รหัสโครงการ 57-02-05

รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

ความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Foreign Students' Needs for Services and Usage Behaviors at The Center for Library Resources and Educational Media, Suranaree University of Technology

อาจารย์ ดร.ณัฏฐญา เผือกผ่อง และคณะ

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

มิถุนายน 2559

รหัสโครงการ 57-02-05

รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

ความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Foreign Students' Needs for Services and Usage Behaviors at The Center for Library Resources and Educational Media, Suranaree University of Technology

คณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ

อาจารย์ ดร.ณัฏฐญา เผือกผ่อง

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผู้ร่วมวิจัย

นางดวงใจ กาญจนศิลป์ นักวิจัย

นางขวัญแก้ว เทพวิชิต นักวิจัย

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

มิถุนายน 2559

คำนำ

การวิจัยสถาบันมีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนางานของหน่วยงาน เพื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์ และปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจึงได้จัดทำวิจัยสถาบันเรื่อง ความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่ของห้องสมุดในด้านพฤติกรรม วัฒนธรรม และภาษา และเป็นการรองรับความพร้อมการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ในการดำเนินงานวิจัยสถาบันในครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และได้รับงบประมาณอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 และจักได้เผยแพร่ผลการวิจัยสถาบันให้กับผู้สนใจทั่วไปภายในลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณคณะอนุกรรมการวิจัยสถาบันที่รับพิจารณาและรับรองความก้าวหน้าของงานวิจัยสถาบัน และรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ ขอขอบคุณนักศึกษาต่างชาติทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือให้งานวิจัยสถาบันดำเนินไปได้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย

คณะผู้วิจัย
อาจารย์ ดร.ณัฏฐญา เผือกผ่อง
นางดวงใจ กาญจนศิลป์
นางขวัญแก้ว เทพวิชิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2) ความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (3) ปัญหาการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2557 จำนวน 108 คน โดยเลือกตัวอย่างแบบสุ่ม (Random Sampling) จำนวน 52 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 แต่ด้วยผู้วิจัยเกรงว่า การรวบรวมข้อมูลอาจได้รับกลับมาไม่ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 52 คนที่ต้องการ ผู้วิจัยจึงได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 108 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาและเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 66 ชุด คิดเป็นร้อยละ 61.11 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์หาค่าสถิติทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 62.12) สังกัดสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม (ร้อยละ 36.36) ศึกษาระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 57.57) และพักอาศัยอยู่ภายในมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 86.36) เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ พบว่า นักศึกษาต่างชาติใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าอ่านหนังสือตำรา (ร้อยละ 98.48) ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุดคือ ตัวเอง (ร้อยละ 65.15) ความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 43.94) ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่มาใช้ช่วงเวลา 08.00-12.00 น. และ 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 51.52) เฉลี่ยมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 40.91) โดยใช้ SUTCat เป็นวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ (ร้อยละ 62.12) บริการห้องสมุดที่เคยใช้ ส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (ร้อยละ 90.91) สำหรับความต้องการใช้บริการ นักศึกษามีความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศเพียงด้านเดียวที่มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านบริการห้องสมุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาการใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีเพียงปัญหาสื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ และไม่รู้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่มีปัญหาในระดับมาก สำหรับข้อเสนอแนะที่ห้องสมุดควรนำมา

พิจารณาปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ ควรจัดอบรมและให้คำแนะนำเกี่ยวการบริการห้องสมุด การสืบค้นฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาเป็นภาษาอังกฤษ การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารผ่าน Social Network เป็น 2 ภาษา การเพิ่มจุดรับคืนหนังสือด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และควรมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน Wi-Fi และเพิ่มจำนวน Printer

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Abstract

The purposes of this research were to study (1) service utilization behaviors of foreign students at Suranaree University of Technology (SUT) on services provided by the Center for Library Resources and Educational Media (CLREM), (2) needs of SUT foreign students for utilization of the CLREM services, and (3) difficulties of service utilization at the CLREM encountered by SUT foreign students. A questionnaire was applied as a research instrument for data collection from 52 foreign students studying at SUT in 2014 academic year. These research subjects were chosen by Random Sampling from 108 foreign students at the university. The confidence level was at 95% and deviation level was not higher than 5%. However, 108 questionaires were distributed to make sure that at least 52 questionaires were returned. Finally, the 66 questionaires, or 61.11%, that were complete and could be used for data interpretation were analyzed by the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program.

Research Results

The analysis results of the research subjects' general information revealed that the majority were male. They were under the Institute of Social Technology studying for a doctoral degree and residing on campus. Regarding their utilization behaviors on the services provided by the CLREM, it was found that the research subjects utilized library services for textbook searches and reading. They went to the library on their accord. Their frequency of library service utilization was 2-3 times/week. They mostly went to the library at 08.00-12.00 a.m. and 12.01-16.00 p.m. and, in average, for more than five hours/week. The SUTCat was the searching method applied to search for information resources. The services provided by the library which they used the most often were the self-checkout and book return services. As for their needs for service utilization, it was shown that the research subjects expressed only one need, i.e. the need for information resources, with the average total score at the "most level". For the services in other aspects, including library services, service-providing officers, activities and exhibitions, atmosphere and facilities, and public relations, their needs

for these were expressed with the average total scores at the “much level”. Most of the service utilization difficulties were raised only at the “average level” while two difficulties that were raised at the “much level” were difficulties in understanding PR media which have no English version and the fact that they do not know how to search for information resources from databases. The suggestions for library services improvement included providing training for using the databases in specific fields of study and suggestions on library services in the English language, having public relations on social network in both Thai and English, providing more points for book return machines, improving the library officers’ English communication skills, checking computers, scanners and Wi-Fi system to make them ready for use, and providing more printers.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยสถาบันเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ซึ่งคณะผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีผู้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ ดร.คณิต ไข่มุกด์ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ดร.กันยารัตน์ เควียเซ่น จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น นางสงวน พงศ์กิจวิทูร จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือการวิจัย นางสาวจิตตานันท์ ติกุล ในการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ และนักศึกษาต่างชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2557 ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ และท้ายสุดขอขอบคุณนางสาวภฤศมน วิสัยดี บุคลากรส่วนแผนงานที่กรุณาให้คำปรึกษา ตรวจทานงานวิจัยสถาบันฉบับนี้ให้สำเร็จได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย
อาจารย์ ดร.ณัฏฐญา เผือกผ่อง
นางดวงใจ กาญจนศิลป์
นางขวัญแก้ว เทพวิชิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ก

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ข

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ง

กิตติกรรมประกาศ..... ฉ

สารบัญ..... ช

บทที่

1 บทนำ **1**

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 2

1.3 ขอบเขตของการวิจัย..... 2

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย..... 2

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย..... 3

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... **4**

2.1 การศึกษาผู้ใช้..... 4

2.2 ความต้องการสารสนเทศ..... 7

2.3 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา..... 9

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 11

3 วิธีดำเนินการวิจัย..... **17**

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 17

3.2 การรวบรวมข้อมูล..... 17

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 17

3.2.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล..... 19

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 19

4 **ผลการวิจัย**..... **21**

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 21

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี..... 22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	**ผลการวิจัย (ต่อ)**	
	4.3 ความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	43
	4.4 ปัญหาการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษา ชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	50
	4.5 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ.....	51
5	**สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**.....	**53**
	5.1 สรุปผลการวิจัย.....	53
	5.2 อภิปรายผล.....	57
	5.3 ข้อเสนอแนะ.....	60
บรรณานุกรม.....		**61**
ภาคผนวก.....		**63**
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	64
ประวัติผู้วิจัย.....		**76**

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป..... 21
4.2 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดจำแนกตามเพศ สำนักวิชา ระดับการศึกษา และสถานที่พักอาศัย 23
4.3 ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุดในภาพรวมและจำแนกตามเพศ..... 25
4.4 ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด จำแนกตามสำนักวิชา..... 25
4.5 ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา..... 26
4.6 ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด จำแนกตามสถานที่พักอาศัย..... 26
4.7 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดในภาพรวมและจำแนกตามเพศ..... 27
4.8 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสำนักวิชา..... 28
4.9 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา..... 29
4.10 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสถานที่พักอาศัย..... 29
4.11 ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุดในภาพรวมและจำแนกตามเพศ..... 30
4.12 ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสำนักวิชา..... 31
4.13 ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา..... 32
4.14 ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสถานที่พักอาศัย..... 32
4.15 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการห้องสมุดในภาพรวมและจำแนกตามเพศ... 33
4.16 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสำนักวิชา..... 34
4.17 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา..... 35
4.18 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสถานที่พักอาศัย..... 35
4.19 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดในภาพรวมและจำแนกตามเพศ..... 36
4.20 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด จำแนกตามสำนักวิชา..... 37
4.21 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา..... 38
4.22 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด จำแนกตามสถานที่พักอาศัย..... 39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.23 บริการห้องสมุดที่เคยใช้ในภาพรวมและจำแนกตามเพศ..... 40
4.24 บริการห้องสมุดที่เคยใช้ จำแนกตามสำนักวิชา..... 41
4.25 บริการห้องสมุดที่เคยใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา..... 42
4.26 บริการห้องสมุดที่เคยใช้ จำแนกตามสถานที่พักอาศัย..... 43
4.27 ความต้องการด้านการบริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 44
4.28 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 45
4.29 ความต้องการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 46
4.30 ความต้องการด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 47
4.31 ความต้องการด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 48
4.32 ความต้องการด้านการประชาสัมพันธ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 49
4.33 ปัญหาการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 50

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีระยะ 10 ปี พ.ศ. 2555-2564 เพื่อมุ่งให้มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ มีการพัฒนาที่ยั่งยืนสมดุล รวมถึงการเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน การจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยจึงได้มีการพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพสูงขึ้น มีการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศและเข้าใจในวัฒนธรรมอาเซียน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, หน้า ข) กอปรกับตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้เปิดรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และมีนักศึกษาต่างชาติเข้ามาศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาในปีการศึกษา 2543 เป็นปีแรก โดยมีแนวโน้มจำนวนการเข้าศึกษาเพิ่มขึ้นเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันในปีการศึกษา 2557 มีนักศึกษาต่างชาติ อาทิ ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศจีน ประเทศภูฏาน ประเทศไนจีเรีย เป็นต้น เข้าศึกษาในหลายสาขาวิชา จำนวนถึง 108 คน (ข้อมูล ณ 19 พฤศจิกายน 2557)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดเพียงแห่งเดียวของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีหน้าที่จัดหา รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้งสิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ และจัดบริการต่างๆ ให้กับคณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงประชาชนทั่วไปได้ใช้บริการในการศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูล ความรู้ตามที่ตนต้องการ โดยมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ให้บริการ การบริการจึงถือเป็นหัวใจของห้องสมุด บรรณารักษ์จะต้องจัดบริการให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ เพราะหากห้องสมุดจัดบริการห้องสมุดไม่ดี ห้องสมุดนั้นจะกลายเป็นเพียงห้องเก็บหนังสือไปในทันที

เพื่อให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาสามารถดำเนินภารกิจดังกล่าวได้สำเร็จลุล่วง จำเป็นต้องทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะนักศึกษาต่างชาติซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้ใช้ทั่วไปโดยส่วนใหญ่ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในด้านพฤติกรรม วัฒนธรรม และภาษา อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งคาดว่า จะมีนักศึกษาต่างชาติให้ความสนใจเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น คณะผู้วิจัยจึงเห็นควรศึกษาความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางวางแผนการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

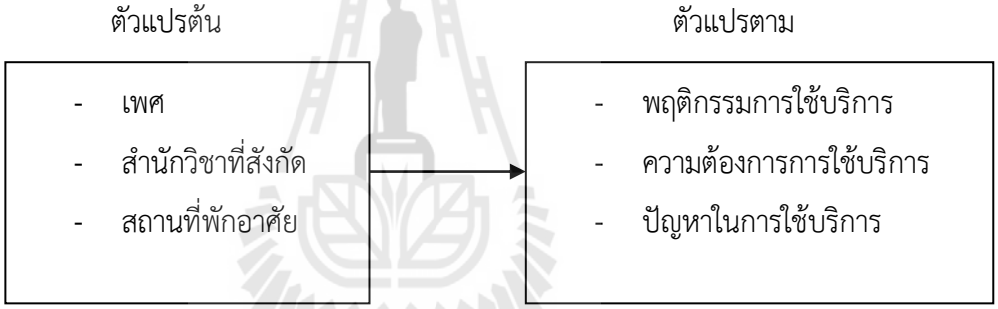
1.2.2 ศึกษาความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1.2.3 ศึกษาปัญหาการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1ประชากรในการวิจัยนี้ คือ นักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2557

1.3.2 ตัวแปรในการวิจัย



1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

นักศึกษาต่างชาติ หมายถึง บุคคลที่ไม่ได้มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศไทย ไม่ได้มีสัญชาติไทย และกำลังศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การบริการห้องสมุด หมายถึง การให้บริการต่างๆ ด้านห้องสมุดของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เช่น บริการยืม-คืนด้วยตนเอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจองหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นสารสนเทศจาก Internet เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการห้องสมุด

กิจกรรมและนิทรรศการ หมายถึง กิจกรรมและการแสดงนิทรรศการต่างๆ ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดขึ้น

ความต้องการใช้บริการ หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาต่างชาติเฉพาะคนที่เคยใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุดในด้านการบริการห้องสมุด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การจัดกิจกรรมและนิทรรศการ และสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์

สภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ หมายถึง การจัดและตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอกอาคารบรรณสาร แสงสว่าง อุณหภูมิ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จัดไว้ให้บริการ เช่น iPod eBook Reader เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบพฤติกรรม ความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาต่างชาติ

1.5.2 นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและวางแผนการให้บริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องและสนองตอบความต้องการของนักศึกษาต่างชาติมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 การศึกษาผู้ใช้

2.1.1 ความหมายของการศึกษาผู้ใช้

2.1.2 ความต้องการของผู้ใช้

2.1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษาความต้องการผู้ใช้

2.1.4 ประโยชน์ของการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

2.1.5 แนวโน้มความต้องการของผู้ใช้

2.2 ความต้องการสารสนเทศ

2.2.1 ความหมายของความต้องการสารสนเทศ

2.2.2 ลักษณะของสารสนเทศที่บุคคลต้องการ

2.3 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

2.3.1 เวลาเปิดให้บริการห้องสมุด

2.3.2 บริการห้องสมุด

2.3.3 ทรัพยากรสารสนเทศ

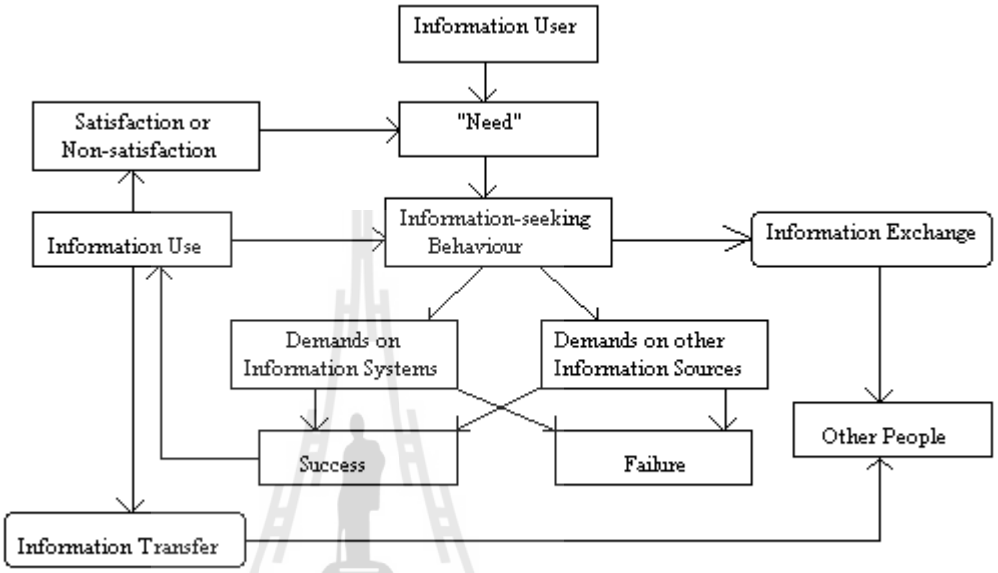
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การศึกษาผู้ใช้

