



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ปัญหาและความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1  
เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2547

กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก  
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา  
กระทรวงศึกษาธิการ

2548

## ประกาศคุณูปการ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ปีงบประมาณ 2547 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยบูรพาและหน่วยงานในมหาวิทยาลัยที่จัดให้มีระบบการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว ทำให้มีข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการในการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณศาสตราจารย์เกียรติคุณบุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ เป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้คำแนะนำและปรึกษาเป็นอย่างดีกับงานวิจัยนี้ ตั้งแต่แรกเริ่มจนสำเร็จด้วยดี ขอขอบคุณ ดร. ขวัญฉวีล พิศาลพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ที่กรุณาให้คำแนะนำและปรึกษาด้วยดี ขอขอบคุณ ดร. สุภรางค์ อินทรารุณ ที่กรุณาตรวจแก้ไขบทคัดย่อภาคภาษาอังกฤษ และขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านให้การสนับสนุนและให้กำลังใจจนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณงามความดีของงานวิจัยนี้ ขอให้เป็นที่ระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ให้การอบรมสั่งสอนผู้วิจัยจนได้มีโอกาสสร้างสรรค์ผลงานนี้ได้

กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์

๑๓ มิถุนายน ๒๕๔๕

## บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย ปัญหาและความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2547

ชื่อภาษาอังกฤษ 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

ชื่อผู้วิจัย กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์  
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา อ. เมืองฯ จ. ชลบุรี 20131

โทรศัพท์ 0-9933-2949

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ประจำปี พ.ศ. 2548  
จำนวนเงิน 90,000 บาท ระยะเวลาการวิจัยตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2547 ถึง 31 กันยายน 2548

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2547 และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการดังกล่าวจำแนกตามเพศ อายุ และสาขาวิชา โดยวิธีการสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยการเปิดจากตารางสำเร็จของ Krejcie และ Morgan (1970) จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 13.18 ของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ทั้งหมด นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของการเห็นด้วยในปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด และเปรียบเทียบคะแนนปัญหาเฉลี่ยระหว่างนิสิตที่มีเพศและอายุต่างกัน ใช้การทดสอบด้วย t-test สูตรเป็นอิสระกัน และระหว่างนิสิตที่เรียนสาขาวิชาต่างกัน ใช้การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance: ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการส่งเสริมการให้บริการมากที่สุด ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพาด้วย รองลงมาเป็นปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ บุคลิกภาพของบุคลากร สภาพสถานที่บริการ การให้บริการ และด้านการให้ความช่วยเหลือเป็นปัญหาน้อยสุด เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการให้บริการ

ระหว่างนิสิตกับสาขาวิชาที่เรียน พบว่า นิสิตสาขาวิชาที่เรียนต่างกันมีปัญหาการใช้บริการและ  
ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ การให้บริการ  
ความช่วยเหลือ สภาพสถานที่บริการ และบุคลิกภาพของบุคลากรที่ให้บริการ และปัญหาโดยรวม  
ไม่แตกต่างกัน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 มีเฉพาะด้านการส่งเสริมการใช้บริการ อย่างไรก็ตาม  
ก็ตาม ยังพบว่านิสิตจำนวนมากมีปัญหาการเข้าถึงและใกล้ชิดแหล่งสารสนเทศ การขาดเครื่อง  
คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศอย่างเพียงพอที่หอพักมหาวิทยาลัย ดังนั้น สำนักหอสมุดและ  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพยายามแก้ปัญหา และสนองตอบความต้องการให้กับนิสิตเพิ่มขึ้น ด้วย  
การส่งเสริมการใช้บริการที่ควรปรับปรุงเพื่อให้นิสิตได้ทราบกิจกรรมและการให้บริการต่าง ๆ การ  
ติดป้ายและเครื่องหมายต้องเด่นชัด จัดให้มีบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น รวมทั้งให้ความ  
สำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักหอสมุดและแก้ปัญหาเสียงรบกวน

Title	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
Researcher	Kusalawat Kongpradit
Year	2006

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, major subject, and former university education. 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 personalities of the staff, the place, the services, 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 the reduction of noise in reading areas were needed.

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
ประกาศคุณูปการ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ

### บทที่

1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์.....	3
ระเบียบวิธีวิจัย.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามคำศัพท์.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความต้องการและปัญหา.....	6
ความต้องการและปัญหาการใช้ห้องสมุด.....	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23

การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4 ผลการวิจัย.....	26
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

# สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1	นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2547 จำแนกเป็นราย คณะ / วิทยาลัย.....	21
2	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	22
3	จำนวนและร้อยละของนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่เป็นตัวอย่างจำแนกอายุ.....	26
4	จำนวนและร้อยละของนิสิตที่เป็นตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศและคณะ.....	27
5	ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	28
6	ปัญหาด้านบริการ.....	29
7	ปัญหาด้านความช่วยเหลือ.....	30
8	ปัญหาด้านการส่งเสริมการใช้บริการ.....	31
9	ปัญหาด้านสภาพสถานที่.....	32
10	ปัญหาด้านบุคลากร.....	32
11	ระดับปัญหามากที่สุด ลำดับที่ 1 ถึง 3 ในแต่ละด้าน.....	33
12	จำนวนและร้อยละของนิสิตจำแนกตามระดับปัญหาการใช้บริการ.....	35
13	เปรียบเทียบการมีปัญหากับเพศ.....	37
14	เปรียบเทียบการมีปัญหากับอายุ.....	41
15	เปรียบเทียบการมีปัญหากับสาขาวิชาที่เรียน.....	45
16	ผลการเปรียบเทียบระดับปัญหาการใช้บริการระหว่างนิสิตที่เรียนสาขาวิชาต่างกัน.....	49
17	เปรียบเทียบระดับปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	50
18	เปรียบเทียบระดับปัญหาด้านการบริการ.....	51
19	เปรียบเทียบระดับปัญหาด้านความช่วยเหลือ.....	52
20	เปรียบเทียบระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการใช้บริการ.....	53
21	เปรียบเทียบระดับปัญหาด้านอาคาร สถานที่.....	54
22	เปรียบเทียบระดับปัญหาด้านบุคลากร.....	55
23	เปรียบเทียบระดับปัญหารวม.....	56
24	ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	58
25	ความต้องการด้านบริการ.....	60
26	ความต้องการด้านความช่วยเหลือ.....	60



27 ความต้องการด้านการส่งเสริมการใช้บริการ สถานการณ์ และบุคลากร.....	61
28 ระดับความต้องการมากที่สุด ลำดับที่ 1 ถึง 3 ในแต่ละด้าน.....	62
29 เปรียบเทียบความต้องการกับเพศ.....	65
30 เปรียบเทียบความต้องการกับอายุ.....	68
31 เปรียบเทียบความต้องการกับสาขาวิชาที่เรียน.....	74

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

# สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของการวิจัย

ปรัชญาการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับการที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นแนวทางที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้เรียนต้องขวนขวายแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทำให้เป้าหมายของการศึกษาเปลี่ยนไปจากการเตรียมเพื่ออนาคตที่หลักสูตรกำหนดให้กิจกรรมการเรียนการสอนต้องเป็นไปตามนั้น เป็นการเตรียมบุคคลด้วยการฝึกการเผชิญปัญหา การแสวงหาความรู้และสร้างความรู้เพื่อแก้ปัญหาที่ผู้เรียนประสบ การศึกษาแบบใหม่ผู้เรียนศึกษาภูมิปัญญาในอดีตเนื่องจากเป็นเครื่องมือให้เข้าใจปัจจุบันและเป็นฐานในการสร้างภูมิปัญญาใหม่ เป็นเครื่องช่วยในการจัดการกับปัญหาที่บุคคลและสังคมเผชิญในปัจจุบัน และเป็นเครื่องช่วยคาดการณ์ในอนาคตด้วย ดังนั้น ฐานในการจัดการศึกษาที่สำคัญคือประสบการณ์ชีวิตปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชีวิตชุมชน (community life) หรือชีวิตสังคม (social life) ของผู้เรียน (อักรพงษ์ สัจจวาที, 2546, หน้า 50- 59) ซึ่งมีหลายบทบาท ที่แต่ละบทบาทต้องใช้สารสนเทศที่อยู่ในแหล่งต่าง ๆ โดยการเข้าถึงสารสนเทศนั้นอย่างมีทักษะ เพื่อการได้รับสารสนเทศอย่างมีคุณภาพ

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงให้เห็นว่า ผู้เรียนเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุด และผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ ทำให้มีการตื่นตัวที่จะปฏิรูปการเรียนการสอน โดยมุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานจริง ได้พัฒนากระบวนการคิด มีอิสระในการเรียนรู้ตามความถนัดและความสนใจ สามารถค้นพบข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เป็นกระบวนการที่เปลี่ยนจากการที่เน้นการลอกเลียนแบบ การท่องจำ การบอกความรู้ มาเป็นการค้นหาความรู้ได้ด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการและแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย สามารถนำความรู้ ประสบการณ์ไปใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตของตนและสังคมส่วนรวมได้ (ธำรง บัวศรี, 2543, พฤษภาคม, หน้า 17 – 18) ดังนั้น การเรียนในมหาวิทยาลัยผู้เรียนต้องมีความพร้อมเพื่อเผชิญกับสถานการณ์จริงในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ

มีรายงานการวิจัยการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษาว่า รู้จักและเคยเรียนวิธีใช้ห้องสมุดจากการเรียนในชั้นมัธยมศึกษามาแล้ว (ดวงกมล อุณจิตติ, 2547; ประภารัตน์ นววิภาพันธ์, 2540; ปิยวรรณ ทิพยวงศ์, 2534) อย่างไรก็ตาม ปัจจัยและสถานการณ์แวดล้อมของผู้ใช้ห้องสมุดโรงเรียนกับผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมาก สรุปได้เป็น 3 ประการ คือ ปัจจัยที่

เป็นการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้ใช้เอง ขอบเขตการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการของห้องสมุด

ปัจจัยที่เป็นการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้ใช้เอง ผู้ใช้ต้องลงทะเบียนเรียนและศึกษาค้นคว้ารายวิชาที่มีเนื้อหาเฉพาะด้านมากยิ่งขึ้น มีรายวิชาที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น และผู้ใช้ต้องมีวิจรรณญาณสืบสวนสอบสวนโดยใช้สารสนเทศเพื่อความกระจ่างชัดเฉพาะตัวมากยิ่งขึ้น สำหรับขอบเขตการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มากและสามารถจัดเก็บไว้ตามประเภทสารสนเทศเดียวกันเป็นหลายประเภท ขณะเดียวกันก็จัดให้มีบริการหลายบริการ ทั้งบริการที่เห็นเด่นชัด บริการที่ผู้ใช้ยังไม่ทราบ และบริการที่ห้องสมุดพร้อมให้บริการแต่ไม่มีผู้ใช้แสดงความต้องการ ส่วนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการของห้องสมุด โดยเฉพาะการสืบค้นรายการวัสดุสารสนเทศ การให้ข้อมูลและบริการที่จำเป็นแก่ผู้ใช้ การสืบค้นฐานข้อมูลทั้งฐานข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูลซีดีรอม และการติดต่อใช้บริการห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้มีแหล่งสารสนเทศเพิ่มขึ้นนอกจากแหล่งสารสนเทศห้องสมุด ดังเช่นการวิจัยของวรางคณา อินทรพิณฑุวัฒน์ (2526) ว่านักศึกษาบางคนอาจมีทักษะการใช้ห้องสมุดมาบ้าง จากการเรียนรู้ในระดับมัธยมศึกษา แต่ก็ยังเป็นเพียงความรู้พื้นฐานสำหรับการค้นหาสารนิเทศภายในห้องสมุดเท่านั้น โดยพบว่านักศึกษาที่เคยเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้เอื้ออำนวยต่อการใช้เครื่องมือช่วยค้นในห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้จากการวิจัยของ Whittaker (1993) พบว่า นักศึกษาที่มีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดและความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมาก่อน ยังคงมีระดับความวิตกกังวล ที่แสดงให้เห็นว่ามีปัญหาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1

ปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตเป็นวิธีที่เอื้อต่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศสารสนเทศ ที่ทุกคนเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็วไม่จำกัดเวลาและสถานที่ แต่การใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังคงมีความสำคัญอยู่ เช่นงานวิจัยของ Barnard (2000) ที่พบว่า สหสัมพันธ์อยู่ในระดับมากระหว่างการเลือกใช้ อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศขั้นต้นและการใช้ห้องสมุดที่ลดลง สหสัมพันธ์ยังชี้ให้เห็นด้วยอีกว่า นักศึกษาที่อายุน้อยและอยู่ในกลุ่มการเรียนรู้ด้านมีแนวโน้มที่จะใช้อินเทอร์เน็ตแทนห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากสภาพแวดล้อมการศึกษาค้นคว้าในมหาวิทยาลัย แหล่งเรียนรู้ที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ ห้องสมุด ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าต้องรู้แหล่งและมีทักษะในการใช้ ตั้งแต่แรกเริ่ม เพราะจะทำให้ได้รับสารสนเทศที่เหมาะสมและมีคุณค่ากับแต่ละกิจกรรม ให้เป็นบัณฑิตที่ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งส่วนหนึ่งมีผลมาจากการได้รับบริการจากห้องสมุด ดังนั้น การทราบปัญหาและความต้องการ ทำให้สามารถจัดบริการที่พร้อมทุกสถานการณ์กับการเข้ามาใช้ห้องสมุดของนิสิตชั้นปีที่ 1

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2547
2. เพื่อศึกษาความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2547
3. เพื่อจำแนกปัญหาและความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2547 ตามสาขาวิชาที่นิสิตเรียน
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2547 ระหว่างนิสิตที่มีเพศอายุ และสาขาที่เรียนต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการจัดและให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เป็นแนวทางในการสนองตอบต่อความต้องการการจัดและให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เป็นแนวทางในการปรับปรุงเนื้อหารายศึกษาทั่วไป รายวิชา 202101 สารนิเทศและการศึกษาค้นคว้า ของภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

### ระเบียบวิธีวิจัย

1. เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดย หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ ค่า F- test ค่า t-test และการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว(One way Analysis of Variance = ANOVA)

### สมมติฐานในการวิจัย

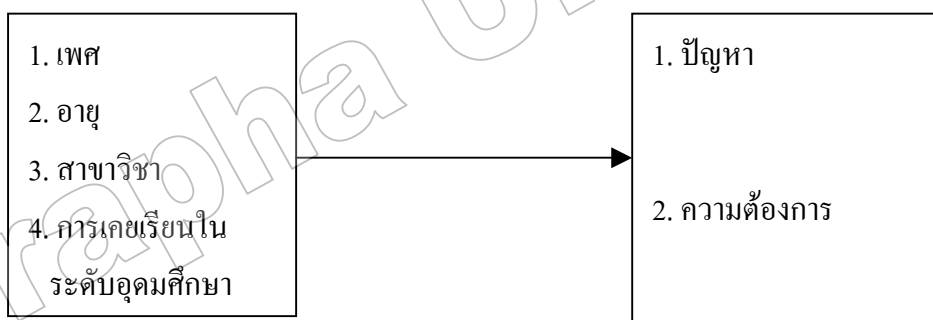
1. นิสิตมีปัญหาและความต้องการในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด
2. นิสิตที่มีเพศ อายุ และสาขาวิชาแตกต่างกัน มีปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแตกต่างกัน

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ และสาขาวิชาที่เรียน
2. ตัวแปรตาม คือ ปัญหาและความต้องการของนิสิต ที่เกิดจากการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ
นิสิตชั้นปีที่ 1
ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามคำศัพท์

**ปัญหา** หมายถึง ความไม่ประสบความสำเร็จ ไม่สะดวก มีอุปสรรค หรือยุ่งยากของผู้ใช้ในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ จากบริการและทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดไว้ให้ จัดเป็นความต้องการด้วย

**ความต้องการ** หมายถึง สิ่งที่ผู้ใช้ประสงค์ที่จะได้รับจากสำนักหอสมุดเพื่อเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ ผ่านการให้บริการและการจัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศ

**การใช้** หมายถึง การแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ จากบริการและทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดไว้ให้

**บริการ** หมายถึง การให้มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ในลักษณะต่าง ๆ ตามลักษณะ และประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ และตามความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่และบุคลากร

**ทรัพยากรสารสนเทศ** หมายถึง สารสนเทศที่บันทึกในรูปแบบต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดจัดไว้ให้ผู้ใช้เข้าถึงทั้งในระบบชั้นเปิดและชั้นปิด

**นิสิต** หมายถึง นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2547 ภาคปกติ เฉพาะวิทยาเขตบางแสน

**สำนักหอสมุด** หมายถึง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2547 ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความต้องการและปัญหา
2. ความต้องการและปัญหาการใช้ห้องสมุด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความต้องการและปัญหา

ความต้องการเป็นการตัดสินใจในคุณค่าที่กลุ่มเป้าหมายมีปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ ปัญหาเป็นสิ่งที่บั่นทอนความคาดหวัง Crawford (2004) กล่าวถึงปัญหาและความต้องการเป็นสิ่งเดียวกันว่า เมื่อแก้ปัญหาค่าการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ได้ ก็ถือได้ว่าบรรลุถึงความต้องการแล้ว

##### 1. นิยาม “ความต้องการ”

ความต้องการเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าที่กลุ่มเป้าหมายมีปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ ประกอบด้วย 4 มุมมอง (McKillip, 1986, p. 10) ดังนี้

(1) การยอมรับว่าความต้องการเกี่ยวข้องกับ *คุณค่า* บุคคลที่มีคุณค่าแตกต่างกันจะยอมรับความต้องการที่แตกต่างกัน ยิ่งกว่านี้ บุคคลเห็นความต้องการ และมีประสบการณ์กับความต้องการ อาจแตกต่างกัน

(2) ความต้องการเป็นเรื่องของกลุ่มคนที่มีลักษณะเฉพาะในสถานการณ์ที่ชัดเจน การอธิบายประชากรเป้าหมายและสภาพแวดล้อมจึงเป็นส่วนสำคัญของการวิเคราะห์ความต้องการ

(3) ปัญหาคือผลงานที่ยังไม่มีความเพียงพอ เป็นผลงานที่บั่นทอนความคาดหวัง มีแหล่งความคาดหวังหลายแหล่งที่สะท้อนถึงคุณค่าที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่นระดับการอ่านของนักเรียน เป็นเรื่องบ่งชี้ถึงปัญหาว่า เขาไม่ตอบสนองความคาดหวังของผู้ปกครอง ครู หรือของนักเรียนเอง ปัญหาได้รับการบ่งชี้มาจากกระบวนการที่ไม่มีความเพียงพอ ถ้ามีความคาดหวังต่อสิ่งนั้น แต่ไม่ลงมือปฏิบัติ ผลงานที่ยังไม่มีความเพียงพอก็จะเพิ่มขึ้น



(4) การยอมรับว่าความต้องการเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ที่มีวิธีการแก้ปัญหาสำหรับปัญหานั้น ปัญหาหนึ่งอาจมีวิธีแก้ปัญหาที่มีศักยภาพหลายวิธี วิธีแก้ปัญหาที่แปรเปลี่ยนในการทำให้ปัญหาบรรเทา และในค่าใช้จ่ายและความเป็นไปได้ในการทำให้ดีขึ้น

การวิเคราะห์ความต้องการใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเพื่อการให้บริการ ด้วยการเริ่มจากการตัดสินใจ 2 ประการ (1) บริการที่จัดให้มีความเพียงพอหรือไม่ (2) ถ้าไม่เพียงพอ มีการกระทำใดที่แก้ไขความไม่เพียงพอได้ ถ้าแก้ไขความไม่เพียงพอได้จัดว่ามีความต้องการ ถ้าบริการที่จัดให้เพียงพอแล้วก็ไม่มีความต้องการ บางครั้งไม่มีวิธีการแก้ปัญหาที่มีปัญหาอย่างเดียว การวิเคราะห์ความต้องการจึงเป็นการวิเคราะห์ปัญหา

## 2. ขั้นตอนในการวิเคราะห์ความต้องการ การวิเคราะห์ความต้องการมี 5 ขั้นตอน

(McKillip, 1986, pp. 8-9) ดังนี้

การหาลักษณะเฉพาะของผู้ใช้และการใช้ การให้ความสนใจผู้ใช้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้ใช้จะให้คำตอบว่าผลการวิเคราะห์จะประยุกต์ใช้อย่างไรและสารสนเทศชนิดใดที่ควรเก็บรวบรวม ส่วนการทราบการใช้ช่วยให้เกิดการเน้นที่ปัญหาและวิธีการแก้ไขเพื่อเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์

การอธิบายประชากรเป้าหมายและสภาพแวดล้อมของบริการ เป็นการระบุถึงการกระจายทางภูมิศาสตร์ การเดินทางติดต่อ ลักษณะทางประชากร การจำกัดขอบเขตที่เหมาะสม ศักยภาพของการให้บริการ การเปรียบเทียบการใช้บริการ การให้รายละเอียดของแต่ละบริการ

การหาลักษณะเฉพาะของความต้องการ เป็นการอธิบายปัญหาและวิธีการแก้ปัญหา โดยใช้สารสนเทศจากหลายแหล่ง ได้แก่ สารสนเทศที่เป็นความคาดหวังจากบริการที่ได้รับ บริการปัจจุบัน ผลกระทบ และค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหา

การประเมินความต้องการ เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญสูงสุด เป็นภารกิจและประสบการณ์ของหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน ตัวบ่งชี้ผลงานและความขัดแย้งจะนำมาบูรณาการอย่างไร ผลการประเมินจะมีประโยชน์มากเมื่อประเมินจากเกณฑ์ที่เป็นรูปธรรมและมองเห็นได้

การสื่อสาร ผลของการหาลักษณะเฉพาะของความต้องการต้องสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้ทราบ ต้องให้ความสำคัญเท่ากับขั้นตอนอื่น อาจสื่อสารโดยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร

## ความต้องการและปัญหาการใช้ห้องสมุด

การให้บริการของห้องสมุดในอดีต ห้องสมุดและบรรณารักษ์มีหน้าที่จัดให้มีสิ่งที่ดีแก่ผู้ใช้ แต่ปัจจุบันผู้ใช้มีสิทธิที่จะใช้บริการที่ห้องสมุดจัดหามาให้ และบริการต่าง ๆ ที่จัดให้ต้องสอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสังคมอย่างสม่ำเสมอ ห้องสมุดต้องรู้ว่าสิ่งที่ดีจัดหามาให้

บริการนั้นเกี่ยวข้องกับ ทัศนเวลา เข้าถึง ได้อย่างทันทีทันใดและสะดวก และจะไปสู่จุดใด การค้นพบความต้องการเป็นการวางจุดเริ่มต้นที่ถูกต้องให้กับการวางแผน การนำบริการไปสู่ชุมชน และการคงไว้ซึ่งบริการ การค้นพบความต้องการของผู้ใช้ทำได้หลายวิธี ได้แก่ การสำรวจ การประชุมกลุ่มเป้าหมาย (focus group) และการค้นหาปฏิกริยาตอบกลับจากผู้ใช้

การสำรวจความต้องการของผู้ใช้ที่นิยมกันคือความต้องการหนังสือ จากการสำรวจความต้องการเพื่อทราบว่าผู้ใช้ต้องการอะไรในห้องสมุด พบว่า ร้อยละ 81 ไปห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือ สิ่งที่ใช้ต้องการจากห้องสมุด คือ ความรู้สึกที่เป็นเชิงพาณิชย์ บรรยากาศที่ไม่เป็นทางการที่รู้สึกผ่อนคลาย ให้การต้อนรับจากบุคลากรที่ได้รับการอบรมเพื่อให้บริการแก่เขา ความต้องการที่สำคัญอื่นคือหนังสือที่ใหม่ ดึงดูดความสนใจ และน่าอ่าน เวลาการเปิดให้บริการเพิ่มขึ้น ห้องสมุดต้องมีบุคลากรที่ให้บริการที่ได้รับการอบรมมาเป็นอย่างดี น่าเชื่อถือ ได้รับการรับรอง ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการจากบุคลากรที่เชี่ยวชาญ น่าเชื่อถือในความสามารถและความรู้ในวิชาชีพ ต้องแน่ใจว่า รู้สึกสะดวกสบายกับเทคโนโลยีและสามารถที่จะได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการที่จัดให้ พัฒนาการของเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ห้องสมุดต้องจัดหาบริการมาให้และต้องมีการส่งเสริมการใช้บริการ ห้องสมุดไม่สามารถที่จะแนะนำการให้บริการใหม่โดยปราศจากการส่งเสริมการใช้บริการและการเผยแพร่ด้วยการแนะนำว่าสิ่งที่จัดหามาให้ และวิธีใช้ (Wilson, 2000) ในขณะเดียวกัน ถ้าหนังสือไม่ได้ใช้ภายในเวลา 2 ปี ให้คัดออก เพื่อให้ชั้นวางสำหรับหนังสือที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้เข้ามาแทนที่ (Crawford, 2004) ทรัพยากรสารสนเทศต้องพร้อมที่ผู้ใช้จะเข้าถึงได้อย่างทันทีทันใด ต้องตรวจสอบรายการวัสดุสารสนเทศที่ห้องสมุดมี เพิ่มรายการ หรือทำให้เป็นปัจจุบันทุกภาคเรียน (Houdyshell, 2003)

Greiner (2001) เห็นว่านิสิตชั้นปีที่ 1 มีพฤติกรรมที่แสวงหาสารสนเทศที่ได้รับสารสนเทศเพียงเล็กน้อยจากคอมพิวเตอร์และหลีกเลี่ยงการใช้สารสนเทศจากหนังสือ ซึ่งได้รับบทเรียนจากห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดประชาชนที่พวกเขาเคยใช้เมื่อเรียนในโรงเรียน ทำให้มีพฤติกรรมและทัศนคติที่หลีกเลี่ยงการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรที่สำคัญสองแหล่ง คือ หนังสือและบรรณารักษ์ นอกจากนี้ห้องสมุดทั้งสองประเภทดังกล่าว ยังใช้วิธีการที่ทำให้ผู้ใช้ใช้บริการด้วยตัวเองและเชื่อตัวเอง ทำให้ไม่ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ที่แม้แต่อาจารย์ในวิทยาลัยและนิสิตคหุภัณฑ์ศึกษาซึ่งเป็นผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด ยังพบสารสนเทศที่เขาค้นจากฐานข้อมูลเพียง 1 ใน 3 ของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับที่เขาต้องการที่มีอยู่ในฐานข้อมูล เมื่อเป็นเช่นนี้บรรณารักษ์ต้องทำให้ผู้ใช้ โดยเฉพาะนิสิตชั้นปีที่ 1 ซาบซึ้งหนังสือพร้อมกับซาบซึ้งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และให้ยอมรับการช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ด้วยการปรับปรุงอากัปกริยาและกระตุ้นให้บุคลากรมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และประพฤติกให้เป็นคนขายสารสนเทศ บรรณารักษ์ต้องใช้ประโยชน์จากทุกโอกาส โดยดูจาก

โต๊ะบริการตอบคำถามและเข้าไปถามผู้ใช้ว่าพบสารสนเทศหรือรายการที่เขาต้องการหรือไม่ นอกจากนี้ยังต้องให้การอบรมการใช้รายการวัสดุสารสนเทศและฐานข้อมูลอื่น เพื่อให้ผู้ใช้เห็นว่าสามารถค้นทุกสิ่งในห้องสมุดได้ บรรณารักษ์ต้องสร้างความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้ไม่เกรงกลัวการเข้าพบ หรือคิดว่าเป็นการรบกวนบรรณารักษ์ สอดคล้องกับความเห็นที่ว่า (librarysupportstaff.com, n.d.) เป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรในห้องสมุดทุกคนต้องได้รับการอบรม มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้ และมีความสามารถเข้าพบได้ เพื่อว่าผู้ใช้ห้องสมุดจะรู้สึกสะดวกสบายในการร้องขอความช่วยเหลือ โดยปกติผู้ใช้จะรู้สึกว่าตนเองร้องขอด้วยคำถามที่โง่ แต่ถ้าบุคลากรเสนอการให้ความช่วยเหลือก่อน เขาจะยินดีให้ช่วยเหลือ บุคลากรผู้ให้บริการต้องไม่รอให้ผู้ใช้เข้ามาหาต้องไปหาผู้ใช้แล้วเสนอความช่วยเหลือ ด้วยรอยยิ้มและเต็มไปด้วยความมุ่งมั่นที่จะให้ความช่วยเหลือ ทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สนับสนุนต้องเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนเพื่อรู้จักผู้ใช้ของตน และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ได้รับการอบรมเป็นอย่างดีในวิชาชีพด้านสารสนเทศ สรุปโดยรวมว่า ผู้ใช้บริการรู้หลักการจัดห้องสมุดขั้นพื้นฐานดีแล้ว ขณะที่สภาพแวดล้อมสารสนเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ใช้อาจต้องการคำแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน ผู้ใช้จำนวนมากไม่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดมาก่อน แม้จะมีการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแล้วก็ตาม ก็ไม่สามารถทำให้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการได้ และผู้ใช้ที่เป็นนิสิตบัณฑิตศึกษาที่รับโอนมาก็อาจไม่มีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดแห่งปัจจุบันด้วยเช่นกัน Houdyshell (2003) สรุปปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุดดังนี้ ไม่แน่ใจว่าแหล่งสารสนเทศเหมาะกับงานที่ได้รับมอบหมาย ใช้เครื่องมือช่วยค้นอินเทอร์เน็ตแทนการใช้ฐานข้อมูลในห้องสมุดเป็นสมาชิก ไม่เข้าใจความแตกต่างระหว่างฐานข้อมูลเนื้อหาเต็ม กับฐานข้อมูลดัชนี หรือสาระสังเขป และแนะนำหลัก 10 นาที คือเมื่อค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องไม่ได้ ให้หยุดการค้นหาแล้วร้องขอความช่วยเหลือ ปรึกษาบรรณารักษ์เพื่อเริ่มต้นกับแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมที่สุด และถ้าสับสนกับสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศ ให้สอบถามบรรณารักษ์

ในด้านการส่งเสริมการใช้บริการหรือการประชาสัมพันธ์นั้น ช่องทางหนึ่งต้องกระทำผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ซึ่ง Liu (2004) ให้ความเห็นว่า เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการผู้ใช้ที่หลากหลายอย่างกว้างขวาง เป็นช่องทางให้ผู้ใช้เข้าถึงฐานข้อมูลและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ปัจจุบันกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ (electronic collection) และบริการที่จัดให้ก็ทำงานด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้กลุ่มทรัพยากรสารสนเทศและบริการแก่ผู้ใช้ผ่านเว็บ เว็บต้องมีความงามดึงดูดความสนใจและมีสถานะแวดล้อมที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ Alberico (1995) สรุปว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างกำลังปรับตัวเพื่อปรับบริการต่าง ๆ ให้ตอบสนองความต้องการของนิสิตผู้ใช้ห้องสมุดได้แก่ (1) การเสียค่าใช้จ่ายเพื่อการเข้าถึงวัสดุสารสนเทศของห้องสมุด (2) การใช้สารสนเทศ

อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การสร้างเว็บโฮมเพจ (3) การเข้าสู่สภาพแวดล้อมผู้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ (4) การทำงานด้วยความร่วมมือกับฝ่ายหรือองค์กรอื่น ๆ (5) การร่วมประสานแหล่งสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์กับการส่งเสริมการใช้บริการ ห้องสมุดต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้จากระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ เพราะสื่อที่เป็นวารสารตีพิมพ์ตายไปแล้ว และหนังสือก็กำลังจะตาย ไม่มีใครต้องการไปห้องสมุด การอ่านหนังสือทำให้สูญเสียทุกกรณี Google ช่วยงานวิจัยได้ทุกอย่าง เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการอย่างแท้จริง (Crawford, 2004) ดังนั้น ห้องสมุดจึงควรจัดทำวิธีการเข้าถึง แหล่งทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้สะดวกรวดเร็วครบถ้วนเช่นเดียวกับการใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศเว็ลด์ไวด์เว็บ

ในด้านการอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศ นักวิชาชีพสารสนเทศต้องให้ ทิศทางและนำผู้ใช้ไปยังทรัพยากรสารสนเทศ โดยเพิ่มคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศผ่านกระบวนการ จัดและการวิเคราะห์องค์ความรู้ นอกจากนี้ควรให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในการกำหนดความต้องการ สารสนเทศ นักวิชาชีพสารสนเทศทำหน้าที่จัดการและจัดองค์ความรู้ทรัพยากรสารสนเทศ โดย เฉพาะองค์ความรู้หรือภูมิปัญญาที่เกิดขึ้นภายในตัวมนุษย์ ได้แก่ การหยั่งรู้ที่เกิดขึ้นในใจ ความรู้ที่ นำไปใช้ไม่มีวันหมด ชั้นที่เรียกว่า know-how ประสบการณ์ และอารมณ์ (Steinerova, 2001)

ส่วนสำคัญของการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ควรมีการประเมินผลห้องสมุดใน ส่วนที่เกี่ยวกับบริการและทรัพยากรสารสนเทศ โดยประเมินว่าห้องสมุดดีพร้อมและสิ่งสำคัญที่บ่ง บอกระดับโอกาสทางการศึกษาที่สถานบันจัดให้มีขึ้น คือต้องพิจารณาจากสิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด ในขณะเดียวกัน นักวิชาชีพสารสนเทศต้องใช้ความ สามารถและทุ่มเทความตั้งใจกับการแก้ปัญหาโจทย์ทางสารสนเทศ เพื่อการนำทรัพยากรสาร สนเทศที่มีอยูมาตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ การแก้ปัญหาโจทย์ทางสารสนเทศเป็น กระบวนการที่เป็นเชิงพลวัต เชิงสังคม และเชิงความคิด ใช้หลายกระบวนการ เช่น การสื่อสารแบบ เจริญหน้า ฐานข้อมูล การปะทะสังสรรค์ ความรู้เชิงสังคม เป็นต้น

นักวิชาชีพสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งกับผู้ใช้บริการด้วยการให้การสนับสนุน คำแนะนำ และ การอบรมด้วยการยอมรับแบบการแสวงหาสารสนเทศ ไม่เพียงการให้คำตอบที่ถูกต้องเท่านั้น ต้อง ให้การสนับสนุนการแก้ปัญหาโจทย์ทางสารสนเทศ จะทำให้สารสนเทศที่ได้รับเป็นสิ่งทีกระตุ้น ความคิดและเป็นพลวัต ที่เรียกว่า การมีศักยภาพในตนเองด้านสารสนเทศ (information empower- ment) ในการแก้ปัญหาโจทย์อย่างสร้างสรรค์ นักวิชาชีพสารสนเทศต้องใช้ความสามารถหลายอย่าง กับการสร้างผลผลิต ระบบ และบริการสารสนเทศสนับสนุนให้กับผู้ใช้บริการ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ขอบเขตการวิจัยเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

Lange (1984) ศึกษาข้อแตกต่างระหว่างผู้ใช้และผู้ไม่ใช่ เพื่อกำหนดลักษณะเฉพาะผู้ใช้ที่มีศักยภาพ และศึกษาประเภทการใช้ห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มจากผู้อาศัยในเมืองหนึ่งในมลรัฐเซาท์เวสต์เทิร์น โดยสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กลุ่มผู้ใช้และกลุ่มผู้ไม่ใช่ห้องสมุดในจำนวนที่เท่ากัน เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดในอดีตและปัจจุบัน ความเกี่ยวข้องกับชุมชน พฤติกรรมการอ่านทัศนคติที่มีต่อห้องสมุด และประวัติส่วนตัว สิ่งที่บ่งบอกผู้ใช้ห้องสมุดและผู้ไม่ใช่ห้องสมุดขึ้นกับตัวแปรอิสระ 72 ตัว ซึ่งจัดหมวดหมู่เป็น 7 กลุ่ม คือ ข้อมูลประชากร ประวัติในวัยเด็ก ที่อยู่ปัจจุบัน ลักษณะนิสัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ความเกี่ยวข้องกับชุมชน คุณค่าของห้องสมุดตามที่ได้รับรู้ และพฤติกรรมและทัศนคติเกี่ยวกับห้องสมุด การจัดประเภทผู้ใช้ห้องสมุดและผู้ไม่ใช่ ด้วยการวิเคราะห์การจำแนกคุณลักษณะทางประชากร ไม่สามารถอธิบายความแตกต่างกันได้ และวิเคราะห์ห้องสมุดประกอบพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด 5 ประเภท คือ การใช้วัสดุสารสนเทศและบริการ การใช้ห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับเด็ก การผ่อนคลายความตึงเครียด ช่องทางที่เป็นทางการเพื่อได้รับหนังสือและการเข้าถึงสารสนเทศที่สะดวก และการใช้สถานที่ในห้องสมุดและความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร จากการนำเสนอรูปแบบการใช้ห้องสมุดและทำให้มีโอกาสดัง ๆ ในห้องสมุด เป็นการให้คำอธิบายที่ถูกต้องกับบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนว่าเป็นผู้จัดให้มีโอกาสมากกว่าเป็นผู้จัดให้มีสารสนเทศ

### การให้ความสำคัญการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

Aseery (2001) ศึกษาการสอนการใช้ห้องสมุดในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยในประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยศึกษาปัจจัยหลักที่กระทบต่อความสามารถและความเข้มข้นในการสอนการใช้ห้องสมุด และศึกษาการเฝ้าระวังความต้องการเพื่อปรับปรุงการสอนการใช้ห้องสมุดให้เป็นปัจจุบันระหว่างคณบดีกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ใช้วิธีการสำรวจเชิงพรรณนา เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม 2 ชุด จากกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม คือ 1) คณบดีที่มีห้องสมุดมหาวิทยาลัย และ 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามที่มีอนุปริญญาระดับโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา วิเคราะห์แบบสอบถามด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา หาค่าความสัมพันธ์ความแตกต่างของตัวแปรจาก Pearson-Product Correlation Coefficient พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 8 แห่ง มีการปฐมนิเทศแนะนำห้องสมุด ที่จัดว่าเป็นการสอนการใช้ห้องสมุดขั้นต้น กิจกรรมนำชมห้องสมุดมีขอบเขตเป็นการอธิบายขั้นพื้นฐานทรัพยากรห้องสมุด การสอนการใช้ห้องสมุดว่า จะอ่านเลขเรียกวัสดุสารสนเทศของห้องสมุดอย่างไร จะหาวัสดุสารสนเทศตามที่อยู่บนชั้นได้อย่างไร จะใช้บัตรรายการ หรือรายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์อย่างไร มีห้องสมุด 6 แห่ง จัดกิจกรรมเหล่านี้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62.5 การสอน

แบบบูรณาการในรายวิชาให้กับนักศึกษามีเพียงมหาวิทยาลัยเดียว คิดเป็นร้อยละ 12.5 การสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องช่วยสอน และการสอนเป็นรายวิชาที่นับหน่วยกิตไม่มีรายงานว่าสอนในมหาวิทยาลัยใด จากการใช้ Pearson Product-Moment Correlation พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการสอนการใช้ห้องสมุดและการให้การสนับสนุนของผู้บริหารงานห้องสมุด มีความสัมพันธ์อย่างมากในเชิงบวก ( $r = 0.672$ ) ระหว่างประเภทการสอนการใช้ห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกการสอน (ได้แก่ ห้องเรียน วัสดุการสอน และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์)

Forde (1996) ศึกษาการใช้ห้องสมุดและพฤติกรรมการอ่านที่เป็นลักษณะเด่นเฉพาะบุคคลจากประชากร 9 ภาษา ซึ่งเป็นผู้ได้รับรางวัลโนเบลที่ยังมีชีวิตอยู่ โดยการถามเพื่อให้สารสนเทศนิสัยและความสนใจในวัยเด็ก ที่ทำให้เป็นลักษณะอาชีพในวัยผู้ใหญ่ จากคำตอบที่ได้รับทั้งหมดชี้ให้เห็นว่า พวกเขาพอใจกับการอ่านเมื่อครั้งยังเป็นเด็ก และหลายอย่างขึ้นอยู่กับบริการของห้องสมุดที่ทำให้พวกเขาได้รับวัสดุสารสนเทศจำนวนมากที่พวกเขาอ่าน ผู้ได้รับรางวัลที่เติบโตในสหรัฐอเมริกาได้เข้าถึงบริการของห้องสมุด และใช้ห้องสมุดเมื่อครั้งยังเป็นเด็ก และรู้สึกว่ามีความต้องการจะใช้ห้องสมุดเมื่อวัยแรกเริ่ม มากกว่าผู้ได้รับรางวัลที่เติบโตภายนอก นิสัยการอ่านในวัยเด็กที่ยังคงมีอยู่ในวัยผู้ใหญ่มากกว่ารูปแบบการใช้ห้องสมุดของพวกเขา หรือกับเหตุผลกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจอื่น

Daniel (1983) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสอนการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาและอาจารย์ ใน 3 มหาวิทยาลัยในประเทศไนจีเรีย และศึกษารูปแบบการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาชาวไนจีเรียและลักษณะเฉพาะของการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ และยังศึกษาถึงความสัมพันธ์การรับรู้ของนักศึกษาและอาจารย์และการใช้ห้องสมุด และยังเปรียบเทียบข้อค้นพบในประเทศสหรัฐอเมริกากับผลการศึกษาในประเทศไนจีเรีย โดยสำรวจจากนักศึกษาและอาจารย์จำนวน 486 คน ในมหาวิทยาลัย Ahmadu Bello University เมือง Zaria มหาวิทยาลัย Bayero University เมือง Kano และมหาวิทยาลัย the University of Ilorin เมือง Ilorin ใช้เวลาสำรวจระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม 2526 แบบสอบถามแยกเป็นสองชุด คำตอบที่ได้รับกลับคืนมาเป็น 446 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90 จากนักศึกษา 313 ชุด และจากอาจารย์ 153 ชุด ผู้ที่ใช้ศึกษาได้เลือกจากการขึ้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างระบบวงกลมกับรายชื่อที่ได้จากนายทะเบียนของ 3 สถาบัน การศึกษาครั้งนี้ค้นพบอย่างมีนัยสำคัญจากวิธีการสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวน t-tests, cross tabulations, chi-square และ multiple classification analysis พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างสูงระหว่างวิธีการสอนของอาจารย์และการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาด้วยค่าไคลส์แควร์ 88.8 และค่าสัมประสิทธิ์ .614 และนัยสำคัญที่ระดับ .01 พบสหความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการรับรู้ห้องสมุดของนักศึกษาและอาจารย์กับความถี่ในการใช้ห้องสมุด เมื่อเปรียบ

เทียบกับการค้นพบที่มีมาก่อนพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยและวิทยาลัยไม่ค่อยใช้ห้องสมุดของ พวกเขา ร้อยละ 83 และ 59 ของนักศึกษาและอาจารย์ ตามลำดับ การเข้าห้องสมุดของพวกเขาอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งหรือมากกว่า ยังพบอีกว่า การรับรู้ของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อห้องสมุดดีขึ้น เมื่อเข้าใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้น แม้ว่าในกลุ่มอาจารย์พบว่า เป็นหน่วยสำคัญที่เป็นแรงขับเคลื่อนการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา แต่สถานการณ์ทางกายภาพของห้องสมุดและทัศนคติของบุคลากรห้องสมุดก็มีส่วนสร้างองค์ประกอบสำคัญต่อการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษาและอาจารย์ด้วยเหมือนกัน ในมุมมองของสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งหมด การวิจัยนี้ให้ลักษณะเฉพาะและจัดอันดับขั้นทางสถิติกับตัวแปรทั้งหมด 54 ตัวแปร ซึ่งใช้ทำนายการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาในสถานการณ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้

#### ความจำเป็นในการใช้ห้องสมุดในปริบทของอินเทอร์เน็ต

Barnard (2000) เห็นว่า พัฒนาการของเวปไซด์เว็บที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตทำให้มีช่องทางในการค้นหาสารสนเทศกับนักศึกษาในชั้นเรียนเพิ่มขึ้น กระบวนการการค้นหาสารสนเทศ ไม่ว่าจะในห้องสมุดหรือฐานข้อมูลออนไลน์ ได้พิสูจน์ให้เห็นการเกิดความคับข้องใจของผู้ค้นในหลายๆ ประการ โดยกำหนดแนวทางการศึกษาถึง การใช้อินเทอร์เน็ตและห้องสมุดมหาวิทยาลัยของนักศึกษา การศึกษาประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน 1) สัมภาษณ์นักศึกษาลี้ดทะเลเบียนของ College of Extended Education 2) สัมภาษณ์นักศึกษาลี้ดทะเลเบียน 3) สัมภาษณ์ครั้งสุดท้ายกับประชากรนักศึกษาทั่วไป การศึกษานี้ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นปกติ และส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตแทนบางส่วนของการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความต้องการโดยสามัญของนักศึกษาส่วนใหญ่เพื่อสามารถให้เข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจากระยะไกลโดยผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวนมากของนักศึกษาที่สำรวจครั้งนี้ ชี้ให้เห็นด้วยเหมือนกันว่า การให้การอบรมเพิ่มขึ้นในการค้นหาจากทั้งอินเทอร์เน็ตและห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะเป็นประโยชน์สำหรับพวกเขาอย่างมาก ข้อมูลยังชี้ให้เห็นด้วยว่า มีความสัมพันธ์อย่างมากระหว่างการเลือกอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศขั้นต้น และการใช้ห้องสมุดที่ลดลง สหสัมพันธ์อื่นยังชี้แนะด้วยอีกว่า นักศึกษาที่อายุน้อยและจัดอยู่ในกลุ่มผลการเรียนต่ำ มีแนวโน้มที่จะใช้อินเทอร์เน็ตแทนการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

#### การศึกษาปัญหาและความต้องการการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา

ขนิษฐา พลละการ (2544) ศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม

อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 527 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. สภาพการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ส่วนใหญ่ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษาเข้าใช้สำนักหอสมุดมากที่สุดในช่วงวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00 - 16.00 น. อาจารย์ใช้บริการยืม - คืนหนังสือมากที่สุด นิสิตปริญญาตรีใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และนิสิตบัณฑิตศึกษาใช้บริการอ่านหนังสือมากที่สุด 2. ด้านความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า อาจารย์ต้องการหนังสือภาษาอังกฤษมากที่สุด นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษาต้องการหนังสือภาษาไทยมากที่สุด 3. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศพบว่า อาจารย์เห็นว่าหนังสือภาษาอังกฤษมีจำนวนน้อยเป็นปัญหามากที่สุด นิสิตปริญญาตรีเห็นว่าระยะเวลาให้บริการอินเทอร์เน็ตน้อยเป็นปัญหามากที่สุด และนิสิตบัณฑิตศึกษาเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศในสำนักหอสมุดมีจำนวนน้อย เป็นปัญหามากที่สุด 4. เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศในสำนักหอสมุด พบว่า อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน กลุ่มอาจารย์และนิสิตมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน 5. เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศในสำนักหอสมุดพบว่า อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน

นำทิพย์ วิภาวิน (2547) ศึกษาการใช้และความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศและความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย 27 แห่ง จำนวน 1,195 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน 1,103 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.30 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีความต้องการสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก สื่อสิ่งพิมพ์ที่มีค่าเฉลี่ยการใช้มากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับปัจจุบัน รองลงมาคือตำราและเอกสารประกอบการสอน และหนังสือวิชาการภาษาไทย ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าเฉลี่ยการใช้มากที่สุดคือ เว็บไซต์ค้นหาที่เป็น Search engine จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และเว็บไซต์มหาวิทยาลัย และมีความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในห้อง



สมุดในระดับมาก ดังนั้น สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้และต้องการใช้มากที่สุดคือเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ปิยวรรณ ทิพวงษ์ (2534) ศึกษาสภาพการใช้ ความต้องการ ตลอดจนปัญหาในการใช้ บริการต่าง ๆ ของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความต้องการ ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุด 3 ครั้ง / สัปดาห์ นักศึกษารู้จักวิธีใช้ห้องสมุดจากการเรียนใน โรงเรียนระดับมัธยม วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด คือ เพื่อใช้หนังสือทั่วไปที่มีในห้องสมุด ใช้วารสาร นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์ และทำการบ้านหรือทำรายงาน ประเภทของสิ่งตีพิมพ์ที่ใช้มาก คือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย บริการที่ใช้อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก คือ บริการจ่าย-รับ ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาต้องการใช้มากคือหนังสือพิมพ์ภาษาไทย หนังสือคู่มือ คู่มือการศึกษา และวารสารเพื่อความบันเทิงภาษาไทย สำหรับบริการที่นักศึกษาต้องการใช้มาก คือ บริการถ่ายเอกสารและบริการจ่าย-รับ สิ่งที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มขึ้นในระดับมาก คือ จัดมุมสบายสำหรับนั่งอ่านหนังสือ จัดที่นั่งอ่าน เฉพาะบุคคล และขยายเวลาเปิดทำงานของห้องสมุด ปัญหาที่นักศึกษาประสบส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปานกลาง คือปัญหาในการใช้บริการจ่าย-รับ บริการถ่ายเอกสาร และปัญหาในการใช้หนังสือทั่วไป นอกจากนี้ นักศึกษา ยังประสบปัญหาขนาดของห้องสมุดคับแคบ จำนวนที่นั่งอ่านน้อย ผู้ใช้ข้างเคียง ส่งเสียงรบกวน จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ การส่งเสริมการใช้บริการของห้องสมุดยังไม่ครอบคลุมว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง และไม่มีแผนผังแสดงส่วนต่าง ๆ ภายในห้องสมุด

ประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540) ศึกษาความต้องการใช้หอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ห้องสมุด และความต้องการใช้หอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในศูนย์กลางสถาบันฯ ได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 443 ฉบับ ได้รับคืนและสมบูรณ์ สามารถนำมาประมวลผล ได้ 391 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.26 ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดคณะ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการทำรายงาน ภาคนิพนธ์ ส่วนใหญ่ เข้าถึงสารนิเทศ 2 วิธี คือ ตำรวจตามชั้นหนังสือ และใช้บัตรรายการ เรียนรู้วิธีการเข้าถึง สารนิเทศด้วยตนเอง นักศึกษาประสบปัญหาไม่มีเวลาไปใช้ห้องสมุด และห้องสมุดไม่มี เทคโนโลยีทันสมัยช่วยค้นสารนิเทศได้สะดวก รวดเร็ว วัสดุตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้และต้องการในระดับ มาก ได้แก่ พจนานุกรม หนังสือคู่มือ บรรณานุกรม สารานุกรม หนังสือความรู้ทั่วไป หนังสือ ตำรา วิชาการ บันทึกรวบรวม วารสารวิชาการในแขนงที่ศึกษา นิตยสาร หนังสือพิมพ์เน้นข่าวความรู้ ความเข้าใจ วัสดุไม่ตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ ได้แก่ แผนที่ และแผ่นโปสเตอร์ แต่ต้องการวีดิทัศน์ และ

ฐานข้อมูลซีดีรอมในระดับมาก นักศึกษาต้องการบริการทุกประเภทในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สืบค้นข้อมูลบรรณารายการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร บริการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางคณะ / ภาควิชา ห้องอ่านหนังสือ ที่มีโต๊ะรวม ที่นั่งสบาย และป้ายแผนผังห้องสมุด ความต้องการในระดับมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ และสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่มีระเบียบ สะอาด แสงสว่างเพียงพอ เงียบสงบ และมีเครื่องปรับอากาศ

Ahmadi (1989) ได้ศึกษาบริการที่จัดให้ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 2 แห่ง โดยศึกษาจากมุมมองของนักศึกษานานาชาติถึงบริการอ้างอิง ความช่วยเหลือทางบรรณานุกรม และความต้องการบริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น ศึกษาความยากลำบากที่ประสบจากการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ การแนะนำรายการและบริการที่ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา โดยใช้วิธีการสำรวจเชิงพรรณนา ประกอบด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่านักศึกษานานาชาติมีความยากลำบากในการใช้แหล่งสารสนเทศอ้างอิง การใช้บริการของห้องสมุด และการค้นสารสนเทศที่ต้องการ และยังมี ความยากลำบากในการใช้แหล่งอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ความต้องการที่สำคัญที่ต้องได้รับการช่วยเหลือคือการขาดความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ บริการและคำแนะนำการใช้ห้องสมุด อุปสรรคเรื่องภาษาทำให้มีความยากลำบากในการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ต้องการมีรายการแนะนำการใช้ห้องสมุดที่เหมาะสมกับพวกเขา ต้องการบุคลากรที่ได้รับการอบรมเป็นพิเศษในการให้ความช่วยเหลือ รายการที่จัดให้ต้องใช้อินเทอร์เน็ตเสริมการนำชมห้องสมุด

Abate (1999) วิจัยเพื่อประเมินความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาที่เรียนทางไกลของมหาวิทยาลัยโนวาเซาท์อีสเทิร์น ที่ห้องสมุดออนไลน์ให้บริการ และเพื่อเสนอรูปแบบใหม่ของการให้บริการห้องสมุดที่มีพัฒนาจากการอนุวัตและการเพิ่มขึ้นของเทคโนโลยี เครื่องมือในการสำรวจพัฒนาขึ้นในรูปของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ส่งไปยังนักศึกษาและอาจารย์หลายคณะของมหาวิทยาลัยโนวาเซาท์อีสเทิร์น มลรัฐฟลอริดา ผลการศึกษาวิเคราะห์ความแปรปรวนและเสนอรูปแบบบริการห้องสมุดที่บูรณาการทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งพิมพ์ให้เป็นระบบเดียวกัน ในการให้บริการรูปแบบอื่นได้นำเสนอทรัพยากรสารสนเทศโดยการเปรียบเทียบและใช้เป็นตัวอย่างวิธีแก้ปัญหาที่มีศักยภาพ เมื่อหลักสูตรการศึกษาทางไกลดำเนินต่อไป ต้องมีวิธีการที่มีนวัตกรรมในการจัดหามาให้ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศแก่นักศึกษาเหล่านั้น

Reed & Tanner (2001) ศึกษาว่า (1) ผู้ใช้ห้องสมุดใช้บริการห้องสมุดหรือไม่ เช่น บริการสืบค้นรายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์ สืบค้นรายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์จากนอกห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการหนังสือสำรอง (2) ผู้ใช้ค้นพบแหล่งสารสนเทศที่เขาต้องการจากที่ใด

### การให้ความสำคัญต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1

Ahmad (1983) ประเมินผลการสอนการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษาปีที่ 1 ในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสร้างเพิ่มข้อมูลกิจกรรมการสอนในห้องสมุด ใน 4 ประเภทของสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา และโดยการเปรียบเทียบเพิ่มข้อมูลการสอนกับมาตรฐานที่สร้างขึ้นเพื่อใช้วัดโปรแกรมต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ข้อมูลรวบรวมจากการสำรวจแบบสุ่มกับกลุ่มตัวอย่างในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา 400 แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการสร้างเพิ่มข้อมูลการสอนการใช้ห้องสมุดกับห้องสมุดสถาบันการศึกษา 4 ประเภท ได้แก่ 2 ปี 4 ปี 5 ปี และระดับปริญญาเอก เพิ่มข้อมูลการสอนประกอบไปด้วย การระบุนโยบายการสนับสนุนทางการบริหารห้องสมุด และปัจจัยสำคัญกับการพัฒนาการสอนการใช้ห้องสมุด และยังรวบรวมข้อมูลที่เป็นปัญหาและคุณประโยชน์ และการประมาณค่าร้อยละกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เข้าสู่โปรแกรมการสอนการใช้ห้องสมุด และที่มีแนวโน้มว่าจะเข้าสู่โปรแกรมในอนาคต ข้อมูลจากเพิ่มข้อมูลนำมาเปรียบเทียบกับแนวทางการสอนข้อมูลทางบรรณานุกรมของ the Association of College and Research Libraries (ACRL) เพื่อหาค่าร้อยละเปรียบเทียบกัน พบว่า มากกว่าร้อยละ 90 ของห้องสมุดที่ให้ข้อมูลว่ามีการจัดกิจกรรมการปฐมนิเทศและการสอนการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีห้องสมุดบางแห่งจัดกิจกรรมไปตามแนวทางของ ACRL ซึ่งมีความหลากหลายของการปฐมนิเทศและการสอน ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการวางแผน วางเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และการประเมินผลโปรแกรม แต่แรกเริ่มไม่เข้มแข็งพอ กิจกรรมการปฐมนิเทศที่นิยมกันมากที่สุด คือ การนำชมห้องสมุด กิจกรรมที่นิยมรองลงมา คือ คู่มือการใช้ห้องสมุด ในเรื่องการสอนที่นิยมมากที่สุด คือ การสอนร่วมกับรายวิชาการเขียนภาษาอังกฤษ วัสดุสารสนเทศและเทคโนโลยีฐานข้อมูล คอมพิวเตอร์มีใช้เป็นค่าร้อยละน้อยในห้องสมุดต่าง ๆ มีการให้การสนับสนุนทางการบริหารกับโปรแกรมนี้นี้ไม่เต็มที่ โดยเฉพาะด้านบุคลากร ด้านอื่น ๆ คือ ความร่วมมือกับชุมชนมหาวิทยาลัยในการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลโครงการ

Van Scoyov (2003) ศึกษาว่า การสอนแบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอน และการสอนการใช้บรรณานุกรมแบบเดิมที่จัดโดยบุคลากรห้องสมุด ลดความวิตกกังวลการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 1 หรือไม่ โดยการสำรวจนักศึกษาที่เข้าร่วมกับการศึกษาค้นคว้าก่อนและหลังการสอนด้วยวิธีการสอนแบบต่าง ๆ และเปรียบเทียบนักศึกษากลุ่มควบคุมซึ่งเป็นักศึกษาที่ไม่เคยเข้าร่วมการสอนแบบใดเลย วิเคราะห์ข้อมูลจากนักศึกษาจำนวน 238 คน จากการใช้แบบวัด Bostick's Library Anxiety Scale พบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมการสอนการใช้บรรณานุกรมแบบเดิม มีนัยสำคัญเกี่ยวกับความวิตกกังวลการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม ในทำนองเดียวกันไม่สามารถรวมถึงนักศึกษาที่เข้าร่วมการสอนแบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอน การควบ

คummings นักศึกษาที่มีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดและความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดที่มีมาก่อนไม่สามารถเปลี่ยนแปลงการค้นพบนี้ได้ เช่นเดียวกันการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งแยกแบบวัตถุออกเป็น 5 ประเด็นย่อยได้ จากการวิเคราะห์เผยให้เห็นว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอุปสรรคที่เกิดจากบุคลากร และกลุ่มอุปสรรคที่เป็นทัศนคติ

Whittaker (1993) กล่าวถึงปัจจัยที่เกิดจากห้องสมุดที่เป็นเหตุให้ผู้บุคคลใช้ หรือ ไม่ใช้ห้องสมุด ดังนี้ 1) ถ้าบุคคลไม่เข้าใจว่าห้องสมุดมีบริการที่จัดไว้ให้ ก็จะไม่เริ่มใช้บริการเหล่านั้น 2) ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลเข้าใจว่าห้องสมุดจัดบริการไว้ให้ ก็จะเลือกใช้บริการเหล่านั้น และจะเป็นผู้ใช้บริการที่เป็นปกติตลอดชีวิต 3) ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการในอดีต ก็จะกลับมาใช้ห้องสมุดอีก และ 4) ถ้าบุคคลที่มีความคิดเห็นที่ดีกับห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่ง ก็จะเข้ามาใช้ห้องสมุดแห่งนั้นอีก

### สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นปัญหาอย่างหนึ่งที่สามารถแก้ไขได้ ส่วนปัญหาเป็นความต้องการที่ผู้ใช้บริการประสงค์ให้ห้องสมุดแก้ปัญหาให้ การศึกษาปัญหาและความต้องการเป็นความจำเป็นพื้นฐานเพื่อตอบสนองได้ตรงกับความต้องการ

ห้องสมุดและบรรณารักษ์มีหน้าที่จัดให้มีสิ่งที่ดีแก่ผู้ใช้ แต่ปัจจุบันผู้ใช้มีสิทธิที่จะใช้บริการที่ห้องสมุดจัดมาให้ และบริการต่าง ๆ ที่จัดให้ต้องสอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคล และสั่งคมอย่างสม่ำเสมอ ห้องสมุดต้องรู้ว่าสิ่งที่จัดมาให้บริการนั้นตรงตามความต้องการ ทันเวลา เข้าถึงได้อย่างทันทีทันใดและสะดวก และเข้าถึงสารสนเทศอย่างมีทิศทางที่ห้องสมุดจัดให้ สิ่ง que ผู้ใช้ต้องการจากห้องสมุด คือ ความรู้สึกที่เป็นบรรยากาศผู้ใช้บริการได้รับการให้บริการอย่างเต็มที่ ในฐานะที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดที่ชำระค่าบำรุง และเป็นบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการที่รู้สึกผ่อนคลาย ได้รับการต้อนรับจากบุคลากรที่ได้รับการอบรมเพื่อให้บริการ โดยเฉพาะ ความต้องการที่สำคัญอื่นคือหนังสือที่ใหม่ ดึงดูดความสนใจและน่าอ่าน เวลาการเปิดให้บริการเพิ่มขึ้น ห้องสมุดต้องมีการที่ให้บริการที่ได้รับการอบรมมาเป็นอย่างดี น่าเชื่อถือ ได้รับการรับรอง ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการจากบุคลากรที่เชี่ยวชาญ น่าเชื่อถือในความสามารถและความรู้ในวิชาชีพ ผู้ใช้ต้องแน่ใจว่า รู้สึกสะดวกสบายกับเทคโนโลยีและสามารถที่จะได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการที่จัดให้ พัฒนาการของเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ห้องสมุดต้องจัดหาบริการมาให้และต้องมีการส่งเสริมการใช้บริการ ห้องสมุดไม่สามารถที่จะแนะนำการให้บริการใหม่โดยปราศจากการส่งเสริมการใช้บริการและการเผยแพร่ด้วยการแนะนำสิ่งที่จัดบริการและวิธีใช้

ห้องสมุดต้องมีกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศ (collection) ที่ใหม่ ถ้าหนังสือไม่ได้ใช้ภายในเวลา 2 ปี ให้คัดออก เพื่อให้ชั้นวางสำหรับหนังสือที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้เข้ามาแทนที่

ห้องสมุดต้องเอาชนะพฤติกรรมที่แสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ได้รับสารสนเทศเพียงเล็กน้อยจากคอมพิวเตอร์และหลีกเลี่ยงการใช้สารสนเทศจากหนังสือ ซึ่งได้รับบทเรียนจากห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดประชาชนที่เคยใช้เมื่อเรียนในโรงเรียน ทำให้มีพฤติกรรมและทัศนคติที่หลีกเลี่ยงการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรที่สำคัญสองแหล่ง คือ หนังสือและบรรณารักษ์ นอกจากนี้ห้องสมุดทั้งสองประเภทดังกล่าว ยังใช้วิธีการที่ทำให้ผู้ใช้ใช้บริการด้วยตัวเองและเชื่อตัวเอง ทำให้ไม่ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ บรรณารักษ์ต้องทำให้ผู้ใช้ โดยเฉพาะนิสิตชั้นปีที่ 1 เห็นความสำคัญหนังสือพอกับเห็นความสำคัญสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และให้ยอมรับการช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ด้วยการปรับปรุงอากัปกริยาและกระตุ้นให้บุคลากรมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีพฤติกรรมที่พร้อมให้บริการ บรรณารักษ์ต้องใช้ประโยชน์จากทุกโอกาส รวมถึงบุคลากรในห้องสมุดทุกคนต้องได้รับการอบรม

แม้ว่าผู้ใช้บริการรู้หลักการจัดห้องสมุดขั้นพื้นฐานดีแล้ว ขณะที่สภาพแวดล้อมสารสนเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ใช้อาจต้องการคำแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน ผู้ใช้จำนวนมากไม่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดมาก่อน แม้จะมีการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแล้วก็ตาม ก็ไม่สามารถทำให้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการได้ ห้องสมุดจึงควรจัดให้มีวิธีการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสะดวกรวดเร็วครบถ้วนเช่นเดียวกับการใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศเวปไซด์เวป ห้องสมุดต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ในขณะที่เดียวกัน นักวิชาชีพสารสนเทศต้องใช้ความสามารถและทุ่มเทความตั้งใจกับการแก้ปัญหาความต้องการสารสนเทศ เพื่อการนำทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่มาตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้

การตอบสนองความต้องการ บรรณารักษ์เป็นผู้จัดให้มีโอกาสมากกว่าเป็นผู้จัดให้มีสารสนเทศ จึงต้องมีบทบาทในเชิงรุกทั้งทางบุคลิกภาพ และการจัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศและบริการ ที่ไม่มีช่องว่างและอย่างเป็นมิตรกับผู้ใช้ แม้จะมีการปฐมนิเทศแนะนำห้องสมุด ที่จัดว่าเป็นการสอนการใช้ห้องสมุดขั้นต้น กิจกรรมนำชมห้องสมุด การสอนการใช้ห้องสมุดแล้วก็ตาม

ผู้ใช้บริการต้องการบริการของห้องสมุดที่ทำให้ได้รับวัสดุสารสนเทศจำนวนมากเพื่อความสำเร็จของตน

การรับรู้ของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อห้องสมุดดีขึ้นเมื่อเข้าใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้น แม้ว่าในกลุ่มอาจารย์พบว่า เป็นหน่วยสำคัญที่เป็นแรงขับเคลื่อนการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา แต่สถานการณ์ทาง

กายภาพของห้องสมุดและทัศนคติของบุคลากรห้องสมุดก็มีส่วนสร้างองค์ประกอบสำคัญต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาและอาจารย์ด้วยเหมือนกัน

นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นปกติ และส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตแทนบางส่วนของการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความต้องการโดยสามัญของนักศึกษาส่วนใหญ่เพื่อสามารถให้เข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดจากระยะไกลโดยผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวนมากของนักศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมากระหว่างการเลือกอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศขั้นต้น และการใช้ห้องสมุดที่ลดลง ดังนั้นจึงเป็นกรณีของการทำทนายของห้องสมุดอย่างหนึ่งในการตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้ รูปแบบบริการห้องสมุดควรบูรณาการทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งพิมพ์ให้เป็นระบบเดียวกัน ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ในเวลาเดียวกัน

ผลการวิจัยหลายเรื่องพบว่า อาจารย์ใช้บริการยืม - คืนหนังสือมากที่สุด นิสิตปริญญาตรีใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และนิสิตบัณฑิตศึกษาใช้บริการอ่านหนังสือมากที่สุด ในขณะที่มีความต้องการสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก สื่อสิ่งพิมพ์ที่มีค่าเฉลี่ยการใช้มากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับปัจจุบัน รองลงมาคือตำราและเอกสารประกอบการสอน และหนังสือวิชาการภาษาไทย ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาต้องการใช้มากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย หนังสือคู่มือ คู่มือการศึกษา และวารสารเพื่อความบันเทิง สืบตามชั้นหนังสือ และใช้บัตรรายการ เรียนรู้วิธีการเข้าถึง สารนิเทศด้วยตนเอง ต้องการบริการทุกประเภทในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สืบค้นข้อมูลบัตรรายการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร บริการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางคณะ / ภาควิชา ห้องอ่านหนังสือ ที่มีโต๊ะรวม ที่นั่งสบาย และป้ายแผนผังห้องสมุด เป็นการยืนยันว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีปัญหาการเข้าถึงและมีช่องว่างกับแหล่งสารสนเทศในห้องสมุด

ดังนั้น สำหรับการจัดให้มีบริการเพื่อตอบสนองความต้องการสำหรับผู้ใช้บริการที่เริ่มเป็นสมาชิกของชุมชนและของห้องสมุดเช่น นิสิตชั้นปีที่ 1 จึงต้องการได้รับการช่วยเหลือในด้านการขาดความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ โดยต้องการบริการและคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด อีกทั้งอุปสรรคเรื่องภาษาทำให้มีความยากลำบากในการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ต้องการมีรายการแนะนำการใช้ห้องสมุดที่เหมาะสมสำหรับนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่ต้องการบุคลากรที่ได้รับการอบรมเป็นพิเศษในการให้ความช่วยเหลือ รายการที่จัดให้ต้องใช้สื่ออื่นเสริมการนำชมห้องสมุด

กิจกรรมการปฐมนิเทศและการสอนการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความหลากหลายของการปฐมนิเทศและการสอน ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการวางแผน วางเป้าหมายและวัตถุประสงค์

ประสงค์ และการประเมินผลโปรแกรม กิจกรรมการปฐมนิเทศที่นิยมกันมากที่สุด คือ การนำชมห้องสมุด กิจกรรมที่นิยมรองลงมา คือ คู่มือการใช้ห้องสมุด

การจัดบริการพิเศษสำหรับนิสิตชั้นปีที่ 1 เช่น นักศึกษาที่เข้าร่วมการสอนการใช้บรรณานุกรมแบบเดิม มีนัยสำคัญเกี่ยวกับความวิตกกังวลการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม ซึ่งเป็นกลุ่มที่นักศึกษามีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดและความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมาก่อน และถูกกำหนดให้เข้ารับการสอนแบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ก็ไม่สามารถทำให้มีความวิตกกังวลการใช้ห้องสมุดลดลงได้

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

#### วัตถุประสงค์และวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) เก็บข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามให้บัณฑิตตอบ

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. การกำหนดกลุ่มประชากร

ประชากรเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2547 เฉพาะวิทยาเขตบางแสน ภาคปกติ และไม่รวมนิสิตวิทยาลัยนานาชาติ กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยการเปิดจากตารางสำเร็จของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 13.18 ของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ทั้งหมด การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แบ่งนิสิตตามคณะวิชาที่เรียน และสุ่มด้วยการจับสลากรายชื่อนิสิตแต่ละคณะวิชาให้ได้จำนวนเป็นสัดส่วนกัน ดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2547 จำแนกเป็นรายคณะ / วิทยาลัย

คณะ / วิทยาลัย	ชาย	หญิง	รวม
คณะพยาบาลศาสตร์	6	91	97
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	155	718	873
คณะวิทยาศาสตร์	122	367	489
คณะศึกษาศาสตร์	106	230	336
คณะวิศวกรรมศาสตร์	195	89	284
คณะศิลปกรรมศาสตร์	67	49	116
คณะสาธารณสุขศาสตร์	29	111	140
วิทยาลัยการพาณิชย์	52	24	76
วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา	44	10	54
รวม	776	1,689	2,465



ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

คณะวิชา	จำนวน (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
คณะพยาบาลศาสตร์	1	13	14
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	21	97	118
คณะวิทยาศาสตร์	17	49	66
คณะศึกษาศาสตร์	14	31	45
คณะวิศวกรรมศาสตร์	26	12	38
คณะศิลปกรรมศาสตร์	9	7	16
คณะสาธารณสุขศาสตร์	4	15	19
วิทยาลัยการพาณิชย์นาวิ	7	3	10
วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา	6	1	7
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>228</b>	<b>333</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิต ส่วนที่ 2 ปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด ส่วนที่ 3 ความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างดังนี้

#### 1. สร้างเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิต เป็นข้อมูลตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ คณะ

ส่วนที่ 2 ปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด แยกประเด็นคำถามเป็น (1) ทรัพยากรสารสนเทศ (2) บริการ (3) ความช่วยเหลือ (4) การส่งเสริมการใช้บริการ (5) อาคาร สถานที่ และ (6) บุคลากร มีคำถามรวม 36 คำถาม คำถามเป็นบวกทั้งหมด แต่ละข้อให้คะแนนเป็น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด แยกประเด็น  
 ข้อถามเป็น (1) ทรัพยากรสารสนเทศ (2) บริการ (3) ความช่วยเหลือ (4) การส่งเสริมการให้บริการ  
 (5) อาคาร สถานที่ และ (6) บุคลากร มีข้อถามรวม 33 ข้อถาม ข้อถามเป็นบวกทั้งหมด แต่ละข้อให้  
 คะแนนเป็น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง

5 คะแนน

เห็นด้วย

4 คะแนน

ไม่แน่ใจ

3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย

2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1 คะแนน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แบ่งเป็น 6 ประเด็นเช่นเดียวกับส่วนที่ 2 และส่วน  
 ที่ 3

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดลองใช้กับนิสิตที่เรียนวิชาการสืบค้นสารนิเทศบนอิน  
 เทอร์เน็ต แล้วนำผลมาตรวจแก้ปรับปรุงข้อถาม

แบบสอบถามนี้ ก่อนนำไปใช้จริงได้นำไปทดลองใช้กับนิสิตปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ที่ไม่ได้  
 ตกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาคุณภาพรายข้อด้วยการหาอำนาจ  
 จำแนก(Discrimination Power) คัดเลือกเฉพาะข้อที่มีอำนาจจำแนกตั้งแต่ +0.20 ขึ้นไป นำไปหาค่า  
 ความเที่ยง(Reliability) แบบความสอดคล้องภายในด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha  
 Coefficient) ปรากฏว่า ส่วนที่ 2 ปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศมีความเที่ยง 0.9118  
 และส่วนที่ 3 เป็นความต้องการการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศมีความเที่ยง 0.9522

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ถามเพศ อายุ และคณะที่เรียน ส่วนที่ 2 เป็นปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 36 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นความต้องการการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 33 ข้อ ทั้งสองส่วนนี้มีลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 คำตอบ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อมูลเก็บระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2547 ถึง 17 ธันวาคม 2547 โดยมอบหมายให้นิสิตวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2547 นำแบบสอบถามไปส่งให้นิสิตที่เป็นตัวอย่างตามบัญชีรายชื่อที่สุ่มได้ และได้รับกลับด้วย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา นำมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศวิเคราะห์รายชื่อด้วยการแจกแจงความถี่ หาจำนวนร้อยละและคำตอบแต่ละข้อ และแจกแจงความถี่ของปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศรายข้อ เฉพาะส่วนที่เป็นปัญหาและที่นิสิตต้องการจำแนกตามคณะวิชาที่เรียน

2. ปัญหาการใช้บริการ วิเคราะห์ระดับของปัญหาเป็น 3 ระดับ คือ เป็นปัญหา ไม่แน่ใจ และไม่เป็นปัญหา

3. คำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละด้าน และแต่ละข้อ แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสต์และคาห์น (Best & Kahn, 2003) ซึ่งมีค่าคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบปัญหากับเพศ อายุ และคณะที่เรียน

อายุ แบ่งเป็น 2 กลุ่มอายุ คือ 17-18 ปี และ 19-20 ปี

สาขาที่เรียน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ (1) มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2) สังคมศาสตร์ประยุกต์ (คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยพาณิชยนาวิ) (3) วิทยาศาสตร์

ประยุกต์ (คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา) และ (4) วิทยาศาสตร์

5. เปรียบเทียบปัญหาแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านความช่วยเหลือ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ด้านการอาคาร สถานที่ ด้านบุคลากร และเปรียบเทียบระดับปัญหารวม

6. ความต้องการการใช้บริการ วิเคราะห์ระดับของความต้องการเป็น 3 ระดับ คือ ต้องการไม่แน่ใจ และไม่ต้องการ

7. เปรียบเทียบจำนวนนิสิตที่ต้องการกับเพศ อายุ และสาขาที่เรียน

การเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศระหว่างนิสิตที่มีเพศ อายุ และสาขาวิชาที่เรียนแตกต่างกัน ได้แบ่งปัญหาเป็น 6 กลุ่ม คือ 1) ทรัพยากรสารสนเทศ 2) การบริการ 3) ความช่วยเหลือ 4) การส่งเสริมการใช้บริการ 5) อาคารและสถานที่ และ 6) บุคลากร และให้คะแนนคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน เห็นด้วย ให้ 4 คะแนน ไม่แน่ใจ ให้ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วย ให้ 2 คะแนน และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน แจกแจงความถี่ของคะแนนปัญหาที่นิสิตแต่ละคนมี และแบ่งคะแนนปัญหาเป็น 3 ระดับ คือ เป็นปัญหามาก เป็นปัญหাপานกลาง และเป็นปัญหาน้อย

ส่วนการเปรียบเทียบคะแนนปัญหาเฉลี่ยระหว่างนิสิตที่มีเพศและอายุต่างกัน ใช้การทดสอบด้วย t-test สูตรเป็นอิสระกัน และระหว่างนิสิตที่เรียนสาขาวิชาต่างกัน ใช้การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance = ANOVA)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4. ค่าไคสแควร์ ( $X^2$ )
5. ค่า t-test
6. ค่า F-test
7. การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance = ANOVA)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

#### การเสนอผลการวิจัย

การเสนอผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ระดับปัญหาและการเปรียบเทียบระดับปัญหาการใช้บริการและทรัพยากร

สารสนเทศ

ตอนที่ 3 ระดับความต้องการและการเปรียบเทียบระดับความต้องการการใช้บริการและ

ทรัพยากรสารสนเทศ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

##### 1.1 อายุ

นิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ 330 คน มีอายุต่ำสุด 17 ปี 5 คน อายุสูงสุด 21 ปี 1 คน ส่วนมากมีอายุระหว่าง 18 กับ 19 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 18.74 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุ 0.63 ปี ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่เป็นตัวอย่างจำแนกอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.
17	5	1.5		
18	105	31.8		
19	193	58.5	18.74	0.63
20	26	7.9		
21	1	0.3		
รวม	330	100.0		

##### 1.2 เพศและคณะที่เรียน

ในจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 330 คน ร้อยละ 70 เป็นนิสิตหญิง อีกร้อยละ 30 เป็นนิสิตชาย จำนวนมากสุดเป็นนิสิตคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รองลงมาเป็นคณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของนิสิตที่เป็นตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศและคณะ

คณะวิชาที่เรียน	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	20	17.1	97	82.9	117	35.5
วิทยาศาสตร์	17	25.8	49	74.2	66	20.0
ศึกษาศาสตร์	12	27.9	31	72.1	43	13.0
วิศวกรรมศาสตร์	23	62.2	14	37.8	37	11.2
สาธารณสุขศาสตร์	4	21.1	15	78.9	19	5.8
ศิลปกรรมศาสตร์	9	56.3	7	43.7	16	4.8
พยาบาลศาสตร์	1	7.1	13	92.9	14	4.2
วิทยาลัยการพาณิชย์นาวี	7	70.0	3	30.0	10	3.0
วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา	7	87.5	1	12.5	8	2.4
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>30.3</b>	<b>230</b>	<b>69.7</b>	<b>330</b>	<b>100.0</b>

**ตอนที่ 2 ระดับปัญหาและการเปรียบเทียบระดับปัญหาการใช้บริการและทรัพยากร สารสนเทศ**

นิสิตมีปัญหาแต่ละด้านดังนี้

**ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ** มีปัญหาในระดับรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับ 1-3 มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกข้อคือ

1. ค้นรายการ ได้ แต่หาหนังสือไม่พบ มีค่าเฉลี่ย 3.64
2. หนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.56
3. ค้นรายการ ได้ แต่หาบทความไม่พบ มีค่าเฉลี่ย 3.53

และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับ คือ

1. ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) มีค่าเฉลี่ย 2.66
2. คู่มือหรือใช้ข้อมูลที่ค้นได้จากรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ไม่เป็น มีค่าเฉลี่ย 2.69
3. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ใช้การไม่ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.90

ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ปัญหา	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา	ลำดับที่
1. ห้องสมุดไม่มีวัสดุสารสนเทศตามที่ต้องการ	3.12	.91	ปานกลาง	7
2. ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุด	3.04	.93	ปานกลาง	8
3. ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศหาได้จากส่วนใดของ ห้องสมุด	3.03	1.02	ปานกลาง	9
4. ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC)	2.66	1.07	ปานกลาง	12
5. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากร สารสนเทศ (Web OPAC) มีน้อย	3.24	1.05	ปานกลาง	6
6. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากร สารสนเทศ (Web OPAC) ใช้การไม่ได้	2.90	.95	ปานกลาง	10
7. คู่มือใช้ข้อมูลที่ค้นได้จากรายการทรัพยากร สารสนเทศ (Web OPAC) ไม่เป็น	2.69	1.09	ปานกลาง	11
8. ค้นรายการได้ แต่หาหนังสือไม่พบ	3.64	1.09	มาก	1
9. ค้นรายการได้ แต่หาบทความไม่พบ	3.53	1.05	มาก	3
10. ไม่ทราบว่าทำอะไร เมื่อไม่พบหนังสือที่ ต้องการบนชั้น	3.43	1.14	ปานกลาง	5
11. หนังสือเรียงสลับที่	3.49	.98	ปานกลาง	4
12. หนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย	3.56	.96	มาก	2
รวม	3.20	.58	ปานกลาง	

ปัญหาด้านบริการ มีปัญหาในระดับรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับ 1-3 มีค่าเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง คือ

1. ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสั้นไป มีค่าเฉลี่ย 3.66
2. โควตาหนังสือที่ให้ยืมน้อยไป มีค่าเฉลี่ย 3.60
3. ในกรณีที่ค้นฐานข้อมูลเอง คิดคำค้น/สร้างคำสั่งค้นไม่ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.29

และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับ คือ

1. ในกรณีที่ให้บรรณารักษ์ค้นหาข้อมูลให้ต้องใช้เวลาในการรอนานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.13
2. การใช้บริการสื่อโสตทัศน์ / อินเทอร์เน็ตต้องใช้เวลารอนาน มีค่าเฉลี่ย 3.08
3. ระเบียบข้อบังคับห้องสมุดเข้มงวดเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.03

ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ปัญหาด้านบริการ

ปัญหา	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา	ลำดับที่
1. โควตาค้นหนังสือที่ยืมน้อยไป	3.60	1.13	มาก	2
2. ระยะเวลาที่ยืมหนังสือสั้นไป	3.66	1.12	มาก	1
3. ในกรณีที่ให้บรรณารักษ์ค้นหาข้อมูลให้ต้องใช้เวลาในการรอนานเกินไป	3.13	.86	ปานกลาง	4
4. ในกรณีที่ค้นหาข้อมูลเอง คิดคำค้น/สร้างคำสั่งค้นไม่ได้	3.29	1.02	ปานกลาง	3
5. การใช้บริการสื่อโสตทัศน์ / อินเทอร์เน็ตต้องใช้เวลา รอนาน	3.08	.96	ปานกลาง	5
6. ระเบียบข้อบังคับห้องสมุดเข้มงวดเกินไป	3.03	.99	ปานกลาง	6
รวม	3.30	.63	ปานกลาง	

ปัญหาด้านความช่วยเหลือ มีปัญหาในระดับรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับ 1-3 มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ

1. ในบางกรณีบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ควรจะพานิสิตไปยังแหล่งสารสนเทศแต่กลับไม่พาไป มีค่าเฉลี่ย 3.16
2. บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบคำถามไม่มีเวลาให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย 3.12
3. บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบคำถามไม่มีลักษณะเป็นมิตรที่พร้อมจะให้ติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.89

ดังตารางที่ 7



ตารางที่ 7 ปัญหาด้านความช่วยเหลือ

ปัญหา	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา	ลำดับที่
1. บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบ คำถามไม่มีเวลาให้ความช่วยเหลือ	3.12	.90	ปานกลาง	2
2. บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบ คำถามไม่มีลักษณะเป็นมิตรที่พร้อมจะให้ติดต่อ	2.89	.89	ปานกลาง	3
3. ในบางกรณีบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ควรจะพานิสิตไป ยังแหล่งสารสนเทศแต่กลับไม่พาไป	3.16	.89	ปานกลาง	1
รวม	3.06	.73	ปานกลาง	

ปัญหาด้านการส่งเสริมการใช้บริการ มีปัญหาในระดับรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับ 1-3 มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ

1. ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะหอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย มีค่าเฉลี่ย 4.38
2. ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะบริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมีน้อยไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.57
3. ไม่ทราบว่ามีการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุดและนำชมห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.55

และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับ คือ

1. ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะที่พักไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.23
2. เอกสารแนะนำบริการมีเนื้อหาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.18
3. ไม่รู้จักเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มีค่าเฉลี่ย 2.70

ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ปัญหาด้านการส่งเสริมการใช้บริการ

ปัญหา	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา	ลำดับที่
1. รู้จักบริการและแหล่งสารสนเทศของสำนักหอสมุด ไม่ครบ	3.51	.93	มาก	5
2. ไม่ทราบว่ามีการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุดและนำชม ห้องสมุด	3.55	.99	มาก	3
3. ป้าย / เครื่องหมายชี้บอกบริการมีน้อย	3.25	1.02	ปานกลาง	7
4. ป้าย / เครื่องหมายชี้บอกบริการไม่ดึงดูดความสนใจ	3.54	.94	มาก	4
5. เอกสารแนะนำบริการมีน้อย	3.41	.94	ปานกลาง	6
6. เอกสารแนะนำบริการมีเนื้อหาไม่ชัดเจน	3.18	.89	ปานกลาง	9
7. ไม่รู้จักเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	2.70	1.13	น้อย	10
8. ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะ				
1. บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมีน้อยไม่ เพียงพอ	3.57	1.11	มาก	2
2. หอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย	4.38	.96	มาก	1
3. ที่พักไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้	3.23	1.15	ปานกลาง	8
รวม	3.43	.62	ปานกลาง	

ปัญหาด้านสภาพสถานที่บริการ มีปัญหาในระดับรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับ 1-3 มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ

1. ผู้อื่นส่งเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.39
2. มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.25
3. ไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.23

ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ปัญหาด้านสภาพสถานที่

ปัญหา	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา	ลำดับที่
1. ไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและทรัพยากร สารสนเทศ	3.23	.98	ปานกลาง	3
2. มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ	3.25	1.13	ปานกลาง	2
3. ผู้อื่นส่งเสียงรบกวน	3.39	1.15	ปานกลาง	1
รวม	3.31	.75	ปานกลาง	

ปัญหาด้านบุคลากร มีปัญหาในระดับรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับ 1-2 มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

1. บุคลากรไม่เอาใจใส่บัณฑิต มีค่าเฉลี่ย 3.27
2. บุคลากรไม่รับฟังคำร้องขอของบัณฑิต มีค่าเฉลี่ย 3.13

ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหา	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา	ลำดับที่
1. บุคลากรไม่เอาใจใส่บัณฑิต	3.27	.95	ปานกลาง	1
2. บุคลากรไม่รับฟังคำร้องขอของบัณฑิต	3.13	.95	ปานกลาง	2
รวม	3.20	.87	ปานกลาง	

นิสิตมีปัญหาแต่ละด้านเกือบทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศนิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับค้นรายการได้ แต่หาหนังสือไม่พบ หนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย และค้นรายการได้ แต่หาบทความไม่พบ

ด้านบริการนิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสั้นไป โควตาหนังสือที่ให้ยืมน้อยไป และในกรณีที่ค้นฐานข้อมูลเอง คิดคำค้น/สร้างคำสั่งค้นไม่ได้

ด้านความช่วยเหลือนิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับในบางกรณีบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ควรจะพานิสิตไปยังแหล่งสารสนเทศแต่กลับไม่พาไป บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบคำ

คำถามไม่มีเวลาให้ความช่วยเหลือ และบรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบคำถามไม่มีลักษณะเป็นมิตรที่พร้อมจะให้ติดต่อ

ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับความไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะ 1. หอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย 2. บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมีน้อยไม่ ซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบโดยตรงของสำนักหอสมุด และไม่ทราบว่ามีบริการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุดและนำชมห้องสมุด

ด้านสภาพสถานที่บริการ นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับผู้อื่นส่งเสียงรบกวน มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ และไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและทรัพยากร

ด้านบุคลากร นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรไม่เอาใจใส่ นิสิต และบุคลากร ไม่รับฟังคำร้องขอของนิสิต ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ระดับปัญหามากที่สุด ลำดับที่ 1 ถึง 3 ในแต่ละด้าน

ปัญหา	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับที่
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
ค้นรายการได้ แต่หาหนังสือไม่พบ	3.64	1.09	ปานกลาง	1
หนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย	3.56	.96	ปานกลาง	2
ค้นรายการได้ แต่หาบทความไม่พบ	3.53	1.05	ปานกลาง	3
<b>ด้านบริการ</b>				
ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสั้นไป	3.66	1.12	ปานกลาง	1
โควตาหนังสือที่ให้ยืมน้อยไป	3.60	1.13	ปานกลาง	2
ในกรณีที่ค้นฐานข้อมูลเอง คิดคำค้น/สร้างคำสั่งค้นไม่ได้	3.29	1.02	ปานกลาง	3
<b>ด้านความช่วยเหลือ</b>				
ในบางกรณีบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ควรจะพานิสิตไป				
ยังแหล่งสารสนเทศแต่กลับไม่พาไป	3.16	.89	ปานกลาง	1
บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบ				
คำถามไม่มีเวลาให้ความช่วยเหลือ	3.12	.90	ปานกลาง	2
บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบ				
คำถามไม่มีลักษณะเป็นมิตรที่พร้อมจะให้ติดต่อ	2.89	.89	น้อย	3

ตารางที่ 11 ระดับปัญหามากที่สุด ลำดับที่ 1 ถึง 3 ในแต่ละด้าน (ต่อ)

ปัญหา	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ถี่	ลำดับที่ ถึคเห็น
<b>ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ</b>				
ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะ				
1. หอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย	4.38	.96	มาก	1
2. บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมีน้อยไม่เพียงพอ	3.57	1.11	ปานกลาง	2
ไม่ทราบว่ามีการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุดและนำชมห้องสมุด				
	3.55	.99	ปานกลาง	3
<b>ด้านสภาพสถานที่บริการ</b>				
ผู้อื่นส่งเสียงรบกวน				
	3.39	1.15	ปานกลาง	1
มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ				
	3.25	1.13	ปานกลาง	2
ไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและทรัพยากรสารสนเทศ				
	3.23	.98	ปานกลาง	3
<b>ด้านบุคลากร</b>				
บุคลากรไม่เอาใจใส่นิสัย				
	3.27	.95	ปานกลาง	1
บุคลากรไม่รับฟังคำร้องขอของนิสัย				
	3.13	.95	ปานกลาง	2

เมื่อวิเคราะห์จากระดับปัญหาการใช้บริการแต่ละด้าน พบว่า นิสิตร้อยละ 14-29 มีปัญหา  
ระดับมาก โดย จำนวนมากที่สุดเป็นปัญหาเกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้บริการ รองลงมาเป็นบุคลิก  
ภาพของบุคลากร ปัญหาสภาพสถานที่บริการ การให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และการให้  
ความช่วยเหลือเป็นปัญหาจำนวนน้อยที่สุด ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของนิสิตจำแนกตามระดับปัญหาการใช้บริการ

ปัญหาด้าน	มาก		ไม่แน่ใจ		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทรัพยากรสารสนเทศ	55	16.7	168	50.9	107	32.4
2. การบริการ	78	23.6	155	47.0	97	29.4
3. ความช่วยเหลือ	47	14.2	160	48.5	123	37.3
4. การส่งเสริมการใช้บริการ	95	28.8	172	52.1	63	19.1
5. สภาพสถานที่บริการ	84	25.5	159	48.2	87	26.4
6. บุคลิกภาพของบุคลากร	87	26.4	152	46.1	91	27.6
รวม (คน)	46	13.9	185	56.1	99	30.0

## 2.1 การเปรียบเทียบนิสิตที่เป็นปัญหา

### 2.1.1 การเปรียบเทียบการมีปัญหากับเพศ

เมื่อเปรียบเทียบนิสิตที่เป็นปัญหากับเพศ พบว่า นิสิตชายและหญิงมีปัญหาไม่แตกต่างกันในเรื่อง ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุด ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศหาได้จากส่วนใดของห้องสมุด เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) มีน้อย เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ใช้การไม่ได้ ดูหรือใช้ข้อมูลที่ค้นได้จากรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ไม่เป็น ไม่ทราบว่าจะทำอย่างไรเมื่อไม่พบหนังสือที่ต้องการบนชั้น หนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย โควตาหนังสือที่ให้ยืมน้อยไป ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสั้นไป ในกรณีที่ให้บรรณารักษ์ค้นหาข้อมูลให้ต้องใช้เวลาในการรอนานเกินไป ในกรณีที่ค้นหาข้อมูลเอง คิดคำค้น/สร้างคำสั่งค้น ไม่ได้ การใช้บริการสื่อโสตทัศน์/ อินเทอร์เน็ตต้องใช้เวลา รอนาน บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ไม่มีเวลาให้ความช่วยเหลือ บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบคำถามไม่มีลักษณะเป็นมิตรที่พร้อมจะให้ติดต่อ ในบางกรณีบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ควรจะพานิสิตไปยังแหล่งสารสนเทศแต่กลับไม่พาไป ป้าย / เครื่องหมายชี้บอกบริการมีน้อย เอกสารแนะนำบริการมีเนื้อหาไม่ชัดเจน ไม่รู้จักเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะบริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมีน้อยไม่เพียงพอ ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะที่พักไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและทรัพยากรสารสนเทศ มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ผู้อื่นส่งเสียงรบกวน บุคลากรไม่เอาใจใส่ นิสิต และการไม่รับฟังคำร้องขอของนิสิต

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .001 ในเรื่อง

ค้นรายการได้แต่หาหนังสือไม่พบ โดยนิสิตหญิงมีปัญหาร้อยละ 67.4 สูงกว่านิสิตชายที่มี ปัญหาร้อยละ 46.0

ค้นรายการได้แต่หาบทความไม่พบ โดยนิสิตหญิงมีปัญหาร้อยละ 57.4 สูงกว่านิสิตชายที่มี ปัญหาร้อยละ 39.0

เปรียบเทียบข้อบังคับห้องสมุดเข้มงวดเกินไป โดยนิสิตชายมีปัญหาร้อยละ 41.0 สูงกว่านิสิต หญิงที่มีปัญหาร้อยละ 23.9

ไม่ทราบว่ามีกรอบการใช้ห้องสมุดและนำชมห้องสมุด โดยนิสิตหญิงมีปัญหาร้อยละ 64.8 สูงกว่านิสิตชายที่มีปัญหาร้อยละ 39.0

ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะหอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย โดยนิสิตหญิงมีปัญหาร้อยละ 93.0 สูงกว่านิสิตชายที่มีปัญหาร้อยละ 60.0

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ในเรื่อง

ห้องสมุดไม่มีวัสดุสารสนเทศตามที่ต้องการ โดยนิสิตชายมีปัญหาร้อยละ 49.0 สูงกว่า นิสิตหญิงที่มีปัญหาร้อยละ 31.7

ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) โดยนิสิตหญิงมีปัญหา ร้อยละ 29.6 สูงกว่านิสิตชายที่มีปัญหาร้อยละ 21.0

หนังสือเรียงสลับที่ โดยนิสิตหญิงมีปัญหาร้อยละ 54.3 สูงกว่านิสิตชายที่มีปัญหาร้อยละ 42.0

รู้จักบริการและแหล่งสารสนเทศของสำนักหอสมุดไม่ครบ โดยนิสิตหญิงมีปัญหาร้อยละ 61.3 สูงกว่านิสิตชายที่มีปัญหาร้อยละ 44.0

ป้าย / เครื่องหมายชี้บอกบริการไม่ดึงดูดความสนใจ โดยนิสิตหญิงมีปัญหาร้อยละ 64.3 สูง กว่านิสิตชายที่มีปัญหาร้อยละ 46.0

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ในเรื่อง เอกสารแนะนำบริการมีน้อย โดยนิสิต หญิงมีปัญหาร้อยละ 54.3 สูงกว่านิสิตชายที่มีปัญหาร้อยละ 40.0

ตั้งตารางที่ 13

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบการมีปัญหากับเพศ

	ชาย		หญิง		$\chi^2$
	n	%	n	%	
<b>ทรัพยากรสารสนเทศ</b>					
1. ห้องสมุดไม่มีวัสดุสารสนเทศตามที่ต้องการ	49	49.0	73	31.7	8.92**
2. ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุด	33	33.0	83	36.1	0.99
3. ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศหาได้จาก ส่วนใดของห้องสมุด	33	33.0	84	36.5	1.31
4. ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC)	21	21.0	68	29.6	8.66**
5. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) มีน้อย	47	47.0	115	50.0	0.27
6. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ใช้การ ไม่ได้	23	23.0	68	29.6	1.5
7. คู่มือหรือใช้ข้อมูลที่ค้นได้จากรายการทรัพยากร สารสนเทศ (Web OPAC) ไม่เป็น	25	25.0	62	27.0	5.29
8. ค้นรายการได้ แต่หาหนังสือไม่พบ	46	46.0	155	67.4	14.18***
9. ค้นรายการได้ แต่หาบทความไม่พบ	39	39.0	132	57.4	13.41***
10. ไม่ทราบว่า จะทำอย่างไร เมื่อไม่พบหนังสือ ที่ต้องการบนชั้น	45	45.0	132	57.4	4.71
11. หนังสือเรียงสลับที่	42	42.0	125	54.3	11.75**
12. หนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย	54	54.0	120	52.2	0.71
<b>บริการ</b>					
13. โควตาหนังสือที่ให้ยืมน้อยไป	57	57.0	134	58.3	0.21
14. ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสั้นไป	59	59.0	143	62.2	0.37
15. ในกรณีที่ให้บรรณารักษ์ค้นฐานข้อมูลให้ ต้องใช้เวลาในการรอนานเกินไป	38	38.0	63	27.4	5.06
16. ในกรณีที่ค้นฐานข้อมูลเอง คิดคำค้น/สร้าง คำตั้งค้นไม่ได้	43	43.0	101	43.9	0.29



ตารางที่ 13 เปรียบเทียบการมีปัญหากับเพศ (ต่อ)

	ชาย		หญิง		$\chi^2$
	n	%	n	%	
17. การใช้บริการสื่อโซเชียล / อินเทอร์เน็ต ต้องใช้เวลารอนาน	33	33.0	85	37.0	0.53
18. ระเบียบข้อบังคับห้องสมุดเข้มงวดเกินไป	41	41.0	55	23.9	13.08***
<b>ความช่วยเหลือ</b>					
19. บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์ บริการตอบคำถามไม่มีเวลาให้ความช่วยเหลือ	36	36.0	70	30.4	3.33
20. บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์ บริการตอบคำถามไม่มีลักษณะเป็นมิตรที่ พร้อมจะให้ติดต่อ	25	25.0	50	21.7	1.73
21. ในบางกรณีบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ควรจะ พานิสิตไปยังแหล่งสารสนเทศ แต่กลับไม่ พาไป	30	30.5	82	35.7	2.01
<b>การส่งเสริมการใช้บริการ</b>					
22. รู้จักบริการและแหล่งสารสนเทศของ สำนักหอสมุดไม่ครบ	44	44.0	141	61.3	8.52**
23. ไม่ทราบว่ามีการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุด และนำชมห้องสมุด	39	39.0	149	64.8	28.21***
24. ป้าย / เครื่องหมายชี้บอกบริการมีน้อย	38	38.0	107	46.5	2.91
25. ป้าย / เครื่องหมายชี้บอกบริการไม่ดึงดูด ความสนใจ	46	46.0	148	64.3	11.58**
26. เอกสารแนะนำบริการมีน้อย	40	40.0	125	54.3	7.43*
27. เอกสารแนะนำบริการมีเนื้อหาไม่ชัดเจน	35	35.0	91	39.6	3.57
28. ไม่รู้จักเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	25	25.0	67	29.1	2.02

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบการมีปัญหากับเพศ (ต่อ)

	ชาย		หญิง		$\chi^2$
	n	%	n	%	
29. ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของ สำนักหอสมุดเพราะ					
1. บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมี น้อยไม่เพียงพอ	50	50.0	142	62.6	7.23
2. หอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย	60	60.0	214	93.0	57.84***
3. ที่พักไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้	37	37.0	91	39.6	0.41
อาคาร สถานที่					
30. ไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและทรัพยากร สารสนเทศ	39	39.0	92	40.0	0.29
31. มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ	53	53.0	102	44.3	2.64
32. ผู้อื่นส่งเสียงรบกวน	54	54.0	108	47.0	1.67
บุคลากร					
33. บุคลากรไม่เอาใจใส่ในลิต	34	34.0	94	40.9	1.54
34. บุคลากรไม่รับฟังคำร้องขอของนิสิต	35	35.0	69	30.0	0.81

### 2.1.2 การเปรียบเทียบการมีปัญหากับอายุ

เมื่อเปรียบเทียบการมีปัญหากับอายุ พบว่า นิสิตที่มีอายุต่างกันมีปัญหาไม่แตกต่างกันในเรื่อง ห้องสมุดไม่มีวัสดุสารสนเทศตามที่ต้องการ ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุด ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศหาได้จากส่วนใดของห้องสมุด ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) มีน้อย เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ใช้การไม่ได้ คู่มือหรือใช้ข้อมูลที่ค้นได้จากรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ไม่เป็น ไม่ทราบว่าทำอะไรเมื่อไม่พบหนังสือที่ต้องการบนชั้น หนังสือเรียงสลับที่ หนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสั้นไป ในกรณีที่ให้บรรณารักษ์ค้นหาข้อมูลให้ต้องใช้เวลาในการรอนานเกินไป ในกรณีที่ค้นหาข้อมูลเอง คิดคำค้น/สร้างคำสังค้นไม่ได้ การใช้บริการสื่อโสตทัศน์ / อินเทอร์เน็ตต้องใช้เวลารอนาน ระเบียบข้อบังคับห้องสมุดเข้มงวดเกินไป รู้จักบริการและแหล่งสารสนเทศของสำนักหอสมุดไม่ครบ ไม่ทราบว่ามีการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุดและนำชมห้องสมุด ป้าย / เครื่องหมายชี้บอกบริการมีน้อย ป้าย / เครื่องหมายชี้บอก

บริการไม่ถึงจุดความสนใจ เอกสารแนะนำบริการมีน้อย เอกสารแนะนำบริการมีเนื้อหาไม่ชัดเจน ไม่รู้จักเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะบริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมีน้อยไม่เพียงพอ ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะหอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะที่พักไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและทรัพยากรสารสนเทศ มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ผู้อื่นส่งเสียงรบกวน บุคลากรไม่เอาใจใส่นิสัย และบุคลากรไม่รับฟังคำร้องขอของ นิสิต

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ในเรื่อง ค้นรายการได้แต่หาหนังสือไม่พบ โดย นิสิตอายุ 17-18 ปี มีปัญหาร้อยละ 69.1 สูงกว่านิสิตอายุ 19-20 ที่มีปัญหาร้อยละ 56.8

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ในเรื่อง ค้นรายการได้แต่หาบทความไม่พบ โดยนิสิตอายุ 17-18 ปี มีปัญหาร้อยละ 58.2 สูงกว่า นิสิตอายุ 19-20 ที่มีปัญหาร้อยละ 44.5

โควตาหนังสือที่ห้ยืมน้อยไป โดยนิสิตอายุ 17-18 ปี มีปัญหาร้อยละ 67.3 สูงกว่านิสิตอายุ 19-20 มีปัญหาร้อยละ 53.2

บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบคำถามไม่มีเวลาให้ความช่วยเหลือ โดย นิสิตอายุ 17-18 ปี มีปัญหาร้อยละ 35.5 สูงกว่านิสิตอายุ 19-20 ที่มีปัญหาร้อยละ 30.5

บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบคำถามไม่มีลักษณะเป็นมิตรที่พร้อมจะ ให้ติดต่อ โดยนิสิตอายุ 17-18 ปี มีปัญหาร้อยละ 26.4 สูงกว่านิสิตอายุ 19-20 ที่มีปัญหาร้อยละ 20.9

ในบางกรณีบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ควรจะพานิสิตไปยังแหล่งสารสนเทศ แต่กลับไม่พาไป โดยนิสิตอายุ 17-18 ปี มีปัญหาร้อยละ 43.6 สูงกว่านิสิตอายุ 19-20 ที่มีปัญหาร้อยละ 29.1

ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบการมีปัญหากับอายุ

	17-18 ปี		19-20 ปี		$\chi^2$
	n	%	n	%	
<b>ทรัพยากรสารสนเทศ</b>					
1. ห้องสมุด ไม่มีวัสดุสารสนเทศตามที่ต้องการ	36	32.7	86	39.1	2.28
2. ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุด	43	39.1	73	33.2	2.35
3. ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศหาได้จาก ส่วนใดของห้องสมุด	46	41.8	71	32.3	3.87
4. ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC)	37	33.6	52	23.6	4.03
5. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) มีน้อย	64	58.2	98	44.5	5.72*
6. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ใช้การ ไม่ได้	31	28.2	60	27.3	0.34
7. คู่มือหรือใช้ข้อมูลที่ค้นได้จากรายการทรัพยากร สารสนเทศ (Web OPAC) ไม่เป็น	35	31.8	52	23.6	4.15
8. ค้นรายการได้ แต่หาหนังสือไม่พบ	76	69.1	125	56.8	8.97**
9. ค้นรายการได้ แต่หาบทความไม่พบ	67	60.9	104	47.3	7.59*
10. ไม่ทราบว่า จะทำอย่างไร เมื่อไม่พบหนังสือ ที่ต้องการบนชั้น	64	58.2	113	51.4	3.04
11. หนังสือเรียงสลับที่	63	57.3	104	47.3	3.81
12. หนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย	65	59.1	109	49.5	3.09
<b>บริการ</b>					
13. โควตาหนังสือที่ให้ยืมน้อยไป	74	67.3	117	53.2	5.98*
14. ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสั้นไป	69	62.7	133	60.5	0.17

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบการมีปัญหากับอายุ (ต่อ)

	17-18 ปี		19-20 ปี		$\chi^2$
	n	%	n	%	
15. ในกรณีที่ให้บรรณารักษ์ค้นฐานข้อมูลให้ ต้องใช้เวลาในการรอนานเกินไป	38	34.5	63	28.6	1.26
16. ในกรณีที่ค้นฐานข้อมูลเอง คิดค่าค้น/สร้าง คำสั่งค้น ไม่ได้	50	45.5	94	42.7	1.69
17. การใช้บริการสื่อ ทัศนทัศน์ / อินเทอร์เน็ต ต้องใช้เวลารอนาน	42	38.2	76	34.5	0.87
18. ระเบียบข้อบังคับห้องสมุดเข้มงวดเกินไป	36	32.5	60	27.3	3.42
<b>ความช่วยเหลือ</b>					
19. บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์ บริการตอบคำถามไม่มีเวลาให้ความ ช่วยเหลือ	39	35.5	67	30.5	5.73*
20. บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์ บริการตอบคำถามไม่มีลักษณะเป็นมิตรที่ พร้อมจะให้ติดต่อ	29	26.4	46	20.9	6.43*
21. ในบางกรณีบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ควรจะ พานิสิตไปยังแหล่งสารสนเทศ แต่กลับไม่ พาไป	48	43.6	64	29.1	6.92*
<b>การส่งเสริมการใช้บริการ</b>					
22. รู้จักบริการและแหล่งสารสนเทศของ สำนักหอสมุดไม่ครบ	59	53.6	126	57.3	0.57
23. ไม่ทราบว่ามีการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุด และนำชมห้องสมุด	63	57.3	125	56.8	0.92
24. ป้าย / เครื่องหมายชี้บอกบริการมีน้อย	52	47.3	93	42.3	2.84
25. ป้าย / เครื่องหมายชี้บอกบริการไม่ดึงดูด ความสนใจ	71	64.5	123	55.9	2.86
26. เอกสารแนะนำบริการมีน้อย	59	53.6	106	48.2	0.88
27. เอกสารแนะนำบริการมีเนื้อหาไม่ชัดเจน	50	45.5	75	34.5	4.36
28. ไม่รู้จักเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	35	31.8	57	25.9	1.64

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบการมีปัญหากับอายุ (ต่อ)

	17-18 ปี		19-20 ปี		$\chi^2$
	n	%	n	%	
29. ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของ สำนักหอสมุดเพราะ					
1. บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมี น้อยไม่เพียงพอ	73	66.4	121	55.0	3.92
2. หอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย	90	81.8	184	83.6	0.42
3. ที่พักไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้	49	44.5	79	35.9	2.56
อาคารสถานที่					
30. ไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและทรัพยากร สารสนเทศ	49	44.5	82	37.3	1.72
31. มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ	46	41.8	109	49.5	2.03
32. ผู้อื่นส่งเสียงรบกวน	57	51.8	105	47.7	2.05
บุคลากร					
33. บุคลากรไม่เอาใจใส่ในนิสัย	47	42.7	81	36.8	1.41
34. บุคลากรไม่รับฟังคำร้องขอของนิสิต	37	33.6	67	30.5	0.47

### 2.1.3 การเปรียบเทียบการมีปัญหากับสาขาวิชาที่เรียน

เมื่อเปรียบเทียบการมีปัญหากับสาขาวิชาที่เรียน พบว่า นิสิตที่เรียนสาขาวิชาแตกต่างกันมีปัญหาไม่แตกต่างกันในเรื่อง ห้องสมุดไม่มีวัสดุสารสนเทศตามที่ต้องการ ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุด ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) มีน้อย ค้นรายการได้แต่หาหนังสือไม่พบ ค้นรายการได้แต่หาบทความไม่พบ ไม่ทราบว่าทำอย่างไร เมื่อไม่พบหนังสือที่ต้องการบนชั้น หนังสือเรียงสลับที่ หนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย โควตาหนังสือที่ให้ขยมน้อยไป ระยะเวลาที่ให้ขยมนหนังสือสั้นไป ในกรณีที่ให้บรรณารักษ์ค้นฐานข้อมูลให้ ต้องใช้เวลาในการรอนานเกินไป ในกรณีที่ค้นฐานข้อมูลเอง คิดคำค้น / สร้าง คำสั่งค้นไม่ได้ การใช้บริการสื่อโสตทัศน / อินเทอร์เน็ตต้องใช้เวลารอนาน ระเบียบข้อบังคับห้องสมุดเข้มงวดเกินไป บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบคำถามไม่มีเวลาให้ความช่วยเหลือ บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์บริการตอบคำถามไม่มีลักษณะเป็นมิตรที่พร้อมจะให้ติดต่อ ในบางกรณี บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ควรจะพานิสิตไปยังแหล่งสารสนเทศ แต่กลับไม่พาไป รู้จักบริการและแหล่งสารสนเทศของสำนักหอสมุดไม่ครบ ไม่ทราบว่ามีการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุดและนำชม

ห้องสมุด ป้าย / เครื่องหมายขึ้นอกบริการมีน้อย เอกสารแนะนำบริการมีน้อย เอกสารแนะนำ  
บริการมีเนื้อหาไม่ชัดเจน ไม่รู้จักเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนัก  
หอสมุดเพราะบริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมีน้อยไม่เพียงพอ ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของ  
สำนักหอสมุดเพราะที่พักไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ผู้อื่นส่งเสียงรบกวน  
บุคลากรไม่เอาใจใส่ในลิต และบุคลากรไม่รับฟังคำร้องขอของนิสิต

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .001 ในเรื่อง ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอ  
สมุดเพราะหอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคม  
ศาสตร์มีปัญหาร้อยละ 93.2 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ และ  
สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ ที่มีปัญหาร้อยละ 86.4, 80.8, และ 65.2 ตามลำดับ

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ในเรื่อง ป้าย/เครื่องหมายขึ้นอกบริการไม่ดึงดูด  
ความสนใจ โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีปัญหาร้อยละ 70.1 สูงกว่านิสิต  
สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มี  
ปัญหาร้อยละ 59.4, 54.5, และ 44.9 ตามลำดับ

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ในเรื่อง

ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศหาได้จากส่วนใดของห้องสมุด โดยนิสิตสาขาวิชา  
ศาสตร์ประยุกต์ มีปัญหาร้อยละ 41.1 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชามนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์ และสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ ที่มีปัญหาร้อยละ 40.9, 35.3, และ 24.6 ตามลำดับ  
เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ใช้การไม่ได้  
โดยนิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มีปัญหาร้อยละ 38.5 สูงกว่านิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์  
และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ ที่มีปัญหาร้อยละ  
28.2, 24.6, และ 16.7 ตามลำดับ

ดูหรือใช้ข้อมูลที่ค้นได้จากรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ไม่เป็น โดยนิสิต  
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีปัญหาร้อยละ 34.8 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชา  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ ที่มีปัญหาร้อยละ 29.5, 27.4,  
และ 13.0 ตามลำดับ

ไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและทรัพยากรสารสนเทศ โดยนิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มี  
ปัญหาร้อยละ 45.5 สูงกว่านิสิตคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์  
และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีปัญหาร้อยละ 41.9, 37.7, และ 33.3 ตามลำดับ

ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบการมีปัญหากับสาขาวิชาที่เรียน

	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์ประยุกต์		สังคมศาสตร์ประยุกต์		วิทยาศาสตร์		$\chi^2$
	n	%	n	%	n	%	n	%	
	<b>ทรัพยากรสารสนเทศ</b>								
1. ห้องสมุดไม่มีวัสดุสารสนเทศตามที่ต้องการ	36	30.8	30	38.5	33	47.8	23	34.8	7.57
2. ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุด	46	39.3	24	30.8	28	40.6	18	27.3	9.52
3. ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศหาได้จากส่วนใดของห้องสมุด	41	35.3	32	41.0	17	24.6	27	40.9	12.53*
4. ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC)	33	28.2	24	30.8	12	17.4	20	30.3	8.51
5. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) มีน้อย	54	46.2	39	50.0	33	47.8	36	54.5	9.98
6. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ใช้ การไม่ได้	33	28.2	30	38.5	17	24.6	11	16.7	12.46*
7. ดูหรือใช้ข้อมูลที่ค้นได้จากรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ไม่เป็น	32	27.4	23	29.5	9	13.0	23	34.8	14.38*
8. ค้นรายการได้ แต่หาหนังสือไม่พบ	80	68.4	48	61.5	37	53.6	36	54.5	9.06

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบการมีปัญหากับสาขาวิชาที่เรียน (ต่อ)



	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์ประยุกต์		สังคมศาสตร์ประยุกต์		วิทยาศาสตร์		$\chi^2$
	n	%	n	%	n	%	n	%	
9. ค้นรายการได้ แต่หาบทความไม่พบ	65	55.6	43	55.1	29	42.0	34	51.5	5.44
10. ไม่ทราบว่าจะทำอย่างไร เมื่อไม่พบหนังสือที่ต้องการบนชั้น	62	53.0	45	57.7	34	49.3	36	54.5	4.32
11. หนังสือเรียงสลับที่	63	53.8	42	53.8	38	55.1	24	36.4	9.29
12. หนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย	61	52.1	38	48.7	43	62.3	32	48.5	6.61
บริการ									
13. โควตาหนังสือที่ให้ยืมน้อยไป	65	55.6	40	51.3	47	68.1	39	59.1	6.54
14. ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสั้นไป	72	61.5	45	57.7	44	63.8	41	62.1	5.57
15. ในกรณีที่ให้บริการรักษาค้นฐานข้อมูลให้ต้องใช้เวลานาน การรอนานเกินไป	35	29.9	26	33.3	18	26.1	22	33.3	5.40
16. ในกรณีที่ค้นฐานข้อมูลเอง คิดคำค้น / สร้าง คำสั่งค้นไม่ได้	44	37.6	34	43.6	37	53.6	29	43.9	8.48
17. การใช้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ / อินเทอร์เน็ตต้องใช้เวลา รอนาน	44	37.6	20	25.6	30	43.5	24	36.4	6.11
18. ระเบียบข้อบังคับห้องสมุดเข้มงวดเกินไป	31	26.5	28	35.9	21	30.4	16	24.2	4.68

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบการมีปัญหากับสาขาวิชาที่เรียน (ต่อ)



ตารางที่ 15 เปรียบเทียบการมีปัญหาเกี่ยวกับสาขาวิชาที่เรียน (ต่อ)

	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		วิทยาศาสตร์ประยุกต์		สังคมศาสตร์ประยุกต์		วิทยาศาสตร์		$\chi^2$
	n	%	n	%	n	%	n	%	
28. ไม่รู้จักเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	31	26.5	21	26.9	18	26.1	22	33.3	5.03
29. ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะ									
ก. บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมีน้อยไม่เพียงพอ	74	63.2	53	67.9	32	46.4	35	53.0	12.10
ข. หอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย	109	93.2	63	80.8	45	65.2	57	86.4	28.32***
ค. ที่พักไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้	53	45.3	32	41.0	22	31.9	21	31.8	8.73
อาคาร สถานที่									
30. ไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและทรัพยากรสารสนเทศ	49	41.9	26	33.3	26	37.7	30	45.5	15.05*
31. มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ	58	49.6	35	44.9	32	46.4	30	45.5	7.84
32. ผู้อื่นส่งเสียงรบกวน	53	45.3	34	43.6	43	62.3	32	48.5	10.09
บุคลากร									
33. บุคลากรไม่เอาใจใส่ในนิสัย	48	41.0	26	33.3	31	44.9	23	34.8	3.84
34. บุคลากรไม่รับฟังคำร้องขอของนิสิต	39	33.3	23	29.5	27	39.1	15	22.7	5.31



เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการใช้บริการระหว่างนิสิตจำแนกตามสาขาวิชาที่เรียน พบว่า นิสิตสาขาวิชาที่เรียนต่างกันมีปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ การให้บริการความช่วยเหลือ สภาพสถานที่บริการ และบุคลิกภาพของบุคลากรที่ให้บริการ และปัญหาโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 มีเฉพาะด้านการส่งเสริมการใช้บริการ โดยนิสิตสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับนิสิต สาขาวิทยาศาสตร์มีปัญหามากกว่านิสิตสาขาสังคมศาสตร์ประยุกต์ ส่วนนิสิตสาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มีระดับปัญหาการใช้ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนิสิตชั้นปีที่ 1 ยังเป็นนิสิตที่เป็นสมาชิกใหม่ของชุมชนและของห้องสมุดเหมือนกัน ที่แตกต่างกันด้านส่งเสริมการใช้บริการอาจเป็นเพราะนิสิตแต่ละสาขาวิชาเข้าใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน ตลอดจนมีโอกาสในการเข้าถึงคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หอพักหรือที่ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยไม่เท่ากัน ทำให้การรับรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้บริการแตกต่างกัน ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบระดับปัญหาการใช้บริการระหว่างนิสิตที่เรียนสาขาวิชาต่างกัน

	มนุษยฯ (117)		สังคมฯประยุกต์ (69)		วิทยาศาสตร์ประยุกต์ (78)		วิทยาศาสตร์ (66)		รวม		เปรียบเทียบ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	F	p
1. ทรัพยากรสารสนเทศ	3.20	0.61	3.15	0.60	3.26	0.50	3.14	0.64	3.20	0.58	0.60	0.62
2. การบริการ	3.24	0.70	3.37	0.60	3.28	0.55	3.33	0.63	3.30	0.63	0.81	0.49
3. ความช่วยเหลือ	3.07	0.64	3.10	0.86	3.06	0.66	2.99	0.83	3.06	0.73	0.26	0.85
4. ส่งเสริมการใช้ บริการ	3.56	0.54	3.22	0.71	3.41	0.54	3.46	0.64	3.43	0.62	4.87	0.01**
5. สภาพสถานที่บริการ	3.26	0.84	3.28	0.75	3.28	0.70	3.35	0.81	3.16	0.76	0.18	0.91
6. บุคลิกภาพบุคลากร	3.18	0.90	3.36	0.91	3.15	0.79	3.11	0.86	3.20	0.87	1.07	0.36
รวม	3.30	0.51	3.23	0.53	3.28	0.44	3.27	0.53	3.22	0.53	0.33	0.80

## 2.2 การเปรียบเทียบระดับปัญหาแต่ละด้าน

### 2.2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า นิสิตมีปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับปานกลาง มีปัญหาที่ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศและสาขาวิชาที่เรียน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 มีเฉพาะนิสิตมีอายุแตกต่างกัน โดยนิสิตอายุ 17-18 ปี มีปัญหาเฉลี่ย 3.30 สูงกว่านิสิตอายุ 19-20 ปี ที่มีปัญหาเฉลี่ย 3.14 ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบระดับปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ

	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t หรือ F	p
รวม	330	3.19	0.58		
เพศ				0.25	0.81
หญิง	230	3.24	0.57		
ชาย	100	3.07	0.60		
อายุ (ปี)				2.12	0.03*
17-18	110	3.30	0.57		
19-20	220	3.14	0.58		
สาขาวิชา				1.04	0.37
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	117	3.20	0.61		
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	78	3.26	0.50		
สังคมศาสตร์ประยุกต์	69	3.15	0.57		
วิทยาศาสตร์	66	3.14	0.64		

### 2.2.2 ด้านการบริการ

เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาด้านการบริการ พบว่า นิสิตมีปัญหาด้านการบริการในระดับปานกลาง มีปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.001 ระหว่างนิสิตชายและหญิง โดยนิสิตชายมีปัญหาเฉลี่ย 3.32 สูงกว่านิสิตหญิงที่มีปัญหาเฉลี่ย 3.28 และมีปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ระหว่างนิสิตที่มีอายุต่างกัน โดยนิสิตที่มีอายุ 17-18 ปี มีปัญหาเฉลี่ย 3.38 สูงกว่านิสิตที่มีอายุ 19-20 ปี ที่มีปัญหาเฉลี่ย 3.25 และสาขาวิชาที่เรียนต่างกัน โดยนิสิตสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ มีปัญหาเฉลี่ย 3.37 สูงกว่า นิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีปัญหาเฉลี่ย 3.33, 3.28, และ 3.24 ตามลำดับ ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบระดับปัญหาด้านการบริการ

	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t หรือ F	p
รวม	330	3.29	0.63		
เพศ				3.60	.000***
หญิง	230	3.28	0.61		
ชาย	100	3.32	0.68		
อายุ (ปี)				2.18	0.03*
17-18	110	3.38	0.67		
19-20	220	3.25	0.61		
สาขาวิชา				1.23	0.03*
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	117	3.24	0.70		
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	78	3.28	0.55		
สังคมศาสตร์ประยุกต์	69	3.37	0.60		
วิทยาศาสตร์	66	3.33	0.63		

### 2.2.3 ด้านความช่วยเหลือ

เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาด้านความช่วยเหลือ พบว่า นิสิตมีปัญหาด้านความช่วยเหลือ ในระดับปานกลาง มีปัญหาที่ไม่แตกต่างกันเฉพาะนิสิตที่มีอายุแตกต่างกัน ที่มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.001 ระหว่างนิสิตชายและหญิง โดยนิสิตหญิงมีปัญหาเฉลี่ย 3.09 สูงกว่า นิสิตชายที่มีปัญหาเฉลี่ย 2.98 และมีปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ระหว่างนิสิตที่เรียนสาขาวิชาแตกต่างกัน โดยนิสิตสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ มีปัญหาเฉลี่ย 3.10 สูงกว่า นิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ ที่มีปัญหาเฉลี่ย 3.07, 3.06, และ 2.99 ตามลำดับ ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบระดับปัญหาด้านความช่วยเหลือ

	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t หรือ F	p
รวม	330	3.06	0.73		
เพศ				3.56	0.00***
หญิง	230	3.09	0.71		
ชาย	100	2.98	0.79		
อายุ (ปี)				1.06	0.29
17-18	110	3.20	0.72		
19-20	220	2.99	0.73		
สาขา				2.97	0.03*
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	117	3.07	0.64		
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	78	3.06	0.66		
สังคมศาสตร์ประยุกต์	69	3.10	0.86		
วิทยาศาสตร์	66	2.99	0.83		



## 2.2.4 ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการใช้บริการ พบว่า นิสิตมีปัญหาด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ในระดับปานกลาง มีปัญหาไม่แตกต่างกันระหว่างนิสิตที่มีอายุแตกต่างกัน ระหว่างนิสิตชายและหญิง และระหว่างนิสิตที่เรียนสาขาวิชาแตกต่างกัน ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการใช้บริการ

	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t หรือ F	p
รวม	330	3.44	0.61		
เพศ				0.55	0.58
หญิง	230	3.54	0.53		
ชาย	100	3.18	0.71		
อายุ (ปี)				1.79	0.07
17-18	110	3.49	0.62		
19-20	220	3.41	0.61		
สาขา				0.26	0.85
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	117	3.56	0.54		
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	78	3.41	0.54		
สังคมศาสตร์ประยุกต์	69	3.22	0.71		
วิทยาศาสตร์	66	3.46	0.64		

### 2.2.5 ด้านอาการ สถานที่

เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาด้านอาการ สถานที่ พบว่า นิสิตมีปัญหาด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ในระดับปานกลาง มีปัญหาที่ไม่แตกต่างกันระหว่างนิสิตที่มีอายุแตกต่างกัน และระหว่างนิสิตที่เรียนสาขาวิชาแตกต่างกัน มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ระหว่าง นิสิตชายและหญิง โดยนิสิตชายมีปัญหาเฉลี่ย 3.29 สูงกว่านิสิตหญิงที่มีปัญหา 3.28 ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบระดับปัญหาด้านอาการ สถานที่

	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t หรือ F	p
รวม	330	3.29	0.78		
เพศ				1.20	0.23
หญิง	230	3.27	0.76		
ชาย	100	3.32	0.83		
อายุ (ปี)				2.30	0.02*
17-18	110	3.28	0.81		
19-20	220	3.29	0.77		
สาขาวิชา				1.29	0.28
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	117	3.26	0.84		
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	78	3.28	0.70		
สังคมศาสตร์ประยุกต์	69	3.28	0.75		
วิทยาศาสตร์	66	3.35	0.82		

### 2.2.6 ด้านบุคลิกภาพ

เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาด้านบุคลิกภาพ พบว่า นิสิตมีปัญหาด้านบุคลิกภาพ ในระดับปานกลาง มีปัญหาที่ไม่แตกต่างกันระหว่างนิสิตที่มีอายุแตกต่างกัน ระหว่างนิสิตชายและหญิง และระหว่างนิสิตที่เรียนสาขาวิชาแตกต่างกัน ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบระดับปัญหาด้านบุคลิกภาพ

	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t หรือ F	p
รวม	330	3.19	0.87		
เพศ				1.15	0.25
หญิง	230	3.19	0.89		
ชาย	100	3.20	0.82		
อายุ (ปี)				0.67	0.50
17-18	110	3.26	0.90		
19-20	220	3.16	0.85		
สาขาวิชา				0.23	0.87
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	117	3.18	0.90		
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	78	3.15	0.79		
สังคมศาสตร์ประยุกต์	69	3.36	0.91		
วิทยาศาสตร์	66	3.11	0.86		

## 2.2.7 ระดับปัญหารวม

เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหารวม พบว่า นิสิตมีปัญหารวม ในระดับปานกลาง มีปัญหาที่ไม่แตกต่างกันระหว่างนิสิตที่มีอายุแตกต่างกัน และระหว่างนิสิตที่เรียนสาขาวิชาแตกต่างกัน มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ระหว่างนิสิตชายและหญิง โดยนิสิตชายมีปัญหาเฉลี่ย 3.32 สูงกว่านิสิตหญิงที่มีปัญหา 3.16 ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบระดับปัญหารวม

	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t หรือ F	p
รวม	330	3.27	0.50		
เพศ				2.81	0.005
หญิง	230	3.32	0.48		
ชาย	100	3.16	0.54		
อายุ (ปี)				2.13	0.034
17-18	220	3.36	0.50		
19-20	110	3.23	0.49		
สาขาวิชา				0.48	0.70
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	117	3.30	0.51		
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	78	3.28	0.44		
สังคมศาสตร์ประยุกต์	69	3.23	0.53		
วิทยาศาสตร์	66	3.27	0.53		

**ตอนที่ 3 ระดับความต้องการและการเปรียบเทียบระดับความต้องการการใช้บริการและ  
ทรัพยากรสารสนเทศ**

**1.1 ความต้องการแต่ละด้าน**

**ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ** นิสิตมีความต้องการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ คือ

1. ให้เพิ่มเครื่องสำหรับบริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.34
2. ให้เพิ่มแผ่นซีดี มีค่าเฉลี่ย 4.30
3. ให้เพิ่มฐานข้อมูลภาษาไทยและหนังสืออ้างอิงภาษาไทย มีค่าเฉลี่ย 4.28

และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับ คือ

1. ให้เพิ่มจำนวนฉบับของหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.06
2. ให้เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) มีค่าเฉลี่ย 4.05
3. ให้จัดเรียงหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นอย่างถูกที่ มีค่าเฉลี่ย 3.8

ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความต้องการ	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ	ลำดับที่
1. เพิ่มหนังสือ / ตำราที่ตรงกับสาขาที่เรียน				
ก. ภาษาไทย	4.24	.69	มาก	5
ข. ภาษาต่างประเทศ	4.10	.78	มาก	14
ค. หนังสือ / ตำราของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ	4.20	.75	มาก	8
2. เพิ่มฐานข้อมูลที่ตรงกับสาขาที่เรียน				
ก. ภาษาไทย	4.28	.71	มาก	3
ข. ภาษาต่างประเทศ	4.18	.79	มาก	10
ค. ที่มีเนื้อหาครบสมบูรณ์ (full text)	4.26	.82	มาก	4
ง. ที่มีเนื้อหาเป็นสาระสังเขป (abstract)	4.18	.85	มาก	10
3. เพิ่มหนังสืออ้างอิงที่ตรงกับสาขาที่เรียน				
ก. ภาษาไทย	4.28	.75	มาก	3
ข. ภาษาต่างประเทศ	4.19	.79	มาก	9
4. เพิ่มหนังสืออื่น ๆ				
ก. สารคดี	4.17	.70	มาก	11
ข. บันเทิงคดี	4.17	.80	มาก	11
5. เพิ่มวารสารวิชาการที่ตรงกับสาขาที่เรียน				
ก. ภาษาไทย	4.26	.73	มาก	4
ข. ภาษาต่างประเทศ	4.14	.79	มาก	12
6. เพิ่มนิตยสาร				
ก. ภาษาไทย	4.18	.84	มาก	10
ข. ภาษาต่างประเทศ	4.10	.81	มาก	14
7. เพิ่มจำนวนฉบับของหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ	4.06	.87	มาก	15

ตารางที่ 24 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)

ความต้องการ	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ	ลำดับที่
8. เพิ่มสื่อ โสตทัศนที่ตรงกับความต้องการ				
ก. ซีดีรอม	4.22	.79	มาก	7
ข. แผ่นซีดี	4.30	.75	มาก	2
ค. วีดิทัศน์	4.23	.79	มาก	6
ง. แถบบันทึกเสียง	4.13	.82	มาก	13
9. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ที่เพียงพอ	4.05	.87	มาก	16
10. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการ อินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ	4.34	.78	มาก	1
11. ให้มีการจัดลำดับการเรียงหนังสือและทรัพยากร สารสนเทศบนชั้นวาง	3.8	1.06	มาก	17
รวม	4.18	.54	มาก	

ความต้องการด้านบริการ นิสิตมีความต้องการโดยรวมในระดับมาก

มีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ คือ

1. ให้เพิ่มบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.19
2. การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.92

ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ความต้องการด้านบริการ

ความต้องการ	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ	ลำดับที่
1. บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.92	.92	มาก	2
2. เพิ่มบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของสำนัก หอสมุด	4.19	.78	มาก	1
รวม	4.06	.74	มาก	

ความต้องการด้านความช่วยเหลือ นิสิตมีความต้องการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ คือ

1. จัดให้มีบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนการใช้ห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.96
2. ให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.92
3. การให้คำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.90

และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสอนสืบค้น Web OPAC มีค่าเฉลี่ย 3.89 ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความต้องการด้านความช่วยเหลือ

ความต้องการ	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ	ลำดับที่
1. การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ	3.92	.78	มาก	2
2. คำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ	3.90	.80	มาก	3
3. การสอนสืบค้น Web OPAC	3.89	.88	มาก	4
4. บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนการใช้ห้องสมุด	3.96	.87	มาก	1
รวม	3.92	.67	มาก	

ความต้องการด้านการส่งเสริมการใช้บริการ สภาพสถานที่ และบุคลากร นิสิตมีความต้องการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ คือ

1. ส่งเสริมการบริการและแหล่งสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.02
2. ความเต็มใจและเป็นมิตรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01
3. ความพร้อมของบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92



และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความต้องการที่นั้งอ่านเฉพาะบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.72 ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความต้องการด้านการส่งเสริมการใช้บริการ สถานพยาบาลที่ และบุคลากร

ความต้องการ	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ	ลำดับที่
1. ที่นั้งอ่านเฉพาะบุคคล	3.72	1.11	มาก	4
2. ความพร้อมของบุคลากรที่ให้บริการ	3.92	.92	มาก	3
3. ความเต็มใจและเป็นมิตรในการให้บริการ	4.01	.96	มาก	2
4. ส่งเสริมการบริการและแหล่งสารสนเทศ	4.02	.85	มาก	1
รวม	3.92	.76	มาก	

3.2 ความต้องการทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาอันดับ 1-3 ในแต่ละด้านเป็นดังนี้  
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นิสิตต้องการให้เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการอินเทอร์เน็ต แผ่นซีดี ฐานข้อมูลภาษาไทย และหนังสืออ้างอิงภาษาไทย

ด้านบริการ นิสิตต้องการให้เพิ่มบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ และบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

ด้านความช่วยเหลือ นิสิตต้องการบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนการใช้ห้องสมุด ความช่วยเหลือการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ และคำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ

ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ สถานพยาบาลที่ และบุคลากร นิสิตต้องการการส่งเสริมการบริการและแหล่งสารสนเทศ ความเต็มใจและเป็นมิตรในการให้บริการ และความพร้อมของบุคลากรที่ให้บริการ ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ระดับความต้องการมากที่สุด ลำดับที่ 1 ถึง 3 ในแต่ละด้าน

ความต้องการ	n = 330			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ	ลำดับที่
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการอินเทอร์เน็ต	4.34	.78	มาก	1
เพิ่มแผ่นซีดี	4.30	.75	มาก	2
เพิ่มฐานข้อมูลภาษาไทย	4.28	.71	มาก	3
เพิ่มหนังสืออ้างอิงภาษาไทย	4.28	.75	มาก	3
<b>ด้านบริการ</b>				
เพิ่มบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์	4.19	.78	มาก	1
บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.92	.92	มาก	2
<b>ด้านความช่วยเหลือ</b>				
บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนการใช้ห้องสมุด	3.96	.87	มาก	1
การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ	3.92	.78	มาก	2
คำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ	3.90	.80	มาก	3
<b>ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ สถานสถานที่ และบุคลากร</b>				
ส่งเสริมการบริการและแหล่งสารสนเทศ	4.02	.85	มาก	1
ความเต็มใจและเป็นมิตรในการให้บริการ	4.01	.96	มาก	2
ความพร้อมของบุคลากรที่ให้บริการ	3.92	.92	มาก	3

### 3.2. การเปรียบเทียบจำนวนนิสิตที่ต้องการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

#### 3.2.1 เพศ

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนนิสิตที่ต้องการบริการและทรัพยากรสารสนเทศกับเพศ พบว่า นิสิตชายและหญิงมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ในเรื่อง เพิ่มหนังสือ / ตำราที่ตรงกับสาขาที่เรียนภาษาไทย หนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอยู่บนชั้นถูกลำดับที่เสมอ บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เพิ่มบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ความช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ คำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ การสอนการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลที่เพียงพอ บุคลากรที่พร้อมให้บริการ และการให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .001 ในเรื่อง

เพิ่มฐานข้อมูลที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาไทย โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 93.0 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 78.0

เพิ่มฐานข้อมูลที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาต่างประเทศ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 88.7 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 72.0

เพิ่มฐานข้อมูลที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่มีเนื้อหาครบสมบูรณ์ (full text) โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 91.7 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 70.0

เพิ่มฐานข้อมูลที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่มีเนื้อหาเป็นสาระสังเขป (abstract) โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 88.7 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 70.0

เพิ่มหนังสืออ้างอิงที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาต่างประเทศ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 88.7 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 68.0

เพิ่มหนังสือสารคดี โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 90.0 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 70.0

เพิ่มหนังสือบันเทิงคดี โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 88.7 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 64.0

เพิ่มวารสารวิชาการที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาต่างประเทศ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 88.3 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 67.0

เพิ่มนิตยสารภาษาไทย โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 89.1 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 65.0

เพิ่มซีดีรอมที่ตรงกับความต้องการ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 88.7 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 75.0

เพิ่มแผ่นซีดีที่ตรงกับความต้องการ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 91.7 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 75.0

เพิ่มวีดิทัศน์ที่ตรงกับความต้องการ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 88.7 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 70.0

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ในเรื่อง

เพิ่มหนังสือ / ตำราที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นหนังสือ / ตำราของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 89.1 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 78.0

เพิ่มหนังสืออ้างอิงที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาไทย โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 92.6 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 80.0

เพิ่มนิตยสารภาษาต่างประเทศ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 86.5 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 61.0

เพิ่มแถบบันทึกเสียงที่ตรงกับความต้องการ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 84.3 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 69.0

เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ที่เพียงพอ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 80.9 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 66.0

เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 90.4 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 79.0

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ในเรื่อง

เพิ่มหนังสือ / ตำราที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาต่างประเทศ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 83.9 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 72.0

เพิ่มวารสารวิชาการที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาไทย โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 90.4 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 79.0

เพิ่มจำนวนฉบับของหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 79.1 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 67.0

คอมพิวเตอร์ช่วยสอนการใช้ห้องสมุด โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 78.3 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 66.0

การประชุมสัมพัทธ์เกี่ยวกับบริการและแหล่งสารสนเทศ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 80.4 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 66.0

บุคลากรที่พร้อมให้บริการ โดยนิสิตหญิงมีความต้องการร้อยละ 73.0 สูงกว่านิสิตชายที่มีความต้องการร้อยละ 64.0

ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความต้องการกับเพศ

	ชาย		หญิง		$\chi^2$
	n	%	n	%	
<b>ทรัพยากรสารสนเทศ</b>					
1. เพิ่มหนังสือ / ตำราที่ตรงกับสาขาที่เรียน					
ก. ภาษาไทย	82	82.0	205	89.1	3.24
ข. ภาษาต่างประเทศ	72	72.0	193	83.9	6.52*
ค. หนังสือ / ตำราของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ	78	78.0	205	89.1	10.70**
2. เพิ่มฐานข้อมูลที่ตรงกับสาขาที่เรียน					
ก. ภาษาไทย	78	78.0	214	93.0	17.66***
ข. ภาษาต่างประเทศ	72	72.0	204	88.7	14.58***
ค. ที่มีเนื้อหาครบสมบูรณ์ (full text)	70	70.0	211	91.7	26.59***
ง. ที่มีเนื้อหาเป็นสาระสังเขป (abstract)	70	70.0	204	88.7	21.66***
3. เพิ่มหนังสืออ้างอิงที่ตรงกับสาขาที่เรียน					
ก. ภาษาไทย	80	80.0	213	92.6	11.17**
ข. ภาษาต่างประเทศ	68	68.0	204	88.7	23.18***
4. เพิ่มหนังสืออื่น ๆ					
ก. สารคดี	70	70.0	207	90.0	21.50***
ข. บันเทิงคดี	64	64.0	204	88.7	34.70***
5. เพิ่มวารสารวิชาการที่ตรงกับสาขาที่เรียน					
ก. ภาษาไทย	79	79.0	208	90.4	8.32*
ข. ภาษาต่างประเทศ	67	67.0	205	88.3	29.40***
6. เพิ่มนิตยสาร					
ก. ภาษาไทย	65	65.0	205	89.1	27.29***
ข. ภาษาต่างประเทศ	61	61.0	199	86.5	27.34**
7. เพิ่มจำนวนฉบับของหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ					
	67	67.0	182	79.1	5.84*

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความต้องการกับเพศ (ต่อ)

	ชาย		หญิง		$\chi^2$
	n	%	n	%	
8. เพิ่มสื่อโสตทัศนที่ตรงกับความต้องการ					
ก. ซีดีรอม	75	75.0	204	88.7	16.66***
ข. แผ่นซีดี	75	75.0	211	91.7	19.21***
ค. วีดิทัศน์	70	70.0	204	88.7	23.62***
ง. แถบบันทึกเสียง	69	69.0	194	84.3	12.87**
9. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น					
รายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ที่เพียงพอ	66	66.0	186	80.9	8.87**
10. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการ					
อินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ	79	79.0	208	90.4	8.52**
11. หนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอยู่บนชั้นถูกจัดที่เสมอ	65	65.0	147	63.9	0.06
บริการ					
12. บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	71	71.0	160	69.6	1.14
13. เพิ่มบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของ					
สำนักหอสมุด	78	78.0	200	87.0	4.32
ความช่วยเหลือ					
14. ความช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่ง					
สารสนเทศ	72	72.0	165	71.7	1.18
15. คำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ	65	65.0	170	73.9	4.05
16. การสอนการสืบค้นรายการทรัพยากร					
สารสนเทศ (Web OPAC)	72	72.0	159	69.1	0.31
17. คอมพิวเตอร์ช่วยสอนการใช้ห้องสมุด	66	66.0	180	78.3	7.24*
การส่งเสริมการใช้บริการ					
18. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและ					
แหล่งสารสนเทศ	66	66.0	185	80.4	8.01*

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความต้องการกับเพศ (ต่อ)

	ชาย		หญิง		$\chi^2$
	n	%	n	%	
<b>อาคาร สถานที่</b>					
19. ที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลที่เพียงพอ	68	68.0	147	63.9	2.03
<b>บุคลากร</b>					
20. บุคลากรที่พร้อมให้บริการ	64	64.0	168	73.0	6.43*
21. การให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร	69	69.0	167	72.6	1.30

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## 3.2.2 อายุ

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการกับจำนวนนิสิตที่มีอายุต่างกัน พบว่า นิสิตที่อายุแตกต่างกันมีความต้องการบริการและทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกันทุกเรื่อง ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความต้องการกับอายุ

	17-18 ปี		19-20 ปี		$\chi^2$
	n	%	n	%	
<b>ทรัพยากรสารสนเทศ</b>					
1. เพิ่มหนังสือ / ตำราที่ตรงกับสาขาที่เรียน					
ก. ภาษาไทย	97	88.2	190	86.4	1.54
ข. ภาษาต่างประเทศ	92	83.6	173	78.6	1.19
ค. หนังสือ / ตำราของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ	94	85.5	189	85.9	0.37
2. เพิ่มฐานข้อมูลที่ตรงกับสาขาที่เรียน					
ก. ภาษาไทย	104	94.5	188	85.5	6.75
ข. ภาษาต่างประเทศ	97	88.2	179	81.4	3.89
ค. ที่มีเนื้อหาครบสมบูรณ์ (full text)	100	90.9	181	82.3	4.53
ง. ที่มีเนื้อหาเป็นสาระสังเขป (abstract)	96	87.3	178	80.9	2.81
3. เพิ่มหนังสืออ้างอิงที่ตรงกับสาขาที่เรียน					
ก. ภาษาไทย	101	91.8	192	87.3	1.71
ข. ภาษาต่างประเทศ	92	83.6	180	81.8	2.07
4. เพิ่มหนังสืออื่น ๆ					
ก. สารคดี	93	84.5	184	83.6	0.05
ข. บันเทิงคดี	89	80.9	179	81.4	1.49
5. เพิ่มวารสารวิชาการที่ตรงกับสาขาที่เรียน					
ก. ภาษาไทย	100	90.9	187	85.0	2.37
ข. ภาษาต่างประเทศ	95	86.4	175	79.5	2.32
6. เพิ่มนิตยสาร					
ก. ภาษาไทย	92	83.6	178	80.9	0.97
ข. ภาษาต่างประเทศ	92	83.6	168	76.4	2.49
7. เพิ่มจำนวนฉบับของหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ					
	86	78.2	163	74.1	1.02



ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความต้องการกับอายุ (ต่อ)

	17-18 ปี		19-20 ปี		$\chi^2$
	n	%	n	%	
8. เพิ่มสื่อโสตทัศนที่ตรงกับความต้องการ					
ก. ซีดีรอม	97	88.2	182	82.7	2.39
ข. แผ่นซีดี	101	91.8	185	84.1	3.83
ค. วีดิทัศน์	94	85.5	180	81.8	4.63
ง. แถบบันทึกเสียง	92	83.6	171	77.7	1.61
9. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น					
รายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ที่เพียงพอ	92	83.6	160	72.7	4.86
10. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการ					
อินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ	97	88.2	190	86.4	0.83
11. หนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอยู่บนชั้นถูกจัดที่เสมอ	72	65.5	140	63.6	0.47
บริการ					
12. บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	80	72.7	151	68.6	0.72
13. เพิ่มบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของ					
สำนักหอสมุด	95	86.4	183	83.2	1.70
ความช่วยเหลือ					
14. ความช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่ง					
สารสนเทศ	79	71.8	158	71.8	0.43
15. คำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ	78	70.9	157	71.4	1.12
16. การสอนการสืบค้นรายการทรัพยากร					
สารสนเทศ (Web OPAC)	75	68.2	156	70.9	1.31
17. คอมพิวเตอร์ช่วยสอนการใช้ห้องสมุด	85	77.3	161	73.2	0.68
การส่งเสริมการใช้บริการ					
18. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและ					
แหล่งสารสนเทศ	86	78.2	165	75.0	0.48

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความต้องการกับอายุ (ต่อ)

	ชาย		หญิง		$\chi^2$
	n	%	n	%	
<b>อาคาร สถานที่</b>					
19. ที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลที่เพียงพอ	75	68.2	140	63.6	1.60
<b>บุคลากร</b>					
20. บุคลากรที่พร้อมให้บริการ	75	68.2	157	71.4	2.16
21. การให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร	81	73.6	155	70.5	0.76

### 3.2.3 สาขาวิชาที่เรียน

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการกับสาขาวิชาที่เรียน พบว่า นิสิตที่เรียนสาขาวิชาแตกต่างกันมีความต้องการบริการและทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกันในเรื่อง เพิ่มหนังสืออ้างอิงที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาไทย เพิ่มหนังสือสารคดี เพิ่มจำนวนฉบับของหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ เพิ่มซีดีรอมที่ตรงกับความต้องการ เพิ่มแถบบันทึกเสียงที่ตรงกับความต้องการ หนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอยู่บนชั้นถูกลำดับที่เสมอ เพิ่มบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ความช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ การสอนการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและแหล่งสารสนเทศ และที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลที่เพียงพอ

มีความต้องการแตกต่างกันระหว่างสาขาวิชาที่เรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ .001 ในเรื่อง เพิ่มหนังสือ / ตำราที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาต่างประเทศ โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 88.9 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 77.3, 76.8, และ 73.1 ตามลำดับ

เพิ่มหนังสือ / ตำราที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นหนังสือ / ตำราของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 93.2 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 87.9, 87.0, และ 71.8 ตามลำดับ

เพิ่มฐานข้อมูลที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่มีเนื้อหาครบสมบูรณ์ (full text) โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 92.3 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 84.8, 84.1, และ 74.4 ตามลำดับ

เพิ่มหนังสือบันทึงคลี โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 88.0 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 86.4, 78.3, และ 69.2 ตามลำดับ

เพิ่มวารสารวิชาการที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาต่างประเทศ โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 92.3 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 78.2, 77.3, และ 72.5 ตามลำดับ

คอมพิวเตอร์ช่วยสอนการใช้ห้องสมุด โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 83.8 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 77.3, 68.1, และ 64.1 ตามลำดับ

มีความต้องการแตกต่างกันระหว่างสาขาวิชาที่เรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ในเรื่อง

เพิ่มฐานข้อมูลที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาไทย โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 95.7 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 91.3, 81.8, และ 80.8 ตามลำดับ

เพิ่มฐานข้อมูลที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาต่างประเทศ โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 91.5 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 81.2, 78.8, และ 78.2 ตามลำดับ

เพิ่มหนังสืออ้างอิงที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาต่างประเทศ โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 91.5 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 81.2, 75.8, และ 75.6 ตามลำดับ

เพิ่มวารสารวิชาการที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาไทย โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 91.5 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 87.9, 85.5, และ 80.8 ตามลำดับ

เพิ่มนิตยสารภาษาไทย โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 88.9 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 85.5, 80.3, และ 69.2 ตามลำดับ

เพิ่มนิตยสารภาษาต่างประเทศ โดยนิติตสาขานิติศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 89.7 สูงกว่านิติตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 77.3, 73.1, และ 68.1 ตามลำดับ

เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ที่เพียงพอ โดยนิติตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 81.8 สูงกว่านิติตสาขานิติศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 81.2, 71.0, และ 69.2 ตามลำดับ

บริการที่สะดวกและรวดเร็ว โดยนิติตสาขานิติศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 76.9 สูงกว่านิติต สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 71.0, 66.7, และ 61.5 ตามลำดับ

บุคลากรที่พร้อมให้บริการ โดยนิติตสาขานิติศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 77.8 สูงกว่านิติต สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 76.8, 69.7, และ 53.8 ตามลำดับ

มีความต้องการแตกต่างกันระหว่างสาขาวิชาที่เรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ในเรื่องเพิ่มหนังสือ ตำราที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาไทย โดยนิติตสาขานิติศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 91.5 สูงกว่านิติตสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 87.0, 86.4, และ 80.8 ตามลำดับ

เพิ่มฐานข้อมูลที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่มีเนื้อหามนุษยศาสตร์ (abstract) โดยนิติตสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ มีความต้องการร้อยละ 89.9 สูงกว่านิติตสาขานิติศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 88.0, 81.8, และ 70.5 ตามลำดับ

เพิ่มแผ่นซีดีที่ตรงกับความต้องการ โดยนิติตสาขานิติศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 92.3 สูงกว่านิติตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 90.9, 80.8, และ 79.7 ตามลำดับ

เพิ่มวิดิทัศน์ที่ตรงกับความต้องการ โดยนิติตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 89.4 สูงกว่านิติตสาขานิติศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 84.6, 79.5, และ 78.3 ตามลำดับ

เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ โดยนิติตสาขานิติศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 91.5 สูงกว่านิติตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 90.9, 88.4, และ 75.6 ตามลำดับ

คำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 76.1 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 73.9, 71.2, และ 61.5 ตามลำดับ

การให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการร้อยละ 80.2 สูงกว่านิสิตสาขาวิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ที่มีความต้องการร้อยละ 73.9, 66.7, และ 59.0 ตามลำดับ

ผังตารางที่ 31

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การศึกษาปัญหาและความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการใช้ บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2547 ในครั้งนี้ เพื่อศึกษา จำแนก และเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการตามเพศ อายุ สาขาวิชาที่นิสิตเรียน เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) เก็บข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามให้นิสิตตอบ จำนวน 330 คน แบบสอบถามประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิต ส่วนที่ 2 ปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด ส่วนที่ 3 ความต้องการใช้บริการและ ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด ได้ผลการวิจัยโดยสรุป ดังนี้

นิสิตมีปัญหาแต่ละด้านต่าง ๆ ระดับปานกลาง ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีปัญหาเกี่ยวกับการค้นรายการได้แต่หาหนังสือไม่พบ และเมื่อหาหนังสือบนชั้นไม่พบไม่ทราบว่าจะทำอย่างไร ด้านบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการให้ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือน้อยไป และการให้โควตายืมหนังสือ ได้น้อยไป ด้านความช่วยเหลือมีปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้บริการแทนที่จะพานิสิตไปยังแหล่งสารสนเทศกลับไม่พาไป และให้บริการแต่ตอบคำถามไม่มีเวลาช่วยสืบค้น ด้านการส่งเสริมการใช้ บริการมีปัญหาเกี่ยวกับไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์หอสมุดเพราะหอพักมหาวิทยาลัยมี คอมพิวเตอร์น้อย ป้ายหรือเครื่องหมายชี้บอกบริการไม่ดึงดูดความสนใจ บริการอินเทอร์เน็ตใน มหาวิทยาลัยมีน้อยไม่เพียงพอ ไม่ทราบว่ามีบริการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุดและนำชมห้องสมุด และ รู้จักบริการและแหล่งสารสนเทศของสำนักหอสมุดไม่ครบ ด้านสภาพสถานที่บริการมีปัญหาเกี่ยวกับ การมีเสียงรบกวนในสำนักหอสมุด และที่นั่งอ่านมีไม่เพียงพอ ด้านบุคลิกภาพของบุคลากร มีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรไม่เอาใจใส่นิสิต

เมื่อวิเคราะห์ระดับปัญหาการใช้บริการ พบว่า นิสิตร้อยละ 18-44 มีปัญหาระดับมาก โดย เห็นว่า มีปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาสภาพสถานที่บริการ การให้บริการ การให้ความช่วยเหลือ และด้านทรัพยากรสารสนเทศเป็นปัญหาระดับมากจำนวน น้อยสุด

นิสิตชายและหญิงมีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .001 ที่นิตินิสิตหญิงมีปัญหาสูงกว่า นิสิตชาย แต่ระเบียบข้อบังคับห้องสมุดเข้มงวดเกินไป เป็นปัญหาที่นิตินิสิตชายมีปัญหาสูงกว่านิตินิสิต หญิง

นิสิตชายและหญิงมีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ที่นิสิตหญิงมีปัญหาสูงกว่า นิสิตชาย แต่ห้องสมุดไม่มีวัสดุสารสนเทศตามที่ต้องการ เป็นปัญหาที่นิสิตชายมีปัญหาสูงกว่านิสิตหญิง

นิสิตอายุ 17-18 ปี มีปัญหาสูงกว่านิสิตอายุ 19-20 ทุกเรื่อง

นิสิตที่เรียนสาขาวิชาแตกต่างกันมีปัญหาไม่แตกต่างกันในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการ การให้บริการความช่วยเหลือ สภาพสถานที่บริการ และบุคลิกภาพของบุคลากรที่ให้ บริการ และปัญหาโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 มีเฉพาะด้านการส่งเสริมการใช้บริการ โดยนิสิตคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับนิสิตคณะวิทยาศาสตร์มีปัญหามากกว่านิสิตคณะสังคมศาสตร์ประยุกต์ (คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยพาณิชยนาวิ) ส่วนนิสิตคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ (คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา) มีระดับปัญหาการใช้ไม่แตกต่างกัน

นิสิตมีปัญหาารวม ในระดับปานกลาง มีปัญหาที่ไม่แตกต่างกันระหว่างนิสิตที่มีอายุแตกต่างกัน และระหว่างนิสิตที่เรียนคณะแตกต่างกัน มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ระหว่างนิสิตชายและหญิง โดยนิสิตชายมีปัญหาเฉลี่ยสูงกว่านิสิตหญิง

ความต้องการทุกด้านอยู่ในระดับมาก ในแต่ละด้านเป็นดังนี้ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นิสิตต้องการให้เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการอินเทอร์เน็ต แผ่นซีดี ฐานข้อมูลภาษาไทย และหนังสืออ้างอิงภาษาไทย ด้านบริการ นิสิตต้องการให้เพิ่มบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ และบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านความช่วยเหลือ นิสิตต้องการบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนการใช้ห้องสมุด ความช่วยเหลือการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ และคำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ สภาพสถานที่ และบุคลากร นิสิตต้องการการส่งเสริมบริการและแหล่งสารสนเทศ ความเต็มใจและเป็นมิตรในการให้บริการ และความพร้อมของบุคลากรที่ให้ บริการ

จากการเปรียบเทียบต้องการของนิสิตตามเพศเกี่ยวกับบริการและทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกัน นิสิตชายและหญิงมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .001 โดยนิสิตหญิงมีความต้องการสูงกว่านิสิตชายทุกเรื่อง นิสิตที่อายุแตกต่างกันมีความต้องการบริการและทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกันทุกเรื่อง นิสิตที่เรียนสาขาวิชาแตกต่างกันมีความต้องการบริการและทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ที่มีความต้องการแตกต่างกันระหว่างสาขาวิชาที่เรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ .001 ในเรื่องเพิ่มหนังสือ / ตำราที่ตรงกับสาขาที่เรียนที่เป็นภาษาต่างประเทศ โดยนิสิตสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความต้องการสูงกว่านิสิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขา

วิชาสังคมศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มีความต้องการแตกต่างกันระหว่างสาขาวิชาที่เรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ในเรื่อง ให้เพิ่มหนังสือ / ตาราภาษาไทย ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาเป็นสาระสังเขป (abstract) แผ่นซีดี วิดิทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการอินเทอร์เน็ต ให้คำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ และการให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. นิสิตต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นหนังสือ จากปัญหาที่พบคือนิสิตหาหนังสือไม่พบ หนังสือเก่า ให้ยืมจำนวนไม่เพียงพอและในเวลาที่สั้น ในปัจจุบันสำนักหอสมุดให้นิสิตระดับปริญญาตรียืมหนังสือจำนวน 5 เล่ม สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทละ 3 ชิ้น ในระยะเวลา 2 สัปดาห์ และจากปัญหานิสิตไม่ทราบจะทำอย่างไรเมื่อหาหนังสือไม่พบ แสดงว่านิสิตยังไม่รู้จักวิธีการที่ห้องสมุดจัดเพื่อให้บริการ อาจเป็นเพราะนิสิตคุ้นเคยกับบริการห้องสมุดที่ผู้ใช้ต้องช่วยตนเอง (Greiner, 2001) และนิสิตยังไม่คุ้นเคยกับบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ที่เป็นบริการที่เต็มไปด้วยคำแนะนำและความช่วยเหลือ (librarysupportstaff.com, n.d.) อย่างไรก็ตาม ในด้านการใช้เครื่องมือสืบค้นรายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์ (online catalog) นิสิตมีปัญหาในระดับน้อยสุด ทั้งนี้เพราะนิสิตคุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นสิ่งบ่งบอกอย่างหนึ่งว่า นิสิตมีความสามารถในการใช้ห้องสมุดได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตามห้องสมุดต้องพยายามแก้ปัญหา และสนองตอบความต้องการในด้านการเพิ่มปริมาณและการเพิ่มการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศให้กับนิสิตมากขึ้น (Wilson, 2000; Crawford, 2004; Abate, 1999)

2. นิสิต ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพราะคอมพิวเตอร์บริการอินเทอร์เน็ตในระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีน้อยไม่เพียงพอ โดยเฉพาะที่หอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย ซึ่งอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของสำนักหอสมุดและฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ หากมหาวิทยาลัยแก้ไขปัญหานี้ โดยการขยายเครือข่ายและเพิ่มคอมพิวเตอร์ที่หอพักมหาวิทยาลัยและตามคณะ / วิทยาลัยต่าง ๆ ก็จะสามารถทำให้นิสิตเข้าถึงเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรเพิ่มประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีช่องสัญญาณและความเร็วสูงขึ้น อีกทั้งนิสิตก็ยังต้องการให้มีบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ปัญหาการส่งเสริมการใช้บริการ (Wilson, 2000; Liu, 2004; Ahmadi, 1989; Ahmad, 1983) ก็เป็นปัญหาที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้นิสิตได้ทราบกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ โดยการคิดป้ายและเครื่องหมายต่าง ๆ ให้เด่นชัด



3. การให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้ที่ศึกษาค้นคว้าภายในสำนักหอสมุด โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งอ่านเพิ่มมากขึ้น และแก้ปัญหาเสียงรบกวน (Steinerova, 2001; ประภารัตน์ นววิภา พันธุ์; ปิยวรรณ ทิพยวงศ์, 2534)

4. บุคลิกภาพของบุคลากร ที่แม้ว่าไม่เป็นปัญหามาก แต่สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ดังนั้นห้องสมุดต้องปรับตัวหลายด้าน เฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการต้องพัฒนาบุคลิกภาพที่เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าพบได้ (approachable) ต้องผ่านการอบรมเป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่มีคุณค่าในห้องสมุด (Wilson, 2000; Greiner, 2001; librarysupportstaff.com, n.d.)

5. จากการเปรียบเทียบการมีปัญหากับสาขาวิชาที่เรียน พบว่า การเข้าถึงบริการของสำนักหอสมุดผ่านเว็บไซต์เป็นปัญหาที่นิสิตระหว่างสาขาวิชามีส่วนร่วม ที่มีปัญหาแตกต่างกันคือนิสิตสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีปัญหาที่วิธีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ แตกต่างจากกลุ่มสาขาวิชาอื่น ๆ ที่แสดงว่านิสิตมีช่องว่างกับแหล่งสารสนเทศในห้องสมุด เช่นเดียวกับนิสิตสาขาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มีปัญหาการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของสำนักหอสมุด ศึกษาค้นคว้าภายนอกห้องสมุด และไม่ทราบบริการที่สำคัญที่สำนักหอสมุดจัดให้ ในขณะที่นิสิตสาขาอื่นที่ไม่มีช่องว่างกับแหล่งสารสนเทศคือสาขาสังคมศาสตร์ประยุกต์ ให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่เป็นหนังสือและใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่ศึกษาค้นคว้า นิสิตสาขาวิทยาศาสตร์ให้ความสำคัญกับการยืมหนังสือไปศึกษาค้นคว้านอกสำนักหอสมุด และไม่ทราบบริการที่สำคัญที่สำนักหอสมุดจัดให้ จะเห็นได้ว่านิสิตส่วนใหญ่ยืมหนังสือไปศึกษาค้นคว้าภายนอกสำนักหอสมุด และยังมีนิสิตอีกส่วนหนึ่งมีปัญหาการเข้าถึงและมีช่องว่างกับแหล่งสารสนเทศ หมายความว่า การปฐมนิเทศ และการส่งเสริมการใช้บริการ การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ต้องแสดงบทบาทที่เข้มแข็งเพื่อเสนอการให้ความช่วยเหลือในการสอนการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศแก่นิสิตที่ยังไม่คุ้นเคยกับการจัดและการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด (Barnard, 2000) โดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิตชั้นปีที่ 1 นอกจากนี้ การที่นิสิตส่วนใหญ่ยืมหนังสือไปศึกษาค้นคว้านอกสำนักหอสมุด อาจเป็นเพราะว่า มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ที่นั่งอ่านเพื่อการศึกษาเฉพาะบุคคลไม่เพียงพอ และมีเสียงรบกวนที่เกิดจากผู้ใช้ห้องสมุดด้วยกัน

6. จากการพบว่านิสิตที่มีอายุน้อย มีระดับปัญหาสูงกว่านิสิตที่มีอายุมาก หมายความว่านิสิตชั้นปีที่ 1 ต้องการกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือเพื่อเข้าถึงและใช้แหล่งสารสนเทศได้ทุกโอกาสที่ต้องการ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดให้สำหรับผู้ที่เป็นสมาชิกใหม่ของชุมชนและห้องสมุด (Ahmadi, 1989) กิจกรรมที่จัดควรเป็นการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้เกี่ยวกับวิธีการเข้าถึงสารสนเทศและการให้รู้จักกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศ (collection) ต่าง ๆ การปฐมนิเทศ การนำชมห้องสมุด (Aseery, 2001) การจัดให้มีคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Van Scoyov, 2003) อย่างไรก็ตาม กิจกรรมการเรียนการสอนในราย

วิชาต่าง ๆ ที่สอดคล้องกันให้ผู้เรียนจะต้องศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้นิสิตมีประสบการณ์ในด้านวิธีการเข้าถึงและใช้แหล่งสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ จากการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ ที่รอการเข้าถึงจำนวนมาก ห้องสมุดต้องดำเนินการส่งเสริมการใช้ทุกรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้และทักษะที่เหมาะสม ในการศึกษา ค้นคว้าจากสารสนเทศในรูปแบบดังกล่าว
2. ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ เนื่องจากยังมีนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวนมากยังมีความรู้สึกลังเลกับแหล่งสารสนเทศ สำนักหอสมุดต้องหาทางส่งเสริมให้นิสิตเมื่อมีปัญหาสารสนเทศทั้งจากกิจกรรมการเรียนและกิจกรรมอื่น ให้เข้ามาใช้ห้องสมุด เพื่อการพัฒนา และเสริมสร้างความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับการเป็นบัณฑิตในอนาคต

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ควรมีการวิจัยเหตุการณ์การใช้หรือไม่ใช้ห้องสมุดของนิสิตชั้นปีที่ 1 เพื่อได้วิธีการตอบสนองความต้องการยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- ขนิษฐา พลละการ. (2544). ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรินทร์ ลีนา. (2538). การใช้และความต้องการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาศิลปะและการออกแบบ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ค้นคืนเมื่อ 26 กรกฎาคม 2547, จาก <http://thesis.tiac.or.th/>.
- ดวงกมล อุ่นจิตติ. (2547). การประเมินการรู้สารสนเทศของนิสิตปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย บูรพา. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 12(15), 85-102.
- ธีรารัง บัวศรี. (2543, พฤษภาคม). กระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง. วารสารวิชาการ, 3(5), 17 – 22.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีใน มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วารสารห้องสมุด, 48, (2), 23-39.
- ประภารัตน์ นววิภาพันธ์. (2540). ความต้องการใช้หอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ค้นคืนเมื่อ 26 กรกฎาคม 2547, จาก <http://thesis.tiac.or.th/>.
- ปิยวรรณ ทิพวงศ์. (2534). ความต้องการบริการห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล สังกัด สถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ค้นคืนเมื่อ 26 กรกฎาคม 2547, จาก <http://thesis.tiac.or.th/>.
- คำพิง พ่วงบางโพ. (2536). ความต้องการและการใช้สารนิเทศของอาจารย์และนักศึกษาคณะ บริหารธุรกิจ ในมหาวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ค้นคืนเมื่อ 26 กรกฎาคม 2547, จาก <http://thesis.tiac.or.th/>.
- วางลดา อินทรพิณฑวัฒน์. (2526). ผลของการศึกษาวิชาการใช้ห้องสมุด “หส 011” ในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายต่อการใช้ห้องสมุดในปัจจุบันของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในวิทยาลัย เอกชน. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรภี ปิตะเสน. (2534). ความต้องการและการใช้สารนิเทศของนักศึกษาวิทยาลัยป้องกัน

ราชอาณาจักร. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์,  
บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ค้นคืนเมื่อ 26 กรกฎาคม 2547, จาก  
<http://thesis.tiac.or.th/>.

อรรคพงษ์ สัจจวาที. (2546). *ปรัชญาการศึกษาแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง*. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.  
อารีย์พร อัจฉรัตน์ โสภณ. (2544). *การใช้และความต้องการสารนิเทศของอาจารย์และนักศึกษา  
ของสถาบันพระคริสต์ธรรม*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
ค้นคืนเมื่อ 26 กรกฎาคม 2547, จาก <http://thesis.tiac.or.th/>.

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), 3998.

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), 2916. 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-A*, 49(07), 1608.

Alaqeeli, J.A. (1996). International students and public library use: An exploratory study.  
(Doctoral dissertation, Indiana University, 1996). *Dissertation Abstract  
International-A*, 57(12), 4970. Retrieved August 10, 2004, from  
<http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9716402>.

Alberico, R. (1995). Serving college students in an era of recombinant information.  
*Wilson Library Bulletin*, 69 (7), 29-32.

Amey, L. & Elliott, S. (19697). Serving the cyberteen: library service for the 21st Century  
adolescent. *Voice of Youth Advocates*, 20, 14-20.

Aseery, S.S.S. (2001). Factors impacting the availability of library use instruction

- services in university libraries in Saudi Arabia. (Doctoral dissertation, The Florida State University, 2001) *Dissertation Abstract International-A* 62(01), 12. Retrieved August 10, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3001655>.
- Bala, B. & Adkins, D. (2004). Library and information needs of Latinos in Dunklin County, Missouri. *Public Libraries*, 43 (2), 119-122.
- Barnard, J. P. (2000). A study of Internet and library use in an academic setting. (Doctoral dissertation, Arizona State University, 2002). *Dissertation Abstract International-A*, 61(02), 577. Retrieved July 9, 2004 from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9962600>.
- Baughman, S.S. (1982). Information materials and library use by academic sponsored researchers in the social sciences. (Doctoral dissertation, Simmons College, 1982). *Dissertation Abstract International-A*, 43(06), 1733. Retrieved August 10, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/f173046>.
- Best, J.W. & Kahn, J.M. (2003). *Research in education* (9th ed.). Boston : Allyn and Bacon.
- Biblarz, D., Bosch, S, & Sugnet, C. (2002). Guide to library user needs assessment for integrated information resource management and collection development. *Technicalities*, 22(5), 19-20.
- Bonnie Reed, B. & Tanner, D.R. Information needs and library services for the Fine Arts Faculty. *The Journal of Academic Librarianship*, 27 (3), 229-233.
- Brown, D.R. (1998). Advancing multi-type library service: LSCA Title III Projects. *Illinois Libraries*, 80 (3), 174-176.
- Budd, J. M. (2001). Information seeking in theory and practice: rethinking public services in libraries. *Reference & User Services Quarterly*, 40(3), 256-263.
- Compton, M. L. (n.d.). A study of the information resources and library services used by doctoral students in science education at the University of Georgia. Retrieved June 3, 2005, from ERIC database.
- Cook, C. & Heath, F.M. (2001). Users' perceptions of library service quality: a LibQUAL+ qualitative study. *Library Trends*, 49 (4), 548-584.
- Crawford, W. (2004). A dozen solutions to all library problems. *American Libraries*, 35(4), 88.

- Crum, J., Judkins, D., & Zeigen, L. (2003). A tale of two needs: usability testing and library orientation. *Computers in Libraries*, 23(1), 22-25.
- Daniel, J.O. (1983). The relationship between methods of instruction and frequency of library use by students and faculty in three universities in Nigeria. (Doctoral dissertation, The University of Michigan, 1983). *Dissertation Abstract International- A* 44(10), 2917. Retrieved August 10, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/8402264>.
- Dickerson, D. (n.d.). The importance of user-orientated approaches in the design and implementation of information retrieval systems. Retrieved June 3, 2005, from ERIC database.
- Forde, J.L. (1996). A study of reading and library use among Nobel Laureates. (Doctoral dissertation, The Florida State University, 1996). *Dissertation Abstract International-A*, 57(11), 4580. Retrieved August 10, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9712147>.
- Forrest, C. & Williamson, A.J. (2003). From inputs to outcomes: measuring library service effectiveness through user surveys. *Georgia Library Quarterly*, 40 (2), 12-18.
- Forte, C. From strength to strength -- the evolution of Western Australia's library service. *Australian Academic & Research Libraries*, 34 (4), 251-264.
- Frank, P. (1999). Student artists in the library: an investigation of how they use general academic libraries for their creative needs. *The Journal of Academic Librarianship*, 25 (6), 445-455.
- Ferguson, A. W. (2002). The library and information needs of Chinese undergraduate Radio and Television University distance education students. (Doctoral dissertation, Columbia University Teachers College, 2001). *Dissertation Abstracts International-A*, 63(05), 1669.
- Geffert, B. & Christensen, B. (1998). Things they carry: attitudes towards, opinions about, and knowledge of libraries and research among incoming college students [at St' Olaf College, Northfeild, Minnesota]. *Reference & User Services Quarterly*, 37(3), 279-89.
- Greiner, T. (2001). Revelation at the reference desk: or, why we all need to train library patrons. *OLA Quarterly*, 7 (2), 18-19.

- Hartmann, J. (n.d.). Information needs of anthropologists. Retrieved June 3, 2005, from ERIC database.
- Hiller, S. (2001). Assessing user needs, satisfaction, and library performance at the University of Washington Libraries. *Library Trends*, 49 (4), 605-625.
- Hongbin Liu. (2004). Meeting user needs -- a library website design. *Louisiana Libraries*, 67 (1), 25-31.
- Houdyshell, M. L. (2003). Navigating the library: What students (and faculty) need to know. *College Teaching*, 51(2), 76-78.
- Internet access and end-user needs: computer use in an academic library. (2002). *Reference & User Services Quarterly*, 41 (3), 253-263.
- Jack, L. (2003). Making the most of technology: meeting library needs with technology. *Arkansas Libraries*, 60 (4), 7-8.
- Jantz, R. (2001). E-Books and new library service models: an analysis of the impact of e-book technology on academic libraries. *Information Technology and Libraries*, 20 (2), 104-113.
- Jiao, Q.G., Onwuegbuzie, A. J. & Daley, C. E. (1997, November). Prevalence and Reasons for University Library Usage. In Paper presented at the Annual Mid-South Educational Research Association Conference, Memphis, TN.
- Joseph, M. (2000). Quality in library service. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 13 (1), 47-48.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Kyrillidou, M. (2001). Symposium on measuring library service quality. *ARL*, (215), 9-11.
- Lange, J.M. (1984). Public library users, nonusers and type of library use. (Doctoral dissertation, The Claremont Graduate University, 1984). *Dissertation Abstract International-B*, 45(02), 725. Retrieved August 10, 2004, from <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/8411914>.
- librarysupportstaff.com. (n.d.). *Information Seeking Behavior*. Retrieved November 10, 2005, from <http://www.librarysupportstaff.com/infoseek.html>.
- Long, S.A. (2002). Library service for the 21st Century. *Journal of Educational Media &*

*Library Sciences*, 39 (3), 219-226.

Liu, H. (2004). Meeting user needs -- A library website design. *Louisiana Libraries*, 67(1), 25-31.

McDonald, R.H. (2001). Why your library needs a .org, .com, and .net!. *Computers in Libraries* 21, (8), 34-38.

McKenzie, D. E. (n.d.). Survey of library and information needs of the international students at Kent State University. Retrieved June 3, 2005, from ERIC database.

McKillip, J. (1986). *Need analysis: Tools for the human services and education*. Newbury Park, CA: SAGE publications.

Martin, R. R. (1993). Academic library responsiveness to multicultural student needs. (Doctoral dissertation, University of Southern California, 1992). *Dissertation Abstracts International-A*, 54(04), 1537.

Matthews, J. & Wiggins, R.W. "Does the world need a .library?". *Library Journal*, 126 (3), 121.

Maynard, J. E. (n.d.). Faculty and student assessment of the citadel library user services. Retrieved June 3, 2005, from ERIC database.

Pearce, R. J. (1998). Assessment of the library and information needs and expectations of University of Venda academic staff. (Master thesis, University of South Africa (South Africa), 1997). *Masters Abstracts International*, 36(03), 656.

Plummer, E. L. (n.d.). Customer service training in academic libraries. Retrieved June 3, 2005, from ERIC database.

Rankin, J. A. (1990). The use of library resources in problem-based medical education. (Doctoral dissertation, Georgia State University - College of Education, 1989). *Dissertation Abstracts International-A*, 51(01), 8.

Rebsamen, W. (2001). Library binding: why we need it more than ever before!. *New Library Scene*, 20 (1), 1-3.

Reed, B. & Tanner, D. R. (2001). Information needs and library services for the fine arts faculty. *The Journal of Academic Librarianship*, 27(3), 229-233.

Shell, M.A. (2002). Identifying and analyzing user needs. *Public Libraries*, 41 (2), 115-116.

Snyder, C.A. (2002). Measuring library service quality with a focus on the LibQUAL+



Project: an interview with Fred heath. *Library Administration & Management*, 16 (1), 4-7.

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>.

Tenopir, C. (2003). What user studies tell us. *Library Journal*, 128(14), 32.

Van Scoyov, A.M. (2003). Reducing library anxiety in first-year students: the impact of computer-assisted instruction and bibliographic instruction. *Reference & User Services Quarterly*, 42(4), 329-341.

Ways of knowing: community information needs analysis. (2004). *Texas Library Journal*, 80(3), 104-107.

Weissman, S. (2001). 21st-Century library service. *Library Journal Net Connect*, 36.

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

ภาคผนวก

# แบบสอบถาม

โครงการวิจัย

เรื่อง

ปัญหาและความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1

เกี่ยวกับการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ

ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีการศึกษา 2547

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 65 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิต

ส่วนที่ 2 ปัญหาการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด

ส่วนที่ 3 ความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด

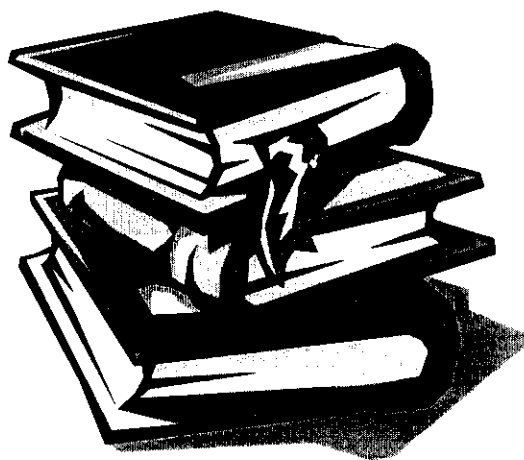
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สนับสนุนโดย

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

**กรุณาให้ข้อมูลในแบบสอบถามอย่างละเอียด และตอบทุกข้อถาม ตามความเป็นจริง ให้มากที่สุด เพียงคำตอบเดียว คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด ในการตอบแบบสอบถาม ครั้งนี้ไม่มีเวลาดำหนด ท่านสามารถใช้เวลาได้อย่างเต็มที่เท่าที่ท่านต้องการ เมื่อตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาส่งคืนผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม**

**ข้อมูลของท่านในครั้งนี้จะประโยชน์อย่างยิ่งต่อส่วนรวม  
เพื่อการพัฒนาบริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด  
สำหรับนิสิตชั้นปีที่ 1 ต่อไป**



### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิต

1. เพศ ( ) 1 ชาย ( ) 2 หญิง      2. อายุ.....ปี
3. เป็นนิสิตคณะ.....
4. เคยศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยมาก่อนหรือไม่ ( ) 1 เคย ( ) 2 ไม่เคย

### ส่วนที่ 2 ปัญหาการให้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด

ปัญหา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ห้องสมุดไม่มีวัสดุสารสนเทศตามที่ ต้องการ.....					
2. ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการในห้องสมุด....					
3. ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศหาได้จาก ส่วนใดของห้องสมุด.....					
4. ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นรายการทรัพยากร สารสนเทศ (Web OPAC) .....					
5. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) มีน้อย.....					
6. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ใช้ การไม่ได้.....					
7. ดูหรือใช้ข้อมูลที่ค้นได้จากรายการทรัพยากร สารสนเทศ (Web OPAC) ไม่เป็น.....					
8. ค้นรายการได้ แต่หาหนังสือไม่พบ.....					
9. ค้นรายการได้ แต่หาบทความไม่พบ.....					
10. ไม่ทราบว่าทำอะไรเมื่อไม่พบ หนังสือที่ต้องการบนชั้น.....					
11. หนังสือเรียงสลับที่.....					
12. หนังสือส่วนมากเก่าและล้าสมัย.....					
13. โทวดาหนังสือที่ให้ยืมน้อยไป.....					
14. ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสั้นไป.....					

ปัญหา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
15. ในกรณีที่ให้บรรณารักษ์ค้นฐานข้อมูลให้ ต้องใช้เวลาในการรอนานเกินไป.....	.....	.....	.....	.....	.....
16. ในกรณีที่ค้นฐานข้อมูลเอง คิดค่าค้น / สร้างคำสั่งค้นไม่ได้.....	.....	.....	.....	.....	.....
17. การใช้บริการสื่อโสตทัศน์ / อินเทอร์เน็ตต้องใช้เวลารอนาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
18. บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์ บริการตอบคำถาม ไม่มีเวลาให้ความช่วย เหลือ.....	.....	.....	.....	.....	.....
19. บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้า / บรรณารักษ์ บริการตอบคำถาม ไม่มีลักษณะเป็นมิตร ที่พร้อมจะให้ติดต่อ.....	.....	.....	.....	.....	.....
20. ในบางกรณีบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ควรจะ พานิสิตไปยังแหล่งสารสนเทศ แต่กลับ ไม่พาไป.....	.....	.....	.....	.....	.....
21. รู้จักบริการและแหล่งสารสนเทศของ สำนักหอสมุดไม่ครบ.....	.....	.....	.....	.....	.....
22. ไม่ทราบว่ามีการฝึกอบรมการใช้ห้อง สมุดและนำชมห้องสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
23. ป้าย / เครื่องหมายชี้บอกบริการมีน้อย.....	.....	.....	.....	.....	.....
24. ป้าย / เครื่องหมายชี้บอกบริการไม่ดึงดูด ความสนใจ.....	.....	.....	.....	.....	.....
25. เอกสารแนะนำบริการมีน้อย.....	.....	.....	.....	.....	.....
26. เอกสารแนะนำบริการมีเนื้อหาไม่ชัดเจน...	.....	.....	.....	.....	.....
27. ไม่มีแผนผังแสดงที่ตั้งบริการและ ทรัพยากรสารสนเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
28. ไม่รู้จักเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....

ปัญหา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
29. ไม่สะดวกที่จะเข้าเว็บไซต์ของสำนัก หอสมุดเพราะ ก. บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมี น้อยไม่เพียงพอ..... ข. หอพักมหาวิทยาลัยมีคอมพิวเตอร์น้อย ค. ที่พักไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้	.....	.....	.....	.....	.....
30. ระเบียบข้อบังคับห้องสมุดเข้มงวดเกินไป.	.....	.....	.....	.....	.....
31. มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
32. ผู้อื่นส่งเสียงรบกวน.....	.....	.....	.....	.....	.....
32. บุคลากรไม่เอาใจใส่.....	.....	.....	.....	.....	.....
34. บุคลากรไม่รับฟังคำร้องขอของนิสิต.....	.....	.....	.....	.....	.....
35. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	.....	.....	.....	.....	.....

### ส่วนที่ 3 ความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด

ความต้องการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. เพิ่มหนังสือ / ตำราที่ตรงกับสาขาที่เรียน ก. ภาษาไทย..... ข. ภาษาต่างประเทศ..... ค. หนังสือ / ตำราของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ...	.....	.....	.....	.....	.....
2. เพิ่มฐานข้อมูลที่ตรงกับสาขาที่เรียน ก. ภาษาไทย..... ข. ภาษาต่างประเทศ..... ค. ที่มีเนื้อหาครบสมบูรณ์ (full text)..... ง. ที่มีเนื้อหาเป็นสาระสังเขป (abstract)..	.....	.....	.....	.....	.....
3. เพิ่มหนังสืออ้างอิงที่ตรงกับสาขาที่เรียน ก. ภาษาไทย..... ข. ภาษาต่างประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....

ความต้องการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4. เพิ่มหนังสืออื่น ๆ					
ก. สารคดี.....	.....	.....	.....	.....	.....
ข. บันเทิงคดี.....	.....	.....	.....	.....	.....
5. เพิ่มวารสารวิชาการที่ตรงกับสาขาที่เรียน					
ก. ภาษาไทย.....	.....	.....	.....	.....	.....
ข. ภาษาดังประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
6. เพิ่มนิตยสาร					
ก. ภาษาไทย.....	.....	.....	.....	.....	.....
ข. ภาษาดังประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
7. เพิ่มจำนวนฉบับของหนังสือพิมพ์แต่ละชื่อ					
8. เพิ่มสื่อโสตทัศนที่ตรงกับความต้องการ					
ก. ซีดีรอม.....	.....	.....	.....	.....	.....
ข. แผ่นซีดี.....	.....	.....	.....	.....	.....
ค. วิดีทัศน์.....	.....	.....	.....	.....	.....
ง. แถบบันทึกเสียง.....	.....	.....	.....	.....	.....
9. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นราย การทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ที่ เพียงพอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
10. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการ อินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
11. หนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอยู่บน ชั้นถูกลำดับที่เสมอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
12. ที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลที่เพียงพอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
13. บริการที่สะดวกและรวดเร็ว.....	.....	.....	.....	.....	.....
14. เพิ่มบริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของสำนัก หอสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
15. บุคลากรที่พร้อมให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
16. การให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็น มิตร.....	.....	.....	.....	.....	.....



ความต้องการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
17. ความช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่งสาร สนเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
18. คำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
19. การสอนการสืบค้นรายการทรัพยากรสาร สนเทศ (Web OPAC).....	.....	.....	.....	.....	.....
20. คอมพิวเตอร์ช่วยสอนการใช้ห้องสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและ แหล่งสารสนเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
22. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	.....	.....	.....	.....	.....

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการในหัวข้อต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไรบ้าง

1. บริการต่าง ๆ.....

.....

.....

.....

.....

2. ทรัพยากรสารสนเทศ.....

.....

.....

.....

.....

3. ความช่วยเหลือ.....

.....

.....

.....

.....

4. การประชาสัมพันธ์.....

.....

.....

.....

.....

5. อาคารสถานที่.....

.....

.....

.....

.....

6. บุคลากร.....

.....

.....

.....

.....

ท่านทำแบบสอบถามเสร็จแล้วครับ



ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อีกครั้ง