

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการสืบค้นสารนิเทศ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษา ในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ สมมติฐานของการวิจัยคือนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสืบค้นสารนิเทศ ระบบการสืบค้นสารนิเทศ และผลการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในระดับมาก

ประชากรของการวิจัยได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัย ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ของสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่กำลังเรียนอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2539 ใช้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 20 ตามเกณฑ์การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบระดับชั้น จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายในแต่ละระดับชั้นโดยใช้ตารางเลขสุ่ม ได้จำนวน 270 คน ตัวแปรที่ทำการวิจัย ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ นักศึกษาจำแนกตามคณะ และชั้นปี และตัวแปรตาม ประกอบด้วยการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ และปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ตามจำนวนที่สุ่มตัวอย่างไว้ จำนวน 270 ชุด ระหว่าง วันที่ 11 - 30 มิถุนายน 2539 รวมทั้งสิ้น 20 วัน ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 269 ชุดคิดเป็นร้อยละ 99.93 วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที่สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีร้อยละ 46.5 รองลงมาคือนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 26.4 และน้อยที่สุดคือนักศึกษาคณะครุศาสตร์ ร้อยละ 10.0 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.0 และเพศชาย ร้อยละ 32.0 เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่า เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 50.9 และนักศึกษาชั้นปี 3 ร้อยละ 49.1

ประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมร้อยละ 50.6 และเคยเข้ารับการอบรม ร้อยละ 49.4 หากจำแนกตามคณะ พบว่านักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เคยเข้ารับการอบรมมากกว่าไม่เคย นักศึกษาคณะครุศาสตร์มีจำนวนผู้ที่ไม่เคยรับการอบรมสูงถึง ร้อยละ 66.7 หากจำแนกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 เคยเข้ารับการอบรมร้อยละ 55.5 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ไม่เคยเข้ารับการอบรม ร้อยละ 56.8

ผู้ที่เคยผ่านการศึกษาและอบรม ส่วนใหญ่ได้รับการอบรมโปรแกรมระบบปฏิบัติการ ร้อยละ 56.1 รองลงมาคือโปรแกรมเวิร์ดโปรเซสซึ่ง ร้อยละ 18.9 และน้อยที่สุดคือ โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล ร้อยละ 6.6 เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่านักศึกษาทุกคณะส่วนใหญ่เคยศึกษาและอบรมโปรแกรมระบบปฏิบัติการ รองลงมาคือโปรแกรมเวิร์ดโปรเซสซึ่ง ส่วนโปรแกรมที่นักศึกษาคณะต่างๆ เคยศึกษาและอบรมน้อยที่สุดคือ โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล ยกเว้นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ซึ่งเคยศึกษาและอบรมโปรแกรมอื่นๆ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปเป็นต้น เป็นลำดับรอง เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาทั้งชั้นปี 2 และปี 3 ส่วนใหญ่เคยศึกษาอบรมโปรแกรมระบบปฏิบัติการ

2. การใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

2.1 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ

ส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ เพื่อการทำรายงานประกอบการเรียน ร้อยละ 39.7 รองลงมาคือเพื่อการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมประกอบรายวิชาที่เรียนร้อยละ 29.1 และน้อยที่สุดคือ เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ เช่น การค้นคว้าหาความรู้ในการศึกษาต่อ ร้อยละ 6.9

จำแนกตามคณะ พบว่านักศึกษาทุกคณะส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศเพื่อการทำรายงานประกอบการเรียน รองลงมาคือเพื่อการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมประกอบรายวิชาที่เรียน และน้อยที่สุดคือ เพื่อการค้นคว้าหาความรู้ในการศึกษาต่อ ยกเว้นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ที่ใช้เพื่อการค้นคว้าหาความรู้ในการศึกษาต่อเป็นลำดับรอง ใช้เพื่อการค้นคว้าหาความรู้ในแขนงวิชาอื่นๆ และเพื่อการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมประกอบรายวิชาที่เรียนน้อยที่สุด เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 และปี 3 ส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศเพื่อการทำรายงานประกอบการเรียนเช่นเดียวกัน

2.2 ฐานข้อมูลที่ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ

ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลหนังสือ ร้อยละ 47.7 รองลงมาคือฐานข้อมูลวารสาร ร้อยละ 20.9 และน้อยที่สุดคือฐานข้อมูลท้องถิ่น ร้อยละ 7.3

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปี ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลหนังสือ รองลงมาคือฐานข้อมูลวารสาร และน้อยที่สุดคือฐานข้อมูลชีวประวัติ ฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุ และฐานข้อมูลท้องถิ่นตามลำดับ

2.3 ความถี่ในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ

ส่วนใหญ่นักศึกษาใช้บริการจำนวน 2-3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 32.0 รองลงมาคือจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง/เดือนร้อยละ 24.2 และน้อยที่สุดคือใช้บริการจำนวน 1 ครั้ง/เดือนร้อยละ 20.4

จำแนกตามคณะ พบว่านักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่ใช้บริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง/เดือน นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ และคณะครุศาสตร์ส่วนใหญ่ใช้บริการจำนวน 2-3 ครั้ง/เดือน และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่ใช้บริการจำนวน 1 ครั้ง/เดือน

จำแนกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปี 2 และชั้นปี 3 ส่วนใหญ่ใช้บริการจำนวน 2-3 ครั้ง/เดือน

2.4 วิธีการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

2.4.1 การสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือ พบว่าส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากอักษรตัวแรกของชื่อเรื่อง ร้อยละ 24.7 รองลงมาคือ ค้นจากอักษรตัวแรกของชื่อผู้แต่ง ร้อยละ 23.5 และน้อยที่สุดคือ ค้นจากชื่อหัวเรื่อง ร้อยละ 11.0

จำแนกตามคณะ พบว่านักศึกษาทุกคณะส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากอักษรตัวแรกของชื่อผู้แต่ง รองลงมาคือค้นจากอักษรตัวแรกของชื่อเรื่อง น้อยที่สุดคือค้นจากชื่อหัวเรื่อง ยกเว้น นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่ค้นจากอักษรตัวแรกของชื่อเรื่อง และนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการส่วนใหญ่ค้นจากชื่อผู้แต่ง ส่วนนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ค้นจากอักษรตัวแรกของชื่อผู้แต่งเป็นลำดับรอง และนักศึกษาคณะครุศาสตร์ค้นจากชื่อผู้แต่งน้อยที่สุด

จำแนกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปี 2 ส่วนใหญ่ค้นจากชื่อผู้แต่งและนักศึกษาชั้นปี 3 ส่วนใหญ่ค้นจากอักษรตัวแรกของชื่อเรื่อง

2.4.2 การสืบค้นฐานข้อมูลวารสาร พบว่าส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากชื่อบทความ ร้อยละ 45.6 รองลงมาคือค้นจากชื่อหัวเรื่อง ร้อยละ 29.7 และน้อยที่สุดคือค้นจากชื่อผู้เขียนบทความ ร้อยละ 24.7

จำแนกตามคณะ พบว่านักศึกษาทุกคณะส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากชื่อบทความ รองลงมาคือค้นจากชื่อหัวเรื่อง และน้อยที่สุดคือค้นจากชื่อผู้เขียนบทความ ยกเว้นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่ค้นจากชื่อหัวเรื่อง และนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการค้นจากชื่อบทความเป็นลำดับรอง และค้นจากชื่อหัวเรื่องน้อยที่สุด

จำแนกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปี 2 และชั้นปี 3 ส่วนใหญ่ค้นจากชื่อบทความ รองลงมาคือค้นจากชื่อหัวเรื่อง และน้อยที่สุดคือค้นจากชื่อผู้เขียนบทความ

2.4.3 การสืบค้นฐานข้อมูลชีวประวัติ พบว่าส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากชื่อเจ้าของชีวประวัติ ร้อยละ 59.0 รองลงมาคือค้นจากประเภทของอาชีพ ร้อยละ 22.6 และน้อยที่สุดคือค้นจากผลงานที่เด่น ร้อยละ 18.3

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะทุกชั้นปี ส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากชื่อเจ้าของชีวประวัติ รองลงมาคือค้นจากประเภทของอาชีพ และน้อยที่สุดคือค้นจากผลงานที่เด่น ยกเว้นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ ที่ค้นจากผลงานที่เด่นเป็นลำดับรอง และค้นจากประเภทของอาชีพน้อยที่สุด

2.4.4 การสืบค้นฐานข้อมูลท้องถิ่น พบว่าส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากประเภทของข้อมูล ร้อยละ 50.3 รองลงมาคือค้นจากชื่อเรื่องของข้อมูล ร้อยละ 27.4 และน้อยที่สุดคือค้นจากจำนวนสถิติของข้อมูล ร้อยละ 22.3

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปี ใช้วิธีค้นจากประเภทของข้อมูล รองลงมาคือค้นจากชื่อเรื่องของข้อมูล และน้อยที่สุดคือค้นจากจำนวนสถิติของข้อมูล ยกเว้นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่ค้นจากจำนวนสถิติของข้อมูลเป็นลำดับรอง และค้นจากชื่อเรื่องของข้อมูลน้อยที่สุด

2.4.5 การสืบค้นฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุ พบว่าส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากประเภทของวัสดุ ร้อยละ 46.6 รองลงมาคือค้นจากชื่อผู้แต่ง ร้อยละ 21.6 และน้อยที่สุดคือค้นจากชื่อหัวเรื่อง ร้อยละ 12.9

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากประเภทของวัสดุ รองลงมาคือค้นจากชื่อผู้แต่ง และน้อยที่สุดคือค้นจากชื่อหัวเรื่อง ยกเว้นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ค้นจากชื่อเรื่อง เป็นลำดับรอง

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการให้บริการสืบค้นสารนิเทศ

ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏดังนี้

3.1.1 เวลาที่เปิดให้บริการ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีมีความพึงพอใจปานกลาง

3.1.2 ลักษณะการให้บริการ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจการค้นข้อมูลด้วยตนเองในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) ส่วนการที่บรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้ และการค้นข้อมูลร่วมกันระหว่างนักศึกษาและบรรณารักษ์ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$ และ 2.55 ตามลำดับ)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปี ส่วนใหญ่พึงพอใจการค้นข้อมูลด้วยตนเองในระดับมาก ยกเว้นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ พึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนการค้นข้อมูลร่วมกันและบรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ นักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ และนักศึกษาชั้นปี 3 พึงพอใจการค้นข้อมูลร่วมกันในระดับน้อย

3.1.3 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องค่าบริการผลการค้นลงกระดาษ และค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงแผ่นบันทึกข้อมูล ($\bar{X} = 2.42$ และ 2.21 ตามลำดับ)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปี ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงกระดาษ และค่าบริการพิมพ์ผลการค้นลงแผ่นบันทึกข้อมูล ยกเว้นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พึงพอใจในระดับปานกลาง

3.1.4 สถานที่สำหรับให้บริการสืบค้นสารนิเทศ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปี ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาคณะครุศาสตร์พึงพอใจในระดับน้อย

3.1.5 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.37$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับน้อย ยกเว้นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์พึงพอใจในระดับปานกลาง

3.1.6 คู่มือในการให้บริการสืบค้นสารนิเทศ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.50$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับน้อย ยกเว้นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนักศึกษาชั้นปี 2 พึงพอใจในระดับปานกลาง

3.1.7 การให้คำแนะนำในการใช้ของเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.52$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับน้อย ยกเว้นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนักศึกษาชั้นปี 3 พึงพอใจในระดับปานกลาง

3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบการสืบค้นสารนิเทศ

3.2.1 ประสิทธิภาพของฮาร์ดแวร์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) ทั้งความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.88$) รองลงมาคือจอภาพ ($\bar{X} = 2.84$) และเครื่องพิมพ์ ($\bar{X} = 2.66$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีพึงพอใจทุกด้านในระดับปานกลาง และนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการพึงพอใจเกี่ยวกับแบ็กอัพในระดับน้อย ยกเว้นนักศึกษาคณะครุศาสตร์พึงพอใจทุกด้านในระดับน้อย

3.2.2 ประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) ทั้งความพึงพอใจเกี่ยวกับความเร็วในการทำงาน และความง่ายความสะดวกในการใช้ระบบเท่ากัน

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาคณะครุศาสตร์พึงพอใจเกี่ยวกับความเร็วในการทำงานของระบบในระดับน้อย

3.2.3 ระบบอำนวยความสะดวกในการสืบค้น พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$) ทั้งความพึงพอใจเกี่ยวกับรายการที่ปรากฏบนจอภาพ ($\bar{X} = 2.94$) และความช่วยเหลือบนจอภาพ ($\bar{X} = 2.91$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจในทุกๆด้านในระดับปานกลาง

3.2.4 ตัวเลือกในการสืบค้น

3.2.4.1 ฐานข้อมูลที่ใช้สืบค้น พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$) ทั้งความพึงพอใจเกี่ยวกับฐานข้อมูลหนังสือ ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมาคือฐานข้อมูลวารสาร ($\bar{X} = 2.93$) และฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุ ($\bar{X} = 2.64$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลางในทุกฐานข้อมูล ยกเว้นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการพึงพอใจเกี่ยวกับฐานข้อมูลหนังสือในระดับมาก และพึงพอใจเกี่ยวกับฐานข้อมูลชีวประวัติ ฐานข้อมูลท้องถิ่น และฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุในระดับน้อย นักศึกษาชั้นปี 2 พึงพอใจเกี่ยวกับฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุในระดับน้อย

3.2.4.2 เทคนิคที่ใช้สืบค้น พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) ทั้งความพึงพอใจต่อเทคนิคการค้นจากชื่อเรื่อง ($\bar{X} = 3.23$) รองลงมาคือเทคนิคการค้นจากชื่อผู้แต่ง ($\bar{X} = 3.16$) และเทคนิคการค้นจากชื่อหัวเรื่อง ($\bar{X} = 2.99$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพึงพอใจในระดับน้อยเกี่ยวกับเทคนิคการค้นจากชื่อเรื่อง ($\bar{X} = 2.20$) และชื่อผู้แต่ง ($\bar{X} = 2.12$) ยกเว้นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พึงพอใจในระดับน้อยเกี่ยวกับเทคนิคการค้นจากชื่อหัวเรื่อง ($\bar{X} = 2.26$)

3.2.5 ฟังก์ชันอื่นๆ เช่น F5 ค้นหาข้อมูลต่อ, F9 เลิกค้นหา เป็นต้น พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง

3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อผลการสืบค้นสารนิเทศ

3.3.1 ข้อมูลที่ได้จากการสืบค้น พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) ทั้งความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนรายการที่สืบค้นได้ ($\bar{X} = 2.91$) และจำนวนรายการที่สืบค้นได้มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ ($\bar{X} = 2.89$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง

3.3.2 รูปแบบของข้อมูลที่ได้จากการสืบค้น พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) ทั้งความพึงพอใจรูปแบบบัตรรายการ ($\bar{X} = 3.03$) บรรณานุกรม ($\bar{X} = 2.78$) และบรรณานุกรมและสาระสังเขป ($\bar{X} = 2.70$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการพึงพอใจรูปแบบบรรณานุกรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.22$) และบรรณานุกรมและสาระสังเขป ($\bar{X} = 2.14$)

3.3.3 การกำหนดผลลัพธ์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$) ทั้งความพึงพอใจเกี่ยวกับการพิมพ์ผลการสืบค้นลงกระดาษ ($\bar{X} = 2.64$) การกำหนดผลลัพธ์ทางจอภาพ ($\bar{X} = 2.56$) และการทำสำเนาผลการสืบค้นลงแผ่นบันทึกข้อมูล ($\bar{X} = 2.50$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการพึงพอใจในทุกๆด้านในระดับน้อย คือพิมพ์ผลการสืบค้นลงกระดาษ ($\bar{X} = 2.14$) และทำสำเนาผลการสืบค้นลงแผ่นบันทึกข้อมูล ($\bar{X} = 1.91$) และการกำหนดผลลัพธ์ทางจอภาพ ($\bar{X} = 1.87$) นักศึกษาชั้นปี 2 พึงพอใจในระดับน้อยต่อการกำหนดผลลัพธ์ทางจอภาพ ($\bar{X} = 2.49$) และทำสำเนาผลการสืบค้นลงแผ่นบันทึกข้อมูล ($\bar{X} = 2.42$)

3.3.4 การนำผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในงานที่กำลังศึกษาค้นคว้า พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง

3.3.5 ความสะดวกและรวดเร็วของผลการสืบค้นที่ผู้ใช้ได้รับ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

4.1 โปรแกรมฟอรัม พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) ทั้งปัญหาเรื่องการค้นข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมาคือโปรแกรมหยุดชะงักการทำงานโดยผู้ใช้ไม่ทราบสาเหตุ ($\bar{X} = 3.18$) และใช้เวลานานในการรอผลการสืบค้น ($\bar{X} = 3.06$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่มีปัญหาทุกๆด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาคณะครุศาสตร์มีปัญหาทุกๆด้านในระดับมาก

4.2 คู่มือการใช้งาน พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) ทั้งปัญหาเรื่องการขาดรายละเอียดและตัวอย่าง ($\bar{X} = 3.40$) รองลงมาคืออ่านเข้าใจยาก ($\bar{X} = 3.10$) และไม่สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.07$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่มีปัญหาทุกๆด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาคณะครุศาสตร์มีปัญหาทุกๆด้านในระดับมาก ส่วนนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและนักศึกษาชั้นปี 2 มีปัญหาในเรื่องคู่มือขาดรายละเอียดและตัวอย่างในระดับมาก

4.3 บุคลากรที่ให้บริการ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ทั้งปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนได้ ($\bar{X} = 3.63$) และไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศโดยตรง ($\bar{X} = 3.50$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่มีปัญหาทุกๆด้านในระดับมาก ยกเว้นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีปัญหาทุกๆด้านในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และนักศึกษาชั้นปี 3 มีปัญหาในด้านไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศโดยตรง ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$ และ 3.41 ตามลำดับ)

4.4 ตัวเครื่อง พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ทั้งปัญหาเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือเครื่องพิมพ์มีไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.62$) และเครื่องพิมพ์เก่าช้ารุดบ่อย ($\bar{X} = 2.92$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมากในด้านต่อไปนี้คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอและ เครื่องพิมพ์มีไม่เพียงพอ ยกเว้นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีปัญหาทุกๆด้านในระดับปานกลาง

4.5 ความรู้ความสามารถของผู้ใช้บริการ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาด้านระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) ทั้งปัญหาเรื่องไม่เข้าใจคำสั่งและขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมาคือขาดความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.33$) และไม่เข้าใจเทคนิคการสืบค้น ($\bar{X} = 3.27$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่มีปัญหาด้านทุกๆด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มีปัญหาทุกๆด้านในระดับมาก ส่วนนักศึกษา คณะครุศาสตร์ มีปัญหาในระดับมากในด้านไม่เข้าใจคำสั่งและขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมและไม่เข้าใจเทคนิคการสืบค้น

5. ความคิด เห็น เกี่ยวกับการให้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในระดับมากในด้านต่อไปนี้ คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำและช่วยเหลือการสืบค้นสารนิเทศให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.56$) ควรมีคำแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ คำแนะนำในการใช้บริการและรายละเอียดของฐานข้อมูลให้ชัดเจนมากกว่านี้ ($\bar{X} = 3.53$)

จำแนกตามคณะและชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เห็นด้วยในระดับมาก ในเรื่องควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำและช่วยเหลือการสืบค้นสารนิเทศให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.76$) ควรมีการติดตั้งฐานข้อมูลในลักษณะเครือข่ายระยะใกล้ ไปยังหน่วยอื่นๆ ภายในสถาบัน ($\bar{X} = 3.60$) และควรมีคำแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ คำแนะนำในการใช้บริการและรายละเอียดของฐานข้อมูลให้ชัดเจนมากกว่านี้ ($\bar{X} = 3.58$) ส่วนนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการและนักศึกษาชั้นปี 2 เห็นด้วยในระดับมากคือ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำและช่วยเหลือการสืบค้นสารนิเทศให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.70$ และ 3.67 ตามลำดับ) ควรมีคำแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ คำแนะนำในการใช้บริการและรายละเอียดของฐานข้อมูลให้ชัดเจนมากกว่านี้ ($\bar{X} = 3.66$ และ 3.66 ตามลำดับ)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในระดับมาก ผลการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการให้บริการสืบค้นสารนิเทศ มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤต ที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 ($t\text{-test} = -22.41$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัยในข้อ 1 ที่ตั้งไว้จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจโดยรวมทุกๆด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$)

สมมติฐานข้อที่ 2 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในระดับมาก ผลการทดสอบพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบการสืบค้นสารนิเทศ มีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤตที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 ($t\text{-test} = -15.31$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัยในข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจโดยรวมทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$)

สมมติฐานข้อที่ 3 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในระดับมาก ผลการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อผลการสืบค้นสารนิเทศมีค่าต่ำกว่าค่าวิกฤตที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 ($t\text{-test} = -20.97$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจโดยรวมทุกๆด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 269 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นนักศึกษาชั้นปี 2 และเป็นเพศหญิง ทั้งนี้เนื่องจากสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ มีนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 50% ของนักศึกษาทั้งหมด

ประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ จากผลการวิจัยพบว่านักศึกษาถึงร้อยละ 50.6 ไม่มีประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนอาจเป็นเพราะนักศึกษาที่เลือกเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เป็นวิชาพื้นฐาน ไม่สามารถเลือกเรียนพร้อมกันได้ทุกคณะในปีที่ 1 ได้ บางครั้งได้เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เมื่อเป็นนักศึกษาชั้นปี 4 เพราะภาควิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา มีบุคลากรน้อยรับผิดชอบชั่วโมงมากทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 บางกลุ่มยังไม่ได้เรียนวิชาคอมพิวเตอร์ ผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ จึงพบว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์มีปัญหากับการให้บริการ

สืบค้นสารนิเทศในระดับมาก ส่วนนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวนผู้เคยเข้ารับการอบรมมากกว่าไม่เคย จึงพบว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีบทบาทในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่าความรู้และประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์มีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถในการสืบค้น

อย่างไรก็ตามนักศึกษาที่เคยผ่านการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ได้รับการอบรมโปรแกรมระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมเวิร์ดโปรเซสซึ่ง ซึ่งนับได้ว่าเป็นเพียงการอบรมความรู้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน นักศึกษาไม่ได้มีโอกาสศึกษาโปรแกรมการใช้งานขั้นระดับสูง ซึ่งสถาบันราชภัฏน่าจะได้มีการสนับสนุนการเรียนการสอนในเรื่องนี้ให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับนักศึกษาของสถาบันราชภัฏ

2. การใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ

2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำการรายงานและประกอบการเรียน รองลงมาเพื่อการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมประกอบรายวิชาที่เรียน ซึ่งเมื่อจำแนกตามคณะและชั้นปีก็พบว่าวัตถุประสงค์ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบการเรียนการสอนในสถาบันราชภัฏ ส่วนใหญ่จะมอบหมายให้นักศึกษาศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ด้วยการทำการรายงานประกอบการเรียนในรายวิชาต่างๆ ผลการศึกษาข้อค้นคล้อยกับงานวิจัยของ ชูศรี วังศานุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539) ซึ่งพบว่านักศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการอ่านและการทำการงานเช่นเดียวกันเมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาชั้นปี 2 ใช้ห้องสมุดเพื่อการทำการงานประกอบการเรียนการสอนมากกว่า นักศึกษาชั้นปี 3 เป็นที่น่าสังเกตอาจเป็นเพราะรายวิชาที่จัดให้นักศึกษาชั้นปี 2 เรียนเป็นวิชาที่ต้องศึกษาค้นคว้าและทำการงานมากกว่านักศึกษาชั้นปี 3 ส่วนนักศึกษาชั้นปี 3 ต้องเรียนในรายวิชาเฉพาะด้านมากกว่า

2.2 ฐานข้อมูลที่ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลหนังสือ รองลงมาคือฐานข้อมูลวารสาร และฐานข้อมูลชีวประวัติ แสดงว่านักศึกษามากคืบคืบของสถาบันราชภัฏ-เพชรบูรณ์ ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือมากกว่าวารสาร ซึ่งสอดคล้องกับสถิติการให้บริการยืมหนังสือของสำนักวิทยบริการ ที่พบว่ามีนักศึกษายืมหนังสือจำนวนวันละ 1,800 เล่ม ส่วนวารสารฉบับล่วงหน้ายืมจำนวนวันละ 20 ฉบับ (สำนักวิทยบริการ, 2539) นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบค่าร้อยละยังพบว่า นักศึกษาชั้นปี 2 ใช้ฐานข้อมูลหนังสือมากกว่านักศึกษาชั้นปี 3 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานักศึกษาชั้นปี 2 ใช้ห้องสมุดเพื่อการทำการงานประกอบการเรียนมากกว่านักศึกษา

ชั้นปี 3 โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือเป็นส่วนใหญ่ ส่วนนักศึกษาชั้นปี 3 ใช้ฐานข้อมูลวารสารมากกว่านักศึกษาชั้นปี 2 โดยนักศึกษาชั้นปี 3 อาจเลือกค้นเฉพาะสาขาวิชาและเน้นบทความจากวารสาร จึงใช้ฐานข้อมูลวารสารมากกว่านักศึกษาชั้นปี 2

2.3 ความถี่ในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ ปรากฏว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใช้บริการสืบค้นน้อยที่สุดคือจำนวน 1 ครั้ง/เดือน ส่วนนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใช้มากที่สุดคือจำนวน 5 ครั้ง/เดือน อาจเป็นเพราะรายวิชาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อาจารย์ผู้สอนพิมพ์เอกสารแจก และนักศึกษาซื้อตำราประจำวิชา จึงไม่ได้ให้นักศึกษาค้นคว้าและ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเปิดหลักสูตรที่สอนเกี่ยวกับวิชาคอมพิวเตอร์จึงทำให้นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลมากกว่า คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

2.4 วิธีการสืบค้นสารนิเทศ การสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือ ส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากตัวอักษรตัวแรกของชื่อเรื่อง อาจเนื่องจากส่วนใหญ่อาจารย์ผู้สอนจะบอกรายชื่อหนังสือที่ใช้ประกอบการเรียน ดังนั้นนักศึกษาจึงค้นโดยใช้ชื่อเรื่องและไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคนิคสืบค้นประเภทอื่น การสืบค้นฐานข้อมูลวารสารส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากชื่อบทความ เพราะนักศึกษาจะมีชื่อบทความในการค้นคว้าอยู่แล้วจึงใช้วิธีค้นจากชื่อบทความ การสืบค้นฐานข้อมูลชีวประวัติ ส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากชื่อเจ้าของชีวประวัติ เมื่อนักศึกษาต้องการทราบผลงานของใครก็จะนึกถึงชื่อของบุคคลเป็นหลัก การสืบค้นฐานข้อมูลท้องถิ่น ส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากประเภทของข้อมูลและการสืบค้นฐานข้อมูลสถิติทศวรรษล่าสุด ส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากประเภทของวัสดุ แสดงให้เห็นว่านักศึกษายังไม่เข้าใจเทคนิควิธีการสืบค้นที่ถูกต้อง ดังนั้นการสอนวิชาสารนิเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าควรเน้นในเรื่องเทคนิคการสืบค้นการใช้คำค้นที่สำคัญ และสำนักวิทยบริการควรจัดทำคู่มือ แผ่นพับ เอกสารแนะนำการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์แจกแก่ผู้ใช้บริการ หรืออาจจะเผยแพร่ ข่าวสารของสำนักวิทยบริการส่งไปยังคณะต่างๆ หรือเปิดการอบรมการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศแก่ผู้ใช้บริการและพัฒนาความรู้ ทักษะการสืบค้นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการอย่างต่อเนื่อง

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสืบค้นสารนิเทศ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจการค้นข้อมูลด้วยตนเองในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากนักศึกษามีความเป็นอิสระในการสืบค้น สามารถดำเนินการค้นได้ตามที่ตัวเองต้องการและนักศึกษาไม่ต้องเสียเวลาในการอธิบาย

ถึงความต้องการให้บริการที่รวดเร็ว ส่วนเรื่องอื่นๆเช่นเวลาที่เปิดให้บริการ การที่บรรณารักษ์ค้นข้อมูลให้ การค้นข้อมูลร่วมกันระหว่างนักศึกษาและบรรณารักษ์ สถานที่สำหรับให้บริการสืบค้นสารนิเทศ การให้คำแนะนำในการใช้ของเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Charles and Clark (1990) ซึ่งพบว่าผู้ใช้ยังคงต้องการคำแนะนำจากบรรณารักษ์เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการและคู่มือในการให้บริการสืบค้นสารนิเทศอยู่ในระดับน้อย จะเห็นได้ว่านักศึกษาไม่ค่อยเห็นด้วยในอัตราค่าบริการที่ห้องสมุดกำหนดขึ้น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเก่าและชำรุดบ่อย การมีการปรับปรุงให้ทันสมัยขึ้น ตลอดจนคู่มือในการให้บริการสืบค้นควรเพิ่มเติมอย่างเพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

3.2 ความพึงพอใจต่อระบบการสืบค้นสารนิเทศ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องประสิทธิภาพของฮาร์ดแวร์ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาเรื่องการใช้ตัวเครื่อง พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์เก่าชำรุดบ่อย เครื่องพิมพ์เก่าชำรุดบ่อย จอภาพไม่ชัดเจน และเป็นพิมพ์ชาร์ต รวมทั้งจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ซึ่งควรมีการปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ให้ดีกว่าเดิม สำหรับความพึงพอใจในเรื่องเทคนิคที่ใช้สืบค้น นักศึกษาพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่านักศึกษา ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจเทคนิคการสืบค้น และเลือกใช้เทคนิคเฉพาะเจาะจง ทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่กว้างขวางครบสมบูรณ์อย่างไรก็ตามจากงานวิจัยของพวงเพ็ญพงศ์ธนาสาร (2530), พัทรี พันตาวงศ์ (2536), ชุน เทียนทินกฤต (2538) และชูศรี วังคำนุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539) กลับพบว่าระบบการสืบค้นสามารถใช้ได้ดีและมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่างานวิจัยเหล่านี้มีกลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นผู้ปฏิบัติงานรวมอยู่ด้วย เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถในการเรื่องระบบการสืบค้น เทคนิคการสืบค้น และมีความชำนาญในการสืบค้นมากกว่าผู้ใช้ระบบ

3.3 ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นสารนิเทศ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นเกี่ยวกับจำนวนรายการที่สืบค้นได้ และจำนวนรายการที่สืบค้นได้มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ รูปแบบของข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นในรูปแบบบัตรรายการ บรรณานุกรม บรรณานุกรมและสาระสังเขป การกำหนดผลลัพธ์เกี่ยวกับการพิมพ์ผลการสืบค้นลงกระดาษ การกำหนดผลลัพธ์ทางจอภาพ และการทำสำเนาผลการสืบค้นลงแผ่นบันทึกข้อมูล การนำผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในงานที่กำลังศึกษาค้นคว้า ความสะดวกและรวดเร็วของผลการสืบค้นที่ผู้ใช้ได้รับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิปาน ทรัพย์ทอง (2532) พบว่าผู้ใช้

มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นสารนิเทศในระดับปานกลางโดยผู้ที่มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในเรื่องจำนวนรายชื่อเอกสารที่มีความเกี่ยวเนื่องกับหัวข้อที่ต้องการสืบค้น และการได้รับผลการสืบค้นโดยสะดวกและรวดเร็ว ปัจจัยอื่นที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้แก่ผลการสืบค้นรูปแบบของผลการสืบค้นและการนำเอาผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในงานที่กำลังค้นคว้าซึ่ง Allen (1990) พบว่าผู้ใช้บริการซึ่งเป็นนักศึกษาบรรณารักษ์ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย Illinois มีความพึงพอใจผลการสืบค้นข้อมูลในระดับปานกลางเช่นกัน

4. ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศ

นักศึกษามีปัญหาในเรื่องบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด โดยมีปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนได้ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถนันทิพย์ (2539) คือการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ ในการใช้โปรแกรม สำหรับสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์มีปัญหาในเรื่องบุคลากรเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ไม่เป็นเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งประจำ ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงานสถาบันราชภัฏควรจัดเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งประจำให้กับสำนักวิทยบริการ รองลงมาคือปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ มีไม่เพียงพอซึ่งปัจจุบันมีเพียง 5 เครื่องไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพราะสำนักวิทยบริการมีงบประมาณจำกัดในการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารนิเทศ

นักศึกษาคณะครุศาสตร์มีปัญหาในระดับมากในด้านการใช้โปรแกรมฟอกซ์โปร คู่มือการใช้งาน บุคลากรที่ให้บริการ ตัวเครื่องและความรู้ความสามารถของผู้ใช้บริการ อาจเป็นเพราะนักศึกษาคณะครุศาสตร์ ส่วนใหญ่ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ถึงร้อยละ 66.7 ทำให้มีปัญหาด้านไม่เข้าใจคำสั่งและขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมและไม่เข้าใจเทคนิคการสืบค้น สอดคล้องกับงานวิจัยของชูศรี วังศานุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539) ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มีความรู้ความชำนาญทางคอมพิวเตอร์ สามารถเรียนรู้วิธีสืบค้นสารนิเทศโดยเฉพาะการอ่านคำอธิบายบนจอภาพได้ดีกว่าผู้ใช้บริการที่ไม่มีความรู้หรือไม่มีความชำนาญการใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนในขณะที่ผู้ที่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ต้องอาศัยคู่มือและขอคำอธิบายจากบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ หรือเพื่อนๆ

5. ความคิด เห็น เกี่ยวกับการให้บริการสืบค้นสารนิเทศ

นักศึกษาเห็นด้วยในเรื่อง ควรมีคำแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ คำแนะนำในการใช้บริการและรายละเอียดของฐานข้อมูลให้ชัดเจนมากขึ้น เช่น จัดพิมพ์คู่มือการใช้คำแนะนำการใช้บริการพร้อมทั้งรายละเอียดของฐานข้อมูลแจกให้ผู้สนใจ สอดคล้องกับงานวิจัย

ของซูครี วังคำนุวัตร และสมศักดิ์ คงแสง (2539) ที่พบว่าผู้ที่ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ต้องอาศัยคู่มือการใช้ นอกจากนี้นักศึกษายังเห็นด้วยในเรื่องที่ห้องสมุดจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำ และช่วยเหลือการสืบค้นสารนิเทศให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นได้ด้วยตนเองในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ความพึงพอใจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาในการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขบริการสืบค้นสารนิเทศ ให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ

การนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ สำหรับสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์

1. ควรจัดทำคู่มือ แผ่นพับ เอกสารแนะนำการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ แจกจ่ายแก่ผู้ใช้บริการหรืออาจเผยแพร่ ข่าวสารของสำนักวิทยบริการส่งไปยังคณะต่างๆ หรือเปิดการอบรมการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะได้ใช้ประโยชน์จากการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์มากกว่านี้

2. ควรปรับปรุงระบบการให้บริการสืบค้นสารนิเทศ โดยเพิ่มอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องพิมพ์ พัฒนาความรู้ ทักษะการสืบค้นของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยการจัดอบรมให้แก่บุคลากรภายในสำนักวิทยบริการอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับเปลี่ยนค่าใช้จ่ายในการใช้บริการให้เหมาะสม

การนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ สำหรับสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์

1. ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

2. ควรจัดให้มีนักเอกสารสนเทศประจำสำนักวิทยบริการ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแนะนำ และช่วยเหลือการสืบค้นสารนิเทศ ซึ่งจะช่วยให้ นักศึกษาสามารถสืบค้นสารนิเทศได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรเปิดสอนวิชาพื้นฐานคอมพิวเตอร์ เป็นวิชาบังคับให้นักศึกษาทุกคนและควรจัดสอนในชั้นปี 1 และชั้นปี 2 เพื่อสร้างพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษา เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสืบค้นสารนิเทศนอกจากนี้ควรมีการสอนวิชาคอมพิวเตอร์ในระดับสูง เพื่อเสริมสร้าง

ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. สนับสนุนการพัฒนากระบวนการสืบค้นสารนิเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มงบประมาณให้แก่สำนักวิทยบริการในการปรับปรุงอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. พัฒนาและปรับปรุงระบบการเรียนการสอน ที่เน้นการใช้และค้นคว้าทรัพยากรสารนิเทศเพื่อให้นักศึกษามีทักษะในการสืบค้นสารนิเทศมากยิ่งขึ้น

การนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ สำหรับภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

1. อาจารย์ผู้สอนวิชาสารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ควรปรับปรุงเนื้อหา และวิธีการสอนวิชาสารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม การใช้เทคโนโลยีสารนิเทศ ของสำนักวิทยบริการ เน้นการสอนในเรื่องการสืบค้นสารนิเทศให้มากขึ้น และนำไปสู่การปฏิบัติกับเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งให้คำแนะนำเมื่อนักศึกษามีปัญหา

2. การเรียนการสอนวิชาสารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า ควรเน้นการสอนภาคปฏิบัติให้มากขึ้นเพื่อให้นักศึกษามีทักษะในการสืบค้นสารนิเทศมากขึ้น

การนำผลการวิจัยไปใช้ในห้องสมุดอื่น หรือหน่วยงานอื่น

1. ห้องสมุดที่ยังไม่มีบริการสืบค้นสารนิเทศสามารถนำผลวิจัยในด้านสภาพการใช้ลักษณะ หรือวิธีการสืบค้นต่างๆของผู้ใช้ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณา จัดบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า การให้คำแนะนำในการใช้ของเจ้าหน้าที่ คู่มือในการให้บริการสืบค้นเครื่องคอมพิวเตอร์ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นมากขึ้น ดังนั้นสถาบันที่มีการเรียนการสอนเกี่ยวกับวิชาบรรณารักษศาสตร์ ควรจัดให้มีการสอนวิธีการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้แก่นักศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง การวิจัยในอนาคตควรศึกษาเรื่องดังต่อไปนี้

1. ศึกษาความคิดเห็น และความพึงพอใจการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาภาค กศ.บป. อาจารย์ และข้าราชการของสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์
2. ศึกษาองค์ประกอบ ที่มีผลต่อวิธีการสืบค้นข้อมูลของนักศึกษา สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์
3. ศึกษาประสิทธิภาพของระบบการสืบค้นสารนิเทศด้วยโปรแกรมฟอกซ์โปร