

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศ ระดับการรับรู้และความคาดหวัง วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ และปัญหาของการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาทุกคณะ และทุกชั้นปีที่ศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี จำนวน 336 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศทั้งในภาพรวม คณะ และระดับการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งเป็นนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม จำนวน 190 คน และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร จำนวน 146 คน เมื่อแบ่งตามระดับการศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 47 คน โดยศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 25 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 22 คน และระดับปริญญาตรี จำนวน 289 คน โดยศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 77 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 47 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 90 คน และชั้นปีที่ 4 จำนวน 75 คน

2. สภาพการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านวัตถุประสงค์ นักศึกษาที่มาใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ เพื่อการยืมหนังสือมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต อ่านหนังสือ/ตำราวิชาการ หาข้อมูลที่เกี่ยวข้องวิชาที่เรียน อ่านหนังสือพิมพ์ สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์ ทำการบ้าน รายงาน ทบทวนบทเรียน อ่านหนังสือบันเทิง นวนิยาย เรื่องสั้น อ่านวารสารทั่วไป/นิตยสาร ยืมและอ่านวารสารวิชาการ และยืมสื่อมัลติมีเดีย (วีซีดี, ดีวีดี) ตามลำดับ

ด้านวิธีการที่ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาใช้วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยการเดินหาตามชั้นหนังสือมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ใช้วิธีสืบค้นจากรายการทรัพยากรออนไลน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุด ใช้วิธีการถามเพื่อน ใช้วิธีสืบค้นจากรายการทรัพยากรออนไลน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอก และใช้วิธีถามบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ตามลำดับ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการ นักศึกษาใช้บริการหนังสือพิมพ์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ หนังสือภาษาไทย หนังสืออ้างอิง ปัญหาพิเศษ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสารทั่วไป/นิตยสาร นวนิยาย เรื่องสั้น วารสารวิชาการ เอกสารงานวิจัยสัมมนา สิ่งพิมพ์รัฐบาล สิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย เรื่องแปล หนังสือภาษาต่างประเทศ รายงานประจำปี ซีดีรอมตามลำดับ

ด้านบริการสารสนเทศที่ใช้บริการ นักศึกษาใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต บริการสืบค้น OPAC บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการจองทรัพยากรสารสนเทศและบริการโสตทัศนูปกรณ์ ตามลำดับ

ด้านความถี่ในการใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการ ฯ ส่วนใหญ่ใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง รองลงมาได้แก่ เดือนละ 2-3 ครั้ง สัปดาห์ละครั้ง ภาคการศึกษาละ 2-3 ครั้ง เดือนละครั้ง ทุกวัน และภาคการศึกษาละครั้ง

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 13.00-16.00 น. รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 16.00-20.00 น. ช่วงเวลา 08.00-12.00 น. และช่วงเวลา 12.00- 13.00 น. ตามลำดับ

3. การรับรู้และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ ทั้งในภาพรวม คณะ และระดับการศึกษา จำแนกเป็น 3 มิติ มิติละ 2 ระดับบริการ ดังนี้

มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงในภาพรวม จากระดับบริการที่รับรู้จริงและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศในภาพรวมตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นบวก แสดงว่าผู้ใช้บริการประทับใจในการบริการของห้องสมุด

มิติความรู้สึกต่อผู้ให้บริการในภาพรวม จากระดับบริการที่รับรู้จริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศในภาพรวมตามมิติความรู้สึกต่อผู้ให้บริการ ปรากฏว่าโดยภาพรวม ผลต่างมีค่าเป็นลบทุกรายการ แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ

มิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตรจาก
ระดับบริการที่รับรู้จริงและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการ

บริการสารสนเทศของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร ตามมิติสภาพแวดล้อม ห้องสมุด ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นบวก แสดงว่าผู้ใช้บริการประทับใจในการบริการของห้องสมุด

มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จากระดับบริการที่รับรู้จริงและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นบวก แสดงว่าผู้ใช้บริการประทับใจในการบริการของห้องสมุด

มิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ใช้บริการของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จากระดับบริการที่รับรู้จริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามมิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ใช้บริการ ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ

มิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จากระดับบริการที่รับรู้จริงและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศในภาพรวม ตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นบวก แสดงว่าผู้ใช้บริการประทับใจในการบริการของห้องสมุด

มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากระดับบริการที่รับรู้จริงและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่ประทับใจ

มิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ใช้บริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากระดับบริการที่รับรู้จริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามมิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ใช้บริการ ปรากฏว่าพิจารณาเป็นรายข้อและโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ

มิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากระดับบริการที่รับรู้จริงและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด ปรากฏว่าโดยภาพรวมผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ

4. คุณภาพการบริการสารสนเทศที่นักศึกษาได้รับโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ห้องสมุดทำให้มีทักษะด้านการสืบค้นสารสนเทศ พอใจกับการสนับสนุนของห้องสมุดด้านการเรียนรู้ การวิจัย และ/หรือ การศึกษา และระดับคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมตามลำดับ

5. ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ข้อมูลเก่า ไม่ทันสมัย หาดูเล่มไม่พบ และเนื้อหาไม่ครอบคลุมสาขาที่เรียนตามลำดับ

ส่วนประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เนื้อหาไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่เรียน ปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการ และแสดงผลการสืบค้นช้าตามลำดับ

ด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ระยะเวลาการให้ยืมน้อย จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการน้อย ช่วงวัน/เวลาที่เปิดให้บริการน้อย มีกฎระเบียบมากเกินไป และไม่ทราบว่ามีบริการอะไรบ้างตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกได้แก่ ห้องน้ำไม่เพียงพอ / ไม่สะอาด ไม่มีห้องประชุม กลุ่มย่อย สถานที่ตั้งอยู่ห่างไกล จำนวนมุมที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลมีน้อย และจำนวนที่นั่งอ่านเป็นกลุ่มมีน้อย ตามลำดับ

ด้านผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ไม่มีเวลามาใช้บริการ และรองลงมาคือวิชาที่เรียนไม่ได้กำหนดให้มีการค้นคว้าเพิ่มเติม

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ นักศึกษาผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นและได้เสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านทรัพยากรมากที่สุด จำนวน 26 คนได้แก่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มปริมาณหนังสือทุก ๆ ประเภท จำนวน 24 คน ด้านการให้บริการ จำนวน 25 คนได้แก่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 8 คน ด้านสภาพห้องสมุด จำนวน 22 คน ได้แก่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มตู้เก็บของล็อกได้ จำนวน 4 คน ควรมีห้องประชุมกลุ่มย่อย จำนวน 4 คน ควรมีห้องศึกษาสื่อมัลติมีเดียตามอัตรา

หรือเป็นกลุ่ม จำนวน 4 คน และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 17 คนได้แก่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลากรควรมีความเต็มใจที่จะให้บริการ จำนวน 12 คน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการสารสนเทศของงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี สามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. สภาพการให้บริการสารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ ส่วนใหญ่เพื่อการยืมหนังสือ วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ใช้วิธีการเดินตามชั้นหนังสือ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการอาจสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศทั้งจากภายในหรือภายนอกห้องสมุดมาก่อน และระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นอย่างเป็นระบบตามหมวดหมู่ทศนิยมของคิวอี้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นโดยสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็วตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสสาร กรวยสวัสดิ์ (2549) ได้วิจัยเรื่องการใช้ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคายของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ; พระมหาดาวร ขนฺธิรมุโม (ทับทิม) (2548) ได้วิจัยเรื่องการประเมินการบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ; วาณี ทองเสวด (2549) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ และวิภากรณ์ รัตนวีวงศ์ (2543) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้และไม่ใช้บริการห้องสมุดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากชั้นวางหนังสือด้วยตนเอง ด้านทรัพยากรสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ (ห้องสมุด) ที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ใช้บริการหนังสือพิมพ์ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำทิพย์ วิภาวิน (2547) ได้วิจัยเรื่องการใช้และความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร และอรณา พิทยากรศิลป์, อริสรา สิงห์ปิ่น และเพ็ญภา ธรรมจันทร์ (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ผลการวิจัยพบว่าสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีค่าเฉลี่ยการใช้มากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับปัจจุบัน และด้านบริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ ที่ใช้คือ บริการยืม - คืน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการเรียนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีเวลาศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุดไม่มากนัก จึงทำให้ต้องใช้บริการยืมทรัพยากร

สารสนเทศไปเพื่อการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมที่บ้านหรือหอพักมากกว่าที่จะนั่งอ่านในห้องสมุด ซึ่งสามารถศึกษาค้นคว้าได้ตามสถานที่และเวลาที่สะดวก ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสากร กรวยสวัสดิ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการใช้ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคายของ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าประเภท ของบริการที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้คือ บริการยืม-คืน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภากรณ รัตน์วีวงศ์ (2543, บทคัดย่อ) ได้วิจัยถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้และไม่ใช้บริการ ห้องสมุดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ พบว่าบริการที่ใช้มากคือ บริการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิษฐา พละการ (2544, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งพบว่าใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด

ความถี่ในการใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการ ฯ ส่วนใหญ่ใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือในช่วงเวลา 13.00 - 16.00 น. ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้ บริการต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการเรียนและมีช่องทางเลือกแหล่งการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ทางออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นที่นิยมของนักศึกษาในปัจจุบัน ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิษฐา พละการ (2544, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความต้องการ สารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และกฤติกา สุนทร (2549, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี ที่พบว่าความถี่ในการเข้าใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ทั้งในวันจันทร์-ศุกร์ช่วงเย็นหลังเลิก เรียน และวันเสาร์-อาทิตย์ในช่วงบ่าย

2. ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ ระดับการรับรู้ใน ภาพรวม จำแนกตามคณะ และระดับการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรีที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า มิติทรัพยากร สารสนเทศและการเข้าถึง และมีจิตสภาพแวดล้อมห้องสมุด จากระดับบริการที่รับรู้จริง และความ คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดเป็นแหล่งช่วยส่งเสริมสนับสนุนการ เรียนการสอน และการค้นคว้าของผู้ใช้บริการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายของ มหาวิทยาลัย ซึ่งมีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ และต้องอาศัยทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ โสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันการเข้าถึงสารสนเทศมีความง่าย ทำให้ผู้ใช้ค้นหาสิ่งที่ ต้องการได้ เพราะห้องสมุดมีเว็บไซต์และทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ให้บริการ ด้านกายภาพ ของห้องสมุดเป็นอาคารเอกเทศ ตั้งอยู่ในที่เหมาะสมเป็นสถานที่น่าใช้บริการ มีความเงียบสงบ

และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก กัลยา สร้อยสิงห์ (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในหอสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการบริการในหอสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ ส่วนมิติความรู้สึกลดต่อผู้ให้บริการจากระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการมีความคาดหวังจะได้รับการได้รับการที่ดี ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ และความเห็นใจจากบุคลากรของหอสมุดเมื่อผู้ใช้บริการประสบปัญหาในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี จันทรตะมา (2550) ได้วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUALTM ผลการวิจัยพบว่าระดับบริการต่ำที่ยอมรับได้ และระดับการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตฉันทบุรีที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศทั้งในภาพรวม จำแนกตามคณะ และระดับการศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังจากมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง และจากมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำกว่าคะแนนระดับการรับรู้ ผลต่างมีค่าเป็นบวก แสดงว่าห้องสมุดให้บริการเกินกว่าคุณภาพที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในบริการของห้องสมุดเช่นเดียวกัน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาदार ขนฺติธมฺโม (ทับทิม) (2548) ได้วิจัยเรื่องการประเมินการบริการสารสนเทศในหอสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) ได้วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สมบัติ ตั้งประสพทรัพย์ (2546) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุธนาคารแห่งประเทศไทย สุชาดา เนตรภักดี (2550) ได้วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กายอนโก และ โจนส์ (Kayongo & Jones, 2008) ได้วิจัยเกี่ยวกับการควบคุมการรับรู้สารสนเทศของคณะวิชาโดยใช้ตัวชี้วัดของ LibQUALTM และ วอลล์ (Wall, 2004) ได้รายงานการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

มิสซิสซิปปีได้ โดยใช้แบบสำรวจ LibQUAL+™ บนเว็บ ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่า คุณภาพบริการโดยรวม มีค่าเป็นบวกในทุกด้าน ความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้บริการต่ำกว่า การบริการที่รับรู้ได้แสดงว่า การเตรียมการให้บริการของห้องสมุดมีคุณภาพเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ส่วนมิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าคะแนนระดับการรับรู้ ผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสมบัติ ตั้งประสพทรัพย์ (2546, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้บริการสูงกว่าการบริการที่รับรู้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่า คุณภาพบริการจากความแตกต่างของการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงพบว่าช่องว่างของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังในทุกด้าน และมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับของความต้องการบริการแต่ละอย่างอาจไม่เท่ากัน ผู้ใช้บริการของห้องสมุดต่างต้องการบริการที่ดีที่สุด และมีความคาดหวังว่าจะได้รับตามที่ต้องการ ส่วนที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจที่มาใช้บริการ การให้บริการที่เหมาะสม สอดคล้องสนองความต้องการ ความพึงพอใจ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะเกิดความพึงพอใจ และประทับใจ

4. คุณภาพการบริการสารสนเทศที่นักศึกษาได้รับ

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดได้จัดเตรียมความพร้อมการบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการ สำหรับการบริการทางสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้และการศึกษาเพิ่มเติมให้ผู้ใช้บริการได้รับตรงตามความต้องการ และอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาถาวร ขนฺติธมฺโม (ทับทิม) (2548) พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ (2550) สมบัติ ตั้งประสพทรัพย์ (2546) สุชาดา เนตรภักดี (2550) กายอนโก และโจนส์ (Kayongo & Jones, 2008) และวอลล์ (Wall, 2004) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่า

คุณภาพบริการโดยรวมมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน ความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้บริการต่ำกว่าการบริการที่รับรู้ได้ แสดงว่าการเตรียมการให้บริการของห้องสมุดมีคุณภาพเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

5. ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการให้บริการสารสนเทศจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน

ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้การที่ปัญหาในการให้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ (ห้องสมุด) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เนื่องจากห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในปริมาณที่ไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาไม่ครอบคลุมทุกหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน รวมถึงการค้นคว้าวิจัยในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ทรัพยากรสารสนเทศมีรูปแบบไม่หลากหลาย ไม่ทันสมัย นอกจากนี้ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบคือการหาตัวเล่มของทรัพยากรสารสนเทศไม่พบในบางครั้ง ทั้งนี้ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากผู้ให้บริการไม่ทราบวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น และอาจเกิดจากการจัดเรียงหนังสือบนชั้นไม่ถูกต้อง ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบอกรับโดยสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาให้กับทางมหาวิทยาลัยฯ นั้น ฐานข้อมูลบางฐานมีเนื้อหาไม่ตรงกับสาขาที่เปิดสอนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งบางฐานข้อมูลที่ผู้ใช้องค์กรใช้ แต่ทางห้องสมุดไม่สามารถจัดหาให้บริการได้เช่น ฐานข้อมูลทางการเกษตร ฐานข้อมูล Science Direct เป็นต้น ส่วนปัญหาในด้านการใช้ฐานข้อมูล ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการ และการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากเครือข่ายภายนอกมหาวิทยาลัยไม่สามารถทำได้ จะสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้ภายในเครือข่ายมหาวิทยาลัยเท่านั้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดจัดให้บริการ ด้านการให้บริการผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดมีกฎระเบียบมากเกินไป ไม่ทราบว่ามีการอะไรบ้าง ช่วงเวลาที่ให้บริการน้อย เนื่องจากทางห้องสมุดเปิดบริการวันจันทร์ - วันเสาร์ ระยะเวลาการให้ยืมน้อย การให้บริการยืมคืนไม่สะดวกเนื่องจากมีเคาน์เตอร์ยืม = คืนเพียงหนึ่งจุดเท่านั้น และจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการน้อย ซึ่งมีเพียง 1 เครื่อง ด้านอาคารสถานที่อยู่ห่างจากอาคารเรียนจึงเป็นปัญหาในการใช้บริการ ไม่มีห้องประชุมกลุ่มย่อยทำให้ไม่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการที่มาเป็นกลุ่ม และห้องน้ำมีเฉพาะชั้นสองของอาคารเท่านั้นจึงเป็นปัญหาสำคัญในด้านสถานที่ในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤติกา สุนทร (2543) ได้วิจัยเรื่องการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ; ครอบทรัพย์ เจตนาพันธ์ (2542, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้

บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา และพรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) ได้วิจัยเรื่องการใช้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่านักศึกษามีปัญหาการใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัยรามคำแหงและการเข้าถึงนั้น ห้องสมุดให้บริการเกินกว่าคุณภาพที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในบริการของห้องสมุด ส่วนมิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ใช้บริการ และมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุด การบริการของห้องสมุดยังไม่เป็นที่ประทับใจ ดังนั้นห้องสมุดจึงควรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการสารสนเทศเพื่อยกระดับบริการให้มีคุณภาพและผู้ใช้บริการมีความประทับใจยิ่งขึ้น

ดังนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพการบริการ งานวิทยบริการ ฯ ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ครอบคลุม และตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุด

1.1 มิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ภาพรวม ห้องสมุดให้บริการเกินกว่าคุณภาพที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในบริการของห้องสมุดแล้ว แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาตามประเด็นย่อย ผู้ใช้บริการยังไม่ประทับใจเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จึงเสนอแนะว่าควรจัดหาเพื่อเพิ่มปริมาณหนังสือ และวารสารทุก ๆ ประเภทให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในสาขาวิชา และจัดหาทรัพยากรหลากหลายรูปแบบ ให้ทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี ซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะทาง ห้องสมุดควรดำเนินการเพื่อเพิ่มปริมาณและการเข้าถึงทรัพยากรประเภทนี้ให้สะดวกมากขึ้น ควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุดจัดให้มีการแนะนำการใช้บริการด้วยการเพิ่มมุมประชาสัมพันธ์ เพื่อแนะนำการใช้บริการโดยเฉพาะ จัดทำคู่มือแผ่นพับแนะนำการใช้บริการ การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการแนะนำวิธีการสืบค้นแหล่งสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการ พัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดสำหรับผู้ใช้บริการให้มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็วทุกเวลาที่ต้องการ โดยไม่มีอุปสรรคใด

ควรจัดให้มีบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย เพิ่มกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศที่จัดหาไว้ให้ เพื่อประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการในด้านการส่งเสริมการเรียนการสอนมากขึ้น โดยให้มีการบริหารจัดการและการดำเนินการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุด

1.2. มิตินิสัยการรักต่อผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ มีความสนใจเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล มีความสุภาพอ่อนโยน มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ สามารถตอบคำถามได้ชัดเจนเป็นที่น่าพอใจ เป็นที่พึ่งในการจัดการปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ และเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 มิตินิสัยการแวดล้อมห้องสมุด ห้องสมุดจะต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในให้มีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม มีมุมสงบเพื่อทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน และสถานที่สะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย และผลวิจัยจากปัญหาด้านอาคารสถานที่ ห้องสมุดต้องหาวิธีแก้ไขปัญหารวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมห้องสมุดตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการได้แก่ เพิ่มห้องนั่งภายในห้องสมุดและการบริการที่สะอาดถูกสุขอนามัย จัดให้มีห้องประชุมกลุ่มย่อย ห้องคู่มือมัลติมีเดีย มีมุมสงบเพื่อการทำกิจกรรมส่วนตัวของแต่ละคน เพิ่มตู้เก็บของล็อกได้เพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ จัดตกแต่งภูมิทัศน์ เพื่อเพิ่มให้มีบรรยากาศผ่อนคลายสบาย ๆ เพื่อเป็นการเชิญชวนให้มีผู้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย

2.1 ด้านส่งเสริมการใช้บริการ ผลการวิจัยด้านผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ผู้ใช้ไม่มีเวลาใช้บริการ และวิชาที่เรียนไม่ได้กำหนดให้มีการค้นคว้าเพิ่มเติม จัดว่าเป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข เสนอแนะว่ามหาวิทยาลัยควรมีนโยบายให้อาจารย์ผู้สอนส่งเสริมเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน และสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมโดยมอบหมายการทำงานทางวิชาการในทุกชั่วโมงเรียน มีส่วนส่งเสริมให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมประกอบการเรียนได้มากขึ้น การส่งเสริมการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อฝึกทักษะการรวบรวมความรู้ เป็นการส่งเสริมนักศึกษาให้รู้จักการประมวลความคิดเพื่อประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ บูรณาการแนวคิดด้วยตนเอง เพื่อที่จะได้ส่งผลให้นักศึกษาพัฒนาการทางความคิดเป็น ทำเป็นมากขึ้น ควรจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน เทคนิคการค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศและอาคารสถานที่ ควรจะได้รับการสนับสนุน

งบประมาณตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบดำเนินการของสถาบันและรายได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดให้สงวนไว้เป็นค่าใช้จ่ายจำเป็นของห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการสามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ พัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมของอาคาร เพื่อส่งเสริมให้เป็นแหล่งศูนย์กลางในการเรียนรู้ตามอัธยาศัย สำหรับนักศึกษาได้อย่างแท้จริง

2.3 ด้านบุคลากร ควรพิจารณากรอบอัตราให้สอดคล้องกับปริมาณงานและจำนวนผู้ใช้บริการ มีการสนับสนุนส่งเสริมด้วยการอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการให้มีความพร้อมในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดี จิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานการบริการให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงการรับรู้คุณภาพการบริการสารสนเทศของอาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และไม่ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี
3. ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งอาจไม่ได้รับข้อมูลในเชิงลึก ดังนั้นจึงควรวิจัยการรับรู้คุณภาพการบริการในลักษณะงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเน้นการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตเพิ่มเติม