

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในระดับปริญญาตรีที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ส่วนกลาง) จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS FW (Statistic Package for Social Science for Windows) เวอร์ชัน 12.0 ณ สถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

### สรุป

การวิจัยเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง สรุปผล การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 20-25 ปี ศึกษาในระดับชั้นปีที่ 4 และส่วนใหญ่สังกัดคณะศึกษาศาสตร์

#### ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ใช้สารสนเทศที่เป็นภาษาไทย ใช้สารสนเทศที่ไม่จำกัดอายุสารสนเทศ ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทตำราเรียน ใช้วัสดุไม่ตีพิมพ์ประเภทเทปรายการวิทยุและโทรทัศน์ และส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดเพื่อประกอบการเรียน

### ตอนที่ 3 เครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นหาจากชั้นวางหนังสือ ทราบวิธีการใช้ห้องสมุดจากการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด มีวัตถุประสงค์ในการใช้เครื่องมือค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษา ค้นหาสารสนเทศที่สำนักหอสมุดกลาง ใช้อินเทอร์เน็ตจากร้านอินเทอร์เน็ต

### ตอนที่ 4 ความสะดวกในการเข้าถึงบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ ได้รับความสะดวกในเรื่องการบริการเครือข่ายค้นหาข้อมูล ได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลประกอบบทเรียน ได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษา และส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลในระยะก่อนสอบ

### ตอนที่ 5 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

นักศึกษามีความต้องการ การใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) โดย 3 อันดับแรกคือ นักศึกษามีความต้องการใช้บริการข้อมูลอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.95$ ) รองลงมา มีความต้องการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.87$ ) และมีความต้องการบริการรายชื่อนั่งใหม่ ( $\bar{X} = 3.83$ )

### ตอนที่ 6 ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

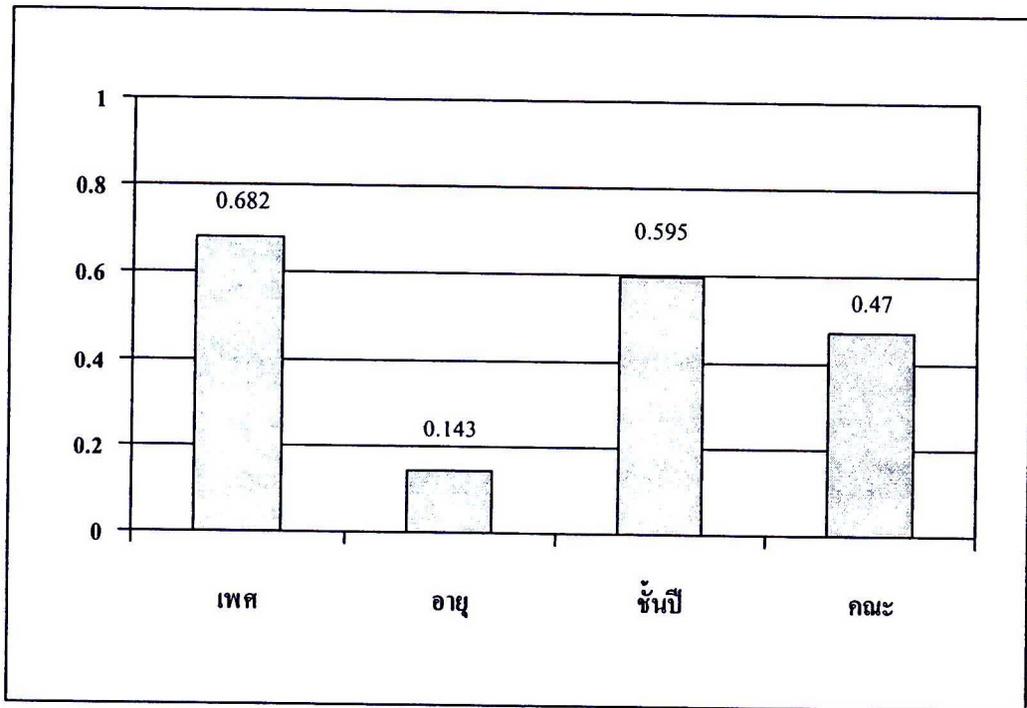
นักศึกษามีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ปัญหา 3 อันดับแรกคือ การเข้าถึงข้อมูลซ้ำเนื่องจากเครือข่ายมีความเร็วต่ำ ( $\bar{X} = 3.31$ ) รองลงมาปัญหาประสิทธิภาพและความสามารถที่จำกัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.24$ ) และปัญหาการขอข้อมูลนาน ( $\bar{X} = 3.20$ )

## ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

### สมมติฐานที่ 1

ลักษณะประชากรของนักศึกษาแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน

ลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี และคณะ มีความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้



ภาพ 2 ลักษณะประชากรของนักศึกษาแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน

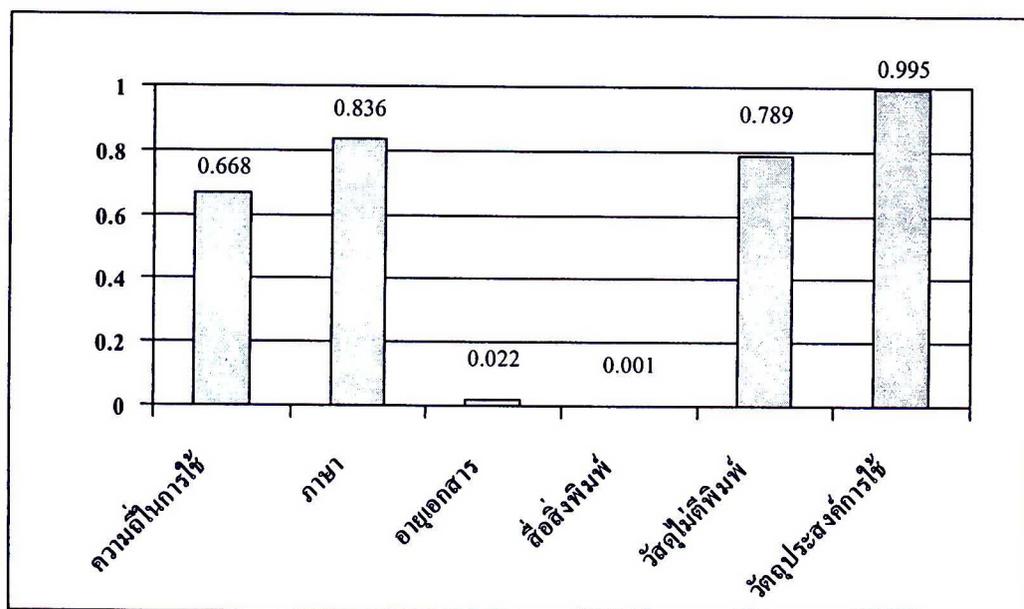
ที่มา. จากการวิเคราะห์

### สมมติฐานที่ 2

พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัย-รามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน

ด้านความต้องการ อายุของเอกสาร นักศึกษามีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตามความถี่ของการใช้ห้องสมุด ภาษาของสารสนเทศ สื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ วัสดุไม่ตีพิมพ์ วัตถุประสงค์ในการค้นหาสารสนเทศ นักศึกษามีความต้องการใช้บริการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านปัญหา สื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ นักศึกษามีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตามความถี่ของการใช้ห้องสมุด ภาษาของสารสนเทศ อายุของเอกสาร วัสดุไม่ตีพิมพ์ วัตถุประสงค์ในการค้นหาสารสนเทศ นักศึกษามีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้



ภาพ 3 พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน

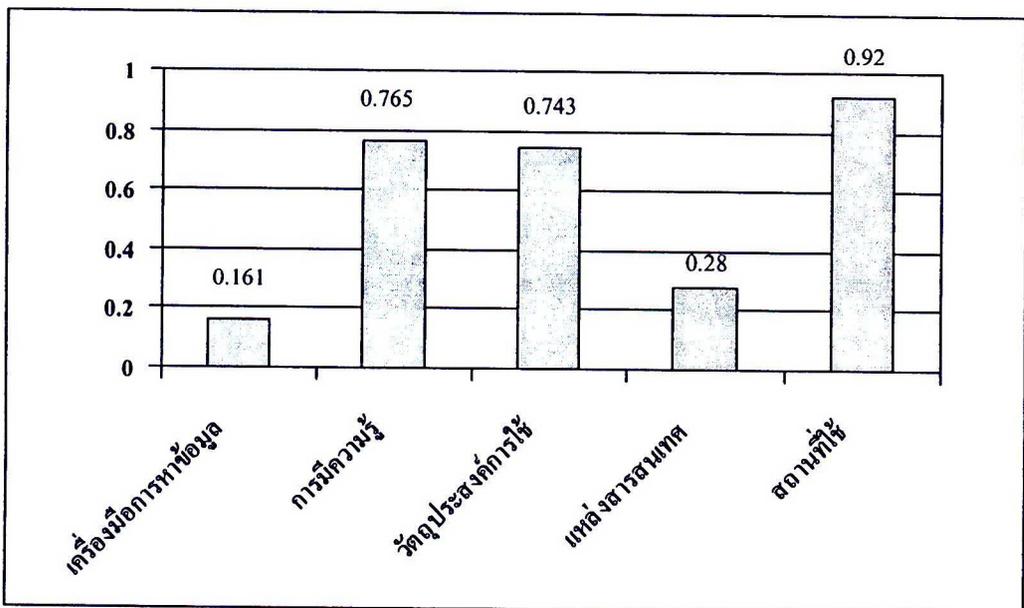
ที่มา. จากการวิเคราะห์

### สมมติฐานที่ 3

เครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน

ด้านความต้องการ เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลในห้องสมุด การมีความรู้วิธีการใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการใช้เครื่องมือค้นหาข้อมูล แหล่งสารสนเทศที่ค้นหา สถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ต นักศึกษามีความต้องการใช้บริการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านปัญหา เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลในห้องสมุด นักศึกษามีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ การมีความรู้วิธีการใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการใช้เครื่องมือค้นหาข้อมูล แหล่งสารสนเทศที่ค้นหา สถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ต นักศึกษามีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

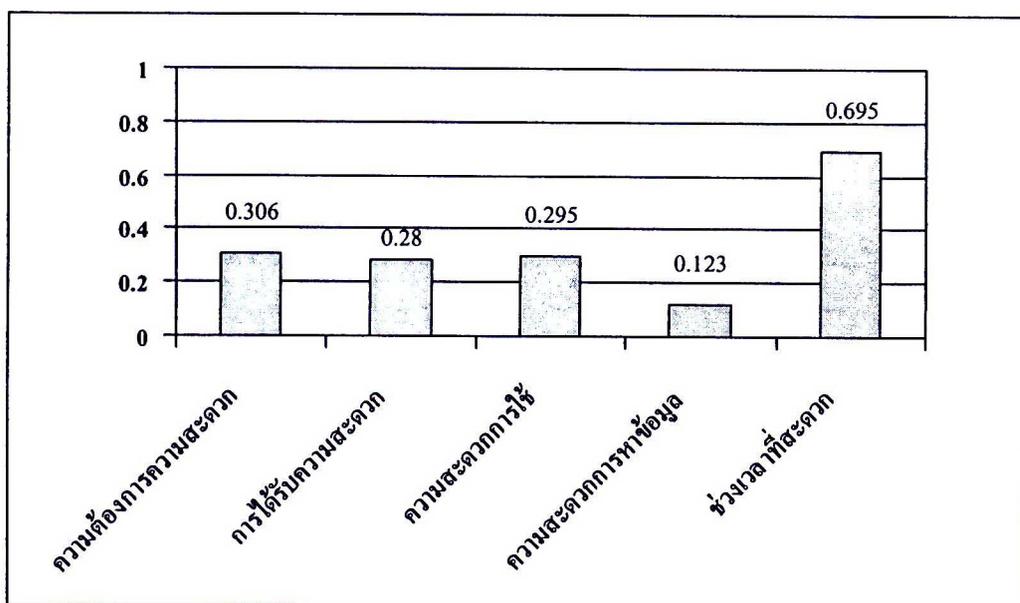


ภาพ 4 เครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน  
ที่มา. จากการวิเคราะห์

#### สมมติฐานที่ 4

ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน

ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด จำแนกตามความต้องการความสะดวก การได้รับความสะดวกในการบริการ การได้รับความสะดวกในการค้นหา การได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเพื่ออะไร นักศึกษามีความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้



ภาพ 5 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน

ที่มา. จากการวิเคราะห์

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่สำคัญในการอภิปรายผล ดังนี้

### สมมติฐานที่ 1

ลักษณะประชากรของนักศึกษาแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน

ลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี และคณะ มีความต้องการ และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ สารสนเทศเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นสำหรับชีวิตประจำวัน เนื่องจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ขยายโอกาสทางการศึกษาออกไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ สารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน การเขียนหนังสือ ตำราเรียน บทความและรายงานการค้นคว้า การวิจัยต่าง ๆ ทำให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความต้องการและความจำเป็นในการได้รับข่าวสาร ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง ดังนั้นนักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ ชั้นปี และคณะที่ศึกษาต่างก็มีความต้องการสารสนเทศไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับแมนมาส ซวลิต (2541, หน้า 17-18) ที่ว่า ความต้องการสารสนเทศจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นพบว่าตนเองตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจหาคำตอบ ข้อเท็จจริง แก้ปัญหา หรือแม้แต่ทำความเข้าใจในเรื่องหนึ่ง ความต้องการสารสนเทศจึงเกิดได้ทุกเรื่อง และทุกขณะในชีวิตประจำวัน

### สมมติฐานที่ 2

พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน

นักศึกษามีความต้องการที่แตกต่างกันในด้านความทันสมัยของเนื้อหาโดยส่วนมากต้องการเอกสารที่มีอายุระหว่าง 6-9 ปี ส่วนปัญหานั้นนักศึกษามีปัญหาที่แตกต่างกันในสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์โดยมีปัญหาในการใช้หนังสืออ้างอิงมากที่สุด

### สมมติฐานที่ 3

เครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน

ด้านปัญหา เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลในห้องสมุด นักศึกษามีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกันอาจเพราะเมื่อมีความต้องการใช้บริการมากเท่าใด ก็จะทำให้มีระดับปัญหามากตามไปด้วย ไม่ว่าจะระบบสารสนเทศจะมีความก้าวหน้าเพียงใด

ก็ไม่สามารถรักษาความสมบูรณ์ได้ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ไม่หยุดยั้ง ก็ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ส่งผลให้ปัญหาการใช้บริการนั้นยังคงมีอยู่เสมอ

#### สมมติฐานที่ 4

ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน

ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง นักศึกษามีความต้องการและปัญหาไม่แตกต่างกันอาจเพราะหอสมุดของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการสารสนเทศต้องพยายามสนองความต้องการใช้สารสนเทศที่หลากหลายของผู้ใช้ได้มากที่สุด โดยจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอ ให้ความสะดวกในการยืม-คืนหนังสือ การบริการของเจ้าหน้าที่ มีระบบการสืบค้นข้อมูลที่ดี ด้วยเหตุนี้ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษาจึงไม่แตกต่างกัน

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงข้อมูลซ้ำเนื่องจากเครือข่ายมีความเร็วต่ำ
2. ซึ่คความสามารถที่จำกัดของเครื่องคอมพิวเตอร์
3. เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย
4. ข้อมูลงานวิจัยค่อนข้างล้าสมัย

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด จึงทำให้การวิจัยทำได้ไม่ครอบคลุมนักศึกษาทุกกลุ่ม ฉะนั้นสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยต่อไปควรวิจัยเรื่องดังต่อไปนี้

1. ควรมีการทำวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างก่อนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง และหลังจากที่นำผลการวิจัยไปทำการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาว่า ก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงมีผลอย่างไร มีความแตกต่างกันหรือไม่ และมีการนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขหรือไม่

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยที่มีต่อสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง