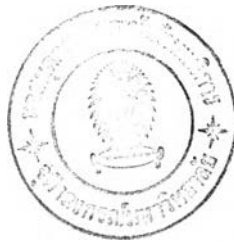


การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรีในหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น



นางสาว นภลัย วิทรัพย์โพธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2530

ISBN 974-555-261-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

014047

USE OF REFERENCE SERVICE BY UNDERGRADUATE STUDENTS
IN THE CENTRAL LIBRARY, KHON KAEN UNIVERSITY

Miss Naparlai Visuppo

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Library Science

Graduate School

Chulalongkorn University

1987

ISBN 974-555-261-5

I102943AX



นภาสัย วิทรพย์โพธิ์ : การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรี
ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น (USE OF REFERENCE SERVICE BY UNDER-
GRADUATE STUDENTS IN THE CENTRAL LIBRARY, KHON KAEN UNIVERSITY)
อ.ที่ปรึกษา : ผศ.วศัยพร เหมะรัชตะ, 212 หน้า.

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ความ
พึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรีใน
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยเพียงร้อยละ
18.2 หากพิจารณาลักษณะการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ทั้ง 11 ประเภท
พบว่านักศึกษาเคยใช้บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด มากที่สุดคือร้อยละ 44.0 นักศึกษา
ใช้บริการนี้นาน ๆ ครั้งคือ น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน เช่นเดียวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ประเภทอื่น ๆ ดังนั้นผลการวิจัยที่ได้มีสิ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า นักศึกษาใช้บริการตอบคำถาม
ที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด สำหรับสาเหตุส่วนใหญ่ที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภทนั้น เนื่องจากยังไม่มีเวลาจำเป็นต้องใช้บริการและไม่ทราบ
ว่ามีบริการเหล่านั้น

นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้าระดับปานกลาง และไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ประเด็นนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐาน
ข้อที่ 2 ที่ว่า ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาต่างสาขาวิชาที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว่านั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ปัญหาที่นักศึกษาประสบมักเป็นเรื่องของความบกพร่องในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้าของบรรณารักษ์ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ไม่เหมาะสม และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ไม่น่าสนใจ นักศึกษาได้เสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
จัดสถานที่ให้เหมาะสม ควรปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ให้น่าสนใจมากขึ้น
และเพิ่มการประชาสัมพันธ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์
ปีการศึกษา 2530

ลายมือชื่อนิสิต นภาสัย วิทรพย์โพธิ์
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา อ.วศัยพร เหมะรัชตะ



NAPARLAI VISUPPO : USE OF REFERENCE SERVICE BY UNDERGRADUATE STUDENTS IN THE CENTRAL LIBRARY, KHON KAEN UNIVERSITY, THESIS ADVISOR : ASST. PROF. VALAIPORN HEMARAJATA, 212 pp.

This research aims at studying the use of reference service by undergraduate students in the Central Library, Khon Kaen University, as well as the level of student needs, problems, and satisfaction with the service.

The research findings can be summarized as follows:

Only 18.2 percent of the students used the reference service. It was found that of the 11 reference services available, the library's reference tools were the most widely used by the students (44.0%). However, as with the other services, these reference tools were rarely used : less than twice a month. This finding does not support hypothesis number 1 which states that the service at the reference desk itself is the most used of the 11 reference services. Of the students who had never used these services, some responded that they did not need them and some did not know that the Central Library provided such services.

Most students expressed satisfaction with the range of library services and felt the need to use the reference service at a medium level. The difference expressed between the need and satisfaction was not statistically significant at .05. This conflicts with hypothesis number 2 which states that there is a significant difference between need and satisfaction.

The problems of the students were as follows : lack of proper service from reference librarians, inappropriate location of the reference area, and uninteresting services. Students recommended that the Central Library should provide more reference librarians, relocate the information services, improve them, and make them more widely known through increased public relations.

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์.....
 สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์.....
 ปีการศึกษา ...2530.....

ลายมือชื่อนิสิต *หามาดี*.....
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *อ.วิมล วัฒนศิริ*.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ วลัยพร เหมะรัชตะ อาจารย์ที่ปรึกษาและควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องและ เสนอแนะแหล่งข้อมูล กราบขอบพระคุณ รอง ศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ ที่ได้แนะนำหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ กราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุนันทา เหล่าจันทร์ และ คุณสุวรรณา ทองสีสุขใส ที่กรุณาช่วยตรวจสอบบทความภาษาอังกฤษ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม่นายกิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา สุรวดี นายอภัย ประกอบผล ผู้เป็น ประธานและกรรมการตรวจงานวิจัยฉบับนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณสมจิตร อาจอินทร์ ที่ให้คำปรึกษาทางด้านสถิติการวิจัย และช่วยวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ ขอขอบคุณ คุณธีระศักดิ์ จิ่งวิวัฒนาภรณ์ และคุณธีระพล จิ่งวิวัฒนาภรณ์ ที่ช่วยพิมพ์โครงร่าง งานวิจัยและแบบสอบถามด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในครั้งนี้ และที่สำคัญที่สุดคือ ขอขอบคุณผู้ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมและตอบแบบสอบถามทุกท่าน และกราบขอบพระคุณมารดา และญาติพี่น้องทุกคนที่เป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่ง

นภาลย์ วิทรพย์โพธิ์



| | |
|---|----|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ฎ |
| สารบัญแผนภูมิและแผนผัง | ฃ |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| สมมติฐาน | 3 |
| ตัวแปรในการวิจัย | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 4 |
| วิธีดำเนินการวิจัย | 6 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย | 6 |
| วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| 2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในหอสมุดมหาวิทยาลัย | 15 |
| ความหมาย | 15 |
| ประวัติความเป็นมา | 16 |
| การดำเนินงาน | 18 |

| | |
|---|----|
| การจัดสถานที่สำหรับแผนก | 18 |
| การคัดเลือกหนังสืออ้างอิง | 19 |
| บุคลากรในแผนก | 24 |
| หน้าที่และขอบเขตของบริการ | 26 |
| แนวโน้มของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า | 31 |
| บริการสนเทศ | 31 |
| เทคโนโลยีสมัยใหม่กับการเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ .. | 35 |
| หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น | 40 |
| ประวัติ | 40 |
| การบริหารงานและการแบ่งส่วนราชการ | 43 |
| อาคารสถานที่ | 43 |
| ทรัพยากร | 44 |
| บุคลากร | 47 |
| เวลาที่เปิดบริการ | 48 |
| ผู้ใช้หอสมุด | 48 |
| บริการของหอสมุดกลาง | 49 |
| บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหอสมุดกลาง | |
| มหาวิทยาลัยขอนแก่น | 49 |
| ประวัติและลักษณะการบริหาร | 49 |
| อาคารสถานที่ | 51 |
| บุคลากร | 51 |
| เวลาที่ให้บริการ | 53 |
| ผู้ใช้บริการ | 53 |
| ประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า | 54 |

| | |
|---|-----|
| 3. วิธีดำเนินการวิจัย | 61 |
| เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล | 62 |
| การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย | 64 |
| กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง | 64 |
| การทดสอบสมมติฐาน การศึกษาวัตถุประสงค์และวิเคราะห์หาค่าแปร | 67 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 68 |
| 4. การวิเคราะห์ข้อมูล | 69 |
| ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบและลักษณะการใช้หอสมุดกลาง | |
| มหาวิทยาลัยขอนแก่น | 69 |
| ลักษณะการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 | |
| ประเภทของนักศึกษา | 77 |
| กรณีที่เคยใช้ | 77 |
| กรณีที่ไม่เคยใช้ | 117 |
| ความต้องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า | |
| ของนักศึกษา | 139 |
| ขอเสนอแนะในการปรับปรุง | 152 |
| 5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และขอเสนอแนะ | 159 |
| สรุปผลการวิจัย | 160 |
| อภิปรายผล | 165 |
| ขอเสนอแนะ | 179 |
| ขอเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป | 180 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย | 180 |

บทที่

หน้า

| | |
|-----------------------|-----|
| บรรณานุกรม | 181 |
| ภาคผนวก | 191 |
| ประวัติผู้เขียน | 212 |

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1. หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและโสตทัศนวัสดุของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี 2530 43
2. กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชาแยกตามคณะเปรียบเทียบกับกลุ่มประชากร 64
3. จำนวนแบบสอบถามและผู้ตอบแบบสอบถาม 68
4. ความถี่ของการใช้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ของนักศึกษา 70
5. วัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ของนักศึกษา 71
6. การใช้บริการประเภทต่างๆ ของนักศึกษาในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น 72
7. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของนักศึกษา 74
8. จำนวนนักศึกษาที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท แยกตามกลุ่มสาขาวิชา 76

| | |
|--|-----|
| 9. ลักษณะการใช้บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการตอบคำถามและ ช่วยการคนควา | 83 |
| 10. ลักษณะการใช้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ | 87 |
| 11. ลักษณะการใช้บริการช่วยและแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม | 90 |
| 12. ลักษณะการใช้บริการแนะนำการทำรายงานและภาคินพนธ์ | 93 |
| 13. ลักษณะการใช้บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยคนของ ห้องสมุด ไคแก บัตรรายการและบัตรครรชนีวารสาร | 96 |
| 14. ลักษณะการใช้บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง วารสารสาระสังเขปและครรชนี | 99 |
| 15. ลักษณะการใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ | 102 |
| 16. ลักษณะการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ | 105 |
| 17. ลักษณะการใช้บริการช่วยติดต่อขอดายสำเนาเอกสารจากบทความ หรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ | 108 |
| 18. ลักษณะการใช้บริการให้อานจุลสาร วิทยานินธ์ และเอกสาร | 111 |

| | |
|---|-----|
| 19. ลักษณะการใช้บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ | 114 |
| 20. จำนวนนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควา ทั้ง 11 ประเภท แยกตามกลุ่มสาขาวิชา | 118 |
| 21. สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการตอบคำถาม และช่วยการคนควา | 122 |
| 22. สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และ ทางไปรษณีย์ | 123 |
| 23. สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการช่วยและแนะนำวิธีการรวบรวม บรรณานุกรม | 124 |
| 24. สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการแนะนำการทำรายงานและ ภาคินิพนธ์ | 125 |
| 25. สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยคน ของห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการ และบัตรครรชนีวารสาร | 126 |
| 26. สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง วารสารสาระสังเขปและครรชนี | 126 |

| | |
|--|-----|
| 27. สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ | 128 |
| 28. สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ | 129 |
| 29. สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการช่วยคัดลอกถ่ายสำเนาเอกสาร จากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ | 130 |
| 30. สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการให้อ่านจุลสาร วิทยานิพนธ์ และเอกสาร | 131 |
| 31. สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ | 132 |
| 32. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า | 135 |
| 33. ความต้องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท ของนักศึกษา | 140 |
| 34. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากบริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท | 148 |
| 35. ความต้องการในการใช้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท | 149 |

ตารางที่

หน้า

36. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยคนควา 153

37. ข้อเสนอแนะอื่นๆ 157

สารบัญแผนภูมิและแผนผัง

| แผนภูมิที่ | หน้า |
|--|------|
| 1. การแบ่งส่วนราชการ สำนักวิทยบริการ | 42 |
| 2. การแบ่งงานของฝ่ายหอสมุด มหาวิทยาลัย | 50 |
| แผนผังที่ | |
| 1. หอวางอิง | 52 |