

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม สรุปผลการวิจัย ดังนี้

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ และคณะ

สมมุติฐานในการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการแตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่เรียนชั้นปีที่ต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่เรียนคณะต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ ระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม จำนวน 3,816 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ ระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ชั้นปีที่ 1 – 4 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 380 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และอธิบายวิธีการหาค่าข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test และ F-test

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม สรุปผลได้ดังนี้

1. ความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ในภาพรวมรายด้านอยู่ระดับมาก ด้านที่ต้องการสูงสุดคือ ด้านการให้บริการครุภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป และด้านการให้บริการเอกสารตำราและสื่อโสตทัศนวัสดุ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป ข้อที่มีความต้องการค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 7 มีแสงสว่างและอากาศเย็นสบาย รองลงมาคือข้อ 1 บริเวณภายนอกและภายในอาคารสะอาดร่มรื่นสวยงาม

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการแนะนำบริการตอบคำถาม ข้อที่มีความต้องการค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 15 เจ้าหน้าที่บริการด้วยธรรมาจริยธรรมและเป็นกันเองกับผู้ใช้ รองลงมาคือข้อ 16 และ 18 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่บริการยิ้ม-คืนวัสดุ ทุกประเภทได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการให้บริการเอกสารตำราและสื่อโสตทัศนวัสดุ ข้อที่มีความต้องการค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 22 วารสาร นิตยสาร จุลสาร ภาษาไทยทุกสาขาวิชา รองลงมาคือข้อ 27 ตำรา อ้างอิง รายงาน การวิจัยทุกสาขาวิชา

ด้านการให้บริการครุภัณฑ์ ข้อที่มีความต้องการค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 29 คอมพิวเตอร์บริการอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือข้อ 28 คอมพิวเตอร์สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านกิจกรรมต่าง ๆ และนิทรรศการ ข้อที่มีความต้องการค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 33 จัดกิจกรรมแนะนำหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ รองลงมาคือ ข้อ 37 จัดนิทรรศการเพื่อส่งเสริมความรู้ และสถานการณ์ที่สำคัญ

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ความต้องการทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ระหว่างนักศึกษาเพศชายและเพศหญิง พบว่า ทุกด้านมีความต้องการไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป ที่มีข้อรายการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกี่ยวกับบริเวณภายนอกและภายในอาคารสะอาดร่มรื่นสวยงาม และอาคารมีพื้นที่สำหรับการอ่านค้นคว้ากว้างขวาง โดยนักศึกษาเพศหญิงมีความต้องการใช้บริการมากกว่าเพศชาย

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 พบว่า ในภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ระหว่างนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาการจัดการ เทคโนโลยีการเกษตร และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม พบว่าทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน ค่าเฉลี่ยของความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรสูงกว่านักศึกษาทุกคณะ

เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในภาพรวมทุกด้าน พบว่า นักศึกษาที่เรียนคณะต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ข้อรายการที่มีความต้องการในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน คือ

ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป เกี่ยวกับจัดมุมหรือห้องสำหรับ
ผู้ต้องการผ่านคลายอิริยาบถ โดยคณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความต้องการในการใช้บริการ
ศูนย์วิทยบริการมากกว่าทุกคณะ

ด้านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และนิทรรศการ เกี่ยวกับจัดกิจกรรมออกบ้านขายหนังสือ
โดยคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการมากกว่าทุกคณะ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของ
นักศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม จะขออภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ตอบสนอง
จุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. นักศึกษาสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม มีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทย-
บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป ด้านการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่และแนะนำบริการตอบคำถาม ด้านการให้บริการเอกสารตำราและสื่อทัศน
วัสดุ ด้านการให้บริการครุภัณฑ์ ด้านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และนิทรรศการ อยู่ในระดับมากที่สุด
ด้าน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันเป็นยุคของการปฏิรูปการศึกษา นักเรียนนักศึกษาทุก
คนต้องตื่นตัวต่อข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้เป็นผู้มีความรู้
กว้างขวาง และสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างชาญฉลาด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ
ประภารัตน์ นวนิภาพันท์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาความต้องการการใช้
หอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า นักศึกษามี
ความต้องการใช้บริการทุกประเภทอยู่ในระดับมาก

ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการให้บริการครุภัณฑ์ มีความต้องการค่าเฉลี่ยสูงสุด
รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า
ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศด้านไอที โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ มีความจำเป็นในชีวิตประจำวัน
ในยุคโลกาภิวัตน์เป็นอย่างมาก สำหรับเรื่องของอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวก
ทั่วไป ที่ต้องการรองลงมานั้น นักศึกษามีความต้องการมีแสงสว่างและอากาศเย็นสบายที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ บริเวณภายนอกและภายในอาคารสะอาดร่มรื่นสวยงาม ที่เป็นเช่นนี้
เพราะว่านักศึกษาต้องการมีสมาธิในการอ่านหนังสือค้นคว้า ทำรายงานการวิจัยในศูนย์วิทย-
บริการเป็นเวลานาน นักศึกษาบางกลุ่มเข้ามาพบปะปรึกษาหารือในการจัดทำรายงานเป็นกลุ่ม

2. นักศึกษาสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม เพศชายและเพศหญิง มีความต้องการใน
การให้บริการศูนย์วิทยบริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อของด้านการให้บริการครุภัณฑ์ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ข้อ 30 เกี่ยวกับบริการเช่าเล่มหนังสือหรือวารสารและรายงาน

และข้อ 31 เกี่ยวกับบริการครุภัณฑ์ โสตทัศนวัสดุ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ ระดับที่นักศึกษาหญิงมีความต้องการใช้บริการมากกว่านักศึกษาชายทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความกระตือรือร้นในการเรียน และนักศึกษาชายอาจจะสนใจทางด้านกีฬามากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วันดี ไร่หนู (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้ใช้บริการจากห้องสมุดประชาชน ศึกษากรณีห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอปากช่อง สังกัดสถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเพศหญิงมีความต้องการใช้บริการมากกว่าเพศชาย ในเรื่องม้วนเทป แถบเสียง เพลง - ดนตรี กิจกรรมเล่นนันทนาการเด็ก

3. นักศึกษาสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ที่เรียนชั้นปีที่ต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการเอกสารตำราและสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการให้บริการครุภัณฑ์ ด้านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และนิทรรศการ โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จะมีความต้องการใช้บริการสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4

ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาทุกชั้นปี อายุไล่เลี่ยใกล้เคียงกัน ความต้องการในการใช้บริการจึงไม่แตกต่างกัน การที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความต้องการค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกชั้นปี ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 ต้องศึกษาค้นคว้าให้มากที่สุดทุกวิชา โดยเฉพาะวิชาเอก นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 ยังต้องเรียนวิชาพื้นฐานอยู่ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต้องเตรียมออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

4. นักศึกษาสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ที่เรียนคณะต่างกัน มีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการแตกต่างกัน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการแนะนำบริการตอบคำถาม ด้านการให้บริการเอกสารตำราและสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการให้บริการครุภัณฑ์และด้านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และนิทรรศการ โดยที่นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรจะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกคณะ

ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมณา อินลิ่งน้อย และคณะ (2539 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง ความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เรียนคณะต่างกัน มีสภาพการใช้ห้องสมุดซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่องวิธีค้นคว้าหาทรัพยากรห้องสมุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาของแต่ละคณะอาจมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศตรงกับสาขาของตนเอง ดังนั้นความต้องการของนักศึกษาแต่ละคณะจึงแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะให้ศูนย์วิทยบริการ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ควรมีนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีที่เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ของศูนย์วิทยบริการ สนองความต้องการแก่นักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรจัดหาหรือพัฒนางานด้านที่นักศึกษามีความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการครุภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกทั่วไป ให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา

3. ควรมีการประเมินบุคลากรฝ่ายให้บริการของศูนย์วิทยบริการ เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ต่อไป

4. ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อ เอกสารตำรา และสื่อโสตทัศนวัสดุ ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ตามความต้องการของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

5. ควรแจ้งไปยังคณะให้อาจารย์และนักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนอแนะจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ส่งักัดสาขาวิชาให้มากที่สุด ทุกภาคการศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบที่เหมาะสมของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้ครอบคลุมทุก ๆ ด้าน ที่จะสามารถนำไปสู่การพัฒนาศูนย์วิทยบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาปัญหา อุปสรรค ของการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

3. ควรมีการศึกษาแนวทางในการพัฒนาศูนย์วิทยบริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

4. ควรศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการให้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติของศูนย์วิทยบริการ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม