

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดคณะ" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการ และสภาพปัญหาการใช้บริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้ มีแนวเหตุผลคือ อาจารย์ นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีที่มีความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งส่งให้แก่กลุ่มตัวอย่างอาจารย์ และนิสิต จำนวน 730 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ผลได้จำนวน 445 ชุด คิดเป็นร้อยละ 61.00 ของแบบสอบถามทั้งหมด สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัยมีดังนี้

#### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของอาจารย์และนิสิต

อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์เพศหญิง (33 คน) มากกว่า อาจารย์เพศชาย (12 คน) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามอายุ และวุฒิการศึกษา พบว่า อาจารย์หญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี และมีคุณวุฒิปริญญาโทมากที่สุด (21 คน) สำหรับอาจารย์ชายส่วนใหญ่ (7 คน) มีอายุระหว่าง 40-49 ปีเช่นกันโดยมีคุณวุฒิปริญญาเอกมากที่สุด (6 คน) และเมื่อพิจารณาแยกตามภาควิชา เพศ และตำแหน่งทางวิชาการ พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่เป็น อาจารย์ภาควิชาสารัตถศึกษา (8 คน) และมีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์มากที่สุด (19 คน)

จากข้อมูลเกี่ยวกับอาจารย์ดังกล่าวข้างต้น หากพิจารณาจากตารางที่ 5 และ ตารางที่ 6 ประกอบกัน พบว่า มีอาจารย์หญิงมากกว่าอาจารย์ชาย และเป็นอาจารย์จากภาค

วิชาสารัตถศึกษามากที่สุด ตามลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับกลุ่มประชากรของอาจารย์ คณะครู ศาสตราจารย์ ซึ่งมีจำนวนอาจารย์หญิงมากกว่าอาจารย์ชาย และอาจารย์ภาควิชาสารัตถศึกษามีมากที่สุดตามคณะ (43 คน)

นิสิตผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกเป็นนิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีโดย เป็นนิสิตบัณฑิตศึกษา 199 คน เป็นนิสิตปริญญาตรี 201 คน และเมื่อพิจารณาสถานภาพส่วนตัว ของนิสิตบัณฑิตศึกษา พบว่าเป็นนิสิตปริญญาเอก 11 คน ในจำนวนนี้เป็นนิสิตเพศชาย (6 คน) และนิสิตเพศหญิง (5 คน) สำหรับนิสิตปริญญาโทจำนวน 188 คน เป็นนิสิตเพศหญิง (119 คน) มากกว่านิสิตเพศชาย (69 คน) โดยเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 มากที่สุด (87 คน) และเมื่อพิจารณา ตามอายุและประสบการณ์การทำงานจะพบว่า เป็นนิสิตที่อายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด (98 คน) และส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ทำงานแล้ว โดยเป็นนิสิตปริญญาเอก 10 คน และนิสิตปริญญาโท 172 คน

จากข้อมูลดังกล่าวซึ่งพิจารณาจากตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ประกอบกันซึ่ง ลักษณะดังกล่าว สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของกลุ่มประชากรนิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีจำนวนนิสิต หญิงมากกว่าชาย และนิสิตบัณฑิตศึกษาคณะครูศาสตร์ส่วนใหญ่มีอาชีพครู

สำหรับนิสิตปริญญาตรีผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 2 (81 คน) และเป็นนิสิตหญิงมากกว่านิสิตชายเช่นกัน และเป็นนิสิตจากภาควิชามัธยมศึกษามากที่สุด (76 คน) ซึ่งได้ผลวิจัยที่สอดคล้อง กับสภาพนิสิตที่มีนิสิตชั้นปีที่ 2 มากที่สุดถึง 389 คน

## ส่วนที่ 2 สภาพและปัญหาการใช้ห้องสมุด

### 2.1 สภาพการใช้บริการ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อัตราความถี่ในการเข้าห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อ สัปดาห์ (191 คน) โดยอาจารย์ส่วนใหญ่จะเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือเดือนละ 1 ครั้ง ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษาและนิสิตปริญญาตรีจะเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่นิสิตบัณฑิตศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดคือ วันที่ไม่มีการเรียน แต่นิสิตปริญญาตรี จะเข้าใช้ห้องสมุดเฉพาะเวลาที่ต้องการค้นคว้า ผลงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาทิพย์ ไอลานานนท์

(2532); สุพิศรา ลินชัยสุข (2532) และ Pieschl (1979) ที่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยใช้เวลาว่างระหว่างเวลาเรียน ที่เป็นเช่นนี้ เพราะ การเรียนของนิสิตปริญญาตรีแตกต่างจากนิสิตบัณฑิตศึกษา ซึ่งการเรียนของบัณฑิตศึกษานั้นจำเป็นต้องค้นคว้าเพื่อประกอบการเรียน และการทำวิทยานิพนธ์ แต่นิสิตปริญญาตรีจะค้นคว้าเพื่อทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอนเท่านั้น

ในการใช้เครื่องมือช่วยค้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 2.06) แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มพบว่า อาจารย์รู้จักวิธีสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์มากกว่าวิธีอื่น ส่วนนิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีรู้จักวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด และพบว่าเครื่องมือช่วยค้นที่ผู้ใช้บริการรู้จักน้อยที่สุดคือ บัตรรายการ ซึ่งได้ผลการวิจัยที่แตกต่างกับงานวิจัยของชนิดดา โกวิทวาทิ (2532); Kochtrack (1978) และ Emdad และ Rogers (1978) ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บัตรรายการเป็นเครื่องมือช่วยค้นเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะปัจจุบันห้องสมุดคณะครุศาสตร์ไม่ได้จัดพิมพ์บัตรรายการออกให้บริการผู้ใช้ แต่ได้บันทึกข้อมูลรายการหนังสือลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลที่สมบูรณ์และให้บริการแก่ผู้ใช้ในปัจจุบัน คือฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ส่วนฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ นั้นห้องสมุดให้บริการเฉพาะข้อมูลปัจจุบัน

สำหรับวิธีใช้ห้องสมุด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดโดยใช้ห้องสมุดด้วยตนเองมากที่สุด (289 คน) เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดจากการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีรู้จักวิธีใช้ห้องสมุดจากการใช้ห้องสมุดด้วยตนเองมากที่สุด รองลงมารู้จักเพราะเพื่อนแนะนำ และวิธีที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักวิธีใช้ห้องสมุดได้น้อยที่สุดคือ การใช้คู่มือการใช้ห้องสมุด และการประชุมพิเศษการใช้ห้องสมุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะคู่มือการใช้ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ที่มีอยู่ปัจจุบัน เนื้อหาเก่าล้าสมัย และทางห้องสมุดมีบริการการประชุมพิเศษการใช้ห้องสมุดแก่นิสิตเข้าใหม่ เฉพาะกลุ่ม ตามคำขอของแต่ละภาควิชาเท่านั้น

ส่วนวิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มใช้บัตรรายการเป็นเครื่องมือช่วยค้นเรื่องที่ต้องการจากห้องสมุด รองลงมาคือ การค้นจากชั้นเก็บ หรือตู้เก็บ และค้นจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ โดยนิสิตบัณฑิตศึกษาค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล

คอมพิวเตอร์มากเป็นอันดับสองรองจากการใช้บัตรรายการ จะเห็นได้ว่าถึงแม้ปัจจุบันห้องสมุดและ  
 ครุศาสตร์จะไม่พิมพ์บัตรรายการออกให้บริการ แต่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มก็ยังคงใช้บัตรรายการในการ  
 ค้นรายชื่อหนังสือเก่า ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดยังไม่เปิดบริการค้นข้อมูลหนังสือเก่าจากฐานข้อมูล  
 คอมพิวเตอร์ ซึ่งอยู่ในระหว่างปรับปรุงข้อมูล ยกเว้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ซึ่งมีข้อมูลสมบูรณ์แล้ว

ในเรื่องจุดมุ่งหมายของการเข้าใช้ห้องสมุด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมาย  
 ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด (395 คน) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงาน  
 วิจัยของทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521) เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่ม พบว่าอาจารย์และนิสิตปริญญาตรี  
 มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่ออ่านและค้น  
 วิทยานิพนธ์ ผลที่ปรากฏเช่นนี้ทำให้กล่าวได้ว่า บริการยืม-คืนเป็นบริการหลักของห้องสมุด และ  
 มีความสำคัญต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ นอกจากนี้ นิสิตบัณฑิตศึกษาจำเป็นต้องค้นคว้าทำรายงาน  
 และทำวิทยานิพนธ์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่มีความสำคัญ และเป็นที่ต้องการของนิสิตบัณฑิตศึกษา

สำหรับจุดมุ่งหมายในการใช้หนังสือและสิ่งพิมพ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีจุดมุ่งหมายใน  
 การใช้แตกต่างกันคือ อาจารย์มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ประกอบการสอนมากที่สุด ในขณะที่นิสิตบัณฑิต  
 ศึกษาและนิสิตปริญญาตรีมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ทำรายงานประกอบการเรียนมากที่สุด

เมื่อพิจารณาถึงประโยชน์ของสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้  
 บริการแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญต่อสิ่งพิมพ์แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับแนวเหตุผล โดยกลุ่มอาจารย์  
 ให้ความสำคัญกับหนังสือภาษาอังกฤษมากที่สุด ส่วนนิสิตบัณฑิตศึกษาและนิสิตปริญญาตรีให้ความสำคัญ  
 สำคัญกับหนังสือภาษาไทยมากที่สุด

สำหรับภาษาของสิ่งพิมพ์ที่ใช้พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่นิยมใช้สิ่งพิมพ์ภาษาไทยและ  
 ภาษาอังกฤษเท่ากัน ส่วนนิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีให้ความสำคัญ และใช้สิ่งพิมพ์ภาษา  
 ไทยมากที่สุด จากผลที่ปรากฏ อธิบายได้ว่า อาจารย์ต้องการความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งส่วนใหญ่นำมา  
 ใช้ในสิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษ ส่วนนิสิตอาจมีปัญหากับการอ่านภาษาอังกฤษ และไม่มีเวลาว่างในการ  
 แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เท่าอาจารย์ ในขณะที่เกี่ยวกับที่ความรู้ในสิ่งพิมพ์ภาษาไทยมีเพียงพอแล้ว  
 สำหรับการศึกษาค้นคว้า นิสิตจึงใช้สิ่งพิมพ์ภาษาไทยมากกว่า

## 2.2 ปัญหาการใช้ห้องสมุด

ในเรื่องของปัญหาการใช้ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหาในประเด็นต่าง ๆ 3 เรื่องใหญ่ ๆ คือปัญหาการใช้สิ่งพิมพ์แต่ละประเภท ปัญหาในการใช้เครื่องมือช่วยค้น และปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ซึ่งปรากฏผลดังนี้

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดที่ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มประสบปัญหาในระดับมากคือ ปัญหาหนังสืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด และมีเนื้อหาไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) หนังสือและแบบเรียนที่ต้องการมีบัตรรายการแต่หาตัวเล่มไม่พบ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77) และจำนวนหนังสือภาษาไทยมีไม่เพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.46)

ส่วนปัญหาระดับปานกลางที่ผู้ใช้ประสบคือ ปัญหาหนังสืออ้างอิงที่มีในห้องสมุดมีเนื้อหาไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.35) การจัดการวิทยานิพนธ์แบบกั้นปิด ไม่สะดวกในการใช้ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.10) และรายงานการวิจัยไม่เพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.26) ส่วนการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์ และกฤตภาค ผู้ใช้ประสบปัญหาระดับมากในเรื่องวารสารฉบับใหม่จัดบริการล่าช้ามาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76) วารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70)

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มพบว่า อาจารย์และนิสิตปริญญาตรีปัญหาระดับปานกลางเรื่องหนังสือภาษาไทยมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ ส่วนนิสิตปริญญาตรีประสบปัญหาดังกล่าวในระดับมาก สำหรับปัญหาหนังสือภาษาอังกฤษมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ อาจารย์ประสบปัญหาระดับมาก แต่นิสิตบัณฑิตศึกษาและนิสิตปริญญาตรีประสบปัญหาระดับปานกลาง และในเรื่องของการใช้หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยพบว่า อาจารย์ประสบปัญหาระดับมากในเรื่อง หนังสืออ้างอิงที่มีในห้องสมุดไม่ทันสมัย และไม่ทราบวิธีค้นเรื่องที่ความต้องการจากหนังสืออ้างอิง ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษาและนิสิตปริญญาตรีประสบปัญหาระดับปานกลาง สำหรับปัญหาการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค อาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษาประสบปัญหาเกี่ยวกับวารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วารสารฉบับใหม่จัดบริการล่าช้า และการจัดเรียงวารสารบนชั้นลับสน ยากแก่การค้นหา ส่วนนิสิตปริญญาตรีประสบปัญหาดังกล่าวในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยปรากฏ เช่นนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดคณะครุศาสตร์เปิดบริการมานานตั้งแต่ พ.ศ. 2500 และมีนิสิตจำนวนมากคะหนึ่ง หนังสือจึงมีสภาพเก่าชำรุด ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอกับจำนวนนิสิต ดังปรากฏในรายงานการศึกษาของ บุญเรือง เข็มหม่อม (2533) ซึ่งพบว่าปริมาณหนังสือต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดระดับอุดมศึกษา ส่วนสาเหตุที่พบว่าหนังสือมีบัตรรายการแต่หาตัวเล่มไม่พบนั้น อาจเป็นเพราะหนังสือมีผู้ใช้คนอื่นหยิบไปใช้ หรือยืมออกนอกห้องสมุด หรือเป็นเพราะการจัดชั้นหนังสือสับสน หรือหนังสือมีการสูญหาย สำหรับหนังสือที่มีการสูญหายนี้ ห้องสมุดไม่ได้สำรวจหนังสือประจำปีมาเป็นเวลานาน เพราะผู้บริหารไม่อนุญาตให้เปิดบริการ จึงไม่สามารถสำรวจหนังสือได้ ทำให้ไม่ทราบสถานภาพของหนังสือ และเกิดปัญหาในการค้นหาคือ พบบัตรรายการแต่ไม่มีตัวเล่ม

สำหรับปัญหาการใช้วารสาร อาจจะสืบเนื่องมาจาก ปัญหาการขาดบุคลากรของห้องสมุดที่จะมาดำเนินการจัดเตรียมวารสารฉบับใหม่ออกให้บริการ ตลอดจนถึงปัญหาการส่งวารสารฉบับใหม่ของสำนักพิมพ์ ซึ่งมักจะจัดส่งให้ห้องสมุดช้ามาก โดยเฉพาะวารสารจากสำนักพิมพ์ต่างประเทศ ส่วนปัญหาการจัดชั้นวารสารที่สับสนนั้น สาเหตุของปัญหาอาจเกิดจากทั้งปัญหาการขาดบุคลากรในการจัดชั้นวารสาร และปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้หยิบวารสารใช้งานในระยะที่ต่อเนื่องกัน ในปริมาณที่มากจนทำให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สามารถนำขึ้นชั้นได้ทันตามความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่ผู้ใช้วารสารมาก

ผลการวิจัยที่ได้นี้ จึงสอดคล้องกับแนวเหตุผล ในเรื่องปัญหาของจำนวนหนังสือภาษาไทยไม่เพียงพอกับความต้องการ และปัญหาที่พบว่า หนังสือที่ต้องการมีบัตรรายการแต่หาตัวเล่มไม่พบ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาทั้ง 2 เรื่องในระดับที่แตกต่างกันโดยที่อาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษามีปัญหาเรื่องหนังสือและแบบเรียนไม่เพียงพอในระดับมาก แต่นิสิตปริญญาตรีประสบปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาเรื่องจำนวนหนังสือภาษาไทยไม่เพียงพอแก่ความต้องการนั้น อาจารย์และนิสิตปริญญาตรีมีปัญหาระดับปานกลาง แต่นิสิตบัณฑิตศึกษามีปัญหาในระดับมาก สำหรับเรื่องปัญหาของหนังสือภาษาอังกฤษมีไม่เพียงพอ นั้น นิสิตบัณฑิตศึกษาและนิสิตปริญญาตรีมีปัญหาระดับปานกลาง แต่อาจารย์มีปัญหาระดับมาก ส่วนปัญหาอื่น ๆ ไม่สอดคล้องกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้ โดยที่ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาในระดับมากเรื่องหนังสือมีสภาพเก่าชำรุด ไม่ทันสมัย และมีปัญหาระดับปานกลางในเรื่องแบบเรียนมีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาของการจัด

เรียงหนังสือและแบบเรียนบนชั้นลับสน ยากแก่การค้นหา รวมทั้งปัญหาแบบเรียนไม่ครบตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ

ส่วนผลการวิจัยปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์นั้น เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้พบว่าสอดคล้องตรงกับแนวเหตุผลคือ ปัญหาหนังสืออ้างอิงมีเนื้อหาไม่ทันสมัย และปัญหาการไม่ทราบวิธีการค้นเรื่องที่ต้องการจากหนังสืออ้างอิง โดยอาจารย์ประเสริฐปัญหาระดับมาก ในขณะที่นิสิต 2 กลุ่มระบุปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ของคณะครุศาสตร์มีไม่ครบนั้น นิสิตบัณฑิตศึกษาระดับปานกลาง ในขณะที่นิสิตปริญญาตรีระบุปัญหาในระดับน้อย จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า ระดับปัญหาการใช้หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยแตกต่างกันตามสถานภาพและระดับการศึกษาของผู้ตอบ ซึ่งจะเห็นได้จากอาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับการใช้หนังสือประเภทนี้ในระดับที่สูงกว่านิสิตปริญญาตรี ทั้งนี้ อาจเป็นผลจากการใช้สิ่งพิมพ์เหล่านี้มากกว่านิสิตปริญญาตรี

สำหรับปัญหาการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์ และกฤตภาคพบว่าผลการวิจัยตรงกับแนวเหตุผลที่ตั้งไว้ในเรื่องวารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วารสารฉบับที่พาดำออกบริการสำเนา และการจัดเรียงวารสารบนชั้นลับสนยากแก่การค้นหา โดยที่อาจารย์ระบุปัญหานี้ในระดับมาก นิสิตปริญญาตรีระบุปัญหาในระดับปานกลาง และนิสิตบัณฑิตศึกษาระดับปานกลางมากและปัญหาสุดท้ายในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาอื่น ๆ ไม่สอดคล้องกับแนวเหตุผล

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยส่วนหนึ่งที่ศึกษาผู้ใช้บริการหรือศึกษาการใช้บริการ ห้องสมุดแต่ละแห่งมีสิ่งพิมพ์ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะสิ่งพิมพ์ภาษาไทย ซึ่งได้แก่ งานวิจัยของ ประไพศรี แววเที่ยงธรรม (2523) และวรนุช เตียวตระกูล (2525) ที่พบว่าหนังสือภาษาไทยไม่เพียงพอความต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติ ปิงตระกูล (2521) ; ชนิดดา โกวิทวาที (2532) และวนิดา จินตนาบุตรณ์ (2533) ที่พบว่า หนังสือเล่มที่ผู้ใช้ต้องการนั้น มักเป็นหนังสือที่มีผู้ใช้คนอื่นยืมออกไปจากห้องสมุด นอกจากนี้ยังได้ผลการวิจัยตรงกับงานของ Ashoor (1979) ; Urguhart และ Schofield (1971) และงานวิจัยของ Kochtrack (1979) ที่พบสาเหตุของการที่ผู้ใช้บริการหาหนังสือและวารสารไม่พบตามชั้น เนื่องจากชั้นลับสน จึงทำให้บริการของห้องสมุดยังไม่สามารถตอบสนองการใช้บริการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดและบุคลากร

#### 3.1 ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด

ในส่วนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยส่วนรวมผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจระดับปานกลางในบริการยืม-คืน (ค่าเฉลี่ยรวม 3.51) บริการหนังสือสงวน (ค่าเฉลี่ยรวม 3.14) บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์จากคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.13)

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่ม พบว่าผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจด้านบริการต่างๆ ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง มีเพียงบริการวิทยานิพนธ์ บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า และการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ที่อาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจระดับน้อย

#### 3.2 ความพึงพอใจด้านบุคลากร

ในเรื่องความพึงพอใจด้านบุคลากร ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบุคลากรของห้องสมุดในงาน 5 ฝ่ายคือ ฝ่ายบริการยืม-คืน ฝ่ายบริการวิทยานิพนธ์ ฝ่ายบริการวารสาร ฝ่ายบริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ และบุคลากรบริการถ่ายเอกสาร โดยศึกษาในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย ความสุภาพ และการตอบปัญหาและการให้คำแนะนำและช่วยค้น ผลการวิจัยปรากฏว่า โดยส่วนรวมแล้วผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อบุคลากรทุกฝ่าย แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านบุคลากรแต่ละฝ่าย พบว่าผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มพึงพอใจระดับปานกลางลำดับแรกต่อบุคลากรฝ่ายบริการสืบค้นฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย สุภาพ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.15) การตอบปัญหา การให้คำแนะนำและช่วยค้น (ค่าเฉลี่ยรวม 3.17) ลำดับต่อมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรฝ่ายยืม-คืน โดยพึงพอใจต่อความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย และความสุภาพ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.06) นิสิตบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อบุคลากรฝ่ายบริการวิทยานิพนธ์ และนิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อบุคลากรบริการถ่ายเอกสาร



จากผลการวิจัย จะเห็นว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการอีเมล-คืนมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อบุคลากรฝ่ายนี้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการทุกกลุ่มที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้บริการอีเมล-คืนมากที่สุด ตามที่ปรากฏในผลงานวิจัยส่วนของจุดมุ่งหมายของการมาใช้ห้องสมุด ซึ่งอาจจะ เป็นสาเหตุให้เกิดความสับสนเคาระหว่างผู้ให้บริการกับบุคลากรฝ่ายบริการอีเมล-คืนที่มีมากกว่าบุคลากรฝ่ายอื่นที่ผู้ให้บริการได้ใช้บริการน้อยกว่า และใน ส่วนของบุคลากรฝ่ายบริการวิทยานิพนธ์นั้น พบว่านิสิตทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจในระดับน้อยอาจ จะเนื่องจากบุคลากรฝ่ายนี้มีน้อย คือมีเพียง 2 คน ต้องให้บริการผู้ให้บริการจำนวนมากอยู่ตลอดเวลา อาจจะเป็นสาเหตุให้บุคลากรฝ่ายนี้เกิดความเครียดขณะปฏิบัติหน้าที่ ทำให้มีปฏิกริยาที่ไม่ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้จึงมีความพึงพอใจต่อบุคลากรฝ่ายนี้ในระดับน้อย

เมื่อเปรียบเทียบกับแนว เหตุผลพบว่า ผลการวิจัยนี้ตรงกับแนว เหตุผลที่ตั้งไว้เพียง 2 เรื่องคือ ความพึงพอใจบริการวิทยานิพนธ์ และความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ของ ห้องสมุด โดยอาจารย์มีความพึงพอใจในบริการวิทยานิพนธ์ระดับน้อย แต่นิสิตบัณฑิตศึกษาและนิสิตปริญญาตรีพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดนั้นอาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับน้อย แต่นิสิตปริญญาตรีพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับความพึง-พอใจในบริการอื่น ๆ ไม่สอดคล้องกับแนว เหตุผล ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีความ พึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน

ส่วนผลการวิจัยด้านที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบุคลากร ได้ผลการวิจัยที่ ไม่สอดคล้องกับแนว เหตุผลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรฝ่าย บริการอีเมล-คืน บุคลากรฝ่ายบริการวารสาร และบุคลากรฝ่ายบริการสืบค้นฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ในระดับปานกลางเหมือนกัน ส่วนความพึงพอใจต่อบุคลากรฝ่ายบริการวิทยานิพนธ์ และบุคลากร บริการถ่ายเอกสาร ได้ผลการวิจัยตรงตามแนว เหตุผลที่ตั้งไว้โดยที่อาจารย์ และนิสิตปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ต่อบุคลากรฝ่ายบริการวิทยานิพนธ์ในระดับปานกลาง ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษามี ความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับบุคลากรบริการถ่ายเอกสารนั้น อาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่นิสิตปริญญาตรีพึงพอใจในระดับน้อย

ผลการวิจัยส่วนนี้คล้ายคลึงกับงานวิจัยของทัศนากาญพล (2519) และ วรนุช เทียวตระกูล (2525) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการและกิจกรรมที่ห้องสมุด จัดขึ้นในระดับปานกลาง

#### ส่วนที่ 4 ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด

##### 4.1 ความต้องการด้านบริการที่ห้องสมุดจัดบริการในปัจจุบัน

ในเรื่องของความต้องการด้านบริการที่ห้องสมุดจัดบริการในปัจจุบัน ผู้ใช้ บริการทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) บริการสืบค้นฐานข้อมูลข่าวการศึกษา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) และบริการสืบค้นฐานข้อมูลครุชณีวารสารภาษาไทย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) ส่วนความต้องการด้านบริการใหม่ ๆ พบว่าบริการ ใหม่ ๆ ที่ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการในระดับมากคือ บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายงานการวิจัย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) รองลงมาคือความต้องการให้ห้องสมุด เปิดบริการถึงเวลา 21.00 น. (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89) และบริการสืบค้นฐานข้อมูลทางการ ศึกษาจาก CD-ROM (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) แต่เมื่อพิจารณาความต้องการเฉพาะกลุ่ม พบว่า อาจารย์มีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการหมุนเวียนวารสารแก่อาจารย์ในภาควิชา

เมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยนี้กับแนวเหตุผลพบว่า ผลการวิจัยตรงกับ แนวเหตุผลที่ตั้งไว้คือ ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการด้านบริการที่ห้องสมุดจัดบริการใน ปัจจุบันแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความต้องการของผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม กล่าวได้ว่า นิสิต บัณฑิตศึกษาจะมีความต้องการบริการด้านปัจจุบันสูงกว่าอาจารย์และนิสิตปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจาก นิสิตบัณฑิตศึกษามีความจำเป็นต้องค้นคว้าข้อมูลเพื่อการเรียน และการทำวิทยานิพนธ์มากกว่าผู้ใช้ บริการกลุ่มอื่น

#### 4.2 ความต้องการบริการใหม่ ๆ

สำหรับความต้องการใหม่ ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับแนวเหตุผลพบว่า ตรงกับแนวเหตุผลเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นบริการแนะนำการเขียนรายงาน บรรณานุกรม และเชิงอรรถ ซึ่งนิสิตบัณฑิตศึกษา และนิสิตปริญญาตรีมีความต้องการในระดับมากเหมือนกัน ทั้งนี้นิสิตทั้ง 2 กลุ่มต้องเขียนรายงาน หรือทำวิทยานิพนธ์ในการเรียน ส่วนความต้องการอื่น ๆ นั้น ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มจะมีความต้องการแตกต่างกัน โดยที่อาจารย์มีความต้องการในเรื่องบริการฐานข้อมูลต่าง ๆ ในระดับมาก และมีความต้องการในระดับน้อยต่อบริการแปลโดยเสียค่าบริการและบริการสื่อทางการศึกษา (สื่อโสตทัศนศึกษา) ตามลำดับ ส่วนนิสิตบัณฑิตศึกษามีความต้องการบริการเกือบทุกเรื่องในระดับมาก ยกเว้นบริการแปลโดยเสียค่าบริการที่มีความต้องการในระดับระดับปานกลาง ในขณะที่นิสิตปริญญาตรีมีความต้องการบริการต่าง ๆ ระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและเชิงอรรถ และบริการสื่อทางการศึกษา (โสตทัศนศึกษา) ที่มีความต้องการในระดับมาก ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของทศนิยม ขวัญสุวรรณ (2521) ที่พบว่าอาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการหมุนเวียนวารสารทางวิชาการตามภาควิชา และในงานวิจัยของ Lentheman (1969) พบว่าอาจารย์ต้องการให้จัดบริการถ่ายสำเนาหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ส่งให้อาจารย์ในภาควิชา

#### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงสภาพความต้องการและปัญหาการใช้ห้องสมุด ความพึงพอใจ ความต้องการบริการต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการ และการดำเนินงานห้องสมุดให้สนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารคณะครุศาสตร์

1. ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณห้องสมุดให้มากขึ้น สำหรับการจัดหาสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และเพื่อการจัดหาครุภัณฑ์ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์สำหรับบริการสืบค้นข้อมูล

และงานบริการผู้ใช้ ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแทบทุกคนต้องทำงานล่วงเวลา ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เป็นสาเหตุให้ใช้อารมณ์กับผู้ใช้บริการในบางครั้ง

3. ควรหาตำแหน่งบรรจุเจ้าหน้าที่เป็นลูกจ้างประจำ ข้าราชการ เพื่อก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะต่อบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

#### 1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุด

1.1 ควรจัดหาหนังสือวิชาการทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ หนังสือแบบเรียน วารสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านเนื้อหาวิชาและจำนวนเล่ม อีกทั้งควรนำสิ่งพิมพ์ที่ชำรุดมาซ่อมมาให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะให้บริการผู้ใช้

1.2 ควรจัดหาหนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยเพิ่มมากขึ้นทั้งในด้านเนื้อหาที่ทันสมัย และจำนวนเล่มให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้

1.3 ควรจัดหาวารสารฉบับใหม่ที่ไม่อยู่ในห้องสมุด และจัดบริการวารสารฉบับใหม่ออกให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.4 ควรตรวจการเรียงหนังสือ วารสาร และหนังสืออ้างอิงบนชั้นให้ถูกต้อง และควรมีการสำรวจหนังสือในห้องสมุดทั้งหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้ทราบว่าหนังสือเล่มใดในห้องสมุดมีบัตรรายการ แต่ไม่มีตัวเล่ม

#### 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ

ด้านงานบริการ ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ควรปรับปรุงบริการที่ให้บริการอยู่ และจัดบริการใหม่ ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาตามความสามารถของห้องสมุด ดังนี้

##### 2.1 บริการปัจจุบันที่ห้องสมุดควรปรับปรุง

2.1.1 ควรปรับปรุงบริการถ่ายเอกสารในเรื่องของการตรงเวลา การบริการตามลำดับก่อนหลัง

2.1.2 ควรปรับปรุงบริการวิทยานิพนธ์โดยจัดทำวิทยานิพนธ์คณะครุศาสตร์ รายชื่อที่ห้องสมุดยังไม่มี โดยถ่ายเอกสารจากแหล่งอื่น ๆ ที่มี และควรเพิ่มจำนวนฉบับจริงของ วิทยานิพนธ์เป็น 2 ฉบับ

2.1.3 จัดให้มีบรรณารักษ์ประจำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อทำหน้าที่ตอบคำถามช่วยค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งต้องมีคุณสมบัติทางบรรณารักษศาสตร์

## 2.2 บริการใหม่ ๆ ที่ห้องสมุดควรจัดบริการแก่ผู้ใช้บริการ

2.2.1 บริการหมุนเวียนวารสารแก่อาจารย์ในภาควิชา

2.2.2 บริการรับฝากของโดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

2.2.3 บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายงานการวิจัย ทั้งข้อมูลเก่า และข้อมูลปัจจุบัน เมื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เรียบร้อยแล้ว

2.2.4 ขยายเวลาเปิดบริการถึงเวลา 21.00 น.

2.2.5 บริการสืบค้นฐานข้อมูลทางการศึกษาจาก CD-ROM

2.2.6 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ และจัดानรูปของสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าวห้องสมุด รายชื่อหนังสือใหม่ และ สารบัญวารสารฉบับใหม่

## 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ

3.1 ควรปรับปรุงความกระตือรือร้นในการให้บริการ มนุษยสัมพันธ์และ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่บริการถ่ายเอกสาร

3.2 ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ และทัศนคติที่ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3.3 ควรมีการพัฒนาทางด้านทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงานห้องสมุด โดยจัดให้มีการอบรม การสัมมนาหลักสูตรต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานห้องสมุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการดำเนินงานการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ ในห้องสมุดเพื่อทราบถึงปัญหา ความต้องการ และความพึงพอใจในการบริการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของหนังสือที่จัดหามากับการใช้หนังสือที่จัดหาเหล่านั้น เพื่อนำผลที่ได้มาพิจารณาการจัดการจัดหาหนังสือให้ตรงกับความต้องการ และความสนใจของผู้ใช้ให้มากที่สุด อีกทั้งยังเป็นการใช้งบประมาณที่มีอยู่จำกัดให้ได้ประโยชน์สูงสุด