ชื่อวิทยานิพนธ์	การรับบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
ผู้เขียน	นางจุฑารัตน์ กิมาคม
สาขาวิชา	บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา	2544

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจ และความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2543 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 920 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีหาค่าร้อยละและทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติไค-สแควร์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาเข้าใช้หอสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง (2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์) มากที่สุด จำนวนร้อยละ 48.9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม–คืน บริการหนังสือจองและบริการอื่น ๆ มากที่สุดจำนวนร้อยละ 83.8 นักศึกษาเรียนรู้การใช้หอสมุดโดยการศึกษาด้วยตนเองมากที่สุดจำนวนร้อยละ 68.7 วิธีการค้นหาเรื่องที่ต้องการในหอสมุดนักศึกษาค้นหาโดยใช้รายการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC) มากที่สุด จำนวนร้อยละ 78.8 และใช้บริการยืม-คืนมากที่สุดจำนวนร้อยละ 92.8

2. พฤติกรรมการใช้บริการให้การศึกษาทั้ง 14 ประเภทพบว่านักศึกษารับรู้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดจากคำบอกเล่ามากที่สุด รองลงมาคือรับรู้จากป้ายประกาศของห้องสมุด ส่วนประเภทของบริการที่นักศึกษาเลือกใช้มากที่สุดคือ ป้าย เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ รองลงมาคือ บริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia วารสารวิทยบริการ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ และคู่มือการใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการต่าง ๆ เพื่อค้นคว้าทำรายงานและเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ นักศึกษามีความถี่ในการใช้บริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภทน้อยมากคือ ใช้น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการให้การศึกษาทั้ง 14 ประเภทพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัญหาที่ประสบคือ คำแนะนำไม่ชัดเจนและไม่ได้รับข้อมูลตามต้องการ

4. ความต้องการบริการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดในภาพรวมพบว่านักศึกษามีความต้องการในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมามีความต้องการในระดับมาก เมื่อพิจารณาบริการเฉพาะด้านพบว่านักศึกษามีความต้องการบริการแนะนำการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia และบริการอบรม/สาธิตการสืบค้นสารนิเทศแบบออนไลน์ (OPAC, WEBPAC), INTERNET, CD-ROM Network, Multimedia ในระดับมาก มากที่สุด สำหรับบริการเพิ่มเติมที่นักศึกษาต้องการมากที่สุดคือ บริการจัดทำคู่มือการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุด เช่น บริการไสตทัศนวัสดุ บริการวารสาร บริการฐานข้อมูล รองลงมาคือบริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี และนักศึกษาได้เสนอแนะในการปรับปรุงด้านบริการว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของหอสมุดให้ผู้ใช้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง ขยายเวลาในการเปิดบริการให้มากขึ้น จัดหาหนังสือและวารสารใหม่ ๆ ให้มีจำนวนมากขึ้น เพิ่มจำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า และปรับปรุงด้านบุคลากรว่าควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ และปรับปรุงด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

5. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาพรวมของพฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความต้องการ และคณะวิชาที่ศึกษา

6. จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอว่า มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้วิชาการใช้ห้องสมุดและทักษะการเรียนยังคงเป็นรายวิชาในหมวดวิชาศึกษาทั่วไปในหลักสูตร เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองให้แก่นักศึกษา และห้องสมุดควรจัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้ให้หลากหลายรูปแบบ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและเป็นพื้นฐานการศึกษาตามอัธยาศัยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

Thesis Title	Access to User Education Services in University Library : A Case Study of Students at Prince of Songkla University, Pattani Campus
Author	Mrs. Jutarat Kimakom
Major Program	Library and Information Science
Academic Year	2001

Abstract

This thesis aimed to examine the behaviors, satisfaction and needs among students of Prince of Songkla University (PSU) in access to user education services at the John F. Kennedy Library, Institute of Academic Services, Prince of Songkla University, Pattani Campus. Out of a total population of 920 first-year students in the 2000 academic year at PSU's Pattani Campus, 278 samples were drawn through a multi-stage sampling method. The research instrument was a questionnaire devised by the investigator. Data were analyzed using percentage and chi-square test. The findings were the following :

1. The largest percentage, that is 48.9 of the students made use of the library more than once a week (2-3 times per week) accounting for 83.8 percent of those getting access to various forms of services the most, including book circulation, book reservation and other services. Also the largest of these, 68.7 percent of the samples, learned how to get self-taught services. The 78.8 percent of OPAC online searching was most needed by the student samples while the 92.8 percent of the circulation services were most used.

2. Out of 14 access-to-service behaviors, it was found that most of the samples got access to education services through word-of-mouth ; next came through the reading of bulletin boards and signs. Reading signs and symbols was used most while next came the OPAC/WEBPAC online searching services, as well as INTERNET, CD-ROM

Network, Multimedia, Academic Services Newsletters, occasional displays and library guidebooks in the main for reporting and term-paper writing. The lowest use was for the 14 access-to-service types which was of lower than twice per month.

3. It was found that the students' overall satisfaction of 14 access-to-education-service types was at a moderate level. However, the problems most encountered were of unclear advice; the data and information intended was not obtained.

4. Overall, the needs for getting access to education services among students were at a moderate level. For specific needs, it was found that the online searching services were at a high level, including OPAC/WEBPAC, INTERNET, CD-ROM Network, and Multimedia. Other services the samples wanted added most were user manuals of services available, for instance : audio-visual user manuals, magazines and pamphlets, and database services. Next came the user manuals for reference materials, abstract bulletins and abstract indexes. Suggestions for library service improvement given by the samples included the following : public relations on available services should be widely increased ; library hours should be extended ; collections of books and new-title magazines should be increased; volumes of sufficiency of searching equipment should be increased. Numbers of service personnel and their human relations should also be upgraded.

5. The outcome of the chi-square test reveals that the students' overall behaviors of getting access to user education services were not significantly related to the satisfaction, needs and the faculties they belonged to.

6. As the result of this study shows, the present investigator strongly recommends that the university authority should have the course "Library Use and Study Skills" maintained in the undergraduate study program as a fundamental self-study course for student population at large. In addition, the university library should provide for diversifying forms of library services in support of the instructional activities, and these will contribute to the educational foundations in accordance with the National Education Act of B.E. 2542 (1999).