

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสิงห์ลา เป็นห้องสมุดมีชีวิต มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- ศึกษาข้อมูลสภาพปัจุจุหาริการบริหารจัดการ การให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ
- ศึกษาแนวทางในการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- ประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสิงห์ลา ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 สัมภาษณ์

1.1.1 สัมภาษณ์ระยะที่ 1 เพื่อรับทราบข้อมูลการใช้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาร่วมไปถึงลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตที่พึงประสงค์ จากผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสิงห์ลา กลุ่มตัวอย่างได้จากการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) จำนวน 260 คน ประกอบด้วยนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และผู้บริหาร โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ 3 ชุด กีอ แบบสัมภาษณ์สำหรับอาจารย์และบุคลากร แบบสัมภาษณ์สำหรับนักศึกษา และแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร

1.1.2 สัมภาษณ์ระยะที่ 2 แบ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ระดับรองอธิการบดี และคณบดี เพื่อศึกษาแนวคิดต่อการบริหารจัดการห้องสมุดมีชีวิตตามทักษะของผู้บริหาร และการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์วิทยบริการและลักษณะห้องสมุดมีชีวิตเพื่อใช้ในการพัฒนา ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสิงห์ลา โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) เป็นนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาลักษณะการบริหารจัดการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสิงห์ลา

การวิเคราะห์ข้อมูลของการสัมภาษณ์ผู้บริหาร นำเสนอในรูปความเรียง ส่วนการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Social Science for Windows Version 10.01) โดยใช้การวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ

1.2 จัดเวทีແດກເປີ່ຍນເຣຍນິ້ງແລະສະໜາກຄຸ່ມຍ່ອຍ เพื่อรับทราบข้อมูลการใช้บริการ ความคิดเห็น ด้านการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาร่วมไปถึงลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตที่พึงประสงค์จาก ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และตัวแทนชุมชนตำบลเขากูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

2. จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการจัดเวทีແດກເປີ່ຍນເຣຍນິ້ງ คงจะผู้วิจัยได้นำผลดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติโดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ จัดฝึกอบรมบุคลากรของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 2 ครั้ง เพื่อสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของการเป็นผู้ให้บริการและ เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ บุคลากรในการให้บริการ โดยให้บุคลากรและผู้ใช้บริการ ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม นอกสถานที่ ยังได้ปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการต่อลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต ได้แก่ จัดมุมกาแฟ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรม ต่าง ๆ ของศูนย์วิทยบริการ จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ทุกสัปดาห์ จัดสถานที่อ่านหนังสือพิมพ์ ให้เหมาะสม จัดมุมสนับสนุนบริเวณหน้าห้องบริการการอ่าน โดยจัดหาครุภัณฑ์ที่สร้างบรรยากาศเหมือนบ้านให้ผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลาย และจัดทำไม้ประดับตกแต่งสถานที่เพิ่มขึ้น

3. ประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีชีวิต ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยให้ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตอบแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Social Science for Windows Version 10.01) โดยใช้การวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลสภาพปัจุจุหการบริหารจัดการ การให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ

1.1 การศึกษาสภาพปัจุจุหการบริหารจัดการ การให้บริการ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ และการจัด เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย พบประเด็นปัญหาดังต่อไปนี้

1.1.1 ด้านบุคลากร

บุคลากรปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับหน้าที่การให้บริการ เช่น พูดจาไม่ไพเราะ ไม่ทักษะ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ คุยเสียงดัง และไม่มีเครื่องหมายหรือเครื่องแบบแสดงให้ทราบ ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ รวมทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ โสดทัศนวัสดุไม่มีเพียงพอ

1.1.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

จำนวนหนังสือและสารสารภายนอกทุกประเภทสาขาวิชา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิดีโอคุณภาพดี เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และไม่มีทันสมัย

1.1.3 ด้านสถานที่

ใต้ํ เก้าอี้ สำหรับอ่านวารสารและหนังสือพิมพ์ปัจจุบันไม่เพียงพอ และจัดวางไม่เหมาะสม บรรยายกาศไม่จุใจให้เข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการเสียงดัง

1.1.4 ด้านการบริหารจัดการ

นักศึกษาภาคปกติไม่สามารถเขียนหนังสือได้ในวันเดียวและอาทิตย์ ระบบการเขียน-คืนด้วย เครื่องอ่านลายนิ้วมือ บางครั้งอ่านไม่ได้ การอนุญาตให้นักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ต คันละ 50 ชั่วโมงต่อภาคเรียนไม่เพียงพอ ไม่มีห้องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาทำงานกลุ่มย่อย ข้อมูล บนเว็บไซต์ไม่เป็นปัจจุบัน หนังสือไม่มีในชั้นตามข้อมูลที่ค้นได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น (OPAC) ไม่มีการแนะนำหนังสือใหม่ที่จัดแสดงไว้ เวลาในการให้บริการน้อย การ ประชาสัมพันธ์ไม่ค่อนข้าง และไม่ท่วง จำนวนลือกเอกสารสำหรับผู้ใช้บริการมีไม่เพียงพอ ไม่มี การจัดกิจกรรมเสริม เช่น จัดแสดงหุ่น เล่านิทาน สัปดาห์ห้องสมุด เป็นต้น

1.2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ตามลำดับ คือ ด้านการสืบค้น ข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านการจัดการเขียน-คืน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในด้าน การรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน มีโทรศัพท์แจ้งเหตุ ด้านการให้บริการสื่อ โสตทัศนวัสดุ มีความทันสมัย ด้านสถานที่ มีความสะอาด มีการสร้างบรรยากาศใน ศูนย์วิทยบริการดี

2. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ ผู้ใช้บริการ ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของ

การหาแนวทางเพื่อพัฒนาศูนย์วิทยบริการให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต ได้ใช้วิธีการศึกษาเพื่อหา ลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต 2 รูปแบบ คือการสัมภาษณ์ และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้ใช้ศูนย์วิทยบริการ จำนวน 800 คน ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรภายนอก ผลจากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ห้องสมุดมีชีวิต จะต้องมี สื่อการศึกษาหลากหลายรูปแบบและมีเนื้อหาสาระที่หลากหลายสาขาวิชา รองลงมา คือ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ จะต้องเป็นผู้ที่มีจิตบริการและบริการด้วยความรวดเร็ว

2.2 การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความคิดเห็น ต่อลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตในด้านต่างๆดังนี้

2.2.1 บุคลากร จะต้องมีบุคลิกภาพเหมาะสมแก่การให้บริการและมีจำนวนเพียงพอ

2.2.2 สื่อการศึกษา หรือทรัพยากรสารสนเทศ จะต้องมีหลากหลายประเภท ใช้ สนับสนุนการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาและมีการจัดทำเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

2.2.3 การบริหารจัดการ จะต้องมีระบบการบริการที่ทันสมัย สะดวกและ รวดเร็ว มีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูล ที่ทันเหตุการณ์

2.2.4 การให้บริการ มีบริการตอบคำถาม มีบริการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน ความรู้กับห้องสมุดอื่นๆ มีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ภายในสถาบัน มีนิทรรศการหมุนเวียนอย่างสม่ำเสมอ และมีกิจกรรมหลากหลาย มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และเปิดให้บริการสำหรับบุคคลทั่วไป

2.2.5 สถานที่ ต้องเป็นศูนย์รวมของอาจารย์และนักศึกษา มีพื้นที่สีเขียว(ดันไม้) ภายในอาคาร มีบูมผ่อนคลายและมุมบริการเครื่องดื่ม นักศึกษามีห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และมีห้องประชุมสำหรับนักศึกษาทำงานกลุ่มย่อย

สรุปได้ว่า ลักษณะห้องสมุดมีชีวิตที่ได้จากการศึกษาทั้งสองรูปแบบ การพัฒนาศูนย์วิทยบริการ ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต จะต้องมีการพัฒนาปัจจัยด้านต่างๆ คือ บุคลากร สื่อการศึกษา การบริหารจัดการ การบริการ และสถานที่

การนำผลการศึกษาสู่การปฏิบัติ

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ได้นำผลการศึกษาดังกล่าว ลงสู่การปฏิบัติเพื่อการ เป็นห้องสมุดมีชีวิต ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. บุคลากร ได้จัดทำหลักสูตรอบรมบุคลากรและจัดฝึกอบรมบุคลากรจำนวนสองครั้งเพื่อสร้างความตระหนักรในบทบาทหน้าที่ของการเป็นผู้ให้บริการ และจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากร

2. การบริหารจัดการ ปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงาน ศูนย์วิทยบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการต่อลักษณะห้องสมุดมีชีวิตของผู้ใช้บริการ ดังนี้

2.1 จัดมุมกาแฟเพื่อบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลาที่ศูนย์วิทยบริการเปิดบริการ

2.2 จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์วิทยบริการซึ่ง "จดหมายข่าวบรรณราชนครินทร์" พิมพ์เผยแพร่เดือนละ 2 ครั้ง

2.3 จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ทุกสัปดาห์ บริเวณโถงชั้นที่ 1 ถึง 5 ตามประเภทหรือหมวดหมู่หนังสือที่จัดบริการ

3. สื่อการศึกษา จัดให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดทำสื่อการศึกษา โดยเชิญสำนักพิมพ์ต่างๆ มาจัดนิทรรศการหนังสือให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกเพื่อใช้ค้นคว้าในศูนย์วิทยบริการภาคเรียนละสองครั้ง และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสั่งซื้อสื่อการศึกษาได้ตลอดภาคเรียน

4. การให้บริการ กำหนดให้บุคลากรบริการอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

5. สถานที่ ปรับเปลี่ยนสถานที่อ่านหนังสือพิมพ์ให้เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้แก่ การจัดมุมสบายโดยจัดหาครุภัณฑ์ที่สร้างบรรยากาศเหมือนบ้านให้ผู้ใช้บริการได้รู้สึกผ่อนคลายบริเวณหน้าห้องบริการการอ่าน ตั้งแต่ชั้นที่ 1 ถึง 6 และจัดทำต้นไม้ประดับมาตกแต่งภายในห้องบริการอ่านเพิ่มขึ้น

อภิปรายผล

1. ศึกษาข้อมูลสภาพปัจจุบันการบริหารจัดการ การให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมและให้คำปรึกษาที่ดีแก่นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.85 และต้องการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีมนุษยสัมพันธ์ และอัชญาศัยดี พุคชาสุภาพ มีการทักทาย แสดงกริยาสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 47.21 รองลงมาต้องการให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มกระตือรือร้น มีใจรักการบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 45.09 และจากการจัดทำที่ແຄบเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการยังไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ในเรื่องการมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่การให้บริการ เช่น การพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ทักทาย ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ อุยเสียงดัง โดยภาพรวมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจาก

1.1 ศูนย์วิทยบริการ ไม่ได้มีการศึกษา หรือวัดคุณลักษณะในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ก่อนรับเข้าทำงาน จึงไม่รู้ว่าเจ้าหน้าที่คนใดที่มีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับงานบริการ เนื่องจาก

ภูมิหลังของแต่ละคนไม่เหมือนกันดังนั้นการแสดงออกหรือการตอบสนองต่อภาระผู้ดูแลต่างๆ ของแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกันซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องเหมาะสม

1.2 เจ้าหน้าที่มีภาระงานมากจึงทำให้เกิดภาวะเครียด ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการให้บริการได้ เพราะคนที่ไม่มีทักษะการจัดการกับความเครียดที่ดี นักจะแสดงออกที่ไม่เหมาะสมบางครั้งอาจส่งผลเสียหั้งต่อตนเองและผู้อื่นได้

1.3 ศูนย์วิทยบริการไม่เคยจัดอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพให้กับเจ้าหน้าที่เลย จึงทำให้บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการพัฒนาในด้านบุคลิกภาพ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อประโยชน์ในด้านต่างๆ ขององค์กรเอง ซึ่งช่วยส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งต่อเจ้าหน้าที่ด้วยกัน และเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ

1.4 ศูนย์วิทยบริการไม่ส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานการให้บริการของห้องสมุดอื่นๆ ที่มีคุณภาพมาตรฐานในด้านการให้บริการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ดีขึ้น

ภายหลังจากมีการปรับปรุงรูปแบบห้องสมุด (ศูนย์วิทยบริการ) ให้เป็นห้องสมุดที่มีชีวิต พนักงานที่มีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงการให้บริการของศูนย์วิทยบริการในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2546 มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น โดยผู้ใช้บริการ ร้อยละ 49.33 มีความคิดเห็นว่าผู้ให้บริการในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น เช่น มีการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อิ้มแย้มแจ่มใส มีความรวดเร็วในการทำงาน อาจเนื่องจากศูนย์วิทยบริการได้จัดอบรมบุคลิกภาพให้กับผู้ให้บริการ เพื่อการพัฒนางานบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความมีอัชญาติ และการพูดจา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งควรมีการปรับปรุงต่อไป

2. แนวทางการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต

ผลการวิจัย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นห้องสมุดมีชีวิตควรมีคุณลักษณะที่สำคัญ
เรียงลำดับ ดังนี้

2.1 บุคลากรต้องมีบุคลิกภาพเหมาะสมแก่งานบริการ และมีจำนวนเพียงพอ บุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญของการเข้าใช้บริการหรือไม่เข้าใช้บริการห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พาร์เช่น ติอาอนน์ (2546 : 44-46) กาญจนานา หยกในตรรกะ (2544 : 7) และ อภัย ประกอบผล (2544 : 39) บุคลากร ควรมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ อิ้มแย้ม เอาใจใส่ มีจิตสำนึกการบริการ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเสมอภาค บริการด้วยความสะทึกระดับเริ่ว เช่นเดียวกับความเห็นของ ฯ พล ฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (นายอดิศัย โพธารามนิด) กล่าวถึงลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต บรรณารักษ์ต้อง อัชญาติ (อดิศัยแนะนำห้องสมุดที่ดี ห้องสมุดต้องมีชีวิต (2547 : 34))

2.2 สื่อการศึกษาหรือทรัพยากรสารสนเทศจะต้องมีหลากหลายประเภท สนับสนุนการเรียนการสอน และมีการจัดหาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีส่วนผลักดันให้มีวิทยากร

หรือความรู้ใหม่อย่างมากมาย และมีจำนวนมหาศาล จึงเป็นการยากที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจะจัดหาได้ทั้งหมด ดังนั้นห้องสมุดจะต้องปรับวิธีการจัดหาสื่อการศึกษาหรือทรัพยากรสารานุเทศให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับ ด้วยวิธีการให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาสื่อการศึกษา และทรัพยากรสารานุเทศ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ และมีการจัดหารัฐพยากรสารานุเทศ อย่างสม่ำเสมอ ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่ามีความรู้ใหม่ในห้องสมุดเสมอ เป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการบริการที่สอนความต้องการของผู้ใช้บริการ อันเป็นลักษณะห้องสมุดมีชีวิต

2.3 การบริหารจัดการ ผู้ใช้บริการเห็นว่าห้องสมุดมีชีวิตจะต้องมีการบริหารจัดการให้มีบริการที่ทันสมัย รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับัญญาติ 29 ประการของห้องสมุดมีชีวิตในประเทศไทยสิงคโปร์ ซึ่งกล่าวว่า ห้องสมุดมีชีวิตต้องบริการด้วยรูปแบบใหม่ มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาอยู่เสมอ มีสื่อทันสมัยอยู่เสมอ มีบุณกาแฟ (อุทัย ครรสำคัญ 2547 : 12) มีนโยบายการบริหารจัดการที่เน้นการปรับบรรยายคำและบริการให้เข้ากับวิธีชีวิตของคนรุ่นใหม่ ซึ่งคุ้นเคยกับโลกของเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นการดึงดูดให้มีผู้ใช้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้น การมีผู้ใช้บริการมาก เป็นคุณสมบัติประการหนึ่งของห้องสมุดมีชีวิต

2.4 การบริการ จัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีบริการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข่าวสารกับห้องสมุดอื่น ดังได้กล่าวแล้วว่าเทคโนโลยีมีส่วนผลักดันให้มีความรู้วิชาการต่างๆ เพิ่มปริมาณขึ้นอย่างมาก จนเกินกำลังห้องสมุดที่จะจัดหาได้ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการให้ครบถ้วนสมบูรณ์ บริการของห้องสมุดมีชีวิต จึงต้องจัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข่าวสารกับห้องสมุดอื่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ต้องการได้ เป็นการสร้างความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

2.5 สถานที่ ห้องสมุดมีชีวิตต้องเป็นศูนย์รวมของอาจารย์และนักศึกษา มีพื้นที่สีเขียว มีมุมผ่อนคลาย มุมบริการเครื่องดื่ม และมีห้องประชุมสำหรับนักศึกษาทำงานกลุ่มอยู่ ผลการศึกษาครั้งนี้ ตรงกับลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตของประเทศไทยสิงคโปร์ ซึ่งกำหนดให้ห้องสมุดมีห้องดื่มกาแฟ มีห้องพักผ่อน มีห้องสำหรับผู้ชอบความเงียบ และจัดบรรยายเนื้อหาอยู่กับบ้าน ดังนั้นห้องสมุดได้ก่อตั้งตามที่จัดสถานที่และสร้างบรรยายคำให้มีลักษณะดังกล่าว ย่อมเป็นห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ เข้าใช้บริการมาก และเป็นห้องสมุดที่มีชีวิตชีวา

3. ความพึงพอใจต่อการพัฒนาศูนย์วิทยบริการเป็นห้องสมุดมีชีวิต

การประเมินความพึงพอใจต่อการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นห้องสมุดมีชีวิต ได้เก็บข้อมูลจากผู้เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 1 สัปดาห์ ผู้เข้าใช้บริการร้อยละ 62.33 เป็นนักศึกษาภาคปกติ สังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด เป็นเพราะช่วงเวลาที่ใช้เก็บข้อมูลจำนวน 5 วัน เป็นวันราชการ ซึ่งมีการเรียนการสอนนักศึกษาภาคปกติ ส่วนนักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีเวลาเข้าใช้บริการเพียง 2 วัน คือ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ การที่นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด เพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาได้กำหนดให้นักศึกษาสายครุทุกวิชาออกต้องสังกัดคณะ

ครุศาสตร์ (สถาบันราชภัฏสงขลา สำนักวางแผนและพัฒนา 2547 : 69) เข้าใช้บริการเพื่อค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับธรรมชาติของเนื้อหาหลักสูตรในคณะครุศาสตร์ ซึ่งมีภาคปฏิบัติน้อยกว่าคณะวิทยาการจัดการและคณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีจำนวนนักศึกษาใกล้เคียงกัน

กลุ่มตัวอย่าง ได้ประเมินผลการจัดบริการศูนย์วิทยบริการให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต ดังนี้

3.1 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบุคลากรโดยภาพรวม ได้แก่ การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ การแต่งกาย ความพร้อมในการให้บริการ ในระดับมาก เพราะบุคลากร ได้มีความรู้และตระหนักรถึงความสำคัญของบทบาทของผู้ให้บริการจากการฝึกอบรมและนำมาพัฒนาตนเอง ส่วนความพึงพอใจในด้านการพูดจาในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ให้บริการนักศึกษา ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศ บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการโสตทัศนวัสดุ และบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีพึงงานละ 1-2 คน ต้องบริการผู้ใช้วันละไม่ต่ำกว่าพันคน ต้องตอบปัญหาที่ค้างลังกันช้า เป็นประจำทุกวัน บางครั้งอาจจะมีการพูดจาที่ผู้เข้าใช้บริการไม่พอใจ

3.2 ด้านการบริหารจัดการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการจัดบรรยายการ การจัดแสดงหนังสือใหม่ การจัดหนังสือเป็นระบบ และการสืบค้นสะดวก รวดเร็ว เพราะเดินศูนย์วิทยบริการไม่เคยมีการศึกษาความพึงพอใจและปัญหาในการให้บริการ จึงมีการบริหารจัดการไปตามที่ศูนย์วิทยบริการพิจารณาว่าดีและเหมาะสม เมื่อนำผลการศึกษาบริบทของศูนย์วิทยบริการมาปรับปรุงงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในศูนย์วิทยบริการ ผู้ใช้บริการจึงมีความพึงพอใจ

3.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความทันสมัย มีระบบบริการที่ดี เพราะศูนย์วิทยบริการได้จัดทำข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมของศูนย์วิทยบริการ แจกแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงได้รู้ว่าศูนย์วิทยบริการมีทรัพยากรสารสนเทศและกิจกรรมใดบ้างจากข้อมูลข่าว

3.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการทราบข่าวการประชาสัมพันธ์ศูนย์วิทยบริการจากป้ายประกาศมากที่สุด การประเมินผลความพึงพอใจต่อการพัฒนาศูนย์วิทยบริการในครั้งนี้ ผู้ใช้ได้สอบถามจากผู้เข้าใช้บริการ ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ของห้องให้ได้ชัดเจน กว่าการอ่านจากเอกสาร และไม่เสียเวลาสำหรับอ่าน เพียงเดินผ่านก็ทราบข้อความที่ประชาสัมพันธ์ ประกอบกับป้ายประชาสัมพันธ์ติดตั้งไว้ที่ทางเข้า ผู้ใช้บริการทุกคนจึงต้องมองเห็น

3.5 ด้านความเปลี่ยนแปลงของศูนย์วิทยบริการในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลงในด้าน รูปแบบการให้บริการ และบุคลากร อย่างเห็นได้ชัด เพราะบุคลากรเป็นองค์ประกอบเดียวในห้องสมุดมีชีวิต ดังนั้นบุคลากรจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนระบบการให้บริการและพัฒนาตนเอง ในห้องสมุดให้ดำเนินไปอย่างมีชีวิต และผู้ใช้บริการสังเกตเห็นได้ชัดเจนกว่าองค์ประกอบอื่นๆ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีนโยบายพัฒนาศูนย์วิทยบริการให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง
2. นโยบายการบริหารจัดการศูนย์วิทยบริการ ควรนำมาจากผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ
3. ควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ในด้านบุคลิกภาพและอื่นๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพ และเป็นการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่
4. ควรจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศูนย์วิทยบริการเพื่อให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต เป็นประจำทุกปี
2. ควรมีการวิจัยลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต ในทัศนะของชุมชน
3. ควรมีการศึกษานบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของการปรับปรุง

