

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการใน
สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร สรุปผลตามลำดับได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนัก
วิทยบริการ สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร
3. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เข้าไปใช้บริการสืบค้น
สารสนเทศในสำนักวิทยบริการ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 924 คน ได้มาโดยวิธี
การสุ่มแบบแบ่งชั้นจาก คณะ ชั้นปี และ โปรแกรมวิชา ประมาณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ
15 ของประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน
คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร
 - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนัก
วิทยบริการ สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ขอความร่วมมือ
จากอาจารย์ผู้สอนบางท่านช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล และให้นักศึกษาโปรแกรมวิชา
บรรณารักษศาสตร์ โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และนักศึกษาหอพัก
ปาริชาติ ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมารวมทั้งสิ้น 920 ชุด
คิดเป็นร้อยละ 99.56

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC คำนวณค่าสถิติดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และสภาพการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ
หาค่าความถี่และร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ โดยการ
หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. สภาพการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน โดยส่วนรวม
สรุปได้ดังนี้

1.1 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า การใช้เวลาในการสืบค้นใช้เวลาในการสืบค้นมาก
ที่สุดคือ 1-2 ชั่วโมง ความถี่ในการสืบค้น 1 ครั้ง/สัปดาห์ เข้าใช้ช่วงเวลาพักเที่ยงมากที่สุด รองลง
มาคือ ในวันที่ว่างจากการเรียนการสอน และหลังเลิกการเรียนการสอน โอกาสที่เข้าใช้บริการเพื่อ
ศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด รองลงมาคือ ยิม-คีนวัสดุสารสนเทศ
และทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมาย/ทำผลงานทางวิชาการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้
มากที่สุดคือ หนังสือประกอบการเรียนการสอน รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ และหนังสือทั่วไป
เครื่องมือที่ใช้สืบค้นเป็นอันดับ 1 คือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows รองลงมาคือ
ฐานข้อมูลบรรณานุกรม CDS/ISIS และบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ มีความถี่ในการใช้เครื่อง
มือสืบค้นเป็นบางครั้ง เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นต่อเรื่อง ใช้เวลา 5-10 นาที วิธีการสืบค้นสาร
สนเทศจะเรียนรู้ด้วยตัวเอง รองลงมาคือ อ่านคำอธิบายขั้นตอนการสืบค้นจากป้ายนิเทศที่ติดอยู่กับ
คอมพิวเตอร์ และให้เพื่อน/นักศึกษาค้นให้ การใช้คำหรือวลีในการสืบจะค้นจากชื่อเรื่องเป็น
อันดับ 1 รองลงมาคือ ค้นจากคำศัพท์หรือคำสำคัญ และค้นจากเลขหมู่หนังสือ ไม่เคยใช้คำเชื่อม

ในการสืบค้น เมื่อไม่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลจะขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ลองผิดลองถูก และชื่อเอง และผลการสืบค้นได้สารสนเทศที่ต้องการระหว่างร้อยละ 75-90

1.2 จำแนกตามคณะ พบว่า การใช้เวลาในการสืบค้นใช้เวลาในการสืบค้นมากที่สุดคือ 1-2 ชั่วโมง ความถี่ในการสืบค้น 1 ครั้ง/สัปดาห์ เข้าใช้ช่วงเวลาที่มีการสอบมากที่สุด รองลงมาคือ หลังเลิกการเรียนการสอน และพักเที่ยง โอกาสที่เข้าใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการอ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสารและหนังสือพิมพ์ และทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมาย/ทำผลงานทางวิชาการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือประกอบการเรียนการสอน รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ และหนังสือทั่วไป เครื่องมือที่ใช้สืบค้นเป็นอันดับ 1 คือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows รองลงมาคือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม CDS/ISIS และอินเทอร์เน็ตใน Alice for windows มีความถี่ในการใช้เครื่องมือสืบค้นทุกครั้งที่ต้องการหาหนังสือ เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นต่อเรื่องใช้เวลา น้อยกว่า 5 นาที วิธีการสืบค้นสารสนเทศจะอ่านคำอธิบายขั้นตอนการสืบค้นจากป้ายนิเทศที่ติดอยู่กับคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ จากจุดสารแนะนำการใช้ที่สำนักวิทยบริการจัดไว้ให้บริการ และสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ การใช้คำหรือวลีในการสืบจะค้นจากชื่อเรื่องเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ค้นจากผู้แต่ง และค้นจากคำศัพท์หรือคำสำคัญ ไม่เคยใช้คำเชื่อมในการสืบ เมื่อไม่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลจะให้เพื่อนช่วยค้นเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์ และให้บรรณารักษ์ช่วยค้น และผลการสืบค้นได้สารสนเทศที่ต้องการระหว่างร้อยละ 75-90

1.3 จำแนกตามชั้นปี พบว่า การใช้เวลาในการสืบค้นใช้เวลาในการสืบค้นมากที่สุดคือ 1-2 ชั่วโมง ความถี่ในการสืบค้น 1 ครั้ง/สัปดาห์ ใช้ช่วงเวลาที่พักเที่ยงมากที่สุด รองลงมาคือ ในวันที่ว่างจากการเรียนการสอน และเปิดล่วงหน้า โอกาสที่เข้าใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด รองลงมาคือ ทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมาย/ทำผลงานทางวิชาการ และยืม-คืนวัสดุสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือประกอบการเรียนการสอน รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ และหนังสือทั่วไป เครื่องมือที่ใช้สืบค้นเป็นอันดับ 1 คือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows รองลงมาคือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม CDS/ISIS และบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ มีความถี่ในการใช้เครื่องมือสืบค้นเป็นบางครั้ง เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นต่อเรื่อง ใช้เวลา 5-10 นาที วิธีการสืบค้นสารสนเทศจะเรียนรู้ด้วยตัวเอง รองลงมาคือ อ่านคำอธิบายขั้นตอนการสืบค้นจากป้ายนิเทศที่ติดอยู่กับคอมพิวเตอร์ และให้เพื่อน/นักศึกษาค้นให้ การใช้คำหรือวลีในการสืบจะค้นจากชื่อเรื่องเป็น

อันดับ 1 รองลงมาคือ คั่นจากคำศัพท์หรือคำสำคัญ และคั่นจากผู้แต่ง ไม่เคยใช้คำเชื่อมในการสืบค้น เมื่อไม่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลจะเลิกค้น เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ลองผิดลองถูก และขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์ และผลการสืบค้นได้สารสนเทศที่ต้องการระหว่างร้อยละ 75-90

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน โดยส่วนรวม สรุปได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

2.2.1 ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม และสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ

2.2.2 ด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีเครื่องมือที่ง่ายต่อการสืบค้น รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นเป็นลำดับดี ไม่ซับซ้อน และมีความสะดวกในการเปลี่ยนคำค้นใหม่

2.2.3 ด้านผลการสืบค้น มีความพึงพอใจโดยส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ สามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้ รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ และพอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ และทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย

2.2 จำแนกตามคณะ พบว่า

2.2.1 ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ คือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา) รองลงมาคือ สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ และมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ

2.2.2 ด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การแสดงผลการสืบค้นมีความชัดเจนสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ รองลงมาคือ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อ ไม่พบคำที่ต้องการ และการประมวลผลหลังการใส่คำค้นมีความรวดเร็ว

2.2.3 ด้านผลการสืบค้น มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ พบรายการที่ต้องการ รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นตรงกับความต้องการ และพอใจกับผลการสืบค้นที่ได้รับ

2.3 จำแนกตามชั้นปี พบว่า

2.3.1 ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า, กลางวัน, เย็น, ล่วงเวลา) รองลงมาคือ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการ และสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการและระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม

2.3.2 ด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ รายการบรรณานุกรมที่สืบค้นได้มีรายละเอียดครบถ้วน รองลงมาคือ การประมวลผลหลังการใส่คำค้นมีความรวดเร็ว และ โปรแกรมสามารถแสดงคำค้นที่ใกล้เคียงเมื่อไม่พบคำที่ต้องการ

2.3.3 ด้านผลการสืบค้น มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ พอดีกับผลการสืบค้นที่ได้รับ รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเพียงพอและทันสมัย และสามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้

3. ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน โดยส่วนรวมสรุปได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

3.1.1 ด้านการให้บริการ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี

3.1.2 ด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน และการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เหมาะสม

3.1.3 ด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้งโดยไม่ทราบสาเหตุ รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก และระบบแสดงผลการค้นล่าช้า

3.1.4 ด้านการได้รับผลของข้อมูล มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ รองลงมาคือ รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ และรายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด

3.1.5 ด้านผู้ใช้บริการ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น รองลงมาคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ และไม่เข้าใจขั้นตอนการสืบค้น

3.2 จำแนกตามคณะ พบว่า

3.2.1 ด้านการให้บริการ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ และเสียค่าปรับราคาแพงเกินไป

3.2.2 ด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมิให้บริการแต่ละชั้นน้อย รองลงมาคือ คำอธิบายวิธีการสืบค้นเข้าใจยาก และการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เหมาะสม และไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น

3.2.3 ด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้งโดยไม่ทราบสาเหตุ รองลงมาคือ ระบบแสดงผลการค้นล่าช้า และขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก และคำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก

3.2.4 ด้านการได้รับผลของข้อมูล มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ รองลงมาคือ รายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ และรายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม

3.2.5 ด้านผู้ใช้บริการ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น และไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น

3.3 จำแนกตามชั้นปี พบว่า

3.3.1 ด้านการให้บริการ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี รองลงมาคือ ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์ในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอและเสียค่าบริการแพงเกินไป และบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ

3.3.2 ด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย และไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่เมื่อประสบปัญหาในการสืบค้น

3.3.3 ด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้งโดยไม่ทราบสาเหตุ รองลงมาคือ ขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อน ยุ่งยาก และคำสั่งหรือสัญลักษณ์บนหน้าจอเข้าใจยาก

3.3.4 ด้านการได้รับผลของข้อมูล มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ รองลงมาคือ รายการบรรณานุกรมมีการพิมพ์ผิด และรายการที่สืบค้นไม่ตรงกับความต้องการและรายการบรรณานุกรมที่ปรากฏไม่ถูกต้อง เช่น เลขหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับตัวเล่ม

3.3.4 ด้านผู้ใช้บริการ มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ รองลงมาคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นคำสำคัญ (Keyword) ในการค้น และไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายคือ

1. สภาพการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในแต่ละด้านจำแนกตามสถานภาพ คณะ และชั้นปี พบว่า ผู้ใช้บริการใช้เวลาในการสืบค้น 1-2 ชั่วโมง ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากผู้ให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของการยืมและทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทไม่สามารถยืมออกได้ทำให้ผู้ให้บริการต้องใช้เวลาานพอสมควรในการค้นหาและศึกษาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ประกอบกับบรรยากาศที่เย็นพอเหมาะในสำนักวิทยบริการซึ่งจะเอื้อต่อการทำงานเป็นอย่างมาก ความถี่ในการสืบค้นส่วนใหญ่จะสืบค้น 1 ครั้ง/สัปดาห์ อาจจะเนื่องมาจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาที่จะต้องเข้าเรียนในชั่วโมงทุกวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาภาคศ.บป. และนักศึกษาปริญญาโทที่ต้องเรียนในวันเสาร์และอาทิตย์ เวลาที่ใช้ส่วนใหญ่อยู่กับการเรียนในห้องเรียนและการทำกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้มีโอกาสนในการเข้าใช้บริการน้อยครั้ง ซึ่งช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นพักเที่ยง วันที่ว่างจากการเรียนการสอน หลังเลิกการเรียนการสอน ช่วงที่มีการสอบ และช่วงเปิดล่วงหน้า โอกาสในการเข้าใช้บริการเพื่อศึกษาเอกสารประกอบการเรียนการสอน เพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องใช้ในการเรียนการสอน ประกอบกับการทำรายงานตามที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมายจึงมีความจำเป็นอย่างมาก เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นเป็นอันดับ 1 คือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องจากฐานข้อมูลดังกล่าวเป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน และมีขั้นตอนการสืบค้นที่ง่าย ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ข้างคอมพิวเตอร์ และผู้ให้บริการที่เรียนรายวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและการสืบค้น และรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการสืบค้นจะได้เรียนเกี่ยวกับขั้นตอนการสืบค้นอย่างละเอียด ซึ่งสามารถนำความรู้ที่มีอยู่นั้นมาใช้ได้อีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญรุ่ง แต้ใส (2544 : 45) ความถี่ในการใช้เครื่องมือสืบค้นจำแนกตามสถานภาพและชั้นปีนั้นพบว่าใช้เครื่องมือสืบค้นเป็นบางครั้ง และใช้เวลาเฉลี่ยในการสืบค้นต่อเรื่อง 5-10 นาที อาจจะเนื่องมาจากผู้ใช้ไม่สะดวกในการสืบค้น เช่น จำนวนเครื่องไม่เพียงพอ เคยชินกับการไปค้นหาเองที่ชั้นประกอบการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ยังไม่คล่อง และต้องเรียนรู้ขั้นตอนการสืบค้นเองซึ่งต้องเสียเวลาในการค้นพอสมควร ส่วนคณะจะใช้เครื่องมือสืบค้นทุกครั้งที่ต้องการหาหนังสือ อาจจะเป็นเพราะมีความสะดวกในเรื่องของการใช้เครื่องมือสืบค้นทำให้ทุกครั้งที่ต้องการหาหนังสือต้องใช้เครื่องมือสืบค้นเพื่อช่วยประหยัดเวลา ซึ่งทำให้การสืบค้นแต่ละเรื่องใช้เวลาน้อยกว่า 5 นาที การใช้คำหรือวลีในการค้นส่วนใหญ่ผู้ใช้จะใช้ชื่อเรื่อง เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือคำศัพท์หรือคำสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของธมลวรรณ เกียรติก้องศิริ (2544 : 88) นุชศรา กลัดเนียม (2540 : บทคัดย่อ) และจิตรารัตน์ เพ็งดี (2541 : บท

คักย่อ) ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากผู้ใช้บริการคุ้นเคยกับการค้นว่า ถ้าต้องการสืบค้นเรื่องอะไรจะต้องใช้ชื่อเรื่องที่ตนเองต้องการนั้นค้น และฐานข้อมูลบรรณานุกรมที่ให้บริการสืบค้นนั้น สามารถเลือกรายการสืบค้นได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ และมีการแสดงผลการสืบค้นที่ใกล้เคียงกับชื่อเรื่องที่ต้องการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในการเลือกรายการนอกเหนือจากชื่อเรื่องนั้น เนื่องจากผู้ใช้สามารถเลือกรายการค้นได้เองตามที่ต้องการจึงทำให้ไม่จำเป็นต้องใช้คำเชื่อมใด ๆ มาช่วยในการสืบค้น เมื่อไม่ได้สารสนเทศตามที่ต้องการแล้วผู้ที่จะขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์ให้เพื่อนช่วยค้น และเลิกค้น ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจาก ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้แตกต่างกัน ผู้ที่มีความชำนาญในเรื่องการค้นน่าจะเป็นบรรณารักษ์ที่จะคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้อยู่ตลอดเวลา และขอความช่วยเหลือจากเพื่อนเพราะรู้จักมักคุ้น พุดคุยขอความช่วยเหลือได้ง่าย หรืออาจจะเลิกค้นไปเพราะไม่ได้สารสนเทศตามที่ต้องการ และผลการสืบค้นจะพบว่า ได้สารสนเทศที่ต้องการอยู่ระหว่างร้อยละ 75-90 ทั้งนี้แสดงว่า รายการทางบรรณานุกรมที่จัดเก็บในฐานข้อมูลบรรณานุกรมในสำนักวิทยบริการมีความทันสมัย รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่นั้นมีเนื้อหาตรงตามที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งสำนักวิทยบริการได้มีการสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ทุกปีเพื่อจะได้จัดหาให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด และดำเนินการทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหานั้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการที่รวดเร็ว และทันเวลาในการใช้บริการ

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ คณะ และชั้นปี พบว่า มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพการให้บริการสืบค้นสารสนเทศให้บริการยังไม่เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้มากนัก และเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นมีจำนวนน้อยและยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการ ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (เช้า กลางวัน เย็น) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักวิทยบริการได้มีการเอื้ออำนวยประโยชน์ให้เกิดกับผู้ใช้มากที่สุดในการเข้าใช้บริการตลอดภาคเรียน โดยการเปิดให้บริการทุกวันเว้นวันหยุดราชการ (ไม่รวมเสาร์-อาทิตย์) ตั้งแต่เวลา 8.00-20.00 น. ซึ่งให้บริการล่วงหน้าตั้งแต่ 16.30-20.00 น. ยกเว้นวันอาทิตย์ ซึ่งผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ตามความสะดวกของแต่ละคน ถือว่าเป็นการเปิดให้บริการที่คุ้มค่าต่อผู้ใช้มากที่สุด รองลงมายังพบว่า มีความพึงพอใจในระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืนเหมาะสม สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตามจำนวนที่ต้องการ และมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายให้บริการอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน อาจจะเป็นเพราะสำนักวิทยบริการได้มีการกำหนดระยะเวลาในการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม ไม่ช้าหรือเร็วเกินไป และมีการกำหนดค่า

ปรับตามระยะเวลาที่เกินกำหนดส่งด้วย ซึ่งจะทำให้ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ และหลากหลายในการหมุนเวียนให้ผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ ได้ใช้อย่างทั่วถึง และฝ่ายดำเนินการ ทรัพยากรสารสนเทศพยายามจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ให้สอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอน โดยได้มีการสำรวจความต้องการของอาจารย์ผู้สอน นักศึกษา และจัดให้มีการแสดง หนังสือจากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ทุกปีเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้มีสิทธิในการเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ที่ตนสนใจ

ด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีเครื่องมือที่ง่ายต่อการสืบค้น การแสดงผลการสืบค้นมีความชัดเจนสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ และรายละเอียดของบรรณานุกรมที่สืบค้นได้มีรายละเอียดครบถ้วน ทั้งนี้เนื่องจากเครื่องมือสืบค้นที่ให้บริการในสำนักวิทยบริการที่เป็นปัจจุบันคือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows ซึ่งมีขั้นตอนการสืบค้นที่เข้าใจง่ายสามารถสืบค้นได้ด้วยตัวเอง เพราะทุกเรื่องจะมีคำอธิบายวิธีการค้นคิดข้างเครื่องทุกชั้น และนักศึกษาที่เรียนวิชาพื้นฐานเกี่ยวกับการสืบค้นไปแล้วอาจจะนำความรู้ที่ได้เรียนมาใช้ประโยชน์ ประกอบกับสำนักวิทยบริการร่วมกับโปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ได้มีการจัดสัปดาห์แนะนำการใช้สำนักวิทยบริการ รวมทั้งแนะนำขั้นตอนการสืบค้นให้ผู้ที่สนใจ ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ในการสืบค้นได้เป็นอย่างมาก รวมทั้งฐานข้อมูลนี้มีการแสดงผลที่ชัดเจน ได้รายละเอียดที่ครบถ้วน ซึ่งผู้ใช้สามารถนำไปใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการตามชั้นต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง

ด้านผลการสืบค้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ สามารถนำผลการสืบค้นไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้ พบรายการที่ต้องการ และพอใจกับผลการค้นที่ได้รับ แสดงว่าผู้ใช้สามารถใช้เครื่องมือสืบค้นเพื่อค้นหาสารสนเทศตามที่ต้องการได้ด้วยตัวเอง ซึ่งรายการในฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows จะมีการปรับปรุงข้อมูลทุกวันทำให้รายการทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุดมีข้อมูลเป็นปัจจุบันและผู้ใช้สามารถเลือกรายการต่าง ๆ ตามความต้องการของตน และทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่จะให้บริการแบบชั้นเปิดผู้ใช้สามารถนำผลการสืบค้นที่ได้รับ ไปหาตัวเล่มที่ต้องการได้ทันที จึงทำให้ผลการค้นเป็นที่น่าพอใจ

3. ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ คณะ และชั้นปี พบว่า มีปัญหาโดยส่วนรวมทุกเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นจำแนกตามชั้นปีมีปัญหาด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ และด้านระบบมีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยจะเห็นว่า ปัญหาในการสืบค้นมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางที่ค่อนข้างน้อย ในขณะที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โดยส่วนรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางแต่จะค่อนข้างไปทางมาก แสดงว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสืบค้นมากกว่าปัญหาในการสืบค้น แม้ว่าค่าเฉลี่ยจะสูง ไม่มากนัก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักวิทยบริการในการนำมาพัฒนาสภาพการให้บริการสืบค้นให้ดียิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ปริมาณเอกสารและสิ่งพิมพ์มีไม่เพียงพอ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ไม่ดี ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจาก ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการในปัจจุบัน บางสาขาวิชาที่เปิดสอนตามศูนย์การเรียน เช่น ศูนย์การอุดมศึกษาแม่สอด และศูนย์ที่โรงเรียนสรรพวิทยาคม ได้ถูกจัดสรรไปให้บริการตามศูนย์ดังกล่าว ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ต้องหมุนเวียนตามศูนย์ต่าง ๆ จึงทำให้ปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศบางสาขาวิชาไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ ซึ่งทางสำนักวิทยบริการพยายามดำเนินการเอกสารต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้อย่างต้องการ และผู้ใช้บริการยอมที่จะเสียค่าปรับเพื่อจะได้ทรัพยากรที่ยืมไปอยู่กับตนเองให้นานที่สุด ทำให้ไม่เกิดการหมุนเวียนในการใช้ทรัพยากรดังกล่าว ส่วนการให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีบุคลากรที่จำกัดและทุกคนมีหน้าที่ประจำไม่สามารถที่จะมาคอยให้บริการตลอดเวลาได้ แต่ทางสำนักบริการ ได้จัดให้มีบุคลากรในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 2 จุดคือ ชั้น 1 และชั้น 4 คอยให้ความช่วยเหลืออยู่แล้ว ซึ่งผู้ใช้จะต้องใช้บริการกับบุคลากรดังกล่าว และทางสำนักวิทยบริการก็พยายามหาวิธีในการแนะนำการให้บริการให้แก่นักศึกษาใหม่และผู้ที่สนใจทั่วไปในช่วงปฐมนิเทศและเปิดภาคเรียน ทั้งการสาธิตนำชม และทำจุลสารแจก แต่ผู้ใช้ไม่ค่อยให้ความสนใจมากนัก จึงประสบปัญหาในการช่วยเหลือตัวเองไม่ค่อยได้

ด้านการให้บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีให้บริการแต่ละชั้นน้อย และเครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอทำให้ต้องรอนาน เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละชั้นจำนวน 2 เครื่อง และแต่ละเครื่องฐานข้อมูลต่างกัน ซึ่งจำนวนเครื่องนั้นยังน้อยและผู้ใช้ก็มีจำนวนมากต้องใช้ระยะเวลารอนานเพราะผู้ใช้ใช้เวลาในการสืบค้นต่อเรื่องแต่ละครั้ง 5-10 นาที ปัญหานี้ทางสำนักวิทยบริการกำลังดำเนินการ ในการเพิ่มจำนวนเครื่องสำหรับสืบค้น ซึ่งคาดว่าปัญหาดังกล่าวจะลดน้อยลง

ด้านระบบเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบหยุดทำงาน (Hang) บ่อยครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ ทั้งนี้เป็นเพราะ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice for windows เป็นฐานข้อมูลที่มีระบบการทำงานบางอย่างที่ต้องใช้ความเร็วสูง ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้

บริการมีคุณลักษณะต่ำ และระบบเครือข่าย (Network) ช้า เนื่องจากมีความเร็วเพียง 10 MBPS โดยวิ่งผ่านเครื่องแยกสัญญาณเครือข่าย (Hub) ไม่ได้ใช้ Hub Switching จึงทำให้เครื่องหยุดทำงานได้ง่าย

ด้านการได้รับผลของข้อมูล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ค้นหาบรรณานุกรมได้แต่หาตัวเล่มไม่พบ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก รายการที่มีอยู่ในฐานข้อมูลบรรณานุกรมที่ให้บริการสืบค้นนั้นมีรายการแสดงอยู่ในเครื่องแต่ตัวเล่มที่ผู้ใช้ต้องการนั้นอาจจะมีผู้ใช้คนอื่นยืมไปใช้แล้ว หรืออาจจะมีผู้ใช้นำมาอ่านแล้ววางไว้ที่โต๊ะหรือชั้นพักจึงไม่ได้จัดเรียงอยู่ที่ชั้นตามที่ผู้ใช้ต้องการ

ด้านผู้ใช้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ไม่ทราบว่า จะกำหนดคำใดเป็นหัวเรื่อง (Subject heading) ในการค้น ไม่เข้าใจวิธีการพิมพ์คำค้น เช่น การเว้นวรรคคำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญรุ่ง แเป้งใส (2544 : 47) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการจำชื่อเรื่อง หรือชื่อผู้แต่งไม่ได้แต่รู้ว่าต้องการเรื่องเกี่ยวกับอะไรทำให้การกำหนดหัวเรื่องที่จะค้นนั้น ไม่ถูกต้องหรือไม่รู้จะใช้คำใดเป็นหัวเรื่องถึงจะสืบค้นสารสนเทศได้ตรงกับที่ต้องการ ซึ่งผู้ใช้จะต้องเข้าใจในหลักเกณฑ์ตลอดจนวิธีการพิมพ์คำค้นที่ตนต้องการ ซึ่งในฐานข้อมูลบรรณานุกรมสามารถแก้ปัญหาตรงนี้ได้คือ ผู้ใช้สามารถใช้ทางเลือกที่กำหนดในเครื่องมือช่วยค้นอาจพิมพ์คำหรือวลีที่ต้องการที่จะสืบค้นยังเนื้อหา ซึ่งฐานข้อมูลจะแสดงผลการค้นของคำนั้นหรือรายการที่ใกล้เคียงพร้อมทั้งจะระบุทางเลือกให้ทราบด้วยว่าใช้ทางเลือกแบบใดในการสืบค้น และควรจะมีรายวิชาพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดเพื่อผู้ใช้จะได้ฝึกการใช้เครื่องมือสืบค้นอย่างเต็มที่ และผู้เรียนจะได้เข้าใจมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจุบันรายวิชาพื้นฐานดังกล่าวไม่มีการเรียนการสอนเพียงไปแทรกกับรายวิชาอื่นซึ่งใช้ชั่วโมงเรียนน้อยมากเพียง 1 ใน 3 ของเนื้อหาวิชานั้น ทำให้ผู้เรียนไม่ได้รับรู้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. สำนักวิทยบริการควรจะมีการเพิ่มปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในการสืบค้นสารสนเทศในแต่ละชั้นให้มีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนของผู้ใช้บริการ
2. สำนักวิทยบริการควรมีวิธีการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้หลากหลายวิธี เช่น จัดอบรมการใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้เรียนรู้และฝึกการสืบค้นด้วยตนเอง
3. ควรจะมีรายวิชาเกี่ยวกับการการใช้สำนักวิทยบริการ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อนักศึกษาจะได้มีความรู้และประสบการณ์ในการใช้สำนักวิทยบริการมากยิ่งขึ้น

4. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรจะตระหนักและให้ความสำคัญต่อการให้บริการผู้ใช้ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
2. ศึกษาวิธีการให้บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักวิทยบริการ