

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความต้องการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ความต้องการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัย
ของรัฐ ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้ วิธีการและปัญหาในการใช้บริการ
สารนิเทศ

2. เปรียบเทียบประเภทของบริการสารนิเทศ วิธีการใช้ และปัญหาในการใช้บริการ
สารนิเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ

การวิจัยมีสมมุติฐาน ดังนี้

ประเภทของบริการสารนิเทศและวิธีการใช้บริการของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
แตกต่างกันไปตามตำแหน่งทางวิชาการ ภาควิชา/สาขาวิชาที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามคืออาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ
จำนวน 4 แห่ง โดยจำแนกเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหงตอบแบบสอบถามจำนวน 85 คน
คิดเป็นร้อยละ 68 อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรตอบแบบสอบถามจำนวน
79 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ตอบ
แบบสอบถามจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตอบแบบสอบถามจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

อาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดภาควิชาหลักสูตรและการ
สอนจำนวนมากที่สุด 62 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมาคืออาจารย์ภาควิชาจิตวิทยาและการ

แนะแนวจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และอาจารย์ภาควิชาการศึกษาศาสตร์พิเศษจำนวนน้อยที่สุด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์จำนวนมากที่สุด 118 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และตำแหน่งศาสตราจารย์มีจำนวนน้อยที่สุด 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

อาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด 242 คน คิดเป็นร้อยละ 97.2 ใช้บริการสารนิเทศในหอสมุดกลาง โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการใช้บริการคือเพื่อการสอนจำนวนมากที่สุด 124 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือเพื่อการเขียนตำรา/หนังสือ/ผลงานทางวิชาการจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และเพื่อการวิจัยจำนวนน้อยที่สุด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

2. สภาพการใช้บริการสารนิเทศ

อาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการตอบคำถาม บริการข่าวสารทันสมัย บริการสาระสังเขปและดรรชนี และบริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรรในระดับปานกลาง โดยอาจารย์ใช้บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่อาจารย์ใช้บริการค้นคืนสารนิเทศในระดับน้อยเพียงบริการเดียว ทั้งนี้เพราะจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า หอสมุดกลางแต่ละแห่งมีการจัดให้บริการสารนิเทศแตกต่างกัน โดยที่หอสมุดกลางทุกแห่งจัดให้บริการคือ บริการตอบคำถาม บริการข่าวสารทันสมัย บริการสาระสังเขปและดรรชนี ส่วนบริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรรมีจัดให้บริการในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในขณะที่หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์เพียงแห่งเดียวที่ไม่ได้จัดให้บริการค้นคืนสารนิเทศ และเมื่อพิจารณาถึงขอบเขตการให้บริการสารนิเทศแต่ละประเภท พบว่าหอสมุดกลางแต่ละแห่งมีการให้บริการแตกต่างกันด้วย

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศในหอสมุดกลาง พบว่าปัญหาในการให้บริการสารนิเทศส่วนหนึ่งคือ หอสมุดกลางขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการสารนิเทศที่จัดให้บริการแก่ผู้ใช้ ในทำนองเดียวกันหอสมุดกลางบางแห่งประสบปัญหาด้านงบประมาณและบุคลากร จึงทำให้ไม่สามารถจัดบริการสารนิเทศบางประเภทได้

2.1 สภาพการบริการสารนิเทศ จำแนกตามมหาวิทยาลัย

ผลจากวิจัยพบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีการใช้บริการตอบคำถาม บริการข่าวสารทันสมัย ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหงและอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีการใช้บริการทั้ง 2 ประเภทนี้ในระดับน้อย สำหรับบริการสาระสังเขปและดรรชนีนั้น พบว่าอาจารย์ทั้ง 3 มหาวิทยาลัย ยกเว้นอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการใช้ในระดับปานกลาง ในขณะที่อาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการใช้บริการนี้ในระดับน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าอาจารย์ทั้ง 3 มหาวิทยาลัย ยกเว้นอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีการใช้บริการค้นคืนสารนิเทศในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาระดับการให้บริการสารนิเทศที่มีอยู่แต่ละประเภทนั้น พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีการใช้บริการตอบคำถามในระดับมาก ส่วนอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีการใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการรายชื่อหนังสือใหม่ และบริการสาระสังเขปและดรรชนีในรูปแบบบัตรรายการในระดับมาก และอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีการใช้บริการสาระสังเขปและดรรชนีในรูปแบบบัตรรายการในระดับมากเช่นกัน

3. วิธีการใช้บริการสารนิเทศ

อาจารย์ใช้วิธีการติดต่อด้วยตนเองในระดับมาก รองลงมาคืออาจารย์ใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ในระดับปานกลาง ส่วนวิธีการติดต่อทางบันทึกและโทรสารนั้นมีการใช้ในระดับน้อย ในขณะที่อาจารย์ใช้วิธีการติดต่อทางไปรษณีย์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับน้อยที่สุด

จากสภาพวิธีการใช้แตกต่างกันเช่นนี้ อัญชลี ภูมิธวัช (2533) ได้กล่าวหาวิธีการใช้บริการสารนิเทศโดยผู้ให้บริการติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองนั้น เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพช่วย

ให้ผู้ให้บริการได้รับสารนิเทศตรงตามความต้องการ เพราะวิธีการนี้จะมีการติดต่อสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ หรืออาจเป็นเพราะผู้ให้บริการมีความสะดวกและความคุ้นเคยในการติดต่อกับผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงนิยมใช้วิธีการติดต่อด้วยตนเองในระดับมากเป็นอันดับแรก

ในปัจจุบันพบว่ามีกานำโทรศัพท์มาใช้ในการติดต่อสื่อสารในทุกวงการ ฉะนั้นกรณีที่อาจารย์มีการกิจยุ่งหรือไม่มีเวลามาใช้บริการในหอสมุดกลางในขณะนั้นได้ การใช้โทรศัพท์ติดต่อจึงเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่อาจารย์เลือกใช้ ทำให้อาจารย์สามารถสอบถามข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในเวลาที่มีอยู่จำกัด ส่วนวิธีการติดต่อทางบันทึกซึ่งมีระดับการใช้น้อยนั้น อาจเป็นเพราะว่าการเขียนบันทึกแสดงความต้องการใช้บริการสารนิเทศเป็นรูปแบบที่เป็นทางการมากเกินไป ในขณะที่เดียวกันวิธีการติดต่อทางโทรสารปรากฏผลการใช้ในระดับน้อยเช่นกัน โดยทั่ว ๆ ไปนั้นพบว่ามีกานำโทรสารมาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกสถาบันเป็นหลัก ดังนั้นการติดต่อทางโทรสารระหว่างหอสมุดกลางกับที่ทำงานของอาจารย์นั้น หากสามารถใช้วิธีการอื่นได้ก็ย่อมจะประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ได้ หรืออาจเป็นเพราะการใช้โทรสารในหน่วยงานยังมีข้อจำกัด เช่น กฎระเบียบการใช้เข้มงวดเกินไป หรือมีจำนวนเครื่องโทรศัพท์ใช้ไม่เพียงพอ เป็นต้น

สำหรับวิธีการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้ในระดับน้อยที่สุดนั้น อาจเป็นเพราะว่ามีกานำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานน้อย อภัย ประกอบผล (2534) ได้สำรวจพบว่าบริการสารนิเทศส่วนใหญ่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงร้อยละ 0.12 ของงานบริการ และจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหอสมุดกลางแต่ละแห่ง พบว่าสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเพียงแห่งเดียวที่มีการนำวิธีการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานบริการสารนิเทศ ดังนั้นวิธีการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จึงยังไม่มีการใช้ในหอสมุดกลางอื่น อาจทำให้อาจารย์ไม่คุ้นเคยกับวิธีการนี้จึงมีระดับการใช้น้อยที่สุด นอกจากวิธีการนี้แล้วอาจารย์ยังใช้วิธีการติดต่อทางไปรษณีย์ในระดับน้อยที่สุดด้วย อาจเป็นเพราะว่าที่ตั้งของหอสมุดกลางแต่ละแห่งอยู่ไม่ห่างไกลจากที่ทำงานของอาจารย์มากนัก ทำให้อาจารย์สามารถใช้บริการด้วยวิธีการอื่นที่สะดวกกว่า หรืออาจเป็นเพราะระบบไปรษณีย์ภายในมหาวิทยาลัยมีความล่าช้า ทำให้อาจารย์ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการด้วยวิธีการทางไปรษณีย์

3.1 วิธีการใช้บริการสารสนเทศ จำแนกตามมหาวิทยาลัย

ผลจากวิจัยพบว่าอาจารย์ทั้ง 3 มหาวิทยาลัย ยกเว้นอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ใช้วิธีการติดต่อด้วยตนเองในระดับมาก ในขณะที่อาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหงใช้วิธีการติดต่อด้วยตนเองในระดับปานกลาง นอกจากนี้พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ในระดับมาก ส่วนอาจารย์อีก 3 มหาวิทยาลัย ใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ในระดับปานกลาง

สำหรับวิธีการติดต่อทางบันทึก พบว่าอาจารย์ทั้ง 3 มหาวิทยาลัย ยกเว้นอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีการใช้ในระดับน้อย ในขณะที่อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีการใช้วิธีกึ่งนี้ในระดับปานกลาง ส่วนวิธีการติดต่อทางไปรษณีย์นั้น พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง และอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีการใช้ในระดับน้อยที่สุด ในขณะที่อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีการใช้วิธีการติดต่อทางไปรษณีย์ในระดับน้อย ในทำนองเดียวกันอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง และอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ใช้วิธีการติดต่อทางโทรสารในระดับน้อย ส่วนอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสนามจันทร์ ใช้วิธีการนี้ในระดับปานกลาง และอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ใช้วิธีการติดต่อโทรสารในระดับน้อยที่สุด

4. ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ

อาจารย์มีความต้องการใช้บริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรรและบริการข่าวสารทันลุ่มย์ในระดับมาก ส่วนบริการค้นคืนสารสนเทศ บริการตอบคำถาม และบริการสาระสังเขปและดรชนี พบว่าอาจารย์มีความต้องการใช้ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่าอาจารย์มีความต้องการใช้บริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรรและบริการข่าวสารทันลุ่มย์มากกว่าบริการประเภทอื่น ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับการใช้บริการสารสนเทศแต่ละประเภทของอาจารย์ พบว่าอาจารย์มีการใช้บริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรรมากกว่าบริการอื่นเช่นเดียวกัน

นางลักษณ์ ไม่น่ายกิจ (2526) กล่าวว่า บริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรรเป็นการให้บริการสารสนเทศประเภทหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาบุคคลใดบุคคลหนึ่งให้ทันกับความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ของตนเอง ส่วนบริการข่าวสารทันสมัยเป็นบริการสารสนเทศประเภทหนึ่งที่อาจารย์มีความต้องการใช้ในระดับมากเช่นกันนั้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Leatherman (1975) ที่ได้สำรวจความต้องการของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมิชิแกน พบว่าบริการที่อาจารย์เสนอให้ห้องสมุดจัดให้บริการมากที่สุดบริการหนึ่งคือบริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุด ซึ่งนิตยา พิวานนท์ (2535) ได้กล่าวถึงความจำเป็นที่ต้องจัดให้มีบริการแบบนี้ขึ้น เป็นผลสืบเนื่องมาจากการเพิ่มปริมาณการผลิตสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้บริการจึงมีความต้องการใช้บริการนี้ในระดับมาก เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการได้อย่างสม่ำเสมอ

เมื่อพิจารณาระดับความต้องการใช้บริการสารสนเทศทั้ง 5 ประเภทในแต่ละบริการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าบริการที่อาจารย์มีความต้องการใช้ในระดับมากคือ บริการรายชื่อนหนังสือใหม่ บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องหรือเฉพาะวิชา บริการหน้าสารบัญวารสาร บริการเอกสารต้นฉบับ บริการบทคัดย่อ บริการตอบคำถาม และบริการฐานข้อมูลซีดี-รอม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Leatherman (1975) และอุไรวรรณ พะมณี (2534) พบว่าบริการที่อาจารย์เสนอให้ห้องสมุดจัดให้บริการมากที่สุดคือ การจัดทำบรรณานุกรมในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่จัดสอน บริการรายชื่อนหนังสือใหม่ บริการหน้าสารบัญวารสารและบริการฐานข้อมูล ซีดี-รอม

4.1 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ จำแนกตามมหาวิทยาลัย

เมื่อพิจารณาระดับความต้องการใช้บริการสารสนเทศทั้ง 5 ประเภท จำแนกตามมหาวิทยาลัย พบว่าอาจารย์ทั้ง 4 มหาวิทยาลัยมีความต้องการใช้บริการข่าวสารทันสมัยและบริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรรในระดับมาก นอกจากนี้อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีความต้องการใช้บริการค้นคืนสารสนเทศในระดับมากด้วย ส่วนบริการตอบคำถามเป็นบริการสารสนเทศประเภทหนึ่งที่อาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีความต้องการใช้ในระดับมากเช่นกัน

สำหรับบริการสาระสังเขปและดรรชนี พบว่าอาจารย์ทั้ง 4 มหาวิทยาลัยมีความต้องการใช้ในระดับปานกลาง นอกจากนี้อาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์มีความต้องการใช้บริการตอบคำถามในระดับปานกลางเหมือนกัน ส่วนบริการค้นคืนสารสนเทศนั้น

พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง และอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์มีความต้องการใช้ในระดับปานกลาง

หากพิจารณาระดับความต้องการใช้บริการที่มีอยู่ในบริการแต่ละประเภทนั้น พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความต้องการใช้บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องหรือเฉพาะวิชาและบริการรายชื่อหนังสือใหม่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรมีความต้องการใช้บริการทั้ง 2 ประเภทนี้ในระดับมาก ในขณะที่เดียวกันอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีความต้องการใช้บริการบทคัดย่อในระดับมากที่สุด สำหรับบริการตัวเล่มสาระสังเขปและดรรชนี และบริการฐานข้อมูลซีดี-รอม พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีความต้องการใช้ในระดับมากเช่นเดียวกัน

จากผลการวิจัยความต้องการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ทั้ง 4 มหาวิทยาลัย พบว่าอาจารย์มีระดับความต้องการใช้บริการสารสนเทศแต่ละประเภทแตกต่างกันไป นั้น Franklin (1994) กล่าวว่าบริการสารสนเทศคืองานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งมีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการโดยตรง ถึงแม้ว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะจัดให้บริการมากน้อยแตกต่างกันไป แต่ทุกห้องสมุดก็ยึดถือนโยบายที่ว่าทำให้บริการผู้ใช้เป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด ผลจากการวิจัยส่วนนี้จึงเป็นแนวทางช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศสามารถทราบถึงความต้องการใช้ของผู้ใช้บริการ ในอันที่จะจัดให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง

4.2 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ

เมื่อพิจารณาระดับความต้องการใช้บริการสารสนเทศทั้ง 5 ประเภทจำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ พบว่าบริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรรเป็นบริการที่อาจารย์ทุกตำแหน่งมีความต้องการใช้ในระดับมาก และบริการข่าวสารทันสมัยเป็นบริการหนึ่งที่อาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ และตำแหน่งอาจารย์มีความต้องการใช้ในระดับมากด้วย ส่วนบริการค้นคืนสารสนเทศนั้นพบว่าอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ และตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์มีความต้องการใช้ในระดับมาก แต่พบว่าอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ และตำแหน่งอาจารย์มีความต้องการใช้บริการนี้ในระดับปานกลาง สำหรับบริการสาระสังเขปและดรรชนี พบว่าอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการทุกตำแหน่งมีความต้องการใช้ในระดับปานกลาง นอกจากนี้อาจารย์ที่มีตำแหน่งรองศาสตราจารย์ ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์

และตำแหน่งอาจารย์มีความต้องการใช้บริการตอบคำถามในระดับปานกลาง ยกเว้นตำแหน่งศาสตราจารย์ที่มีความต้องการใช้บริการตอบคำถามในระดับมาก

หากพิจารณาระดับความต้องการใช้บริการที่มีอยู่ในบริการแต่ละประเภทนั้น พบว่าอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการทุกตำแหน่งมีความต้องการใช้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอม บริการบทคัดย่อ บริการเอกสารต้นฉบับ บริการตัวเล่มสารระสังเขปและดรรชนีในระดับมาก ในขณะที่อาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์มีความต้องการใช้บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะวิชา บริการรายชื่อหนังสือใหม่ บริการหน้าสารบาญวารสารในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับที่อาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ที่มีความต้องการใช้บริการรายชื่อหนังสือใหม่ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน

ในการหาค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความต้องการใช้บริการสารนิเทศทั้ง 5 ประเภท โดยจำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการนั้น พบว่าอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการทุกตำแหน่งมีความต้องการใช้บริการตอบคำถาม บริการข่าวสารทันสมัย บริการสารระสังเขปและดรรชนี บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร และบริการค้นคืนสารนิเทศไม่แตกต่างกัน แต่เพื่อทดสอบระดับความต้องการใช้บริการในบริการสารนิเทศทั้ง 5 ประเภท พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในบริการสารระสังเขปและดรรชนีรูปแบบบัตรรายการ โดยเมื่อทำการทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของ LSD สรุปได้ว่าตำแหน่งอาจารย์ และตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์มีความต้องการใช้มากกว่าตำแหน่งรองศาสตราจารย์ ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าความต้องการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์จะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งทางวิชาการ ผลการวิจัยส่วนนี้จึงสอดคล้องเพียงบางส่วน

จากการที่อาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการทุกตำแหน่งมีความต้องการใช้บริการสารนิเทศทั้ง 5 ประเภทไม่แตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งรองศาสตราจารย์เป็นส่วนใหญ่ ทำให้ระดับความต้องการใช้อยู่ในระดับเดียวกัน ส่วนความแตกต่างในเรื่องความต้องการใช้บริการสารระสังเขปและดรรชนีในรูปแบบบัตรรายการนั้น เนื่องจากบริการสารระสังเขปและดรรชนีส่วนใหญ่จะเน้นเนื้อหาสำคัญจากเอกสารต้นฉบับเพื่อช่วยให้ผู้อ่านสามารถตัดสินใจได้ว่าตรงกับความต้องการหรือไม่ นอกจากนี้ยังมีข้อมูลทางบรรณานุกรมที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการติดตามงานวิจัยได้มากขึ้น (Katz, 1992)

4.3 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ จำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชา

เมื่อพิจารณาความต้องการใช้บริการสารสนเทศทั้ง 5 ประเภท โดยจำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชาที่สังกัด พบว่าอาจารย์เกือบทุกภาควิชา ยกเว้นอาจารย์ภาควิชาคหกรรมศาสตร์ มีความต้องการใช้บริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรรในระดับมาก ส่วนบริการตอบคำถาม บริการข่าวสารทันสมัย และบริการค้นคืนสารสนเทศนั้น พบว่าระดับความต้องการใช้ของอาจารย์แต่ละภาควิชามีความแตกต่างกัน 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง ในขณะที่อาจารย์ทุกภาควิชามีความต้องการใช้บริการสาระสังเขปและดรรชนีในระดับปานกลาง

หากพิจารณาระดับความต้องการใช้บริการที่มีอยู่ในบริการแต่ละประเภทนั้น พบว่าอาจารย์ทุกภาควิชามีความต้องการใช้บริการเอกสารต้นฉบับในระดับมาก ในขณะเดียวกัน อาจารย์เกือบทุกภาควิชา ยกเว้นอาจารย์ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว และอาจารย์ภาควิชาพลานามัย ยังมีความต้องการใช้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอมในระดับมากอีกด้วย สำหรับบริการอื่น ๆ ที่อาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ในระดับมากคือ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการรายชื่อหนังสือใหม่ และบริการหน้าสารบาญวารสาร

ในการหาค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความต้องการใช้บริการสารสนเทศทั้ง 5 ประเภท โดยจำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชาที่สังกัด พบว่าอาจารย์ทุกภาควิชามีความต้องการใช้บริการตอบคำถาม บริการข่าวสารทันสมัย บริการสาระสังเขปและดรรชนี บริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรร และบริการค้นคืนสารสนเทศไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบระดับความต้องการใช้บริการในบริการสารสนเทศทั้ง 5 ประเภท พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในบริการตอบคำถามคือบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และในบริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรรคือบริการบทความย่อ ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าความต้องการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์จะแตกต่างกันไปตามภาควิชา/สาขาวิชาที่สังกัด ผลการวิจัยส่วนนี้จึงสอดคล้องเพียงบางส่วน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหลักสูตรการเรียนและการสอนมีผลต่อการใช้ห้องสมุด หรืออาจารย์แต่ละภาควิชา/สาขาวิชา มีความตระหนักในบริการบางประเภทไม่เหมือนกัน ทำให้อาจารย์แต่ละภาควิชา/สาขาวิชา มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศแต่ละประเภทแตกต่างกันในบางบริการ

4.4 ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาความต้องการใช้บริการสารสนเทศทั้ง 5 ประเภท โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ พบว่าอาจารย์มีความต้องการใช้บริการข่าวสารทันสมัย และบริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรรในระดับมากทุกวัตถุประสงค์ ในขณะที่อาจารย์มีความต้องการใช้บริการค้นคืนสารสนเทศในระดับมากเกือบทุกวัตถุประสงค์ ยกเว้นวัตถุประสงค์เพื่อการสอนเพียงประการเดียวที่อาจารย์ต้องการใช้ในระดับปานกลาง ส่วนบริการตอบคำถามนั้นพบว่าอาจารย์มีความต้องการใช้ในระดับมาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยและเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ นอกจากนี้อาจารย์ยังมีความต้องการใช้บริการตอบคำถามในระดับปานกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสอนและเพื่อการเขียนตำรา/หนังสือ/ผลงานทางวิชาการอีกด้วย

หากพิจารณาระดับความต้องการใช้บริการในบริการแต่ละประเภทนั้น พบว่าอาจารย์มีความต้องการใช้บริการรายชื่อหนังสือใหม่ และบริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องหรือเฉพาะวิชาในระดับมากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเขียนตำรา/หนังสือ/ผลงานทางวิชาการ และเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ ในขณะที่อาจารย์มีความต้องการใช้บริการบคัดย่อในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย ในขณะที่เดียวกันอาจารย์ยังมีความต้องการใช้บริการรายชื่อหนังสือใหม่ในระดับมากเพื่อวัตถุประสงค์อื่นคือเพื่อการสอนและเพื่อการวิจัยเช่นกัน สำหรับบริการอื่น ๆ ที่อาจารย์มีความต้องการใช้ในระดับมากทุกวัตถุประสงค์คือ บริการข่าวสารบาณวารสารและบริการฐานข้อมูลซีดี-รอม ส่วนบริการตัวเล่มสาระสังเขปและดรรชนี พบว่าอาจารย์มีความต้องการใช้ในระดับมากเกือบทุกวัตถุประสงค์ ยกเว้นวัตถุประสงค์เพื่อการสอนเท่านั้น นอกจากนี้บริการดังกล่าวข้างต้น ยังพบว่าอาจารย์มีความต้องการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดบริการติดต่อระหว่างประเทศ และบริการถ่ายสำเนาเอกสารในระดับมากเหมือนกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย

ในการหาค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความต้องการใช้บริการสารสนเทศทั้ง 5 ประเภท จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่าอาจารย์มีความต้องการใช้บริการตอบคำถาม บริการข่าวสารทันสมัย และบริการค้นคืนสารสนเทศไม่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ แต่อาจารย์มีความต้องการใช้บริการสาระสังเขปและดรรชนี และบริการเผยแพร่สารสนเทศเลือกสรรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อทำการทดสอบระดับความต้องการใช้ของอาจารย์ตามวิธีการของ LSD สรุปได้ว่าอาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสาระสังเขปและดรรชนีในรูปแบบบัตรรายการและรูปแบบกระดาษต่อเนื่อง เพื่อการวิจัยและเพื่อ

การเขียนตำรา/หนังสือ/ผลงานทางวิชาการมากกว่าเพื่อการสอน นอกจากนี้อาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรรโดยใช้บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะวิชา ใช้บริการเอกสารต้นฉบับ และใช้บริการเอกสารสำเนาเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการมากกว่าเพื่อการสอน ในทำนองเดียวกันอาจารย์มีความต้องการใช้บริการบทคัดย่อและบริการเอกสารสำเนาเพื่อการวิจัยมากกว่าเพื่อการสอนเช่นเดียวกัน ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าความต้องการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์จะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ผลการวิจัยส่วนนี้จึงสอดคล้องเพียงบางส่วน

ทั้งนี้หากพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าทั้งบริการสาระสังเขปและดรรชนี และบริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรรนั้นมุ่งเน้นในการให้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อสามารถติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการต่าง ๆ ที่มีการผลิตและแพร่หลายอย่างรวดเร็ว ทำให้อาจารย์มีความต้องการใช้บริการทั้ง 2 ประเภทนี้ เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าทางวิชาการในยุคปัจจุบัน

5. วิธีการใช้บริการสารนิเทศที่อาจารย์ต้องการ

อาจารย์ต้องการใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ และวิธีการติดต่อด้วยตนเองในระดับมาก ส่วนวิธีการติดต่อทางโทรสาร การติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และการติดต่อทางบันทึกนั้นพบว่าอาจารย์ต้องการใช้วิธีการทั้ง 3 ในระดับปานกลาง ในขณะที่อาจารย์ต้องการใช้วิธีการติดต่อทางไปรษณีย์ในระดับน้อยเพียงวิธีการเดียว

ผลจากระดับความต้องการที่แตกต่างกันในวิธีการใช้บริการสารนิเทศทั้ง 6 วิธี แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการจำเป็นต้องอาศัยช่องทางการสื่อสารหลาย ๆ วิธีเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับสารนิเทศที่ต้องการได้ ซึ่ง Gorgan (1979) ได้กล่าวว่างค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารนิเทศส่วนหนึ่งคือ การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ดังนั้นการสื่อสารทั้ง 6 วิธีนี้จึงเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศกับผู้ใช้บริการที่จะตอบสนองความต้องการด้านสารนิเทศได้

5.1 วิธีการให้บริการสารสนเทศที่อาจารย์ต้องการ จำแนกตามมหาวิทยาลัย

เมื่อพิจารณาวิธีการให้บริการสารสนเทศที่อาจารย์ต้องการทั้ง 6 วิธี โดยจำแนกตามมหาวิทยาลัย พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง และอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชต้องการใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ในระดับมากที่สุด ส่วนอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ต้องการใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ในระดับมาก สำหรับวิธีการติดต่อด้วยตนเองนั้น พบว่าอาจารย์ทั้ง 4 มหาวิทยาลัยต้องการใช้ในระดับมาก นอกจากนี้อาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชยังต้องการใช้วิธีการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และการติดต่อทางโทรสารในระดับมากอีกด้วย ในทำนองเดียวกันพบว่าวิธีการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และการติดต่อทางโทรสารนั้น อาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง และอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ต้องการใช้ในระดับปานกลาง รวมทั้งวิธีการติดต่อทางบันทึกและการติดต่อทางไปรษณีย์ที่อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ต้องการใช้ในระดับปานกลางเหมือนกัน ในทางกลับกันพบว่าวิธีการติดต่อทางบันทึกและการติดต่อทางไปรษณีย์นี้ อาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหงและอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชต้องการใช้ในระดับน้อยทั้ง 2 วิธี ส่วนอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรต้องการใช้วิธีการติดต่อทางบันทึกและทางโทรสารในระดับปานกลาง และต้องการใช้วิธีการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การติดต่อทางไปรษณีย์ในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

จากผลการวิจัยระดับความต้องการที่แตกต่างกันในวิธีการให้บริการสารสนเทศทั้ง 6 วิธีของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ทั้ง 4 มหาวิทยาลัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหอสมุดกลางแต่ละแห่งมีวิธีการให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน ทำให้อาจารย์แต่ละมหาวิทยาลัยต้องการใช้วิธีการทั้ง 6 แตกต่างกันไป นอกจากนี้อาจเป็นเพราะแต่ละมหาวิทยาลัยมีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีมากน้อยแตกต่างกันด้วย จึงทำให้อาจารย์มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ แตกต่างกัน

5.2 วิธีการให้บริการสารสนเทศที่อาจารย์ต้องการ จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ

สำหรับวิธีการให้บริการสารสนเทศที่อาจารย์ต้องการทั้ง 6 วิธี โดยจำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ พบว่าอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ต้องการใช้วิธีการติดต่อด้วยตนเองและการติดต่อทางโทรศัพท์ในระดับมากที่สุด ในขณะที่อาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งรอง

ศาสตราจารย์ และตำแหน่งอาจารย์ต้องการใช้วิธีการทั้ง 2 วิธีนี้ในระดับมาก ส่วนอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ต้องการใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ในระดับมากที่สุด รวมทั้งต้องการใช้วิธีการติดต่อด้วยตนเองในระดับมากอีกด้วย

นอกจากนี้พบว่าอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการเกือบทุกตำแหน่งยกเว้นตำแหน่งศาสตราจารย์ ต้องการใช้วิธีการติดต่อทางโทรสารและทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง ในขณะที่อาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ต้องการใช้วิธีการทั้ง 2 ในระดับปานกลางและระดับน้อยตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันกับวิธีการติดต่อทางบันทึก พบว่าอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์และตำแหน่งอาจารย์ต้องการใช้ในระดับปานกลาง ในทางกลับกันอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ และตำแหน่งรองศาสตราจารย์ต้องการใช้วิธีการติดต่อทางบันทึกในระดับน้อย ส่วนวิธีการติดต่อทางไปรษณีย์นั้น พบว่าอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการเกือบทุกตำแหน่ง ยกเว้นตำแหน่งศาสตราจารย์ ต้องการใช้วิธีการนี้ในระดับน้อย ในขณะที่อาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ต้องการใช้วิธีการติดต่อทางไปรษณีย์ในระดับน้อยที่สุดเพียงวิธีการเดียว

ในการหาค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความต้องการใช้วิธีการทั้ง 6 วิธี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ พบว่าอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการทุกตำแหน่งต้องการใช้วิธีการทั้ง 6 วิธีไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผลงานวิจัยในส่วนนี้จึงไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความต้องการวิธีการให้บริการสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์จะแตกต่างกันตามตำแหน่งทางวิชาการ

5.3 วิธีการให้บริการสารสนเทศที่อาจารย์ต้องการ จำแนกตามภาควิชา/สาขา

เมื่อพิจารณาวิธีการให้บริการสารสนเทศที่อาจารย์ต้องการทั้ง 6 วิธี จำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชาที่สังกัด พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ต้องการใช้วิธีการติดต่อด้วยตนเองในระดับมาก ยกเว้นอาจารย์ภาควิชาการศึกษาพิเศษและอาจารย์ภาควิชาการมัธยมศึกษาที่ต้องการใช้วิธีการติดต่อด้วยตนเองในระดับมากที่สุด ในขณะที่อาจารย์แต่ละภาควิชาต้องการใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์มีความแตกต่างกัน 2 ระดับคือ ระดับมากที่สุดและระดับมาก สำหรับวิธีการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าอาจารย์ภาควิชามัธยมศึกษาและอาจารย์ภาควิชาการศึกษาพิเศษต้องการใช้ในระดับมาก ส่วนอาจารย์ภาควิชาอื่น ๆ ต้องการใช้ในระดับปานกลาง รวมทั้งวิธีการ

ติดต่อทางโทรสารซึ่งพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ต้องการใช้ในระดับปานกลางเหมือนกัน นอกจากนี้วิธีการใช้บริการสารนิเทศดังกล่าว อาจารย์ยังต้องการใช้วิธีการอื่น ๆ คือ การติดต่อทางบันทึกและการติดต่อทางไปรษณีย์ โดยวิธีการติดต่อทางบันทึกนั้นอาจารย์แต่ละภาควิชาต้องการใช้แตกต่างกันปรากฏทั้งในระดับปานกลางและระดับน้อย มีเพียงอาจารย์ภาควิชาภูมิศาสตร์เพียงภาควิชาเดียวเท่านั้นที่ต้องการใช้วิธีการติดต่อทางบันทึกในระดับน้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกันกับวิธีการติดต่อทางไปรษณีย์ซึ่งพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ต้องการใช้ในระดับน้อย ยกเว้นอาจารย์ภาควิชาการศึกษาพิเศษ อาจารย์ภาควิชาประถมศึกษา และอาจารย์ภาควิชาประถมศึกษา และอาจารย์ภาควิชาภูมิศาสตร์ที่ต้องการใช้วิธีการนี้ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการหาค่า F-test ทดสอบความแตกต่างของระดับความต้องการใช้วิธีการทั้ง 6 วิธี โดยจำแนกตามภาควิชา/สาขาวิชาที่สังกัด พบว่าอาจารย์ทุกภาควิชาต้องการใช้วิธีการทั้ง 6 วิธีไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผลงานวิจัยในส่วนนี้จึงไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความต้องการวิธีการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์จะแตกต่างกันตามภาควิชา/สาขาวิชาที่สังกัด ทั้งนี้หากพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าวิธีการใช้บริการสารนิเทศทั้ง 6 วิธี เป็นช่องทางการสื่อสารที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศที่ต้องการ จึงทำให้อาจารย์ทุกภาควิชาต้องการใช้บริการสารนิเทศทั้ง 6 วิธีดังกล่าว

5.4 วิธีการใช้บริการสารนิเทศที่อาจารย์ต้องการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาวิธีการใช้บริการสารนิเทศที่อาจารย์ต้องการทั้ง 6 วิธี จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ พบว่าอาจารย์ต้องการวิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ในระดับมากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเขียนตำรา/หนังสือ/ผลงานทางวิชาการและเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ ในขณะที่อาจารย์ต้องการวิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ในระดับมากเพื่อการสอนและเพื่อการวิจัยอีกระดับหนึ่งด้วย นอกจากนี้อาจารย์ยังต้องการวิธีการติดต่อด้วยตนเองในระดับมากทุกวัตถุประสงค์รวมทั้งวิธีการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่อาจารย์ต้องการใช้ในระดับมาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย ซึ่งในทางกลับกันพบว่าอาจารย์ต้องการวิธีการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลางเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ คือ เพื่อการสอน เพื่อการเขียนตำรา/หนังสือ/ผลงานทางวิชาการ และเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ ส่วนวิธีการติดต่อทางโทรสารพบว่าอาจารย์ต้องการใช้ในระดับมากเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ และอาจารย์ต้องการใช้ในระดับปานกลางโดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ เพื่อการสอน เพื่อการวิจัย

และเพื่อการเขียนตำรา/หนังสือ/ผลงานทางวิชาการ สำหรับวิธีการติดต่อทางบัณฑิตกั้น พบว่า อาจารย์ต้องการใช้ในระดับปานกลางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสอน เพื่อการวิจัย และเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ แต่สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อการเขียนตำรา/หนังสือ/ผลงานทางวิชาการ นั้น พบว่าอาจารย์ต้องการวิธีการติดต่อทางบัณฑิตกั้นในระดับน้อย ในทำนองเดียวกับวิธีการติดต่อทางประชณีที่อาจารย์ต้องการใช้ในระดับน้อยทุกวัตถุประสงค์

ในการหาค่า F-test เพื่อทดสอบระดับความต้องการวิธีการใช้บริการทั้ง 6 วิธีโดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในวิธีการติดต่อทางโทรสารเพียงวิธีการเดียว โดยเมื่อทำการทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของ LSD พบว่าอาจารย์ต้องการวิธีการติดต่อทางโทรสารเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการมากกว่าเพื่อการสอน และเพื่อการเขียนตำรา/หนังสือ/ผลงานทางวิชาการ ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าความต้องการวิธีการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์จะแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ผลงานวิจัยในส่วนนี้จึงสอดคล้องกับสมมุติฐานเพียงบางส่วน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิธีการใช้โทรสารส่วนใหญ่ มักจะใช้ติดต่อระหว่างหน่วยงานภายนอกสถาบันเป็นหลัก เพื่อส่งสารนิเทศในบางส่วนที่ขาดหายหรือต้องการเพิ่มเติมสารนิเทศให้สมบูรณ์ภายหลังจากการค้นคว้าด้วยวิธีการอื่น ๆ แล้ว นอกจากนี้อาจเป็นเพราะว่าการใช้บริการสารนิเทศเพื่อการสอน หรือเพื่อการเขียนตำรา/หนังสือ/ผลงานทางวิชาการนั้น ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องค้นคว้าจากเอกสารต้นฉบับหรือรูปแบบอื่น ๆ เช่น ฐานข้อมูล ฉะนั้นการติดต่อขอใช้บริการสารนิเทศด้วยวิธีการอื่นจึงมีความเหมาะสมมากกว่า

6. ปัญหาในการใช้บริการสารนิเทศ

จากการศึกษาปัญหาในการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารนิเทศ และด้านลักษณะของการให้บริการนั้น พบว่าอาจารย์ประสบปัญหาด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านทรัพยากรสารนิเทศในระดับปานกลาง โดยปัญหาด้านทรัพยากรสารนิเทศ มีค่าเฉลี่ยปัญหาสูงสุด ในขณะที่อาจารย์ประสบปัญหาด้านลักษณะของการให้บริการในระดับน้อยเพียงด้านเดียว

เมื่อพิจารณาปัญหาทุก ๆ ด้านในแต่ละเรื่องที่อาจารย์ประสบในการใช้บริการสารสนเทศ ซึ่งเป็นทั้งปัญหาในระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อยนั้น สามารถสรุปปัญหาในระดับมาก และปัญหาในระดับปานกลางจำนวน 3 อันดับแรกของปัญหาในแต่ละด้านได้ดังนี้

ปัญหาที่อาจารย์ประสบในระดับมาก มีจำนวน 4 เรื่อง โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้คือ วารสารเฉพาะสาขาวิชาน้อย หนังสือเฉพาะสาขาวิชาน้อย อาจารย์ไม่ได้รับการอบรมการใช้ฐานข้อมูลทำให้ขาดความชำนาญในการสืบค้นข้อมูล และหอสมุดกลางขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับฐานข้อมูลที่มีในหอสมุดกลาง

ปัญหาที่อาจารย์ประสบในระดับปานกลาง มีจำนวน 17 เรื่อง โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้คือ ฐานข้อมูลที่หอสมุดกลางพัฒนาขึ้นเองมีข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาน้อย หนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขาวิชาน้อย ไม่มีคู่มือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลแต่ละฐานและฐานข้อมูลที่หอสมุดกลางพัฒนาขึ้นเองไม่ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดที่มีในหอสมุดกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน) หนังสือใหม่นำออกให้บริการช้า หนังสือเก่า ล้าสมัย ฐานข้อมูลที่หอสมุดกลางพัฒนาขึ้นเองมีข้อมูลไม่ทันสมัย โสตทัศนวัสดุในสาขาวิชาน้อย โสตทัศนวัสดุในสาขาวิชาไม่ทันสมัย บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนน้อย ขนาดของหอสมุดกลางคับแคบ การแบ่งเนื้อที่ภายในหอสมุดกลางไม่เหมาะสม สื่อโสตทัศนไม่มีสาระสังเขปแต่ละรายการ ไม่มีที่นั่งเฉพาะอาจารย์ ข้อมูลที่ให้บริการล้าสมัย ข้อมูลที่ให้บริการไม่สมบูรณ์ และบุคลากรที่ให้บริการขาดความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

หากพิจารณาปัญหาในแต่ละด้านที่อาจารย์ประสบในการใช้บริการสารสนเทศ โดยจำแนกตามมหาวิทยาลัยปรากฏผลดังนี้คือ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าอาจารย์ประสบปัญหาด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนปัญหาด้านอื่น ๆ พบว่าอาจารย์ประสบในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านสื่อโสตทัศน ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านลักษณะของการให้บริการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่าอาจารย์ประสบปัญหาทุกด้านในระดับน้อย โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านสื่อโสตทัศน ด้านลักษณะของการให้บริการ ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ และด้านสถานที่

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ พบว่าอาจารย์ประสบปัญหาส่วนใหญ่ในแต่ละด้านระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาด้านลักษณะของการให้บริการที่อาจารย์ประสบในระดับน้อย โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยปัญหาในระดับปานกลางคือ ด้านสื่อโสตทัศน ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่าอาจารย์ประสบปัญหาด้านสถานที่และด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง โดยปัญหาด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนปัญหาด้านอื่น ๆ พบว่าอาจารย์ประสบในระดับน้อย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้คือ ด้านลักษณะของการให้บริการ ด้านสื่อโสตทัศน ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากผลการวิจัยปัญหาในการให้บริการสารสนเทศของอาจารย์แต่ละด้านนั้น พบว่าอาจารย์แต่ละมหาวิทยาลัยประสบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ แตกต่างกันไป ทั้งนี้ปัญหาส่วนหนึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นสอดคล้องกันสภาพความเป็นจริงตามข้อมูลเบื้องต้นที่ผู้วิจัยได้จากการสัมภาษณ์ และจากข้อเท็จจริงในขณะนั้น คือ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำลังอยู่ระหว่างการซ่อมแซมและต่อเติมอาคาร ซึ่งผลจากการวิจัยข้อหนึ่งพบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหงประสบปัญหาเรื่องขนาดของหอสมุดกลางคับแคบ ส่วนหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ในระหว่างการเก็บข้อมูลยังไม่มีกานำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าอาจารย์ไม่ประสบปัญหาด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ปัญหที่อาจารย์ประสบด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธิดา โพธิ์พุกกณะ (2514) และกรณีการ์ สุธรรมเมธา (2524) ซึ่งได้ศึกษาถึงการดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องสถานที่คับแคบ หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงไม่เพียงพอ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนน้อย และที่นั่งสำหรับค้นคว้าไม่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหอสมุดกลางประสบปัญหาในเรื่องงบประมาณ จึงมีผลกระทบต่อการทำงานของห้องสมุด โดยเฉพาะการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ปัญหาบางส่วนนั้นเป็นปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรของห้องสมุดที่ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้เท่าที่ควร ทั้งในด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านลักษณะของการให้บริการ เช่น บุคลากรที่ให้บริการขาดความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือข้อมูลให้บริการไม่สมบูรณ์ เก่าและล้าสมัย เป็นต้น ซึ่ง Bicknell (1994) กล่าวว่าการจัดบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพควรคำนึงถึงปัจจัยด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการกล่าวคือ บุคลากรที่รับผิดชอบในการให้บริการจะต้องรู้จักและมีความสามารถในการใช้แหล่งสารสนเทศ การจัดเก็บสารสนเทศและเทคนิคการค้นคืน วิธีการทางโทรคมนาคม และมีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (American Library Association, 1990 cited by Katz, 1992) และ Schmidt (1980) ยังพบว่าการศึกษาและการฝึกอบรมของผู้ให้บริการจะมีผลต่อการให้บริการสารสนเทศ ในขณะเดียวกัน Whitlatch (1983) กล่าวว่าห้องสมุดควรมีการสำรวจทรัพยากรห้องสมุดให้ทันสมัยและดูแลการจัดชั้นหนังสือให้ถูกต้องด้วย สำหรับปัญหาเรื่องสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่อาจารย์ประสบนั้น อาจารย์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการค้นคืนสารสนเทศคือมีทั้งต้องการให้บรรณารักษ์เป็นผู้ค้นข้อมูลให้ และอาจารย์ต้องการค้นข้อมูลด้วยตนเอง ทำให้ระดับปัญหาในส่วนนี้ต้องมีการพิจารณาทั้ง 2 วิธีการ ดังนั้นปัญหาต่าง ๆ ที่อาจารย์ประสบบังคับเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องมีการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขโดยเร็ว เพื่อที่จะให้หอสมุดกลางเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศของอาจารย์ได้เป็นอย่างดี

7. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการสารสนเทศของอาจารย์

สำหรับข้อเสนอแนะที่อาจารย์ได้เสนอเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดกลางมีดังนี้คือ

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการสารสนเทศ

- ควรมีบริการยืม-คืน ด้วยระบบรหัสแท่ง (Bar-code) และมีบริการยืม-คืนทางโทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ
- ควรมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศมากขึ้น
- ควรมีการนำระบบออนไลน์มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ โดยอาจารย์สามารถค้นข้อมูลได้จากที่ทำงาน

- ควรมีการนำโทรสารมาใช้ในการติดต่อขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีการคิดค่าบริการ

การประชาสัมพันธ์บริการสารนิเทศ

- ควรมีป้ายบอกบริการสารนิเทศแต่ละประเภทให้ชัดเจน และมีบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่อยู่ประจำ
- ควรจัดทำแฟ้ม/ติดป้ายประกาศเกี่ยวกับทรัพยากรสารนิเทศใหม่ ๆ ไว้ที่หน้าหอสมุดกลาง และควรจัดบริการทุก ๆ เดือน
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลที่มีในหอสมุดกลางมากขึ้น รวมทั้งมีการฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลแต่ละฐานให้ผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยจัดทำคู่มือช่วยค้นหาฐานข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูลได้เอง

การจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ

- ควรเพิ่มงานวิจัยที่ทันสมัยทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น
- ควรมีข้อมูลที่เป็นเอกสารฉบับสมบูรณ์มากขึ้น และควรมีบุคลากรที่ให้บริการตามสาขาวิชา
- ควรเพิ่มฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาให้มากขึ้น และควรจัดทำฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ภาษาไทยให้ทันสมัย
- ควรมีความร่วมมือกันระหว่างหอสมุดกลางแต่ละมหาวิทยาลัยในการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน
- ควรมีฐานข้อมูลที่เป็นมัลติมีเดียมากขึ้น
- ควรจัดหาทรัพยากรสารนิเทศเฉพาะสาขาวิชาที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะงานวิจัยเฉพาะสาขาวิชาทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

อื่น ๆ

- ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการมากขึ้น

- ควรมีสถานที่ค้นคว้าสำหรับอาจารย์โดยเฉพาะ

จะเห็นได้ว่าข้อเสนอแนะเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับปัญหาที่อาจารย์ประสบในด้านต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดหา การจัดเก็บและการให้บริการสารนิเทศของห้องสมุด ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้ควรมีการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการสารนิเทศด้านต่าง ๆ

8. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

8.1 ในด้านการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ ผลจากการวิจัยพบว่าอาจารย์ประสบปัญหาด้านทรัพยากรสารนิเทศทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องเนื้อหาเฉพาะสาขาวิชามีน้อย ทรัพยากรสารนิเทศเก่า และล้าสมัย ดังนั้นห้องสมุดควรมีการสำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารนิเทศของอาจารย์ หรือมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้อาจารย์ได้ทราบว่าห้องสมุดมีนโยบายการจัดการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศอย่างไร เพื่อกระตุ้นความสนใจของอาจารย์และทำให้อาจารย์ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดได้เป็นอย่างดีและควรจัดกิจกรรมนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ห้องสมุดสามารถจัดหาทรัพยากรสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นทั้งด้านสาขาวิชา ด้านภาษา หรือด้านรูปแบบของทรัพยากรสารนิเทศ

8.2 ในด้านการจัดเก็บทรัพยากรสารนิเทศ ผลจากการวิจัยพบว่าอาจารย์ประสบปัญหาเรื่องหนังสือเก่า ล้าสมัย และชำรุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหอสมุดกลางบางแห่งไม่มีนโยบายที่จะพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศเหล่านี้ให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ดังนั้นห้องสมุดควรมีการสำรวจทรัพยากรสารนิเทศภายในห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบว่าทรัพยากรสารนิเทศใดเก่า ล้าสมัย หรือชำรุดบ้าง รวมทั้งมีการพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศโดยใช้กระบวนการจำหน่ายออก หรือจัดเก็บในรูปแบบของสิ่งไม่ตีพิมพ์ เพื่อลดภาระเรื่องเนื้อที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารนิเทศ นอกจากนี้อาจเป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการจัดเก็บทรัพยากรสารนิเทศตามสาขาวิชา ทำให้อาจารย์สามารถลดปัญหาเรื่องงบประมาณการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ อีกทั้งเป็นการสร้างข่ายงานความรู้เฉพาะสาขาวิชาได้มากกว่า

8.3 ในด้านการให้บริการสารนิเทศ ผลจากวิจัยพบว่าสภาพการให้บริการสารนิเทศของอาจารย์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาถึงความต้องการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์ พบว่าความต้องการใช้บริการสารนิเทศบางประเภทของอาจารย์ยังอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดิม ดังนั้นห้องสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการสารนิเทศและวิธีการให้บริการสารนิเทศให้ผู้ให้บริการได้ทราบว่าห้องสมุดมีการจัดให้บริการสารนิเทศอะไรบ้าง และบริการสารนิเทศเหล่านี้มีวิธีการใช้อย่างไร โดยห้องสมุดอาจจะใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ในรูปจดหมายข่าว แผ่นพับ หรือจัดบอร์ดข่าวสารของห้องสมุด หรือจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมและตระหนักถึงบริการสารนิเทศของห้องสมุด บริการที่จัดให้อาจารย์นั้นควรมีการประเมินความพึงพอใจ เพื่อจะได้ทราบว่าบริการที่จัดให้ได้ตอบสนองความต้องการของอาจารย์มากน้อยเพียงใด

ทั้งนี้ผลจากวิจัยพบว่าอาจารย์เกือบทุกคนมีความต้องการใช้บริการรายชื่อนั่งสื่อใหม่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด นอกจากนี้ยังพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการสารนิเทศบางประเภทในระดับมากด้วย โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ บริการสาระสังเขป และพรรณิในรูปแบบบัตรรายการ บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องหรือเฉพาะสาขาวิชา บริการรวบรวมบรรณานุกรม และบริการฐานข้อมูลซีดี-รอม ดังนั้นห้องสมุดควรจัดให้มีบริการสารนิเทศเหล่านี้แก่อาจารย์ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ของอาจารย์ให้มากที่สุด

สำหรับวิธีการให้บริการสารนิเทศที่อาจารย์เกือบทุกคนต้องการใช้ในระดับมากคือวิธีการติดต่อด้วยตนเอง รวมทั้งวิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ซึ่งพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ต้องการใช้ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นห้องสมุดควรจัดให้มีบริการสารนิเทศแก่ผู้ให้บริการด้วยวิธีการติดต่อทั้งแบบตนเองและทางโทรศัพท์ควบคู่กันไป เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับสารนิเทศตามความต้องการ

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ต้องการให้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการสารนิเทศมากขึ้น ในกรณีที่ห้องสมุดแห่งใดยังไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ก็ควรมีการจัดทำเครื่องมือช่วยกันอื่นไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างเพียงพอและปรับให้ทันสมัยอยู่เสมอ ส่วนห้องสมุดใดที่มีคอมพิวเตอร์ใช้อยู่แล้วควรมีการปรับปรุงระบบการสืบค้นให้ค้นได้ง่าย และผู้ใช้งานสามารถค้นได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้ควรจัดทำคู่มือสืบค้นฐานข้อมูลและบัญชีคำค้นไว้บริการแก่ผู้ใช้อย่างทั่วถึง รวมทั้งมีการสาธิตและแนะนำการใช้ฐานข้อมูลเป็นรายบุคคล และควรมีการนำคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์เข้ามาใช้เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ ได้จากที่ทำงานของตน โดยไม่ต้อง

เสียเวลามากันที่ห้องสมุด ในขณะที่เดียวกันห้องสมุดควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลให้ทันสมัยด้วย ตลอดจนผู้ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี เพื่อที่จะจัดส่งสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

9. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- ควรทำการศึกษาผลของการประชาสัมพันธ์บริการสารสนเทศแต่ละประเภทที่มีต่อการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์
- ควรทำการศึกษาความต้องการใช้บริการสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชาอื่น ๆ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย