

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นห้องสมุดมีชีวิต มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลสภาพปัญหาการบริหารจัดการ การให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ
2. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ประเมินผลการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 สัมภาษณ์

1.1.1 สัมภาษณ์ระยะที่ 1 เพื่อรับทราบข้อมูลการให้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา รวมถึงลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตที่พึงประสงค์ จากผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มตัวอย่างได้จากการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) จำนวน 260 คน ประกอบด้วยนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และผู้บริหาร โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ 3 ชุด คือ แบบสัมภาษณ์สำหรับอาจารย์และบุคลากร แบบสัมภาษณ์สำหรับนักศึกษา และแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร

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

การวิเคราะห์ข้อมูลของการสัมภาษณ์ผู้บริหาร นำเสนอในรูปแบบความเรียง ส่วนการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Social Science for Windows Version 10.01) โดยใช้การวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ

1.2 จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย เพื่อรับทราบข้อมูลการใช้บริการ ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา รวมไปถึงลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตที่พึงประสงค์จากผู้ให้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และตัวแทนชุมชนตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

2. จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ให้บริการ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะผู้วิจัยได้นำผลดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติโดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ จัดฝึกอบรมบุคลากรของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 2 ครั้ง เพื่อสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของการเป็นผู้ให้บริการและ เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพบุคลากรในการให้บริการ โดยให้บุคลากรและผู้ให้บริการ ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม นอกจากนี้ ยังได้ปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต ได้แก่ จัดมุมกาแฟ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์วิทยบริการ จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ทุกสัปดาห์ จัดสถานที่อ่านหนังสือพิมพ์ให้เหมาะสม จัดมุมสบายบริเวณหน้าห้องบริการการอ่าน โดยจัดหาครุภัณฑ์ที่สร้างบรรยากาศเหมือนบ้านให้ผู้บริการรู้สึกผ่อนคลาย และจัดหาไม้ประดับตกแต่งสถานที่เพิ่มขึ้น

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

สรุปผลการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลสภาพปัญหาการบริหารจัดการ การให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการ
 - 1.1 การศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการ การให้บริการ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย พบประเด็นปัญหาดังต่อไปนี้
 - 1.1.1 ด้านบุคลากร

บุคลากรปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับหน้าที่การให้บริการ เช่น พุดจาไม่ไพเราะ ไม่ทักทาย ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ กุญเสียงดัง และไม่มีเครื่องหมายหรือเครื่องแบบแสดงให้ทราบว่า เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ รวมทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ โสตทัศนวัสดุมีไม่เพียงพอ
 - 1.1.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

จำนวนหนังสือและวารสารภาษาอังกฤษบางสาขาวิชา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทัศนศึกษา วีซีดี เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และไม่ทันสมัย
 - 1.1.3 ด้านสถานที่

โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับอ่านวารสารและหนังสือพิมพ์ยังไม่เพียงพอ และจัดวางไม่เหมาะสม บรรยากาศไม่จูงใจให้เข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการเสียงดัง
 - 1.1.4 ด้านการบริหารจัดการ

นักศึกษาภาคปกติไม่สามารถยืมหนังสือได้ในวันเสาร์และอาทิตย์ ระบบการยืม-คืนด้วยเครื่องอ่านลายนิ้วมือ บางครั้งอ่านไม่ได้ การอนุญาตให้นักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ต คนละ 50 ชั่วโมงต่อภาคเรียนไม่เพียงพอ ไม่มีห้องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาทำงานกลุ่มย่อย ข้อมูลบนเว็บไซต์ไม่เป็นปัจจุบัน หนังสือไม่มีในชั้นตามข้อมูลที่ค้นได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น (OPAC) ไม่มีการแนะนำหนังสือใหม่ที่จัดแสดงไว้ เวลาในการให้บริการน้อย การประชาสัมพันธ์ไม่เด่นชัด และไม่ทั่วถึง จำนวนล็อกเกอร์สำหรับผู้ใช้บริการมีไม่เพียงพอ ไม่มีการจัดกิจกรรมเสริม เช่น จัดแสดงหุ่น เล่านิทาน สืบค้นหาห้องสมุด เป็นต้น
 - 1.2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ตามลำดับ คือ ด้านการสืบค้นข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านการจัดการยืม-คืน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในด้านการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน มีโทรทัศน์วงจรปิด ด้านการให้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ มีความทันสมัย ด้านสถานที่ มีความสะอาด มีการสร้างบรรยากาศภายในศูนย์วิทยบริการดี

2. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

การหาแนวทางเพื่อพัฒนาศูนย์วิทยบริการให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต ได้ใช้วิธีการศึกษาเพื่อหา ลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต 2 รูปแบบ คือการสัมภาษณ์ และการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

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

2.2 การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนทนากลุ่มย่อย ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความคิดเห็นต่อลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตในด้านต่างๆดังนี้

2.2.1 บุคลากร จะต้องมีความบุคลิกภาพเหมาะสมแก่การให้บริการและมีจำนวนเพียงพอ

2.2.2 สื่อการศึกษา หรือทรัพยากรสารสนเทศ จะต้องมีความหลากหลายประเภท ใช้สนับสนุนการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาและมีการจัดหาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

2.2.3 การบริหารจัดการ จะต้องมีการบริการที่ทันสมัย สะดวกและรวดเร็ว มีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลที่ทันเหตุการณ์

2.2.4 การให้บริการ มีบริการตอบคำถาม มีบริการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนความรู้กับห้องสมุดอื่นๆ มีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ภายในสถาบัน มีนิทรรศการหมุนเวียนอย่างสม่ำเสมอ และมีกิจกรรมหลากหลาย มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และเปิดให้บริการสำหรับบุคคลทั่วไป

2.2.5 สถานที่ ต้องเป็นศูนย์รวมของอาจารย์และนักศึกษา มีพื้นที่สีเขียว(ต้นไม้) ภายในอาคาร มีมุมผ่อนคลายและมุมบริการเครื่องดื่ม นักศึกษามีห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และมีห้องประชุมสำหรับนักศึกษาทำงานกลุ่มย่อย

สรุปได้ว่า ลักษณะห้องสมุดมีชีวิตที่ได้จากการศึกษาทั้งสองรูปแบบ การพัฒนาศูนย์วิทยบริการ ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต จะต้องมีการพัฒนาปัจจัยด้านต่างๆ คือ บุคลากร สื่อการศึกษา การบริหารจัดการ การบริการ และสถานที่

การนำผลการศึกษาสู่การปฏิบัติ

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ได้นำผลการศึกษาดังกล่าว ลงสู่การปฏิบัติเพื่อการเป็นห้องสมุดมีชีวิต ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. บุคลากร ได้จัดทำหลักสูตรอบรมบุคลากรและจัดฝึกอบรมบุคลากรจำนวนสองครั้งเพื่อสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของการเป็นผู้ให้บริการ และจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพของบุคลากร
2. การบริหารจัดการ ปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงาน ศูนย์วิทยบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการต่อลักษณะห้องสมุดมีชีวิตของผู้ใช้บริการ ดังนี้
 - 2.1 จัดมุมกาแฟเพื่อบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลาที่ศูนย์วิทยบริการเปิดบริการ
 - 2.2 จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆของศูนย์วิทยบริการชื่อ "จดหมายข่าวบรรณราชนครินทร์" พิมพ์เผยแพร่เดือนละ 2 ครั้ง
 - 2.3 จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ทุกสัปดาห์ บริเวณโถงชั้นที่ 1 ถึง 5 ตามประเภทหรือหมวดหนังสือที่จัดบริการ
3. สื่อการศึกษา จัดให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาสื่อการศึกษา โดยเชิญสำนักพิมพ์ต่างๆมาจัดนิทรรศการหนังสือให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกเพื่อใช้ค้นคว้าในศูนย์วิทยบริการภาคเรียนละสองครั้ง และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสั่งซื้อสื่อการศึกษาได้ตลอดภาคเรียน
4. การให้บริการ กำหนดให้บุคลากรบริการอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว
5. สถานที่ ปรับเปลี่ยนสถานที่อ่านหนังสือพิมพ์ให้เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การจัดมุมสบายโดยจัดหาครุภัณฑ์ที่สร้างบรรยากาศเหมือนบ้านให้ผู้ใช้บริการได้รู้สึกผ่อนคลายบริเวณหน้าห้องบริการการอ่าน ตั้งแต่ชั้นที่ 1 ถึง 6 และจัดหาต้นไม้ประดับมาตกแต่งภายในห้องบริการอ่านเพิ่มขึ้น

อภิปรายผล

1. ศึกษาข้อมูลสภาพปัญหาการบริหารจัดการ การให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมและให้คำปรึกษาที่ดีแก่นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.85 และต้องการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ มีการทักทาย แสดงกริยาสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 47.21 รองลงมาต้องการให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มกระตือรือร้น มีใจรักการบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 45.09 และจากการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการยังไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ในเรื่องการมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่การให้บริการ เช่น การพุดจาไม่ไพเราะ ไม่ทักทาย ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ กุญเสียงดัง โดยภาพรวมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อศูนย์วิทยบริการด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจาก
 - 1.1 ศูนย์วิทยบริการ ไม่ได้มีการศึกษา หรือวัดคุณลักษณะในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ก่อนรับเข้าทำงาน จึงไม่รู้ว่าเจ้าหน้าที่คนใดที่มีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับงานบริการ เนื่องจาก

ภูมิหลังของแต่ละคนไม่เหมือนกันดังนั้นการแสดงออกหรือการตอบสนองต่อภาวะการณ์ต่างๆ ของแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกันซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องเหมาะสม

1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีภาระงานมากจึงทำให้เกิดภาวะเครียด ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการให้บริการได้ เพราะคนที่ไม่มีการจัดการกับความเครียดที่ดี มักจะแสดงออกที่ไม่เหมาะสมบางครั้งอาจส่งผลเสียทั้งต่อตนเองและผู้อื่นได้

1.3 ศูนย์วิทยบริการไม่เคยจัดอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพให้กับเจ้าหน้าที่เลย จึงทำให้บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการพัฒนาในด้านบุคลิกภาพ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อประโยชน์ในด้านต่างๆ ขององค์กรเอง ซึ่งช่วยส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งต่อเจ้าหน้าที่ด้วยกัน และเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ

1.4 ศูนย์วิทยบริการไม่ส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานการให้บริการของห้องสมุดอื่นๆ ที่มีคุณภาพ มาตรฐานในด้านการให้บริการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ดีขึ้น

ภายหลังจากมีการปรับปรุงรูปแบบห้องสมุด (ศูนย์วิทยบริการ) ให้เป็นห้องสมุดที่มีชีวิตพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 14.84 มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์วิทยบริการในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2546 มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น โดยผู้ใช้บริการ ร้อยละ 49.33 มีความคิดเห็นว่าการให้บริการในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น เช่น มีการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรวดเร็วในการทำงาน อาจเนื่องจากศูนย์วิทยบริการได้จัดอบรมบุคลิกภาพให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อการพัฒนางานบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความมีอัธยาศัยและการพูดจา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งควรมีการปรับปรุงต่อไป

2. แนวทางการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต

ผลการวิจัย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นห้องสมุดมีชีวิตควรมีคุณลักษณะที่สำคัญเรียงลำดับ ดังนี้

2.1 บุคลากรต้องมีบุคลิกภาพเหมาะสมแก่งานบริการ และมีจำนวนเพียงพอ บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญของการเข้าใช้บริการหรือไม่เข้าใช้บริการห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พาซัน ตีอานนท์ (2546 : 44-46) กาญจนา หยกในตระกูล (2544 : 7) และ อภัย ประกอบผล (2544 : 39) บุคลากรควรมีมมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ มีจิตสำนึกการบริการ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเสมอภาค บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่นเดียวกับความเห็นของ ฯ พณ ฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (นายอดิศักดิ์ โพธารามิค) กล่าวถึงลักษณะของห้องสมุดมีชีวิต บรรณารักษ์ต้องอัธยาศัยดี (อดิศักดิ์แนะนำห้องสมุดที่ดี ห้องสมุดต้องมีชีวิต (2547 : 34))

2.2 สื่อการศึกษาหรือทรัพยากรสารสนเทศจะต้องมีหลากหลายประเภท สนับสนุนการเรียนการสอน และมีการจัดหาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีส่วนผลักดันให้มีวิทยากร

หรือความรู้ใหม่อย่างมากมาย และมีจำนวนมหาศาล จึงเป็นการยากที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจะจัดหาได้ทั้งหมด ดังนั้นห้องสมุดจะต้องปรับวิธีการจัดหาสื่อการศึกษาหรือทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับ ด้วยวิธีการให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาสื่อการศึกษา และทรัพยากรสารสนเทศ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ และมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ ย่อมทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้ดีกว่ามีความรู้ใหม่ในห้องสมุดเสมอ เป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อันเป็นลักษณะห้องสมุดมีชีวิต

2.3 การบริหารจัดการ ผู้ให้บริการเห็นว่าห้องสมุดมีชีวิตจะต้องมีการบริหารจัดการให้มีบริการที่ทันสมัย รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับบัญญัติ 29 ประการของห้องสมุดมีชีวิตในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งกล่าวว่า ห้องสมุดมีชีวิตต้องบริการด้วยรูปแบบใหม่ มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาอยู่เสมอ มีสื่อทันสมัยอยู่เสมอ มีมุมกาแฟ (อุทัย ศรีสำแดง 2547 : 12) มีนโยบายการบริหารจัดการที่เน้นการปรับบรรยากาศและบริการให้เข้ากับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ ซึ่งคุ้นเคยกับโลกของเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นการดึงดูดให้มีผู้ให้บริการห้องสมุดเพิ่มขึ้น การมีผู้ให้บริการมาก เป็นคุณสมบัติประการหนึ่งของห้องสมุดมีชีวิต

2.4 การบริการ จัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีบริการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข่าวสารกับห้องสมุดอื่น ดังได้กล่าวแล้วว่าเทคโนโลยีมีส่วนผลักดันให้มีความรู้วิชาการต่างๆ เพิ่มปริมาณขึ้นมากมาย จนเกินกำลังห้องสมุดที่จะจัดหาได้ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการให้ครบถ้วนสมบูรณ์ บริการของห้องสมุดมีชีวิต จึงต้องจัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข่าวสารกับห้องสมุดอื่น เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับข้อมูลที่ต้องการได้ เป็นการสร้างความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

2.5 สถานที่ ห้องสมุดมีชีวิตต้องเป็นศูนย์รวมของอาจารย์และนักศึกษา มีพื้นที่สีเขียว มีมุมผ่อนคลาย มุมบริการเครื่องพิมพ์ และห้องประชุมสำหรับนักศึกษาทำงานกลุ่มย่อย ผลการศึกษาครั้งนี้ตรงกับลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งกำหนดให้ห้องสมุดมีห้องพิมพ์ มีห้องพักผ่อน มีห้องสำหรับผู้ชอบความเงียบ และจัดบรรยากาศเหมือนอยู่กับบ้าน ดังนั้นห้องสมุดใดก็ตามที่จัดสถานที่และสร้างบรรยากาศให้มีลักษณะดังกล่าว ย่อมเป็นห้องสมุดที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ เข้าใช้บริการมาก และเป็นห้องสมุดที่มีชีวิตชีวา

3. ความพึงพอใจต่อการพัฒนาศูนย์วิทยบริการเป็นห้องสมุดมีชีวิต

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

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

กลุ่มตัวอย่างได้ประเมินผลการจัดบริการศูนย์วิทยบริการให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต ดังนี้

3.1 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบุคลากรโดยภาพรวม ได้แก่ การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ การแต่งกาย ความพร้อมในการให้บริการในระดับมาก เพราะบุคลากร ได้มีความรู้และตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทของผู้ให้บริการจากการฝึกอบรมและนำมาพัฒนาตนเอง ส่วนความพึงพอใจในด้านการพูดจาในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ให้บริการนักศึกษา ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการโสตทัศนวัสดุและบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเพียงงานละ 1-2 คน ต้องบริการผู้ใช่วันละไม่ต่ำกว่าพันคน ต้องตอบปัญหาที่คล้ายคลึงกันซ้ำๆ เป็นประจำทุกวัน บางครั้งจึงอาจจะมีการพูดจาที่ผู้เข้าใช้บริการไม่พอใจได้

3.2 ด้านการบริหารจัดการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการจัดบรรยากาศ การจัดแสดงหนังสือใหม่ การจัดหนังสือเป็นระบบ และการสืบค้นสะดวก รวดเร็ว เพราะเดิมศูนย์วิทยบริการไม่เคยมีการศึกษาความพึงพอใจและปัญหาในการให้บริการ จึงมีการบริหารจัดการไปตามที่ศูนย์วิทยบริการพิจารณาว่าดีและเหมาะสม เมื่อนำผลการศึกษาบริบทของศูนย์วิทยบริการมาปรับปรุงงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในศูนย์วิทยบริการ ผู้ใช้บริการจึงมีความพึงพอใจ

3.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความทันสมัย มีระบบบริการที่ดี เพราะศูนย์วิทยบริการได้จัดทำจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมของศูนย์วิทยบริการ แจกแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงได้รู้ว่าศูนย์วิทยบริการมีทรัพยากรสารสนเทศและกิจกรรมใดบ้างจากจดหมายข่าว

3.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการทราบข่าวการประชาสัมพันธ์ศูนย์วิทยบริการจากป้ายประกาศมากที่สุด การประเมินผลความพึงพอใจต่อการพัฒนาศูนย์วิทยบริการในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สอบถามจากผู้เข้าใช้บริการ ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์มองเห็นได้ชัดเจนกว่าการอ่านจากเอกสาร และไม่เสียเวลาสำหรับอ่าน เพียงเดินผ่านก็ทราบข้อความที่ประชาสัมพันธ์ ประกอบกับป้ายประชาสัมพันธ์ติดตั้งไว้ที่ทางเข้า ผู้ใช้บริการทุกคนจึงต้องมองเห็น

3.5 ด้านความเปลี่ยนแปลงของศูนย์วิทยบริการ ในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีเปลี่ยนแปลงในด้าน รูปแบบการให้บริการ และบุคลากร อย่างเห็นได้ชัด เพราะบุคลากรเป็นองค์ประกอบเดียวในห้องสมุดมีชีวิต ดังนั้นบุคลากรจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนระบบการให้บริการและพัฒนาตนเอง ในห้องสมุดให้ดำเนินไปอย่างมีชีวิต และผู้บริการสังเกตเห็นได้ชัดเจนกว่าองค์ประกอบอื่นๆ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

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

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศูนย์วิทยบริการเพื่อให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต เป็นประจำทุกปี
2. ควรมีการวิจัยลักษณะของห้องสมุดมีชีวิตในทัศนะของชุมชน
3. ควรมีการศึกษามุขลิกภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย และปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อการปรับปรุง

