

ปัญหาและความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑ เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา ๒๕๕๗

Problems and Needs of the Burapha University's First Year Students about the Use of Services and Library Materials of Central Library in the Academic Year 2004

กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๕๗ และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการดังกล่าวจำแนกตามเพศ อายุ และสาขาวิชา โดยวิธีการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยการเปิดจากตารางสำเร็จของ Krejcie และ Morgan (1970) จำนวน ๓๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๘ ของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ ๑ ทั้งหมด นำข้อมูลที่ได้นำมาคำนวณหาค่าร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของการเห็นด้วยใน

ปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด และเปรียบเทียบคะแนนปัญหาเฉลี่ยระหว่างนิสิตที่มีเพศและอายุต่างกัน ใช้การทดสอบด้วย t-test สูตรเป็นอิสระกัน และระหว่างนิสิตที่เรียนสาขาวิชาต่างกัน ใช้การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียวกัน (One way Analysis of Variance: ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการส่งเสริมการให้บริการมากที่สุด ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพาด้วย รองลงมาเป็นปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ บุคลิกภาพของบุคลากร สภาพสถานที่บริการ การให้บริการ และด้านการให้ความช่วยเหลือเป็นปัญหาน้อยสุด

เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการใช้บริการระหว่างนิสิตกับสาขาวิชาที่เรียน พบว่านิสิตสาขาวิชาที่เรียนต่างกันมีปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ การให้บริการความช่วยเหลือ สภาพสถานที่บริการ และบุคลิกภาพของบุคลากรที่ให้บริการ และปัญหาโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๑ มีเฉพาะด้านการส่งเสริมการใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ยังพบว่านิสิตจำนวนมากมีปัญหาการเข้าถึงและใกล้ชิดแหล่งสารสนเทศ การขาดเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศอย่างเพียงพอที่หอพักมหาวิทยาลัย ดังนั้นสำนักหอสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพยายามแก้ปัญหาและสนองตอบความต้องการให้กับนิสิตเพิ่มขึ้น ด้วยการส่งเสริมการใช้บริการที่ควรปรับปรุงเพื่อให้นิสิตได้ทราบกิจกรรมและการให้บริการต่าง ๆ การติดป้ายและเครื่องหมายต้องเด่นชัด จัดให้มีบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น รวมทั้งให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักหอสมุดและแก้ปัญหาเสียงรบกวน

Abstract

The aim of this descriptive research was to study the problems and needs of the first year students regarding the use of the services and library materials of the Central Library of Burapha University in the academic year 2004, and to

compare the above problems and needs with their sex, age, and major subject. To collect the data, a questionnaire was prepared and sent to a sample of 330 or 13.18 percent of all first year students selected by means of Krejcie and Morgan's table (1970). All of them were returned and the data were analyzed by the methods of the percentage, the Independent t-test, and the One-Way Analysis of Variance (ANOVA). It was found that the most significant problems were: the service promotion, the services, the materials, the personalities of the staff, the place, and the help respectively. The least significant problem of the same category was the resources of library materials. By comparing the students in different faculties, it was found that there was no significance of difference in the problems of the resources of library materials, the services, the help, the place, the personalities of the staff, and all the above problems as a whole. A significance of difference was found with respect to the problem of the service promotion at only 0.01. However, the accessibility of the collections and the distance between them and the students also caused problems. As a result, the library needed to enhance more service promotion, obvious signs and notices, and services via the Internet. The provision of facilities and reduction of noise in reading areas were needed.

ความสำคัญของการวิจัย

ปรัชญาการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับการที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นแนวทางที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้เรียนต้องขวนขวายแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทำให้เป้าหมายของการศึกษาเปลี่ยนไปจากการเตรียมเพื่ออนาคตที่หลักสูตรกำหนดให้กิจกรรมการเรียนการสอนต้องเป็นไปตามนั้น เป็นการเตรียมบุคคลด้วยการฝึกการเผชิญปัญหา การแสวงหาความรู้ และสร้างความรู้เพื่อแก้ปัญหาที่ผู้เรียนประสบ การศึกษาแบบใหม่ผู้เรียนศึกษามีปัญญาในอดีตเนื่องจากเป็นเครื่องมือให้เข้าใจปัจจุบันและเป็นฐานในการสร้างภูมิปัญญาใหม่ เป็นเครื่องช่วยในการจัดการกับปัญหาที่บุคคลและสังคมเผชิญในปัจจุบัน และเป็นเครื่องช่วยคาดการณ์ในอนาคตด้วย ดังนั้น ฐานในการจัดการศึกษาที่สำคัญคือประสบการณ์ชีวิตปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชีวิตชุมชน (Community Life) หรือชีวิตสังคม (Social Life) ของผู้เรียน (อัศวพงษ์ สัจจวาที, ๒๕๔๖, หน้า ๕๐- ๕๕) ซึ่งมีหลายบทบาทที่แต่ละบทบาทต้องใช้สารสนเทศที่อยู่ในแหล่งต่าง ๆ โดยการเข้าถึงสารสนเทศนั้นอย่างมีทักษะ เพื่อการได้รับสารสนเทศอย่างมีคุณภาพ

จากรายงานการวิจัยการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษาพบว่า นิติศาสตรบัณฑิตปริญญาตรีรู้จักและเคยเรียนวิธีใช้ห้องสมุดจากการเรียนในชั้นมัธยมศึกษามาแล้ว (ดวงกมล อุ่นจิตติ, ๒๕๔๗; ประภารัตน์ นววิภาพันธ์, ๒๕๔๐; ปิยวรรณ ทิพย์วงศ์, ๒๕๓๔) อย่างไร

ก็ตาม ปัจจัยและสถานการณ์แวดล้อมของผู้ใช้ห้องสมุดโรงเรียนกับผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมาก สรุปได้เป็น ๓ ประการ คือ ปัจจัยที่เป็นการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้ใช้เอง ขอบเขตการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการของห้องสมุด วรางคณา อินทรพินทุวัฒน์ (๒๕๒๖) เห็นว่านักศึกษาบางคนอาจมีทักษะการใช้ห้องสมุดมาบ้างจากการเรียนในระดับมัธยมศึกษาแต่ก็เป็นเพียงความรู้พื้นฐานสำหรับการค้นหาสารสนเทศภายในห้องสมุดเท่านั้น โดยพบว่านักศึกษาที่เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้เอื้ออำนวยต่อการใช้เครื่องมือช่วยค้นในห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้จากการวิจัยของ Whittaker (1993) พบว่านักศึกษาที่มีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดและความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมาก่อน ยังคงมีระดับความวิตกกังวล ดังที่แสดงให้เห็นว่ามีปัญหาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑

ปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตเป็นวิธีที่เอื้อต่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ทุกคนเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็วไม่จำกัดเวลาและสถานที่ แต่การใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังคงมีความสำคัญอยู่ดังผลการวิจัยของ Barnard (2000) ที่พบว่า สหสัมพันธ์อยู่ในระดับมากระหว่างการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศขั้นต้นและการใช้ห้องสมุดที่ลดลง สหสัมพันธ์ยังชี้ให้เห็นด้วยอีกว่า นักศึกษาที่อายุน้อยและอยู่ในกลุ่มการเรียนคำมีแนวโน้มที่จะใช้อินเทอร์เน็ตแทนห้องสมุด

มหาวิทยาลัย จากสภาพแวดล้อมการศึกษาค้นคว้า ในมหาวิทยาลัย แหล่งเรียนรู้ที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ห้องสมุด ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าต้องรู้แหล่งและมีทักษะ ในการใช้ตั้งแต่แรกเริ่ม เพราะจะทำให้ได้รับ สารสนเทศที่เหมาะสมและมีคุณค่ากับแต่ละ กิจกรรม ให้เป็นบัณฑิตที่ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งส่วนหนึ่งมีผลมาจากการได้รับบริการจากห้อง สมุด ดังนั้น การทราบปัญหาและความต้องการ ของนิสิตชั้นปีที่ ๑ ทำให้สามารถจัดบริการที่พร้อม ทุกสถานการณ์กับการเข้ามาใช้ห้องสมุดของนิสิต กลุ่มดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ ๑ เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา ๒๕๕๖
๒. เพื่อศึกษาความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ ๑ เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา ๒๕๕๖
๓. เพื่อจำแนกปัญหาและความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ ๑ เกี่ยวกับใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา ๒๕๕๖ ตามสาขาวิชาที่นิสิตเรียน
๔. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ ๑ ระหว่างนิสิตที่มีเพศอายุและสาขาที่เรียนต่างกันเกี่ยวกับใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา ๒๕๕๖

สมมติฐานในการวิจัย

๑. นิสิตชั้นปีที่ ๑ ที่ต่างเพศอายุ และสาขาวิชาที่เรียน มีปัญหาการใช้ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน
๒. นิสิตชั้นปีที่ ๑ ที่ต่างเพศอายุ และสาขาวิชาที่เรียน มีความต้องการใช้ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เก็บข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามให้นิสิตตอบ ประชากรเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๕๖ เฉพาะวิทยาเขตบางแสน ภาคปกติ โดยไม่รวมนิสิตวิทยาลัยนานาชาติ กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยการเปิดจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้จำนวน ๓๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๘ ของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ ๑ ทั้งหมด การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แบ่งนิสิตตามสาขาวิชาที่เรียน และสุ่มด้วยการจับสลากรายชื่อ นิสิตแต่ละสาขาวิชาให้ได้จำนวนเป็นสัดส่วนกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ถามเพศ อายุ และสาขาที่เรียน ส่วนที่ ๒ เป็นปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน ๓๖ ข้อ ส่วนที่ ๓

เป็นความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน ๓๓ ข้อ ทั้งสองส่วนนี้มีลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า ๕ คำตอบคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถามนี้ก่อนนำไปใช้จริงได้นำไปทดลองใช้กับนิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ ๑ ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๕๐ คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาคุณภาพรายข้อด้วยการหาอำนาจจำแนก (Discrimination Power) คัดเลือกเฉพาะข้อที่มีอำนาจจำแนกตั้งแต่ +๐.๒๐ ขึ้นไป นำไปหาค่าความเที่ยง (Reliability) แบบความสอดคล้องภายในด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ปรากฏว่า ส่วนที่ ๒ ปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศมีความเที่ยง ๐.๘๑๑๘ และส่วนที่ ๓ ความต้องการการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศมีความเที่ยง ๐.๘๕๒๒

เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ ถึง ๑๗ ธันวาคม ๒๕๔๗ โดยมอบหมายให้นิสิตวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๔๗ นำแบบสอบถามไปส่งให้นิสิตที่เป็นตัวอย่างตามบัญชีรายชื่อที่สุ่มได้และได้รับกลับด้วย

ข้อมูลส่วนบุคคล ปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศวิเคราะห์รายข้อด้วยการแจกแจงความถี่ หากค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อ และแจกแจงความถี่ของปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศราย

ข้อ ทั้งในภาพรวมและจำแนกตามสาขาวิชาที่เรียน

การเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศระหว่างนิสิตที่มีเพศ อายุ และสาขาวิชาที่เรียนแตกต่างกัน ได้แบ่งปัญหาเป็น ๖ กลุ่ม คือ ๑) ทรัพยากรสารสนเทศ ๒) การบริการ ๓) ความช่วยเหลือ ๔) การส่งเสริมการใช้บริการ ๕) อาคารและสถานที่ และ ๖) บุคลากร และให้คะแนนคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ ๕ คะแนน เห็นด้วย ให้ ๔ คะแนน ไม่แน่ใจ ให้ ๓ คะแนน ไม่เห็นด้วย ให้ ๒ คะแนน และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ ๑ คะแนน จัดลำดับระดับปัญหาแต่ละปัญหาจากค่าเฉลี่ย โดยค่าเฉลี่ย ๕ คือระดับปัญหามากที่สุด ๔ คือระดับปัญหามาก ๓ คือระดับปัญหปานกลาง ๒ คือระดับปัญหาน้อย ๑ คือระดับปัญหาน้อยที่สุด และแจกแจงความถี่ของคะแนนปัญหาที่นิสิตแต่ละคนมี และแบ่งคะแนนปัญหาเป็น ๓ ระดับ คือ เป็นปัญหามาก เป็นปัญหปานกลาง และเป็นปัญหาน้อย

การจัดสาขาวิชาเพื่อการวิเคราะห์แบ่งเป็น ๔ สาขา ได้แก่ (๑) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย นิสิตคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (๒) สาขาสังคมศาสตร์ประยุกต์ ประกอบด้วย นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยพาณิชยนาวิ (๓) สาขาวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย นิสิตคณะวิทยาศาสตร์ และ (๔) สาขาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ประกอบด้วย นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา

ส่วนการเปรียบเทียบคะแนนปัญหาเฉลี่ยระหว่างนิสิตที่มีเพศและอายุต่างกันใช้การทดสอบด้วย t-test สูตรเป็นอิสระกัน และระหว่างนิสิตที่เรียนคณะวิชาต่างกันใช้การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียวกัน (One way Analysis of Variance = ANOVA)

ผลการวิจัย

๑. ข้อมูลส่วนบุคคล นิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ๓๓๐ คน โดยมีอายุเฉลี่ย ๑๘.๖๔ ปี ร้อยละ ๗๐ เป็นนิสิตหญิง อีกร้อยละ ๓๐ เป็นนิสิตชาย จำนวนมากสุดเป็นนิสิตคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รองลงมา เป็นคณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของนิสิตที่เป็นตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศและคณะ

คณะวิชาที่เรียน	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๒๐	๑๗.๑	๖๗	๘๒.๙	๑๑๗	๓๕.๕
วิทยาศาสตร์	๑๗	๒๕.๗	๔๕	๖๔.๒	๖๖	๒๐.๐
ศึกษาศาสตร์	๑๒	๒๗.๖	๓๑	๗๒.๑	๔๓	๑๓.๐
วิศวกรรมศาสตร์	๒๓	๖๒.๒	๑๔	๓๗.๘	๓๗	๑๑.๒
สาธารณสุขศาสตร์	๔	๒๑.๑	๑๕	๗๘.๙	๑๙	๕.๘
ศิลปกรรมศาสตร์	๕	๕๖.๓	๗	๔๓.๗	๑๒	๔.๘
พยาบาลศาสตร์	๑	๗.๑	๑๓	๙๒.๙	๑๔	๔.๒
วิทยาลัยการพาณิชยนาวิ	๗	๗๐.๐	๓	๓๐.๐	๑๐	๓.๐
วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา	๗	๘๗.๕	๑	๑๒.๕	๘	๒.๔
รวม	๑๐๐	๓๐.๓	๒๓๐	๖๙.๗	๓๓๐	๑๐๐.๐

๒. ปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด นิสิตมีปัญหาแต่ละด้านเกือบทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศนิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับค้นรายการได้แต่

หาหนังสือไม่พบหนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย และค้นรายการได้แต่หาบทความไม่พบ

ด้านบริการนิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาที่ยืมหนังสือสั้นไป โควตาหนังสือที่ยืมน้อยไป และในกรณีที่ค้นฐานข้อมูลเอง คิดค่าค้น/

สร้างคำสั่งค้นไม่ได้

ด้านความช่วยเหลือนิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับในบางกรณีบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ควรจะพานิสิตไปยังแหล่งสารสนเทศแต่กลับไม่พาไป บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า/บรรณารักษ์บริการตอบคำถามไม่มีเวลาให้ความช่วยเหลือ และบรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า/บรรณารักษ์บริการตอบคำถามไม่มีลักษณะเป็นมิตรที่พร้อมจะให้ติดต่อ

ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับความไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะ ๑. หอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย ๒. บริการอินเทอร์เน็ตใน

ตารางที่ ๒ ระดับปัญหามากที่สุด ลำดับที่ ๑ ถึง ๓ ในแต่ละด้าน

ปัญหา	n = 330			
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
ค้นรายการได้แต่หาหนังสือไม่พบ	๓.๖๔	๑.๐๕	ปานกลาง	๑
หนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย	๓.๕๖	.๕๖	ปานกลาง	๒
ค้นรายการได้แต่หาบทความไม่พบ	๓.๕๓	๑.๐๕	ปานกลาง	๓
ด้านบริการ				
ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสั้นไป	๓.๖๖	๑.๑๒	ปานกลาง	๑
โควตาหนังสือที่ให้ยืมน้อยไป	๓.๖๐	๑.๑๓	ปานกลาง	๒
ในกรณีที่ค้นฐานข้อมูลเอง				
คิดคำค้น/สร้างคำสั่งค้นไม่ได้	๓.๒๕	๑.๐๒	ปานกลาง	๓

มหาวิทยาลัย มีน้อยไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบโดยตรงของสำนักหอสมุด และไม่ทราบว่ามีการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุดและนำชมห้องสมุด

ด้านสภาพสถานที่บริการ นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับผู้อื่นส่งเสียงรบกวน มีที่นั่งอ่าน ไม่เพียงพอและไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและทรัพยากร

ด้านบุคลากร นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ไม่เอาใจใส่ นิสิต และบุคลากรไม่รับฟังคำร้องขอของนิสิต ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

ปัญหา	n = 330			
	X̄	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านความช่วยเหลือ				
ในบางกรณีบรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่ควรจะพานิสิตไป ยังแหล่งสารสนเทศแต่กลับไม่พาไป				
	๓.๑๖	.๘๕	ปานกลาง	๑
บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า/บรรณารักษ์บริการตอบ คำถามไม่มีเวลาให้ความช่วยเหลือ				
	๓.๑๒	.๕๐	ปานกลาง	๒
บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า/บรรณารักษ์บริการตอบ คำถามไม่มีลักษณะเป็นมิตรที่พร้อมจะให้ติดต่อ				
	๒.๘๕	.๘๕	น้อย	๓
ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ				
ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะ				
๑. หอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย				
	๔.๓๘	.๕๖	มาก	๑
๒. บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมีน้อย ไม่เพียงพอ				
	๓.๕๖	๑.๑๑	ปานกลาง	๒
ไม่ทราบว่ามีการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุด และนำชมห้องสมุด				
	๓.๕๕	.๕๕	ปานกลาง	๓
ด้านสภาพสถานที่บริการ				
ผู้อื่นส่งเสียงรบกวน				
	๓.๓๕	๑.๑๕	ปานกลาง	๑
มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ				
	๓.๒๕	๑.๑๓	ปานกลาง	๒
ไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและ ทรัพยากรสารสนเทศ				
	๓.๒๓	.๕๘	ปานกลาง	๓
ด้านบุคลากร				
บุคลากรไม่เอาใจใส่นิสิต				
	๓.๒๖	.๕๕	ปานกลาง	๑
บุคลากรไม่รับฟังคำร้องขอของนิสิต				
	๓.๑๓	.๕๕	ปานกลาง	๒

เมื่อวิเคราะห์จากระดับปัญหาการใช้บริการแต่ละด้าน พบว่า นิสิตร้อยละ ๑๔-๒๕ มีปัญหาในระดับมาก โดย จำนวนมากที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้บริการ รองลง

มาเป็นบุคลิกภาพของบุคลากร ปัญหาสภาพสถานที่บริการ การให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการให้ความช่วยเหลือเป็นปัญหาจำนวนน้อยที่สุด ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของนิสิตจำแนกตามระดับปัญหาการใช้บริการ

ปัญหาด้าน	มาก		ไม่แน่ใจ		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ทรัพยากรสารสนเทศ	๕๕	๑๖.๗	๑๖๘	๕๐.๕	๑๐๗	๓๒.๘
๒. การบริการ	๗๘	๒๓.๖	๑๕๕	๔๗.๐	๕๗	๒๕.๔
๓. ความช่วยเหลือ	๔๗	๑๔.๒	๑๖๐	๔๘.๕	๑๒๓	๓๗.๓
๔. การส่งเสริมการใช้บริการ	๕๕	๒๘.๘	๑๗๒	๕๒.๑	๖๓	๑๕.๑
๕. สภาพสถานที่บริการ	๘๔	๒๕.๕	๑๕๕	๔๘.๒	๘๗	๒๖.๔
๖. บุคลิกภาพของบุคลากร	๘๗	๒๖.๔	๑๕๒	๔๖.๑	๕๑	๒๗.๖
รวม (คน)	๔๖	๑๓.๕	๑๘๕	๕๖.๑	๕๕	๓๐.๐

เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการใช้บริการระหว่างนิสิตจำแนกตามสาขาวิชาที่เรียน พบว่า นิสิตสาขาวิชาที่เรียนต่างกันมีปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ การให้บริการความช่วยเหลือ สภาพสถานที่บริการ และบุคลิกภาพของบุคลากรที่ให้บริการ และปัญหาโดยรวมไม่แตกต่างกันที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๑ มีเฉพาะด้านการส่งเสริมการใช้บริการ โดยนิสิตสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับนิสิตสาขาวิทยาศาสตร์มีปัญหามากกว่า นิสิตสาขาสังคมศาสตร์ประยุกต์ ส่วนนิสิต

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สาขาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มีระดับปัญหาการใช้ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนิสิตชั้นปีที่ ๑ ยังเป็นนิสิตที่เป็นสมาชิกใหม่ของชุมชนและของห้องสมุดเหมือนกัน ที่แตกต่างกันด้านส่งเสริมการใช้บริการอาจเป็นเพราะนิสิตแต่ละสาขาวิชาเข้าใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน ตลอดจนมีโอกาสในการเข้าถึงคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หอพักหรือที่ต่างๆ ในมหาวิทยาลัยไม่เท่ากัน ทำให้การรับรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้บริการแตกต่างกัน ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ ผลการเปรียบเทียบระดับปัญหาการใช้บริการระหว่างนิสิตที่เรียนสาขาวิชาต่างกัน

	มนุษยฯ		สังคมฯประยุกต์		วิทย์ฯประยุกต์		วิทยาศาสตร์		รวม		เปรียบเทียบ	
	(๑๑๓)		(๖๕)		(๓๘)		(๖๖)				F	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑. ทรัพยากรสารสนเทศ	๓.๒๐	๐.๖๑	๓.๑๕	๐.๖๐	๓.๒๖	๐.๕๐	๓.๑๔	๐.๖๔	๓.๒๐	๐.๕๘	๐.๖๐	๐.๖๒
๒. การบริการ	๓.๒๔	๐.๖๐	๓.๓๗	๐.๖๐	๓.๒๘	๐.๕๕	๓.๓๓	๐.๖๓	๓.๓๐	๐.๖๓	๐.๘๑	๐.๔๕
๓. ความช่วยเหลือ	๓.๐๗	๐.๖๔	๓.๑๐	๐.๘๖	๓.๐๖	๐.๖๖	๒.๕๕	๐.๘๓	๓.๐๖	๐.๗๓	๐.๒๖	๐.๘๕
๔. ส่งเสริมการใช้บริการ	๓.๕๖	๐.๕๔	๓.๒๒	๐.๗๑	๓.๕๑	๐.๕๕	๓.๔๖	๐.๖๔	๓.๔๓	๐.๖๒	๔.๘๗	๐.๐๑**
๕. สภาพสถานที่บริการ	๓.๒๖	๐.๘๔	๓.๒๘	๐.๗๕	๓.๒๘	๐.๗๐	๓.๓๕	๐.๘๑	๓.๑๖	๐.๗๖	๐.๑๘	๐.๕๑
๖. บุคลิกภาพบุคลากร	๓.๑๘	๐.๕๐	๓.๓๖	๐.๕๑	๓.๑๕	๐.๗๕	๓.๑๑	๐.๘๖	๓.๒๐	๐.๘๗	๑.๐๗	๐.๓๖
รวม	๓.๓๐	๐.๕๑	๓.๒๓	๐.๕๓	๓.๒๘	๐.๔๔	๓.๒๗	๐.๕๓	๓.๒๒	๐.๕๓	๐.๓๓	๐.๘๐

๓. ความต้องการเกี่ยวกับบริการและ

ทรัพยากรสารสนเทศ นิสิตต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก ส่วนความต้องการด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นิสิตต้องการให้เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการอินเทอร์เน็ต แผ่นซีดี ฐานข้อมูลภาษาไทย และหนังสืออ้างอิงภาษาไทย

ด้านบริการ นิสิตต้องการให้เพิ่มบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ และบริการที่สะดวก และรวดเร็ว

ด้านความช่วยเหลือ นิสิตต้องการบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนการใช้ห้องสมุด ความช่วยเหลือการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ และคำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ

ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ สภาพสถานที่ และบุคลากร นิสิตต้องการการส่งเสริมบริการและแหล่งสารสนเทศ ความเต็มใจและเป็นมิตรในการให้บริการ และความพร้อมของบุคลากรที่ให้บริการ ดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ ระดับความต้องการมากที่สุด ลำดับที่ ๑ ถึง ๓ ในแต่ละด้าน

ความต้องการ	n = 330			
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการอินเทอร์เน็ต	๔.๓๔	.๗๘	มาก	๑
เพิ่มแผ่นซีดี	๔.๓๐	.๗๕	มาก	๒
เพิ่มฐานข้อมูลภาษาไทย	๔.๒๘	.๗๑	มาก	๓
เพิ่มหนังสืออ้างอิงภาษาไทย	๔.๒๘	.๗๕	มาก	๓
ด้านบริการ				
เพิ่มบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์	๔.๑๕	.๗๘	มาก	๑
บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๓.๕๒	.๕๒	ปานกลาง	๒
ด้านความช่วยเหลือ				
บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนการใช้ห้องสมุด	๓.๕๖	.๘๗	ปานกลาง	๑
การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ	๓.๕๒	.๗๘	ปานกลาง	๒
คำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ	๓.๕๐	.๘๐	ปานกลาง	๓
ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ สภาพสถานที่ และบุคลากร				
ส่งเสริมการบริการและแหล่งสารสนเทศ	๔.๐๒	.๘๕	มาก	๑
ความเต็มใจและเป็นมิตรในการให้บริการ	๔.๐๑	.๕๖	มาก	๒
ความพร้อมของบุคลากรที่ให้บริการ	๓.๕๓	๑.๐๕	ปานกลาง	๓

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายดังนี้

๑. นิสิตต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นหนังสือ จากปัญหาที่พบคือนิสิตหาหนังสือไม่พบ หนังสือเก่า ให้ยืมจำนวนไม่เพียงพอและ

ในเวลาที่ยาว ในปัจจุบันสำนักหอสมุดให้นิสิตระดับปริญญาตรียืมหนังสือจำนวน ๕ เล่ม สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทละ ๓ ชิ้น ในระยะเวลา ๒ สัปดาห์ และจากปัญหานิสิตไม่ทราบจะทำอย่างไรเมื่อหาหนังสือไม่พบแสดงว่า นิสิตยังไม่รู้จักวิธีการที่ห้องสมุดจัดเพื่อให้บริการ

อาจเป็นเพราะนิสิตคุ้นเคยกับบริการห้องสมุดที่ผู้ใช้ต้องช่วยตนเอง (Greiner, 2001) และนิสิตยังไม่คุ้นเคยกับบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ที่เป็นบริการที่เต็ม ไปด้วยคำแนะนำและความช่วยเหลือ (librarysupportstaff.com, n.d.) อย่างไรก็ตาม ในด้านการใช้เครื่องมือสืบค้นรายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์ (Online Catalog) นิสิตมีปัญหาในระดับน้อยสุด ทั้งนี้เพราะนิสิตคุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นสิ่งบ่งบอกอย่างหนึ่งว่า นิสิตมีความสามารถในการใช้ห้องสมุดได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตามห้องสมุดต้องพยายามแก้ปัญหา และสนองตอบความต้องการในด้านการเพิ่มปริมาณและกรเพิ่มการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศให้กับนิสิตมากขึ้น (Wilson, 2000; Crawford, 2004; Abate, 1999)

๒. นิสิตไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะคอมพิวเตอร์บริการอินเทอร์เน็ตในระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีน้อยไม่เพียงพอ โดยเฉพาะที่หอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย ซึ่งอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของสำนักหอสมุดและฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ หากมหาวิทยาลัยแก้ไขปัญหานี้ โดยการขยายเครือข่ายและเพิ่มคอมพิวเตอร์ที่หอพักมหาวิทยาลัยและตามคณะ/วิทยาลัยต่าง ๆ ก็จะสามารถทำให้นิสิตเข้าถึงเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรเพิ่มประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีช่องสัญญาณและความเร็วสูงขึ้น อีกทั้งนิสิตก็ยังต้องการให้มีบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ปัญหาการส่งเสริมการใช้บริการ

(Wilson, 2000; Liu, 2004; Ahmadi, 1989; Ahmad, 1983) ก็เป็นปัญหาที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้นิสิตได้ทราบกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ โดยการติดป้ายและเครื่องหมายต่าง ๆ ให้เด่นชัด

๓. การให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้ที่ศึกษาค้นคว้าภายในสำนักหอสมุด โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่นั่งอ่านเพิ่มมากขึ้น และแก้ปัญหาเสียงรบกวน (Steinerova, 2001; ประภารัตน์ นววิภาพันธ์; ปิยวรรณ ทิพย์วงศ์, ๒๕๓๔)

๔. บุคลิกภาพของบุคลากร ที่แม้ว่าไม่เป็นปัญหามากแต่สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ดังนั้นห้องสมุดต้องปรับตัวหลายด้าน เฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการต้องพัฒนาบุคลิกภาพที่เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าพบได้ (Approachable) ต้องผ่านการอบรมเป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่มีคุณค่าในห้องสมุด (Wilson, 2000; Greiner, 2001; librarysupportstaff.com, n.d.)

๕. จากการเปรียบเทียบการมีปัญหากับสาขาวิชาที่เรียน พบว่า การเข้าถึงบริการของสำนักหอสมุดผ่านเว็บไซต์เป็นปัญหาที่นิตระหว่างสาขาวิชามีร่วมกัน ที่มีปัญหาแตกต่างกัน คือนิสิตสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีปัญหาที่วิธีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศแตกต่างจากกลุ่มสาขาวิชาอื่น ๆ ที่แสดงว่านิสิตมีช่องว่างกับแหล่งสารสนเทศในห้องสมุด เช่นเดียวกับ นิสิตสาขาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มีปัญหาการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของสำนักหอสมุด ศึกษา ค้นคว้าภายนอกห้องสมุด และไม่ทราบบริการที่สำคัญที่สำนักหอสมุดจัดให้ ในขณะที่นิตสาขา

อื่นที่ไม่มีช่องว่างกับแหล่งสารสนเทศคือสาขา สังคมศาสตร์ ประยุกต์ให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่เป็นหนังสือและใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่ศึกษาค้นคว้า นิสิตสาขาวิทยาศาสตร์ให้ความสำคัญกับการยืมหนังสือ ไปศึกษาค้นคว้านอกสำนักหอสมุด และไม่ทราบบริการที่สำคัญที่สำนักหอสมุดจัดให้ จะเห็นได้ว่า นิสิตส่วนใหญ่ยืมหนังสือไปศึกษาค้นคว้าภายนอกสำนักหอสมุด และยังมีนิสิตอีกส่วนหนึ่งมีปัญหาการเข้าถึงและมีช่องว่างกับแหล่งสารสนเทศ หมายความว่า การปฐมนิเทศและการส่งเสริมการใช้บริการ การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ต้องแสดงบทบาทที่เข้มแข็งเพื่อเสนอการให้ความช่วยเหลือในการสอนการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศแก่นิสิตที่ยังไม่คุ้นเคยกับการจัดและการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด (Barnard, 2000) โดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิตชั้นปีที่ ๑ นอกจากนี้ การที่นิสิตส่วนใหญ่ยืมหนังสือไปศึกษาค้นคว้านอกสำนักหอสมุด อาจเป็นเพราะว่า มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ที่นั่งอ่านเพื่อการศึกษาเฉพาะบุคคลไม่เพียงพอ และมีเสียงรบกวนที่เกิดจากผู้ใช้ห้องสมุดด้วยกัน

๖. จากการศึกษาพบว่านิสิตที่มีอายุน้อย มีระดับปัญหาสูงกว่านิสิตที่มีอายุมาก หมายความว่า นิสิตชั้นปีที่ ๑ ต้องการกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือเพื่อเข้าถึงและใช้แหล่งสารสนเทศได้ทุกโอกาสที่ต้องการ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดให้สำหรับผู้ที่เป็นสมาชิกใหม่ของชุมชนและห้องสมุด (Ahmadi, 1989) กิจกรรมที่จัดควรเป็นการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้เกี่ยวกับวิธีการเข้าถึงสารสนเทศและการให้

รู้จักกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศ (Collection) ต่างๆ การปฐมนิเทศ การนำชมห้องสมุด (Aseery, 2001) การจัดให้มีคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Van Scoyov, 2003) อย่างไรก็ตาม กิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ ที่สอดแทรกให้ผู้เรียนจะต้องศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้นิสิตมีประสบการณ์ในด้านวิธีการเข้าถึงและใช้แหล่งสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะทั่วไป

๑. การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศและบริการอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ ที่รอการเข้าถึงจำนวนมาก ห้องสมุดต้องดำเนินการส่งเสริมการใช้ทุกรูปแบบเพิ่มมากขึ้น

๒. มหาวิทยาลัยและคณะ/วิทยาลัย ต่างๆ ควรเพิ่มปริมาณคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นอินเทอร์เน็ต เนื่องจากว่าสำนักหอสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศและให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่นเดียวกับบริการของหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยที่มุ่งลดอุปสรรคในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและบริการโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ เมื่อนิสิตชั้นปีที่ ๑ มีความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและบริการจะเป็นการเสริมสร้างความใกล้ชิดแหล่งสารสนเทศและบริการ และใกล้ชิดกับมหาวิทยาลัยอีกทางหนึ่งด้วย

๓. ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ เนื่องจากมีนิสิตชั้นปีที่ ๑ จำนวนมากยังมีช่องว่างกับแหล่งสารสนเทศ

สำนักหอสมุดควรวาททางส่งเสริมให้นิสิตเมื่อมีความต้องการสารสนเทศทั้งจากกิจกรรมการเรียนและกิจกรรมอื่น ให้เข้ามาใช้ห้องสมุด เพื่อการพัฒนาและเสริมสร้างความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับการเป็นบัณฑิตในอนาคต นอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้นิสิตทุกคนผ่านการฝึกอบรมแนะนำการใช้บริการและการสืบค้นสารสนเทศจากสำนักหอสมุด หรือให้รายวิชาสารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า (๒๔๕๑๐๑)

เป็นรายวิชาบังคับสำหรับนิสิตชั้นปีที่ ๑ ก็เป็นวิธีลดช่องว่างระหว่างนิสิตกับแหล่งสารสนเทศด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ควรมีการวิจัยเหตุการณ์ใช้หรือไม่ใช้ห้องสมุดของนิสิตชั้นปีที่ ๑ เพื่อได้วิธีการตอบสนองความต้องการยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

รายการอ้างอิง

- ดวงกมล อุ้นจิตติ. (๒๕๕๗). การประเมินการรู้สารสนเทศของนิสิตปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ๑๒(๑๕), ๘๕-๑๐๒.*
- ประภรณ์ นววิภาพันธ์. (๒๕๕๐). ความต้องการใช้ห้องสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ค้นคืนเมื่อ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๗, จาก <http://thesis.tiac.or.th/>.
- ปิยวรรณ ทิพย์วงศ์. (๒๕๓๔). ความต้องการบริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ค้นคืนเมื่อ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๗, จาก <http://thesis.tiac.or.th/>.
- วรางคณา อินทรพิณฑุวัฒน์. (๒๕๒๖). ผลของการศึกษาวิชาการใช้ห้องสมุด "หอ๑๑๑" ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อการใช้ห้องสมุดในปัจจุบันของนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ ในวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรคพงษ์ สัจจวาจิต. (๒๕๔๖). *ปรัชญาการศึกษาแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง*. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
- Abate, A. K. (1999). The role of the Einstein Library of Nova Southeastern University in meeting the needs of distance education students. (Doctoral dissertation, Nova Southeastern University, 1998). *Dissertation Abstracts International-A*, 59(11), 3998A.
- Ahmad, C.F. (1983). A comparison of the profiles of freshman library use instruction programs in four types of academic institutions in the United States to the ACRL guidelines. (Doctoral dissertation, Oklahoma State University, 1983). *Dissertation Abstract International-A*, 44(10), 2916A. Retrieved August 10, 2004, from <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/8402590>.
- Ahmadi, H. (1989). Reactions of international students to academic library services and resources: Problems and difficulties encountered by international students in terms of using library services and resources at two sample American universities (USC and UCLA). (Doctoral dissertation, University of Southern California, 1988). *Dissertation Abstracts International*, 49(07), 1608A.
- Barnard, J. P. (2000). A study of Internet and library use in an academic setting. (Doctoral dissertation, Arizona State University, 2002). *Dissertation Abstract International*, 61(02), 577A. Retrieved July 9, 2004 from <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9962600>.
- Crawford, W. (2004). A dozen solutions to all library problems. *American Libraries*, 35(4), 88.

- Greiner, T. (2001). Revelation at the reference desk: or, why we all need to train library patrons. *OLA Quarterly*, 7 (2), 18-19.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- librarysupportstaff.com. (n.d.). *Information Seeking Behavior*. Retrieved November 10, 2005, from <http://www.librarysupportstaff.com/infoseek.html>.
- Liu, H. (2004). Meeting user needs — A library website design. *Louisiana Libraries*, 67(1), 25-31.
- Steinerova, J. (2001). Human issues of library and information work. *Information Research*, 6(2). Retrieved November 9, 2005, from <http://InformationR.net/6-2/paper95.html>.
- Wilson, M. (2000). Understanding the needs of tomorrow's library user: rethinking library services for the new age. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 13 (2), 81-86.
- Whittaker, K. (1993). *The basics of library-based user services*. London : Library Association Publishing.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University