2.1.1 ความหมายของการศึกษาผู้ใช้ (User Study)

Powell (1997) อธิบายว่า การศึกษาผู้ใช้ (User Study) เป็นการศึกษาลักษณะของผู้ใช้ห้องสมุดและ/หรือสารสนเทศ แต่ในทางปฏิบัติแล้วการศึกษาผู้ใช้อาจพิจารณาทั้งการใช้และผู้ใช้ การศึกษาผู้ใช้ต่างจากการศึกษาการใช้ตรงที่เน้นที่ตัวผู้ใช้และพฤติกรรม การศึกษาผู้ใช้ครอบคลุมแนวคิดหลายอย่าง เช่น ความต้องการของผู้ใช้และพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ สำหรับตัวแปรเกี่ยวกับผู้ใช้ที่มักศึกษากัน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ห้องสมุด/สารสนเทศ ทัศนคติและความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุด แบบอย่างในการอ่าน ระดับความพึงพอใจ ข้อมูลทางประชากร บุคลิกภาพ แบบการดำเนินชีวิต และการตระหนักรู้เกี่ยวกับบริการห้องสมุด

Wilson (1981) ได้กล่าวถึงการศึกษาผู้ใช้ว่า ไม่ได้มุ่งเน้นเกี่ยวกับรูปแบบของพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูล แต่มุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์ของแนวคิดที่ใช้ในการแสวงหาข้อมูล ซึ่งอาจมีพฤติกรรมที่หลากหลายรูปแบบเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ



ภาพที่ 1: A model of information behavior

ที่มา: Wilson, www, (2015)

มาลี กาบมาลา (2557ก) การศึกษาผู้ใช้ (User Studies) หมายถึง การศึกษาถึงความต้องการสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการใช้สารสนเทศและการถ่ายทอดสารสนเทศ

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า การศึกษาผู้ใช้ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดในเรื่องเกี่ยวกับความคาดหวัง ความต้องการ การใช้สารสนเทศและบริการจากห้องสมุด รวมถึงความพึงพอใจและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ

2.1.2 ความต้องการของผู้ใช้

ความจำเป็น (Need) เป็นความต้องการที่มีอยู่ แต่อาจจะเรียกร้องหรือไม่เรียกร้องก็ได้ ในบางกรณีผู้ใช้อาจจะเรียกร้องน้อย แต่มีความต้องการมากก็ได้ ในบางครั้งผู้ใช้อาจจะไม่ตระหนักถึงความต้องการนั้น หรืออธิบายออกมาไม่ได้ในขณะที่ยังไม่มีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้น

ความต้องการให้ได้มา (Want) ความต้องการที่ผู้ใช้เล็งเห็นด้วยตนเอง แต่ผู้ใช้อาจไม่ตระหนักว่าระบบสารสนเทศที่มีอยู่ช่วยแก้ปัญหาได้ หรืออาจเห็นว่าการแสวงหาสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหานั้นเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายสูง จึงเลิกล้มความต้องการสารสนเทศไป

ความต้องการ (Demand) ความต้องการที่ผู้ใช้เรียกร้อง ซึ่งผู้ใช้อาจจะแสดงออกโดยไปใช้บริการสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร

2.1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษาความต้องการผู้ใช้

1) เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ทั้งลักษณะการใช้ของผู้ใช้ทั่วไปและผู้ใช้เฉพาะกลุ่มตลอดจนผู้ที่ไม่ใช้แต่จัดอยู่กลุ่มเป้าหมายที่จะใช้บริการสารสนเทศ เพื่อจะได้จัดสารสนเทศและบริการให้ตรงกับความประสงค์

2) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคการใช้และไม่ใช้สารสนเทศและบริการที่จัดขึ้น เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและเพื่อประเมินการบริการสารสนเทศให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ

3) เพื่อประเมินผลการให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการสารสนเทศตระหนักและรับรู้ว่าบริการที่จัดให้ตรงกับผู้ใช้ต้องการหรือไม่ เช่น บริการสารสนเทศที่จัดให้ไม่มีผู้ใช้มาใช้บริการเป็นเพราะผู้ใช้ไม่ทราบ เนื่องจากไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีพอ หรือผู้ใช้เห็นว่าไม่ได้ประโยชน์จึงไม่มาใช้ เพื่อผู้ให้บริการจะได้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อไป

2.1.4 ประโยชน์ของการศึกษาความต้องการของผู้ใช้

1) ช่วยให้เข้าใจลักษณะของผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้ ระดับการใช้ รวมทั้งผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการแต่ควรจะเป็นผู้ใช้บริการสารสนเทศในโอกาสต่อไป

2) ทำให้ทราบลักษณะและความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เพื่อจะได้เลือกสรรให้เป็นไปตามที่ต้องการ

3) ทำให้ทราบลักษณะและวิธีการให้บริการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

4) ทำให้ทราบลักษณะและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และการไม่ใช้ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

5) นำผลความต้องการไปปรับปรุงบริการสารสนเทศ นำไปใช้จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการให้การศึกษาและพัฒนาผู้ใช้ให้ได้สารสนเทศและบริการสารสนเทศอย่างเต็มที่ และได้ประโยชน์สูงสุดตรงตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของการบริการสารสนเทศ

การเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดพัฒนารูปแบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการนั้นได้โดยตรง การเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้จะสามารถลดช่องว่างระหว่างความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับบริการของห้องสมุด และทำให้ห้องสมุดได้ข้อมูลที่ชัดเจนจนสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานบริการ (มะลิวัลย์ สินน้อย, 2551)

2.1.5 แนวโน้มความต้องการของผู้ใช้

ด้วยสภาวะของสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้พฤติกรรม ความต้องการของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไปด้วย รวมทั้งภาวะคุกคามการดำเนินงานของห้องสมุดที่ต้องปรับเปลี่ยนไป ทั้งในเรื่องรูปแบบของสารสนเทศ กระบวนการจัดการสารสนเทศและการจัดเก็บ การเข้าถึงสารสนเทศ พฤติกรรมของผู้ใช้ ความคาดหวังจากสังคมและความต้องการของผู้ใช้ที่มีความลุ่มลึกมากขึ้น รวมถึงวิธีการเรียนรู้ของคนเปลี่ยนแปลงไป (ลำปาง แม่นมาตย์, 2558)

แนวโน้มความต้องการของผู้ใช้อาจพิจารณาได้จากบริบทด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ผู้ใช้คาดหวังที่จะเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องระยะทางและรู้สึกว่ามีทางเลือกในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ได้มากมายอย่างรวดเร็วและไม่มีค่าใช้จ่ายโดยตรง ด้านวัฒนธรรม เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมอย่างแพร่หลายและรวดเร็ว ทำให้การใช้ชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และผลจากการแพร่หลายของกระบวนการคิดเชิงวิทยาศาสตร์ทำให้มนุษย์มีความไว้วางใจข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าความเชื่อและศรัทธา มีผลกระทบต่อแนวคิดเชิงศีลธรรมและจริยธรรม และด้านเทคโนโลยี ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เกิดชุมชนรูปแบบใหม่ ผู้ใช้สามารถสร้าง พัฒนาหรือเข้าร่วมชุมชนที่ตรงกับความสนใจได้เจาะจงมากขึ้น (ทรงพันธ์ เจิมประยงค์, 2558)

ทรงพันธ์ เจิมประยงค์ (2558) ได้กล่าวถึงแนวโน้มสำคัญทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ ดังนี้

1. ลักษณะของการมีอยู่ทุกหนทุกแห่ง (Ubiquitous) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศและได้ความรู้ตลอดเวลาโดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ (ยกเว้นพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณ) รวมถึงเทคโนโลยีที่บูรณาการเข้ากับอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน

2. การหลอมรวมของสื่อดิจิทัล ผู้ใช้สามารถใช้อุปกรณ์ใดอุปกรณ์หนึ่งในการทำงานหรือแก้ปัญหาหลายอย่างได้ด้วยเครื่องมือเพียงชิ้นเดียว

3. อินเทอร์เน็ตของสิ่งของ (Internet of things) ผู้ใช้สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในชีวิตประจำวันในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น

2.2 ความต้องการสารสนเทศ (Information Needs)

2.2.1 ความหมายของความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศไม่ใช่ความต้องการขั้นพื้นฐานเหมือนความต้องการที่อยู่อาศัยหรือปัจจัยเพื่อยังชีพ แต่เป็นความต้องการในระดับต่อมาของมนุษย์ เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ ความต้องการดังกล่าวมีลักษณะที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถระบุความต้องการได้อย่างชัดเจน (Wilson, 2000, p.51 อ้างถึงใน ระพีพรรณ ทิวสระแก้ว, 2554)

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ภาวะที่บุคคลเกิดปัญหาและตระหนักว่าขาดความรู้หรือความรู้ที่มีอยู่ไม่เพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาได้ จึงต้องการแสวงหาสารสนเทศเพื่อที่จะนำมาแก้ไขปัญหานั้น ความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นเมื่อบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจหรือต้องการหาคำตอบข้อเท็จจริงเพื่อแก้ปัญหา หรือทำความเข้าใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการตามวัตถุประสงค์ต่างๆ (สุพิมล วัฒนานุกล, 2554)

ความต้องการใช้สารสนเทศเกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และความต้องการใช้สารสนเทศแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมและส่วนที่เกี่ยวกับตัวบุคลหรือผู้ใช้นั้น (F.J. Devadason, 1996 อ้างถึงใน ขวัญตา เหลืองมั่งคง, 2557)

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่าความต้องการสารสนเทศ คือ ความอยากรู้ อยากเห็น การต้องการหาข้อมูลเพื่อนำมาแก้ปัญหาหรือตอบสนองต่อความต้องการตามวัตถุประสงค์ ซึ่งความต้องการนั้นมีการเปลี่ยนแปลง เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และมีความแตกต่างกันตามแต่ละบุคคล

2.2.2 ลักษณะของสารสนเทศที่บุคคลต้องการ

เมื่อสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ หากบุคคลเกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ย่อมต้องมีความต้องการสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นลักษณะของสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ (จันทิมา เขียวแก้ว, 2557) ได้แก่

1. สารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้
2. สารสนเทศที่มีลักษณะสอดคล้องกับค่านิยม ความเชื่อและทัศนคติของบุคคล
3. สารสนเทศที่สะดวกในการได้มา
4. สารสนเทศที่มีบันทึกอยู่ในสื่อสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะ
5. สารสนเทศที่มีความหลากหลาย ถูกต้องและครบถ้วน

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ตามที่ (Prasad, 2000) จำแนกไว้หลากหลายปัจจัย คือ

1. การให้บริการสารสนเทศ
2. สารสนเทศที่จะถูกนำไปใช้
3. ภูมิหลัง แรงจูงใจ ความเป็นมืออาชีพ และลักษณะเฉพาะของผู้ใช้
4. สังคม การเมืองและระบบเศรษฐกิจของผู้ใช้
5. ผลที่เกิดจากการใช้สารสนเทศ

2.3 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

2.3.1 เวลาเปิดให้บริการห้องสมุด

ระหว่างเปิดภาคการศึกษา

วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.00 น.-20.00 น

วันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 09.00 น -17.00 น. ปิดวันหยุดของมหาวิทยาลัย

ระหว่างสอบกลางภาคและปลายภาคการศึกษา

วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.00 น.-24.00 น

วันเสาร์-วันอาทิตย์และวันหยุดของมหาวิทยาลัยเวลา 09.00 น.-24.00 น.

ระหว่างปิดภาคการศึกษา

วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 น.-16.30 น.

ปิดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดของมหาวิทยาลัย

2.3.2 บริการห้องสมุด

<u>บริการยืม-คืน</u> เป็นบริการที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้าตามอัธยาศัย โดยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้นำระบบยืม-คืนด้วยตนเองด้วยระบบ RFID มาให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ และใช้บริการคืนหนังสือด้วยตนเองได้ตลอด 24 ชั่วโมงจากตู้รับคืนที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดให้บริการ จำนวน 8 จุด ได้แก่ อาคารบรรณสาร อาคารวิชาการ 1 อาคารวิชาการ 2 อาคารเรียนรวม 1 อาคารเรียนรวม 2 อาคารศูนย์เครื่องมือและวิทยาศาสตร์ 9 หอพัก 4 และหอพัก 7

<u>บริการยืมระหว่างห้องสมุด</u> เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับเอกสารหรือสำเนาเอกสารที่ไม่มีให้บริการในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยบรรณารักษ์จะเป็นผู้ติดต่อยืมหรือขอทำสำเนาเอกสารจากห้องสมุดอื่นทั้งภายในและต่างประเทศ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามที่เกิดขึ้น

<u>บริการจองหนังสือ</u> เป็นบริการที่จัดให้สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้อื่นได้ขอยืมไปแล้วและยังไม่ครบกำหนดส่ง ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถจองได้ด้วยตนเองผ่านฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (SUTCat) หรือแจ้งความจำนงได้ที่เคาน์เตอร์ Information

<u>บริการสำรองหนังสือ</u> เป็นบริการที่อาจารย์ประจำวิชาแจ้งให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนจำกัด แต่มีผู้ใช้จำนวนมากมาเป็นหนังสือสำรอง โดยจัดให้มีระยะเวลาการยืมสั้นกว่าหนังสือทั่วไป เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศมีการหมุนเวียนการใช้อย่างทั่วถึง

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการช่วยเหลือผู้ใช้รายบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการจากหนังสืออ้างอิงและแหล่งสารสนเทศต่างๆ

บริการสืบค้นสารสนเทศจาก Internet เป็นบริการที่สนับสนุนให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการเรียนการสอน ตลอดจนติดตามข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ใหม่ๆ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้จัดเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการอินเตอร์เน็ตภายในห้องสมุด ณ อาคารบรรณสาร 1 ชั้น 1 และชั้น 2 อาคารบรรณสาร 2 ชั้น 1 และชั้น 3

บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดให้มีบริการห้องค้นคว้าเดี่ยว จำนวน 32 ห้อง ห้องค้นคว้ากลุ่ม จำนวน 8 ห้อง ณ อาคารบรรณสาร 2 และห้องค้นคว้ากลุ่มอีกจำนวน 4 ห้อง ณ อาคารบรรณสาร 1 โดยผู้ใช้สามารถจองห้องผ่านระบบจองห้องค้นคว้าได้ล่วงหน้าจากเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

บริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล เป็นบริการสนับสนุนให้ผู้ใช้สามารถพิมพ์ผลการค้นคืนจากอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลและโปรแกรม MS Office ผู้ใช้สามารถสั่งพิมพ์ได้ด้วยตนเอง เสียค่าใช้จ่าย กระดาษ A4 ขาว-ดำ หน้าละ 1 บาท กระดาษ A4 สี หน้าละ 10 บาท โดยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการภายในห้องสมุด ณ อาคารบรรณสาร 1 ชั้น 1 อาคารบรรณสาร 2 ชั้น 3

บริการวิดีโอออนดีมานด์ (Video on Demand) เป็นบริการเทปบันทึกการเรียนการสอนในห้องเรียนขนาดใหญ่ มาจัดให้บริการแก่นักศึกษาเพื่อทบทวนเนื้อหารายวิชาที่เรียนผ่านมาแล้วผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งให้บริการชมสารคดี ภาพยนตร์ เพลง ฯลฯ

2.3.3 ทรัพยากรสารสนเทศ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยวิธีการจัดซื้อ การบอกรับ การขอรับบริจาค และการแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ หนังสือ ตำรา หนังสืออ้างอิง วารสาร นิตยสาร เรื่องสั้น นวนิยาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามความต้องการของสาขาวิชาเพื่อประกอบการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของคณาจารย์ นักศึกษา และพนักงานของมหาวิทยาลัย โดยพิจารณาความทันสมัยของปีพิมพ์ไม่เกิน 5 ปีย้อนหลัง จำนวนฉบับที่จัดหาของหนังสือภาษาไทย ร้อยละ 3 ของจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษานั้นๆ แต่ไม่เกิน 10 ฉบับ สำหรับหนังสือภาษาต่างประเทศจะพิจารณาเป็นกรณีไป รวมถึงการจัดหาหนังสือเพื่อประกอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ

2.3.3.1 หนังสือตำรา เรื่องสั้น นวนิยาย หนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน ให้บริการแบบชั้นเปิดบริเวณชั้น 2 และชั้น 3 ของอาคารบรรณสาร โดยมีการจัดระบบเพื่อให้เหมาะสมกับ

รูปลักษณ์ของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บการค้นหาและการให้บริการ

2.3.3.2 วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์

วารสารฉบับใหม่และฉบับย้อนหลังให้บริการในระบบชั้นเปิด ณ อาคารบรรณสาร 1 ชั้น 3 และห้องสมุดจะรวบรวมวารสารฉบับย้อนหลังเพื่อเย็บรวมเล่มให้บริการแยกจากวารสารฉบับใหม่

นิตยสารฉบับใหม่ ให้บริการ ณ โถงอาคารบรรณสาร 2 ชั้น 1

หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ ให้บริการ ณ ห้อง Information Commons Room (24 hrs.) อาคารบรรณสาร 2 ชั้น 1 สำหรับหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังและนิตยสารฉบับย้อนหลังให้บริการ ณ อาคารบรรณสาร 1 ชั้น 2 โดยจัดเรียงตามลำดับอักษรของชื่อ

2.3.3.3 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย โดยผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ จากเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการบริเวณชั้น 2 ชั้น 3 ของอาคารบรรณสาร และห้องบริการสารสนเทศและเตรียมเอกสาร ชั้น 1 ซึ่งเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30- 24.00 น. ของทุกวัน ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถใช้บริการจากภายนอกมหาวิทยาลัยผ่านระบบ Web VPN ได้โดยติดต่อขอ Username และ Password จากศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะสามารถสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ ได้เช่นเดียวกับใช้อยู่ภายในมหาวิทยาลัย

2.3.3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดบริการสิ่งอำนวยการความสะดวกให้บริการแก่ผู้ใช้ ได้แก่ eBook Reader iPad iPod กระเป๋าใส่หนังสือ ปากกาแปลคำศัพท์ (Quicktionary) พจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ (CyberDict) ปลั๊กพ่วงสายไฟ และโคมไฟตั้งโต๊ะสำหรับอ่านหนังสือ ผู้ใช้สามารถติดต่อขอยืมใช้ภายในอาคารบรรณสารได้ที่เคาน์เตอร์ Information ชั้น 1

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาต่างชาติจำนวนน้อย และผลการวิจัยจากการรวบรวมมีความสอดคล้องกันในเรื่องของวัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด งานวิจัยของเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) คัทลียา ปริชานิ (2544) เฉลิมศักดิ์ ชุปวา (2534) ภูเบศ ปาโมกข์เกษม (2550) มะลิวัลย์ สินน้อย (2551) และ Du, & Evans (2011) ต่างพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าหนังสือ ตำรา สำหรับการบริการ

ห้องสมุด งานวิจัยของคัทลียา ปริชานิ (2544) เฉลิมศักดิ์ ชุปวา (2534) และภูเบศ ปาโมกข์เกษม (2550) ต่างพบว่า บริการยืม-คืนเป็นบริการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการมากที่สุด โดยมีข้อสังเกตว่า งานวิจัยตั้งแต่ปี 2010 (พ.ศ. 2553) เป็นต้นมา เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการให้บริการห้องสมุดแก่ผู้ใช้มากขึ้น กล่าวคือ ในงานวิจัยของ Du, & Evans (2011) พบว่า บริการที่มีผู้ใช้มากที่สุด ได้แก่ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ โดยผู้ใช้มีความต้องการต่อบทบาท ความสำคัญของห้องสมุดและบรรณารักษ์ในการช่วยค้นหาแหล่งสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด การบอกรับฐานข้อมูลและการเข้าใช้ การเป็นศูนย์อบรมเกี่ยวกับทักษะการวิจัย และอาจเป็นส่วนหนึ่งของคณะผู้วิจัย นอกจากนี้งานวิจัยของ Tomaszewski (2012) พบว่า ผู้ใช้ใช้การปฐมนิเทศการใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัยในรูปแบบออนไลน์มากที่สุด โดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ค (Facebook) ข้อความ (Text Messaging) และบล็อก (Blogs)

สำหรับความต้องการของผู้ใช้ทางด้านกายภาพ จากงานวิจัยของเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) และนันทินี ปาจินะ (2546) พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการเรื่องแสงสว่างและบรรยากาศที่เอื้อต่อการอ่าน และงานวิจัยของเฉลิมศักดิ์ ชุปวา (2534) พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการให้เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้นั่งอ่าน ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากงานวิจัยของเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) และมะลิวัลย์ สินน้อย (2551) พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการให้เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการบริการ จากงานวิจัยของมะลิวัลย์ สินน้อย (2551) และนันทินี ปาจินะ (2546) พบว่า มีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการมุมหนังสือขายดีและกิจกรรมแนะนำหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ และด้านการบริการเทคโนโลยีเพื่อการสืบค้น จากงานวิจัยของนันทินี ปาจินะ (2546) และ Bailin (2011) พบว่า ผู้ใช้ต้องการการบริการคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต และ Wi-Fi

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้

2.4.1 ความถี่ในการใช้ห้องสมุด

ผลการศึกษางานวิจัยพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 1-ครั้ง/สัปดาห์ กล่าวคือ งานวิจัยของคัทลียา ปริชานิ (2544) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ มะลิวัลย์ สินน้อย (2551) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 2-5 ครั้ง/สัปดาห์ ภูเบศ ปาโมกข์เกษม (2550) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง เฉลิมศักดิ์ ชุปวา (2534) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง และงานวิจัยของสมร กรวิรัตน์ (2548) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกสัปดาห์ มีเพียงงานวิจัยของ Bailin, Kylie (2011) เท่านั้นที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน งานวิจัยของ Yi, Zhixian (2007) พบว่าทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดและบริการของห้องสมุดที่นักศึกษาต่างชาติใช้ทุกวันคือ การเรียกดูจากอินเทอร์เน็ต การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์

2.4.2 ระยะเวลาที่ใช้ห้องสมุด

ผลการศึกษางานวิจัยพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดครั้งละ 1-3 ชั่วโมง กล่าวคืองานวิจัยของเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดแต่ละครั้ง ใช้เวลา 0-2 ชั่วโมง ใกล้เคียงกับงานวิจัยของของภูเบศ ปาโมกข์เกษม (2550) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-3 ชั่วโมง/ครั้ง และงานวิจัยของสมร กรวิรัตน์ (2548) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 5-10 ชั่วโมง/สัปดาห์

2.4.3 เวลาเข้าใช้ห้องสมุด

จากการศึกษางานวิจัยพบว่ามีเพียงงานวิจัยของสมร กรวิรัตน์ (2548) เท่านั้นที่ศึกษาเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด และพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเวลา 08.00-12.00 น. รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.00 น. และเวลา 16.01-19.00 น. ตามลำดับ

2.4.4 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด

ผลการศึกษางานวิจัยพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าและอ่านหนังสือมากที่สุด กล่าวคือ งานวิจัยของเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) เฉลิมศักดิ์ ชุปวา (2534) และภูเบศ ปาโมกข์เกษม (2550) ส่วนงานวิจัยของคัทลียา ปริชานิ (2544) พบว่านักศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อค้นและอ่านหนังสือ เอกสารประกอบการเรียนการสอนมากที่สุด และงานวิจัยของมะลิวัลย์ สินน้อย (2551) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าหนังสือตำราวิชาการเช่นเดา ส่วนงานวิจัยของ Tina, Jia and Evans, Nina (2011) พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือ วีดิโอและอื่นๆ สำหรับวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษาต่างชาตินั้น งานวิจัยของสมร กรวิรัตน์ (2548) พบว่านิสิตต่างชาติส่วนใหญ่เข้าห้องสมุดเพื่อพบปะเพื่อน รองลงมาคือเพื่อปรึกษาบรรณารักษ์ และเพื่อทำงานกลุ่มตามลำดับ แตกต่างจากงานวิจัยของ Nzivo, Charles N. and Chuanfu, Chen (2012) พบว่านักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าหนังสือหรือเอกสารการเรียนการวิจัย รองลงมาคือเพื่อใช้ฐานข้อมูล และยืมหนังสือ

2.4.5 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการศึกษางานวิจัยพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นทรัพยากรสารสนเทศโดยสืบค้นจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด กล่าวคืองานวิจัยของคัทลียา ปริชานิ (2544) และภูเบศ ปาโมกข์เกษม (2550) ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของมะลิวัลย์ สินน้อย (2551) ที่พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นหาจากชั้นหนังสือ และเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้วิธีขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yi, Zhixian (2007) พบว่านักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่ใช้วิธีถามจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าและเพื่อน และงานวิจัยของ Nzivo, Charles N. and Chuanfu, Chen (2012) พบว่านักศึกษาต่างชาติระดับปริญญาเอกส่วนใหญ่จะสอบถามจากเพื่อน

แต่นักศึกษาระดับปริญญาโทจะสอบถามจากบรรณารักษ์เป็นส่วนใหญ่ มีเพียงงานวิจัยของ Tomazsewski, Robert (2012) เท่านั้นที่พบว่าส่วนใหญ่แล้วอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้แนะนำ รองลงมาคือ เพื่อน อื่นๆ บรรณารักษ์ อาจารย์ ตามลำดับ

2.4.6 การใช้บริการจากห้องสมุด

ผลการศึกษางานวิจัยของ Tina, Jia and Evans, Nina (2011) พบว่าบริการที่มีผู้ใช้มากที่สุดคือบริการฐานข้อมูลออนไลน์ รองลงมาคือบริการยืมระหว่างห้องสมุดและนำส่งเอกสาร แตกต่างจากงานวิจัยของ Tomaszewski, Robert. (2012) ที่พบว่าบริการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการ คือ วารสาร (Journal) รองลงมาคือฐานข้อมูล (Databases) หนังสือ ตำรา (Books) และงานวิจัย ของ Yi, Zhixian (2007) พบว่านักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์มากที่สุด รองลงมาคือประเภทออนไลน์ ส่วนเฉลิมศักดิ์ ชุปวา (2534) พบว่าบริการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการคือ ยืมหนังสือทั่วไป รองลงมาคือบริการถ่ายเอกสาร และยืมปริญญานิพนธ์และเอกสารการวิจัย

สำหรับด้านพื้นที่ที่ให้บริการ Bailin, Kylie (2011) พบว่าบริการคอมพิวเตอร์และพื้นที่สำหรับพักผ่อนเป็นบริการมีผู้ใช้มากที่สุดคือ รองลงมาคือโซนเงียบ และห้องค้นคว้ากลุ่มและบูธ สื่อการศึกษา สำหรับเทคโนโลยีในห้องสมุดที่มีผู้ใช้มากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ คอมพิวเตอร์และ Wifi รองลงมาคือ Power Points และการพิมพ์ผล คัดลอกและสแกน ตามลำดับ

2.4.7 ความต้องการใช้บริการห้องสมุด

2.4.7.1 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการศึกษางานวิจัยพบว่าผู้ใช้มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศในระดับที่แตกต่างกัน กล่าวคือเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) พบว่านักศึกษามีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความต้องการค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ต้องการหนังสือพิมพ์ รองลงมาคือหนังสือภาษาไทย มะลิวัลย์ สินน้อย (2551) พบว่านักศึกษามีความต้องการให้เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารนิเทศทุกประเภทในระดับมาก ส่วนคัทลียา ปริชานิ (2544) พบว่านักศึกษามีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมร กรวิรัตน์ (2548) พบว่าความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนิสิตต่างชาติ ในภาพรวมมีความต้องการในระดับปานกลาง และ Tomaszewski, Robert. (2012) พบว่าผู้ใช้มีความต้องการให้เพิ่มวารสารด้านวิทยาศาสตร์ เพิ่มช่องทางการเข้าถึงวิทยานิพนธ์ หนังสือออนไลน์ หนังสือตำรา และต้องการหนังสืออ้างอิงฉบับพิมพ์ล่าสุด

2.4.7.2 ความต้องการด้านการบริการห้องสมุด

ผลการศึกษางานวิจัยพบว่าผู้ใช้มีความต้องการให้ขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ กล่าวคืองานวิจัยของมะลิวัลย์ สินน้อย (2551) พบว่านักศึกษามีความต้องการในระดับมากที่สุดเรื่องมีบริการระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ รองลงมา

คือขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด และมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ สอดคล้องกับ Tomaszewski, Robert. (2012) ศึกษาพบว่าผู้ใช้ต้องการให้ขยายสิทธิการยืมและเวลาเปิด ต้องการให้มีบริการยืมระหว่างห้องสมุดโดยใช้ e-mail และบริการส่งบทความให้นักศึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และภูเบศ ปาโมกข์เกษม (2550) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการบริการข่าวสารผ่านดาวเทียม รองลงมาคือบริการแนะนำการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ และบริการนำส่งเอกสาร : Document Delivery ส่วนเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) พบว่านักศึกษามีความต้องการบริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความต้องการค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ต้องการให้บริการสืบค้นข้อมูลห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์ (OPAC) และเช็คผลการเรียนและสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต และสมร กรวิรัตน์ (2548) พบว่าความต้องการด้านบริการสารสนเทศในภาพรวมมีความต้องการในระดับปานกลาง บริการที่มีความต้องการระดับมากได้แก่ บริการสำเนาเอกสาร บริการยืม-คืนสิ่งพิมพ์ บริการสืบค้นสารสนเทศ และบริการเครือข่ายไร้สาย

2.4.7.3 ความต้องการด้านการประชาสัมพันธ์ บุคลากร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษางานวิจัยพบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการให้เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน กล่าวคือ งานวิจัยของมะลิวัลย์ สินน้อย (2551) พบว่านักศึกษามีความต้องการระดับมากในเรื่องเพิ่มที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคล (นั่งอ่านคนเดียว) เพิ่มมุมพักผ่อนห้องศึกษากลุ่มย่อย และเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ สอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมศักดิ์ ชุปวา (2534) พบว่าระดับความต้องการสูงสุดคือเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ และ Tomaszewski, Robert. (2012) พบว่าผู้ใช้มีความต้องการพื้นที่เงียบสงบสำหรับศึกษาค้นคว้า รวมทั้งงานวิจัยของนันทินี ปาจินะ (2546) พบว่าระดับความต้องการสูงสุดคือมีแสงสว่างและอากาศเย็นสบาย มีเพียงงานวิจัยของสมร กรวิรัตน์ (2548) เท่านั้น ที่พบว่านิสิตต่างชาติมีความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมในระดับมาก ระดับความต้องการสูงสุดคือเวลาเปิดทำการ รองลงมาคือความสะอาดและความปลอดภัยตามลำดับ

ด้านบุคลากรให้บริการ ผลการศึกษางานวิจัยพบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี กล่าวคือ งานวิจัยของมะลิวัลย์ สินน้อย (2551) พบว่านักศึกษามีความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทินี ปาจินะ (2546) ที่พบว่าระดับความต้องการสูงสุดคือเจ้าหน้าที่บริการด้วยความอัธยาศัยดี เป็นกันเอง รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่บริการยืม-คืนวัสดุทุกประเภทได้อย่างรวดเร็ว และงานวิจัยของสมร กรวิรัตน์ (2548) พบว่านิสิตต่างชาติมีระดับความต้องการสูงสุดคือเจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร รองลงมาคือความน่าเชื่อถือ และความยืดหยุ่น รวมทั้งเกสร

โพธิ์สุวรรณ (2550) พบว่านักศึกษาต้องการให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือในการค้นหาด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ

ด้านการประชาสัมพันธ์และกิจกรรม จากการศึกษางานวิจัยของนันทินี ปาจินะ (2546) พบว่าความต้องการด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการในภาพรวม นักศึกษามีความต้องการระดับมาก ระดับความต้องการสูงสุดคือ จัดกิจกรรมแนะนำหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ รองลงมาคือ จัดนิทรรศการเพื่อส่งเสริมความรู้ สถานการณ์ที่สำคัญ และจัดกิจกรรมแนะนำวิธีใช้บริการให้ถูกต้องรวดเร็ว สอดคล้องกับ Tomaszewski, Robert. (2012) พบว่าผู้ใช้ต้องการให้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการหรือปฐมนิเทศ งานวิจัยของ Sacker, Nicole and others (2008) พบว่านักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดจากเว็บเพจห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาคือการติดต่อกับบุคลากรห้องสมุดและการนำชมห้องสมุด และสนใจเข้าร่วมกิจกรรมแนะนำบริการห้องสมุดในสัปดาห์ปฐมนิเทศเป็นส่วนใหญ่ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Jackson, Pamela A (2005) พบว่านักศึกษามีความต้องการให้จัดทำเว็บเพจของห้องสมุดสำหรับนักศึกษาต่างชาติที่ให้ข้อมูลภาพรวมของห้องสมุดและศัพท์สำคัญในการใช้ห้องสมุด รวมทั้งการเรียนการสอนออนไลน์ (Online tutorials) ที่จะช่วยให้แนะนำนักศึกษาให้รู้จักห้องสมุด นโยบายบริการต่างๆ ของห้องสมุด รวมทั้งแผนผังห้องสมุด

2.4.8 ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

จากการศึกษางานวิจัยพบว่าปัญหาในการใช้ห้องสมุดเกิดจากตัวผู้ใช้ห้องสมุดและเกิดจากบริการจากห้องสมุด กล่าวคืองานวิจัยของมะลิวัลย์ สินน้อย (2551) พบว่าปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดด้านตัวนักศึกษาเองที่พบมากที่สุดคือไม่รู้ว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง รองลงมาคือไม่รู้วิธีการใช้คำค้นและไม่รู้วิธีใช้โปรแกรมสืบค้น ส่วนปัญหาที่เกิดจากห้องสมุดพบว่าหนังสือไม่อยู่ตามชั้นเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด รองลงมาคือปัญหาการประชาสัมพันธ์ไม่น่าสนใจ และปัญหาทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ (2) ความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ (3) ปัญหาการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2557 จำนวน 108 คน โดยได้ข้อมูลนักศึกษาต่างชาติจากศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (ข้อมูล ณ 19 พฤศจิกายน 2557) และเลือกตัวอย่างแบบสุ่ม (Random Sampling) จำนวน 52 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 (คณิต ไข่มุกด์, 2546: หน้า 182)

3.2 การรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสมุด จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการห้องสมุด วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด และบริการห้องสมุดที่เคยใช้

ตอนที่ 3 ความต้องการการใช้บริการห้องสมุดด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยคำถามเป็นลักษณะแบบวัดระดับ โดยกำหนดระดับความต้องการเป็น 5 ระดับ คือ

ความต้องการในระดับมากที่สุด = 5

ความต้องการในระดับมาก = 4

ความต้องการในระดับปานกลาง = 3

ความต้องการในระดับน้อย = 2

ความต้องการในระดับน้อยที่สุด = 1

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการห้องสมุด จำนวน 12 ข้อ โดยคำถามเป็นลักษณะแบบวัดระดับ โดยกำหนดระดับปัญหาเป็น 5 ระดับ คือ

ปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด = 5

ปัญหาอยู่ในระดับมาก = 4

ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง = 3

ปัญหาอยู่ในระดับน้อย = 2

ปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด = 1

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ การบริการของห้องสมุด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การจัดกิจกรรมและนิทรรศการ สิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ และอื่นๆ โดยคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร.คณิต ไข่มุกด์ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2) ดร.กันยารัตน์ เควียเซ่น จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น (3) นางสงวน พงศ์กิจวิทูร จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้อาศัยวิธีการทดสอบก่อน (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาต่างชาติ จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ของครอนบาค (Cronbach Method) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) พบว่า

2.1 ความต้องการใช้บริการห้องสมุดด้านต่างๆ ในภาพรวม มีค่าความเชื่อมั่น = 0.882 เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการบริการห้องสมุด มีค่าความเชื่อมั่น = 0.698

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าความเชื่อมั่น = 0.507

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่น = 0.844

ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ มีค่าความเชื่อมั่น = 0.763

ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ มีค่าความเชื่อมั่น = 0.732

ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าความเชื่อมั่น = 0.722

2.2 ปัญหาการใช้บริการห้องสมุด มีค่าความเชื่อมั่น = 0.941

3.2.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล ด้วยผู้วิจัยเกรงว่า การรวบรวมข้อมูลอาจได้รับกลับมาไม่ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 52 คนที่ต้องการ ผู้วิจัยจึงได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 108 ชุด โดยให้นักศึกษาต่างชาติเป็นผู้แจกพร้อมเก็บแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามคืนมาและเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 66 ชุด คิดเป็นร้อยละ 61.11 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ส่งแบบสอบถาม	ได้รับคืน
108 คน	52 คน	108 ชุด	66 ชุด

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์หาค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

3.3.1 ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และคำถามเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการห้องสมุด วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด และบริการห้องสมุดที่เคยใช้

ค่าร้อยละ โดยใช้สูตร

$$\frac{n}{N} \times 100$$

เมื่อ n แทน จำนวนผู้ตอบ

N แทน จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

3.3.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้วิเคราะห์ระดับและการกระจายของข้อมูลความต้องการ และปัญหาการใช้บริการห้องสมุด ซึ่งคำถามมีลักษณะแบบวัดระดับ โดยกำหนดการแปลผล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541)

4.51-5.00	ความหมาย	มากที่สุด
3.51-4.50	ความหมาย	มาก
2.51-3.50	ความหมาย	ปานกลาง
1.51-2.50	ความหมาย	น้อย
1.00-1.50	ความหมาย	น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \sum_n x$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนผู้ตอบ

ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร

$$S.D. = \frac{\sqrt{\sum x^2 - \overline{x^2}}}{N}$$

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว ยกกำลังสอง

N แทน จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ (2) ความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ (3) ปัญหาการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ

4.3 ความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ

4.4 ปัญหาการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ

4.5 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

การนำเสนอข้อมูลในแต่ละตอน มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ สัญชาติ สาขาวิชาที่สังกัด ระดับการศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และสถานที่พักอาศัย ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	62.12
หญิง	25	37.88
รวม	**66**	**100**
สำนักวิชา		
วิทยาศาสตร์	13	19.70
เทคโนโลยีสังคม	24	36.36
เทคโนโลยีการเกษตร	15	22.73
วิศวกรรมศาสตร์	14	21.21
รวม	**66**	**100**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาโท	28	42.43
ปริญญาเอก	38	57.57
รวม	**66**	**100**
สถานที่พักอาศัย		
ที่พักภายในมหาวิทยาลัย	57	86.36
ที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย	9	13.64
รวม	**66**	**100**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 62.12) เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 37.88)

เมื่อพิจารณาตามสังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม (ร้อยละ 36.36) รองลงมาคือ สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร (ร้อยละ 22.73) และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 21.21) ตามลำดับ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 57.57) ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 42.43) ซึ่งส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 45.45) รองลงมา อยู่ในชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 24.24) และปีที่ 3 (ร้อยละ 21.21) ตามลำดับ สำหรับสถานที่พักอาศัย พักอยู่ภายในมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 86.36) และพักอยู่ภายนอกมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 13.64)

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ รวมถึงวัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการห้องสมุด วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด และบริการห้องสมุดที่เคยใช้ ซึ่งผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ยกเว้นจำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการห้องสมุด) ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.2-4.30

ตารางที่ 4.2 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดจำแนกตามเพศ สำนักวิชา ระดับการศึกษาและสถานที่พัก

เพศ สำนักวิชา ระดับการศึกษา สถานที่พัก	เพื่อค้นคว้าอ่านหนังสือตำรา		เพื่อทำรายงาน ทำงานกลุ่ม		เพื่อติว		เพื่อพักผ่อน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ								
ชาย (n=41)	40	97.56	19	46.34	3	7.32	8	19.51
หญิง (n=25)	25	100.00	10	40.00	2	8.00	2	8.00
รวม	65	98.48	29	43.94	5	7.58	10	15.15
สำนักวิชา								
วิทยาศาสตร์ (n=13)	13	100.00	3	23.08	1	7.69	2	15.38
เทคโนโลยีสังคม (n=24)	24	100.00	12	50.00	1	4.17	3	12.50
เทคโนโลยีการเกษตร (n=15)	14	93.33	7	46.67	1	6.67	3	20.00
วิศวกรรมศาสตร์ (n=14)	14	100.00	7	50.00	2	14.29	2	14.29
ระดับการศึกษา								
ปริญญาโท (n=28)	28	100.00	17	60.71	3	10.71	5	17.86
ปริญญาเอก (n=38)	37	97.37	12	32.58	2	5.26	5	13.16
สถานที่พัก								
ภายในมหาวิทยาลัย (n=57)	56	98.25	27	47.37	5	8.77	8	14.04
ภายนอกมหาวิทยาลัย (n=9)	9	100.00	2	22.22	-	-	2	22.22

จากตารางที่ 4.2 พบว่า วัตถุประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าอ่านหนังสือตำรา (ร้อยละ 98.48) รองลงมาคือ เพื่อทำรายงาน/ทำงานกลุ่ม (ร้อยละ 43.94) เพื่อพักผ่อน (ร้อยละ 15.15) และเพื่อติว (ร้อยละ 7.58) ตามลำดับ

จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาต่างชาติทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การมาใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าอ่านหนังสือตำรา (ร้อยละ 97.56 และร้อยละ 100.00) รองลงมาคือ เพื่อทำรายงาน/ทำงานกลุ่ม (ร้อยละ 46.34 และร้อยละ 40.00) โดยวัตถุประสงค์การมาใช้บริการห้องสมุดอันดับสามของนักศึกษาเพศชายเพื่อพักผ่อน (ร้อยละ 19.51) แต่นักศึกษาเพศหญิงเพื่อพักผ่อนและเพื่อติว (ร้อยละ 8.00 เท่ากัน)

จำแนกตามสำนักวิชา พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าอ่านหนังสือตำรา โดยสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 100.00 เท่ากัน) และสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร (ร้อยละ 93.33) รองลงมาคือเพื่อทำรายงาน/ทำงานกลุ่ม โดยสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 23.08) สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมและสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 50.00 เท่ากัน) และสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร (ร้อยละ 46.67) วัตถุประสงค์อันดับสาม คือเพื่อพักผ่อน โดยสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 15.38) สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม (ร้อยละ 12.50) สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร (ร้อยละ 20.00) ยกเว้นสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์มีวัตถุประสงค์อันดับสามทั้งเพื่อพักผ่อนและเพื่อติว (ร้อยละ 14.29 เท่ากัน)

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า นักศึกษาต่างชาติทั้งระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าอ่านหนังสือตำรา (ร้อยละ 100.00 และร้อยละ 97.37) รองลงมาคือ เพื่อทำรายงาน/ทำงานกลุ่ม (ร้อยละ 60.71 และร้อยละ 31.58) และเพื่อพักผ่อน (ร้อยละ 17.86 และร้อยละ 13.16) ตามลำดับ

จำแนกตามสถานที่พัก พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่พักภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าอ่านหนังสือตำรา (ร้อยละ 98.25 และร้อยละ 100.00) โดยวัตถุประสงค์รองลงมามีความแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่พักอยู่ภายในมหาวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ทำงานกลุ่ม (ร้อยละ 47.37) และเพื่อพักผ่อน (ร้อยละ 14.04) ในขณะที่นักศึกษาต่างชาติที่พักภายนอกมหาวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงาน/ทำงานกลุ่มและเพื่อพักผ่อน (ร้อยละ 22.22 เท่ากัน)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.3 ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุดในภาพรวมและจำแนกตามเพศ

ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน (n=41)	ร้อยละ	จำนวน (n=25)	ร้อยละ	จำนวน (n=66)	ร้อยละ
สำนักวิชา	10	24.39	11	44.00	21	31.82
เพื่อน	19	46.34	7	28.00	26	39.39
ตัวเอง	25	60.98	18	72.00	43	65.15

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดด้วยตัวเอง (ร้อยละ 65.15) รองลงมาคือ เพื่อน (ร้อยละ 39.39) และสำนักวิชา (ร้อยละ 31.82) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้แนะนำให้นักศึกษาต่างชาติทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดด้วยตัวเอง (ร้อยละ 60.98 และร้อยละ 72.00) ผู้แนะนำรองลงมามีความแตกต่างกัน โดยเพศชาย ผู้แนะนำคือ เพื่อน (ร้อยละ 46.34) และสำนักวิชา (ร้อยละ 24.39) ส่วนเพศหญิง ผู้แนะนำคือ สำนักวิชา (ร้อยละ 44.00) และเพื่อน (ร้อยละ 28.00)

ตารางที่ 4.4 ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด จำแนกตามสำนักวิชา

ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด	วิทยาศาสตร์		เทคโนโลยีสังคม		เทคโนโลยีการเกษตร		วิศวกรรมศาสตร์	
	จำนวน (n=13)	ร้อยละ	จำนวน (n=24)	ร้อยละ	จำนวน (n=15)	ร้อยละ	จำนวน (n=14)	ร้อยละ
สำนักวิชา	3	23.08	9	37.50	7	46.67	2	14.29
เพื่อน	4	30.77	6	25.00	9	60.00	7	50.00
ตัวเอง	12	92.31	14	58.33	10	66.67	7	50.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักศึกษาต่างชาติในทุกสำนักวิชาส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดด้วยตัวเอง โดยสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 92.31) สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม (ร้อยละ 58.33) สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร (ร้อยละ 66.67) ในขณะที่สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่คือ ตัวเองและเพื่อน (ร้อยละ 50.00 เท่ากัน) ผู้แนะนำลำดับรองลงมามีความแตกต่างกัน โดยนักศึกษาในสำนักวิชาวิทยาศาสตร์และสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตรคือ เพื่อน (ร้อยละ 30.77 และร้อยละ 60.00) และสำนักวิชา (ร้อยละ 23.08 และร้อยละ 46.67) ส่วนนักศึกษาในสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม ผู้แนะนำคือ สำนักวิชา (ร้อยละ 37.50) และเพื่อน (ร้อยละ 25.00) และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ สำนักวิชาเป็นผู้แนะนำ (ร้อยละ 14.29)

ตารางที่ 4.5 ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด	ปริญญาโท		ปริญญาเอก	
	จำนวน (n=28)	ร้อยละ	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
สำนักวิชา	8	28.57	13	34.21
เพื่อน	9	32.14	17	44.74
ตัวเอง	21	75.00	22	57.89

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้แนะนำให้นักศึกษาต่างชาติในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดด้วยตัวเอง (ร้อยละ 75.00 และร้อยละ 57.89) รองลงมาคือ เพื่อน (ร้อยละ 32.14 และร้อยละ 44.74) และสำนักวิชา (ร้อยละ 28.57 และร้อยละ 34.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด จำแนกตามสถานที่พักอาศัย

ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด	ที่พักภายในมหาวิทยาลัย		ที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย	
	จำนวน (n=57)	ร้อยละ	จำนวน (n=9)	ร้อยละ
สำนักวิชา	18	31.58	3	33.33
เพื่อน	23	40.35	3	33.33
ตัวเอง	37	64.91	6	66.67

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่พักภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดด้วยตัวเอง (ร้อยละ 64.91 และร้อยละ 66.67) โดยผู้แนะนำรองลงมามีความแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่พักภายในมหาวิทยาลัยคือ เพื่อน (ร้อยละ 40.35) และสำนักวิชา (ร้อยละ 31.58) ส่วนนักศึกษาที่พักภายนอกมหาวิทยาลัยคือ สำนักวิชาและเพื่อน (ร้อยละ 33.33 เท่ากัน)

ตารางที่ 4.7 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดในภาพรวมและจำแนกตามเพศ

ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน (n=41)	ร้อยละ	จำนวน (n=25)	ร้อยละ	จำนวน (n=66)	ร้อยละ
ทุกวัน	7	17.07	5	20.00	12	18.18
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	8	19.51	2	8.00	10	15.15
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	16	39.02	13	52.00	29	43.94
เดือนละ 2-3 ครั้ง	10	24.39	5	20.00	15	22.73

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 43.94) รองลงมาคือ เดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 22.73) ทุกวัน (ร้อยละ 18.18) และสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 15.15) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาต่างชาติทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 39.02 และร้อยละ 52.00) อันดับรองลงมามีความแตกต่างกัน โดยเพศชายใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 24.39) และสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 19.51) ส่วนเพศหญิงใช้บริการทุกวันและเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 20.00 เท่ากัน)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.8 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสำนักวิชา

ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด	วิทยาศาสตร์		เทคโนโลยีสังคม		เทคโนโลยีการเกษตร		วิศวกรรมศาสตร์	
	จำนวน (n=13)	ร้อยละ	จำนวน (n=24)	ร้อยละ	จำนวน (n=15)	ร้อยละ	จำนวน (n=14)	ร้อยละ
ทุกวัน	3	23.08	7	29.17	1	6.67	1	7.14
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	1	7.69	3	12.50	1	6.67	5	35.71
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	6	46.15	9	37.50	8	53.33	6	42.86
เดือนละ 2-3 ครั้ง	3	23.08	5	20.83	5	33.33	2	14.29

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักศึกษาต่างชาติในทุกสำนักวิชาส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง โดยสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 46.15) สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม (ร้อยละ 37.50) สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร (ร้อยละ 53.33) และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 42.86) ส่วนอันดับรองลงมามีความแตกต่างกัน โดยสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ใช้บริการทุกวันและเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 23.08 เท่ากัน) สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมใช้บริการทุกวัน (ร้อยละ 29.17) และเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 20.83) สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตรใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 33.33) ทุกวันและสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 6.67 เท่ากัน) ส่วนสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 35.71) และเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 14.29)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.9 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด	ปริญญาโท		ปริญญาเอก	
	จำนวน (n=28)	ร้อยละ	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
ทุกวัน	4	14.29	8	21.05
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	4	14.29	6	15.79
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	16	57.14	13	34.21
เดือนละ 2-3 ครั้ง	4	14.29	11	28.95

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักศึกษาต่างชาติทั้งระดับปริญญาโทและปริญญาเอกส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 57.14 และร้อยละ 34.21) ส่วนอันดับรองลงมามีความแตกต่างกัน โดยนักศึกษาปริญญาโทใช้บริการทั้งทุกวัน สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 14.29 เท่ากัน) ในขณะที่นักศึกษาระดับปริญญาเอกใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 28.95) และทุกวัน (ร้อยละ 21.05)

ตารางที่ 4.10 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสถานที่พักอาศัย

ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด	ที่พักภายในมหาวิทยาลัย		ที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย	
	จำนวน (n=57)	ร้อยละ	จำนวน (n=9)	ร้อยละ
ทุกวัน	12	21.05	-	-
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	8	14.04	2	22.22
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	26	45.61	3	33.33
เดือนละ 2-3 ครั้ง	11	19.30	4	44.44

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่พักภายในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 45.61) รองลงมาคือ ทุกวัน (ร้อยละ 21.05) และเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 19.30) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาต่างชาติที่พักภายนอกมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 44.44) รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 33.33) และสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 22.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุดในภาพรวมและจำแนกตามเพศ

ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน (n=41)	ร้อยละ	จำนวน (n=25)	ร้อยละ	จำนวน (n=66)	ร้อยละ
08.00 – 12.00 น.	22	53.66	12	48.00	34	51.52
12.01 – 16.00 น.	24	58.54	10	40.00	34	51.52
16.01 – 20.00 น.	6	14.63	5	20.00	11	16.67

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ช่วงเวลาของวันที่นักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุด คือ 08.00-12.00 น. และ 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 51.52 เท่ากัน) รองลงมาคือ 16.01-20.00 น. (ร้อยละ 16.67)

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า นักศึกษาต่างชาติเพศชายส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดเวลา 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 58.54) รองลงมาคือ 08.00-12.00 น. (ร้อยละ 53.66) และ 16.01-20.00 น. (ร้อยละ 14.63) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาต่างชาติเพศหญิงส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดเวลา 08.00-12.00 น. (ร้อยละ 48.00) รองลงมาคือ 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 40.00) และ 16.01-20.00 น. (ร้อยละ 20.00) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.12 ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสำนักวิชา

ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด	วิทยาศาสตร์		เทคโนโลยีสังคม		เทคโนโลยีการเกษตร		วิศวกรรมศาสตร์	
	จำนวน (n=13)	ร้อยละ	จำนวน (n=24)	ร้อยละ	จำนวน (n=15)	ร้อยละ	จำนวน (n=14)	ร้อยละ
08.00 – 12.00 น.	8	61.54	11	45.83	7	46.67	8	57.14
12.01 – 16.00 น.	5	38.46	13	54.17	8	53.33	8	57.14
16.01 – 20.00 น.	3	23.08	2	8.33	3	20.00	3	21.43

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักศึกษาต่างชาติในสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดเวลา 08.00-12.00 น. (ร้อยละ 61.54) รองลงมาคือ 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 38.46) และ 16.01-20.00 น. (ร้อยละ 23.08) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาในสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมและสำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตรส่วนใหญ่มาใช้เวลา 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 54.17 และร้อยละ 53.33) รองลงมาคือ 08.00-12.00 น. (ร้อยละ 45.83 และร้อยละ 46.67) และ 16.01-20.00 น. (ร้อยละ 8.33 และร้อยละ 20.00) ในขณะที่สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดเวลา 08.00-12.00 น. และ 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 57.14 เท่ากัน) และ 16.01-20.00 น. (ร้อยละ 21.43)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.13 ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด	ปริญญาโท		ปริญญาเอก	
	จำนวน (n=28)	ร้อยละ	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
08.00 – 12.00 น.	11	39.29	23	60.53
12.01 – 16.00 น.	16	57.14	18	47.37
16.01 – 20.00 น.	5	17.86	6	15.79

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักศึกษาต่างชาติระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดเวลา 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 57.14) รองลงมาคือ 08.00-12.00 น. (ร้อยละ 39.29) และ 16.01-20.00 น. (ร้อยละ 17.86) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอกส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดเวลา 08.00-12.00 น. (ร้อยละ 60.53) รองลงมาคือ 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 47.37) และ 16.01-20.00 น. (ร้อยละ 15.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสถานที่พักอาศัย

ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด	ที่พักภายในมหาวิทยาลัย		ที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย	
	จำนวน (n=57)	ร้อยละ	จำนวน (n=9)	ร้อยละ
08.00 – 12.00 น.	30	52.63	4	44.44
12.01 – 16.00 น.	28	49.12	6	66.67
16.01 – 20.00 น.	8	14.04	3	33.33

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่พักภายในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดเวลา 08.00-12.00 น. (ร้อยละ 52.63) รองลงมาคือ 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 49.12) และ 16.01-20.00 น. (ร้อยละ 14.04) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาต่างชาติที่พักอยู่ภายนอกมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องสมุดเวลา 12.01-16.00 น. (ร้อยละ 66.67) รองลงมาคือ 08.00-12.00 น. (ร้อยละ 44.44) และ 16.01-20.00 น. (ร้อยละ 33.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการห้องสมุดในภาพรวมและจำแนกตามเพศ

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน (n=41)	ร้อยละ	จำนวน (n=25)	ร้อยละ	จำนวน (n=66)	ร้อยละ
1-2 ชั่วโมง	13	31.71	7	28.00	20	30.30
มากกว่า 2 ชั่วโมง	13	31.71	6	24.00	19	28.79
มากกว่า 5 ชั่วโมง	15	36.59	12	48.00	27	40.91

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดเฉลี่ยมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 40.91) รองลงมาคือ 1-2 ชั่วโมง (ร้อยละ 30.30) และ มากกว่า 2 ชั่วโมง (ร้อยละ 28.79) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า นักศึกษาต่างชาติทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดเฉลี่ยมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 36.59 และร้อยละ 48.00) โดยเพศชายมาใช้บริการ 1-2 ชั่วโมง และมากกว่า 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 31.71 เท่ากัน) ส่วนเพศหญิงใช้บริการห้องสมุด 1-2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 28.00) และมากกว่า 2 ชั่วโมง (ร้อยละ 24.00) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.16 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสำนักวิชา

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์	วิทยาศาสตร์		เทคโนโลยีสังคม		เทคโนโลยีการเกษตร		วิศวกรรมศาสตร์	
	จำนวน (n=13)	ร้อยละ	จำนวน (n=24)	ร้อยละ	จำนวน (n=15)	ร้อยละ	จำนวน (n=14)	ร้อยละ
1-2 ชั่วโมง	5	38.46	8	33.33	4	26.67	3	21.43
มากกว่า 2 ชั่วโมง	6	46.15	7	29.17	4	26.67	2	14.29
มากกว่า 5 ชั่วโมง	2	15.38	9	37.50	7	46.67	9	64.29

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักศึกษาต่างชาติทุกสำนักวิชาส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 37.50 ร้อยละ 46.67 และร้อยละ 64.29) มีเพียงนักศึกษาในสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ที่ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดมากกว่า 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 46.15) ส่วนในลำดับรองลงมาแตกต่างกัน โดยสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ใช้บริการห้องสมุด 1-2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 38.46 ร้อยละ 33.33 และร้อยละ 21.43) และ มากกว่า 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 46.15 ร้อยละ 29.17 และร้อยละ 14.29) ในขณะที่สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตรใช้บริการห้องสมุด 1-2 ชั่วโมงและมากกว่า 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 26.67 เท่ากัน)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.17 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์	ปริญญาโท		ปริญญาเอก	
	จำนวน (n=28)	ร้อยละ	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
1-2 ชั่วโมง	5	17.86	15	39.47
มากกว่า 2 ชั่วโมง	8	28.57	11	28.95
มากกว่า 5 ชั่วโมง	15	53.57	12	31.58

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักศึกษาต่างชาติระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 53.57) รองลงมาคือ มากกว่า 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 28.57) และ 1-2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 17.86) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอกส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุด 1-2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 39.47) รองลงมาคือ มากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 31.58) และมากกว่า 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 28.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามสถานที่พักอาศัย

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์	ที่พักภายในมหาวิทยาลัย		ที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย	
	จำนวน (n=57)	ร้อยละ	จำนวน (n=9)	ร้อยละ
1-2 ชั่วโมง	16	28.07	4	44.44
มากกว่า 2 ชั่วโมง	16	28.07	3	33.33
มากกว่า 5 ชั่วโมง	25	43.86	2	22.22

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่พักภายในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 43.86) รองลงมาคือ 1-2 ชั่วโมง และมากกว่า 2 ชั่วโมง (ร้อยละ 28.07 เท่ากัน) ส่วนนักศึกษาที่พักอยู่ภายนอกมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-2 ชั่วโมง (ร้อยละ 44.44) รองลงมาคือ มากกว่า 2 ชั่วโมง (ร้อยละ 33.33) และมากกว่า 5 ชั่วโมง (ร้อยละ 22.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดในภาพรวมและจำแนกตามเพศ

วิธีค้นหา	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน (n=41)	ร้อยละ	จำนวน (n=25)	ร้อยละ	จำนวน (n=66)	ร้อยละ
จาก SUTCat	23	56.10	18	72.00	41	62.12
จากเว็บไซต์ห้องสมุด	24	58.54	10	40.00	34	51.52
ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	5	12.20	6	24.00	11	16.67
ขอคำแนะนำจากเพื่อน	7	17.07	4	16.00	11	16.67
หาหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น	12	29.27	6	24.00	18	27.27

จากตารางที่ 4.19 พบว่า วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดที่นักศึกษาต่างชาติใช้ส่วนใหญ่จาก SUTCat (ร้อยละ 62.12) รองลงมาคือ จากเว็บไซต์ห้องสมุด (ร้อยละ 51.52) และหาหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น (ร้อยละ 27.27) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า นักศึกษาต่างชาติเพศชายส่วนใหญ่ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากเว็บไซต์ห้องสมุด (ร้อยละ 58.54) รองลงมาคือ จาก SUTCat (ร้อยละ 56.10) และหาหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น (ร้อยละ 29.27) ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจาก SUTCat (ร้อยละ 72.00) รองลงมาคือ จากเว็บไซต์ห้องสมุด (ร้อยละ 40.00) และขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และหาหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น (ร้อยละ 24.00 เท่ากัน)

ตารางที่ 4.20 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด จำแนกตามสำนักวิชา

วิธีค้นหา	วิทยาศาสตร์		เทคโนโลยีสังคม		เทคโนโลยีการเกษตร		วิศวกรรมศาสตร์	
	จำนวน (n=13)	ร้อยละ	จำนวน (n=24)	ร้อยละ	จำนวน (n=15)	ร้อยละ	จำนวน (n=14)	ร้อยละ
จาก SUTCat	5	38.46	15	62.50	11	73.33	10	71.43
จากเว็บไซต์ห้องสมุด	7	53.85	10	41.67	8	53.33	9	64.29
ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2	15.38	4	16.67	4	26.67	1	7.14
ขอคำแนะนำจากเพื่อน	6	46.15	1	4.17	2	13.33	2	14.29
หาหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น	3	23.08	5	20.83	6	40.00	4	28.57

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักศึกษาต่างชาติในทุกสำนักวิชาส่วนใหญ่ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจาก SUTCat (ร้อยละ 62.50 ร้อยละ 73.33 และร้อยละ 71.43) รองลงมาคือ จากเว็บไซต์ของห้องสมุด (ร้อยละ 41.67 ร้อยละ 53.33 และร้อยละ 64.29) และหาหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น (ร้อยละ 20.83 ร้อยละ 40.00 และร้อยละ 28.57) มีเพียงนักศึกษาในสำนักวิชาวิทยาศาสตร์เท่านั้นที่ส่วนใหญ่ที่ค้นจากเว็บไซต์ของห้องสมุด (ร้อยละ 53.85) รองลงมาคือ จาก SUTCat (ร้อยละ 38.46) และขอคำแนะนำจากเพื่อน (ร้อยละ 46.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

วิธีค้นหา	ปริญญาโท		ปริญญาเอก	
	จำนวน (n=28)	ร้อยละ	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
จาก SUTCat	19	67.86	22	57.89
จากเว็บไซต์ห้องสมุด	12	42.86	22	57.89
ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4	14.29	7	18.42
ขอคำแนะนำจากเพื่อน	6	21.43	5	13.16
หาหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น	5	17.86	13	34.21

จากตารางที่ 4.21 พบว่า นักศึกษาต่างชาติในระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ค้นทรัพยากรสารสนเทศจาก SUTCat (ร้อยละ 67.86) รองลงมาคือ จากเว็บไซต์ห้องสมุด (ร้อยละ 42.86) และขอคำแนะนำจากเพื่อน (ร้อยละ 21.43) ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอกส่วนใหญ่ค้นทรัพยากรสารสนเทศจาก SUTCat และเว็บไซต์ห้องสมุด (ร้อยละ 57.89 เท่ากัน) รองลงมาคือ หาหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น (ร้อยละ 34.21) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.22 วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด จำแนกตามสถานที่พักอาศัย

วิธีค้นหา	ที่พักภายในมหาวิทยาลัย		ที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย	
	จำนวน (n=57)	ร้อยละ	จำนวน (n=9)	ร้อยละ
จาก SUTCat	34	59.65	7	77.78
จากเว็บไซต์ห้องสมุด	31	54.39	3	33.33
ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	10	17.54	1	11.11
ขอคำแนะนำจากเพื่อน	8	14.04	3	33.33
หาหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น	16	28.07	2	22.22

จากตารางที่ 4.22 พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่พักอยู่ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจาก SUTCat (ร้อยละ 59.65 และร้อยละ 77.78) ในอันดับรองลงมีความแตกต่างกัน โดยนักศึกษาต่างชาติที่พักอยู่ภายในมหาวิทยาลัยค้นทรัพยากรสารสนเทศจากเว็บไซต์ห้องสมุด (ร้อยละ 54.39) และหาหนังสือที่ชั้นโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น (ร้อยละ 28.07) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาต่างชาติที่พักอยู่ภายนอกมหาวิทยาลัยค้นทรัพยากรสารสนเทศจากเว็บไซต์ห้องสมุดและขอคำแนะนำจากเพื่อน (ร้อยละ 33.33 เท่ากัน)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.23 บริการห้องสมุดที่เคยใช้ในภาพรวมและจำแนกตามเพศ

บริการห้องสมุดที่เคยใช้	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน (n=41)	ร้อยละ	จำนวน (n=25)	ร้อยละ	จำนวน (n=66)	ร้อยละ
บริการยืม-คืนด้วยตนเอง	39	95.12	21	84.00	60	90.91
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	3	7.32	4	16.00	7	10.61
บริการจองหนังสือ	11	26.83	12	48.00	23	34.85
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	7	17.07	5	20.00	12	18.18
บริการหนังสือสำรอง	9	21.95	9	36.00	18	27.27
บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม	20	48.78	12	48.00	32	48.48
บริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล	23	56.10	19	76.00	42	63.64
บริการ Video on Demand	7	17.07	1	4.00	8	12.12

จากตารางที่ 4.23 พบว่า บริการห้องสมุดที่นักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่เคยใช้คือ บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (ร้อยละ 90.91) รองลงมาคือ บริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล (ร้อยละ 63.64) และบริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม (ร้อยละ 48.48)

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า นักศึกษาทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่เคยบริการใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (ร้อยละ 95.12 และร้อยละ 84.00) รองลงมาคือ บริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล (ร้อยละ 56.10 และร้อยละ 76.00) อันดับสามมีความแตกต่างกัน โดยเพศชายเคยใช้บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม (ร้อยละ 48.78) ส่วนเพศหญิงเคยใช้บริการจองหนังสือ และบริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม (ร้อยละ 48.00 เท่ากัน)

ตารางที่ 4.24 บริการห้องสมุดที่เคยใช้ จำแนกตามสำนักวิชา

บริการห้องสมุดที่เคยใช้	วิทยาศาสตร์		เทคโนโลยีสังคม		เทคโนโลยีการเกษตร		วิศวกรรมศาสตร์	
	จำนวน (n=13)	ร้อยละ	จำนวน (n=24)	ร้อยละ	จำนวน (n=15)	ร้อยละ	จำนวน (n=14)	ร้อยละ
บริการยืม-คืนด้วยตนเอง	9	69.23	22	91.67	15	100.00	14	100.00
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	1	7.69	3	12.50	3	20.00	-	-
บริการจองหนังสือ	3	23.08	9	37.50	6	40.00	5	35.71
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3	23.08	6	25.00	2	13.33	1	7.14
บริการหนังสือสำรอง	5	38.46	6	25.00	6	40.00	1	7.14
บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม	9	69.23	9	37.50	8	53.33	6	42.86
บริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล	9	69.23	16	66.67	11	73.33	6	42.86
บริการ Video on Demand	2	15.38	2	8.33	-	-	4	28.57

จากตารางที่ 4.24 พบว่า นักศึกษาต่างชาติทุกสำนักวิชาส่วนใหญ่เคยใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (ร้อยละ 91.67 ร้อยละ 100.00 และร้อยละ 100.00) ยกเว้นสำนักวิชาวิทยาศาสตร์เพียงสำนักวิชาเดียวที่ส่วนใหญ่เคยใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม และบริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล (ร้อยละ 69.23 เท่ากัน) ลำดับรองลงมาแตกต่างกัน โดยสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคมและสำนักวิชาเทคโนโลยีเกษตรเคยใช้บริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล (ร้อยละ 66.67 และร้อยละ 73.33) สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์เคยใช้บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม และบริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล (ร้อยละ 42.86 เท่ากัน)

ตารางที่ 4.25 บริการห้องสมุดที่เคยใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการห้องสมุดที่เคยใช้	ปริญญาโท		ปริญญาเอก	
	จำนวน (n=28)	ร้อยละ	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
บริการยืม-คืนด้วยตนเอง	27	96.43	33	86.84
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	2	7.14	5	13.16
บริการจองหนังสือ	10	35.71	13	34.21
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4	14.29	8	21.05
บริการหนังสือสำรอง	5	17.86	13	34.21
บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม	10	35.71	22	57.89
บริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล	13	46.43	29	76.32
บริการ Video on Demand	4	14.29	4	10.53

จากตารางที่ 4.25 พบว่า นักศึกษาต่างชาติทั้งระดับปริญญาโทและปริญญาเอกส่วนใหญ่เคยใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (ร้อยละ 96.43 และร้อยละ 86.84) รองลงมาคือ บริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล (ร้อยละ 46.43 และร้อยละ 76.32) ส่วนลำดับที่สาม นักศึกษาปริญญาโทเคยใช้บริการจองหนังสือและบริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม (ร้อยละ 35.71 เท่ากัน) ส่วนนักศึกษาปริญญาเอกเคยใช้บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม (ร้อยละ 57.89)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.26 บริการห้องสมุดที่เคยใช้ จำแนกตามสถานที่พักอาศัย

บริการห้องสมุดที่เคยใช้	ที่พักภายในมหาวิทยาลัย		ที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย	
	จำนวน (n=57)	ร้อยละ	จำนวน (n=9)	ร้อยละ
บริการยืม-คืนด้วยตนเอง	52	91.23	8	88.89
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	7	12.28	-	-
บริการจองหนังสือ	22	38.60	1	11.11
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	11	19.30	1	11.11
บริการหนังสือสำรอง	16	28.07	2	22.22
บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม	28	49.12	4	44.44
บริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล	40	70.18	2	22.22
บริการ Video on Demand	7	12.28	1	11.11

จากตารางที่ 4.26 พบว่า นักศึกษาต่างชาติที่พักทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เคยใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (ร้อยละ 91.23 และร้อยละ 88.89) ลำดับรองลงมาแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่พักภายในมหาวิทยาลัยเคยใช้บริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล (ร้อยละ 70.18) และบริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม (ร้อยละ 49.12) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาที่พักภายนอกมหาวิทยาลัยเคยใช้บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม (ร้อยละ 44.44) และบริการหนังสือสำรอง และบริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล (ร้อยละ 22.22 เท่ากัน)

4.3 ความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ

การวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.27-4.33

4.3.1 ความต้องการด้านการบริการห้องสมุด

ตารางที่ 4.27 ความต้องการด้านการบริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

การบริการห้องสมุด	รวม (N=66)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
บริการ Internet Wi-Fi	4.86	0.43	มากที่สุด
บริการยืม-คืนด้วยตนเอง	4.55	0.66	มากที่สุด
บริการแจ้งเตือนกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศ	4.53	1.13	มากที่สุด
บริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล	4.50	0.66	มาก
บริการยืมต่อด้วยตนเอง	4.42	0.90	มาก
บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม	4.39	1.20	มาก
ขยายเวลาเปิดบริการห้องสมุดถึง 24.00 น. ในช่วงสอบ	4.38	1.21	มาก
บริการถ่ายเอกสารด้วยตนเอง	4.33	1.06	มาก
บริการหนังสือสำรอง	4.32	0.95	มาก
บริการ Scanner	4.24	0.80	มาก
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.21	0.83	มาก
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	4.17	1.55	มาก
Library Mobile Application	4.05	1.48	มาก
ขยายเวลาเปิดบริการห้องสมุด	3.89	1.01	มาก
รวม	**4.35**	**0.31**	**มาก**

จากตารางที่ 4.27 ความต้องการด้านการบริการห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการที่มีความต้องการในระดับมากที่สุดตามลำดับ คือ บริการ Internet Wi-Fi ($\bar{X}$ = 4.86) บริการยืม-คืนด้วยตนเอง ($\bar{X}$ = 4.55) และบริการแจ้งเตือนกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}$ = 4.53) ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า มีความต้องการระดับมาก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.28 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทรัพยากรสารสนเทศ	รวม (N=66)		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความ
สื่อสิ่งพิมพ์			
วารสาร	4.56	0.90	มากที่สุด
หนังสือตำรา	4.55	0.90	มากที่สุด
หนังสืออ้างอิง	4.55	0.91	มากที่สุด
สื่ออิเล็กทรอนิกส์			
ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์	4.98	1.20	มากที่สุด
วารสารอิเล็กทรอนิกส์	4.77	0.46	มากที่สุด
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	4.68	0.79	มากที่สุด
สื่อโสตทัศนวัสดุ	4.11	1.35	มาก
รวม	**4.60**	**0.29**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.28 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความต้องการในระดับมากที่สุดตามลำดับ คือ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ($\bar{x}$ = 4.98) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x}$ = 4.77) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x}$ = 4.68) วารสาร ($\bar{x}$ = 4.56) หนังสือตำราและหนังสืออ้างอิง ($\bar{x}$ = 4.55 เท่ากัน) ส่วนสื่อโสตทัศนวัสดุเพียงข้อเดียวที่มีความต้องการระดับมาก

ตารางที่ 4.29 ความต้องการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**รวม (N=66)**		
	$\bar{x}$	**S.D.**	**การแปลความ**
เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดี	4.18	0.91	มาก
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.91	1.00	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยสืบค้นสารสนเทศ	3.44	1.61	มาก
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.26	1.44	ปานกลาง
จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการตามชั้นต่างๆ	3.14	1.38	ปานกลาง
รวม	**3.59**	**0.30**	**มาก**

จากตารางที่ 4.29 ความต้องการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความต้องการในระดับมากตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดี ($\bar{x}$ = 4.18) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{x}$ = 3.91) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 3.44) ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า มีความต้องการระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.30 ความต้องการด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการของผู้ตอบแบบสอบถาม

กิจกรรมและนิทรรศการ	รวม (n=66)		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความ
กิจกรรมแนะนำการสืบค้นสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา	4.41	0.76	มาก
การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	4.36	0.85	มาก
กิจกรรมแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่	4.32	0.75	มาก
กิจกรรมออกร้านจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ	4.14	1.12	มาก
กิจกรรมห้องสมุดสัญจร (ภายในมหาวิทยาลัย)	3.91	1.17	มาก
นิทรรศการหมุนเวียนตามเทศกาล/เหตุการณ์	3.58	1.36	มาก
รวม	**4.12**	**0.23**	**มาก**

จากตารางที่ 4.30 ความต้องการด้านกิจกรรมและนิทรรศการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กิจกรรมและนิทรรศการที่มีความต้องการในระดับมากตามลำดับ คือ กิจกรรมแนะนำการสืบค้นสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา ($\bar{x}$ = 4.41) การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ($\bar{x}$ = 4.36) กิจกรรมแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ($\bar{x}$ = 4.32) กิจกรรมออกร้านจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ ($\bar{x}$ = 4.14) กิจกรรมห้องสมุดสัญจร (ภายในมหาวิทยาลัย) ($\bar{x}$ = 3.91) และนิทรรศการหมุนเวียนตามเทศกาล/เหตุการณ์ ($\bar{x}$ = 3.58)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.31 ความต้องการด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

สภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์	**รวม (n=66)**		
	$\bar{x}$	**S.D.**	**การแปลความ**
บริการน้ำดื่มภายในห้องสมุด	4.64	0.65	มากที่สุด
โทรศัพท์สำหรับติดต่อเจ้าหน้าที่	4.00	1.02	มาก
พื้นที่สำหรับคุยโทรศัพท์และชาร์ตแบตเตอรี่	4.26	0.81	มาก
เพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ	4.26	0.95	มาก
เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด	3.71	1.06	มาก
แผนผังห้องสมุดแต่ละชั้น	3.80	0.98	มาก
ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม	4.09	1.11	มาก
รวม	**4.11**	**0.16**	**มาก**

จากตารางที่ 4.31 ความต้องการด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ที่มีความต้องการในระดับมากที่สุด คือ บริการน้ำดื่มภายในห้องสมุด ($\bar{x}$ = 4.64) ส่วนข้ออื่นๆ พบว่ามีความต้องการระดับมาก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.32 ความต้องการด้านการประชาสัมพันธ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การประชาสัมพันธ์	**รวม (n=66)**		
	$\bar{x}$	**S.D.**	**การแปลความ**
การประชาสัมพันธ์บน Website	4.09	0.74	มาก
การประชาสัมพันธ์ทาง E-mail	3.79	0.92	มาก
บอร์ดข้อความประชาสัมพันธ์	3.76	0.84	มาก
การประชาสัมพันธ์บน Facebook	3.68	0.96	มาก
การประชาสัมพันธ์ทาง SMS	3.27	0.97	ปานกลาง
รวม	**3.72**	**0.10**	**มาก**

จากตารางที่ 4.32 ความต้องการด้านการประชาสัมพันธ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ที่มีความต้องการในระดับมากตามลำดับ คือ การประชาสัมพันธ์บน Website ($\bar{x}$ = 4.09) การประชาสัมพันธ์ทาง E-mail ($\bar{x}$ = 3.79) บอร์ดข้อความประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}$ = 3.76) และประชาสัมพันธ์ทาง Facebook ($\bar{x}$ = 3.68) ส่วนการประชาสัมพันธ์ทาง SMS เพียงข้อเดียวที่มีความต้องการระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

4.4 ปัญหาการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ

ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.3**3**

ตารางที่ 4.33 ปัญหาการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาการใช้บริการ	$\bar{x}$	**S.D.**	**การแปลความ**
สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ	3.21	1.30	มาก
ไม่รู้วิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล	3.11	1.73	มาก
ไม่รู้ว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง	2.95	1.43	ปานกลาง
สื่อประชาสัมพันธ์ไม่น่าสนใจ	2.85	1.22	ปานกลาง
ไม่รู้ URL ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	2.82	1.64	ปานกลาง
สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่ตรงกับที่ต้องการ	2.80	1.22	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษให้เข้าใจได้	2.67	1.35	ปานกลาง
ไม่รู้วิธีการสืบค้นสารสนเทศจาก SUTCat	2.58	1.46	ปานกลาง
ไม่รู้วิธีการหาหนังสือที่ชั้น	2.45	1.66	น้อย
ไม่รู้วิธีการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง	2.36	1.52	น้อย
เจ้าหน้าที่ไม่มีใจให้บริการ	2.08	1.13	น้อย
รวม	**2.72**	**0.20**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.33 ปัญหาการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้บริการที่มีปัญหาในระดับมากตามลำดับ คือ สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ ($\bar{x}$ = 3.21) และไม่รู้วิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล ($\bar{x}$ = 3.11) ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า มีปัญหาในระดับปานกลางและระดับน้อย

4.5 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

ข้อคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะทั้งที่เป็นคำชม และข้อควรปรับปรุง ซึ่งห้องสมุดควรนำมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ จำแนกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

4.5.1 การบริการของห้องสมุด (จำนวนผู้ตอบ 26 คน)

ควรจัดอบรมและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด เช่น การสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ การบริการต่างๆ ของห้องสมุด	7	คน
ควรเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาอังกฤษในบางสาขาวิชาให้เพียงพอ เช่น ทางด้านภาษาศาสตร์ การวิจัย	6	คน
ควรขยายเวลาการเปิดให้บริการห้องสมุด	5	คน
ควรจัดบริการแจ้งข้อมูล เช่น กำหนดส่งหนังสือ แก่ผู้ใช้บริการผ่านทาง e-mail และโทรศัพท์มือถือ	3	คน
จัดอบรมการใช้โปรแกรม EndNote เป็นภาษาอังกฤษทุกเดือน	3	คน
ควรจัดบริการหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ	1	คน
ควรจัดบริการถ่ายเอกสารด้วยตนเอง	1	คน

4.5.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (จำนวน 35 คน)

เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ	23	คน
เจ้าหน้าที่ใจดี เป็นมิตรและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	10	คน
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มกับทุกคน	2	คน

4.5.3 การจัดกิจกรรมและนิทรรศการ (จำนวน 16 คน)

จัดงานแสดงและจำหน่ายหนังสือ (Book Fair) ควรมีหนังสือภาษาอังกฤษ และจัดให้บ่อยขึ้น	5	คน
ควรจัดนิทรรศการทางวัฒนธรรมนานาชาติเป็นภาษาอังกฤษ	4	คน
ควรจัดนิทรรศการที่ช่วยให้นักศึกษาสนใจการอ่านมากขึ้น เช่น หนังสือที่น่าสนใจ	4	คน
จัดแนะนำบริการห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาใหม่	2	คน

	ควรจัดการแสดงดนตรีและศิลปะ	1	คน
4.5.4	**สิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวน 42 คน)**		
	ควรมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	10	คน
	เครื่องสแกน WiFi และเพิ่มจำนวน Printer		
	อุณหภูมิบริเวณชั้น 2 อาคารเดิมเย็นเกินไป	9	คน
	เพิ่มพื้นที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ	5	คน
	ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มทุกชั้นและให้เพียงพอ	4	คน
	เพิ่มโต๊ะ เก้าอี้นั่งอ่านและพื้นที่คุยโทรศัพท์	3	คน
	ควรมีร้านจำหน่ายอาหาร	3	คน
	ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น หัวปลั๊กไฟ	2	คน
	ควรเพิ่มจุดรับคืนหนังสือด้วยตนเอง (Book Return) เช่น หน้า	2	คน
	มหาวิทยาลัย หอพักนักศึกษาต่างชาติ		
	ควรดูแลความสะอาดโซฟาอย่างสม่ำเสมอ และห้องน้ำเวลา	2	คน
	กลางคืน		
	จัดหาพื้นที่งีบหลับหรือจัดบริการอุปกรณ์ เช่น ถุงนอน หมอน	2	คน
4.5.5	**การประชาสัมพันธ์ (จำนวน 8 คน)**		
	ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสาร เช่น บริการและทรัพยากรสารสนเทศ	8	คน
	ใหม่ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการผ่าน e-mail และ		
	Social media เช่น Facebook Twitter YouTube เป็น 2		
	ภาษา		

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ (2) ความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ (3) ปัญหาการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบเลือกคำตอบ คำถามปลายเปิด เพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการ ความต้องการ และปัญหาการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ประชากรในการวิจัยนี้ คือ นักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาใน ปีการศึกษา 2557 จำนวน 108 คน โดยเลือกตัวอย่างแบบสุ่ม (Random Sampling) จำนวน 52 คน มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 (คณิต ไข่มุกด์, 2546: หน้า 182) แต่ด้วยผู้วิจัยเกรงว่า การรวบรวมข้อมูลอาจได้รับกลับมาไม่ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 52 คนที่ต้องการ ผู้วิจัยจึงได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 108 ชุด โดยได้รับแบบสอบถามคืนมาและ เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 66 ชุด คิดเป็นร้อยละ 61.11 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรม การวิเคราะห์หาค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา ผู้วิจัยสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สังกัดสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก และพักอาศัยอยู่ภายในมหาวิทยาลัย

5.1.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ

5.1.2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง ในทุกสำนักวิชา ทั้งระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ที่พักอาศัยอยู่ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ต่างมาใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าอ่านหนังสือตำรา

5.1.2.2 ผู้แนะนำให้มาใช้ห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง ในทุกสำนักวิชา ทั้งระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ที่พักอาศัยอยู่ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มาใช้ห้องสมุดด้วยตัวเอง

5.1.2.3 ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิงในทุกสำนักวิชา ทั้งระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ที่พักอาศัยอยู่ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

5.1.2.4 ช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้ช่วงเวลา 08.00-12.00 น. และ 12.01-16.00 น. โดยนักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลา 08.00-12.00 น. เป็นนักศึกษาเพศหญิง สังกัดสำนักวิชาวิทยาศาสตร์และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ระดับปริญญาเอก และพักอาศัยอยู่ภายในมหาวิทยาลัย ส่วนนักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลา 12.01-16.00 น. เป็นนักศึกษาเพศชาย สังกัดสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ระดับปริญญาโท และพักอาศัยอยู่ภายนอกมหาวิทยาลัย

5.1.2.5 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ทั้งในเพศชายและเพศหญิง จำแนกตามสำนักวิชาพบว่า ทุกสำนักวิชาใช้บริการมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีเพียงสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำแนกตามระดับการศึกษา นักศึกษาปริญญาโทใช้บริการมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่นักศึกษาปริญญาเอกใช้บริการ 1-2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และจำแนกตามสถานที่พักอาศัย นักศึกษาที่พักภายในมหาวิทยาลัยใช้บริการมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ส่วนที่พักอยู่ภายนอกมหาวิทยาลัยใช้บริการ 1-2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

5.1.2.6 วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ SUTCat เป็นนักศึกษาเพศหญิง สังกัดในสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ระดับปริญญาโท โดยพักอาศัยอยู่ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในขณะที่นักศึกษาเพศชาย สังกัดสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ ใช้เว็บไซต์ห้องสมุด ส่วนนักศึกษาปริญญาเอก ใช้ทั้ง SUTCat และเว็บไซต์ของห้องสมุด

5.1.2.7 บริการห้องสมุดที่เคยใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเองทั้งเพศชายและเพศหญิง สังกัดในสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ทั้งระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ที่พักอยู่ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในขณะที่นักศึกษาสังกัดสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ ใช้บริการทั้งบริการยืม-คืนด้วยตนเอง บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว/กลุ่ม และบริการคอมพิวเตอร์และพิมพ์ผล

5.1.3 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ผู้แนะนำ ความถี่ ช่วงเวลา จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ และบริการห้องสมุดที่เคยใช้ สรุปได้ดังนี้

5.1.3.1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านช่วงเวลาและวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนที่ไม่แตกต่างกัน คือ วัตถุประสงค์ ผู้แนะนำ ความถี่ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และบริการห้องสมุดที่เคยใช้

5.1.3.2 สำนักวิชา ได้แก่ สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร และสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านช่วงเวลาจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ วิธีการค้นหา และบริการห้องสมุดที่เคยใช้ ส่วนที่ไม่แตกต่างกัน คือ วัตถุประสงค์ ผู้แนะนำ และความถี่

5.1.3.3 ระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาโท และปริญญาเอก พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านช่วงเวลา จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และวิธีการค้นหา ส่วนที่ไม่แตกต่างกัน คือ วัตถุประสงค์ ผู้แนะนำ ความถี่ และบริการห้องสมุดที่เคยใช้

5.1.3.4 สถานที่พักอาศัย ได้แก่ ที่พักภายในมหาวิทยาลัย และที่พักภายนอกมหาวิทยาลัย พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านช่วงเวลา และจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ส่วนที่ไม่แตกต่างกัน คือ วัตถุประสงค์ ผู้แนะนำ ความถี่ วิธีการค้นหา และบริการห้องสมุดที่เคยใช้

5.1.4 การวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติในด้านต่างๆ พบว่า

5.1.4.1 ความต้องการด้านการบริการห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการที่มีความต้องการในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ บริการ Internet Wi-Fi บริการยืม-คืนด้วยตนเอง และบริการแจ้งเตือนกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า มีความต้องการระดับมาก

5.1.4.2 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความต้องการในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ วารสาร หนังสือตำราและหนังสืออ้างอิง ส่วนสื่อโสตทัศนวัสดุเพียงข้อเดียวที่มีความต้องการระดับมาก

5.1.4.3 ความต้องการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความต้องการในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดี

เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยสืบค้นสารสนเทศ ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า มีความต้องการระดับปานกลาง

5.1.4.4 ความต้องการด้านกิจกรรมและนิทรรศการ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กิจกรรมและนิทรรศการที่มีความต้องการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กิจกรรมแนะนำการสืบค้นสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด กิจกรรมแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ กิจกรรมออกร้านจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ กิจกรรมห้องสมุดสัญจร (ภายในมหาวิทยาลัย) และนิทรรศการหมุนเวียนตามเทศกาล/เหตุการณ์

5.1.4.5 ความต้องการด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ที่มีความต้องการในระดับมากที่สุด คือ บริการน้ำดื่มภายในห้องสมุด ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า มีความต้องการระดับมาก

5.1.4.6 ความต้องการด้านการประชาสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ที่มีความต้องการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การประชาสัมพันธ์บน Website การประชาสัมพันธ์ทาง E-mail บอร์ดข้อความประชาสัมพันธ์ และประชาสัมพันธ์ทาง Facebook ส่วนการประชาสัมพันธ์ทาง SMS เพียงข้อเดียวที่มีความต้องการระดับปานกลาง

5.1.5 ปัญหาการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเพียงปัญหาสื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ และไม่รู้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่มีปัญหาในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า มีปัญหาในระดับปานกลางและระดับน้อย

5.1.6 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกได้ 5 ด้าน โดยเรียง 3 ลำดับแรกของแต่ละด้านตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ห้องสมุดควรนำมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่

5.1.6.1 ข้อเสนอแนะด้านการบริการห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่า ควรจัดอบรมและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด เช่น การสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ การบริการต่างๆ ของห้องสมุด ควรเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาอังกฤษในบางสาขาวิชาให้เพียงพอ เช่น ทางด้านภาษาศาสตร์ การวิจัย และควรขยายเวลาการเปิดให้บริการห้องสมุด

5.1.6.2 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

5.1.6.3 ข้อเสนอแนะด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่า จัดงานแสดงและจำหน่ายหนังสือ (Book Fair) ควรมีหนังสือภาษาอังกฤษ และจัดให้

บ่อยขึ้น ควรจัดนิทรรศการทางวัฒนธรรมนานาชาติเป็นภาษาอังกฤษ และควรจัดนิทรรศการที่ช่วยให้นักศึกษาสนใจการอ่านมากขึ้น เช่น หนังสือที่น่าสนใจ

5.1.6.4 ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่า ควรมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน Wi-Fi และเพิ่มจำนวน Printer อุณหภูมิบริเวณชั้น 2 อาคารเดิมเย็นเกินไป และเพิ่มพื้นที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ

5.1.6.5 ข้อเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่า ควรประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสาร เช่น บริการและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการผ่าน e-mail และ Social media เช่น Facebook Twitter YouTube เป็น 2 ภาษา

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มีวัตถุประสงค์มาใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าอ่านหนังสือตำรา โดยมาใช้บริการห้องสมุดด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) คัทลียา ปริชานิ (2544) เฉลิมศักดิ์ ชุปวา (2534) ภูเบศ ปาโมกข์เกษม (2550) มะลิวัลย์ สินน้อย (2551) และ Du, & Evans (2011) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ความถี่สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง โดยส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมร กรวิรัตน์ (2548) ซึ่งอาจเป็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ระบบการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นหลัก เป็นผลให้นักศึกษาเข้าใช้บริการห้องสมุดได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมีผู้แนะนำ และต้องใช้เวลาในการศึกษาค้นคว้า สำหรับช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้ในช่วงเวลา 08.00-12.00 น. และ 12.01-16.00 น. ซึ่งเป็นเวลากลางวันที่นักศึกษาต่างชาติสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ โดยใช้ SUTCat เป็นเครื่องมือในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ซึ่งปัจจุบันศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นจุดบริการ SUTCat เพื่อความสะดวกของผู้ใช้ตามจุดต่างๆ ทั่วทุกชั้นในอาคารบรรณสาร อีกทั้งผู้ใช้ยังสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจาก SUTCat ได้เองจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งภายในอาคารและนอกอาคาร ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง โดยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดบริการเครื่องให้บริการยืมด้วยตนเองจำนวน 4 เครื่อง ผู้ใช้สามารถยืมด้วยตนเองบริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ และตู้รับคืนหนังสือด้วยตนเอง จำนวน 8 จุด บริเวณอาคารที่คณาจารย์นักศึกษาทำกิจกรรมจำนวนมาก อาทิ อาคารบรรณสาร อาคารเรียนรวม อาคารวิชาการ หอพักนักศึกษา นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบจำนวนหนึ่งได้มีข้อเสนอแนะอยากให้ห้องสมุดพิจารณาเพิ่มจุดรับคืนหนังสือ

ด้วยตนเองในบริเวณหอพักนักศึกษาต่างชาติ หรือหน้ามหาวิทยาลัย ซึ่งศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจะได้รับไว้พิจารณาถึงความเป็นไปได้ต่อไป

สำหรับความต้องการและข้อเสนอแนะการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติในด้านต่างๆ ได้แก่

1. ด้านการบริการห้องสมุดมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการที่มีความต้องการในระดับมากที่สุด จำนวน 3 บริการ ได้แก่ บริการ Internet Wi-Fi บริการยืม-คืนด้วยตนเอง และบริการแจ้งเตือนกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า มีความต้องการระดับมาก อาจเป็นเพราะบริการดังกล่าวเป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดจัดบริการให้ผู้ใช้บริการ ประกอบกับนักศึกษานิยมค้นหาสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่จากความต้องการนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีปัญหาเรื่องสื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ และปัญหาไม่รู้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลในระดับมาก ซึ่งปัจจุบันศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดกิจกรรมแนะนำวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาแล้ว แต่คงต้องนำไปพิจารณาจัดกิจกรรมดังกล่าวโดยเฉพาะให้กับกลุ่มนักศึกษาต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษ รวมถึงการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เป็น 2 ภาษาให้มากขึ้น

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความต้องการในระดับมากที่สุด จำนวน 6 ประเภท ได้แก่ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ วารสาร หนังสือตำราและหนังสืออ้างอิง ส่วนสื่อโสตทัศนวัสดุเพียงข้อเดียวที่มีความต้องการระดับมาก อาจเป็นเพราะการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ งานวิจัย ซึ่งต้องใช้สารสนเทศจากทรัพยากรดังกล่าวให้เพียงพอ และเป็นปัจจุบัน ซึ่งศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้กำหนดนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเป็นอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น และครอบคลุมในทุกสาขาวิชา โดยพิจารณาเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาอังกฤษด้านภาษาศาสตร์ การวิจัยตามผลการศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้คงต้องขอความร่วมมือจากคณาจารย์และนักศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องพิจารณาคัดเลือก เพื่อห้องสมุดจะได้จัดหาตรงกับความต้องการใช้งานจริง

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความต้องการในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดี เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยสืบค้นสารสนเทศ ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า มีความต้องการระดับปานกลาง สอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ซึ่งศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ประสานกับสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ สำนักวิชา

เทคโนโลยีสังคมจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ในทุกภาคการศึกษา แต่อาจพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสฝึกฝนทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

4. ด้านกิจกรรมและนิทรรศการ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กิจกรรมและนิทรรศการที่มีความต้องการในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ กิจกรรมแนะนำการสืบค้นสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด กิจกรรมแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ กิจกรรมออกร้านจำหน่ายหนังสือราคาพิเศษ กิจกรรมห้องสมุดสัญจร (ภายในมหาวิทยาลัย) และนิทรรศการหมุนเวียนตามเทศกาล/เหตุการณ์ สอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้จัดงานแสดงและจำหน่ายหนังสือ (Book Fair) มีหนังสือภาษาอังกฤษ และจัดให้บ่อยขึ้น ควรจัดนิทรรศการทางวัฒนธรรมนานาชาติ และนิทรรศการที่ช่วยให้นักศึกษาสนใจการอ่านมากขึ้นเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจะได้รับไว้พิจารณาดำเนินการต่อไป

5. ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ที่มีความต้องการในระดับมากที่สุด คือ บริการน้ำดื่มภายในห้องสมุด ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า มีความต้องการระดับมาก ซึ่งปัจจุบันศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดจุดบริการน้ำดื่มทั้งน้ำร้อนและน้ำเย็น พร้อมแก้วน้ำสะอาดบริการแก่ผู้ใช้ประจำพื้นที่ทุกชั้นในห้องสมุด แต่อาจมีบางช่วงระยะเวลาที่เครื่องบริการน้ำดื่มชำรุด หรือหน่วยงานที่ส่งน้ำดื่ม มาส่งน้ำดื่มล่าช้า เป็นผลให้ไม่สามารถใช้บริการได้ ทั้งนี้ฝ่ายบริการสารสนเทศซึ่งรับผิดชอบการบริการดังกล่าว ได้เร่งแก้ไขและประสานงานเพื่อดำเนินการให้บริการน้ำดื่มได้ตามปกติโดยเร็วที่สุด สำหรับข้อเสนอแนะว่า ควรมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน Wi-Fi และเพิ่มจำนวน Printer ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจะดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ

6. ด้านการประชาสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ที่มีความต้องการในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์บน Website การประชาสัมพันธ์ทาง E-mail บอร์ดข้อความประชาสัมพันธ์ และประชาสัมพันธ์ทาง Facebook ส่วนการประชาสัมพันธ์ทาง SMS เพียงข้อเดียวที่มีความต้องการระดับปานกลาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีการจัดทำเป็น 2 ภาษา ทั้งนี้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจะได้รับไว้พิจารณาดำเนินการต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยนี้ ทำให้ทราบถึงพฤติกรรม ความต้องการของนักศึกษาต่างชาติต่อการใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ซึ่งมีหลายประเด็นที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจะได้รับไปพิจารณา ได้แก่

1) ด้านการบริการห้องสมุด: การเพิ่มจุดรับคืนหนังสือด้วยตนเองในบริเวณหอพักนักศึกษาต่างชาติ หรือหน้ามหาวิทยาลัย
2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: การพิจารณาจัดหาหนังสือภาษาอังกฤษด้านภาษาศาสตร์ การวิจัยโดยขอความร่วมมือจากคณาจารย์และนักศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องพิจารณาคัดเลือก
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: การวางแผนพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของบุคลากร อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
4) ด้านกิจกรรมและนิทรรศการ: การจัดอบรมแนะนำวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชาให้กับนักศึกษาต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษ การจัดนิทรรศการทางวัฒนธรรมนานาชาติ รวมถึงการปรับปรุงรูปแบบเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เป็น 2 ภาษา
5) ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์: การประสานกับหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่อง สัญญาณ Wi-Fi ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาต่างชาติกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุง เพิ่มเติมการบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรม ความต้องการของนักศึกษาต่างชาติมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *หลักสถิติ.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกสร โพธิ์สุวรรณ. (2550). *ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้ห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์.* นครสวรรค์: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์.

คณิต ไข่มุกด์. (2546). *สถิติพื้นฐาน.* กรุงเทพฯ: น้ำฝน.

คัทลียา ปริชานิ. (2544). *ความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.* เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เฉลิมศักดิ์ ชุปวา. (2534). *การศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นันทินี ปาจินะ. (2546). *การศึกษาความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษาสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.

ภูเบศ ปาโมกข์เกษม. (2550). *รายงานการวิจัยเรื่องการใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.* เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2554). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระยะ 10 ปี พ.ศ. 2555-2564.* นครราชสีมา: มหาวิทยาลัย.

มะลิวัลย์ สินน้อย. (2551). *การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

มาลี กาบมาลา. (2557ก). *การศึกษาผู้ใช้.* ค้นจาก home.kku.ac.th/hslib/malee/412731/slide/Userstudy.ppt

มาลี กาบมาลา. (2557ข). *Lecture 2 หลักและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสารสนเทศ.* ค้นจาก home.kku.ac.th/hslib/malee/412231/slide/Lecture2.ppt

สมร กรวิรัตน์. (2548). *การใช้บริการสถาบันวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

Bailin**,** Kylie**.** (2011). Changes in academic library space: a case study at the University of New South Wales. *Australian Academic & Research* ***Libraries****.* 42(4): 342-359.

Du, Jia Tina, & Evans, Nina. (2011). Academic library services support for research information seeking. *Australian Academic & Research Libraries****.*** 42(2): 103-120.

Lu, C.A. (2000). Indochinese students' behavior in using academic libraries: A case study. *Dissertation Abstracts International*, 38(06), 1404a. (UMI No. 1399807)

Powell, H. (1997). User studies. In J. Feathers, & P. Sturges (ed). *International Encyclopedia of Information and Library science* (pp. 453- 457). London: Routledge.

Tomaszewski, Robert. (2012). Information needs and library services for doctoral students and postdoctoral scholar at Georgia State University. *Science & Technology Libraries*, 31(4): 442-462.

Song, Yoo-Seong. (2004). A comparative study on information-seeking behaviors of domestic and international business students. *Research Strategies,* 20(1-2), 23-34.

Wilson, T.D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15. Retrieved from http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

Dear Users,

The Center for Library Resources and Educational Media has received a research grant from the Institute for Research and Development to conduct institute research entitled “User needs for services at The Center for Library Resources and Educational Media, Suranaree University of Technology.” The purpose of the research project is to better understand the needs of foreign users of the library so that we can provide the appropriate services and support.

Please set aside a few minutes of your time to fill out the attached questionnaire. We appreciate your assistance and look forward to receiving your response by **6 October 2014.**

Sincerely yours,

(Dr. Nattaya Puakpong)

Director

The Center for Library Resources

and Educational Media

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Questionnaire

Title: User needs for services at The Center for Library Resources and Educational Media, Suranaree University of Technology

---

Explanation

The aims and objectives of this questionnaire are to determine the needs of the user in order to provide better library services.

Part I Personal information

Part II Library services use

Part III Needs for library services

Part IV Problems in using library services

Part VI Suggestions

Definition

Service needs means the needs of foreign students for library services, services from library staff, events and exhibitions, facilities and public relations.

Library Service means activities and services in the library such as self-checkout, book return, interlibrary loan service, and information retrieval service.

Staff means librarians and library staff.

Events and exhibitions means events and exhibitions hold at the library such as *Music in the library, ASEAN week@library,* and *Valentine's Day*.

Facilities means both interior and exterior decoration of the library, interior and exterior lighting, temperature and humidity control etc.

Part I: Personal information

Please check (✓) the box you choose.

1. Gender ☐ 1) Male ☐ 2) Female

2. Nationality ..... Country.....

3. Institute of Study

☐ 1) Institute of Science

☐ 2) Institute of Social Technology

☐ 3) Institute of Agricultural Technology

☐ 4) Institute of Engineering

4. Educational level

☐ 1) Master degree ☐ 2) Doctoral degree

5. Year of study

☐ 1) 1st year ☐ 2) 2nd year

☐ 3) 3rd year ☐ 4) 4th year

☐ 5) Other (please specify).....

6. Accommodation

☐ 1) On campus ☐ 2) Off campus

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Part II: Library services use

Please check (✓) the box you choose. (You can answer more than 1 item.)

1. Objectives in using the library
   - ☐ 1) Study and review lessons
   - ☐ 2) Do report or group work
   - ☐ 3) Tutoring
   - ☐ 4) Recreation
   - ☐ 5) Other (please specify).....
2. Person who recommends you to use the library.
   - ☐ 1) Institute ☐ 2) Friends
   - ☐ 3) Myself
   - ☐ 4) Other (please specify) .....
3. How often do you visit the library?
   - ☐ 1) Every day
   - ☐ 2) Once a week
   - ☐ 3) Two to three times a week
   - ☐ 4) Two to three times a month
   - ☐ 5) Other (please specify) .....
4. When do you visit the library?
   - ☐ 1) 08.00 a.m. – 12.00 p.m.
   - ☐ 2) 12.01 p.m. – 04.00 p.m.
   - ☐ 3) 04.01 p.m. – 08.00 p.m.
   - ☐ 4) Other (please specify) .....
5. How long do you use the services at the library in a week?
   - ☐ 1) 1-2 hours per week
   - ☐ 2) More than 2 hours per week
   - ☐ 3) More than 5 hours per week
   - ☐ 4) Other (please specify) .....

6. How do you find resources at the library?

   ☐ 1) Search from SUTCat

   ☐ 2) Search form the library website

   ☐ 3) Seek advices from a librarian / library staff

   ☐ 4) Seek advices from friends

   ☐ 5) Find books at the shelf without using SUTCat

   ☐ 6) Other (please specify) .....

7. Library services you have used

   ☐ 1) Self-checkout system (borrow and return books)

   ☐ 2) Inter-library loan service

   ☐ 3) Book holding service

   ☐ 4) Reference and information retrieving service

   ☐ 5) Book reserve service

   ☐ 6) Study room service

   ☐ 7) Computer and print out service

   ☐ 8) Video on demand service

   ☐ 9) Other (please specify) .....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Part III: Service required from the library

Please check (✓) the box you choose.

5 = Very Important

4 = Important

3 = Somewhat Important

2 = Somewhat Unimportant

1 = Very Unimportant

No.	Questions	Rating				
		5	4	3	2	1
	Library Service					
1	Extend regular library operating hours					
2	Library open until 12 midnight during examination period					
3	Books due alert					
4	Library mobile application					
5	Internet Wi-Fi					
6	Scanner					
7	Do-it-yourself photocopying					
8	Self-checkout and return service					
9	Interlibrary loan					
10	Book reserve					
11	Computer and printout service					
12	Study room service					
13	Reference and information retrieval service					
14	Self-renewal					
15	Other (please specify)					

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

No.	Questions	Rating				
		5	4	3	2	1
	Information resources					
1	Print materials					
	1.1 Text book					
	1.2 Reference book					
	1.3 Journal					
	1.4 Other (please specify)					
2	Electronic materials					
	2.1 eJournal					
	2.2 eBook					
	2.3 Audio-virtual Material					
	2.4 Thesis & Dissertation Database					
	2.5 Other (please specify)					
	Library Staff					
1	Staff members provide quality customer service and should be improved.					
2	Staff members are not eager to provide help and should be improved.					
3	Staff members do not have the ability to give advice and assistance in information retrieval and should be improved.					

No.	Questions	Rating				
		5	4	3	2	1
4	Staff members should be available on every floor.					
5	Staff members have good communication skills in English.					
6	Other (please specify)					
	Events and exhibitions					
1	An orientation introducing the library services.					
2	Promotions on new information resources					
3	Book Fair					
4	Training in using the database and other information resources					
5	Library road show					
6	Non-permanent exhibitions					
7	Other (please specify)					
	Facilities					
1	Drinking water					
2	Internal phone to contact library staff					
3	Phone and battery recharge area					
4	Increase reading areas					

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

No.	Questions	Rating				
		5	4	3	2	1
5	Increase the number of computers					
6	Display library floor plans					
7	Food and beverage shops					
8	Other (please specify)					
	Public Relations					
1	PR on Facebook					
2	PR on the library website					
3	PR via e-mail					
4	PR via SMS					
5	A message board					
6	Other (please specify)					

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Part IV: Problems in using library services

Please check (✓) the box you choose.

5 = Strongly Agree
4 = Agree
3 = Neither Agree nor Disagree
2 = Disagree
1 = Strongly Disagree

No.	Questions	Rating				
		5	4	3	2	1
1	Do not know what library services are offered.					
2	Do not know how to search SUTCat.					
3	Do not know how to search databases.					
4	Do not know library URL.					
5	Do not know how to find books on the shelf.					
6	Do not know how to borrow and return books through self-checkout and book return system.					
7	No English version in library advertisements.					
8	PR media is not attractive.					
9	Library staff cannot communicate in English.					
10	Library staff are not service-minded.					
11	Print and electronic materials do not meet requirements.					
12	Other (please specify)					

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Part V: Suggestions

Please provide useful suggestions in detail to help improve the SUT library.

1. Library services

.....

.....

.....

2. Library staff

.....

.....

.....

3. Events and exhibitions

.....

.....

.....

4. Facilities

.....

.....

.....

5. Public relations

.....

.....

.....

6. Other comments and suggestions

.....

.....

.....

Please return the questionnaire to the Information Counter,

The Center for Library Resources and Educational Media

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประวัติผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ **อาจารย์ ดร.ณัฏฐญา เผือกผ่อง (Dr. Nattaya Puakpong)**

ระดับการศึกษา: Ph.D. (Education: Computer Assisted Language Learning)

ตำแหน่ง: ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สถานที่ติดต่อ: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์ 0 4422 3081

นักวิจัย **นางดวงใจ กาญจนศิลป์ (Mrs. Doungjai Kanjanasilp)**

ระดับการศึกษา: ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตำแหน่ง: หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (บรรณารักษ์ชำนาญการ)
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สถานที่ติดต่อ: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์ 0 4422 3071

ผลงานที่พิมพ์เผยแพร่

บทความ 1. “การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร” *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* ปีที่ 16 ฉบับที่ 3 (กันยายน 2541): 51-58.

2. “หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ : ทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใหม่” *อินฟอร์เมชั่น.* ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2552): หน้า 47-57.

3. “ปริมาณและการใช้หนังสือที่จัดหาตามการเสนอแนะของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่จัดหาในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2546-2549 (ระยะที่ 2).” ใน *บทความวิจัยสถาบันการประชุมวิชาการวิจัยสถาบันระดับชาติประจำปีการศึกษา 2552 เรื่องยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพการศึกษา.* (หน้า 189-192). กรุงเทพฯ: สมาคมวิจัยสถาบันและพัฒนาอุดมศึกษา.

4. “ปริมาณและการใช้หนังสือที่จัดหาตามการเสนอแนะของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่จัดหาในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2546-2549 (ระยะที่ 2).” *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* ปีที่ 26 ฉบับที่ 1-3 (มกราคม-ธันวาคม 2551): 38-45.

หนังสือ 1. บรรณาธิการจัดทำหนังสือชื่อ *บรรณานุกรมงานวิจัยโคราชศึกษา.* นครราชสีมา: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2549.

2. บรรณาธิการจัดทำหนังสือชื่อ *บทคัดย่องานวิจัยโคราชศึกษา*. นครราชสีมา: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2549.
3. คณะทำงานจัดทำบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศด้านสหกิจศึกษาจัดทำหนังสือและซีดีรอมชื่อ *บรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศด้านสหกิจศึกษา*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2556.
4. คณะทำงานจัดทำบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศด้านสหกิจศึกษาจัดทำหนังสือและซีดีรอมชื่อ *บทคัดย่อรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ด้านสหกิจศึกษา*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2556.

งานวิจัย
1. หัวหน้าโครงการวิจัยสถาบันเรื่องปริมาณและการใช้หนังสือที่จัดหาตามการเสนอแนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่จัดหาในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2546-2549
2. หัวหน้าโครงการวิจัยสถาบันเรื่องปริมาณและการใช้หนังสือที่จัดหาตามการเสนอแนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่จัดหาในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2546-2549 (ระยะที่ 2)
3. หัวหน้าโครงการวิจัยสถาบันเรื่องความต้องการและการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาบอกรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
4. หัวหน้าโครงการวิจัยสถาบันเรื่องความคุ้มค่าของทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
5. ผู้ร่วมวิจัยโครงการวิจัยสถาบันเรื่องประมวลองค์ความรู้ด้านการวิจัยสหกิจศึกษา.

นักวิจัย **นางขวัญแก้ว เทพวิชิต (Mrs. Kwankaew Thepwichit)**
ระดับการศึกษา: ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ตำแหน่ง: หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ (บรรณารักษ์)
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
สถานที่ติดต่อ: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โทรศัพท์ 0 4422 3073

งานวิจัย
1. ผู้ร่วมวิจัยโครงการวิจัยสถาบันเรื่องปริมาณและการใช้หนังสือที่จัดหาตามการเสนอแนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่จัดหาในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2546-2549

2. ผู้ร่วมวิจัยโครงการวิจัยสถาบันเรื่องปริมาณและการใช้หนังสือที่จัดหาตามการเสนอแนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่จัดหาในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2546-2549 (ระยะที่ 2)
3. ผู้ร่วมวิจัยโครงการวิจัยสถาบันเรื่องความต้องการและการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาบอกรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี