

บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
User Education Service of John F. Kennedy Library

รวิวรรณ ขำพล

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

e-mail: krawee@bunga.pn.psu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ระหว่างปีการศึกษา 2554-2556 ผลการศึกษาพบว่า หอสมุดฯ จัดบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ตามหลักการ PDCA-PaR ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากทุกปีการศึกษา ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ของวิทยากร ด้านที่พึงพอใจต่ำที่สุดคือ ด้านเอกสารประกอบการอบรมและด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ปัญหาและข้อเสนอแนะแบ่งเป็นด้านวิธีการอบรม ด้านระยะเวลา ด้านวิทยากร ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และด้านเอกสารประกอบการอบรม

คำสำคัญ:

บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้, บริการสืบค้นสารสนเทศ, บริการห้องสมุด

Abstract

This study aimed to study the user education service, user's satisfaction, and the problems and suggestions of users on the user education service of John F. Kennedy Library, Prince of Songkla University, Pattani Campus during the academic year 2011-2013. The study found that the library used PDCA-PaR for the user education service. The users were satisfied with the user education service at the highest level in every academic year. The highest satisfaction aspect was the skills and knowledge of the lecturers. The lowest satisfaction aspect was the handouts and the computer equipment. The aspects of problems and suggestions were the training method, the training period, the lecturers, the computer equipment, and the handouts.

Keyword:

User education service, Information searching service, Library service

บทนำ

ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ของตน นอกจากการจัดหา จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศแล้ว ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศจำเป็นต้องจัดบริการและกิจกรรมส่งเสริมเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ (User Education service)

การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ หมายถึง การพัฒนาผู้ใช้อาจโดยวิธีการแนะนำหรือสอนให้รู้จักและเข้าใจทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ คู่มือช่วยการค้นคว้าและกลยุทธ์การค้นหายานสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้มีความรู้และค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ทำได้โดย การแนะนำ การปฐมนิเทศ และการสอน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536, น.188-189) ศศิพิมล ประพินพงศกร (2556, น.69) กล่าวว่า การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ หมายถึง ความพยายาม กิจกรรม หรือโปรแกรมใด ๆ ที่ห้องสมุดจัดบริการให้กับผู้ใช้ เพื่อช่วยผู้ใช้ให้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ และสนองความต้องการของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ห้องสมุดในฐานะที่เป็นปัจจัยสำคัญของการศึกษายุคใหม่ควรให้ความสนใจและตระหนักว่าผู้เรียนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ห้องสมุดเพื่อการค้นคว้า (สรศักดิ์ ชูเลิศดียววงศ์, 2543, น.52) ห้องสมุดควรให้ความสำคัญด้านการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ซึ่งเป็นการช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และการสืบค้นสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศและบริการของห้องสมุดได้ตรงตามความต้องการและมีประสิทธิภาพ

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้จัดบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ทั้งในรูปแบบการปฐมนิเทศ การบรรยาย การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเสริมทักษะสารสนเทศและทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ ให้สามารถตระหนักถึงความต้องการและความจำเป็นของสารสนเทศในสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถค้นหา เข้าถึง ประเมิน และใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างเต็มที่และมีจรรยาบรรณ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสภาพการบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาสภาพการบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ จากแผนการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ และศึกษาสภาพการดำเนินงานจริง ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ โดยใช้แบบประเมินผลการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในปีการศึกษา 2554 ปีการศึกษา 2555 และปีการศึกษา 2556 สอบถามความพึงพอใจหลังจากการจัดกิจกรรม จำนวน 7 ด้าน คือ 1) วิธีการฝึกอบรม 2) ระยะเวลาในการอบรม 3) ความรู้ความสามารถของวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม 4) มนุษยสัมพันธ์ของวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม 5) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 6) เอกสารประกอบการอบรม และ 7) การนำข้อมูลที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ประโยชน์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี โดยใช้แบบประเมินผลการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในปีการศึกษา 2554 ปีการศึกษา 2555 และปีการศึกษา 2556 ให้ผู้ใช้บริการระบุปัญหาและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. สภาพการบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากรคือบรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศ จำนวน 4 คน มีสถานที่สำหรับการจัดอบรม จำนวน 3 ห้อง คือ ห้องมินิเธียเตอร์ มีจำนวน 150 ที่นั่ง ห้องคอมพิวเตอร์ 1 มีจำนวน 30 ที่นั่ง และห้องคอมพิวเตอร์ 2 มีจำนวน 60 ที่นั่ง ในการอบรมทุกครั้งมีช่างเทคนิคดูแลความเรียบร้อยของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ จำนวน 1-2 คน

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ดำเนินการจัดการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ตามหลักการ PDCA-PaR ซึ่ง PDCA นั้นเป็นแนวคิดวงจรเดมมิง (Deming Cycle) ประกอบด้วย P-Plan หมายถึง การวางแผน D-Do หมายถึง การปฏิบัติ ตามแผนที่วางไว้ C-Check หมายถึง การตรวจสอบ การประเมินผล และ A-Action หมายถึง การนำผลการประเมิน ไปปรับปรุงการดำเนินงาน ส่วน PaR-Participation & Report นั้นหอสมุดฯ ได้นำมาใช้ตามแนวคิดที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้กำหนดไว้ ซึ่งหมายถึง การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการและการรายงาน

Plan - การวางแผนการดำเนินงานการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

หอสมุดฯ มีการวางแผนจัดการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ โดยมี กิจกรรม การดำเนินการ กลุ่มเป้าหมาย และ ระยะเวลาดำเนินการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แผนการดำเนินงานการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ
1. การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	นักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา	ก่อนเปิดภาคการศึกษาที่ 1
2. การอบรมทักษะการสืบค้นสารสนเทศ สำหรับนักศึกษาใหม่ (เปิดสิทธิ์การยืม สำหรับนักศึกษาที่ผ่านหลักสูตรนี้เท่านั้น)	นักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา	สัปดาห์ที่ 1-2 ของภาคการศึกษาที่ 1
3. การอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอก	ตลอดปี หลักสูตร 2-3 ชม.
4. การสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการ ทำวิทยานิพนธ์ สำหรับนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา	นักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา	เดือนที่ 2 ของภาคเรียนที่ 1 หลักสูตร 3 ชม.
5. การเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง การใช้โปรแกรม EndNote Web	นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอก	ตลอดปี หลักสูตร 3 ชม.
6. การใช้โปรแกรม Turn It In	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์	ภาคเรียนที่ 2 หลักสูตร 3 ชม.
7. การสืบค้นสารสนเทศเพื่อการทำผลงานทาง วิชาการ สำหรับบุคลากรทางการศึกษาใน สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	บุคลากรทางการศึกษา ในจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส	กรกฎาคม-สิงหาคม หลักสูตร 2 วัน ดำเนินการ ช่วงสัปดาห์ ม.อ.วิชาการ

Do - การดำเนินการตามแผน

หอสมุดฯ ได้ดำเนินการบริการให้การศึกษาผู้ใช้ตามแผนที่วางไว้ และเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการ ดังนี้คือ 1) การประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมาย หลากหลายช่องทาง 2) รับสมัครอบรมทางช่องทางต่างๆ ได้แก่ออนไลน์ โทรศัพท์ หรือด้วยตนเอง 3) ต้อนรับผู้เข้าอบรม 4) ตรวจสอบรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมและการลงทะเบียน 5) ดำเนินการบรรยายและการอบรมเชิงปฏิบัติการตามหลักสูตรที่วางไว้ 6) เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมซักถาม และแสดงความคิดเห็น 7) ประเมินผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรม และ 8) สรุปการอบรมและประเมินกิจกรรม

ผลการจัดบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ประกอบด้วยจำนวนครั้งและจำนวนผู้ใช้บริการ ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการอบรม และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เปรียบเทียบ 3 ปี ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการจัดบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

รายการ	เป้าหมาย	ปีการศึกษา 2554	ปีการศึกษา 2555	ปีการศึกษา 2556
จำนวนครั้งและจำนวนผู้ใช้บริการ ที่เข้าร่วมกิจกรรมการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้	100 ครั้ง	107 ครั้ง 3600 คน	100 ครั้ง 3472 คน	101 ครั้ง 4126 คน
ร้อยละของผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการอบรม	80	86.47	87.62	87.65
ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้	4.25	4.59	4.70	4.61

Check - ขั้นตอนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

หอสมุดฯ ตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยการประเมินผลการอบรมทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนี้

- 1) การประเมินผลอย่างเป็นทางการ โดยการรวบรวมแบบประเมินผลจากผู้เข้ารับการอบรม มีรายการประเมิน ดังตารางที่ 3 รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา นำมาข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปผลการอบรมแต่ละครั้ง มีการรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 2) การประเมินผลอย่างไม่เป็นทางการ โดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้าอบรม การพูดคุยกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมและสรุปการดำเนินงานแต่ละครั้งของผู้ดำเนินการจัดกิจกรรม

Action - ขั้นตอนการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

หอสมุดฯ นำผลจากการตรวจสอบมาวางแผนและปรับปรุงการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ในครั้งต่อไป เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด เช่น ด้านหลักสูตรการอบรม มีการปรับปรุงหลักสูตร โดยพิจารณาเนื้อหาและฐานข้อมูลให้เหมาะสมกับสาขาวิชาและระดับการศึกษาของผู้เข้ารับการอบรม ด้านระยะเวลาในการอบรม มีการปรับเพิ่มเวลาการอบรมหากจัดอบรมสำหรับนักศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก เนื่องจากเพิ่มเนื้อหาและเทคนิคการสืบค้นที่ละเอียดมากยิ่งขึ้น และปรับเพิ่มเวลาการอบรมหลักสูตรการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการทำผลงานทางวิชาการ สำหรับบุคลากรทางการศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากเดิม 1 วัน เพิ่มเป็น 2 วัน เนื่องจากผู้เข้าอบรมต้องการฝึกปฏิบัติมากขึ้น และต้องการให้เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิง และด้านเอกสารประกอบการอบรม มีการเพิ่มรายละเอียดให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และจัดทำเอกสารทั้งรูปแบบฉบับพิมพ์และออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

Participation & Report – การมีส่วนร่วมและการรายงาน

บรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผน การจัดกิจกรรมการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ช่างเทคนิค โปรแกรมเมอร์ ดูแลความเรียบร้อยของคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และเครือข่าย เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการ จัดเตรียมเอกสาร ประชาสัมพันธ์ รับลงทะเบียน ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการอบรม และมีการรายงาน ผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ปีการศึกษา 2554-2556

รายการ	ปีการศึกษา 2554 (N=439)			ปีการศึกษา 2555 (N=511)			ปีการศึกษา 2556 (N=358)		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปล ความ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปล ความ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปล ความ
1. วิธีการฝึกอบรม	4.61	0.523	ดีมาก	4.68	0.457	ดีมาก	4.65	0.468	ดีมาก
2. ระยะเวลาในการอบรม	4.32	0.802	ดี	4.58	0.630	ดีมาก	4.46	0.636	ดี
3. ความรู้ความสามารถของ วิทยากรผู้ให้การศึกษาฝึกอบรม	4.77	0.397	ดีมาก	4.83	0.342	ดีมาก	4.75	0.368	ดีมาก
4. มนุษยสัมพันธ์ของวิทยากร ผู้ให้การศึกษาฝึกอบรม	4.83	0.368	ดีมาก	4.67	0.438	ดีมาก	4.79	0.378	ดีมาก
5. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4.36	0.652	ดี	4.56	0.527	ดีมาก	4.12	0.761	ดี
6. เอกสารประกอบการอบรม	4.27	0.593	ดี	4.77	0.464	ดีมาก	4.63	0.523	ดีมาก
7. การนำข้อมูลที่ได้รับจาก การอบรมไปใช้ประโยชน์	4.57	0.530	ดีมาก	4.73	0.444	ดีมาก	4.71	0.463	ดีมาก
เฉลี่ยรวม	4.59	0.351	ดีมาก	4.70	0.314	ดีมาก	4.61	0.345	ดีมาก

ผลการประเมินในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ปีการศึกษา 2554-2556 อยู่ในระดับดีมากทุกปีการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59, 4.70 และ 4.61 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายปี การศึกษา พบว่า ปีการศึกษา 2554 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านมนุษยสัมพันธ์ของวิทยากรผู้ให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถของวิทยากรผู้ให้การศึกษาฝึกอบรม ด้านวิธีการฝึกอบรม และ ด้านการนำข้อมูลที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.61 และ 4.57 ตามลำดับ ด้านที่พึง พพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านเอกสารประกอบการอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ปีการศึกษา 2555 ผู้ใช้บริการมีความพึง พพอใจมากที่สุดทุกด้าน และพึงพอใจสูงสุดในด้านความรู้ความสามารถของวิทยากรผู้ให้การศึกษาฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านเอกสารประกอบการอบรม ด้านการนำข้อมูลที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ประโยชน์ และ ด้านวิธีการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.73 และ 4.68 ตามลำดับ ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 สำหรับปีการศึกษา 2556 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านมนุษยสัมพันธ์ ของวิทยากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถของวิทยากรผู้ให้การศึกษาฝึกอบรม ด้านการนำข้อมูลที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ประโยชน์ และด้านวิธีการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75, 4.71 และ 4.65 ตามลำดับ ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

ผู้ศึกษาได้รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ นำมาจัดลำดับความถี่และนำเสนอเพียง 2 ลำดับที่มีความถี่มากในแต่ละปีการศึกษา ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	ปีการศึกษา 2554	ปีการศึกษา 2555	ปีการศึกษา 2556
ด้านวิธีการอบรม	1. ขอให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง 2. จัดสำหรับนักศึกษาทุกชั้นปี เริ่มตั้งแต่ปี 1	1. เป็นการอบรมที่ดี ควรจัดอบรมแบบนี้ต่อไป 2. เป็นการฝึกอบรมที่ดีมาก ช่วยให้ความรู้ในการสืบค้นเพิ่มมากขึ้น	1. การอบรมให้ความรู้ที่ดีมาก และเรียนรู้ได้เร็ว 2. อยากให้มีการอบรมแบบนี้บ่อย ๆ
ด้านระยะเวลา	1. ควรเพิ่มระยะเวลาในการอบรม 2. ควรจัดอบรมช่วงเวลาเช้า	1. ควรเพิ่มระยะเวลาในการอบรม 2. ระยะเวลาในการอบรมเหมาะสมดีแล้ว	1. ควรเพิ่มระยะเวลาในการอบรม
ด้านวิทยากร	1. ให้วิทยากรสอนช้ากว่านี้ 2. อยากให้ผู้ช่วยวิทยากรมากกว่านี้	1. ให้วิทยากรสอนช้ากว่านี้ 2. วิทยากรน่ารักทุกคน มีมนุษยสัมพันธ์ดี	1. วิทยากรให้ความรู้ได้ละเอียดและน่ารักทุกคน 2. ต้องรับดีมาก
ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1. คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตช้ามาก 2. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์	1. คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตช้า และขัดข้อง 2. ควรจัดวางคอมพิวเตอร์เป็นแถวเดียวกันและหันหน้าไปทางวิทยากร	1. คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตช้า 2. คอมพิวเตอร์บางเครื่องมีปัญหา
ด้านเอกสารประกอบการอบรม	1. อยากให้มีเอกสารประกอบการอบรม อย่างละเอียด ทุกหัวข้อ 2. เอกสารไม่ชัดเจน	1. อยากให้มีเอกสารประกอบการอบรม 2. เอกสารส่วนที่เป็นภาพไม่ชัดเจน	1. เอกสารไม่ชัดเจน 2. เอกสารไม่เอื้อต่อนักศึกษาต่างชาติเท่าที่ควร

จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านวิธีการฝึกอบรม ควรจัดสำหรับนักศึกษาทุกชั้นปี เริ่มตั้งแต่ปีที่ 1 โดยประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเป็นกลุ่มเดียวกัน ด้านระยะเวลาน้อยเกินไป และวิทยากรสอนเร็วเกินไปเพื่อให้ทันตามเวลานั้น ทางผู้จัดจะต้องพิจารณาหลักสูตร กลุ่มเป้าหมาย และระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับหลักสูตรและกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากแม้ว่าหลักสูตรเดียวกัน หากคนละกลุ่มเป้าหมายที่มีทักษะการเรียนรู้และทักษะคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน ก็ย่อมใช้ระยะเวลาที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นหอสมุดฯ ต้องจัดกลุ่มผู้เข้าอบรมให้ชัดเจน โดยแบ่งตามระดับการศึกษา และประเภทของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ศศิปิมล ประพินพงศกร (2556, น.71-72) ที่แบ่งระดับของผู้ใช้บริการเป็นระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา ระดับนักวิจัย และระดับอาจารย์หรือผู้สอน เพื่อหอสมุดฯ จะได้จัดเตรียมการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง

สำหรับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ผู้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด เพราะหอสมุดฯ ใช้ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยที่มีการใช้งานมาก อาจทำให้ระบบช้าในบางช่วง หอสมุดฯ ควรจัดอบรมในช่วงเช้าซึ่งเป็นช่วงที่มีการใช้งานระบบเครือข่ายน้อย

ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุด

1. ควรจัดทำคู่มือการให้การศึกษแก่ผู้ใช้ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางเดียวกันในการดำเนินงานบริการให้การศึกษแก่ผู้ใช้
2. ควรจัดทำหลักสูตรการให้การศึกษแก่ผู้ใช้ที่เป็นมาตรฐานร่วมกันในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนภูมิภาคเพื่อให้แต่ละห้องสมุดสามารถนำมาใช้ในการบริการให้การศึกษแก่ผู้ใช้

การนำไปใช้ประโยชน์

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถนำกิจกรรมบริการให้การศึกษแก่ผู้ใช้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง รวมทั้งเหมาะสำหรับห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยไม่ได้จัดสอนวิชาการใช้ห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดได้จัดหลักสูตรการอบรมทักษะการสืบค้นสารสนเทศสำหรับนักศึกษาใหม่ (หลักสูตร 1 ชั่วโมง) นักศึกษาใหม่จะได้รับสิทธิ์การยืมหนังสือเมื่อผ่านหลักสูตรนี้เท่านั้น

รายการอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2536). *เอกสารการสอนชุดวิชาสารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1-7* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศศิพิมล ประพินพงศกร. (2556). การให้การศึกษแก่ผู้ใช้: กระบวนทัศน์ยุคดิจิทัล. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 31(1), 65-95.
- สรรค์สิริ ชูเลิศวิทยวงศ์. (2543). การให้การศึกษแก่ผู้ใช้: บทบาทที่สร้างสรรค์ของห้องสมุดสมัยใหม่ในยุคการศึกษาตลอดชีวิต. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.*, 18(3), 51-59.