

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง การใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สำนักวิทยบริการในด้านวัตถุประสงค์การใช้ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ประเภทบริการของสำนักวิทยบริการที่ใช้ วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ ช่วงเวลาในการใช้ ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้สำนักวิทยบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 373 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 373 คน และได้รับกลับคืนมาจำนวน 373 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้านสังคมศาสตร์ SPSS/PC<sup>+</sup> สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 373 คน เป็นนักศึกษาหญิง ร้อยละ 57.9 และนักศึกษาชาย ร้อยละ 42.1 นักศึกษาที่สังกัดสาขาวิชาบริหารศาสตร์ มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 27.6 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับชั้นที่ 1 ร้อยละ 42.6 มีผลการศึกษา (GPA) เฉลี่ย 2.00-2.50 มากที่สุด ร้อยละ 32.4 นักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 86.1 เคยเรียนรายวิชาการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และมีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต 3-4 ปีมากที่สุดจำนวนร้อยละ 37.8

##### 1.2 สภาพการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษา

นักศึกษาจำนวน 373 คน ทุกคนได้เข้าใช้สำนักวิทยบริการ โดยนักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับความรู้ในการใช้จากการแนะนำของเพื่อน ร้อยละ 85.5 รองลงมาคือ ศึกษาด้วยตนเอง ร้อยละ 80.4 นักศึกษามีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อการศึกษาด้วยการค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ร้อยละ 84.5 และใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์มากที่สุด คือ หนังสือ ร้อยละ 88.5 ประเภทบริการของสำนักวิทยบริการที่ใช้ ส่วนใหญ่ คือ บริการยืม-คืนตำราประกอบการเรียน ร้อยละ 88.5 ใช้บริการหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 57.9 และบริการยืมระหว่าง

ห้องสมุดที่เป็นบทความภาษาไทย ร้อยละ 56.6 วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ คือ สืบค้นจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) ร้อยละ 73.19 นักศึกษาร้อยละ 37.3 ใช้สำนักวิทยบริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้งมากที่สุด นักศึกษาใช้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ในช่วงเย็นหลังเลิกเรียนมากที่สุด ร้อยละ 66.8 นักศึกษาใช้บริการวันเสาร์-วันอาทิตย์ในช่วงบ่ายมากที่สุด ร้อยละ 69.4 โดยนักศึกษาร้อยละ 100 ใช้ทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทย และนักศึกษาร้อยละ 45.3 ใช้ทรัพยากรสารสนเทศภาษาอังกฤษเพิ่มเติมอีกด้วย

### 1.3 ปัญหาการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษา

ปัญหาการใช้สำนักวิทยบริการในภาพรวม พบว่า นักศึกษามีปัญหาการใช้สำนักวิทยบริการทุกด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม, ด้านทรัพยากรสารสนเทศ, ด้านบริการ, ด้านบุคลากร, ด้านระเบียบและข้อบังคับ, ด้านตัวนักศึกษายู่ในระดับปานกลาง และมีรายละเอียดของปัญหาบางรายการ ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อม ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้คนอื่นๆ และเสียงรบกวนภายในห้องสมุด ส่วนด้านครุภัณฑ์มีปัญหายู่ในระดับน้อย ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ เครื่องปรับอากาศไม่เย็น

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ข้อที่มีปัญหาระดับมากที่สุด คือ ทรัพยากรมีจำนวนน้อยเกินไป ด้านทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ ข้อที่มีปัญหาระดับมากที่สุด คือ ทรัพยากรไม่ตรงตามความต้องการ และด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ข้อที่มีปัญหาระดับมากที่สุด คือ เนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ

ด้านการบริการ ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีปัญหายู่ในระดับน้อย แต่มีข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ

ด้านระเบียบและข้อบังคับ มีปัญหายู่ในระดับปานกลาง โดยด้านเวลาทำการของห้องสมุดมีปัญหายู่ในระดับน้อย ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ เวลาเปิดให้บริการสั้นเกินไป และด้านระเบียบการยืม-คืน ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ จำนวนเล่มที่ให้ยืมน้อยเกินไป

ด้านตัวนักศึกษา ที่มีปัญหาระดับมากที่สุด คือ ไม่กล้าขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์

#### 1.4 ข้อเสนอแนะในการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการใช้สำนักวิทยบริการ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 83.9 เสนอให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูลอินเทอร์เน็ต นักศึกษา ร้อยละ 74.5 เสนอให้เพิ่มจำนวนเล่มที่ให้ยืมและระยะเวลาที่ให้ยืม นักศึกษา ร้อยละ 70 เสนอให้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น นักศึกษา ร้อยละ 67.6 เสนอให้ห้องสมุดจัดทำสื่อแนะนำวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาร้อยละ 62.7 เสนอให้กระตุ้นบุคลากรให้กระตือรือร้นที่จะให้บริการกับผู้ใช้ และนักศึกษาร้อยละ 61.7 เสนอให้จัดตกแต่งห้องสมุดให้น่าเข้าใช้มากยิ่งขึ้น

## 2. อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง การใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล ดังนี้

### 2.1 สภาพการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษา

2.1.1 วัตถุประสงค์การใช้ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้สำนักวิทยบริการเพื่อการศึกษาด้วยการค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อข่าวสารความรู้ด้วยการอ่านหนังสือพิมพ์เพื่อการค้นคว้าวิจัย เพื่อความจรรโลงใจ เพื่อนันทนาการและการพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อหาเพื่อนคุยทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหลักสูตรระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประกอบกับนโยบายการเรียนต้องการให้นักศึกษาได้ใฝ่รู้ใฝ่เรียนและต้องการให้เกิดประสบการณ์ที่หลากหลายจากแหล่งเรียนรู้โดยเฉพาะสำนักวิทยบริการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญยิ่งรวมทั้งนักศึกษามีความเครียดจากการเรียนจึงต้องหาแหล่งพักผ่อนทางอารมณ์ด้วยการใช้อินเทอร์เน็ตและหาเพื่อนคุยทางอินเทอร์เน็ต ดังกล่าว สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการใช้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่านักศึกษามากเข้าห้องสมุดเพื่อใช้อินเทอร์เน็ต แต่แตกต่างจากงานวิจัยของวนิดา จินตนา นูรัตน์ (2523) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือโดยเฉพาะหนังสือวิชาการ และงานวิจัยของฐะปะนีย์ เทพญา และสิริพันธ์ เดชพลกรัง (2541) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือหรือตำราวิชาการ รองลงมา คือเพื่ออ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์รวมทั้งบททวนบทเรียนแต่ละวิชา และเข้ามาเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอน จุฑาทิพย์ โอสถานนท์ (2533) ศึกษาปัญหาในการใช้ห้องสมุดของ

นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่านักศึกษาส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อทำรายงานตามที่อาจารย์มอบหมาย รองลงมา คือ อ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์

นอกจากนี้ Ashoor (1979) ได้ประเมินทัศนคติของผู้ใช้ต่อความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด และศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดและปัญหาในการใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย 3 แห่งในประเทศซาอุดีอาระเบีย คือ The University of Petroleum and Minerals (UPM), The University of Riyadh (UR) และ King Abdul Aziz University (KAUU) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและทำการบ้าน หรือทำรายงาน ส่วนผลการศึกษาของ Aziagba (1991) พบว่านักศึกษาปีสุดท้ายของมหาวิทยาลัยพอร์ต ฮาร์คอร์ท (University of Harcourt) ประเทศไนจีเรีย พบว่า นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษา ค้นคว้า ทำวิจัย ภาคนิพนธ์ และทำแผนงานพิเศษ

2.1.2 ประเภททรัพยากรสารสนเทศ งานวิจัยครั้งนี้พบว่านักศึกษาลูกส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรประเภทสิ่งตีพิมพ์ รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ และรายงานประกอบการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วนิดา จินตนา นูร์ตัน (2523); จุฑาทิพย์ โอสถานนท์ (2533); จุฑะปะนีย์ เทพญา และสิริพันธ์ เดชพลกรัง (2541) ที่พบว่า ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ หนังสือทั่วไป หนังสือตำรา รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ และวารสาร งานวิจัยของ ประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการใช้ห้องสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ทรัพยากรตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ สิ่งตีพิมพ์ประเภท พจนานุกรม หนังสือคู่มือ บรรณานุกรม สารานุกรม (สำหรับทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ ได้แก่ แผนที่ และแผ่นโปสเตอร์) งานวิจัยของ ไพจิตร เกิดอยู่ (2540) ศึกษาเกี่ยวกับเหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า นักศึกษาใช้หนังสือประกอบการเรียนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ หนังสือทั่วไป และหนังสืออ้างอิงตามลำดับ

2.1.3 ประเภทบริการของสำนักวิทยบริการที่ใช้ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนตำราประกอบการเรียน ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่เป็นบทความภาษาไทย และใช้บริการหนังสือพิมพ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา จินตนา นูร์ตัน (2523); จุฑาทิพย์ โอสถานนท์ (2533); อัญชลี กล้าเพชร (2533); วาณี ทองเสวต (2540) ที่พบว่า ประเภทบริการของห้องสมุดที่นักศึกษาใช้มากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ แต่แตกต่างจากงานวิจัยของ ขนิษฐา พลละการ (2544) และ พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต

2.1.4 วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นหาจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) รองลงมาคือ เดินดูที่ชั้นหนังสือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิตา จินตนาบุตรณ์ (2523); จุฑาทิพย์ โอสถานนท์ (2533); วาณี ทองเสวด (2540) และ ประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540) ที่พบว่า วิธีการที่ใช้สืบค้นสารสนเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนมากใช้วิธีเดินดูที่ชั้น มากที่สุด รองลงมาคือ ใช้วิธีสอบถามจากบรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ผลการวิจัยครั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) ไว้บริการหลายเครื่องจึงทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นหาจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) และการที่ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่านักศึกษาก่อนหน้านี้ได้รับความรู้ในการใช้จากการแนะนำของเพื่อนนั้นอาจจะเป็นเนื่องมาจากการทำกิจกรรมร่วมกัน และ สุกัญญา เป็นสุขเย็น (2542) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตรู้วิธีค้นหาสารสนเทศโดยการเรียนรู้จากการปฐมนิเทศนิสิตใหม่มากที่สุด รองลงมาคือ จากการอ่านคู่มือการใช้บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นและจากการเรียนวิธีการใช้ห้องสมุดในชั้นเรียน

2.1.5 ความถี่ในการใช้สำนักวิทยบริการ พบว่า นักศึกษาใช้สำนักวิทยบริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ ไม่แน่นอน และใช้ทุกวัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิตา จินตนาบุตรณ์ (2523); จุฑาทิพย์ โอสถานนท์ (2533); วรณิกา รพีพัฒนา (2532); อุไรวรรณ พะมณี (2534) และพรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) พบว่า ความถี่ในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาก่อนหน้านี้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง รองลงมาคือ ใช้ทุกวัน และเข้าใช้ไม่แน่นอน ส่วนงานวิจัยของ อัญชลี กล้าเพชร (2533) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ งานวิจัยของ สุกัญญา เป็นสุขเย็น (2542) พบว่านักศึกษาก่อนหน้านี้เข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดเฉลี่ยความถี่ 1-4 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาคือ 5-8 ครั้ง/สัปดาห์

แต่การศึกษาของเอลเลียต (Elliott, 1977 อ้างถึงใน ฐะปะนีย์ เทพญาและสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดแห่งหนึ่งของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง เนื่องจากต้องทำรายงานที่ศึกษาค้นคว้าเอกสารจากห้องสมุด ซึ่งตรงกันข้ามกับการศึกษาของ อิมแดด และ โรเจอร์ (Emdad and Roger, 1978 อ้างถึงใน ฐะปะนีย์ เทพญาและสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541) ที่ได้ทำการสำรวจการใช้ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยปาร์เลวี พบว่านักศึกษาก่อนหน้านี้จะเข้าใช้ห้องสมุดวันละ 1-3 ชั่วโมง

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยต่างประเทศ ได้แก่ การศึกษาของนักศึกษาก่อนหน้านี้ของ Wells (1995) มหาวิทยาลัยเวสต์เทิร์น ซิดนีย์ แมคคาเธอร์ (Western Sydney Macarther University) ใช้ห้องสมุดอย่าง

น้อย 1 ครั้ง ในหนึ่งภาคการศึกษา ร้อยละ 65 ใช้อย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ และร้อยละ 41 ใช้อย่างสมุคมาก นักศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่จะไม่ใช้ห้องสมุดบ่อย นานๆจึงจะใช้สักครั้ง (Stoan, 1984)

2.1.6 ช่วงเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุด นักศึกษาเข้าใช้บริการห้องสมุดวันจันทร์-วันศุกร์ในช่วงเย็นหลังเลิกเรียนมากที่สุด ส่วนนักศึกษาที่เข้าใช้บริการวันเสาร์-วันอาทิตย์จะใช้บริการในช่วงบ่ายมากที่สุด สอดคล้องกับ วนิดา จินตนา นูรัตน์ (2523); จุฑาทิพย์ โอสถานนท์ (2533); ไพจิตร เกิดอยู่ (2540); ฐะปะนีย์ เทพญา และสิริพันธ์ เคชพลกรัง (2541) และพรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดช่วงว่างระหว่างชั่วโมงเรียน หรือระหว่างรอเข้าชั้นเรียน รองลงมาคือ ระยะเวลาก่อนสอบ และช่วงเย็นหลังเลิกเรียนและงานวิจัยของ ขนิษฐา พลละการ (2544) พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด ช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น. แต่งานวิจัยของสุกัญญา เป็นสุขเย็น (2542) พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด ช่วงเวลา 16.00-18.00 น.

2.1.7 ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาใช้ คือ นักศึกษา ร้อยละ 100 ใช้ทรัพยากรภาษาไทย และใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มเติม สอดคล้องกับ วนิดา จินตนา นูรัตน์ (2523); จุฑาทิพย์ โอสถานนท์ (2533); วรรณิภา รพีพัฒนา (2532); อุไรวรรณ พะมณี (2534); ลำพึง พ่วงบางโพ (2536); วิลาวัลย์ ฉิมประเสริฐ (2543) และขนิษฐา พลละการ (2544) ที่พบว่า ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ ภาษาไทย รองลงมา คือ ภาษาอังกฤษ

## 2.2 ปัญหาการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษา

ส่วนใหญ่มีปัญหาระดับปานกลางทุกด้าน และมีปัญหาระดับน้อยในด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามในการปัญหาแต่ละด้านพบปัญหาการใช้มากที่สุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 ด้านสภาพแวดล้อม ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้คนอื่นๆ หรือภายในห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา จินตนา นูรัตน์ (2523); จุฑาทิพย์ โอสถานนท์ (2532); สุกัญญา เป็นสุขเย็น (2542) และพรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) ที่พบว่า มีเสียงรบกวนทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด

2.2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ มีจำนวนทรัพยากรน้อยเกินไป ด้านทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ทรัพยากรไม่ตรงตามความต้องการ และด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ เนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา จินตนา นูรัตน์ (2523); จุฑาทิพย์ โอสถานนท์ (2532); วรรณิภา รพีพัฒนา (2532); อุไรวรรณ พะมณี (2534); ลำพึง พ่วงบางโพ (2536); สุกัญญา เป็นสุขเย็น (2542)

และวิลาวัดย์ ฉิมประเสริฐ (2543) ที่พบว่า ปัญหาส่วนมากเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ได้แก่ ไม่มีสารสนเทศที่ต้องการหรือสารสนเทศในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ และผลการศึกษาของ พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) พบว่า นักศึกษาประสบปัญหา ทรัพยากรสารสนเทศมีน้อยไม่เพียงพอ กับความต้องการ

2.2.3 ด้านการบริการ ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณนภา จินตศิริกุล (2540) ที่พบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย และ สอดคล้องกับ พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) ที่พบว่า บริการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตที่มี จำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ ซึ่งสาเหตุเนื่องมาจากคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อยครั้ง และเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการไม่สามารถ ดูแลได้อย่างทั่วถึง การที่ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ อินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ นั้นอาจจะเนื่องมาจากนักศึกษามีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก แม้สำนักวิทยบริการจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการแล้วแต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ของนักศึกษา

2.2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักศึกษามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย แต่มีข้อที่มี ปัญหามากที่สุด คือ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ สอดคล้องกับ พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) ที่พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่พบส่วนใหญ่ คือ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนน้อย

2.2.5 ด้านระเบียบและข้อบังคับ ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ เวลาเปิดให้บริการ สั้นเกินไป จำนวนเล่มที่ให้ยืมน้อยเกินไป สอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้าที่พบว่า จำนวนเล่มที่ให้ยืมและระยะเวลาที่ให้ยืมสั้นเกินไป สำหรับเวลาทำการของห้องสมุดพบว่า มีระยะเวลาเปิด ให้บริการสั้นเกินไป ควรเปิดบริการให้นานกว่าที่เป็นอยู่ (วนิดา จินตนา นูรัตน์, 2523; จุฑาทิพย์ โอสนานนท์, 2533; อุไรวรรณ พะมณี, 2534; รุະปะนีย์ เทพญา และสิริพันธ์ เดชพลกรัง, 2541; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข, 2547)

2.2.6 ด้านตัวนักศึกษา ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ไม่กล้าขอคำแนะนำหรือขอ ความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ส่วนงานวิจัยของ สุกัญญา แป้นสุขเย็น (2542) พบว่า นักศึกษายัง ขาดความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่มีในห้องสมุด งานวิจัยของ ภริดา เฉยศิริ (2543) ซึ่งศึกษา เกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (OPAC) ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และมีปัญหาการใช้ ภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยต่างประเทศเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ซึ่งมีผลการวิจัย แตกต่างไปจากงานวิจัยในประเทศ คือ งานวิจัยของ Helmick (1992) ที่ศึกษาการใช้ห้องสมุดของ สถาบันอุดมศึกษาของนักศึกษาจีน ณ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมิสซูรี (CMSU) พบว่า นักศึกษา

จีนไม่คุ้นเคยกับระบบห้องสมุดอเมริกันและนักศึกษายังขาดความรู้เรื่องการใช้ห้องสมุด และพบปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ปัญหาด้านการใช้ภาษาของนักศึกษา ปัญหาทางด้านวัฒนธรรม และพื้นฐานทางการศึกษาของนักศึกษาจีน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ การใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สามารถนำไปใช้แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพเหมาะสม เพื่อให้นักศึกษาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สามารถใช้สำนักวิทยบริการทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ และการเข้าถึงสารสนเทศ ดังนี้

3.1.1 สำนักวิทยบริการควรจัดซื้อจัดหาทรัพยากรประเภทหนังสือ และตำราเรียน ในแต่ละสาขาวิชาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้มีในปริมาณที่เหมาะสมและมีเนื้อหาตรงตามความต้องการของนักศึกษา

3.1.2 เนื่องจากมีนักศึกษามีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตมากแต่มีคอมพิวเตอร์ไม่พอเพียง ดังนั้นสำนักวิทยบริการจึงควรจัดหาคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอ

3.1.3 สำนักวิทยบริการควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลควบคุมและป้ายเตือนในสิ่งที่ทำให้เกิดเสียงรบกวน เช่น การปิดระบบสัญญาณเสียงของโทรศัพท์ รวมทั้งสำนักวิทยบริการควรกำหนดบริเวณคุยทางโทรศัพท์เฉพาะ การทำห้องปรึกษาหรือประชุมเฉพาะ การแยกห้องถ่ายเอกสารให้ห่างจากบริเวณการอ่านหนังสือ เพื่อป้องกันปัญหาเสียงรบกวนของผู้ใช้คนอื่นๆ หรือภายในห้องสมุด

3.1.4 นักศึกษาประสบปัญหาเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ ดังนั้นสำนักวิทยบริการควรจัดทำคู่มือการให้บริการไว้ในกล่องหน้าประตูทางเข้าหรือจัดทำแผนผังพื้นที่สำนักวิทยบริการบริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืน รวมทั้งติดตั้งป้ายแขวนแนะนำการใช้และชนิดของทรัพยากรสารสนเทศ/เนื้อหา/สาระในแต่ละบริเวณที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนและเพียงพอ

3.1.5 สำนักวิทยบริการควรขยายเวลาให้บริการเพิ่มขึ้นทั้งในวันจันทร์-ศุกร์ และวันเสาร์-อาทิตย์ รวมทั้งกำหนดสิทธิ์เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศในการให้ยืมแต่ละครั้งแก่นักศึกษา



3.1.6 สำนักวิทยบริการควรขอความร่วมมือจากนักศึกษาที่มีความเข้าใจในการใช้สำนักวิทยบริการมาเป็นอาสาสมัครหรือคอยแนะนำ สาธิต และพาศึกษาค้นคว้าให้เพื่อนนักศึกษา โดยมีค่าตอบแทนหรือการให้สิทธิพิเศษในการยืมหนังสือกับนักศึกษาผู้แนะนำการใช้สำนักวิทยบริการ เนื่องจากนักศึกษาประสบปัญหาเกี่ยวกับการไม่กล้าขอคำแนะนำหรือไม่กล้าขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ แต่ใช้วิธีการเรียนรู้และสอบถามจากเพื่อนมากที่สุด

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิจัยเพื่อประเมินทรัพยากรสารสนเทศ ว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยเพื่อสำรวจความต้องการบริการของสำนักวิทยบริการ เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงบริการแต่ละประเภทที่จัดอยู่ในปัจจุบัน

3.2.3 ควรศึกษาวิจัยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศว่า ทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดมีการใช้มากหรือใช้น้อย เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