

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการให้บริการของห้องสมุดกลาง และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดกลาง ระหว่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และ อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2549 รวมทั้งสิ้นจำนวน 900 คน โดยทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2549 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเพื่อประเมินการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 9 บริการ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์นำเสนอในรูปตารางประกอบบรรยาย สรุปได้ดังนี้

สรุป

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละบริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การบริการยืม-คืนหนังสือ

จากการประเมินการให้บริการยืม-คืนหนังสือในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นความทันสมัยของหนังสือที่สามารถยืมได้และความสะดวกในการค้นหาหนังสือที่สามารถยืมได้บนชั้น เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการให้บริการยืม-คืนหนังสือในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์และบุคลากร พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรต่างกัน และเมื่อพิจารณาในภาพรวม กลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนหนังสือไม่แตกต่างกัน

2. การบริการช่วยการค้นคว้า

จากการประเมินการให้บริการช่วยการค้นคว้าในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นจำนวนบุคลากรที่ให้บริการและบุคลากรหน้าคาถืมเข็มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการให้บริการช่วยการค้นคว้าในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์

และบุคลากร พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากรต่างกัน เมื่อพิจารณาในภาพรวม กลุ่มผู้ให้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน

3. การบริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายาก

จากการประเมินการให้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นบุคลากรหน้าต้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ และจำนวนที่นั่งอ่าน เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการให้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์และบุคลากร พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรต่างกัน และเมื่อพิจารณาในภาพรวม กลุ่มผู้ให้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากไม่แตกต่างกัน

4. การบริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล

จากการประเมินการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลรายชื่อสิ่งพิมพ์ ไลบรารีศน์วัตถุ (CMUL OPAC) รองลงมา ได้แก่ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลดัชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ (ISIS OPAC) และฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ เป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์ในการประเมินที่ได้กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาในภาพรวม จะพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก และทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์และบุคลากร พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานและการบริการต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวม กลุ่มผู้ให้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลไม่แตกต่างกัน

5. การบริการ World Wide Web

จากการประเมินการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นจำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ การได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อมีปัญหา ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง และค่าบริการในการสั่งพิมพ์ เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการให้บริการ World Wide Web ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากรต่างกัน เมื่อพิจารณาในภาพรวม กลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ World Wide Web ไม่แตกต่างกัน

6. การบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

จากการประเมินการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล บุคลากรหน้าตาอึดอัดแน่นหนา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ การได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อมีปัญหา ไม่มีเสียงรบกวน และจำนวนที่นั่งอ่าน เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากร บุคลากร อาคารและสถานที่ต่างกัน เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์แตกต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนอาจารย์และบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

7. การบริการโสตทัศนศึกษา

จากการประเมินการให้บริการโสตทัศนศึกษาในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นความทันสมัยของโสตทัศนวัสดุ ความครอบคลุมในเนื้อหาวิชาที่เรียน/สอน/วิจัย จำนวนโสตทัศนอุปกรณ์ และวัน-เวลาที่เปิดให้บริการ เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการให้บริการโสตทัศนศึกษาในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่างกันในทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในภาพรวม กลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนศึกษาแตกต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรี และ อาจารย์และบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

8. การบริการวิชาการด้านห้องสมุด

จากการประเมินการให้บริการวิชาการด้านห้องสมุดในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นจำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมอย่างทั่วถึง วิธีการรับสมัครเข้าร่วมกิจกรรม และวัน-เวลาในการจัดกิจกรรม เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการให้บริการวิชาการด้านห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษา

ระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในภาพรวม กลุ่มผู้ให้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการ ด้านห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

9. การบริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner)

จากการประเมินการให้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) พบว่า ผ่านเกณฑ์ในการประเมินทุกข้อ เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการให้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการมีระดับความรู้สึกที่ดีกับประเทศสหรัฐอเมริกาต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการแต่ละประเภทมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการประเมินการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. การบริการยืม-คืนหนังสือ

จากการประเมินการให้บริการยืม-คืนหนังสือในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน แต่ผู้ให้บริการยังมีความเห็นว่าหนังสือที่สามารถยืมได้ไม่ทันสมัย อาจเนื่องมาจากว่าสำนักหอสมุด เป็นห้องสมุดที่ได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลานาน มีหนังสือที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548 หน้า 104) และมีการจัดซื้อหนังสือใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้สัดส่วนของหนังสือเก่าจึงมีมากกว่าหนังสือใหม่ ทั้งนี้หนังสือบางประเภทยังมีราคาสูง รวมทั้งงบประมาณที่ต้องจัดสรรไปยังส่วนต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดอย่างทั่วถึง จึงทำให้สำนักหอสมุดไม่สามารถจัดซื้อหนังสือให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาได้ครบทั้งหมด อีกทั้งในแต่ละวันมีผู้ให้บริการเข้ามาใช้หนังสือเป็นจำนวนมาก ทั้งบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเข้ามาใช้บริการเป็นประจำ หนังสือที่มีความทันสมัยมากกว่าย่อมเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ผู้ให้บริการในบางส่วนมีโอกาสนำหนังสือเหล่านั้นน้อยมาก ซึ่งจากการศึกษาของธัญญกรณ์ เลหาะเพ็ญแสง (2546) มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) สุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี (2546) และอำไพ ศิริชัยวงศ์ (2546) ต่างก็พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน คือ เห็นว่ามีหนังสือเก่าและล้าสมัย ควรจัดหนังสือใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการของห้องสมุด สำหรับในด้าน

2. การบริการช่วยการค้นคว้า

จากการประเมินการให้บริการช่วยการค้นคว้าในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นจำนวนบุคลากรที่ให้บริการและบุคลากรหน้าคาอิมเข้มเข้มแถมโส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าบุคลากรที่ให้บริการช่วยการค้นคว้าที่ให้บริการในแต่ละช่วงเวลามีเพียง 1 คนเท่านั้น เมื่อมีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมทั้งบุคคลภายนอกที่ไม่มีความชำนาญในการใช้ห้องสมุด ประกอบกับทรัพยากรของสำนักหอสมุดมีเป็นจำนวนมากและพื้นที่สำหรับให้บริการค่อนข้างกว้างขวาง การค้นหาทรัพยากรต่าง ๆ ย่อมต้องเกิดปัญหาหลากหลาย ส่งผลให้มีผู้สอบถามจากบริการช่วยการค้นคว้าเป็นจำนวนมาก บางคำถามต้องอาศัยเวลาในการสืบค้น ผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ อาจจะต้องรอตตามลำดับ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าบุคลากรในการปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย อีกทั้งบรรยากาศภายในห้องสมุดที่เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เน้นไปทางวิชาการ ผู้ใช้บริการจึงมีความต้องการให้บุคลากรมีหน้าคาอิมเข้มเข้มแถมโส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างบรรยากาศของความเป็นกันเอง ดังจะเห็นได้จากที่สมิต ัสชญกร (2546, หน้า 178) ได้กล่าวถึงมาตรฐานการบริการในประเด็นที่ว่าต้องไม่แสดงออกอย่างเหน้อยหน่ายเย็นชา เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการช่วยการค้นคว้าในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษา ระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์และบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากว่าลักษณะของปัญหาที่ผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมักจะพบเวลาที่เข้ามาใช้บริการ เป็นปัญหาในลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ มีปัญหาเรื่องการสืบค้นข้อมูล การให้บริการช่วยการค้นคว้าจึงมีลักษณะที่ไม่ต่างกันมากนัก เป็นผลให้ผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

3. การบริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายาก

จากการประเมินการให้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นบุคลากรหน้าตาอึดอัด ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการต้องการ ความเป็นกันเอง และการให้บริการในลักษณะเชิงรุกโดยที่ผู้ให้บริการจะต้องดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ดังที่สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 178) ได้กล่าวถึงมาตรฐานการบริการใน ประเด็นที่ว่าต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียม ถ้วนทั่ว สำหรับจำนวนที่นั่งอ่านที่ ผู้ใช้บริการเห็นว่าไม่เพียงพอ นั้น ซึ่งวรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ (2544) ได้ศึกษาปัญหาการใช้ บริการห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ที่นั่งอ่านมีจำนวนน้อยเช่นกัน อาจเนื่องมาจากบริเวณจุดให้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากมีความเป็นส่วนตัว และ เงียบสงบ จะเห็นได้จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่จุดบริการนี้ไม่มี เสียงรบกวน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีความต้องการใช้ที่นั่งอ่านในบริเวณนี้เป็นจำนวนมาก และพื้นที่ ในส่วนนี้ก็มีความคับแคบ เมื่อมีผู้ใช้มาก จำนวนที่นั่งอ่านย่อมไม่เพียงพอต่อความต้องการ และ เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายากในด้านต่าง ๆ ตามประเภท ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์และ บุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูล ภาคเหนือและเอกสารหายากไม่แตกต่างกัน

4. การบริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล

จากการประเมินการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลรายชื่อสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ (CMUL OPAC) ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของสุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2546) ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะหาทรัพยากรสารสนเทศจาก ระบบสืบค้นข้อมูล CMUL OPAC เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล ในด้านต่าง ๆ เป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์ในการประเมินที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่ จำนวนและประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ จำนวนฐานข้อมูล ความครอบคลุมในเนื้อหาวิชาที่ เรียน/สอน/วิจัย การเข้าถึงง่ายและความสะดวกในงานใช้ฐานข้อมูล ผลที่ได้จากการสืบค้นตรงกับ ความต้องการ จำนวนและความต้องการบุคลากร การได้รับคำแนะนำเมื่อมีปัญหา เสียงรบกวน อุณหภูมิที่จุดให้บริการ วิธีการเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ระยะเวลาในการได้รับข้อมูลจากการ สืบค้น วัน-เวลาที่ให้บริการ และการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าบริการในส่วนนี้ผู้ให้บริการค่อนข้างมีอิสระในการใช้ ไม่มีผู้ควบคุมโดยตรง และเป็น

บริการที่มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง การเข้าใช้ฐานข้อมูลในบางฐานมีข้อจำกัดในด้านจำนวนผู้ใช้ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการสืบค้น ฐานข้อมูลส่วนใหญ่เป็นฐานข้อมูลต่างประเทศการเข้าถึงและความสะดวกในการใช้อาจจะเป็นปัญหาสำหรับผู้ให้บริการที่ไม่มีความถนัดในด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2542) ชโรชินี ชัยมินทร์ (2549) รัชญกรณ์ เลหาะเพ็ญแสง (2546) เบญจรัตน์ สมุดอินแก้ว (2543) ประกายดาว ศรีโมรา (2543) ปิยนุช ประใจครบุรี (2546) ผ่องพรรณ แยมแซ่ไข (2544) และวัลลภา เตชะวัชรกุล (2545) ต่างก็พบว่าผู้ให้บริการมีปัญหาในด้านจำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และจิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538) และวรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ (2544) ยังพบว่าผู้ให้บริการพบปัญหาในการเข้าใช้ว่ามีเสียงรบกวนจากผู้ใช้งานอีกด้วย เมื่อทำการเปรียบเทียบการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์และบุคลากร พบว่า ประเภทผู้ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของเบญจรัตน์ สมุดอินแก้ว (2543) ที่พบว่าผู้ให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารนิเทศที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

5. การบริการ World Wide Web

จากการประเมินการให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นจำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ การได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อมีปัญหา ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้ง และค่าบริการในการสั่งพิมพ์ เมื่อทำการเปรียบเทียบการให้บริการ World Wide Web ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการบริการมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ World Wide Web ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการวิจัยของจิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2542) ผู้ให้บริการพบปัญหาในลักษณะเดียวกันคือจำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และความเร็วในการดึงข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้า อาจเนื่องจากว่าบริการดังกล่าวมีผู้ให้บริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ถึงแม้ว่าจะใช้ได้ครั้งละ 1 ชั่วโมง แต่ผู้ใช้อก็สามารถเข้าใช้บริการได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง มีอิสระในการเข้าใช้เว็บไซต์ต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางด้านวิชาการ และความบันเทิง บริการในจุดนี้จึงเป็นที่นิยมของกลุ่มผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก จนทำให้จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ เมื่อใช้พร้อมกันก็อาจส่งผลให้ความเร็วในการดึงข้อมูลล่าช้าได้เช่นกัน รวมทั้งยังสอดคล้องกับ

ผลการวิจัยของประกาศาว ศรีโมรา (2543) ที่พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้ลดค่าบริการในการสั่งพิมพ์ และวัลลภา เตชะวัชรกุล (2545) ยังพบว่าจำนวนชั่วโมงที่กำหนดให้ในการสืบค้นมีไม่เพียงพออีกด้วย

6. การบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

จากการประเมินการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล บุคลากรหน้าตาขี้มเข้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อมีปัญหา อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักจะต้องการให้มีบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับตนเองมากที่สุด จึงต้องการการบริการที่เอาใจใส่และดูแลเป็นอย่างดี ส่วนในด้านไม่มีเสียงรบกวน และจำนวนที่นั่งอ่าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538) และวรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ (2544) ที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาในการเข้าใช้ว่ามีเสียงรบกวนจากผู้ใช้งานเคียง และจำนวนที่นั่งอ่านมีน้อย เมื่อทำการเปรียบเทียบการให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์และบุคลากร ในภาพรวม พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการบริการวารสารและเอกสารอยู่ในระดับมาก แต่อาจารย์และบุคลากรมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

7. การบริการโสตทัศนศึกษา

จากการประเมินการให้บริการโสตทัศนศึกษาในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นความทันสมัยของโสตทัศนวัสดุ ความครอบคลุมในเนื้อหาวิชาที่เรียน/สอน/วิจัย จำนวนโสตทัศนอุปกรณ์ และวัน-เวลาที่เปิดให้บริการ ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของมณีนรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) ที่พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้ขยายเวลาในการเปิดให้บริการมากขึ้น และวรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ (2544) ยังพบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการโสตทัศนวัสดุเพิ่มขึ้น เมื่อทำการเปรียบเทียบการให้บริการโสตทัศนศึกษาในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์และบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่างกันในทุกด้าน ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี และ อาจารย์และบุคลากรมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการโสตทัศนศึกษาในระดับมาก แต่กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

8. การบริการวิชาการด้านห้องสมุด

จากการประเมินการให้บริการวิชาการด้านห้องสมุดในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน ยกเว้นจำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัด

กิจกรรม การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมอย่างทั่วถึง วิธีการรับสมัครเข้าร่วมกิจกรรม และวัน-เวลาในการจัดกิจกรรม ซึ่งจากการศึกษาของวัลลภา เตชะวัชรกุล (2545) พบว่าผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าห้องสมุดวิชาการประชาสัมพันธ์ในเรื่องใหม่ ๆ รวมทั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่ทันสมัย เมื่อทำการเปรียบเทียบการให้บริการวิชาการด้านห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อทรัพยากรมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวม กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อบริการวิชาการด้านห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

9. การบริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner)

จากการประเมินการให้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) พบว่า ผ่านเกณฑ์ในการประเมินทุกข้อ เมื่อทำการเปรียบเทียบการให้บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) ในด้านต่าง ๆ ตามประเภทผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มนักศึกษา กับอาจารย์และบุคลากร พบว่า อาจารย์และบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีกับประเทศสหรัฐอเมริกา มากกว่านักศึกษา และเมื่อพิจารณาในภาพรวมผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) ไม่แตกต่างกัน จากการที่อาจารย์และบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีกับประเทศสหรัฐอเมริกา มากกว่านักศึกษา อาจเนื่องมาจากว่า บริการนี้เป็นบริการที่มีผู้ใช้ที่ค่อนข้างเป็นกลุ่มที่เฉพาะเจาะจงหรือต้องการข้อมูลเกี่ยวกับประเทศสหรัฐอเมริกาเท่านั้น ส่วนใหญ่อาจารย์และบุคลากรที่มาใช้บริการในส่วนนี้จะมาค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับประเทศสหรัฐอเมริกาโดยเฉพาะและอาจมีพื้นฐานความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับประเทศสหรัฐอเมริกาอยู่ก่อนแล้วเมื่อได้รับข้อมูลตรงตามต้องการของตนเองย่อมเกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริการนี้เพิ่มขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการประเมินไปประโยชน์ คือ

1. สำนักหอสมุดเป็นแหล่งสนับสนุนทางวิชาการที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อส่งเสริมให้สำนักหอสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ และสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยสำหรับการวิจัย สำนักหอสมุดควรได้รับการสนับสนุนทางด้านงบประมาณที่จำเป็นสำหรับจัดหาทรัพยากรในด้านต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นและมีความต้องการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างไม่จำกัด

2. ภารกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งของสำนักหอสมุด คือ การบริการ ซึ่งบุคลากรของสำนักหอสมุด จะเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ สำนักหอสมุดควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักและมีจิตสำนึกที่ดีต่อการบริการ รวมทั้งอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการให้มากที่สุด โดยสำนักหอสมุดควรมีการจัดอบรม ประชุม สัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

3. ห้องสมุดกลางควรมีการปรับปรุงพื้นที่ในการให้บริการ เพื่อรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด รวมทั้งควรมีการส่งเสริมหรือณรงค์ให้ผู้ใช้บริการรู้จักระเบียบและวิธีการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป คือ

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการประเมินไม่ครอบคลุมในทุกบริการของสำนักหอสมุด เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด ที่มีใช้น้อย หรือบริการขนส่งเอกสารระหว่างห้องสมุด (Document Delivery) ที่ผู้ใช้บริการส่งคำขอยืมหนังสือทางอินเทอร์เน็ตและไปรับหนังสือที่ห้องสมุดคณะ/สถาบันใด ๆ ก็ได้ตามความต้องการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้สัมผัสกับบุคลากร สถานที่ และการบริการของห้องสมุดใดห้องสมุดหนึ่งโดยตรง ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำให้ครอบคลุมในทุก ๆ บริการ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุงการให้บริการในแต่ละบริการได้

2. ควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม รวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการด้วย และควรขยายเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการมากขึ้น

3. ควรดำเนินการประเมินการให้บริการของห้องสมุดคณะต่าง ๆ ด้วย เพื่อเป็นการประเมินการให้บริการของสำนักหอสมุดในภาพรวมทั้งหมด และจะได้นำผลการประเมินมาพัฒนาสำนักหอสมุดต่อไป