวน 2 ห้องบริการคือห้องพุทธชาด และห้องพุทธรักษา ผู้ใช้บริการสามารถจองใช้ห้องโดยจะต้องมีผู้ใช้จำนวน 5 คนขึ้นไปต่อการใช้ห้อง 1 ครั้งและมีเงื่อนไขการจอง ซึ่งสอดคล้องกับ ระเบียบการใช้ห้องศึกษากลุ่ม (Study Room) ได้แบ่งช่วงเวลาการใช้ออกเป็น 3 ช่วงเวลาที่กำหนด ดังนี้ เวลา 8:30 น.-12:00 น. เวลา 12:00 น.-16:00 น. และเวลา 16:00 น.-19:30 น. ผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้ห้อง Study Room สามารถจองห้องล่วงหน้าได้แต่ถึงห้องที่ต้องการบริการก่อนอย่างน้อย 15 นาที ถ้ามาใช้บริการช้ากว่าเวลาที่จองไว้จะให้สิทธิผู้ที่มาขอใช้บริการรายต่อไปแทน และสอดคล้องกับสำนักหอสมุดที่สถานที่สำหรับจัดแสดง โดยมีการทำงานบูรณาการกับคณะต่าง ๆ เช่นคณะพัฒนาการท่องเที่ยว คณะภูมิสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบสิ่งแวดล้อม สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร ได้แก่

นิทรรศการ WorkShop สวนในขวดแก้ว นิทรรศการสื่อสร้างสรรค์ลดปัญหาสิ่งแวดล้อม นิทรรศการการเรียนรู้อารยธรรมประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรมและภูมิสถาปัตยกรรม นิทรรศการแสดงศิลปะ “วางเรียงเม็ดโมเสกจีน” นิทรรศการวันสำคัญต่าง ๆ และ นิทรรศการเชิดชูผลงาน คณาจารย์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ได้รับรางวัล นิทรรศการวันวิภาค บุญศรี วังซ้าย เป็นต้น ส่วนห้องประชุม สายน้ำผึ้ง เป็นห้องประชุมที่สามารถจุผู้เข้าร่วมประจำได้ประมาณ 100 คน เป็นห้องแอร์ห้องมีเครื่องฉายสไลด์ เครื่องขยายเสียง ไว้เพื่อบริการบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

บริการชั้น 2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ 3.80 จัดพื้นที่เป็นโซนกระซิบ (Quiet Zone) ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถกระซิบได้ และมีบริการหลากหลายรูปแบบในจุดบริการชั้น 2 เช่น บริการยืม-คืนหนังสือ การจัดแสดงหนังสือใหม่ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการห้องอ่านเดี่ยวจำนวน 11 ห้อง มีห้องบริการนักวิจัย บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการ Table (iPad) จำนวน 10 เครื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้เพื่อการสืบค้นสารสนเทศ บริการหนังสือทั่วไป สิ่งพิมพ์ รัฐบาล รายงานการวิจัย รายงานประจำปี ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับนักวิจัย บริการให้คำปรึกษาด้านสารสนเทศเพื่อการวิจัย

บริการจดหมายเหตุและสารนิเทศท้องถิ่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.73 มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุแม่โจ้ และมุมพิพิธภัณฑ์เกษตรล้านนา ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากบุคคลภายนอกอาจจะเป็นศิษย์เก่า หรือบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ อาจจะมาค้นคว้าหาประวัติศาสตร์ต่าง ๆ ทั้งของตนเองและเรื่องของงานในอดีต และศึกษางานที่มุมพิพิธภัณฑ์เกษตรล้านนา เพื่อศึกษาเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ทางการเกษตร จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการสารนิเทศที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สุมิตรา จิระวุฒินันท์ และ วลัยลักษณ์ แสงธรรมกุล (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ อมรรัตน์ อนวัช (2550 :80) พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ปาริชาติ สังข์ขาว (2551 : บทคัดย่อ) พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับจิณาภา ไคร้มา ประภัย สุขอิน พบว่านักศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งแตกต่างกับ อรณา พิทยากรศิลป์และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนบุคคลภายนอกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.23 ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลภายนอกมาใช้บริการจดหมายเหตุและสารนิเทศท้องถิ่น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00

ตารางที่ 15 ข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงและแก้ไข

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงและแก้ไข
ด้านบุคลากร	บางครั้งพนักงานห้องสมุดพูดไม่เพราะ (2)	นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ ให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ชี้แจงให้บุคลากรทราบ และให้ผู้ให้บริการร้องเรียนตามช่องทางที่มี
	ควรเดินตรวจนักศึกษาที่นอนบนโซฟา	หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการฯ กำชับบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการฯ สอดส่องดูแลความเรียบร้อย ทุกชั่วโมง (ชั้น 1 มอบหมายให้นายไพสน ชั้น 2 มอบหมายให้ นายณัฐพล น.ส. วราพร น.ส.ชนิดาภา น.ส.โสฬส ชั้น 3 มอบหมายให้นายมนตรี นายอภิสิทธิ์)
ด้านบริการสารสนเทศ	หนังสือหาที่ชั้นยาก	หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการฯ กำชับบุคลากรกลุ่มภารกิจบริการฯ
	ห้องสมุดควรเข้มงวดเรื่องการใช้เสียง	ห้องสมุดได้มีการแบ่งโซนใช้พื้นที่อย่างชัดเจน
	ในช่วงสอบควรเปิด 24 ชั่วโมง (3)	ให้หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการสารสนเทศศึกษาข้อมูลเพื่อนำเข้าพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการบริหาร
	ห้อง Study Room จำกัดเวลาในการเข้าใช้	มีการจำกัดเวลาอย่างเหมาะสมเพื่อให้ได้ใช้บริการอย่างทั่วถึง
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ห้องสมุดควรเปิดถึงเที่ยงคืน	ให้หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการสารสนเทศศึกษาข้อมูลเพื่อนำเข้าพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการบริหาร

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงและแก้ไข
	หนังสือไม่ตรงกับความต้องการ (3)	สำรวจความต้องการ
	ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ (3)	มีการจัดสรรงบประมาณทุกปีแต่เนื่องจากหนังสือมีราคาสูงขึ้น ทำให้การจัดซื้อได้จำนวนน้อยลง
	หนังสือเกี่ยวกับพลังงานทางเลือกมีน้อย	จัดหาและชี้แหล่งหนังสือพลังงานทางเลือก
	หนังสือเกี่ยวกับสัตวศาสตร์มีน้อย	จัดหาและชี้แหล่งหนังสือสัตวศาสตร์
	ควรมีหนังสือเฉพาะทางให้มากกว่านี้	หนังสือเฉพาะทางมีให้บริการที่คณะฯ
	จุดแสดงหนังสือใหม่ไม่น่าสนใจ	ปรับมุมแสดงหนังสือ
	นิตยสารควรแยก เก้าใหม่	1.ฉบับปัจจุบันให้บริการที่ชั้น 1 2.นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ
	ควรเพิ่มฐานข้อมูลออนไลน์	1.ฐานข้อมูลที่มีให้บริการยังใช้ไม่คุ้มค่า 2. ชี้แหล่งฐานข้อมูลออนไลน์อื่น ๆ
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	อยากให้เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้สำหรับไว้อ่านหนังสือ (2)	ดำเนินการในปีงบประมาณ 2560
	ควรเพิ่มที่เสียบปลั๊กไฟ โชนตรงกลาง เพราะสายไฟอาจไม่ถึง (2)	ให้บริการยืมปลั๊กไฟ
	โชนอ่านหนังสือแสงสว่างไม่เพียงพอ	ปีงบประมาณ 2560 จะดำเนินการวัดแสงสว่างภายในอาคาร
	ห้องประชุมสายน้ำผึ้งแสงสว่างไม่เพียงพอ	ปีงบประมาณ 2560 จะดำเนินการวัดแสงสว่างภายในอาคาร
	หน้าห้องน้ำแอร์ไม่เย็น บางจุดที่อ่านหนังสือร้อนเกินไป	ดำเนินการสำรวจและซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศในปีงบประมาณ 2560

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงและแก้ไข
	ไม่มีผังอาคาร ป้ายหนีไฟ ประตูทางเข้าออก	ดำเนินการติดตั้งเรียบร้อยแล้ว
	เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์	ปีงบประมาณ 2560 ได้รับจัดสรรคอมพิวเตอร์จำนวน 20 เครื่อง
	คอมพิวเตอร์ความเร็วช้า	ปีงบประมาณ 2560 ได้รับจัดสรรคอมพิวเตอร์จำนวน 20 เครื่อง
	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศในแบบ Drive Thru
	ห้องอ่านเดี่ยวควรปิดมิดชิด เสียงจะได้ไม่รบกวนภายนอกและห้องข้าง ๆ	ให้เจ้าหน้าที่สอดส่องและตัดเตือนผู้ใช้บริการ
	หุ้ฟ่งเก่า	กลุ่มภารกิจเทคโนโลยีทางการศึกษาดำเนินการจัดซื้อจัดหา
ด้านการประชาสัมพันธ์	การประชาสัมพันธ์เข้าเพราะต้องรอการเวียนหนังสือของเลขาคณะฯ (มีหลายขั้นตอน)	เสนอแนะให้นำเข้าคณะกรรมการ KM ของกลุ่มเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
	ควรมีการแจกใบปลิวหรือโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดไปติดตามคณะ	แจ้งให้คณะกรรมการประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด
	บอร์ดประชาสัมพันธ์อยู่ในตำแหน่งที่ไม่เด่นชัด	แจ้งให้คณะกรรมการประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด
	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวหรือกิจกรรมในหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	แจ้งให้คณะกรรมการประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร

1.1 สำนักหอสมุดควรส่งบุคลากรไปอบรมเรื่องจิตบริการ เพื่อแก้ปัญหาที่เจ้าหน้าที่พูดไม่สุภาพ

1.2 สำนักหอสมุดควรตั้งตารางให้บุคลากรเดินตรวจผู้ใช้บริการ เพื่อแก้ปัญหาที่นักเรียนนอนบนโซฟา (ทำให้ไม่สุภาพสำหรับผู้พบเห็น)

2. ด้านบริการ

2.1 กลุ่มภารกิจบริการสารสนเทศ จัดทำโครงการการเปิดให้บริการ 24 ชม. ในปีงบประมาณ 2560

2.2 สำนักหอสมุด ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อแก้ปัญหาหาหนังสือหรือวารสารไม่พบ

2.3 สำนักหอสมุด ควรจัดบุคลากรสำหรับตรวจสอบการจัดชั้นทั้งหนังสือและวารสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อแก้ปัญหาการหาหนังสือ และวารสารไม่พบ

2.4 สำนักหอสมุด ควรจัดให้มีจุดบริการช่วยค้นคว้าที่หน้าชั้นและมีบุคลากรนั่งช่วยค้นหนังสือและวารสารตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ เพื่อแก้ปัญหาการหาหนังสือ และวารสารไม่พบ

3. ด้านทรัพยากร

3.1 สำนักหอสมุด ควรจัดโครงการเพื่อให้ อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรได้มีโอกาสเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายช่องทาง และต่อเนื่อง เช่นโครงการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เพื่อแก้ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ

3.2 สำนักหอสมุด ควรนำเสนอเรื่องค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อฐานข้อมูลออนไลน์เสนอต่อมหาวิทยาลัย เพื่อแก้ปัญหาฐานข้อมูลออนไลน์มีจำนวนน้อยและไม่ตรงกับความต้องการ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ควรมีการจัดทำแผนในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ (คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย) เพื่อแก้ปัญหาจำนวนคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร

3.2 สำนักหอสมุด ควรนำเสนอเรื่องสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการแก่กองอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัย เพื่อแก้ปัญหาไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ

3.3 ห้องอ่านเดี่ยวควรปิดมิดชิด เพื่อแก้ปัญหาเสียงรบกวน ควรติดต่องานอาคารสถานที่เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับผนังกันเสียงต่อไป

3.4 ควรจัดสถานที่สำหรับนักศึกษาปริญญาเอกเพิ่มเติมจากห้องนักวิจัย เนื่องจากงานวิจัย นักศึกษาปริญญาเอกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่นั่งอ่านของบริการจดหมายเหตุ และสารนิเทศท้องถิ่น บริการโสตทัศนวัสดุ มีความพึงพอใจน้อย เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนโต๊ะเก้าอี้ ให้บริการ

3.5 ควรดำเนินการติดฟิล์ม เพื่อกันระหว่างห้อง Study Room ชั้น 3 เพื่อแก้ปัญหา ผู้ใช้บริการไม่มีสมาธิ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์

5.1 สำนักหอสมุด ควรส่งบุคลากรที่เป็นคณะทำงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ไปอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุด
2. ควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นประจำทุกปี
3. ควรศึกษาถึงความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศแยกตามหลักสูตรที่เปิดสอน
4. ควรศึกษาถึงคุณค่าของทรัพยากรสารสนเทศประเภทออนไลน์ (e-book, e-journal)