

ชื่อโครงการวิจัย : ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุด

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย : เรณูกา สันธิ

ชื่อผู้ร่วมวิจัย : ประกายมาส มียะ

พิศมัย กัลยาวงศ์

---

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจและ ความต้องการ ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 นักศึกษาระดับปริญญาโททั้งภาคปกติและภาคพิเศษ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 596 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 596 ชุด ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น 426 ชุด คิดเป็นร้อยละ 71.48 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences/ Personal Computer) กำหนดหาค่าสถิติที่ต้องการ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### 1. สภาพการใช้ห้องสมุด

1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยเข้าใช้ห้องสมุดในวันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. และวันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 13.00 – 14.00 น. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เพื่อค้นและอ่านหนังสือ/เอกสารเพื่อใช้ประกอบการเรียน รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดโดยเรียนรู้ด้วยตนเองจากการลองผิดลองถูก

1.2 นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคปกติ) นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยเข้าใช้ห้องสมุดในวันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงเวลา 11.00 – 12.00 น. และวันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 12.00 – 13.00 น. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เพื่อค้นคว้าเพื่อทำรายงาน/วิจัย

1.3 นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน โดยเข้าใช้ห้องสมุดในวันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงเวลา 16.00 – 17.00 น. และวันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 13.00 – 14.00 น. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เพื่อค้นและอ่านหนังสือ/เอกสารเพื่อใช้ประกอบการเรียน สาเหตุที่ไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้เนื่องจากมีผู้อื่นยืมหนังสือไป

นักศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดโดยสอบถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

- นักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท (ภาคปกติ) ไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้เนื่องจากมีรายการในฐานข้อมูลแต่ไม่พบหนังสือบนชั้น

- นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่ม ค้นหาหนังสือที่ต้องการจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (OPAC) โดยค้นหาหนังสือที่ต้องการส่วนมากได้ และสอบถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหา

## 2. ความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุด

2.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุด โดยเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการค้นหาเอกสารในห้องสมุดด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) และบริการยืม – คืนหนังสือ/เอกสาร มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ บริการซีดี – รม บริการ โสตทัศนวัสดุ (วีดิโอเทป) บริการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา

2.2 นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคปกติ) มีความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุดโดยเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการยืม – คืนหนังสือ/เอกสาร บริการค้นหาเอกสารในห้องสมุดด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ บริการจุลสาร บริการขนส่งเอกสาร (D.D : Document Delivery) บริการฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (CD – NET, ฐานข้อมูลออนไลน์)

2.3 นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มีความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุดโดยเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการยืม – คืนหนังสือ/เอกสาร บริการค้นหาเอกสารในห้องสมุดด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) และ บริการแสดงหนังสือใหม่

นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่ม ไม่เคยใช้บริการบางประเภทเนื่องจากยังไม่มีความต้องการจำเป็น

## 3. ความพึงพอใจในทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

3.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ หนังสือทั่วไปภาษาไทย หนังสือพิมพ์ภาษาไทย มีความพึงพอใจซีดี – รม/แผ่นดิสก์ ในระดับน้อย

3.2 นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคปกติ) มีความพึงพอใจในทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ หนังสือทั่วไปภาษาไทย วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าแบบอิสระ มีความพึงพอใจซีดี – รม/แผ่นดิสก์ โสตทัศนวัสดุ (วีดิโอเทป) นวนิยาย ในระดับน้อย

3.3 นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มีความพึงพอใจในทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ หนังสือทั่วไปภาษาไทย

## 4. ความต้องการในการใช้บริการของห้องสมุด

4.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการในการใช้บริการของห้องสมุด

โดยเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง โดยมีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ บริการค้นหาเอกสารในห้องสมุดด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) บริการยืม – คืนหนังสือ/เอกสาร บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์

4.2 นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคปกติ) มีความต้องการในการใช้บริการของห้องสมุดโดยเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง โดยมีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ บริการยืม – คืน หนังสือ/เอกสาร บริการค้นหาเอกสารในห้องสมุดด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์

4.3 นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มีความต้องการในการใช้บริการของห้องสมุดโดยเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง โดยมีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ บริการค้นหาเอกสารในห้องสมุดด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์(OPAC) บริการยืม – คืนหนังสือ/เอกสาร บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร

นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการเพิ่มบริการมัลติมีเดียและเคเบิลทีวีในระดับมาก

## 5. ความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

5.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง โดยมีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ หนังสือทั่วไปภาษาไทย หนังสือพิมพ์ภาษาไทย หนังสืออ้างอิงภาษาไทย

5.2 นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคปกติ) มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง โดยมีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ หนังสือทั่วไปภาษาไทย วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าแบบอิสระ หนังสืออ้างอิงภาษาไทย

5.3 นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยเฉลี่ยในระดับมากและปานกลาง โดยมีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ หนังสือทั่วไปภาษาไทย วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าแบบอิสระ หนังสืออ้างอิงภาษาไทย

## 6. ปัญหาในการใช้ห้องสมุด

นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาในการใช้ห้องสมุด ได้แก่ หนังสือที่มีในห้องสมุดเก่าและล้าสมัย วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าแบบอิสระของสถาบันอื่นมีน้อย โสตทัศนวัสดุแต่ละประเภทที่ให้บริการมีน้อย จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการบริการยืม - คืน ไม่เพียงพอในการให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล (OPAC)ไม่เพียงพอและเก่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้ INTERNETไม่เพียงพอ เวลาเปิด – ปิดบริการในวันจันทร์ – ศุกร์ไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้งานข้างเคียง

## 7. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรเพิ่มจำนวนหนังสือให้มากขึ้น หนังสือเก่าและล้าสมัย ควรขยายเวลาเปิดบริการห้องสมุด ควรมีการลงโทษผู้ที่ขยู่โทรศัพท์และเสียงดัง เจ้าหน้าที่บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ

Research Title : Students' Satisfaction and Students' Needs for Library Services in the  
Faculty of Social Sciences Library, Chiang Mai University

Researchers : Miss Renuka Santhi  
Mrs. Pragaimat Miya  
Mrs. Pisamai Kullayawong

---

This research aims at surveying the satisfaction, needs, and problems concerning using the Faculty of Social Sciences Library by Faculty's student. The samplings used were undergraduate students, and graduate students both full time and part time programs total 596. The instruments used for the collection of data were questionnaires sending to 596 users. There were 426 questionnaires (71.48%) returned. Data analysis was carried out using percentage, means and standard deviation using Statistical Package for the Social Sciences/ Personal Computer (SPSS/ PC) software.

Research finds were as follows:

**1. The Status of Library Using**

1. Undergraduate students used library more than one time a week. They usually used library on Monday to Friday around 12.00-13.00 and Saturday to Sunday around 13.00-14.00. Their purposes of using library were looking for books and other materials for their study. They knew how to use library by self-learning.

2. Graduate students (full time) used library more than one time a week. They usually used library on Monday to Friday around 11.00-12.00 and Saturday to Sunday around 12.00-13.00. Their purposes of using library were looking for books and other materials for their report and research.

3. Graduate students (part time) had not certain time for using library. They usually used library on Monday to Friday around 16.00-17.00 and Saturday to Sunday around 13.00-14.00. Their purposes of using library were looking for books and other materials for their study.

- Graduate students both full time and part time programs knew how to use library by asking librarian and library's officials.

- Undergraduate students and graduate students (full time) sometimes could not find books on shelves because books that were occurred on the computer screens were not available on shelves.

- Undergraduate students and graduate students both full time and part time programs searched their needed books by using the library's Online Public Access Catalog (OPAC) and they mostly found them. Sometimes, they had a problem, they asked librarian and library's officials.

## **2. The Satisfaction of Library's Service**

1. Undergraduate students were satisfied library's service relatively high and medium. They were satisfied OPAC service, and circulation service relatively high. Moreover, they were satisfied CD-ROM, Audio-Visual materials and cable T.V. service relatively low.

2. Graduate students (full time) were satisfied library's service relatively high and medium. They were satisfied circulation service, OPAC service and material for copy relatively high. However, the satisfaction of pamphlet service, Documentary Delivery (D.D) service, and online databases service were relatively low.

3. Graduate students (part time) were satisfied library's service relatively high and medium. They were satisfied circulation service, OPAC service, and showing new books relatively high.

Even though the users had known about some kind or services, they never used them because those services were not necessary.

## **3. The Satisfaction of Library's Resources**

1. Undergraduate students were satisfied library's resources relatively high and medium. They were satisfied general Thai books and Thai newspaper relatively high. However, their satisfaction about CD-ROM and diskette were relatively low.

2. Graduate students (full time) were satisfied library's resource relatively high and medium. They were satisfied general Thai books, theses and independent studies relatively high. However, their satisfaction about CD-Rom, Audio-Visual materials, and novels were relatively low.

3. Graduate students (part time) were satisfied library's resource relatively high and medium. They were satisfied general Thai books relatively high.

## **4. The Needs on Library's Service**

1. The needs of undergraduate students on library's service were relatively high and medium. Their needs on OPAC service, circulation service, and journals and newspapers were relatively high.

2. The needs of graduate students (full time) on library's service were relatively high and medium. Their needs on circulation service, OPAC service, and journals and newspapers were relatively high.

3. The needs of graduate students (part time) on library's service were relatively high and medium. Their needs on OPAC service, circulation service and materials for copy were relatively high.

Students at all groups asked for multimedia and cable T.V. relatively high.

#### **5. The Needs on Using Library's Resources**

1. Undergraduate students needed to use library's resources were relatively high and medium. Their needs on general Thai books, Thai newspaper and Thai reference books were relatively high.

2. Graduate students both full time and part time programs needed to use library's resources relatively high and medium. Their needed on general Thai books, theses and independent studies, and Thai reference books were relatively high.

#### **6. Problems on Using Library**

Students at all groups also commented the problems on using library as follows: needed books were not available and obsolete. Theses and independent studies of other institutions were not sufficient. Audio-visual materials were not sufficient. The number of computers for circulation service was not adequate. The numbers of computers for OPAC were not adequate, and quite old. The numbers of computers for INTERNET service were not sufficient. Time service on Monday to Friday was not enough. Additionally, there was a loud noise from other users.

#### **7. Recommendations**

Students at all groups recommended as follows: provide more books, extend the service time, punish the users who make a loud noise and use communication instruments, librarian and library's officials have a good service and human relations, and provide more seats.