บทที่ 5

บทสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นบทสรุปการวิจัยเรื่อง ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ โดยกล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. ทราบปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
2. ทราบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
3. ทราบระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
4. ทราบปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
5. ได้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด
2. อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง
3. ระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสารทางวิชาการ และบทความที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประจำปีการศึกษา 2533 จำนวน 2,270 คน เมื่อสุ่มตัวอย่างตามวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คนดังนี้

2.1 อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 41 คน

2.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 274 คน

2.3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 30 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 2 ชุด

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับอาจารย์

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

โครงสร้างของแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด มีลักษณะเหมือนกัน ประกอบด้วย 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภท ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภท ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภท และคำถามเกี่ยวกับระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ที่ต้องการให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดเพิ่มขึ้นของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและปัญหาอื่น ๆ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ตอนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาจำนวน 335 ฉบับ (ร้อยละ 97.10) ในจำนวนดังกล่าวแบ่งเป็น อาจารย์ 40 ฉบับ (ร้อยละ 97.56) นักศึกษาระดับปริญญาตรี 265 ฉบับ (ร้อยละ 96.72) และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 30 ฉบับ (ร้อยละ 100)

<u>การวิเคราะห์ข้อมูล</u>

ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการประมวลผลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ (SPSS/PC+ : Statistical Package for the Social Science/Personal Computer Plus) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

<u>สรุปผลการวิจัย</u>

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ ปรากฏผลการวิจัยโดยสรุปดังนี้

จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากอาจารย์ 40 คน (ร้อยละ 97.56) จำแนกตามคณะที่สังกัดคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 15 คน (ร้อยละ 37.50) คณะศึกษาศาสตร์ 16 คน (ร้อยละ 40.00) และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 9 คน (ร้อยละ 22.50) นักศึกษาระดับปริญญาตรี 265 คน (ร้อยละ 96.72) จำแนกตามคณะที่สังกัดคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 96 คน (ร้อยละ 36.23) คณะศึกษาศาสตร์ 146 คน (ร้อยละ 55.09) และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 23 คน (ร้อยละ 8.60) และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 30 คน (ร้อยละ 10.00) จำแนกตามคณะที่สังกัดคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 6 คน (ร้อยละ 20.00) และคณะศึกษาศาสตร์ 24 คน (ร้อยละ 80.00)

ความถี่ในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้รับผลในระดับเดียวกันคือ ใช้หอสมุดสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 57.91) รองลงมาคือ ใช้มากกว่าสัปดาห์ละ 3 ครั้ง (ร้อยละ 24.28) ใช้เดือนละ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 14.33) และใช้น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 3.28) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ ของอาจารย์ พบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการสอนมากที่สุด (ร้อยละ 90.00) รองลงมาคือ ค้นคว้าประกอบการเขียนตำราและผลงานวิจัย (ร้อยละ 77.50) ค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ (ร้อยละ 57.50) อ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 50.00) และอ่านหนังสือบันเทิงคดี (ร้อยละ 30.00) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (ร้อยละ 80.67) รองลงมาคือ อ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 74.92) ใช้เป็นสถานที่ทบทวนบทเรียน ทำการบ้าน อ่านหนังสือสอบ (ร้อยละ 74.24) ค้นคว้าหาความรู้ที่สนใจนอกเหนือจากหลักสูตร (ร้อยละ 73.32) และอ่านหนังสือบันเทิงคดี (ร้อยละ 68.14) ตามลำดับ

การใช้บริการประเภทต่างๆ ในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า ใช้บริการทำบัตรสมาชิกและบริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด (ร้อยละ 100.00) รองลงมาคือ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 75.52) บริการถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 68.96) บริการจุลสารและกฤตภาค (ร้อยละ 49.55) บริการวิทยานิพนธ์ (ร้อยละ 46.57) บริการหนังสือจอง (ร้อยละ 36.72) บริการโสตทัศนวัสดุ อุปกรณ์ (ร้อยละ 36.12) บริการบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือน (ร้อยละ 31.94) และบริการถ่ายสำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่ (ร้อยละ 24.48) ตามลำดับ

2. ปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทในระดับน้อย แต่ถ้าพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภทแล้ว อาจารย์มีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ ($\overline{X}$ = 2.95) บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ ($\overline{X}$ = 2.63) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ($\overline{X}$ = 2.58) บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ ($\overline{X}$ = 2.20)

บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร ($\bar{X}$ = 2.08) บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X}$ = 1.80) บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}$ = 1.65) บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง ($\bar{X}$ = 1.58) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล ($\bar{X}$ = 1.55) บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}$ = 1.53) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ และบริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัยในจำนวนเท่ากัน ($\bar{X}$ = 1.48) และบริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ ($\bar{X}$ = 1.45)

นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ ($\bar{X}$ = 3.39) บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ ($\bar{X}$ = 3.18) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ($\bar{X}$ = 2.89) บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร ($\bar{X}$ = 2.64) บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย ($\bar{X}$ = 2.42) บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง ($\bar{X}$ = 2.30) บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}$ = 2.25) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล ($\bar{X}$ = 2.15) บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ ($\bar{X}$ = 2.08) บริการรวบรวมบรรณานุตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}$ = 2.05) บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X}$ = 1.96) บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}$ = 1.90) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ ($\bar{X}$ = 1.43)

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ ($\bar{X}$ = 3.17) บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ ($\bar{X}$ = 2.77) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ($\bar{X}$ = 2.37) บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร ($\bar{X}$ = 2.33) บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง ($\bar{X}$ = 2.13) บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย ($\bar{X}$ = 2.00) บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}$ = 1.97) บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}$ = 1.90) บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ ($\bar{X}$ = 1.73) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล ($\bar{X}$ = 1.70) บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}$ = 1.63) บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X}$ = 1.57) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ ($\bar{X}$ = 1.30)

จะเห็นได้ว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม และอันดับสุดท้ายคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์

3. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภทแล้ว อาจารย์มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ($\bar{X}$ = 3.32) บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ ($\bar{X}$ = 3.20) บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}$ = 3.18) บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ ($\bar{X}$ = 3.15) บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X}$ = 3.10) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ ($\bar{X}$ = 2.90) บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}$ = 2.73) บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง และบริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัยในจำนวนเท่ากัน ($\bar{X}$ = 2.53) บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร ($\bar{X}$ = 2.50) บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}$ = 2.48) บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ ($\bar{X}$ = 2.43) และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล ($\bar{X}$ = 2.30)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ ($\bar{X}$ = 3.66) บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ ($\bar{X}$ = 3.57) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ($\bar{X}$ = 3.42) บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร ($\bar{X}$ = 3.13) บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}$ = 3.08) บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง และบริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัยในจำนวนเท่ากัน ($\bar{X}$ = 3.00) บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}$ = 2.94) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล ($\bar{X}$ = 2.92) บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X}$ = 2.86) บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ ($\bar{X}$ = 2.83) บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}$ = 2.68) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ ($\bar{X}$ = 2.48)

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ ($\bar{X}$ = 3.47) บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ ($\bar{X}$ = 3.37) บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร ($\bar{X}$ = 3.20) บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ ($\bar{X}$ = 3.07) บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}$ = 3.03) บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง ($\bar{X}$=2.97) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล ($\bar{X}$ = 2.93) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ($\bar{X}$ = 2.87) บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย ($\bar{X}$ = 2.77) บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ และบริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ในจำนวนเท่ากัน ($\bar{X}$ = 2.73) บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X}$ = 2.53) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ ($\bar{X}$ = 2.23)

จะเห็นได้ว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม และอันดับสุดท้ายคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์

4. ระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า อาจารย์มีระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภทแล้ว อาจารย์มีระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ ($\bar{X}$ = 3.70) บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ ($\bar{X}$ = 3.55) บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ ($\bar{X}$ = 3.52) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ($\bar{X}$ = 3.43) บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}$ = 3.42) บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และบริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ในจำนวนเท่ากัน ($\bar{X}$ = 3.40) บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X}$ = 3.35) บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง ($\bar{X}$ = 3.05) บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย ($\bar{X}$ = 3.00) บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร ($\bar{X}$ = 2.87) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ ($\bar{X}$ = 2.70) และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล ($\bar{X}$ = 2.60)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทในระดับมาก แต่ถ้าพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภทแล้ว นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ ($\overline{X}$ = 4.07) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม ($\overline{X}$ = 3.93) บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ ($\overline{X}$ = 3.91) บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\overline{X}$ = 3.56) บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ ($\overline{X}$ = 3.53) บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ และบริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสารในจำนวนเท่ากัน ($\overline{X}$ = 3.50) บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย ($\overline{X}$ = 3.47) บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ ($\overline{X}$ = 3.45) บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง ($\overline{X}$ = 3.41) บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\overline{X}$ = 3.38) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล ($\overline{X}$ = 3.24) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ ($\overline{X}$ = 3.09)

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ ($\overline{X}$ = 4.10) บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ ($\overline{X}$ = 3.97) บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ ($\overline{X}$ = 3.93) บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย ($\overline{X}$ = 3.80) บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง ($\overline{X}$ = 3.67) บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ และบริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสารในจำนวนเท่ากัน ($\overline{X}$ = 3.50) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม และบริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในจำนวนเท่ากัน ($\overline{X}$ = 3.43) บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ ($\overline{X}$ = 3.37) บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\overline{X}$ = 3.33) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล ($\overline{X}$ = 3.20) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ ($\overline{X}$ = 2.87)

จะเห็นได้ว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความต้องการในการใช้บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม และอันดับสุดท้ายคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์

ระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่นๆ ที่ต้องการให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดเพิ่มขึ้น พบว่า อาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่นๆ ทั้ง 3 ประเภท คือ บริการแปลเอกสาร บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี และบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความต้องการในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ แต่ละประเภทแล้ว อาจารย์มีระดับความต้องการในการใช้บริการ โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC ($\overline{X}$ = 4.15) บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี ($\overline{X}$ = 3.37) และบริการแปลเอกสาร ($\overline{X}$ = 3.17) นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความต้องการในการใช้บริการ โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ บริการแปลเอกสาร ($\overline{X}$ = 3.77) บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี ($\overline{X}$ = 3.57) และบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC ($\overline{X}$ = 3.51) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความต้องการในการใช้บริการ โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ บริการแปลเอกสาร ($\overline{X}$ = 3.80) บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC ($\overline{X}$ = 3.40) และบริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี ($\overline{X}$ = 3.27)

จะเห็นได้ว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความต้องการในการใช้บริการแปลเอกสารมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC และอันดับสุดท้ายคือ บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี

5. ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และปัญหาอื่นๆ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง เวลาในการให้บริการมีน้อยเกินไปมากที่สุด (ร้อยละ 69.25) รองลงมาคือ บริการที่จัดในปัจจุบันไม่น่าสนใจ (ร้อยละ 66.87) เครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้ามีน้อยเกินไป (ร้อยละ 42.99) ไม่มีบัตรรายการของหนังสืออ้างอิงในบริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 37.31)

บริการล่าช้า (ร้อยละ 31.94) และได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ (ร้อยละ 26.57) ตามลำดับ ปัญหาเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปมีจำนวนน้อยมากที่สุด (ร้อยละ 80.00) รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปไม่เรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสือ (ร้อยละ 77.91) หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปบางเล่มเก่าและล้าสมัย (ร้อยละ 69.55) และหอสมุดจัดเรียงหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไว้ด้วยกัน ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา (ร้อยละ 46.87) ตามลำดับ ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อยมากที่สุด (ร้อยละ 72.24) รองลงมาคือ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่ได้นั่งประจำที่โต๊ะบริการ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อสอบถาม (ร้อยละ 51.64) และบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าขาดความชำนาญและความแม่นยำ (ร้อยละ 51.34) ตามลำดับ ปัญหาเกี่ยวกับอาคารสถานที่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง พื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เป็นสัดส่วนและคับแคบเกินไปมากที่สุด (ร้อยละ 65.37) รองลงมาคือ ที่ตั้งของโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เหมาะสม (ร้อยละ 39.40) ตามลำดับ

สำหรับปัญหาอื่นๆ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง พื้นที่บางส่วนในหอสมุดไม่สะอาดและไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด (ร้อยละ 20.60) รองลงมาคือ ผู้ใช้บางคนเสียงดังรบกวนสมาธิผู้อื่น (ร้อยละ 16.12) บัตรรายการไม่ทันสมัย ไม่สามารถใช้เป็นคู่มือในการค้นหาหนังสือจากชั้น (ร้อยละ 10.45) โต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือมีน้อยเกินไป และผู้ใช้บางคนไม่ปฏิบัติตามระเบียบการใช้หอสมุดในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 8.06) เป็นต้น

6. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเรื่อง ควรให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ผู้ใช้รู้จักเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด (ร้อยละ 70.75) รองลงมาคือ เพิ่มเครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น สาระสังเขปและดรรชนี บรรณานุกรมให้มากขึ้น (ร้อยละ 66.87) ขยายเวลาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มากขึ้น (ร้อยละ 65.97) ปรับปรุงบริการตอบ

คำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดบริการในปัจจุบันให้ถูกต้อง รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (ร้อยละ 64.18) เพิ่มบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ (ร้อยละ 62.69) และจัดให้มีตู้บัตรรายการของหนังสืออ้างอิงในบริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 34.33) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเรื่อง จัดหาหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปมีให้มีจำนวนมากขึ้นมากที่สุด (ร้อยละ 77.91) รองลงมาคือ ปรับปรุงการจัดชั้นหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปให้ถูกต้อง (ร้อยละ 75.82) ปรับปรุงสภาพของหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพดี (ร้อยละ 36.42) และควรแยกหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไว้คนละที่เพื่อความสะดวกในการค้นหา (ร้อยละ 25.67) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบุคลากร อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเรื่อง เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด (ร้อยละ 68.66) รองลงมาคือ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรนั่งประจำที่โต๊ะบริการตลอดเวลาที่หอสมุดเปิดบริการ (ร้อยละ 51.04) ปรับปรุงประสิทธิภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 30.45) และปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 25.67) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงอาคารสถานที่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเรื่อง ขยายพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มโต๊ะและเก้าอี้สำหรับการค้นคว้าอย่างเพียงพอมากที่สุด (ร้อยละ 65.67) รองลงมาคือ ปรับปรุงที่ตั้งของโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้เหมาะสม โดยตั้งอยู่ในที่ที่ผู้ใช้มองเห็นได้ชัดและมีป้ายแนะนำชัดเจน (ร้อยละ 39.40) ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเรื่อง ปรับปรุงความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในหอสมุดมากที่สุด (ร้อยละ 22.39) รองลงมาคือ ปรับปรุงเรื่องเสียงดังภายในหอสมุด (ร้อยละ 16.42) ปรับปรุงความทันสมัยของบัตรรายการ (ร้อยละ 10.45) ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรหอสมุด (ร้อยละ 7.76) ปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรหอสมุด (ร้อยละ 5.97) เป็นต้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด ผลการวิจัยปรากฏว่า เมื่อเปรียบเทียบและทดสอบความมีนัยสำคัญของปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 39.2890^{**}$) โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด ($\overline{X} = 2.36$) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ($\overline{X} = 2.04$) และอาจารย์ ($\overline{X} = 1.92$) ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ (2529) ที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่ใช้บริการช่วยค้นคว้ามากที่สุด (ร้อยละ 53.74) และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ จันทร์คำ (2529) ที่พบว่า นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการอ้างอิงมากที่สุด (ร้อยละ 71.62) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมาร์สเตอร์สัน (Marsterson, 1980 : 115-136) และบาเลย์ และแอนดรูว์ (Balay and Andrew, 1975 : 9-26) ที่พบว่า นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด (ร้อยละ 71.80 และ 59.50 ตามลำดับ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษา มุ่งเน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นหลัก ดังนั้นจึงเป็นแรงกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำ และเมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุด นักศึกษาจะสอบถามและขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด

จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง ผลการวิจัยปรากฏว่า เมื่อเปรียบเทียบและทดสอบความมีนัยสำคัญของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 9.4568^{**}$) โดยอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง ($\overline{X} = 3.00$) ผลการ

วิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่านักศึกษาปริญญาตรีที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ กาลกฤษณ์ (2528) ที่พบว่าบริการตอบคำถาม 13 ประเภท ที่หอสมุดกลางจัดบริการเป็นที่พึงพอใจของอาจารย์ 11 ประเภท บริการที่อาจารย์มีความพึงพอใจระดับสูงสุดคือ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการที่อาจารย์มีความพึงพอใจระดับปานกลาง 2 ประเภทคือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ และบริการข่าวสารทันสมัย

จากสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า ระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า เมื่อเปรียบเทียบและทดสอบความมีนัยสำคัญของระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 12.4907^{**}$) แต่ถ้าแยกพิจารณาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภท พบว่ามีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภทที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความต้องการไม่แตกต่างกัน ได้แก่ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ และบริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า ระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของลมทรง แจ้งเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความต้องการใช้บริการหอสมุดไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนภาลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชาไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ทำให้ทราบข้อเท็จจริงบางประการซึ่งควรนำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

1. คำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้หอสมุดสัปดาห์ละ 1-3 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 57.91) โดยอาจารย์มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการสอนมากที่สุด (ร้อยละ 90.00) นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (ร้อยละ 80.67) สำหรับการใช้บริการประเภทต่างๆ ในหอสมุดนั้น อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใช้บริการทำบัตรสมาชิก และบริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด (ร้อยละ 100.00) ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทต่อการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย ประกอบกับแนวทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบัน มุ่งส่งเสริมให้นิสิต นักศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก นอกจากนี้การศึกษาในระดับดังกล่าวได้สนับสนุนการวิจัยทุกลักษณะ ซึ่งจำเป็นต้องใช้สารนิเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อการศึกษาค้นคว้าเป็นจำนวนมาก ดังนั้นนิสิต นักศึกษา และอาจารย์จึงใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นศูนย์รวมของสารนิเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ และบริการประเภทหนึ่งที่นิสิต นักศึกษา และอาจารย์นิยมใช้บริการคือ บริการยืม-คืนหนังสือ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า นักศึกษาใช้หอสมุดสัปดาห์ละ 1-3 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 39.8) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (ร้อยละ 75.2) และใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด (ร้อยละ 90.3) และสอดคล้องกับงานวิจัยของผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ (2520) ที่พบว่า นักศึกษาใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรง แจ้งเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษาใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด

2. ปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.28) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า นักศึกษาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยมาก แต่ถ้าแยกพิจารณาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภท

พบว่า มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภทที่อาจารย์ มีปริมาณการใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีปริมาณการใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ และบริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ และบริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ นอกจากนี้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภทที่อาจารย์ มีปริมาณการใช้ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ และบริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์

สาเหตุที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับน้อย อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์มีงานอื่น ๆ เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น การประเมินคุณค่าหนังสืออ้างอิงที่ได้รับเข้ามาใหม่ การจัดสร้างฐานข้อมูล เป็นต้น ซึ่งได้กระทำในขณะที่นั่งให้บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทำให้อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เกิดความรู้สึกว่าบรรณารักษ์มีงานยุ่ง จึงเกรงใจและไม่เข้าไปซักถาม หรือในบางครั้ง บรรณารักษ์กำลังวุ่นอยู่กับงานหรือกำลังครุ่นคิดในเรื่องงาน จึงทำให้ดูเหมือนว่าไม่เป็นมิตรและไม่เต็มใจที่จะตอบคำถาม ซึ่งสาเหตุดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ กาลกฤษณ์ (2528) ที่พบว่า สาเหตุบางประการที่อาจารย์ไม่ขอคำแนะนำจากบริการตอบคำถามเพราะ อาจารย์รู้สึกเกรงใจบรรณารักษ์ บรรณารักษ์มีท่าทีไม่เป็นมิตร และขอบเขตแหล่งสารนิเทศของบริการตอบคำถามมีจำกัดและไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะแก้ปัญหา และจากงานวิจัยของสวูป และแคทเซอร์ (Swope and Katzer, 1972 : 161-162) พบว่า สาเหตุที่นักศึกษาไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์เมื่อเกิดปัญหาการใช้ห้องสมุด เพราะความไม่พอใจในการให้บริการของบรรณารักษ์ครั้งก่อน ๆ และมีความรู้สึกว่าคำถามที่ต้องการถามนั้นง่ายเกินกว่าที่จะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ และเกรงว่าจะเป็นการรบกวนบรรณารักษ์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า สาเหตุที่นักศึกษามาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำนวนน้อย เพราะยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และนักศึกษาจำนวนมากไม่ทราบว่ามีบริการนี้

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด รองลงมาคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ (2529) ที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่ใช้บริการช่วยค้นคว้ามากที่สุด (ร้อยละ 53.74) และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ จันทร์คำ (2529) ที่พบว่า นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการอ้างอิงมากที่สุด (ร้อยละ 71.62) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมาร์สเตอร์สัน (Marsterson, 1980 : 115-136) และบาเลย์และแอนดรูว์ (Balay and Andrew, 1975 : 9-26) ที่พบว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ศึกษา ได้รับคำถามจากนักศึกษามากกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่นๆ โดยมาร์สเตอร์สันพบว่า คำถามที่ห้องสมุดนิวคาสเติล อัปปอน ไทน์ โปลีเทคนิค (Newcastle Upon Tyne Polytechnic) ได้รับเป็นคำถามของนักศึกษามากที่สุด (ร้อยละ 71.80) ส่วนบาเลย์และแอนดรูว์พบว่า คำถามจำนวนเกินกว่าครึ่ง (ร้อยละ 59.50) เป็นคำถามที่ได้รับจากนักศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นหลัก ดังนั้นจึงเป็นแรงกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำ และเมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุด นักศึกษาจะสอบถาม และขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ เช่น อาจารย์ มักเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในห้องสมุดมาแล้ว ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด

3. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.00) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ กาลกฤษณ์ (2528) ที่พบว่า บริการตอบคำถาม 13 ประเภท ที่หอสมุดกลางจัดบริการเป็นที่พึงพอใจของอาจารย์ 11 ประเภท บริการที่อาจารย์มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการที่อาจารย์มีระดับความพึงพอใจปานกลางมี 2 ประเภทคือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์

และบริการข่าวสารทันสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือระดับมาก

แต่ถ้าแยกพิจารณาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภทแล้ว พบว่า มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภทที่อาจารย์ มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ และบริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ และบริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง สาเหตุที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทที่จัดบริการในปัจจุบันมีวิธีการให้บริการไม่น่าสนใจ ขอบเขตแหล่งสารนิเทศของฝ่ายหอสมุดฯ ในสาขาวิชาที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการมีจำนวนน้อยและไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะแก้ปัญหา ประกอบกับการได้รับข้อมูลไม่สอดคล้องกับความต้องการ และการบริการล่าช้าเนื่องจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อย นอกจากนี้ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาบางคนไม่ทราบว่า ฝ่ายหอสมุดฯ มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภท

4. ระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ มีระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.23) ในขณะที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.54 และ 3.55 ตามลำดับ) แต่ถ้าแยกพิจารณาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภทแล้ว พบว่า มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภทที่อาจารย์ มีระดับความต้องการในระดับมาก ได้แก่ บริการรวบรวมบรรณานุกรม

เรื่องที่น่าสนใจ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ และบริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล และบริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ใต้ะบริการตอบคำถาม บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล

เมื่อเปรียบเทียบและทดสอบความมีนัยสำคัญของระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์เห็นว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการในปัจจุบันมีวิธีการให้บริการไม่น่าสนใจ และไม่สามารถสนองความต้องการของอาจารย์ได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับเห็นว่าสารนิเทศของฝ่ายหอสมุดฯ ในสาขาวิชาที่อาจารย์ต้องการมีจำนวนน้อยและไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะแก้ปัญหา อาจารย์ส่วนใหญ่มีเงินมากพอและนิยมที่จะซื้อหนังสือ หรือทรัพยากรอื่น ๆ เป็นของตนเอง นอกจากนี้ อาจารย์บางคนไม่ทราบว่าฝ่ายหอสมุดฯ มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภท สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เห็นว่าในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษา เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นหลัก ดังนั้นจึงเป็นแรงกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าใช้หอสมุดเพื่อค้นหาสารนิเทศประกอบการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัยอยู่เป็นประจำ เนื่องจากนักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรี ไม่มีประสบการณ์ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากนัก เมื่อมีปัญหาในการใช้หอสมุด เช่น ไม่ทราบวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของหอสมุด ไม่ทราบวิธีใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท ไม่ทราบวิธีค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ เป็นต้น นักศึกษาจะสอบถามและขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้นักศึกษาไม่มีเงินมากพอที่จะซื้อหนังสือ หรือทรัพยากรอื่น ๆ เป็นของตนเอง ส่วนใหญ่จะมาค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ และใช้บริการยืม-คืนหนังสือของหอสมุด ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย

ของสมทรง แจ้งเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความต้องการใช้บริการหอสมุดไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนภาลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่าความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชาไม่แตกต่างกัน

สำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ที่ต้องการให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดเพิ่มขึ้น ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีระดับความต้องการในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC ในระดับมาก บริการแปลเอกสาร และบริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี ในระดับปานกลาง นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความต้องการในการใช้บริการแปลเอกสาร บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี และบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC ในระดับมาก และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความต้องการในการใช้บริการแปลเอกสาร ในระดับมาก บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี และบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบและทดสอบความมีนัยสำคัญของระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ทั้ง 3 ประเภทของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเห็นถึงความสำคัญของหอสมุด และมีความต้องการในการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดอย่างหลากหลายเพื่อให้ได้รับสารนิเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามที่ต้องการ เช่น การเตรียมการสอน การเขียนรายงานและวิทยานิพนธ์ ตลอดจนการวิจัย ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรง แจ้งเดชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษา มีความต้องการใช้บริการหอสมุดไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชาไม่แตกต่างกัน

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

5.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง เวลาในการให้บริการมีน้อยเกินไปมากที่สุด คือจะให้บริการตลอดเวลาราชการที่ฝ่ายหอสมุดฯ เปิดบริการคือ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00-12.00 และ 13.00-16.30 น. ซึ่งเวลาที่ให้บริการดังกล่าวอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนมากต้องสอนและต้องเรียนหนังสือ จึงทำให้ไม่มีเวลาว่างที่จะมาใช้บริการจากฝ่ายหอสมุดฯ รองลงมาคือ บริการที่จัดในปัจจุบันไม่น่าสนใจ เครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น สาระสังเขปและดรรชนี บรรณานุกรม มีน้อยเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีดา โพธิพุกกณะ (2515) และกรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524) ที่พบว่า ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีน้อยเกินไป และเครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น ดรรชนี บรรณานุกรมมีน้อยเกินไป นอกจากนี้มีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง ไม่มีบัตรรายการของหนังสืออ้างอิงในบริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการล่าช้า และได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า นักศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชามาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยมาก เนื่องจากประสบปัญหาเกี่ยวกับบริการล่าช้า ทั้งนี้เป็นเพราะบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต้องใช้เวลาในการค้นหาสารนิเทศที่นักศึกษาต้องการ ด้วยเหตุที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอาจเร่งรีบในการค้นหาสารนิเทศ ประกอบกับความรู้เดิมของบรรณารักษ์ที่มีอยู่จึงทำให้ได้สารนิเทศที่ไม่สมบูรณ์ นักศึกษาจึงประสบปัญหาได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ นอกจากนี้ปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของคิง และเบอรี่ (King and Berry, 1973 : 116) ที่พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถตอบคำถามได้ถูกต้องเพียงร้อยละ 60.00 ดังนั้นฝ่ายหอสมุดฯ จึงควรมีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการดังกล่าวให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการคือ ควรให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ผู้ใช้รู้จักเพิ่มมากขึ้น นับตั้งแต่ตัวบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะต้องเป็นผู้ที่ให้ความเป็นกันเองกับอาจารย์และนักศึกษา เป็นผู้ที่มีชีวิตชีวา (เฉลียว พันธุ์สีดา 2529 : 54) เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาเกิดความรู้สึกที่ดี และเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด ทั้งอาจารย์และนักศึกษากล้าที่จะขอคำแนะนำ และขอความช่วยเหลือ

จากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า กำจร กะลำพะบุตร (2524 : 24-28) กล่าวว่า บุคคลแรกที่จะเป็นบุคคลสำคัญในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้เป็นอย่างดีคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคน มนุษยสัมพันธ์คือเคล็ดลับของความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์คือเคล็ดลับของความสำเร็จในการปฏิบัติงานห้องสมุด (รัญจวน อินทรกำแหง, 2530 : 35) นอกจากนี้ การสร้างบรรยากาศที่ดีภายในห้องสมุด นับตั้งแต่การจัดสถานที่ให้สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดหาวัสดุ และครุภัณฑ์ ตลอดจนทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วนและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ก็เป็นวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ดีอีกวิธีหนึ่งเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเรื่อง เพิ่มเครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น สาระสังเขปและดรรชนี บรรณานุกรม เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษา ใช้เป็นคู่มือในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการให้มากขึ้น ขยายเวลาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มากขึ้น โดยควรให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตลอดเวลาที่ฝ่ายหอสมุดฯ เปิดบริการ เพื่อเปิดโอกาสให้อาจารย์และนักศึกษาสอบถามปัญหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดได้ตลอดเวลา ปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ทั้ง 13 ประเภทที่จัดบริการในปัจจุบันให้ถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เพิ่มบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ เช่น บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี ตลอดจนบริการแปลเอกสาร นอกเหนือจากบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น และจัดให้มีตู้บัตรรายการของหนังสืออ้างอิงบริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้ความสะดวกกับอาจารย์และนักศึกษาในการค้นหาหนังสืออ้างอิงที่ต้องการ

5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปมีจำนวนน้อยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดา โพธิพุกกณะ (2515) และกรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีปัญหาเรื่องหนังสืออ้างอิงมีจำนวนน้อย โดยเฉพาะหนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะ รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปไม่เรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสือ ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพา อินแบน (2528) ที่พบว่า การค้นหาหนังสือจากชั้นมีอัตราการพบเพียงร้อยละ 40-70 และสาเหตุของการค้นหาหนังสือไม่พบส่วนใหญ่เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปเก่าและล้าสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรง แจ้งเดชา (หะยีเจ๊ะมะ)

(2528) ที่พบว่า วัสดุการอ่านประเภทต่าง ๆ ในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี้ มีจำนวนน้อยและเก่าและล้าสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ (2520) ที่พบว่า วัสดุสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีจำนวนน้อย และมีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง หอสมุดจัดเรียงหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไว้ด้วยกัน ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปคือ จัดหาหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปให้มีจำนวนมากขึ้น ปรับปรุงการจัดชั้นหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปให้ถูกต้อง โดยมีการจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้นตามลำดับเลขเรียกหนังสือ เพื่อให้ความสะดวกแก่อาจารย์และนักศึกษาในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงสภาพของหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพดี และควรแยกหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไว้คนละที่เพื่อความสะดวกในการค้นหา

5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดา โพธิพุกกณะ (2515) ที่พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อย รองลงมาคือ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่ได้นั่งประจำที่โต๊ะบริการทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อสอบถาม และบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าขาดความชำนาญและความแม่นยำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า นักศึกษามีปัญหาเรื่องบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อย และไม่ได้นั่งประจำที่โต๊ะบริการทำให้ไม่สามารถติดต่อขอใช้บริการได้ และยังพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแนะนำไม่ละเอียดและไม่ชัดเจน และขาดความชำนาญและความแม่นยำ สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบุคลากรคือ เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มากขึ้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรนั่งประจำที่โต๊ะบริการตลอดเวลาที่ฝ่ายหอสมุดฯ เปิดบริการ (เวลาราชการ) ปรับปรุงประสิทธิภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเฉพาะการสื่อสารกับผู้ใช้

ดังนั้นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงควรให้ความเป็นกันเองกับอาจารย์และนักศึกษาให้มากขึ้น โดยพยายามเปิดโอกาสให้อาจารย์และนักศึกษาเข้ามาซักถามได้โดยสะดวก ดังเช่นงานวิจัยของสวูป และแคทเซอร์ (Swope and Katzer, 1972 : 161-166) ที่พบว่า นักศึกษาจำนวนมากไม่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะความไม่พอใจในการให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าครั้งก่อน ๆ และรู้สึกว่าคำถามที่

ต้องการถามนั้นง่ายกว่าที่จะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งอาจเป็นการรบกวนตามลำดับ นอกจากนี้ บูเชอร์ (Boucher, 1976 : 27-31) มูนอส (Munoz, 1977 : 220-224) และเพนตัน (Penton, 1981 : 85-87) ได้วิจัยเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของการสื่อสาร โดยใช้อวัจนะภาษาในการสัมภาษณ์ผู้ใช้ และพบว่าผู้ใช้บางคนขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าถามเพราะเกรงว่าจะเป็นการรบกวนบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เลดเดอร์แมน (Lederman, 1981 : 282-393) พบว่า ผู้ใช้บางคนกลัวการซักถามจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงไม่อยากใช้บริการ ดังนั้นจึงได้เสนอว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีเทคนิคในการสัมภาษณ์ และซักถามผู้ใช้ โดยการให้ความเป็นกันเองกับผู้ใช้ให้มากที่สุด มีการใช้การสื่อสารแบบอวัจนะภาษาประกอบ เช่น การเคลื่อนไหวร่างกาย (Body Movement) การกวักมือ (Gestures) การผงกศีรษะ (Head Nods) และการแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) ซึ่งจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้มีการปรับปรุงตามแนวทางที่ได้เสนอแนะไว้ อาจทำให้อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น

5.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการเรื่องพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เป็นสัดส่วนและคับแคบเกินไป และที่ตั้งของโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชิดา โพธิพุกกณะ (2515) และนภาลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า สถานที่ที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เหมาะสม และไม่สะดวกในการมาติดต่อขอใช้บริการ สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงอาคารสถานที่คือ ขยายพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้สำหรับการค้นคว้าอย่างเพียงพอ และปรับปรุงที่ตั้งของโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้เหมาะสม โดยตั้งอยู่ในที่ที่ผู้ใช้มองเห็นได้ชัดและมีป้ายแนะนำชัดเจน เพื่อให้ความสะดวกกับผู้ใช้ในการติดต่อสอบถามเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการของฝ่ายหอสมุดฯ

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับน้อย และมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง ฝ่ายหอสมุดฯ จึงควรหาแนวทางเพื่อให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น และเกิดความพึงพอใจที่จะใช้บริการในระดับสูงขึ้น โดยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภท และบริการอื่น ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดทำข่าวสาร การจัดทำแผ่นปลิว การประกาศเสียงตามสาย การจัดรายการวิทยุแนะนำบริการต่าง ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ การจัดทำกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น เพื่อให้อาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ รู้จักบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการอื่น ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ โดยทั่วถึงอย่างแท้จริงและสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้มีการเรียกใช้ทรัพยากรทุกประเภทที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดหาและจัดระบบไว้อย่างกว้างขวาง ลึกซึ้งและคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

2. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ได้แก่ บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี และบริการแปลเอกสาร เพิ่มขึ้นในระดับมาก ดังนั้นฝ่ายหอสมุดฯ จึงควรเพิ่มบริการดังกล่าวเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนเพิ่มบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วไปจัดบริการ นอกจากนี้ควรปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภท ที่จัดบริการในปัจจุบันให้ถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศที่ถูกต้องและสมบูรณ์ที่สุด

3. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายหอสมุดฯ มีหนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป ตลอดจนทรัพยากรอื่น ๆ จำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรพิจารณาเพิ่มงบประมาณสำหรับฝ่ายหอสมุดฯ ให้มากขึ้น เพื่อที่จะได้นำมาดำเนินการจัดหาหนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป ตลอดจนทรัพยากรอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น เพื่อให้ฝ่ายหอสมุดฯ เป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของอาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ

4. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อย และไม่ได้นั่งประจำที่โต๊ะบริการทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อสอบถาม ดังนั้นฝ่ายหอสมุดฯ ควรจัดให้มีผู้ช่วยบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยเฉพาะ เพื่อปฏิบัติงานบางอย่าง และสามารถแบ่งเบาภาระของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีจำนวนจำกัด ให้สามารถให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถเฉพาะวิชาได้อย่างเต็มที่ เช่น ช่วยตอบคำถามอย่างง่ายซึ่งไม่ต้องใช้แหล่งค้นคว้าแก่ผู้ใช้ จัดทำบรรณานิทัศน์หนังสืออ้างอิง จัดชั้นหนังสืออ้างอิง ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยบริเวณห้องอ้างอิง เป็นต้น

5. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคับแคบเกินไป ดังนั้นฝ่ายหอสมุดฯ ควรขยายพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้สำหรับการค้นคว้าอย่างเพียงพอ ตลอดจนปรับปรุงที่ตั้งของโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้เหมาะสม โดยตั้งอยู่ในที่ที่ผู้ใช้มองเห็นได้ชัด และมีป้ายแนะนำชัดเจน เพื่อดึงดูดความสนใจให้อาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ มาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หากจะให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ควรจะได้ศึกษาความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของข้าราชการและลูกจ้าง และบุคคลภายนอก ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่งของฝ่ายหอสมุดฯ

2. ควรจะได้ศึกษาความต้องการในการใช้บริการประเภทอื่น ๆ ที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการในปัจจุบัน ได้แก่ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการโสตทัศนวัสดุ อุปกรณ์ บริการยืม-คืนหนังสือ ตลอดจนบริการอื่น ๆ เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ต่อไป

3. เนื่องจากผลการวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทในระดับน้อย ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาสาเหตุของการไม่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้กลุ่มดังกล่าว เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้มีการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีปริมาณเพิ่มขึ้นต่อไป

4. ควรมีการศึกษาความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนแตกต่างไปจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งย่อมเกิดผลดีที่จะช่วยให้ทราบความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในภาพรวม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด