

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัย ตามหัวข้อตามลำดับต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งโดยรวมและรายด้าน

1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชน แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

2. สมมติฐานการวิจัย

2.1 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้าน

2.2 สมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1.1 ประชากร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาสายสามัญภาคเรียนที่ 1/2548 คณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ผู้นำท้องถิ่น จำนวน 2,011 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 322 คน (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 40-41)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย 5 ด้าน จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1. ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา | จำนวน 10 ข้อ |
| 3. ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป | จำนวน 10 ข้อ |
| 4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ | จำนวน 10 ข้อ |
| 5. ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน | จำนวน 10 ข้อ |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended form)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือ จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผ่านครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชนทุกตำบล เพื่อขอความร่วมมือในการส่งและ

เก็บรวบรวมข้อมูล จากนักศึกษาสายสามัญภาคเรียนที่ 1/2548 คณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนทุกตำบล และผู้นำท้องถิ่นจาก 9 ตำบล 132 หมู่บ้าน 2 เทศบาล ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือนำส่ง จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ไปขอความอนุเคราะห์กับครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบล คณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนและผู้นำท้องถิ่น ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและนำส่งแบบสอบถาม

3. แบบสอบถามที่ไม่ได้รับกลับคืนภายใน 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยออกติดตามเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน

4.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ นักศึกษาสายสามัญคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และผู้นำท้องถิ่น ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Sheffe')

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาสายสามัญ ร้อยละ 67.39 เป็นคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ร้อยละ 11.18 และเป็นผู้นำท้องถิ่น ร้อยละ 21.43 รวมเป็นจำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 100

5.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านบริการหนังสือและสื่อทัศนศึกษา

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

นักศึกษาสายสามัญ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา

ผู้นำท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ

คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ชุมชน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน

5.3 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมห้องสมุดและแนะนำหนังสือใหม่ มีกิจกรรมและนิทรรศการหลากหลายไว้บริการทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ และจัดนิทรรศการอย่างหลากหลาย น่าสนใจ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

นักศึกษาสายสามัญ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมห้องสมุดและแนะนำหนังสือใหม่ มีกิจกรรมและนิทรรศการหลากหลายไว้บริการทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ และจัดนิทรรศการอย่างหลากหลาย น่าสนใจ

ผู้นำท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมห้องสมุดและแนะนำหนังสือใหม่ จัดนิทรรศการอย่างหลากหลายน่าสนใจ และมีจัดกิจกรรมส่งเสริมการค้นคว้า/วิจัยอย่างง่าย

คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ชุมชน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 9 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ จัดบริการส่งเสริมการอ่านวิธีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีกิจกรรมส่งเสริมการค้นคว้า/วิจัยอย่างง่าย และมีการส่งเสริม/สนับสนุนจัดตั้งชมรมห้องสมุด และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมห้องสมุดและแนะนำหนังสือใหม่

5.4 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มีห้องโสตทัศนวัสดุเพื่อฝึกการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จัดหนังสือ/สื่อเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา มีหนังสือ/วีดิทัศน์/สื่อประเภทต่างๆ หลากหลาย และจัดบริการสื่อ/โสตทัศนเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

นักศึกษาสายสามัญ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาสื่อต่างๆ จัดบริการสื่อ/โสตทัศนเข้าถึงทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ และมีหนังสือ/วีดิทัศน์/สื่อประเภทต่างๆ หลากหลาย

ผู้นำท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ บริการยืม/คืนหนังสือ/สื่อ/วัสดุ สะดวกรวดเร็ว จัดมุมพิเศษต่างๆ ไว้บริการเป็นระเบียบน่าใช้ และจัดหนังสือ/สื่อเป็นระบบ สะดวกต่อการค้นหา

คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ชุมชน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มีหนังสือ/วีดิทัศน์/สื่อประเภทต่างๆ หลากหลาย มีห้องประชุมสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดมุมพิเศษต่างๆ ไว้บริการเป็นระเบียบน่าใช้

5.5 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ จัดระบบการถ่ายเทอากาศทุกห้องอย่างเพียงพอ มีการตกแต่งห้อง/มุมต่างๆ สวยงามน่าสนใจ และมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

นักศึกษาสามัญ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มีการตกแต่งห้อง/มุมต่างๆ สวยงามน่าสนใจ จัดระบบการถ่ายเทอากาศทุกห้องอย่างเพียงพอ และจัดให้มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ

ผู้นำท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ บรรยากาศภายใน/ภายนอก สะอาด ร่มรื่น จัดวางครุภัณฑ์ทุกประเภทเหมาะสมสวยงาม จัดระบบการถ่ายเทอากาศทุกห้องอย่างเพียงพอ และจัดให้มีห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ

คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ชุมชน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ จัดทำป้ายนิเทศ ป้ายอื่นเพื่ออำนวยความสะดวก มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีการตกแต่งห้อง/มุมต่างๆ สวยงามน่าสนใจ

5.6 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี สะอาด ทันสมัย และพูดจาไพเราะเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

นักศึกษาสายสามัญ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี สะอาด ทันสมัย และเจ้าหน้าที่มีวุฒิและความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ

ผู้นำท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี สะอาด ทันสมัย และพูดจาไพเราะเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี

คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ชุมชน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มีความสามารถในการแนะนำวิธีการใช้ต่างๆ เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เต็มใจและความกระตือรือร้นให้บริการ และคงง่าย จริงใจบริการ รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น

5.7 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการเมืองการปกครอง มีข้อมูลวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของท้องถิ่น และเป็นศูนย์เผยแพร่ด้านการเกษตรและวัฒนธรรม

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

นักศึกษาสายสามัญ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการเมืองการปกครอง มีข้อมูลวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของท้องถิ่น และเป็นศูนย์เผยแพร่ด้านการเกษตรและวัฒนธรรม

ผู้นำท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มีการจัดทำข้อมูลสภาพทั่วไปของท้องถิ่น เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านเศรษฐกิจชุมชนของท้องถิ่น และเป็นศูนย์การแสดงผลิตภัณฑ์ของชุมชน

คณะกรรมการบริหารศูนย์การเรียนรู้ชุมชน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ด้านจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการเมืองการปกครอง และอยู่ในระดับปานกลาง 9 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มีข้อมูลวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของท้องถิ่น มีการจัดทำข้อมูลสภาพทั่วไปของท้องถิ่น และเป็นศูนย์เผยแพร่ด้านการเกษตรและวัฒนธรรม

5.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมจำแนกตามสถานภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ผู้นำท้องถิ่น คณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และนักศึกษาสายสามัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา คณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนกับนักศึกษาสายสามัญ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ผู้นำท้องถิ่นกับคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5.9 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย 5 อันดับ คือ 1) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการสืบค้น 2) สถานที่ให้บริการดูเป็นทางการเกินไปไม่สะดวกต่อผู้ไปใช้บริการ 3) ควรจัดนิทรรศการในวันสำคัญต่างๆอย่างต่อเนื่อง 4) การจัดซื้อหนังสือ/สื่อควรให้สมาชิกทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการ 5) เจ้าหน้าที่ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ต่อทุกคน

6. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีประเด็นพอที่จะนำมาอภิปรายเพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการ ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งขึ้นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัญหาด้านการจัดการห้องสมุดและด้านวิชาการ เป็นไปตามผลสรุปการรายงานการนิเทศห้องสมุดประชาชนของหน่วยศึกษานิเทศก์ (หน่วยศึกษานิเทศก์. 2547 ข. : 54) และสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของกันตพร กากแก้ว (2542 : 52-54) ที่ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า ผู้นำท้องถิ่นมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้นำท้องถิ่นเกิดการยอมรับคุณภาพการบริการ (Acceptability) ตามที่คาดหวังและตรงตามความต้องการของผู้นำท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อมีบางด้านที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

6.1 ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามสถานภาพ พบว่า นักศึกษาสายสามัญและคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจัดนิทรรศการของห้องสมุดประชาชนให้บริการไม่ทั่วถึงครอบคลุมในทุกพื้นที่ และกลุ่มเป้าหมายนี้ไม่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางห้องสมุดประชาชนจัด

6.2 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นด้านที่มีผลการวิจัยออกมาคล้ายกับด้านอื่นๆ คือ ผู้นำท้องถิ่นมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ ในขณะที่นักศึกษาสายสามัญและคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ก็มีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางแทบทุกข้อ ยกเว้นในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในบางข้อ เช่น ข้อคอบง่ายจริงใจบริการรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น อยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการทุกคนมีความคาดหวังให้บุคลากรของรัฐจริงใจให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะของบุคลากรห้องสมุดประชาชนที่ดีของ กิติเกษม ใจชื่น (2539 : 69-70)

ชื่อมีความสามารถในการแนะนำวิธีการใช้ต่างๆ เข้าใจง่ายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยตรง ตลอดจนความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นบุคลิกส่วนตัว สอดคล้องกับ เรณู เบ็ญชื้อ (2528 : 91) และชื่ออำนวยความสะดวกให้บริการทุกคนเสมอภาคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการต้องการได้รับบริการจากรัฐอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สร้อย สกุดเคิ้น (2542 : บทคัดย่อ)

6.3 ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ที่ละด้าน พบว่า ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา ผู้นำท้องถิ่นพึงพอใจมากกว่า นักศึกษาสายสามัญและคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ด้านอื่นๆแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะว่า ห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและ พันธกิจของสำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน ให้ห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งอาจทำให้เกิดความต้องการพื้นฐานที่แตกต่างกันสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของณัฐชยา เอื้อมอญ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ วิถีเรียนทางไกล ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี พบว่า นักศึกษาที่มีเพศอายุ และระดับชั้นเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย พบว่า โดยรวมและรายด้านจะอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน หากพิจารณาตามสถานภาพนักศึกษาสายสามัญ และคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน มีความเห็นโดยรวมและรายด้านในระดับปานกลางตรงกันแทบทุกข้อ และนำมาเสนอแนะบางข้อของแต่ละด้าน ดังนี้

7.1.1 ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ มีขื่อนำมาเสนอแนะ ดังนี้ ข้อ 3 มีบริการฉายวีดีทัศน์/ภาพนิ่ง/สื่อโทรทัศน์ (ETV) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจมีสาเหตุมาจากห้องสมุดประชาชนได้รับงบประมาณน้อย ไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์เพื่อสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ ควรได้รับจัดสรรงบประมาณตามความต้องการ และขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานท้องถิ่นและเครือข่ายอื่น เพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่องน่าจะได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ข้อ 4 มีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่เชิงรุกสู่ชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะการให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่สู่ชุมชนน้อยครั้ง ส่วนมากจะจัดเฉพาะในวันสำคัญ ซึ่งไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงตามความต้องการประชาชนห้องสมุดประชาชนไม่มีพาหนะขาดแคลนงบประมาณ ควรมีงบประมาณสนับสนุนและจัดหาพาหนะไว้บริการประจำห้องสมุด ข้อ 9 มีกิจกรรมส่งเสริมค้นคว้า/วิจัยอย่างง่าย อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในทางการวิจัยและมีเจ้าหน้าที่น้อย ควรจัดอบรมด้านการวิจัยให้เจ้าหน้าที่อยู่เสมอและจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น

7.1.2 ด้านบริการหนังสือและโสตทัศนศึกษา มีขื่อนำมาเสนอแนะดังนี้ ข้อ 13 มีจัดมุมพิเศษต่างๆ ไว้บริการเป็นระเบียบน่าใช้ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดประชาชนมีขนาดเล็กไม่สามารถจัดมุมได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีงบประมาณน้อย ไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกได้ตามต้องการ ห้องสมุดควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอเพื่อจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกได้ตามต้องการ ข้อ 15 มีหนังสือ/สื่อทุกประเภทไว้บริการทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะ ขาดแคลนงบประมาณ ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นอย่างเพียงพอ ข้อ 20 มีห้องประชุมสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะขาดแคลน อาคารประกอบ ห้องสมุดประชาชนปัจจุบันมีขนาดเล็กไม่สามารถจัดห้องเสริมอื่นๆ ได้ ควรได้รับจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างอาคารเพิ่มเติม หรือขอรับการสนับสนุนจากท้องถิ่น

7.1.3 ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป มีขื่อนำมาเสนอแนะ ดังนี้ ข้อ 22. จัดให้มีแสงสว่างเพียงพอถูกตามหลักสุขลักษณะ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะไฟฟ้าติดตั้งมานานพร้อมกับการก่อสร้างอาคารห้องสมุด ยังไม่มีงบประมาณเปลี่ยนหรือสีภายในห้องเป็นสีทึบแสง ควรมีการเปลี่ยนหลอดไฟใหม่เมื่อครบอายุการใช้งาน และทาสีภายในอาคารเป็นสีสว่าง เช่น สีขาวหรือสีให้แสงสว่างอื่นๆ ข้อ 23. จัดให้บริการนำดื่มเพียงพอทุกวัน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะห้องสมุดไม่มีงบประมาณส่วนนี้โดยตรง มีแต่ไม่เพียงพอสำหรับให้บริการ ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณโดยตรงอย่างเพียงพอ

7.1.4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีข้อเสนอแนะดังนี้ ข้อ 31 เจ้าหน้าที่มีวุฒิและความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะมีเจ้าหน้าที่น้อยขาดขวัญกำลังใจ ควรได้รับการเสริมแรง ข้อ 33 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกดี สะอาด ทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะได้รับค่าตอบแทนน้อยไม่มั่นคง ควรได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการ และมีค่าตอบแทนเพิ่มทุกปี ข้อ 38 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ปรับปรุงวิธีให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ มีเจ้าหน้าที่น้อยขาดการพัฒนาทางวิชาการใหม่ๆ ควรได้รับตำแหน่งเจ้าหน้าที่เพิ่มมากกว่าหนึ่งอัตรา และได้รับการพัฒนาด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง

7.1.5 ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ข้อ 48 เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านอุตสาหกรรมของท้องถิ่น ข้อ 49 เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านเศรษฐกิจชุมชนของท้องถิ่น ข้อ 50 เป็นศูนย์การแสดงผลิตภัณฑ์ของชุมชน ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมในการจัดการความรู้ มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและขาดแคลนอาคารสถานที่ ควรได้รับการพัฒนาความรู้ใหม่ๆแก่เจ้าหน้าที่อยู่เสมอ มีอาคารสถานที่เพียงพอและมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ

7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อวิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ศึกษาเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา นอกระบบ ผู้นำท้องถิ่น และคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลเท่านั้น งานวิจัยที่น่าสนใจในการศึกษาครั้งต่อไป

7.2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนประเภทอื่น ของนักศึกษาตามวิธีการเรียนแบบอื่น เช่น วิธีเรียนตามอัธยาศัย และวิธีเรียนแบบชั้นเรียนหรือวิธีเรียนอื่นๆ

7.2.2 ควรมีการวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนอำเภอ ในด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน เพราะเป็นแหล่งวิชาการทางด้านท้องถิ่นของชุมชน

7.2.3 ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในอนาคต ตามพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 เพราะตามพระราชบัญญัติฉบับใหม่นี้ห้องสมุดประชาชนเป็นการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย และเน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต