

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความคาดหวังและความต้องการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมถึงปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการจัดบริการห้องสมุดตลอดจนศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย สรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้สำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประชากรโดยขอข้อมูลในปีงบประมาณ 2550 จากกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จ. เชียงใหม่ มีจำนวน 11 คณะ รวม 356 คน (ไม่รวมอาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ วิทยาเขตอื่นๆ) แต่ในระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ศึกษามีอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศมีจำนวน 54 คน จึงเหลือประชากรทั้งหมด 302 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

- ศึกษาลักษณะประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ในที่นี้ได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คืออาจารย์ที่สอนในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

- รวบรวมรายชื่อและจำนวนอาจารย์ทั้งหมดของแต่ละคณะ ดังนี้

- กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ (89 คน) คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร (38 คน) คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ (14 คน) คณะผลิตกรรมการเกษตร (82 คน)

- กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร (5 คน) คณะพัฒนาการท่องเที่ยว (7 คน) คณะเศรษฐศาสตร์ (20 คน) คณะบริหารธุรกิจ (26 คน) คณะศิลปศาสตร์ (50 คน) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม (15 คน) และวิทยาลัยบริหารศาสตร์ (10 คน)

รวมจำนวนอาจารย์ทั้งสิ้น 356 คน ลาศึกษาต่อ 54 คน คงเหลือจำนวนประชากร 302 คน จากนั้นสุ่มตัวอย่างจากประชากรแต่ละกลุ่มเข้ามาเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย และใช้สัดส่วนในการสุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 7 จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของอาจารย์ดังนี้

- กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ (13 คน) คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร (5 คน) คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ (2 คน) คณะผลิตกรรมการเกษตร (12 คน) รวม 32 คน

- กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร (0 คน) คณะพัฒนาการท่องเที่ยว (1 คน) คณะเศรษฐศาสตร์ (3 คน) คณะบริหารธุรกิจ (4 คน) คณะศิลปศาสตร์ (7 คน) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม (2 คน) และวิทยาลัยบริหารศาสตร์ (1 คน) รวม 18 คน

การสัมภาษณ์อาจารย์ใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 30 นาที - 1 ชั่วโมงต่ออาจารย์ 1 คน โดยสัมภาษณ์แบบรายบุคคล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ตามแนวแบบสำรวจ LibQUAL+™ 2006 และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แบบสอบถาม

ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยยึดข้อคำถามของ LibQUAL+™ เป็นหลัก และนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จากนั้นเสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแก้ไข เพื่อนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ในข้อ 1.1 จำนวน 50 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขในประเด็นต่างๆ ให้เกิดความชัดเจน และปรับเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ต่อไป

รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คำถามในตอนที่ 1 และ 2 เป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบมาแจกแจงค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามถามความคิดเห็นของคณาจารย์ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อคุณภาพงานบริการ โดยแปลและเรียบเรียงจากคำถามของ LibQUAL+™ จาก 3 มิติ จำนวน 21 ข้อ ประกอบด้วย

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ จำนวน 9 ข้อ
2. ห้องสมุดคือสถานที่ ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับด้านการให้ความสำคัญด้านสถานที่ สัญลักษณ์ต่างๆ และความปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ
3. การควบคุมสารสนเทศ ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับขอบเขตเนื้อหา ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าใช้ เครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสะดวก และความง่ายในการนำส่งสารสนเทศ จำนวน 8 ข้อ

คำถามแต่ละข้อนั้นจะต้องตอบคำถามทั้ง 3 คอลัมน์ของระดับบริการ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังไว้ ระดับบริการที่ได้รับจริง สำหรับช่องสุดท้ายของแบบสอบถาม กำหนดไว้ให้สำหรับผู้ที่ไม่ประสงค์จะแสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

2.2 แบบสัมภาษณ์

เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยได้กำหนดคำถามต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้ามีคำถามตายตัว เป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้ คือ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของคณาจารย์ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด ในด้านการจัดบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร เทคโนโลยี สถานที่ และสภาพแวดล้อม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เริ่มเก็บข้อมูลในปลายภาคการศึกษาที่ 1 และต้นภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2550 ระหว่างเดือนกันยายน – ธันวาคม พ.ศ. 2550 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์รวม 11 คน ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร คณะสารสนเทศและการสื่อสาร คณะพัฒนาการท่องเที่ยว คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ คณะ

เศรษฐศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม คณะผลิตกรรมการเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาลัยบริหารศาสตร์ รวมแจกแบบสอบถามจำนวน 302 ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้รับกลับคืนมา 220 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.85 พร้อมกันนั้นได้สัมภาษณ์อาจารย์โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากอาจารย์สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 32 คน สายสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จำนวน 18 คน รวมแบบสัมภาษณ์จำนวน 50 ชุด (ดังรายละเอียดข้อ 1.2) โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 30 นาที - 1 ชั่วโมงต่ออาจารย์ 1 คน โดยสัมภาษณ์รายบุคคล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 แบบสอบถาม

4.1.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

4.1.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นของคณาจารย์ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีต่อระดับบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ระดับ เป็นแบบมาตรประมาณค่า 9 ระดับ โดยหมายเลข 1 หมายถึงระดับที่น้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 9 หมายถึงระดับมากที่สุดหรือสูงสุด จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ และรายปัจจัยตามตัวแปร สำหรับการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ถือเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 8.50–9.00 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 6.50–8.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ มาก

ค่าเฉลี่ย 3.50–6.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50–3.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจ น้อยที่สุด

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดจะพิจารณาจากช่องว่าง และขอบเขตของบริการในแต่ละปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ด้าน โดยแบ่งลักษณะการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็น 3 ลักษณะ คือ

1) ขอบเขตของการยอมรับ หมายถึง ช่วงของระดับบริการอยู่ที่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย โดย Hill, 2000 (อ้างใน เกวลี จันดีมา, 2549, น. 5) กล่าวว่า เป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับ และเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ 2 นัย คือ

1.1 กรณีที่ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่ถ้าต่ำกว่าขอบเขต

ของการยอมรับหมายถึง คุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการ และถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าขอบเขตของการยอมรับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ เพราะเป็นบริการที่อยู่เหนือระดับความต้องการ

1.2 ถ้าช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะกว้าง หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้มาก ซึ่งเป็นลักษณะความยืดหยุ่นทางความคิดในการรับบริการของผู้ใช้จากห้องสมุด โดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการปรับปรุง หรือพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบ หมายถึง ผู้ใช้บริการมีการให้ความสำคัญกับบริการของห้องสมุดเป็นพิเศษ ซึ่งสามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้น้อย โดยผู้ใช้อาจจะมีความมั่นใจว่าห้องสมุดสามารถจัดเตรียมบริการให้ตรงตามที่ต้องการได้ ดังนั้นถ้าช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบ แสดงว่า ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญต่อบริการเหล่านั้นเป็นพิเศษ และเป็นสัญญาณที่เตือนให้ห้องสมุดได้ทราบว่าผู้ใช้มีความคาดหวังต่อบริการนั้นๆ เป็นอย่างมากว่าห้องสมุดจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของตนได้

2) ช่องว่างของบริการที่พอเพียง หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงเป็นรายข้อและรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้

2.2 ช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้น ควรจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

3) ช่องว่างของบริการระดับสูง หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายข้อและรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ

3.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับเยี่ยมเกินความคาดหวัง

3.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

4.1.3 ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

4.2 แบบสัมภาษณ์

4.2.1 ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

4.2.2 ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด ในด้านการจัดบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร เทคโนโลยี สถานที่ และสภาพแวดล้อม นำผลที่ได้มาหาค่าร้อยละ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากแบบสอบถามสามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. กลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดทุกเดือนมากที่สุดจำนวน 42 คน หรือร้อยละ 30.00 และอาจารย์เพียง 15 คนหรือร้อยละ 10.71 เท่านั้นที่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละ 2-3 ครั้ง นอกจากนี้ยังพบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์เข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดในช่วงเวลา 12.00-13.00 น. รองลงมาคือ ช่วงเวลา 13.00-16.30 น. ซึ่งเป็นเวลาที่อาจารย์ว่างจากการสอน และส่วนใหญ่อาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้มีระดับการให้บริการที่ห้องสมุดจัดให้อยู่ในระดับมาก

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง

2.1 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดซึ่งไม่เป็นที่พึงพอใจ แต่สามารถยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพ ($\bar{X} = 5.40$) และปัจจัยที่อาจารย์ยอมรับได้มากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X} = 5.49$) ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{X} = 5.45$) และปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่ ($\bar{X} = 5.26$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบริการของห้องสมุดที่อาจารย์ยอมรับได้น้อยที่สุดคือ การจัดให้มีมุม/ห้องส่วนตัวที่ผู้ใช้สามารถใช้เพื่อทำกิจกรรมส่วนตัว ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ เรื่อง การมีพื้นที่สาธารณะเปิดให้ใช้สำหรับการเรียนรู้และการศึกษาแบบกลุ่ม ($\bar{X} = 5.01$) ในปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการ คือ เรื่องบรรณารักษ์ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้ ($\bar{X} = 5.20$) บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 5.26$)

2.2 ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ หมายถึง ความต้องการ และความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่คาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดว่าจะได้รับ และเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถจะบริการได้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพ ($\bar{X} = 6.77$) และปัจจัยที่อาจารย์คาดหวังจะได้รับบริการมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X} = 6.89$) รองลงมา คือ ปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{X} = 6.75$) และปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่ ($\bar{X} = 6.69$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการของห้องสมุดที่อาจารย์คาดหวังจะได้รับมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ที่ตั้งของห้องสมุดอยู่ในบริเวณที่น่าเข้าใช้และสะดวกในการเข้าใช้ ($\bar{X} = 7.20$) เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 7.14$) และห้องสมุดมีเครื่องมือสำหรับสืบค้นได้ง่าย เช่น การสืบค้นสารสนเทศห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ (Web iPac) ทำให้สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 7.10$)

2.3 ระดับบริการที่ได้รับจริง หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพ ($\bar{X} = 5.81$) และปัจจัยที่อาจารย์มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ($\bar{X} = 6.04$) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ ($\bar{X} = 5.87$) และปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่ ($\bar{X} = 5.54$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการของห้องสมุดที่อาจารย์ได้รับจริงมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ที่ตั้งของห้องสมุดอยู่ในบริเวณที่น่าเข้าใช้และสะดวกในการเข้าใช้ ($\bar{X} = 6.42$) บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีมารยาท สุภาพ อ่อนโยนอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 6.40$) ห้องสมุดมีเครื่องมือสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ทำให้สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 6.33$)

สำหรับคุณภาพบริการที่ห้องสมุดควรปรับปรุง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การจัดพื้นที่สาธารณะเปิดให้ใช้สำหรับการเรียนรู้ และการศึกษาแบบกลุ่ม ($\bar{X} = 5.00$) ห้องสมุดควรมีมุม/ห้องส่วนตัว ที่ผู้ใช้สามารถใช้เพื่อทำกิจกรรมส่วนตัว ($\bar{X} = 5.12$) และการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการ เช่น หนังสือ วารสาร บทความ ฯลฯ ($\bar{X} = 5.40$)

3. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง

3.1 ขอบเขตของการยอมรับ หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับบริการที่คาดหวังไว้ สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้อยู่ในระดับที่อาจารย์ยอมรับได้ แต่ถ้อยคำที่ต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับแสดงว่าบริการ

ของห้องสมุดยังไม่ตรงกับความต้องการ และถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือขอบเขตของการยอมรับ แสดงให้เห็นว่าอาจารย์มีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับอย่างมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกปีจึงกำหนดคุณภาพ โดยอาจารย์สามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับต่ำสุดได้ และยินดีที่จะรอรับบริการของห้องสมุดตามที่คาดหวังไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่ มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุด (1.43) รองลงมา คือปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (1.40) และปัจจัยด้านความรู้ลึกที่มีต่อบริการ (1.30) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ คือ การจัดการสารสนเทศสำหรับการเข้าถึงให้ผู้ใช้ได้ง่าย และเข้าถึงได้ด้วยตนเอง (2.43) การจัดพื้นที่ห้องสมุดมีส่วนดึงดูดให้ต้องการเข้าใช้เพื่อศึกษา และเรียนรู้ (1.71) ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน (1.62) บรรณารักษ์ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้ (1.53) และห้องสมุดมีเครื่องมือสำหรับสืบค้นได้ง่าย ทำให้สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง (1.49)

3.2 ช่องว่างของบริการที่พอเพียง

ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก หมายถึง ช่องว่างของบริการที่พอเพียงอยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการในทุกปัจจัย แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ลึกที่มีต่อบริการมีช่องว่างของบริการที่พอเพียงกว้างที่สุด (0.59) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (0.38) และปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่ (0.28) สำหรับช่องว่างของบริการที่พอเพียงเชิงบวกนี้ หากช่องว่างยิ่งกว้างเท่าใดยิ่งเป็นผลดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่ต้องการ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการ หรือที่คาดหวังไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีช่องว่างของบริการที่พอเพียงกว้างที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การจัดการสารสนเทศสำหรับการเข้าถึงให้ผู้ใช้ได้ง่าย และเข้าถึงได้ด้วยตนเอง (1.62) บรรณารักษ์มีความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ (0.79) และบรรณารักษ์ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้ (0.73)

สำหรับข้อที่มีช่องว่างของบริการที่พอเพียงแคบที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการของอาจารย์ เช่น หนังสือ วารสาร บทความ ฯลฯ (-0.15) มีพื้นที่สาธารณะเปิดให้ใช้สำหรับการเรียนรู้และการศึกษาแบบกลุ่ม (-0.01) และผู้ใช้เชื่อมั่นว่าห้องสมุดเป็นที่พึ่งพาได้ในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ (0.15)

3.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง

ช่องว่างของบริการระดับสูง หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่ได้รับจริง และระดับบริการที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเป็นลบทุกปัจจัย แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการมีช่องว่างของบริการระดับสูงแคบที่สุด (-0.71) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (-1.02) และปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่ (-1.15) ลักษณะของช่องว่างประเภทนี้ ยิ่งแคบเท่าใดยิ่งเป็นผลดีต่อห้องสมุดเนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังไว้ หมายความว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงแคบที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ คือ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่มีมารยาท สุภาพอ่อนโยนอย่างสม่ำเสมอ (-0.45) บรรณารักษ์มีความใส่ใจในการติดต่อกับผู้ใช้เป็นอย่างดี (-0.58) และมีความเต็มใจในการตอบคำถามผู้ใช้ (-0.59)

สำหรับข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงกว้างที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการของอาจารย์ เช่น หนังสือ วารสาร บทความ ฯลฯ (-1.42) การจัดพื้นที่ห้องสมุดมีส่วนดึงดูดให้ต้องการเข้าใช้เพื่อศึกษาและเรียนรู้ (-1.40) รวมทั้งมีพื้นที่สาธารณะเปิดให้ใช้ สำหรับการเรียนรู้ และการศึกษาแบบกลุ่ม (-1.36)

จากแบบสัมภาษณ์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านการบริการ

จากการสัมภาษณ์ อาจารย์ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ว่า อาจารย์ในปัจจุบันมีพฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดที่เปลี่ยนไป จากเดิมที่ต้องเดินทางมาใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง หรือให้นักศึกษามายืมหนังสือให้ อาจารย์ก็ได้ใช้วิธีการสืบค้นสารสนเทศโดยผ่านอินเทอร์เน็ตแทน เนื่องจากสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสืบค้นได้จากทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่ต้องคำนึงถึงเวลาการเปิด-ปิดของห้องสมุด รวมถึงการยืมหนังสือต่อเนื่องกัน (Renew) อาจารย์ก็สามารถทำผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ด้วยตนเอง ทำให้สะดวกมากขึ้น (ร้อยละ 50) นอกจากนี้อาจารย์ยังได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การที่ห้องสมุดจัดกิจกรรมตามลักษณะต่าง ๆ นั้นเป็นสิ่งที่ดีที่จะให้อาจารย์ได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมอย่างใกล้ชิด และถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดไปด้วย แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ก่อนที่ห้องสมุดจะจัดกิจกรรมที่ควรจะมีการติดต่อประสานงานกับงานธุรการของภาควิชาเพื่อแจ้งให้อาจารย์ทุกท่านทราบ และนัดวันเวลาที่อาจารย์ส่วนใหญ่ว่างตรงกัน และแนะนำว่าควรจัดกิจกรรมในวันหยุดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เช่น วันพุธ เป็นต้น เพื่อให้อาจารย์สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง (ร้อยละ 12)

นอกจากนี้อาจารย์ยังอยากให้ห้องสมุดมีเวลาเปิดบริการที่เอื้อให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้วย เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้เปิดหลักสูตรที่มีการเรียนการสอนภาคสมทบในวันเสาร์และอาทิตย์ นักศึกษาดังกล่าว ยังต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดหลังจากเลิกเรียน เพื่อศึกษาค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ (ร้อยละ 10) รวมถึงอยากให้ห้องสมุดมีการจัดพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการนั่งอ่าน จะทำให้ดึงดูดผู้ใช้ให้เข้ามาใช้บริการ และจัดบรรยากาศของการเป็น Living Library ที่แท้จริง รวมถึงการจัดมุม / พื้นที่ส่วนตัวเพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย อีกด้วย (ร้อยละ 22)

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

อาจารย์มีความเห็นว่า ห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนหนังสือ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ให้ทันสมัย ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรการเรียนการสอน (ร้อยละ 84) เพิ่มหนังสือตำราภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น (ร้อยละ 8) นอกจากนี้ยังอยากให้ห้องสมุดบอกรับฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารฉบับเต็มมากกว่าบทคัดย่อเพื่อให้ได้สารสนเทศครบถ้วน (ร้อยละ 6) และการที่ห้องสมุดจัดกิจกรรมโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ในทุกเทอม และให้อาจารย์ได้มีโอกาสคัดเลือกหนังสือตามความต้องการ เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการเรียนการสอนนั้น ในบางครั้งห้องสมุดก็ไม่ได้จัดซื้อให้ตามที่อาจารย์คัดเลือก เนื่องจากงบประมาณมีจำกัด แต่หากรายซื้อใดที่ห้องสมุดสามารถซื้อได้ ก็ใช้ระยะเวลาในการสั่งซื้อ และกว่าจะออกให้บริการ ทำให้ข้อมูลในหนังสือนั้นล้าสมัย และไม่ทันต่อเนื้อหาที่จะเรียนในเทอมนั้นๆ (ร้อยละ 10) ควรเพิ่มฐานข้อมูลทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ให้มากขึ้น (ร้อยละ 4)

3. ด้านบุคลากร

อาจารย์มีความคิดเห็นว่า ห้องสมุดควรมีนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรของงานบริการให้มากขึ้น เช่น การจัดฝึกอบรมบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ และทันสมัย การจัดฝึกทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น เนื่องจากในระยะหลัง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้รับนักศึกษาแลกเปลี่ยนจากประเทศต่างๆ รวมถึงนักวิจัยด้านการเกษตรและด้านอื่นๆ เข้ามาใช้บริการของมหาวิทยาลัยมากขึ้น การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพึงให้ความสำคัญในการพัฒนา (ร้อยละ 6) รวมถึงจัดให้นักเอกสารสนเทศหรือบรรณารักษ์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เฉพาะสาขาวิชา ให้บริการอาจารย์ และนักวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลวิจัยในเชิงลึกมากขึ้น (ร้อยละ 24) นอกจากนี้ยังต้องมีการปรับผังการบริหารงานบุคลากรขององค์กรใหม่เพื่อให้เหมาะสม และตรงกับความสามารถของบุคลากร (ร้อยละ 10) บุคลากรบางคนที่ทำหน้าที่ให้บริการแต่ยังมีจิตสำนึกในการให้บริการน้อย (ร้อยละ 18)

4. ด้านเทคโนโลยี

อาจารย์มีความเห็นว่า การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมีความสะดวกสบายมากขึ้น หลังจากสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ทั้งนี้ควรเปิดโอกาสให้อาจารย์สามารถเข้าถึงได้จากที่บ้านได้ด้วย เนื่องจากในปัจจุบันอาจารย์สามารถสืบค้นฐานต่างๆ ได้เฉพาะภายในมหาวิทยาลัยเท่านั้น (ร้อยละ 16) รวมถึงผู้บริหารห้องสมุดควรประสานกับผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับปรุงความเร็วของเครือข่าย เพื่อให้การสืบค้นสารสนเทศผ่าน Web iPac รวมถึงฐานข้อมูลได้เร็วขึ้น (ร้อยละ 82) นอกจากนี้ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้ตลอดเวลา (ร้อยละ 22) มีการจัดแบ่งพื้นที่ของการใช้คอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมและชัดเจน (ร้อยละ 16) ควรจัดเครื่องคอมพิวเตอร์เฉพาะสำหรับอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อการสืบค้นสารสนเทศและงานวิจัย แยกออกจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีเนื่องจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีมากจำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการจึงไม่เพียงพอต่อความต้องการ และแต่ละคนใช้เวลาในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน (ร้อยละ 26)

5. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

อาจารย์มีความคิดเห็นว่า ในช่วงนี้อาคารห้องสมุดอยู่ในระหว่างการต่อเติมและปรับปรุงอาคาร ทำให้บรรยากาศไม่น่าเข้าใช้ มีฝุ่นมาก และมีเสียงดังรบกวน (ร้อยละ 10) แต่เมื่อการก่อสร้างอาคารเสร็จเรียบร้อยแล้วห้องสมุดควรจัดพื้นที่ และสภาพแวดล้อมของห้องสมุดให้ดีขึ้น ไม่ให้เป็นวิชาการมากเกินไปแบบห้องสมุดสมัยก่อน ควรมีการจัดโซนบางมุม อาจจะมีมุมนั่งสบายอ่านหนังสือพิมพ์ มุมกาแฟ และมีมุมค้นคว้าส่วนตัวด้วย (ร้อยละ 24) รวมถึงปรับปรุงโต๊ะเก้าอี้ให้น่านั่ง และจัดมุมต่างๆ ที่ส่งเสริมให้มีบรรยากาศของการเรียนรู้ (ร้อยละ 38) นอกจากนี้ควรจัดพื้นที่สาธารณะเพื่อให้เกิดความหลากหลายมากขึ้น เช่น การเปิดให้นักศึกษาจัดนิทรรศการ หรือการเสวนาในโอกาสต่างๆ ห้องสมุดจะได้มีส่วนร่วมในสังคมมากขึ้น (ร้อยละ 32) นอกจากนี้ประเด็นที่ได้กล่าวมา ห้องสมุดยังควรจัดห้องสารสนเทศเฉพาะด้าน เช่น สื่อ แผนที่ป่าไม้ แผนที่การใช้ประโยชน์ที่ดิน เป็นต้น (ร้อยละ 4) นอกจากนี้ห้องสมุดควรจัดพื้นที่/มุม โทรศัพท์ในห้องสมุด เพื่อไม่ให้รบกวนผู้อื่น (ร้อยละ 14) รวมถึงการจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถเพื่อความสะดวกของผู้ใช้ด้วย (ร้อยละ 6)

6. ด้านอื่นๆ

อาจารย์มีข้อคิดเห็นว่า สิ่งสำคัญที่จะพัฒนาห้องสมุดโดยตรง คือผู้บริหารระดับกลาง และระดับสูงของมหาวิทยาลัย ควรมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับพัฒนาศักยภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อให้พัฒนาเทียบเท่ากับมหาวิทยาลัยอื่นในหลาย ๆ ด้าน เช่น การ

สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนานุเคราะห์ การจัดสรรงบประมาณจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น (ร้อยละ 16) และสิ่งสำคัญอีกประเด็นหนึ่ง คือ ห้องสมุดควรเล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและการตลาดให้มากกว่านี้ (ร้อยละ 24)

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ผลประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

5.2.1.1 การพิจารณาคุณภาพบริการของห้องสมุดจากค่าเฉลี่ย ประกอบด้วยระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับจริง

จากผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปีจึงกำหนดคุณภาพหมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่พอรับสภาพได้ แต่ยังไม่ใช่ว่าสิ่งที่ต้องการ แต่เปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการพัฒนา และปรับปรุงให้มากขึ้น สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังไว้ พบว่า ความคาดหวังของอาจารย์ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นอยู่ในระดับมาก

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดที่ได้รับจริงนั้น อยู่ในระดับปานกลาง (5.81) เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (6.925) (ตารางผนวก 1) ถือว่าต่ำกว่าระดับมาตรฐาน และระดับบริการที่ได้รับจริงในครั้งนี้จัดอยู่ในอันดับที่ 16 ซึ่งต้องพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นอีก 83 อันดับถึงจะอยู่ในระดับเกณฑ์มาตรฐานของระดับบริการที่ได้รับจริงจากระดับเกณฑ์ปกติทั้งหมด (Thompson, 2004) และหากพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ไม่มีข้อใดที่อาจารย์มีความคิดเห็นว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

5.2.2.2 การพิจารณาคุณภาพบริการของห้องสมุดจากช่องว่างประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง โดยเปรียบเทียบกับคะแนนปกติ (Score norms) ของห้องสมุดในต่างประเทศที่สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยศึกษาร่วมกับมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็มกำหนดไว้ (Thompson, 2004)

จากการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้อยอมรับได้ เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และทุกปีจึง โดยขอบเขตของการยอมรับโดยรวมนั้นไม่กว้างนัก (1.42) เมื่อเทียบกับระดับ 1-9

จากช่องว่างของบริการที่พอเพียงแสดงว่า คุณภาพของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการไว้ในระดับสูงสุด โดยขอบเขตของช่องว่างของบริการที่พอเพียงค่อนข้างแคบ (0.41) เมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (0.316) (ตารางผนวก 2) ซึ่งช่องว่างของบริการที่

พอเพียงจากการศึกษามีค่ามากกว่าคะแนนปกติ แต่ไม่มากนักโดยเมื่อเทียบกับตำแหน่งคะแนนแล้ว ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยแม่โจ้จัดอยู่ในอันดับที่ 53 ซึ่งต้องพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นอีก 46 อันดับถึงจะอยู่ในระดับเกณฑ์มาตรฐานของระดับบริการที่ได้รับจริงจากระดับเกณฑ์ปกติทั้งหมด

สำหรับช่องว่างของบริการระดับสูง คุณภาพของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความคิดหวังไว้ในระดับสูงสุด โดยขอบเขตของช่องว่างบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ และค่อนข้างกว้าง (-1.045) เมื่อเทียบกับเกณฑ์ปกติ (-1.010) (ตารางผนวก 3) ซึ่งช่องว่างของบริการระดับสูงของห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีค่ามากกว่าคะแนนปกติโดยช่องว่างของบริการระดับสูงจากการศึกษาครั้งนี้จัดอยู่ในอันดับที่ 44 ซึ่งหากห้องสมุดจะพัฒนาคุณภาพบริการให้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้จะต้องพัฒนาขึ้นอีก 55 อันดับจึงจะอยู่ในระดับสูงสุดของช่องว่างของระดับบริการระดับสูง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างของระดับบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบในทุกปัจจัยและทุกข้อแสดงว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่ต้องการมาก ดังนั้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้ประสิทธิภาพ ห้องสมุดจึงควรปรับปรุงแผนกลยุทธ์ที่จะพัฒนาให้ห้องสมุดมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้คาดหวังมากที่สุด

การพิจารณาคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยเปรียบเทียบกับคะแนนปกติ (Score norms) เป็นรายปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ขอบเขตของการยอมรับปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการนั้นช่องว่างมีลักษณะแคบที่สุด (1.30) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ หมายความว่าอาจารย์ยังไม่สามารถที่จะยอมรับ และเปิดใจรับบริการของห้องสมุดในปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการ และไม่สามารถอดทนรอคอยบริการในระดับที่ตนเองต้องการได้

สำหรับช่องว่างของบริการที่พอเพียง ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ช่องว่างมีลักษณะกว้างที่สุด (0.59) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับคะแนนปกติปกติ (0.579) (ตารางผนวก 5) แสดงว่า ประเด็นช่องว่างของบริการที่พอเพียงครั้งนี้มีค่ามากกว่าคะแนนเกณฑ์ปกติ ซึ่งหมายถึงช่องว่างของบริการที่พอเพียงของห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยแม่โจ้ดีกว่าห้องสมุดในต่างประเทศเมื่อเทียบกับตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (เป็นคะแนนที่บ่งบอกให้ทราบว่าห้องสมุดนั้นๆ อยู่ในระดับที่เท่าใดเมื่อเทียบกับ 100 แห่ง) จัดอยู่ในอันดับที่ 51 และต้องพัฒนาขึ้นอีก 48 อันดับจึงจะอยู่ในระดับช่องว่างของบริการที่พอเพียงสูงสุด โดยเฉพาะเรื่องความเชื่อมั่นว่าห้องสมุดเป็นที่พึ่งพาได้ในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อนี้อาจารย์ยอมรับได้น้อยที่สุด (0.15) อาจจะเนื่องมาจากอาจารย์ยังไม่มีความเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาดังกล่าว ของตนเองได้ ประกอบกับผู้ใช้

ในปัจจุบันมีความคาดหวังต่อห้องสมุดมากขึ้น ดังนั้นห้องสมุดจึงควรเร่งพัฒนาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพบริการให้ดีขึ้น และเร่งเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (2550) พบว่า บทบาทของเทคโนโลยี และความคาดหวังของผู้ใช้บริการจะเพิ่มขึ้นหากห้องสมุดมหาวิทยาลัย และบรรณารักษ์เปิดกว้างยอมรับการเปลี่ยนแปลง และได้สรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานบริการไว้ว่า การพัฒนาทักษะของบรรณารักษ์บริการจะต้องมีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอเพื่อที่จะมีความพร้อมต่อการตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการมีมุมมองว่าตนเองมีฐานะเทียบเท่ากับลูกค้า จึงมีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากขึ้นรวมถึงการบริการที่มีคุณภาพสูง ความเป็นกันเอง การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีด้วย

ส่วนช่องว่างบริการระดับสูงนั้น ปัจจัยด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ช่องว่างมีลักษณะแคบที่สุด (-0.71) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ เมื่อเทียบกับคะแนนปกติ (-0.752) (ตารางผนวก 6) ซึ่งช่องว่างของบริการระดับสูงของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีค่ามากกว่าคะแนนปกติ ซึ่งหมายถึงความต้องการ และความคาดหวังของอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ยังห่างจากบริการที่ได้รับจริงอยู่มาก และห้องสมุดยังไม่สามารถสร้างบริการที่ตอบสนองความต้องการของอาจารย์ได้ในระดับที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Heinrichs, J. H., Sharkey, T. & Jeen-S. L. (2005, p. 249) พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในระดับสูง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการใช้เวลาในห้องสมุด และคาดหวังว่าห้องสมุดจะต้องจัดเตรียมสารสนเทศไว้ให้พร้อมเมื่อต้องการ และควรใช้เวลาอย่างน้อยที่สุดที่จะได้สารสนเทศนั้นมา

2. ปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่

จากการวิจัยพบว่า ขอบเขตของการยอมรับในปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่ที่ประกอบด้วยเรื่องของบรรยากาศ สถานที่ และที่ตั้งของห้องสมุด มีลักษณะปานกลาง เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น และข้อที่มีลักษณะแคบที่สุด คือ ห้องสมุดมีมุม/ห้องส่วนตัว ที่ผู้ใช้สามารถใช้เพื่อทำกิจกรรมส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cullen (2001, p. 679) พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยมีความต้องการพื้นที่ที่เงียบสงบ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนและการวิจัย

สำหรับช่องว่างของบริการที่พอเพียง ในปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่ช่องว่างมีลักษณะแคบที่สุด (0.28) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ แต่มีลักษณะกว้างเมื่อเทียบกับคะแนนปกติ (0.649) (ตารางผนวก 8) ซึ่งช่องว่างของบริการที่พอเพียงจากการศึกษารั้วนี้มีค่าที่เป็นลบอยู่หนึ่งข้อ คือ เรื่องของมีพื้นที่สาธารณะเปิดให้ใช้ สำหรับการเรียนรู้ แบบกลุ่ม และการศึกษาแบบกลุ่ม จะเห็นได้ว่าห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยแม่โจ้ควรพัฒนา และให้ความสำคัญในเรื่องนี้ให้มากยิ่งขึ้น ห่วงกับความต้องการตามเกณฑ์อีกหลายอันดับ

ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงนั้น เป็นปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่ที่มีลักษณะกว้างที่สุด (-1.15) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แต่มีลักษณะแคบเมื่อเทียบกับคะแนนปกติ (-0.679) (ตารางผนวก 9) ซึ่งช่องว่างของบริการระดับสูงของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีค่าคะแนนน้อยกว่าคะแนนเกณฑ์ปกติ โดยเฉพาะเรื่องที่ตั้งของห้องสมุดอยู่ในบริเวณที่น่าเข้าไปใช้และสะดวกในการเข้าใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤตย์ นุ่มสมบุญ และฮารุกิ นาราคะ (2546, น. 33 อ้างในเกรลิ จันตะมา, 2549, น. 102) ที่พบว่า ห้องสมุดที่มีสถานที่สบายน่าเข้าไปใช้บริการ ตั้งอยู่ในที่เหมาะสม มีความสำคัญต่อผู้ใช้

3. ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างมีลักษณะกว้างที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แสดงว่าอาจารย์สามารถที่จะยอมรับ และเปิดใจเกี่ยวกับเรื่องการควบคุมสารสนเทศของห้องสมุดได้มาก และข้อที่มีลักษณะที่กว้างที่สุด คือ ห้องสมุดมีเครื่องมือสำหรับสืบค้นได้ง่าย ทำให้สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Cullen (2001, p. 679) ที่พบว่า อาจารย์มีความต้องการที่จะเข้าถึงฐานข้อมูลของห้องสมุดโดยผ่านเครือข่ายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งจะมีความสะดวกมากกว่า และสอดคล้องกับ Poll (2005, p. 1) พบว่า ผู้ใช้ต้องการประหยัดเวลาในการสืบค้นสารสนเทศ และต้องการสารสนเทศที่มีขอบเขตที่หลากหลายมากขึ้น

สำหรับช่องว่างของบริการที่พอเพียง ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศนั้น ช่องว่างมีลักษณะปานกลาง (0.38) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แต่มีลักษณะกว้างเมื่อเทียบกับคะแนนปกติ (-0.137) (ตารางผนวก 11) ถ้าเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติแล้วห้องสมุดอยู่ในอันดับที่ 65 ทั้งนี้หากพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นอีก 34 อันดับก็จะถึงระดับช่องว่างของบริการที่พอเพียงสูงสุด

สำหรับปัจจัยนี้ ช่องว่างของบริการระดับสูงมีลักษณะปานกลาง (-1.02) เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ แต่มีลักษณะกว้างกว่าเมื่อเทียบกับคะแนนเกณฑ์ปกติ (-1.430) (ตารางผนวก 12) โดยเรื่องที่ห้องสมุดมีเครื่องมือสำหรับสืบค้นได้ง่าย ทำให้สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง เกือบตรงกับความต้องการมากที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ ยังห่างกับความต้องการอีกมาก

จากผลการวิจัยโดยภาพรวม พบว่า ระดับบริการที่อาจารย์คาดหวังไว้ในอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย แต่ระดับบริการที่อาจารย์ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรลิ จันทรตะมา (2549, น. 95) ที่ได้ประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการไว้ในระดับมาก และเช่นเดียวกับงานวิจัยของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2551, บทที่ 5) พบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด แต่

ระดับบริการจริงที่ได้รับอยู่ต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับบทสรุป
 พฤษศิศิลป์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์
 สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต พบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับ
 มาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และ
 สิ่งแวดล้อม ซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ สุชาดา เนตรภักดี (2550, บทคัดย่อ) ได้ประเมินคุณภาพ
 บริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า คุณภาพบริการของ
 ห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เฉลี่ย 10 ศูนย์และรายศูนย์ทั้ง 10 ศูนย์
 เป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพบริการโดยรวมมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน นั้นหมายถึงการเตรียมการ
 ให้บริการของห้องสมุดมีคุณภาพเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

5.2.2 ผลการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยแม่โจ้โดยรวม สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

จากสภาพการใช้ห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้วิจัยพบว่า ร้อยละของ
 อาจารย์ที่เข้าใช้ห้องสมุดความถี่ทุกเดือนมากที่สุด สาเหตุหนึ่งเนื่องมาจากลักษณะของผู้ใช้เปลี่ยนไป
 จากเดิมที่ต้องเดินทางมาห้องสมุด เปลี่ยนเป็นการสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตแทน ซึ่งเหตุ
 ดังกล่าวทำให้อาจารย์มาห้องสมุดจำนวนน้อยลง เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลสถิติในปีที่ผ่านมา ซึ่ง
 สอดคล้องกับ Moyo (2004, p. 220) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนไป ปัจจุบันผู้ใช้สามารถ
 เข้าถึงข้อมูลได้หลากหลาย โดยการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย ซึ่งจะได้รับความสะดวกในการใช้
 สารสนเทศที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา และสถานที่ สามารถเข้าถึงข้อมูลในห้องสมุดได้ทุกวัน
 และตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่จำเป็นต้องมาห้องสมุด นอกจากนี้ยังสามารถดาวน์โหลด
 ข้อมูลที่ต้องการลงในแผ่นดิสก์เก็ตหรือสั่งพิมพ์ออกทางกระดาษได้ ส่วนช่วงเวลาที่อาจารย์มีความ
 สะดวกในการเข้าใช้คือ ช่วงเวลา 12.00-13.00 น. และช่วงเวลา 16.30-20.00 น. ซึ่งเป็นเวลาที่
 อาจารย์มีเวลาดำรงนอกเหนือจากการสอนอยู่แล้ว

นอกเหนือจากนั้นผู้วิจัยยังพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ยังมีระดับการใช้บริการ
 ของห้องสมุดอยู่ในระดับมากในเกือบทุกบริการ แสดงให้เห็นว่า อาจารย์ยังคงต้องการใช้บริการ
 ต่างๆ ของห้องสมุด แต่ในบางบริการยังต้องการให้ห้องสมุดพัฒนามากยิ่งขึ้นต่อไป ผู้วิจัยได้แบ่ง
 รายละเอียดการอภิปรายเป็น 3 ปัจจัยดังนี้

1) ปัจจัยด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ

เนื่องจากผลการวิจัยของ Mullin (2007, p. 2) พบว่า การพัฒนาทักษะของ
 บรรณารักษ์บริการจะต้องมีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อที่จะมีความพร้อมต่อการตอบสนอง

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีมุมมองว่าตนเองมีฐานะเทียบเท่ากับลูกค้า และผู้บริโภค ซึ่งมีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากขึ้นรวมถึงการบริการที่มีคุณภาพสูง ความเป็นกันเอง การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี และการมีจิตบริการ (Service mind) ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาศักยภาพบุคลากรของห้องสมุดให้สูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกันกับ สุรพล นิติไกรพจน์ (2550, น. 30) ที่กล่าวว่า บุคลากรของห้องสมุดต้องเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนความคิด การจัดระบบ การสร้างสิ่งต่าง ๆ จากคอมพิวเตอร์ได้ รวมถึงต้องมีลักษณะเป็นมิตรกับผู้ให้บริการเพื่อบรรยากาศของห้องสมุดเป็นบรรยากาศสบายๆ บุคลากรของห้องสมุดควรมีลักษณะของ Service mind มาก มีความสามารถในการเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ รู้เรื่องการทำระบบฐานข้อมูล มีความเข้าใจทิศทางในอนาคตของการบริหารงานอุดมศึกษา และการบริหารงานของห้องสมุดเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยืน ภู่วรรณ (2550, น. 72-73) ยังกล่าวอีกว่า ห้องสมุดต้องมีวิสัยทัศน์ของการบริการเชิงรุก เนื่องจากเทคโนโลยีพัฒนาการก้าวหน้า และกดดันงานห้องสมุด สังคม และผู้ให้บริการมีทางเลือกมาก ห้องสมุดต้องเปลี่ยนการให้บริการเป็นแบบเข้าหามากกว่าการตั้งรับบริการ เพื่อให้บริการเหมาะสมกับผู้ใช้ ต้องมีการออกแบบ บริหาร จัดการห้องสมุดเชิงรุกอย่างเหมาะสมกับอัตราการเติบโตของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีอย่างมหาศาล มีการจัดการสารสนเทศ มีการใช้ไอซีทีเพื่อทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ใช้ข้อมูลข่าวสารอย่างมีประโยชน์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ทำงานระดับต่าง ๆ บุคลากร รวมทั้งโครงสร้าง และการจัดการขององค์กร

นอกจากนี้องค์ประกอบที่จะทำให้การบริการเชิงรุกประสบความสำเร็จ และจะเกิดขึ้นได้ ต้องมาจากการศึกษาผู้ใช้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ทำบริการให้เป็นรูปธรรม และที่สำคัญที่สุดคือ มีความจริงใจ จริงจังในการแก้ปัญหาทั้งจากผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ จึงจะเกิดประโยชน์กับห้องสมุดอย่างแท้จริง

2) ปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่

ที่ตั้งของห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญที่จะให้ผู้ใช้เกิดความสะดวกในการเข้าใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤตย์ นุ่มสมบุญ และฮารุกิ นาราคะ (2546, น. 33 อ้างในเกวลี จันตะมา, 2549, น. 102) ที่พบว่า ห้องสมุดที่มีสถานที่สบายน่าเข้าใช้บริการ ตั้งอยู่ในที่เหมาะสม มีความสำคัญต่อผู้ใช้ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ สุรพล นิติไกรพจน์ (2550, น. 24-33) ที่กล่าวว่า การจัดพื้นที่ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของห้องสมุดให้ดูดี ถือว่าเป็นหน้าเป็นตาของมหาวิทยาลัย ถ้าห้องสมุดมีลักษณะที่ทรุดโทรม ดึกเก่า ๆ แคบๆ มีดๆ เต็มไปด้วยหนังสือ จะทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกไม่อยากใช้ และถ้าห้องสมุดไม่สวยเสียแล้ว คืออย่างไรก็ตาม นอกจากนี่ยังกล่าวอีกว่า ห้องสมุดมีหน้าที่ต้องช่วงชิงเวลาของผู้ใช้ โดยการตอบสนองความต้องการทุกอย่างที่สามารถทำได้

ส่วนในเรื่องของการจัดบรรยากาศของห้องสมุด วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล และ สุมิตรา จิระวุฒินันท์ (2549, น. 76) กล่าวว่า ห้องสมุดจะต้องจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการทางธรรมชาติของมนุษย์แทนการบังคับ เช่น มีเขตการใช้เสียงได้ มีบริเวณที่ผ่อนคลายสามารถรับประทานอาหารว่างและจิบกาแฟได้ แทนการบังคับที่ห้ามส่งเสียงดัง ห้ามนำอาหารเข้ามารับประทานในห้องสมุด เป็นต้น หากห้องสมุดยังติดอยู่กับกรอบเดิม ๆ แล้ว แทนที่จะสร้างบรรยากาศในการจูงใจให้รักการอ่าน จะสร้างความรู้สึกรำคาญและเบื่อหน่าย ส่งผลถึงการงดเข้าใช้บริการของห้องสมุดในอนาคตต่อไป

3) ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

จากผลการวิจัยพบว่า ประเด็นหนึ่งที่เป็นสาเหตุให้อาจารย์ไม่มาใช้ห้องสมุดเนื่องจากอาจารย์มีความสะดวกใช้อินเตอร์เน็ตจากที่บ้าน หรือที่ทำงาน มากกว่าการเดินทางมาใช้ห้องสมุด สอดคล้องกับที่ ชาริณี เชาว์ศิลป์ (2544, น. 23) ได้ทำการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ห้องสมุดจำเป็นต้องเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสารสนเทศให้มากขึ้น และ Moyo (2004) ที่ได้นำเสนอแนวคิดที่ว่า ห้องสมุดต้องจะมีการปรับเปลี่ยนบทบาท และมีกระบวนการของการบริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ที่มีความต้องการข้อมูลข่าวสารในเวลาอันรวดเร็วโดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่จัดการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศแบบออนไลน์มากขึ้น ทั้งนี้รวมถึงห้องสมุดต้องสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันที่เหมือนกันหรือเกี่ยวข้องกันเพื่อเป็นแหล่งความรู้ และเป็นทางเลือกให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลาย นอกจากนี้ Heinrichs, J. H., Sharkey, T. & Jeen-S. L. (2005, p. 250) ยังพบว่า สถิติของผู้ใช้ห้องสมุดที่เข้าใช้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตนับวันจะมีมากขึ้น และผู้ใช้อย่างพอใจมากขึ้นอีกด้วย ซึ่งจากผลงานวิจัยดังกล่าว ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องจัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ รวมถึงจัดสรรงบประมาณสำหรับความเร็วของเครือข่ายที่ต้องเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ในส่วนของการคัดเลือกจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของตัวเล่มหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ รวมถึงฐานข้อมูลออนไลน์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ อาจารย์ต้องการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกทรัพยากรด้วย สอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550, น. 113-117) กล่าวว่า ห้องสมุดควรทำความเข้าใจกับกลุ่มผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ต้องเลือกทรัพยากรสารสนเทศให้เหมาะสมกับผู้ใช้ทุกประเภท โดยทั้งนี้ต้องศึกษาความต้องการโดยวิธี Focus Group เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และเช่นเดียวกันกับเพ็ญสุวรรณ นาคะปรีชา (2550, น. 147) ที่กล่าวว่า สำนักหอสมุด ได้จัดทำ Road Show ออกไปตามห้องสมุดคณะทุกคณะ โดยทำงานประสานกันระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดกลางกับบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ ปรากฏว่า ได้รับความ

สนใจ นอกจากนี้ยังทำให้อาจารย์หลายท่านได้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดมีมานับนานแต่อาจารย์ไม่ทราบ

นอกจาก 3 ปัจจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้นห้องสมุดจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการประชาสัมพันธ์และการตลาดของห้องสมุดด้วย ดังเช่นที่ เพ็ญสุวรรณ นาคะปรีชา (2550, น. 144 - 170) กล่าวว่า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการประชาสัมพันธ์และการตลาดเพื่อให้เกิดการบริการเชิงรุก โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. สำนักหอสมุดได้แต่งตั้งคณะกรรมการวางแผนการตลาด มีอาจารย์จากภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. กำหนดแผนการดำเนินงาน
3. พิจารณากลุ่มลูกค้าและจัดลำดับความสำคัญของลูกค้า
4. พิจารณาเป้าหมายของสำนักหอสมุดกับกลุ่มลูกค้าว่าสิ่งใดจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าแต่ละกลุ่มเข้ามาในห้องสมุด
5. กำหนดแนวทางในการดำเนินงาน ได้แก่ วิเคราะห์ทุกอย่างให้เข้าใจ และคิดกลยุทธ์ โดยดูบริการทั้งหมดที่มีในห้องสมุดและพิจารณาว่ากลุ่มเป้าหมายในแต่ละบริการคือกลุ่มใด
6. ศึกษาข้อมูลงานวิจัยที่บรรณารักษ์ นักวิชาการ นักศึกษาทำเกี่ยวกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในทุกๆ ด้าน หรือทุกๆ บริการ โดยการนำมา SWOT Analysis คือ วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภาวะคุกคามและจากนั้นทำ TOWS Matrix
7. จัดโครงการประกวดแผนการตลาดครั้งที่ 1 ชิงเงินรางวัล โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการคิด เพื่อจะได้ทราบว่านักศึกษาคิดอย่างไร และอยากพัฒนาห้องสมุดไปในทางใด โดยกำหนดให้ทำแผนการตลาดเป็นระยะเวลา 1 ปี และครอบคลุมใน 3 ประเด็น คือ
 - การสร้างแบรนด์ของสำนักหอสมุด
 - การพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการของสำนักหอสมุด
 - การสื่อสารการตลาดเพื่อเพิ่มอัตราการใช้บริการของสำนักหอสมุด

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยโดยสรุปพบว่า อาจารย์มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุดทุกปัจจัย แต่บริการจริงที่ได้รับอยู่ในระดับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบประเด็นที่น่าสนใจที่เหมาะสมสำหรับนำมาอภิปราย และมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ปัจจัยด้านความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ

พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังในเรื่องบุคลากร และการให้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพ และข้อคำถามที่อาจารย์มีความคาดหวังสูงสุด คือ ความรู้สึกเชื่อมั่นว่าห้องสมุดจะเป็นที่พึ่งพาได้ในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่ห้องสมุดพึงตระหนัก และควรรับรู้ถึงความต้องการของอาจารย์ให้มากขึ้น โดยต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และพัฒนาการบริการในรูปแบบเชิงรุกมากขึ้น เพราะเมื่อใดผู้ใช้เกิดความไม่มั่นใจต่อการบริการของห้องสมุดแล้ว ก็ย่อมเป็นสิ่งที่ยากที่จะทำให้ผู้ใช้เข้ามาใช้ห้องสมุด รวมทั้งควรเพิ่มการตลาดและการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด และการติดต่อประสานงานระหว่างงานบริการของห้องสมุดตลอดจนคณะต่าง ๆ ด้วย

นอกจากนี้ในคำเฉลี่ยยังพบว่า อาจารย์มีความรู้สึกต่อบรรณารักษ์งานบริการที่แสดงความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ในระดับดี แต่ในขณะเดียวกันบรรณารักษ์ควรคำนึงถึงการพัฒนาศักยภาพการบริการให้อาจารย์พอใจมากขึ้น และจัดการบริการเพื่อเพิ่มคุณค่าการบริการ อาทิ การจัดทำสารสนเทศที่เป็นฐานข้อมูลเฉพาะแบบ Deep Web Database (Bergman, 2004) สำหรับสาขาวิชาที่ไม่มีในฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับ หรือการจัดเตรียมเครื่องมือค้นหาโปรแกรมค้นหาอื่น ๆ ไว้ให้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้ต้องมีการประเมินคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้ได้ในอนาคต

5.3.2 ปัจจัยด้านห้องสมุดคือสถานที่

พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังในเรื่องเกี่ยวกับการจัดพื้นที่ของห้องสมุดที่สามารถดึงดูดให้เข้าใช้เพื่อศึกษา และเรียนรู้ในระดับมาก แต่ความเป็นจริงอาจารย์ได้รับบริการในระดับปานกลางเท่านั้น และข้อคำถามของอาจารย์ที่ความคาดหวังสูงสุดในปัจจัยนี้ มีความเห็นว่าที่ตั้งของห้องสมุดอยู่ในบริเวณที่น่าเข้าใช้ และสะดวกในการเข้าใช้ ซึ่งอาจารย์ก็ได้รับบริการจริงใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้ ส่วนเรื่องที่ห้องสมุดควรปรับปรุงอย่างมาก คือ การจัดมุม/ห้องส่วนตัว ที่อาจารย์สามารถใช้เพื่อทำกิจกรรมส่วนตัว รวมถึงการมีพื้นที่สาธารณะเปิดให้ใช้สำหรับการเรียนรู้และการศึกษาแบบกลุ่ม ทั้งนี้เนื่องจากอาจารย์ต้องการพื้นที่ส่วนตัวเพื่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย และเตรียมเอกสารการเรียนการสอน จึงต้องการมุมที่เป็นส่วนตัวเพื่อความสงบ ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cullen (2001, p. 679) พบว่า อาจารย์ต้องการพื้นที่ และสิ่งแวดล้อมที่เงียบสงบเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่ผ่านมาได้จัดสรรพื้นที่ให้อาจารย์สามารถทำกิจกรรมส่วนตัว การค้นคว้าวิจัย และจัดให้มีห้องประชุมแบบกลุ่ม แต่ทั้งนี้ยังไม่ได้สำรวจความต้องการของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรว่ามีความต้องการจะจัดสรรพื้นที่ในลักษณะใด เหมาะสม และ

เพียงพอน้อยเพียงใดเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ทั้งนี้ควรติดตาม สำรวจ และประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป

5.3.3 ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ

พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังคุณภาพบริการในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศมากที่สุด แต่ความเป็นจริงอาจารย์ได้รับบริการในระดับปานกลางเท่านั้น และข้อที่อาจารย์มีความคาดหวังสูงสุดในปัจจัยนี้ คือ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีส่วนช่วยให้อาจารย์สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง และในข้อคำถามนี้อาจารย์ก็ได้รับบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมาก แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ว่ายังมีปัญหาด้านเครือข่ายมหาวิทยาลัยที่ทำให้บางครั้งการสืบค้นมีความล่าช้ามากหรืออาจไม่ได้เลย แต่ทั้งนี้เนื่องจากระบบเครือข่ายไม่ได้อยู่ในความดูแลของห้องสมุด จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องติดต่อประสานงานกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการแก้ไข และปรับปรุงต่อไป สำหรับเรื่องเครื่องมือสำหรับสืบค้น เช่น การสืบค้นที่ทำให้อาจารย์สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเองนั้น อาจารย์ได้รับบริการจริง ใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mullins, J. L., Allen, F. R., and Hufford, J. R. (2007) พบว่า นักศึกษาและอาจารย์ต้องการสืบค้นสารสนเทศห้องสมุดเพิ่มขึ้น และต้องการความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของห้องสมุดในทุกๆ รูปแบบด้วยตนเอง ในขณะที่อาจารย์บางส่วนยังขาดเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นสารสนเทศในการศึกษาและวิจัย เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยไม่ได้จัดให้เพียงพอต่อความต้องการของอาจารย์ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นสวัสดิการกั๊ยืมซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กหรือคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ โดยไม่คิดดอกเบี้ย ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนให้อาจารย์ได้เข้าถึงสารสนเทศได้จากทุกหนทุกแห่ง และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงฐานข้อมูลที่อาจารย์สอน และวิจัยอีกด้วย

จากผลการวิจัยในปัจจัยกำหนดคุณภาพเรื่องการควบคุมสารสนเทศจะพบว่า อาจารย์ยังคงต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ทั้งในรูปแบบตัวเล่ม เช่น หนังสือ วารสาร บทความ ฯลฯ และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์เฉพาะทาง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมยังพบว่า สารสนเทศที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้นั้นยังไม่เพียงพอและยังไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่อาจารย์ต้องการ อาทิ วิทยาศาสตร์การกีฬา เป็นต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า บรรณารักษ์บริการควรดำเนินงานดังนี้ คือ จัดสรรทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบตัวเล่ม และในรูปแบบฐานข้อมูลออนไลน์เฉพาะทาง ที่เห็นว่าเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชา จากนั้นนำเสนอทรัพยากรสารสนเทศต่อคณาจารย์ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดของฐานข้อมูล ราคา การบอกรับเป็นสมาชิก ข้อดีและข้อเสียของฐานข้อมูลนั้น เปิดโอกาสให้

อาจารย์ได้ซักถามรายละเอียดฐานข้อมูลเพิ่มเติม แล้วจึงหาข้อสรุปร่วมกันระหว่างอาจารย์และบรรณารักษ์บริการว่าจะจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ และฐานข้อมูลใดเพื่อให้ตรงกับความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุด

จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นทั้ง 3 ปัจจัยนี้ สรุปได้ว่า อาจารย์ได้รับการจริงในปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีมารยาท สุภาพอ่อนโยน และเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีและควรปฏิบัติต่อไป

นอกจากที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ยังควรคำนึงถึงระบบ และกลไกประกันคุณภาพของหน่วยงานในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการเรียนการสอน ซึ่งยึดถือตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม ด้วยข้อที่ 5.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพของการบริการ ซึ่งในการประเมินที่ผ่านมากองห้องสมุดได้จัดส่งข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสำนักงานอธิการบดี เนื่องจากห้องสมุดเป็นหน่วยงานระดับกองที่อยู่ในสังกัดสำนักงานอธิการบดีเท่านั้น และหลังจากการตรวจประเมินพบว่า กองห้องสมุดมีจุดเด่นดังนี้ คือ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการตามภารกิจหลักได้ดี มีการวิเคราะห์ SWOT ตามภารกิจที่ชัดเจน และมีคู่มือปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน และพบจุดที่ควรปรับปรุง คือ ขาดการนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา ขาดแผนการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ คณะกรรมการยังมีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ ควรมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา และควรมีการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง ทั้งนี้ได้กำหนดให้มีการสรุปผลการประเมินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ทุกโครงการ/กิจกรรม และจัดให้มีการบันทึกข้อสรุปการประเมินผลเพื่อนำไปใช้ประกอบการพิจารณาการจัดโครงการ/กิจกรรมอื่น ๆ ต่อไป และได้กำหนดให้มีแผนการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งผลการประเมินทั้งหมดนี้ผู้บริหารห้องสมุดในระดับสูงและระดับกลางควรเล็งเห็นถึงความสำคัญและนำมาเป็นแนวทางเพื่อการพัฒนาห้องสมุดต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรมีการทำวิจัยโดยใช้แบบประเมินคุณภาพ LibQUAL+® เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในประเด็นเรื่องสถานที่ ความต้องการใช้ฐานข้อมูล ฯลฯ แต่ทั้งนี้ควรมีการศึกษาแบบประเมินอย่างละเอียดก่อนนำมาใช้ เนื่องจากผู้วิจัยจะต้องมีความเข้าใจ และสามารถปรับแบบประเมินเพื่อให้เข้ากับบริบทของห้องสมุด และเหมาะสมกับกลุ่ม

ตัวอย่างที่จะศึกษา รวมถึงการนำผลของการสำรวจมาประเมินอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการให้ถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด

5.4.2 ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างประเภทนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้เพิ่มเติมด้วย เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาเปรียบเทียบ และสรุปเป็นภาพรวมของคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งจะเป็นโอกาสที่ห้องสมุดจะมุ่งพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างสูงสุด

5.4.3 ควรมีการศึกษา และวิจัยความต้องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิชาต่างๆ ของผู้ใช้

5.4.4 ควรศึกษาทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีนั้นว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด

5.4.5 ควรมีการศึกษามาตรฐานเพื่อการเทียบเคียงสมรรถนะ หรือการเทียบสมรรถนะ (Benchmarking Standard) กับการให้บริการของห้องสมุดอื่นๆ โดยมุ่งให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จากนั้นศึกษาลักษณะของการบริการที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ของห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จ เช่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น เพื่อนำมาเป็นแนวทางการจัดทำหนังสือคู่มือการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น