

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการห้องสมุดมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ใน ๓ ด้าน คือ

๑. สภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

๒. ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

๓. ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ขอบเขตประชากร ประชากรที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

๑. อาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ในปีการศึกษา ๒๕๕๓ จำนวน ๓๐ รูป/คน

๒. นิสิตชั้นปีที่๑-๔ (บรรพชิตและคฤหัสถ์) ในปีการศึกษา ๒๕๕๓จำนวน ๔๓๒ รูป/คน

๓. นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ในปีการศึกษา ๒๕๕๓ จำนวน ๒๖ รูป

๔. นิสิตหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (วิชาชีพครู) ในปีการศึกษา ๒๕๕๓ จำนวน ๘๗ รูป/คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยดำเนินการสร้างขึ้นและตรวจสอบคุณภาพตามกระบวนการของการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น ๕ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ สภาพการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด

ตอนที่ ๔ ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ตอนที่ ๕ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการห้องสมุด ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ห้องสมุด

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ปรากฏผลสรุปดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ ส่วนใหญ่เป็นนิสิตคฤหัสถ์ จำนวน ๓๔๘ คน, นิสิตบรรพชิต จำนวน ๑๗๙ รูป และคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๓๐ รูป/คน

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี รองลงมา อายุระหว่าง ๓๐-๔๐ ปี และ ๔๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๗๐ รูป/คน

หลักสูตรที่ศึกษา ส่วนใหญ่หลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต จำนวน ๔๓๒ รูป/คน รองลงมาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู จำนวน ๘๗ รูป/คน และหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน ๒๖ รูป/คน

ชั้นปีที่ศึกษา ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับ ชั้นปีที่ ๓ จำนวน ๑๔๐ รูป/คน รองลงมา ระดับชั้นปีที่ ๑ จำนวน ๑๒๗ รูป/คน, ชั้นปีที่ ๒ จำนวน ๑๑๑ รูป/คน และชั้นปีที่ ๔ จำนวน ๕๔ รูป/คน

สาขาวิชาที่ศึกษา ส่วนใหญ่ศึกษาในสาขาวิชารัฐศาสตร์ จำนวน ๓๐๒ รูป/คน รองลงมาสาขาวิชาพระพุทธศาสนา จำนวน ๗๐ รูป/คน, สาขาวิชาสังคมศึกษา จำนวน ๓๘ รูป/คน และสาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ จำนวน ๒๒ รูป/คน

การให้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการไม่แน่นอน จำนวน ๒๙๙ รูป/คน รองลงมาใช้บริการมากกว่า ๑ ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน ๒๑๕ รูป/คน, ใช้สัปดาห์ละครั้ง จำนวน ๓๔ รูป/คน, ใช้เดือนละ ๑-๒ ครั้ง จำนวน ๒๗ รูป/คน ตามลำดับ และที่ใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ ทุกวันที่ห้องสมุดเปิดทำการไม่มี

วัตถุประสงค์การใช้บริการ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าและอ่านหนังสือ/เอกสารเพื่อใช้ประกอบการเรียนจำนวน ๓๑๖ รูป/คน รองลงมามีวัตถุประสงค์เพื่อค้นและอ่านหนังสือ/เอกสารเพื่อติดตามข่าวสารและเพิ่มพูนความรู้ จำนวน ๑๑๔ รูป/คน, มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการ Internet จำนวน ๖๑ รูป/คน, มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าเพื่อทำการรายงานการวิจัย จำนวน ๕๔ รูป/คน, มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นและอ่านหนังสือ/เอกสารเพื่อความเพลิดเพลิน จำนวน ๒๕ รูป/คน และมีวัตถุประสงค์เพื่อทำงานส่วนตัว เช่น ทบทวนบทเรียน เขียนรายงาน จำนวน ๕ รูป/คน ตามลำดับ

๒. สภาพการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ช่วงเวลาในการใช้ ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดตามช่วงเวลาวันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.) จำนวน ๒๗๒ รูป/คน รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลา วันจันทร์ - วันศุกร์ (เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.) จำนวน ๑๓๑ รูป/คน, ใช้บริการช่วงเวลาวันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) จำนวน ๙๔ รูป/คน และใช้บริการช่วงเวลาวันจันทร์ - วันศุกร์ (เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) จำนวน ๗๓ รูป/คน ตามลำดับ

วิธีการใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดตามวิธีการใช้บริการโดยค้นจากชั้นเก็บหนังสือ/วารสารด้วยตนเอง จำนวน ๒๘๕ รูป/คน รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดโดยขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน ๑๕๔ รูป/คน, ใช้บริการห้องสมุดโดยค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด จำนวน ๑๓๑ รูป/คนและใช้บริการห้องสมุดโดยวิธีการอื่นๆ จำนวน ๕ รูป/คน ตามลำดับ

การให้บริการหาสิ่งพิมพ์ ส่วนใหญ่ใช้บริการในการหาสิ่งพิมพ์ ได้บ้าง ไม่ได้บ้าง จำนวน ๓๐๙ รูป/คน รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดหาได้ทุกครั้ง จำนวน ๒๖๐ รูป/คน และใช้บริการห้องสมุดโดยหาไม่ได้เลย จำนวน ๖ รูป/คน ตามลำดับ

การให้บริการการยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด ส่วนใหญ่ใช้บริการการยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด เคยยืม ๑ - ๒ ครั้ง ต่อเดือน จำนวน ๒๐๙ รูป/คน รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดโดยเคยยืม ๓ - ๔ ครั้ง ต่อเดือน จำนวน ๑๔๐ รูป/คน, ไม่เคยยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด จำนวน ๑๑๘ รูป/คน, ใช้บริการการยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด ๑ ครั้ง ต่อเดือน จำนวน ๑๐๓ รูป/ และใช้บริการห้องสมุดโดยเคยยืมมากกว่า ๕ ครั้ง ต่อเดือน จำนวน ๕ รูป/คน ตามลำดับ

การใช้บริการของห้องสมุด ส่วนใหญ่ใช้บริการบริการยืม-คืน หนังสือ/เอกสาร จำนวน ๓๑๐ รูป/คน รองลงมา ใช้บริการค้นหนังสือ จำนวน ๑๖๑ รูป/คน, ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า จำนวน ๕๙ รูป/คน, ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล จำนวน ๓๘ รูป/คน และใช้บริการอื่น ๆ จำนวน ๗ รูป/คน ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ด้านการบริการของห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดยบริการยืม – คืนของห้องสมุดมีความเหมาะสม และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์มีความสะดวกเหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ บริการโสตทัศนศึกษาที่มีความสะดวก, เครื่องมือช่วยค้นหนังสือในห้องสมุดมีความสะดวกและบริการรวบรวมบรรณานุกรมของห้องสมุดตามลำดับ ยกเว้น การติดต่อเจ้าหน้าที่ได้รับความสะดวกและ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความเหมาะสมสามารถช่วยท่านได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ระดับความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยความสะอาดภายในห้องสมุด มากเป็นอันดับแรก รองลงมาห้องสมุด มีบริเวณกว้างขวาง, การถ่ายเทของอากาศดี, การจัดแบ่งเนื้อที่เหมาะสมได้สัดส่วน, ห้องสมุดตั้งอยู่ในที่ให้บริการได้สะดวก, ที่นั่งอ่านหนังสือสบายและเหมาะสม, เสียงรบกวนภายในห้องสมุด, จุดให้บริการยืม-คืนให้ความสะดวก, แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ และห้องค้นคว้าสำหรับการค้นคว้าเป็นกลุ่มมีความเหมาะสมสะดวกในการใช้งาน ตามลำดับ ยกเว้น ที่ตั้งโต๊ะคอมพิวเตอร์ให้ความสะดวกสบาย และการวางชั้นวางหนังสือให้ความสะดวกในการหา อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ด้านวัสดุครุภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยแบบของครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมา ที่วางหนังสือพิมพ์เหมาะสม, ชั้นวางวารสาร/เอกสารมีความเหมาะสม มีความเป็นระเบียบ, จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้มีเพียงพอกับผู้ใช้, โต๊ะ-เก้าอี้ได้สัดส่วนให้ความสบายในการใช้ และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับผู้ใช้ ยกเว้น ชั้นเก็บหนังสือให้ความสะดวกในการหยิบใช้ อยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดย ทรัพยากรสารสนเทศจัดเรียงเป็นระเบียบ อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมา ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาตรงความต้องการ, ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอกับความต้องการ, ทรัพยากรสารสนเทศทันสมัย, ระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นคว้าและ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ระดับความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีความสามารถในการค้นคว้าให้คำแนะนำในการใช้แก้ปัญหาให้ได้ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมา บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ มารยาทที่ดี รวดเร็ว, บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความเป็นมิตรเต็มใจช่วยเหลือให้บริการ และบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ ยกเว้น บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนพอเพียงในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\mu = 3.40$, $\sigma = .60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอาคารสถานที่และด้านบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบริการของห้องสมุด, ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๔. ความต้องการของผู้ใช้บริการในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ โดยภาพรวมอยู่ระดับความต้องการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยจัดหาหนังสืออ้างอิงให้มากขึ้น ในระดับความต้องการมากเป็นอันดับแรก รองลงมา จัดหาหนังสือใหม่ๆ เพิ่มขึ้น , บริการแปลเอกสาร,รวบรวมรายชื่อหนังสือหรือวัสดุที่มีในห้องสมุด, เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น, บอกรับวารสารภาษาไทยให้มากขึ้น, บริการถ่ายเอกสารราคาประหยัด, ขยายเวลาให้บริการให้มากขึ้น, บอกรับวารสารภาษาอังกฤษมากขึ้น, เก็บหนังสือและเอกสารสำคัญๆให้อยู่ในสภาพดี และจัดทำคู่มือการใช้/แนะนำห้องสมุด ตามลำดับ

๕. ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ด้านบริการสารสนเทศและทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดย จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาอังกฤษที่ให้บริการมีน้อย อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมา จำนวนวารสาร/นิตยสารทั่วไปภาษาไทยที่ให้บริการมีน้อย, ระยะเวลาที่ให้ยืมวารสารมีน้อย, จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย, บริการสืบค้นหน้าจอ OPAC สืบค้นเข้าใจยาก, ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นที่ใช้, เอกสารและคัมภีร์ทางพุทธศาสนา/พระไตรปิฎก, วิทยานิพนธ์/รายงานการวิจัย, บริการยืม - คืนหนังสือเวลาที่ให้ยืมครั้งละไม่เกิน ๗ วัน น้อยเกินไป, จำนวนโสตทัศนวัสดุที่ให้ยืม ๕ รายการน้อยเกินไป, จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาไทยมีน้อย, ค่าปรับที่ส่งเกินกำหนด ๑ บาท/รายการ/วัน สูงเกินไปและจำนวนหนังสือที่ให้ยืม ๕ เล่ม น้อยเกินไป ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยการตกแต่งและบรรยากาศของห้องสมุดไม่เชิญชวนให้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมา แสงสว่างไม่เพียงพอ, ชั้นวางหนังสือวางในตำแหน่งที่ไม่สะดวกในการหยิบหนังสือ, ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ, การจัดแบ่งพื้นที่ไม่ถูกสัดส่วน, การจัดวางตู้ต่าง ๆ ไม่สะดวกในการใช้, ที่นั่งอ่านหนังสือไม่สบาย, ที่ใช้บริการยืม - คืน คับแคบเกินไป, พื้นที่ห้องสมุดคับแคบเกินไปและภายในห้องสมุดมีเสียงดัง รบกวน ตามลำดับ

ด้านวัสดุครุภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยแบบของครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดมีความไม่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมา ที่วางหนังสือพิมพ์ไม่เหมาะสม, ชั้นวางวารสาร/เอกสารไม่มีความเหมาะสม ไม่มีความเป็นระเบียบ, โต๊ะ-เก้าอี้ไม่ได้สัดส่วนในการใช้, จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอกับผู้ใช้, การวางชั้นเก็บหนังสือไม่สะดวกในการหยิบใช้และจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้มีไม่เพียงพอกับผู้ใช้ ตามลำดับ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดย ระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ไม่เป็นระบบ มีความลำบากในการค้นคว้า อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมา ทรัพยากรสารสนเทศฯจัดเรียงไม่เป็นระเบียบ, ทรัพยากรสารสนเทศเก่าและชำรุด

ไม่ทันสมัย, ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาไม่ตรงความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ ตามลำดับ

ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดย บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการไม่สุภาพอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่แนะนำในการค้นคว้า และบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนให้บริการไม่เพียงพอ ตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านวัสดุครุภัณฑ์, ด้านบุคลากร, ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

๕.๒ อภิปราย

๕.๒.๑ สภาพการใช้ ช่วงเวลาในการใช้ ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดตามช่วงเวลา วันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.) รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลาวันจันทร์ - วันศุกร์ (เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.) ใช้บริการช่วงเวลาวันเสาร์-วันอาทิตย์ (เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) และ ใช้บริการช่วงเวลาวันจันทร์-วันศุกร์ (เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.)

วิธีการใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดตามวิธีการใช้บริการโดยค้นจากชั้นเก็บหนังสือ/วารสารด้วยตนเอง รองลงมาใช้บริการห้องสมุดโดยขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด, ใช้บริการห้องสมุดโดยค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด และใช้บริการห้องสมุดโดยวิธีการอื่นๆ

การให้บริการหาสิ่งพิมพ์ ส่วนใหญ่ใช้บริการในการหาสิ่งพิมพ์ ได้บ้าง ไม่ได้บ้าง รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดหาได้ทุกครั้ง และใช้บริการห้องสมุดโดยหาไม่ได้เลย

การให้บริการยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด ส่วนใหญ่ใช้บริการการยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด เคยยืม ๑ - ๒ ครั้ง ต่อเดือน รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดโดยเคยยืม ๓ - ๔ ครั้ง ต่อเดือน, ไม่เคยยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด, ใช้บริการการยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด ๑ ครั้ง ต่อเดือน และใช้บริการห้องสมุดโดยเคยยืมมากกว่า ๕ ครั้ง ต่อเดือน

การใช้บริการของห้องสมุด ส่วนใหญ่ใช้บริการบริการยืม - คืน หนังสือ/เอกสาร รองลงมา ใช้บริการค้นหนังสือ, ใช้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า, ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลและใช้บริการอื่น ๆ

๕.๒.๒ ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความต้องการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยจัดหาหนังสืออ้างอิงให้มากขึ้น ในระดับความต้องการมากเป็นอันดับแรก รองลงมา จัดหาหนังสือใหม่ๆ เพิ่มขึ้น, บริการแปลเอกสาร, รวบรวมรายชื่อหนังสือหรือวัสดุที่มีในห้องสมุด, เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น, บอกรับวารสารภาษาไทยให้มากขึ้น, บริการถ่ายเอกสารราคาประหยัด, ขยายเวลาให้บริการให้มากขึ้น, บอกรับวารสารภาษาอังกฤษมากขึ้น, เก็บหนังสือและเอกสารสำคัญๆให้อยู่ในสภาพดี และจัดทำคู่มือการใช้/แนะนำห้องสมุด สอดคล้องกับพัชร พิพิธกุล ว่าอาจารย์มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือ ตำราวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษ เอกสารสิ่งพิมพ์ วารสารวิชาการภาษาอังกฤษในสาขาวิชาที่สอน วารสารวิชาการภาษาไทยในสาขาวิชาที่สอน และรัตนภรณ์ แดนนา ที่ว่า อาจารย์มีความต้องการต้องการบริการสารสนเทศในระดับมาก ได้แก่ บริการรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักสารบรรณ สารสนเทศบนเว็บ

๕.๒.๓ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอาคารสถานที่และด้านบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการของห้องสมุด, ด้านวัสดุครุภัณฑ์และด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ รติรัตน์ มหาทรัพย์และจันทิมา เขียวแก้ว ว่าผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการสืบค้นรายการออนไลน์ในระดับปานกลางและ ขวัญหทัย ชัยมงคลและคณะ ว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศโดยรวมในระดับปานกลาง

๕.๒.๔ ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง คือ ด้านการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านวัสดุครุภัณฑ์, ด้านบุคลากร,

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านอาคารสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับ ดวงใจ อมิตรพ่าย ว่า ปัญหาการใช้บริการคือ สถานที่ ทรัพยากรสิ่งพิมพ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ โสตทัศนวัสดุ บุคลากรงานบริการและปัญหาด้านอื่น ๆ ส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนสื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการ ผู้ให้บริการยังขาดจิตสำนึกในการให้บริการ และมะลิวัลย์ สิ้นน้อย ว่า ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดคือ ไม่รู้ว่าในห้องสมุดมีบริการอะไรบ้างและด้านการบริการ พบว่าหนังสือไม่อยู่ตามชั้นทำให้หาไม่พบและเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ และสอดคล้องกับ กรรณิการ์ นาคอยู่ ว่า ทรัพยากรสารสนเทศหนังสือมีน้อย เนื้อหาเก่า ไม่ทันสมัย และเบญจรัตน์ สีทองสุขว่า นักศึกษาประสบปัญหาในด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก โดยนักศึกษาไม่ทราบวิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ บรรณารักษ์ที่ให้บริการสืบค้นไม่เพียงพอ ไม่มีห้องเฉพาะสำหรับการค้นคว้าเป็นกลุ่ม

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

ผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่า

๑. ประสิทธิภาพการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ นั้นผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง คณะผู้วิจัยเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ถ้าหากได้มีการปรับปรุงและพัฒนาจะทำให้ห้องสมุดเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการศึกษาค้นคว้า

๒. ห้องสมุด ควรขยายขอบข่ายของข้อมูลวิชาการให้กว้างขวาง สมบูรณ์ ยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ควรได้ครอบคลุมสาขาวิชาการต่างๆ ที่ รวมไปถึงข้อมูลอื่นๆ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ

๓. ห้องสมุด ควรจัดให้มีข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันให้มากที่สุด ควรมีการพัฒนามูลฐานของห้องสมุดอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีขีดความสามารถสูงขึ้นทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔. ห้องสมุดควรจัดข้อมูลให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันให้มากที่สุดควรปรับปรุงการให้บริการในรูปแบบที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น เช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Internet การรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องการจัดทำข่าวสารทันสมัย การบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด รวมไปถึงการบริการถ่ายเอกสาร และจัดทำสำเนาต่างๆ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

๑. ผลของการทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและความต้องการจะนำไปสู่แนวทางและเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุง ระบบ กระบวนการผู้ให้บริการได้ตรงจุดเพื่อปรับปรุงงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๒. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทุกวิทยาเขต ห้องเรียนและวิทยาลัยสงฆ์ เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันและ ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการใช้ระบบฐานข้อมูลของห้องสมุด