

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนพฤติกรรมการใช้บริการ และความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน และพฤติกรรมการใช้บริการ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิธีการเก็บข้อมูลคือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 294 คน เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลทดสอบสมมติฐานด้วย สถิติ ค่าที ค่าเอฟ และค่าแอลเอสดี ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25 - 30 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท

2. พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่ความถี่ในการเข้าใช้บริการสัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง ประเภทบริการที่เลือกใช้ คือ บริการยืม - คืนหนังสือทั่วไป ช่วงเวลาที่ใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ 12.00 - 16.30 น. ความสนใจของประชาชนต่อกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น คือ กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการ คือ ได้รับความรู้จากกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่ห้องสมุดจัดขึ้น และห้องสมุดประชาชนที่ให้บริการคือ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเสนา

3. ความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านการบริการและกิจกรรมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ

4.1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านการบริการและกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน

4.2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านการบริการและกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน

4.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านการบริการและกิจกรรมส่วนบุคคลห้องสมุด ไม่แตกต่างกัน

4.4 ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ด้านการบริการและกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน

4.5 ประชาชนที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรห้องสมุดด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ด้านการบริการและกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

5.1 ประชาชนที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ด้านการบริการและกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน

5.2 ประชาชนที่มีประเภทบริการที่เลือกใช้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรห้องสมุดแตกต่างกัน ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านการบริการและกิจกรรมไม่แตกต่างกัน

5.3 ประชาชนที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านการบริการและกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน

5.4 ประชาชนที่มีความสนใจต่อกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ด้านการบริการและกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน

5.5 ประชาชนมีประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ด้านการบริการและกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน

5.6 ประชาชนมีห้องสมุดประชาชนที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านการบริการและกิจกรรม ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ด้านบุคลากรห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากบุคลากรห้องสมุดมีการเอาใจใส่ผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจโดยให้ความช่วยเหลือสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ประกอบกับมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมงคล เทพกำเนิด(2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและสมาชิกที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของห้องสมุด

ประชาชนอำเภอในเขตการศึกษา 5 ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของสมาชิกห้องสมุดเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมห้องสมุดประชาชนอำเภอในเขตการศึกษา 5 โดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา ซึ่งมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยอยู่ในสภาพดีพร้อมให้บริการซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของประภาพรรูปสวยดี(2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรีพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านอาคารสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากอาคารสถานที่ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้มีแสงสว่างเพียงพอมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ มีป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจนและคอมพิวเตอร์ใช้สำหรับการสืบค้นมีความประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอภิญาลีบ่อน้อย(2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์ศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานีมีปัญหาด้านบริการสิ่งพิมพ์และด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านการบริการและกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนเพื่อเสริมสร้างนิสัยรักการอ่านให้ผู้ใช้บริการ และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมงคล เทพกำเนิด(2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและสมาชิกที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของสมุดประชาชนอำเภอในเขตการศึกษา 5 ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมห้องสมุด ประชาชนอำเภอในเขตการศึกษา 5 โดยรวม เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปประยุกต์ใช้

1. ความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.1 ด้านบุคลากรห้องสมุด ควรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการและรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น

1.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศควรมีการซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพดีพร้อมให้บริการ และจัดทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ง่ายต่อการสืบค้นและค้นหาบนชั้นง่ายขึ้น

1.3 ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ควรดูแลความสะอาดและน่าเข้าใช้บริการ ควรจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอทั่วพื้นที่ให้บริการ

1.4 ด้านการบริการและกิจกรรมควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างนิสัยรักการอ่านให้ประชาชนเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

1. ควรจะมีการขยายขอบเขตของการวิจัยในการพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เขตภาคกลาง

2. ควรมีการวิจัย เกี่ยวกับกระบวนการบริหารและประเมินโครงการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และเป็นแหล่งเรียนรู้