

## บทที่ 5

### บทสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นบทสรุปการวิจัยเรื่อง การรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

#### สมมติฐานของการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา
2. พฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ
3. พฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับความต้องการในการใช้บริการ

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี การให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2543 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 920 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ
  - ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
  - ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 14 ประเภท
  - ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดและความต้องการในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ที่ต้องการให้หอสมุดฯ จัดเพิ่มขึ้น
  - ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยให้นักศึกษาผู้ช่วยวิจัยซึ่งผ่านการปฐมนิเทศจากผู้วิจัยแล้ว จำนวน 2 คน นำแบบสอบถามแจกให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยตรวจสอบรายชื่อกลุ่มตัวอย่างที่กรอกแบบสอบถามแล้วตามคณะที่ศึกษา เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนจำนวน 278 คน ในเดือนกุมภาพันธ์เป็นระยะเวลา 1 เดือน
5. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/for Windows ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติไค-สแควร์

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี สามารถสรุปผลการวิจัยเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งหมดจำนวน 278 คน เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยอิสลามศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้หอสมุดจอห์น เอฟ.เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง (2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง และบริการอื่น ๆ มากที่สุด ในเรื่องการเรียนรู้การใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเรียนรู้โดยการศึกษา

ด้วยตัวเองมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อนแนะนำและเคยเรียนวิธีใช้ห้องสมุดจากโรงเรียนใน  
 ชั้นมัธยมศึกษา ส่วนบริการที่หอสมุดจัดขึ้นเพื่อให้การศึกษาผู้ใช้ เช่น การปฐมนิเทศการใช้  
 ห้องสมุด คู่มือการใช้ห้องสมุด บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour) กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น  
 กลุ่มเป้าหมายของบริการที่จัดขึ้นนี้มาใช้บริการน้อยมาก ข้อสังเกตนี้เป็นประเด็นที่น่าสนใจและ  
 ควรจะนำไปศึกษาต่อไป สำหรับการค้นหาเรื่องที่ต้องการในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี  
 สำนักวิทยบริการนั้น กลุ่มตัวอย่างใช้รายการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC) มากที่สุด  
 รองลงมาคือ ค้นด้วยตนเอง โดยเดินดูจากชั้นหนังสือ และสอบถามเพื่อน และกลุ่มตัวอย่าง  
 จำนวนน้อยที่ใช้รายการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ระบบ WEBPAC ทั้งที่เป็นเครื่องมือช่วยค้น  
 ที่มีประโยชน์มาก สำหรับบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการที่กลุ่มตัวอย่าง  
 ใช้มากที่สุดคือ บริการยืม-คืนหนังสือ รองลงมาคือ ใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการหนังสือพิมพ์  
 และบริการ INTERNET

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 14 ประเภท

การใช้บริการให้การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด  
 ประเภท ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์มากที่สุด รองลงมาคือ บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศ  
 แบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia วารสารวิทย-  
 บริการ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ และคู่มือการใช้ห้องสมุด ส่วนบริการที่หอสมุด  
 จัดขึ้นเพื่อบริการผู้ใช้ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด  
 บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง อบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบ  
 ออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia บริการนำชม  
 ห้องสมุด และบริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการ  
 น้อยมาก ส่วนบริการที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยใช้เนื่องจากไม่ทราบว่ามีการบริการนี้มากที่สุดคือ รายการ  
 วิทยุห้องสมุดลอยฟ้า รองลงมาคือ อบรม/สาธิต การสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC,  
 WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และบริการแนะนำการเขียน  
 บรรณานุกรมและรายการอ้างอิง นอกจากนี้ยังมีบริการที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยใช้เนื่องจากยังไม่มี  
 ความจำเป็นต้องใช้มากที่สุดคือ บริการแนะนำหนังสือใหม่ รองลงมาคือ บริการรวบรวม  
 บรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ บริการนำชมห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด  
 และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ส่วนการรับรู้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างรับรู้บริการต่าง ๆ จากคำบอกเล่ามากที่สุด รองลงมาคือรับรู้จากป้ายประกาศของห้องสมุด และมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการต่าง ๆ เพื่อค้นคว้าทำรายงานและเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ ในเรื่องของความดี กลุ่มตัวอย่าง มีความถี่ในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภทน้อยมากคือ ใช้น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน สำหรับบริการที่มีระยะเวลาในการจัด เช่น บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ จำนวน 2 ครั้ง ในรอบปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างเคยชมนิทรรศการเพียง 1 ครั้ง มากที่สุด รายการห้องสมุดลอยฟ้า จัด 7 ครั้งในรอบปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างไม่เคยฟังรายการนี้เลยมากที่สุด วารสารวิทยบริการ กำหนดออกจำนวน 3 ฉบับในรอบปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างอ่านเพียง 1 ฉบับมากที่สุด และป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดพบว่ากลุ่มตัวอย่างคิดว่าเป็นสื่อความหมายมากที่สุด สำหรับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 14 ประเภทในระดับปานกลาง ในด้านปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้บริการคือ แนะนำไม่ชัดเจนและไม่ได้รับข้อมูลตามต้องการมากที่สุด

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 14 ประเภทในระดับปานกลาง ในด้านปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้บริการคือ แนะนำไม่ชัดเจนและไม่ได้รับข้อมูลตามต้องการมากที่สุด

### 4. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการบริการต่าง ๆ ในระดับมากดังนี้คือ บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และอบรม/สาริต การสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia บริการที่มีระดับความต้องการปานกลางคือ การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ และวารสารวิทยบริการ บริการที่มีระดับความต้องการน้อยคือ รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า และการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด และบริการที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเพิ่มคือบริการจัดทำคู่มือการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น บริการฐานข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือ บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระถึงเขป และดรชเนิววารสาร ส่วนบริการที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเพิ่มในระดับปานกลางคือ บริการจัดทำบรรณนิบวิจารณ์หนังสือ และบริการแปลโดยเสียค่าบริการ

สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านบริการ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของหอสมุดให้ผู้ใช้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง ขยายเวลาในการเปิดบริการให้มากขึ้น จัดหาหนังสือและวารสารใหม่ ๆ ให้มีจำนวนมากขึ้น เพิ่มจำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น OPAC, INTERNET

ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเสนอให้เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ และปรับปรุงด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

ด้านอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องการตรวจบัตรนักศึกษาที่เข้าใช้หอสมุด และปรับปรุงเรื่องการส่งเสียงดังภายในหอสมุด

#### 5. ข้อมูลของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐานในการวิจัย

โดยสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา ซึ่งมีสมมติฐานย่อยดังนี้

##### 1.1 วิธีการรับรู้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

ผลการทดสอบพบว่า วิธีการรับรู้บริการในด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา ส่วนวิธีการรับรู้บริการของนักศึกษาในด้านบริการนำชมห้องสมุดอบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า วารสารวิทยบริการ คู่มือการใช้ห้องสมุด ป้ายเครื่องหมาย และสัญลักษณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

##### 1.2 การเลือกใช้ประเภทบริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

ผลการทดสอบพบว่า การเลือกใช้บริการของนักศึกษาระเภทอบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา ส่วนการเลือกใช้บริการของนักศึกษาระเภทบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การปฐมนิเทศ

การใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการนำชมห้องสมุด บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า วารสารวิทยบริการ คู่มือการใช้ห้องสมุด ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

#### 1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

ผลการทดสอบพบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของนักศึกษาในด้านบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และอบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา ส่วนบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการนำชมห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า วารสารวิทยบริการ คู่มือการใช้ห้องสมุด ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

#### 1.4 ความถี่ในการใช้บริการของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

ผลการทดสอบพบว่า ความถี่ในการใช้บริการของนักศึกษาด้านบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง และป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา ส่วนบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการนำชมห้องสมุด บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia อบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า วารสารวิทยบริการ และคู่มือการใช้ห้องสมุด ไม่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

จากสมมติฐานหลักผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ายังไม่มีความสัมพันธ์ที่จะยอมรับสมมติฐานในภาพรวมได้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

ผลการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของนักศึกษาในด้านบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง บริการแนะนำหนังสือใหม่ วารสารวิทยบริการ ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ส่วนบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการนำชมห้องสมุด อบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า และคู่มือการใช้ห้องสมุด ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่า จากผลการทดสอบสมมติฐานยังไม่มีเงื่อนไขเพียงพอที่จะยอมรับสมมติฐานในภาพรวมได้

สมมติฐานข้อที่ 3 ความต้องการในการใช้บริการของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

ผลการทดสอบพบว่า ความต้องการในการใช้บริการของนักศึกษาในด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และคู่มือการใช้ห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ ส่วนบริการนำชมห้องสมุด อบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า วารสารวิทยบริการ ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่าจากผลการทดสอบสมมติฐานยังไม่มีเงื่อนไขเพียงพอที่จะยอมรับสมมติฐานในภาพรวมได้

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยทำให้ทราบข้อเท็จจริงบางประการ ซึ่งควรนำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

### 1. การใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเข้าใช้หอสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง (2-3 ครั้ง/สัปดาห์) มากที่สุด จำนวนร้อยละ 48.9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง และบริการอื่น ๆ มากที่สุด จำนวนร้อยละ 83.8 ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า หอสมุดมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาในปัจจุบัน ซึ่งมุ่งส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก สอดคล้องกับงานวิจัยของประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540) และอุไรวรรณ พะมณี (2534) ที่พบว่า นักศึกษาใช้หอสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของผลิวัลย์ รองสวัสดิ์ (2520) ที่พบว่า นักศึกษาใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรง แจ็งเดชา (2528) ที่พบว่าอาจารย์และนักศึกษายืม-คืนมากที่สุด

สำหรับวิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการในหอสมุด นักศึกษาใช้วิธีค้นหาโดยใช้รายการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC) มากที่สุด จำนวนร้อยละ 78.8 ทั้งนี้เนื่องจากว่าหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้บันทึกสารนิเทศของหอสมุดทั้งหมดลงฐานข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป INNOPAC ซึ่งคู่มือช่วยค้นของระบบคือ รายการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC) และรายการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ระบบ WEBPAC ผู้ใช้จึงจะได้รับสารนิเทศได้ตรงตามความต้องการ แต่จากผลการวิจัยนักศึกษามาใช้รายการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ระบบ WEBPAC จำนวนน้อยมากเพียงร้อยละ 21.9 เท่านั้น ทั้ง ๆ ที่ WEBPAC ของหอสมุดเป็นเครื่องมือช่วยค้นที่มีประโยชน์ช่วยให้นักศึกษาได้รับสารนิเทศ นอกเหนือจากการค้นหา OPAC อีกด้วย เช่น รายชื่อทรัพยากรสารนิเทศใหม่ของหอสมุด Journal Link (เป็นฐานข้อมูลชี้แหล่งวารสารในประเทศไทย) สารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการค้นหาสารนิเทศไปยังหอสมุดอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะหอสมุดยังด้อยในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้รู้จักการสืบค้นรายการสารนิเทศแบบออนไลน์ระบบ WEBPAC อย่างทั่วถึง ทำให้นักศึกษารู้จักและคุ้นเคยกับการค้นหาสารนิเทศจาก OPAC มากกว่า WEBPAC ฉะนั้น การบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ หรืออบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ บรรณารักษ์ควรจะเน้นการแนะนำการใช้ WEBPAC ให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาเล็งเห็นประโยชน์และได้รับสารนิเทศจากการค้นหารายการสารนิเทศที่หลากหลายและทันสมัยมากขึ้น



จากการสอบถามถึงวิธีการเรียนรู้การใช้ห้องสมุด พบว่านักศึกษาเรียนรู้การใช้ห้องสมุด โดยการศึกษาด้วยตัวเองมากที่สุด มีถึงจำนวนร้อยละ 68.7 รองลงมาคือ เพื่อนแนะนำ จำนวน ร้อยละ 55.8 ในขณะที่นักศึกษาที่เรียนรู้การใช้ห้องสมุดจากบริการที่ห้องสมุดจัดให้ เช่น บริการนำชมห้องสมุด เพียงร้อยละ 13.7 หรือได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ เพียง ร้อยละ 21.6 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งเป็นนักศึกษาใหม่มักจะเรียนรู้การใช้ห้องสมุด ด้วยตนเอง การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ครั้งนี้เป็นนักศึกษาใหม่ ทั้งยังเป็นนักศึกษารุ่นแรกที่ไม่ได้เรียนวิชาการใช้ห้องสมุด เนื่องจากการ ปรับเปลี่ยนหลักสูตร ทำให้ไม่คุ้นเคยกับการใช้ห้องสมุดจึงหลีกเลี่ยงการติดต่อบรรณารักษ์และ ไม่มีความมั่นใจในการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ใช้วิธีการเรียนรู้ห้องสมุดด้วยตนเองหรือ ขอคำแนะนำจากเพื่อนด้วยตนเอง ดังงานวิจัยของเมลลอน (Mellon : 1988) ที่พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยโอไฮโอ (Ohio University) จำนวนร้อยละ 78- 85 ที่มีความกลัวและวิตกกังวล ในการใช้ห้องสมุด ด้วยเหตุผล 4 ประการคือ ขนาดของห้องสมุด (ถึงแม้ว่าจะคุ้นเคยกับห้องสมุด โรงเรียน แต่ก็ยังเป็นห้องสมุดที่มีขนาดและการดำเนินงานต่างกันมาก) การไม่ทราบถึงระบบ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด การไม่ทราบถึงวิธีการเข้าใช้ห้องสมุด และไม่ทราบ ถึงกระบวนการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่มีความมั่นใจและ ไม่กล้าเข้าใช้ห้องสมุด ฉะนั้น บรรณารักษ์จึงควรให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของ หอสมุด โดยเฉพาะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้นักศึกษาใหม่ได้รู้จักเพิ่มมากขึ้นและ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามจะต้องเป็นผู้ที่ให้ความเป็นกันเองกับนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษา เกิดความรู้สึกที่ดี เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการของหอสมุด นักศึกษากล้าที่จะขอคำแนะนำ และขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์

บริการประเภทต่าง ๆ ที่มีให้บริการในหอสมุด นักศึกษามาใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ส่วนบริการที่นักศึกษามาใช้จำนวนน้อย เช่น บริการโสตทัศนวัสดุ นักศึกษามาใช้บริการเพียง ร้อยละ 25.9 บริการ CD-ROM Network และ Multimedia นักศึกษามาใช้บริการเพียงร้อยละ 14.7 ทั้ง ๆ ที่บริการเหล่านี้เป็นบริการที่หอสมุดใช้งบประมาณในการลงทุนสูงเพื่อให้นักศึกษา ได้รับสารสนเทศที่ทันสมัยจากเทคโนโลยีเหล่านี้ เหตุที่นักศึกษามาใช้บริการจำนวนน้อย อาจจะ เป็นเพราะนักศึกษาเหล่านี้เป็นนักศึกษาใหม่ ชั้นปีที่ 1 ซึ่งหลักสูตรการเรียนการสอนอาจจะมี เนื้อหาวิชาพื้นฐาน ไม่เจาะจงรายละเอียดของเนื้อหาเฉพาะวิชามากนัก ทำให้ไม่สนใจในการ ค้นคว้าสารสนเทศจากเทคโนโลยีต่าง ๆ ประกอบกับหอสมุดยังด้อยในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ นักศึกษาใหม่ได้รู้จักและมาใช้บริการ การที่จะให้นักศึกษาใหม่ได้ใช้ประโยชน์จากบริการเหล่านี้ หอสมุดควรร่วมมือกับอาจารย์ประจำวิชาหรือภาควิชาต่าง ๆ ในการแนะนำและชักจูงให้มาใช้

บริการเหล่านี้ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้รู้จักและมาใช้บริการเพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในโอกาสต่อไป

## 2. พฤติกรรมการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 14 ประเภท

จากการสำรวจการใช้บริการให้การศึกษาทั้ง 14 ประเภทของนักศึกษาพบว่า บริการที่นักศึกษาเคยใช้แต่ละประเภทที่มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 นั้น ส่วนใหญ่จะเป็นบริการให้การศึกษาตามอัธยาศัย นั่นคือ เป็นบริการที่นักศึกษาสามารถศึกษาและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่น ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ของหอสมุด จำนวนร้อยละ 95.2 วารสารวิทยบริการ จำนวนร้อยละ 68.7 บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ จำนวนร้อยละ 63.3 และคู่มือการใช้ห้องสมุด จำนวนร้อยละ 50.0 เนื่องจากบริการเหล่านี้ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้เป็นเบื้องต้น ทั้งยังสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ในการแก้ไขปัญหาในขั้นต้นได้อีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี บุญทวี (2531) ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อป้ายของห้องสมุดในระดับมาก เนื่องจากป้ายช่วยจัดอุปสรรคในการหาแหล่งข้อมูลหรือวิธีการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ได้เป็นอย่างมาก ยกเว้นบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia ซึ่งเป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นและมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ร้อยละ 74.8 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตามที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ และใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ทั้งนี้ย่อมแสดงให้เห็นว่า นักศึกษามักค้นคว้าจากตำราเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งตำราต่าง ๆ หาอ่านได้จากห้องสมุด ดังนั้นการค้นหาหนังสือจากห้องสมุดต้องอาศัยการค้นจากเครื่องมือช่วยค้นคว้าของห้องสมุด นั่นคือ การสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC) ในขณะที่นักศึกษาใหม่ไม่มีพื้นฐานการใช้ห้องสมุดดังกล่าว นักศึกษาจึงไม่ทราบวิธีค้น เมื่อเกิดปัญหาจึงต้องใช้บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia มากเป็นพิเศษ ส่วนบริการที่หอสมุดจัดให้ เช่น

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นักศึกษาใช้บริการเพียงร้อยละ 44.2 เหตุที่นักศึกษามาใช้บริการน้อย อาจเป็นเพราะนักศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาใหม่ ไม่มีความมั่นใจและกลัวการซักถาม ดังงานวิจัยของเลดเดอร์แมน (Lederman, 1981 : 282-293) พบว่าผู้ใช้งานคนกลัวการซักถามจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงไม่ยอมใช้บริการ ดังนั้นจึงได้เสนอว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีเทคนิคในการสัมภาษณ์และซักถามผู้ใช้ โดยการให้ความเป็นกันเองกับผู้ใช้ให้มากที่สุด มีการใช้สื่อสารแบบอวัจนภาษาประกอบ เช่น การเคลื่อนไหวร่างกาย (Body Movement) แสดงการรับฟังปัญหา เช่น การพยักหน้า (Head Nods) รับทราบและการแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) ที่สนใจและพร้อมจะ

ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามได้มีการปรับปรุงตามแนวทางที่ได้เสนอแนะไว้ อาจทำให้นักศึกษามาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น

การประชุมพิเศษการใช้ห้องสมุด พบว่านักศึกษาเคยใช้บริการจำนวนร้อยละ 40.3 ปัญหาที่พบนักศึกษาระบุว่าไม่ได้รับข้อมูลตามต้องการและแนะนำไม่ชัดเจน ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการประชุมพิเศษการใช้ห้องสมุดเป็นบริการหนึ่งที่มีจุดมุ่งหมายในการแนะนำห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่จำนวนมาก ๆ ในระยะเวลาอันสั้น ข้อมูลที่นักศึกษาได้รับอาจจะเป็นข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้น ทำให้นักศึกษาได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่น่าสนใจ ฉะนั้น การนำเสนอข้อมูลอาจจะต้องใช้สื่อต่าง ๆ ประกอบ เช่น วีดิทัศน์ หรือสื่อช่วยสอนประกอบการประชุมพิเศษ เพื่อดึงดูดความสนใจ เนื่องจากการอธิบายจะกระทำได้เพียงผิวเผิน นอกจากนี้ผู้บรรยายควรแนะนำให้นักศึกษามาใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดตามโปรแกรมที่หอสมุดจัดเตรียมไว้สำหรับนักศึกษาใหม่ เช่น บริการนำชมห้องสมุด บริการอบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia เป็นต้น

บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง พบว่านักศึกษาเคยใช้บริการเพียงร้อยละ 25.9 ปัญหาที่พบนักศึกษาจำนวนมากไม่ทราบว่ามีการบริการนี้ ฉะนั้น บรรณารักษ์ควรประชาสัมพันธ์บริการนี้ให้นักศึกษาได้รับทราบอย่างทั่วถึง เนื่องจากเป็นบริการที่มีประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้าในระดับอุดมศึกษาเป็นอย่างมาก จึงควรกระตุ้นให้นักศึกษาหันถึงความสำคัญของการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิงให้ถูกต้อง

บริการนำชมห้องสมุด พบว่านักศึกษาเคยใช้บริการเพียงร้อยละ 22.3 เท่านั้น ปัญหาที่พบนักศึกษาระบุว่าไม่ทราบว่ามีการบริการนี้มากที่สุด การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะหอสมุดยังค้อยในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง ทำให้นักศึกษาใหม่ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายไม่ทราบถึงบริการที่หอสมุดจัดขึ้น โดยเฉพาะบริการนำชมห้องสมุดซึ่งเป็นบริการให้การศึกษามีประโยชน์มาก เนื่องจากเป็นบริการที่ช่วยให้นักศึกษาค้นคว้ากับสถานที่และบุคลากรของหอสมุดเป็นเบื้องต้น ทำให้นักศึกษารู้จักวิธีใช้หอสมุด ช่วยให้นักศึกษาสามารถใช้บริการด้วยตนเองอย่างมั่นใจและถูกต้องในโอกาสต่อไป และจะให้การจัดบริการนำชมห้องสมุดให้ได้ผลดี ไทเฟิล (Tiefel, 1995) กล่าวว่าหอสมุดควรร่วมมือกับคณะในการจัดบริการตามสาขาวิชาและวันเวลาที่นักศึกษาสะดวก เพื่อนำบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

นอกจากนี้ บริการให้การศึกษานักศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 14 ประเภท นักศึกษาใช้บริการน้อยมาก ไม่ถึงครึ่งหนึ่งของจำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม และบริการทุกประเภท

นักศึกษาจะใช้นาน ๆ ครั้ง (น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน) นับว่านักศึกษาใช้บริการให้การศึกษาน้อยมาก สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการเนื่องจากยังไม่มีความต้องการใช้ และนักศึกษาจำนวนมากที่ไม่ทราบว่ามีบริการดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภักดี วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า นักศึกษาที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท ส่วนใหญ่จะใช้บริการนาน ๆ ครั้งคือ น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน และสาเหตุที่ไม่เคยใช้เพราะยังไม่มีความต้องการใช้และไม่ทราบว่ามีบริการนี้ ทั้งนี้แปลความได้ว่าเหตุที่นักศึกษาไม่ทราบว่ามีบริการนี้ เป็นผลมาจากหอสมุดยังคงยึดในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งผลการวิจัยที่พบว่าวิธีการรับรู้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดส่วนใหญ่ นักศึกษาทราบจากป้ายประกาศของห้องสมุดและจากคำบอกเล่าเป็นส่วนใหญ่ ฉะนั้น หอสมุดควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายรูปแบบ และปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้แปลกใหม่ เช่น จัดป้ายประกาศให้ดูเด่นและสะดุดตาแก่ผู้พบเห็น หรือประชาสัมพันธ์ร่วมกับคณะหรือวิชาเรียน เพื่อให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่หอสมุดจัด เช่น บริการนำชมห้องสมุด หรือการอบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia เพื่อให้ นักศึกษาได้รับประโยชน์จากบริการเหล่านี้มากที่สุด ส่วนสาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการเพราะยังไม่มีความต้องการใช้นั้น อาจเนื่องมาจากนักศึกษาไม่เห็นประโยชน์จากบริการให้การศึกษาดังงานวิจัยของไทเฟล (Tiefel : 1995) ที่พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนียไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ขณะสอนหรือแนะนำการใช้สารนิเทศในห้องสมุด เนื่องจากช่วงเวลานั้น นักศึกษาไม่ได้ทำวิจัยหรือรายงานที่ได้รับมอบหมาย จึงขาดความสนใจ ฉะนั้นบรรณารักษ์จึงสร้างโปรแกรมช่วยสอนเกี่ยวกับการใช้สารนิเทศในห้องสมุด เพื่อให้ นักศึกษาสามารถใช้ได้ในเวลาที่ต้องการ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถเลือกใช้บริการได้ตลอดเวลาที่ต้องการ

### 3. ความพึงพอใจในการใช้บริการให้การศึกษานักศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 14 ประเภท

นักศึกษาส่วนใหญ่ที่เคยใช้บริการให้การศึกษากว่า 14 ประเภทมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ระดับมาก นอกจากนี้ยังมีบริการให้การศึกษานักศึกษามีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาคือ ระดับน้อย 5 ประเภทคือ การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า วารสารวิทยุบริการ ป้ายเครื่องหมาย และสัญลักษณ์ ปัญหาที่พบนักศึกษาระบุว่าบริการเหล่านี้ นักศึกษาไม่ได้รับข้อมูลตามที่ต้องการและแนะนำไม่ชัดเจน ฉะนั้นสรุปได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่มาจากตัวบรรณารักษ์เองที่ขาดความชำนาญและแม่นยำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบริการบางอย่างจะต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เช่น รายการวิทยุห้องสมุดลอยฟ้า ซึ่งผู้จัดรายการจะต้องมีความสามารถเฉพาะตัว เป็นนักจัดรายการมืออาชีพ

ส่วนบริการอื่น ๆ บรรณารักษ์จะต้องฝึกฝนและปรับปรุงตัวเองในเรื่องของข้อมูลและความแม่นยำ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากบริการเหล่านี้ให้มากที่สุด

#### 4. ความต้องการใช้บริการให้การศึกษาทั้ง 14 ประเภท

ความต้องการใช้บริการให้การศึกษาทั้ง 14 ประเภทของนักศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ระดับมาก ยกเว้นบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และอบรม/สารนิเทศการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia ที่นักศึกษามีระดับความต้องการมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิธีการค้นหาสารนิเทศที่ถูกต้องและให้ได้ผลตามที่ต้องการนั้นจะต้องใช้วิธีการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ ฉะนั้นนักศึกษาใหม่จึงให้ความสำคัญกับบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์เป็นหลัก และมีความต้องการบริการประเภทนี้มากกว่าบริการอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไทเฟล (Tiefel, 1995) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือในการใช้โปรแกรมการใช้ห้องสมุดเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ใช้ไม่ทราบวิธีการค้นหาสารนิเทศตามความต้องการ แต่อย่างไรก็ตามบริการที่เหลือนักศึกษาก็ยังเห็นความสำคัญว่าเป็นบริการที่มีประโยชน์

#### 5. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐานในการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้ออภิปรายได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 4 ข้อดังนี้

##### 1.1 วิธีการรับรู้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการรับรู้บริการของนักศึกษาพบว่า วิธีการรับรู้บริการของนักศึกษา 4 ประเภทที่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และบริการแนะนำสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia ส่วนบริการที่เหลืออีก 10 ประเภทไม่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา โดยที่นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนการรับรู้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia ด้วยวิธีการรับรู้จากป้ายประกาศของห้องสมุดมากที่สุด เหตุที่เป็นเช่นนี้แปลความได้ว่า นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นคณะที่มีเนื้อหาวิชาเรียนที่จำเพาะ ซึ่งจะต้องติดตามความเคลื่อนไหวทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และวิทยาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และ

เทคโนโลยี จึงเป็นคณะที่มีความสนใจการใช้บริการให้การศึกษาในเรื่องการใช้ห้องสมุดมากเป็นพิเศษ และรับรู้บริการที่ห้องสมุดจัดให้จากป้ายประกาศของห้องสมุดมากกว่าคณะอื่น ๆ ส่วนนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นคณะที่มีจำนวนการรับรู้บริการนี้จากคำบอกเล่ามากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นคณะที่มีนักศึกษาจำนวนมากกว่าคณะอื่น การเรียนรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ นักศึกษามักจะมีการปฏิสัมพันธ์กันอยู่อย่างสม่ำเสมอ ฉะนั้น วิธีการรับรู้ที่ได้ผลดีที่สุดคือ วิธีการรับรู้จากคำบอกเล่า

### 1.2 การเลือกใช้ประเภทบริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้ประเภทบริการของนักศึกษากับคณะที่ศึกษาพบว่า การเลือกใช้ประเภทบริการของนักศึกษา 2 ประเภทที่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา คือ อบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง ส่วนบริการที่เหลืออีก 12 ประเภทไม่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา โดยที่นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เคยใช้บริการอบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia นี้มากที่สุด เนื่องจากผลการศึกษาพบว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จะรับรู้บริการนี้จากคำบอกเล่ามากที่สุด ฉะนั้นการบอกต่อกัน จึงทำให้นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มาใช้บริการนี้มากกว่าคณะอื่น ๆ นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาไม่เคยใช้บริการนี้เพราะไม่จำเป็นต้องใช้และไม่ทราบว่ามามีบริการนี้เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาเป็นนักศึกษาใหม่ ห้องสมุดควรจะประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง

### 1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการใช้บริการของนักศึกษากับคณะที่ศึกษาพบว่า นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และอบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ และเพิ่มพูนความรู้นอกเหนือจากวิชาที่เรียนมากที่สุด ทั้งนี้แปลความได้ว่านักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นนักศึกษาที่ต้องใช้เทคโนโลยีในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อประกอบการเรียนมากกว่าคณะอื่น ๆ ฉะนั้นจึงเป็นผลให้จำนวนนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีวัตถุประสงค์ดังกล่าวมากกว่าคณะอื่น ๆ

#### 1.4 ความถี่ในการใช้บริการของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการของนักศึกษากับคณะที่ศึกษาพบว่า ความถี่ในการใช้บริการของนักศึกษา 2 ประเภทที่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษาคือ บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง บริการป้าย เครื่องหมายและสัญลักษณ์ ส่วนบริการที่เหลืออีก 12 ประเภทไม่มีความสัมพันธ์กับคณะที่ศึกษา โดยที่นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความถี่ในการใช้บริการ 2-4 ครั้ง/เดือนมากที่สุด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เรียนวิชาพื้นฐานในชั้นปีที่แรก และได้รับมอบหมายในการทำรายงานประกอบการเรียน จึงมาใช้บริการนี้ และจากการศึกษาที่พบว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์รับรู้บริการต่าง ๆ จากคำบอกเล่ามากที่สุด จึงทำให้ทราบถึงบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิงและมาใช้บริการนี้มากกว่าคณะอื่น ๆ

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการของนักศึกษากับความถี่ในการใช้บริการพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของนักศึกษา 5 ประเภทที่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการคือ บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง บริการแนะนำหนังสือใหม่ วารสารวิทยบริการ และป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ โดยที่นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน จะมีจำนวนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนนักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้น้อยกว่า 2-4 ครั้ง/เดือน จะมีจำนวนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเพียงเล็กน้อยเท่านั้น จึงแปลความได้ว่านักศึกษาที่ใช้บริการข้างต้นบ่อยเพียงใด จำนวนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจย่อมมีมากกว่านักศึกษาที่มาใช้บริการน้อย

สมมติฐานข้อที่ 3 ความต้องการในการใช้บริการของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการใช้บริการของนักศึกษากับการเลือกใช้บริการพบว่า ความต้องการในการใช้บริการ 5 ประเภทของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และคู่มือการใช้ห้องสมุด

โดยที่นักศึกษาที่เคยใช้บริการ จะมีความต้องการบริการเหล่านี้มากกว่านักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการ จึงแปลความได้ว่านักศึกษาที่เคยใช้บริการ ย่อมมีความต้องการบริการมากกว่านักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1.1 มหาวิทยาลัยควรปรับระบบการเรียนการสอน โดยสนับสนุนให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากขึ้น โดยเฉพาะการศึกษาค้นคว้าในหอสมุด ซึ่งเป็นสถานที่รวบรวมองค์ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ แต่เดิมหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมีวิชาการใช้ห้องสมุดและทักษะการเรียนรู้ โดยอาจารย์ผู้สอนจะฝึกทักษะการใช้ห้องสมุด ช่วยให้นักศึกษารู้จักการค้นคว้า รู้จักแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้นักศึกษากลับมาใช้บริการห้องสมุด และมาใช้ห้องสมุดด้วยความมั่นใจและถูกต้อง และเป็นที่น่าสังเกตว่าในปัจจุบันไม่มีการเรียนการสอนวิชาการใช้ห้องสมุดโดยตรงพบว่านักศึกษาโดยเฉพาะนักศึกษาใหม่มาใช้บริการหอสมุดน้อย และยังมาใช้บริการให้การศึกษาที่หอสมุดจัดขึ้นสำหรับนักศึกษาใหม่น้อยมาก ฉะนั้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับวิชาการใช้ห้องสมุดและทักษะการเรียนรู้เป็นรายวิชาในหลักสูตร เพื่อปูพื้นฐานให้นักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาหาความรู้วิชาเฉพาะด้านสำหรับประกอบอาชีพ เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการศึกษาของไทยในแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ที่กระตุ้นให้ผู้เรียนได้ตระหนักในการเรียนรู้ด้วยตนเอง อันจะเกิดประโยชน์ในการดำรงชีพและดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไป

1.2 หอสมุดในฐานะสถาบันบริการสารสนเทศควรสนับสนุนการเรียนการสอนโดยการเสริมบริการต่าง ๆ เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีได้ด้วยตนเอง โดยร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนประจำวิชาต่าง ๆ ในการให้ความรู้ในเรื่องการศึกษาค้นคว้าในห้องสมุด เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ประโยชน์จากห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนี้

1.2.1 จัดการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุดและแนะนำการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia โดยบรรณารักษ์และอาจารย์ผู้สอนประจำวิชาที่เกี่ยวข้องวางแผนการอบรมร่วมกัน เพื่อให้การอบรมการใช้ห้องสมุดเป็น



ส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของรายวิชานั้น ทำให้นักศึกษาเห็นความสำคัญและได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมอย่างเต็มที่

1.2.2 จัดบริการให้การศึกษาตามอัธยาศัยเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาใหม่เรียนรู้การใช้ห้องสมุดโดยการศึกษาด้วยตนเองมากที่สุดและใช้บริการให้การศึกษาตามอัธยาศัยมากกว่าบริการที่หอสมุดจัดให้ ฉะนั้นหอสมุดควรเพิ่มบริการให้การศึกษาตามอัธยาศัยให้มากยิ่งขึ้น เช่น

1.2.2.1 จัดทำคู่มือแนะนำบริการต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เช่น บริการฐานข้อมูล บริการโสตทัศนวัสดุ บริการ INTERNET บริการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC) CD-ROM Network, Multimedia บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการหนังสือจอง บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ และบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ซึ่งคู่มือดังกล่าวอาจจะอยู่ในรูปของ จุลสาร แผ่นพับ หรือแผ่นปลิว และนำคู่มือเหล่านี้วางไว้ตามจุดบริการนั้น ๆ เพื่อให้นักศึกษาที่สนใจหยิบอ่านได้ตลอดเวลาที่ต้องการ

1.2.2.2 จัดนิทรรศการหมุนเวียนแนะนำบริการต่าง ๆ ของหอสมุดในช่วงเปิดการศึกษาใหม่แต่ละปี ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่านักศึกษาใหม่เคยชมนิทรรศการมากกว่าร้อยละ 50 ฉะนั้น การจัดนิทรรศการซึ่งเป็นการให้การศึกษาตามอัธยาศัยอีกวิธีการหนึ่ง น่าจะช่วยให้นักศึกษารู้จักบริการในหอสมุดได้ดีขึ้น หอสมุดควรจัดนิทรรศการแบบผสมผสานสื่อหลากหลายรูปแบบ เพื่อดึงดูดความสนใจของนักศึกษา เช่น จัดบอร์ด จัดทำ VDO แนะนำบริการของหอสมุด สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ และจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดที่น่าสนใจ เป็นต้น

1.2.2.3 จัดทำป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในหอสมุด ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่านักศึกษาใหม่เคยใช้บริการป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ในหอสมุดมากที่สุดถึงร้อยละ 98.2 ฉะนั้น หอสมุดควรจัดทำป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ สำหรับสื่อสารกับผู้ใช้บริการในการใช้หอสมุดในขั้นต้น มีแผนผังของหอสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ทราบตำแหน่งของทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละชั้นว่ามีอะไรบ้าง โดยปิดไว้ให้เห็นเด่นชัดตรงทางขึ้นแต่ละชั้น และป้ายต่าง ๆ เพื่อบ่งบอกถึงบริการต่าง ๆ ที่มีในหอสมุด ห้องบริการ และเวลาเปิด-ปิดบริการแต่ละประเภท ซึ่งป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ที่แสดงไว้อย่างเด่นชัดนี้จะช่วยลดปัญหาในการใช้บริการหอสมุดของนักศึกษาใหม่ในขั้นต้นได้อย่างมาก

1.2.2.4 จัดทำ VDO, CAI หรือ Presentation แนะนำบริการต่าง ๆ ของหอสมุด ตั้งแต่บริการต่าง ๆ ที่มี และวิธีการขอใช้บริการแต่ละประเภท เพื่อช่วยนักศึกษาใหม่ให้ได้

รับทราบบริการต่าง ๆ ที่มีในหอสมุดและวิธีการขอใช้บริการ เมื่อนักศึกษามีความจำเป็นและต้องการใช้บริการเหล่านั้นให้สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมั่นใจมากยิ่งขึ้น

1.3 หอสมุดควรมีบุคลากรที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์หอสมุดโดยเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของหอสมุดและแนะนำบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง 14 ประเภทอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง ซึ่งการประชาสัมพันธ์หอสมุดอาจจะกระทำได้หลายรูปแบบ และอาจจะต้องใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์ด้วย เช่น จัดนิทรรศการ ประกาศเสียงตามสาย จัดรายการวิทยุ จัดทำแผ่นพับ จัดทำ VDO, CAI แนะนำบริการให้การศึกษาและบริการต่าง ๆ ของหอสมุด จัดทำข่าวสาร จัดทำผู้รับความคิดเห็น จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น เพื่อให้ นักศึกษามาใช้บริการและสามารถใช้ทรัพยากรของหอสมุดทุกประเภทได้อย่างกว้างขวาง คุ่มค่า และได้รับประโยชน์สูงสุด

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่นักศึกษาใหม่ไม่ใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้นักศึกษาใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมากขึ้น

2.2 ควรศึกษาการรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนแตกต่างไปจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งผลที่ได้รับย่อมเกิดผลดีที่จะช่วยให้ทราบถึงการรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในภาพรวม อันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด