

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการศึกษาลดขั้นตอนบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยดำเนินการวิจัยแบบวิจัยปฏิบัติการ ใช้เวลาในการศึกษา 1 ปี (ระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม 2549) เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและนำแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) มาใช้ในการดำเนินงานด้านการให้บริการ DD ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันและปัญหาของบริการ DD พบว่า ผู้ให้บริการทุกคนเห็นว่าจุดบริการทั้ง 18 แห่งรวมทั้งวิทยาเขตหนองคายมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ จำนวนการยืมผ่านบริการ DD ในปัจจุบันมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ส่วนปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การหาหนังสือบนชั้นไม่พบ ร้อยละ 56.67 รายการคำขอใช้บริการไม่สมบูรณ์ ร้อยละ 40.00 และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช้า ร้อยละ 33.33 นอกจากนี้ยังมีความเห็นว่าสำนักวิทยบริการควรจัดบริการนี้ต่อไปในอนาคต แต่ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ร้อยละ 83.87

ในขณะที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.0 ใช้บริการนี้เพราะประหยัดเวลาในการเดินทางมาห้องสมุด และร้อยละ 100 ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการนี้ต่อไป ส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดให้มีบริการนี้ทุกวันและควรเพิ่มจำนวนการยืมให้ได้ตามสิทธิของที่ห้องสมุดแต่ละแห่งกำหนดไว้

ในการใช้บริการไม่มีผู้ใช้บริการคนใดที่รับทราบเงื่อนไขในการให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง ซึ่งเงื่อนไขที่ผู้ใช้บริการทราบมากที่สุดคือ ร้อยละ 83.10 ทราบว่า การขอใช้บริการต้องแจ้งความประสงค์ในการใช้บริการผ่านแบบฟอร์มด้วยตนเองหรือผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ ปัญหาในการใช้บริการมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามวันเวลาที่กำหนด เฉลี่ยช้าไปประมาณ 5 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.93) ซึ่งปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากทรัพยากรที่ผู้ใช้บริการต้องการนั้นเป็นทรัพยากรของห้องสมุดวิทยาเขตหนองคายที่อยู่ภายนอกมหาวิทยาลัยและยังไม่สามารถควบคุมเวลาการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศได้เพราะไม่ได้กำหนดรอบการเดินทางอย่างแน่นอน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eichhom (1990 :441-443) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการผ่านบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยภายใน 24 ชั่วโมง และได้รับทรัพยากรสารสนเทศนอกวิทยาเขตผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุดภายใน 3-10 วันทำการ

เมื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการนี้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) เช่นเดียวกับที่เห็นว่าบริการนี้เป็นประโยชน์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ซึ่งเป็นระดับที่ค่อนข้างสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dougherty (1973:29-39) ที่พบว่า ร้อยละ 43 ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่าบริการ DD มีความสำคัญต่อการเรียน การสอน การวิจัย โดยร้อยละ 68 เห็นว่าเป็นบริการที่ดีเยี่ยม และร้อยละ 23 เห็นว่าเป็นบริการที่ดี นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับการศึกษาของ Genaway and Stanford (1977:187-194) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าบริการ DD เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ร้อยละ 66 และมีความสำคัญ ร้อยละ 17

2. การศึกษาเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน ผลการวิจัยปฏิบัติการครั้งนี้เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน (Best Practice) ปรากฏว่า คณะผู้วิจัยสามารถจัดความสูญเปล่า รวมงานเข้าด้วยกัน จัดลำดับงานใหม่ และทำให้ง่ายขึ้นตามหลักการและเทคนิคทางวิศวกรรม ECRS ได้ โดยรวมขั้นตอนเป็นบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ทำให้สามารถลดเวลาทำงานได้จากเวลาเฉลี่ย 8 ชั่วโมง/รอบบริการ คงเหลือ 6 ชั่วโมง/รอบบริการ (รวมพักกลางวัน)

3. การวิเคราะห์ผลงานก่อนและหลังการปรับปรุงวิธีการทำงาน จากการวิเคราะห์สถิติการบริการ DD ระหว่างปีงบประมาณ 2546-2549 พบว่า ในปีงบประมาณ 2549 มีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2548 ในอัตราส่วน 8.17 เท่า หรือมีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2547 ในอัตราส่วน 3.36 เท่า นั่นแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงวิธีการทำงาน มีส่วนทำให้ปริมาณการใช้บริการดังกล่าวมีอัตราส่วนเพิ่มขึ้น

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้ที่สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานบริการ DD ด้วยการลดขั้นตอนเป็นบริการเบ็ดเสร็จ และลดเวลาการทำงานได้ 2 ชั่วโมง/รอบบริการ จากเวลาเฉลี่ย 8 ชั่วโมง/รอบบริการ คงเหลือ 6 ชั่วโมง/รอบบริการ (รวมพักกลางวัน) นับเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของบริการดังกล่าวได้แนวทางหนึ่งและเป็นบริการสนับสนุนที่สร้างคุณค่าให้กับมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เน้นการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยเป็นอย่างยิ่ง ดังจะเห็นได้จากสถิติการบริการ DD ระหว่างปีงบประมาณ 2546-2549 ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าปริมาณการใช้บริการ DD มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งสอดคล้องกับสถิติปริมาณการใช้บริการ DD ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่เน้นการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีเช่นเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากประสบการณ์ของคณะผู้วิจัยที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องนี้มาในลักษณะของการวิจัยปฏิบัติการ ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคที่ต้องดำเนินการแก้ไข เช่น มาตรฐานการบริการ จิตสำนึกในการให้บริการ ข้อจำกัดของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ ข้อขัดข้องทางการสื่อสารและการประสานงาน ตลอดจนบุคลากรที่ให้บริการ และความเข้าใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการ DD ที่แตกต่างจากบริการพื้นฐานทั่วไป เนื่องจากบริการ DD เป็น

งานที่มีจุดบริการถึง 18 แห่ง ในการให้บริการมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ จึงต้องมีมาตรฐานและแนวปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะปัจจัยที่ควบคุมได้ เช่น มาตรฐานการบริการของผู้ให้บริการ เวลาในการให้บริการ เป็นต้น ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการประชุมปรึกษาหารือเพื่อพัฒนางานเป็นประจำและต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการประชุมกับผู้ประสานงานคณะที่ไม่มีห้องสมุดด้วย

ผู้ประสานงานในการให้บริการ ควรใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ เพื่อจะได้ตรวจสอบแจ้งผลการดำเนินงานให้กับผู้ใช้บริการ จะได้แก้ปัญหาได้ทันหากไม่สามารถนำส่งทรัพยากรได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการชี้แจงให้ผู้ใช้บริการเข้าใจหากเกิดความผิดพลาดจากปัญหาที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง การหาทรัพยากรบนชั้นไม่พบในวันที่มีผู้ขอใช้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้บุคลากรห้องสมุดทุกคน ทุกจุดบริการ ต้องตระหนักถึงความสำคัญของบริการ DD เพราะการให้บริการที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องเกิดจากความร่วมมือของทุก ๆ จุดบริการ หากผู้ใช้บริการทุกคนร่วมมือกันในการให้บริการ ด้วยการอธิบาย หรือแนะนำผู้ใช้บริการให้เข้าใจเงื่อนไขการให้บริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน จะช่วยลดปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการน้อยลง

สำหรับปริมาณการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ 2549 ในอัตราส่วน 8.17 เท่าของปีงบประมาณ 2548 หรือ 3.36 เท่าของปีงบประมาณ 2547 นั้น สำนักวิทยบริการ ควรใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2550-2554 ด้วย เพื่อให้สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี รวมถึงการให้บริการที่ครอบคลุมถึง ศูนย์ สถาบัน สำนัก นักศึกษาที่มีการเรียนสอนภาคพิเศษ และนักศึกษาของวิทยาเขตหนองคาย ที่มีสถานที่เรียนอยู่ห่างไกล โดยที่ผู้ใช้บริการยังได้รับบริการที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น การกำหนดสิทธิในการใช้บริการ การกำหนดจำนวนทรัพยากรที่ให้บริการ การคิดค่าธรรมเนียมบริการพิเศษ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. แม้ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีบริการ DD ต่อไปในอนาคต สำนักวิทยบริการควรได้มีการทบทวนแนวปฏิบัติบริการ DD และบทบาทของสำนักวิทยบริการ ให้ตอบสนองวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

2. สำนักวิทยบริการควรทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนในหลักการและแนวคิดการบริการ DD ที่ต้องสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับสำนักวิทยบริการในการตอบสนองวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย เพื่อให้บุคลากรของสำนัก

วิทยบริการมีจิตสำนึกและมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมให้บริการ DD ประสบความสำเร็จ เป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย

3. แม้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานของบริการ DD โดยลดขั้นตอนเป็นบริการเบ็ดเสร็จและลดเวลาทำงานลงได้จาก 8 ชั่วโมง/รอบบริการ เป็น 6 ชั่วโมง/รอบบริการ (รวมพักกลางวัน) ก็มีได้หมายความว่า ภารกิจนี้เป็นความรับผิดชอบของกลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ แต่เพียงกลุ่มเดียว ผู้บริหารควรเน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของทุกกลุ่มภารกิจในสำนักวิทยบริการ และผู้ปฏิบัติงานทุกจุดบริการควรศึกษาแนวปฏิบัติบริการ DD ของสำนักวิทยบริการให้ถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน นอกจากนี้ควรได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างทั่วถึงว่าบริการดังกล่าวไม่ใช่บริการยืม-คืนทั่วไป แต่เป็นบริการที่มีเงื่อนไขในการให้บริการทั้งด้านประเภทของทรัพยากรที่ให้บริการและสิทธิของผู้ใช้บริการ เป็นต้น เช่น อาจารย์สามารถใช้ฟรีได้ 20 รายการ/ภาคการศึกษา นอกเหนือจากนั้นคิดค่าบริการรายการละ 5 บาท

4. จากผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับการไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามที่กำหนดสูงถึง ร้อยละ 26.7 และโดยเฉลี่ยเข้าไป 5 วันนั้น เพื่อให้บริการ DD มีประสิทธิภาพและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น สำนักวิทยบริการควรจัดให้มีบริการนี้ทุกวันตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารต้องคำนึงถึงความพร้อมของผู้ให้บริการและปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ประกอบด้วย

5. จากการศึกษางานวิจัยของ Luzius (2003:1-5) ที่ศึกษากิจกรรมบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่ชุมชนในห้องสมุดวิทยาลัยวิจัยที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกา จำนวน 65 แห่ง พบว่า มีห้องสมุดเพียงร้อยละ 3-5 เท่านั้นที่ไม่คิดค่าธรรมเนียมการบริการแก่อาจารย์และบุคลากรของวิทยาลัย มีห้องสมุดจำนวน 17 แห่งที่คิดค่าธรรมเนียมการให้บริการค่าเฉลี่ยระหว่าง 3 ถึง 5 เหรียญอเมริกัน สำหรับค่าธรรมเนียมการบริการนั้นจะแตกต่างกันในแต่ละวิทยาลัยซึ่งอยู่ระหว่างต่ำกว่าหน้าละ 10 เซ็นต์ถึง 10 เหรียญอเมริกันต่อหนึ่งบทความหรือหนึ่งบทของหนังสือ นอกจากนี้ ตามแนวคิดของ Prytherch (1995) ใต้นิยามความหมายของบริการ DD ว่าเป็นบริการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างห้องสมุดและจัดหาทรัพยากรจากตัวแทนเชิงพาณิชย์ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการจัดหาและจัดส่งเอกสาร

ดังนั้น สำนักวิทยบริการ ควรใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาตัดสินใจว่าจะจัดบริการ DD เป็นบริการเชิงพาณิชย์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นนักวิชาการและนักวิจัยอย่างเต็มที่ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยที่เน้นการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย หรือจะจัดบริการนี้เป็นเพียงบริการพื้นฐานที่ตอบสนองการเรียน การสอนของอาจารย์และนักศึกษาในรูปแบบของบริการเชิงรุก โดยที่มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพราะการจัดบริการ

ที่ดี มีประสิทธิภาพ และทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการ ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ และมีนโยบายบริหารงานตามหลักการของ Balanced Scorecard มีปัจจัยหลักที่ควรพิจารณา 4 มุมมองด้วยกันคือ มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ซึ่งมีปัจจัยด้านการเงินและงบประมาณ (Financial) เข้ามาเกี่ยวข้อง มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ซึ่งมีปัจจัยด้านระบบการจัดการภายใน (Internal Process) เข้ามาเกี่ยวข้อง มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีปัจจัยด้านผู้ให้บริการหรือลูกค้า (Customer) เข้ามาเกี่ยวข้อง และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งมีปัจจัยด้านการเรียนรู้และการพัฒนาความก้าวหน้า (Learning and Growth) เข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นหากสำนักวิทยบริการจะดำเนินงานให้บริการ DD มีประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับสำนักวิทยบริการและมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เน้นการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัยและสำนักวิทยบริการต้องคำนึงถึงหลักการดังกล่าว โดยพิจารณาทบทวนว่าได้สนับสนุนหรือเกื้อหนุนปัจจัยหลักทั้ง 4 ด้านดังที่กล่าวมาอย่างเพียงพอและจริงจังหรือไม่

ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ควรให้ความสำคัญและสนับสนุนให้สำนักวิทยบริการจัดบริการ DD ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นบริการเชิงรุกที่สนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่ชุมชน นอกจากนี้บริการดังกล่าวยังเป็นการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่าตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และเกิดประโยชน์ทางด้านวิชาการ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ (Outcome) อย่างมหาศาลที่ควรค่าแก่การลงทุนเป็นอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ DD ในปีต่อไป เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ DD ภายหลังจากปรับปรุงวิธีการทำงานว่ามีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นหรือลดลงมากน้อยเพียงใด
2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการให้บริการ DD เชิงพาณิชย์