

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

The Usage of Information Resources and Library Services of  
Undergraduate Students at the Academic Resources Center,  
Nakhon Phanom University

เนตรพรหมินทร์ พุทธธา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม  
netprommin2518@npu.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านวัตถุประสงค์การใช้ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ บริการสารสนเทศที่ใช้ วิธีการค้นหา ปัญหาในการใช้สารสนเทศ และบริการของสำนักวิทยบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม ชั้นปีที่ 1- 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาปลายปีการศึกษา 2562 จำนวน 371 คน ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 371 ชุด (ร้อยละ 100.00) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมนักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 139 คน ( $\bar{X} = 91.45$ , S.D. = 0.73) มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา (ประกอบการเรียนและทำงานที่ได้รับมอบหมาย) ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ ที่นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีน้อย ( $\bar{X} = 59.21$ , S.D. = 0.49) ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา คือ ห้องสมุดควรจัดหาหนังสือให้มีเนื้อหาทันสมัย ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์ และบุคลากรที่ให้บริการควรมีจำนวนเพิ่มขึ้นและควรได้รับพัฒนาทักษะการให้บริการ

**คำสำคัญ:** การศึกษาการใช้ห้องสมุด, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม, บริการห้องสมุด

## ABSTRACT

The objective of this survey research was to study the use of information resources and services among undergraduate students at Office of Academic Resources, Nakhon Phanom University in terms of usage purpose, types of information resources used, information services, searching methods, problems of using information and the service of Office of Academic Resources. A questionnaire was used a research instrument. The population of this research was 371 1<sup>st</sup>-4<sup>th</sup> year undergraduate students in Nakhon Phanom University enrolling in the final semester in the academic year 2019. All 371 copies of questionnaire (100.00%) were returned. Data collected were then analyzed by determining mean ( $\bar{x}$ ), standard deviation (S.D.) and qualitative analysis. The results of this research indicated that most of the respondents ( $n = 139$ ) ( $\bar{x} = 91.45$ , S.D. = 0.73) had a purpose of using library for education. (for learning and doing assignment). Service personnel was a problem with a moderate level. The number of service personnel was less ( $\bar{x} = 59.21$ , S.D. = 0.49). The suggestions include that the library should provide books with modern content. Internet and computer system should be improved. A number of service personnel should be increase and their service skills should be developed.

**Keyword:** Usage of library, Office of Academic Resources, Nakhon Phanom University, Library Services

## บทนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่สารสนเทศ บริการแก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม ทำหน้าที่ เป็นแหล่งสารสนเทศที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามหลักการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งการเรียนการสอนยังมีการบูรณาการ ร่วมกับการวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภายใต้ความร่วมมือกับสถาบันและองค์กรต่าง ๆ (ภูเบศ ปาโมกษ์เกษม, 2550, น. 45-53) นอกจากนี้จะเป็นห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาแล้วก็ถือว่าเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะสร้างเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา ตลอดจนนำไปสู่การเป็นผู้ที่เรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งในปัจจุบันมีแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายมากขึ้นกว่าในอดีต และโดยเฉพาะแหล่งสารสนเทศที่เป็นในรูปแบบของอินเทอร์เน็ต ที่ผู้ใช้สารสนเทศสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายขึ้น จึงเป็นอีกเหตุผลปัจจัยอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาเข้าใช้งานห้องสมุดลดลง (ศิริพร เรื่องสินชัยวานิช, 2546, น. 40-52) ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามา มีบทบาทในฐานะที่เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สะดวกในการเข้าถึง (เสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา, สุกัญญา จีระระรินศักดิ์,

จริยา วัฒนโยสภ, วิไลลักษณ์ ดวงบุปผา, แสงเดือน อุบลศรี, และวราภรณ์ สุดใจดี, 2552, น. 46) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจุบัน นักศึกษามหาวิทยาลัยนครพนมระดับปริญญาตรี มีการเข้าใช้ห้องสมุดอย่างไร โดยศึกษาในเรื่อง วัตถุประสงค์การใช้ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการ สารสนเทศที่ใช้ วิธีการแสวงหาสารสนเทศและบริการของห้องสมุด เพื่อจะเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการจัดหาทรัพยากรและการบริการของสำนักวิทยบริการ (Kylie, 2011, pp. 342-359) ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

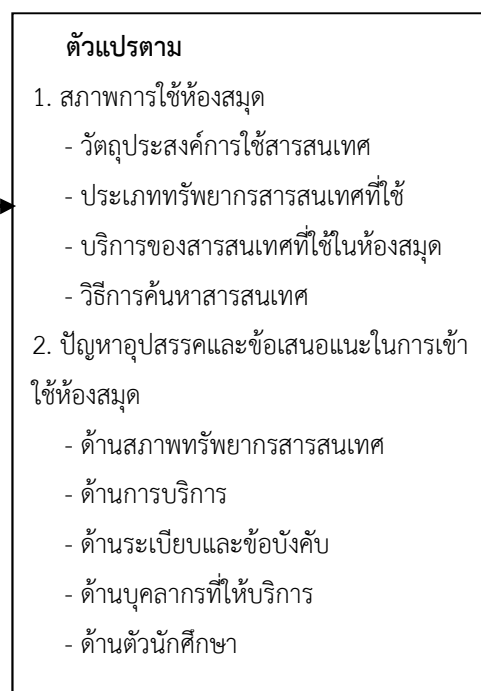
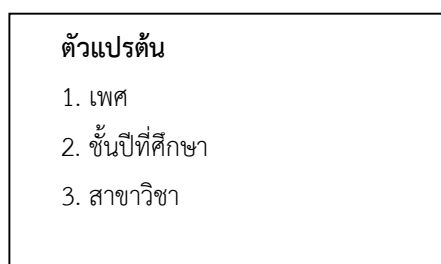
### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศและบริการของสำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ บริการของสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด วิธีการค้นหาสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้สารสนเทศและบริการของสำนักวิทยบริการ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม ชั้นปีที่ 1- 4 ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาปลายปีการศึกษา 2562 จำนวน 371 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกนได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 371 คน หลังจากนั้นทำการหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นปี โดยได้กำหนดขอบเขต และกรอบแนวคิดการวิจัย มีดังต่อไปนี้
  - 1.1 ด้านประชากร ศึกษากลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 371 คน
  - 1.2 ด้านระยะเวลาศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแหล่งสอบถามและศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ระหว่าง มิถุนายน 2562 ถึง สิงหาคม 2562

### กรอบแนวคิดการวิจัย



2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปี และสาขาวิชา ตอนที่ 2 สภาพการใช้ห้องสมุด ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ บริการสารสนเทศที่ใช้ วิธีการค้นหาสารสนเทศ และตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการเข้าใช้ห้องสมุด ในด้านสภาพทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระเบียบการใช้ห้องสมุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านตัวนักศึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้นำหนังสือ จากสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ส่งไปถึงคณะ / วิทยาลัย / หน่วยงาน ที่สังกัดมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเองระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2562 การแจกแบบสอบถามให้กับผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวนตัวอย่าง พร้อมกับเก็บคืนโดยทันทีหลังจากที่ผู้เข้าใช้บริการตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลคำตอบแต่ละข้อ ในกรณีที่คำตอบไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะสอบถามทันที

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้ ค่าสถิติ คือ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จัดกลุ่มคำตอบ

#### เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

ระดับผลการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
มากที่สุด	4.51 – 5.00
มาก	3.51 – 4.50
ปานกลาง	2.51 – 3.50
น้อย	1.51 – 2.50
น้อยที่สุด	1.00 – 1.50

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

ตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	192	51.75
หญิง	179	48.24
<b>รวม</b>	<b>371</b>	<b>100.00</b>
<b>2. ชั้นปีที่ศึกษา</b>		
นักศึกษาชั้นปีที่ 1	139	37.46
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	97	26.14
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	86	23.18

ตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	(คน)	ร้อยละ
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	49	13.20
<b>รวม</b>	<b>371</b>	<b>100.00</b>
<b>3. สาขาวิชา</b>		
สาขาวิชาภาษาไทย	91	24.28
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต	61	16.44
สาขาวิชานิติศาสตรบัณฑิต	58	15.63
สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย	32	8.62
สาขาวิชาสังคมศึกษา	31	8.35
สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	28	7.54
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ	26	7.00
สาขาวิชาการจัดการการบิน	25	6.73
สาขาวิชาคณิตศาสตร์	19	5.12
<b>รวม</b>	<b>371</b>	<b>100.00</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 371 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชาย จำนวน 192 คน (ร้อยละ 51.75) และหญิง จำนวน 179 คน (ร้อยละ 48.24) ประกอบด้วย นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 139 คน (ร้อยละ 37.46) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 97 คน (ร้อยละ 26.14) นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 86 คน (ร้อยละ 23.18) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 49 คน (ร้อยละ 13.20) เมื่อพิจารณาตามสาขาวิชา พบว่า เป็นนักศึกษา สาขาวิชาภาษาไทย จำนวน 91 คน (ร้อยละ 24.28) รองลงมา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต จำนวน 61 คน (ร้อยละ 16.44) สาขาวิชานิติศาสตรบัณฑิต จำนวน 58 คน (ร้อยละ 15.63) สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.62) สาขาวิชาสังคมศึกษา จำนวน 31 คน (ร้อยละ 8.35) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.54) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 26 คน (ร้อยละ 7.00) สาขาวิชาการจัดการการบิน จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.73) สาขาวิชาคณิตศาสตร์ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 5.12) นำเสนอผลการศึกษาในเรื่องนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

## ตอนที่ 1 สภาพการใช้ห้องสมุด

ตารางที่ 2 สรุปผลสภาพการใช้ห้องสมุด

	สภาพการใช้ห้องสมุด	$\bar{X}$	S.D.
1.	การใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา (ประกอบการเรียนและทำงานที่ได้รับมอบหมาย)	91.45	0.73
2.	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ ตำราประกอบการเรียน	90.67	0.68
3.	สารสนเทศประเภทไม่ตีพิมพ์ที่นักศึกษา ส่วนใหญ่ใช้ คือ CD ประกอบการเรียน	13.16	0.37
4.	ทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	28.29	0.42
5.	ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	64.47	0.44
6.	ประเภทของบริการห้องสมุดที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ บริการยืม คืน	86.18	0.71
7.	นักศึกษาใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์	51.79	0.66
8.	นักศึกษาใช้บริการห้องมินิเธียเตอร์	40.13	0.62
9.	นักศึกษาใช้บริการค้นหาสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต	23.68	0.34
10.	การเรียนรู้ในเรื่องการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง	78.29	0.77
11.	วิธีการค้นหาสารสนเทศในสำนักวิทยบริการ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ คือ การเดินทางที่ขึ้นหนังสือ	82.89	0.79

ในภาพรวมนักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 139 คน ( $\bar{X} = 91.45$ , S.D. = 0.73) มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา (ประกอบการเรียนและทำงานที่ได้รับมอบหมาย) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ จำนวน 136 คน ( $\bar{X} = 90.67$ , S.D. = 0.68) คือ ตำราประกอบการเรียน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทไม่ตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 20 คน ( $\bar{X} = 13.16$ , S.D.=0.37) ใช้ คือ CD ประกอบการเรียน และทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 43 คน ( $\bar{X} = 28.29$ , S.D. = 0.42) ใช้ คือ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 124 คน ( $\bar{X} = 64.47$ , S.D. = 0.44) ใช้ คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ประเภทของบริการห้องสมุดที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ จำนวน 131 คน ( $\bar{X} = 86.18$ , S.D.=0.71) คือบริการยืมคืน นักศึกษา จำนวน 79 คน ( $\bar{X} = 51.79$ , S.D. = 0.66) ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ นักศึกษา จำนวน 61 คน ( $\bar{X} = 40.13$ , S.D. = 0.62) ใช้บริการห้องมินิเธียเตอร์ นักศึกษา จำนวน 36 คน ( $\bar{X} = 23.68$ , S.D.=0.34) ใช้บริการค้นหาสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต

การเรียนรู้ในเรื่องการค้นหาสารสนเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 119 คน ( $\bar{X} = 78.29$ , S.D.=0.77) เรียนรู้ด้วยตนเอง ส่วนวิธีการค้นหาสารสนเทศในสำนักวิทยบริการ นักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 126 คน ( $\bar{X} = 82.89$ , S.D. = 0.79) ใช้ คือ การค้นหาที่ขึ้นหนังสือ

## ตอนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการ

ตารางที่ 3 สรุปผลปัญหาอุปสรรคในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการ

ปัญหาอุปสรรคในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการ	$\bar{X}$	S.D.
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>		
1. ทรัพยากรประเภทสื่อตีพิมพ์ มีเนื้อหาไม่ทันสมัย	72.15	0.58
2. วารสารใหม่ออกให้บริการช้า	65.74	0.56
3. เนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ	61.32	0.51
4. ไม่เข้าใจวิธีสืบค้น	60.00	0.49
<b>ด้านการบริการ</b>		
1. ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์	64.88	0.55
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	63.95	0.54
3. บริการค้นหาสารสนเทศทางออนไลน์	61.12	0.52
<b>ด้านระเบียบและข้อบังคับ</b>		
1. ค่าปรับ	51.44	0.47
2. จำนวนทรัพยากรที่ยืมออกได้	48.37	0.42
3. เวลาเปิด-ปิดห้องสมุด	40.98	0.32
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
1. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีน้อย	59.21	0.49
2. บุคลากรขาดทักษะในการให้คำแนะนำและช่วยการค้นคว้า	58.63	0.49
3. บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	55.44	0.47
4. บุคลากรที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์	53.78	0.45
<b>ด้านตัวนักศึกษา</b>		
1. การขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ	60.13	0.58
2. ไม่เข้าใจวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้น (OPACและฐานข้อมูล)	57.24	0.55
3. ไม่กล้าขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์	55.46	0.53

ปัญหาในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา ในภาพรวม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหา ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านกฎระเบียบการใช้ห้องสมุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านตัวนักศึกษาเอง เป็นปัญหาระดับปานกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาส่วนใหญ่ เห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศเป็นปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ทรัพยากรประเภทสื่อตีพิมพ์ มีเนื้อหาไม่ทันสมัย ( $\bar{X} = 72.15$ ,  $S.D. = 0.58$ ) วารสารใหม่ออกให้บริการช้า ( $\bar{X} = 65.74$ ,  $S.D. = 0.56$ ) รองลงมาคือ เนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 61.32$ ,  $S.D. = 0.51$ ) และไม่เข้าใจวิธีสืบค้น ( $\bar{X} = 60.00$ ,  $S.D. = 0.49$ )

ด้านการบริการ ที่นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาระดับปานกลาง คือ ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ ( $\bar{X} = 64.88$ ,  $S.D. = 0.55$ ) รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ( $\bar{X} = 63.95$ ,  $S.D. = 0.54$ ) และบริการค้นสารสนเทศทางออนไลน์ ( $\bar{X} = 61.12$ ,  $S.D. = 0.52$ )

ปัญหาด้านระเบียบและข้อบังคับ ที่นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาเรื่องค่าปรับ ( $\bar{X} = 51.44$ ,  $S.D. = 0.47$ ) รองลงมา คือ จำนวนทรัพยากรที่ยืมออกได้ ( $\bar{X} = 48.37$ ,  $S.D. = 0.42$ ) และเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด ( $\bar{X} = 40.98$ ,  $S.D. = 0.32$ )

ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ ที่นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีน้อย ( $\bar{X} = 59.21$ ,  $S.D. = 0.49$ ) รองลงมา คือ บุคลากรขาดทักษะในการให้คำแนะนำและช่วยการค้นคว้า ( $\bar{X} = 58.63$ ,  $S.D. = 0.49$ ) บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 55.44$ ,  $S.D. = 0.47$ ) และบุคลากรที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 53.78$ ,  $S.D. = 0.45$ )

ปัญหาด้านตัวนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีปัญหาในเรื่องการขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ( $\bar{X} = 60.13$ ,  $S.D. = 0.58$ ) รองลงมาคือ ไม่เข้าใจวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้น (OPAC) และฐานข้อมูล ( $\bar{X} = 57.24$ ,  $S.D. = 0.55$ ) และไม่กล้าขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ( $\bar{X} = 55.46$ ,  $S.D. = 0.53$ )

### อภิปรายผล

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า มีความต้องการและลักษณะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อดูในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการตำรา บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบ On - line อยู่ในระดับมาก ส่วนสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาใช้ในระดับรองลงมา คือ บริการหนังสือพิมพ์และวารสารฉบับปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้หนังสือและตำราจึงเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาเพราะนอกจากการเรียนในชั้นเรียนแล้ว นักศึกษาสามารถอ่านตำราประกอบคำบรรยายเพิ่มเติมได้ ประกอบกับเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถค้นหาอ่านง่าย จึงมีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก

ด้านบริการ พบว่า มีความต้องการและลักษณะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ความต้องการใช้บริการสืบค้นข้อมูลทางวิชาการอยู่ในระดับมาก และฐานข้อมูลออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลักษณะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะทรัพยากรสารสนเทศในสำนักวิทยบริการมีจำนวนมาก จึงทำให้นักศึกษาใช้ได้ไม่ทั่วถึง หรืออาจจะไม่รู้วิธีใช้ จึงทำให้นักศึกษาใช้บริการได้ไม่เต็มศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่

ด้านระเบียบของสำนักวิทยบริการ ในด้านความเหมาะสมของระเบียบ การให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเวลาเปิด - ปิดบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าห้องสมุดค้ำึงถึงช่วงเวลาที่นักศึกษาจะเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพราะสำนักวิทยบริการมีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอนของสถาบัน ตลอดจนเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าวิจัยอีกด้วย ส่วนในด้านอัตราค่าปรับของหนังสือต่อเล่ม ป้ายแนะนำในการให้บริการประเภทต่าง ๆ จำนวนหนังสือที่ยืมแต่ละครั้ง และระยะเวลาที่ยืมหนังสือ อยู่ในระดับ



ปานกลาง ทั้งนี้ห้องสมุดจะต้องหาวิธีปรับปรุงแก้ไขในด้านการเพิ่มจำนวนสิ่งพิมพ์ให้ยืมได้ต่อครั้งมากขึ้น ระยะเวลาในการยืม-คืนขยายให้นานมากขึ้น จัดทำป้ายแนะนำการให้บริการประเภทต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

ด้านบุคลากร พบว่า นักศึกษาใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักวิทยบริการ ยังขาดคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีในเรื่องความรู้ทางวิชาการที่จะให้บริการ ประสิทธิภาพและทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เช่น ความสม่ำเสมอ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและ อุทิศเวลา ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี มีความสามารถในการให้บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน สามารถอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ชัดเจน และสามารถปฏิบัติถูกต้อง สร้างคุณภาพของงานบริการให้ น่าเชื่อถือ พยายามเข้าใจ และเรียนรู้ผู้ใช้บริการ ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านตัวนักศึกษาเอง พบว่า ขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง ไม่เข้าใจวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้น (OPAC) และฐานข้อมูล อยู่ในระดับมาก และไม่กล้าขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือ จากบรรณารักษ์ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ การจัด กิจกรรมแนะนำการวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้น (OPAC) และฐานข้อมูล และส่งเสริมผู้ใช้บริการมีความพร้อมทางด้าน ทักษะและจิตใจพร้อมที่จะให้บริการ

สรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าไม่ว่าจะเป็นด้านความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ลักษณะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และปัญหาอุปสรรคในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งหมด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักวิทยบริการอาจก้าวล้ำเทคโนโลยีเกินไปทำให้นักศึกษาและผู้ใช้บริการตามไม่ทัน สารสนเทศก็เป็นได้ หรืออาจเป็นเพราะสำนักวิทยบริการ ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีอยู่ให้นักศึกษาได้ทราบ จึงทำให้การใช้ทรัพยากรสารสนเทศไม่เกิดประสิทธิผลเท่าที่ควร ดังนั้น ผลการศึกษา ที่ได้นี้สามารถเป็นแนวทางสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้และลักษณะการใช้ของ นักศึกษา อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนักวิทยบริการ ตลอดจนนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ จากผลการวิจัยที่ได้นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะ

1) จากผลการศึกษาที่ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ของสำนักวิทยบริการมี เนื้อหาไม่ทันสมัย มีสภาพเก่าชำรุดและมีจำนวนไม่เพียงพอ ผู้วิจัยจึงเสนอให้ห้องสมุดพิจารณาจัดสรรงบประมาณที่ เพียงพอต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ที่มีเนื้อหาทันสมัยเข้ามาให้บริการในสำนักวิทยบริการ

2) จากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีไม่เพียงพอในการให้บริการ รวมทั้งยังขาดทักษะในการ ให้ คำแนะนำ และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ จึงเสนอแนะให้ทางผู้บริหารสำนักวิทยบริการ พิจารณาถึง ความต้องการพัฒนาทักษะของบุคลากรห้องสมุดและสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาทักษะที่เหมาะสมต่อการให้บริการ เช่น เข้ารับการอบรมที่เกี่ยวกับงานของห้องสมุด การพัฒนาทักษะการให้บริการ

3) ในเรื่องการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ จากการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีสืบค้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้สำนักวิทยบริการจัดอบรมแนะนำเรื่องวิธีการสืบค้นสารสนเทศ โดยอาจจัดอบรมกลุ่มย่อยให้นักศึกษาโดยนัดหมายวันเวลาที่ประสงค์จะอบรมกับทางห้องสมุด รวมทั้งห้องสมุดควรจัดทำคู่มือ หรือแผ่นพับแนะนำการใช้ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด จัดทำเผยแพร่ให้นักศึกษาสามารถหยิบอ่านทำความเข้าใจได้

#### การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบงานให้บริการสำนักวิทยบริการ
2. เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบงานจัดหาทรัพยากรเพื่อให้บริการของสำนักวิทยบริการ

#### รายการอ้างอิง

- ภูเบศ ปาโมกษ์เกษม. (2550). *การใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่* (รายงานผลการวิจัย). สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร เรืองสินชัยวานิช. (2546). *การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาในห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสาวลักษณ์ บุญเจริญรักษา, สุกัญญา จีราระรินทร์ศักดิ์, จริญญา หวันยุโสภ, วิไลลักษณ์ ดวงบุปผา, แสงเดือน อุบลศรี, และวราภรณ์ สุดใจดี. (2552). *รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Kylie, B. (2011). Changes in academic library space: a case study at the University of New South Wales. *Australian Academic & Research Libraries*, 42(4), 342-359.