

การวิเคราะห์สภาพปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีในการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา¹

Analysis of undergraduate students' problems in returning information resources of Library and Learning Center Learning Innovation Institute, University of Phayao

ภคมณ ยะยศ (Phakamon Yayot)²

นรินทร์ นนทมาลย์ (Narin Nonthamand)³

Received: 08-08-2024

Revised: 10-09-2024

Accepted: 22-12-2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยพะเยา และ 2) นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคการศึกษาปลายปีการศึกษา 2566 และภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567 จำนวน 392 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามสภาพปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีในการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านระเบียบการให้บริการและด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ 2) ผลการวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ควรมีระบบแจ้งเตือนผ่านไลน์ออฟฟิเชียล (Line Official) มากที่สุด รองลงมา คือ ควรมีอีเมล (e-mail) แจ้งเตือนกรณีค้างส่ง/ค้างค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศที่เชื่อมต่อกับระบบบริการการศึกษา (REG) ของมหาวิทยาลัยพะเยา และควรมีระบบตรวจสอบการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ตามลำดับ

คำสำคัญ: ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ทรัพยากรสารสนเทศ นิสิต ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ บริการยืม-คืน

¹บทความจากงานวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำ เลขที่ 35/2567 จากมหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปี 2567: Article from the Research for the Development of Routine Work, No.35/2567, University of Phayao, 2024

²บรรณารักษ์ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา: Librarian, Institute of Learning Innovation, University of Phayao, E-mail: phakamon.ya@up.ac.th

³ค.ต. (ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต) ผู้ช่วยศาสตราจารย์, วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา; Ph.D., Assistant Professor, School of Education, University of Phayao. E-mail: narin.no@up.ac.th

Abstract

This research aimed to: 1) investigate the issues related to the return of information resources at the Learning Resources and Educational Innovation Center, University of Phayao, by undergraduate students; and 2) propose solutions to address these return issues. The sample consisted of 392 undergraduate students enrolled in the second semester of the 2023 academic year and the first semester of the 2024 academic year, selected through purposive sampling. The research instrument was a questionnaire designed to explore the problems faced by undergraduate students in returning information resources. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, along with content analysis to assess feedback and suggestions for improving the return of overdue information resources.

The findings revealed that: 1) The primary issue regarding the return of overdue information resources was related to the users, followed by issues related to service regulations and service providers/staff, respectively. 2) The overall analysis of the proposed solutions for returning overdue information resources showed a high level of agreement. Specifically, the most recommended solution was the implementation of a notification system via Line Official, followed by email reminders for overdue returns or fines connected to the University of Phayao's REG system, and a self-check system for returning information resources, respectively.

Keywords: Library and Learning Center, Information Resources, Students, Automated Library System, Borrowing and Returning Services

บทนำ

ในปัจจุบันการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มาใช้ในงานห้องสมุดช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ เป็นหน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัยของนิสิต บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา และประชาชนทั่วไป และเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย โดยมีการจัดการและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไว้อย่างเป็นระบบเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการที่ถือว่าเป็นภารกิจหลักของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ (Yayot & Maneechat, 2022)

ปัจจุบันศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ ได้มีการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ซึ่งถือได้ว่าเป็นหนึ่งในโปรแกรมสำหรับให้บริการและบริหารจัดการระบบห้องสมุดที่ทันสมัย และมีฟังก์ชันการใช้งานที่ครอบคลุมความต้องการใช้งานในทุกด้าน ประกอบด้วยระบบงานหลักดังต่อไปนี้ 1) ระบบจัดทำรายการสืบค้น (Cataloging Module) 2) ระบบการให้บริการยืม-คืน (Circulation Module) 3) ระบบสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ (Online Public Access Catalog-OPAC) 4) ระบบจัดซื้อจัดหา (Acquisition module) 5) ระบบจัดทำรายการดัชนีวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serials Module) 6) ระบบบริหารจัดการด้านนโยบาย (System Administration Module) ในส่วนงานให้บริการยืม-คืน (Circulation Module) ประกอบด้วยการทำงานฟังก์ชันหลักมี 13 งานหลัก ดังนี้ 1) งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ 2) งานบริการจองทรัพยากรสารสนเทศ 3) งานบริการการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศ 4) งานการรับแจ้งทรัพยากรหาย 5) งานการจัดการค่าปรับต่าง ๆ 6) งานการเรียกทรัพยากรสารสนเทศคืน 7) งานการจัดการข้อมูลสมาชิก 8) งานการจัดการข้อความแจ้งเตือนของสมาชิก 9) งานการสำรองทรัพยากรภายในห้องสมุด 10) งานการสำรวจทรัพยากรภายในห้องสมุด

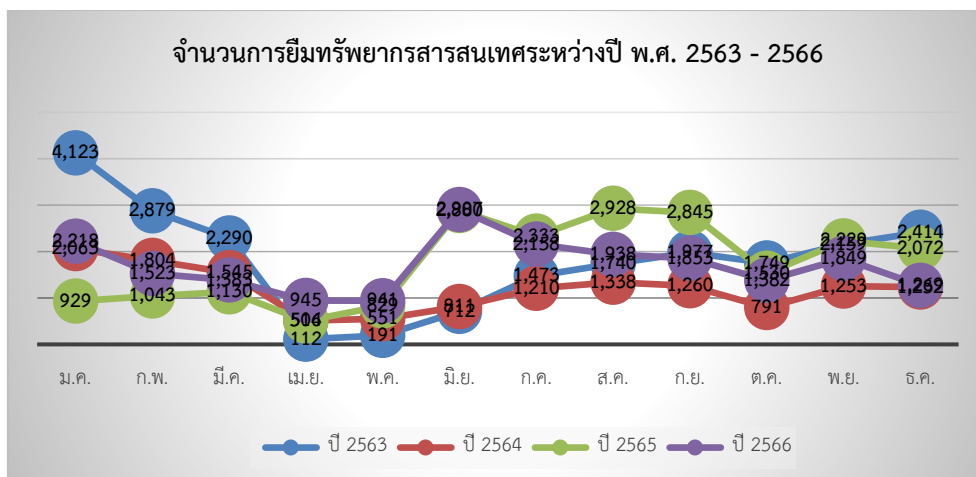
11) การใช้งาน Offline Mode 12) สามารถใช้งานร่วมกับระบบ RFID ได้ 13) รายงานสรุปสถิติการให้บริการยืม-คืน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Computer Center Prince of Songkla University, 2012)

บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการที่ถือว่าเป็นภารกิจหลักของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยการให้บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ โดยการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ มีอยู่ 2 ประเภท คือ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ ตำรา พจนานุกรม วารสาร และทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ดีวีดี (DVD) ซีดี (CD) ถ้าหากมีการยืมทรัพยากรสารสนเทศและได้มีการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดจะมีค่าปรับรายการละ 5 บาท ต่อรายการ (Library and Learning Center, University of Phayao, 2022) และตามประกาศสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ เรื่อง การให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ พ.ศ. 2565 ข้อ 10 ให้ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มีสิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ นิสิตระดับปริญญาตรี อนุปริญญาและประกาศนียบัตร ยืมได้ไม่เกิน 10 รายการ ระยะเวลา 15 วัน ข้อ 12 อัตราค่าปรับการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดให้เป็นไปตามประกาศที่มหาวิทยาลัยกำหนด ข้อ 13 หลักเกณฑ์ และวิธีดำเนินการกรณีค้างค่าปรับ ให้ดำเนินการดังนี้ นิสิตและนักเรียน ตัดสิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศและยกเลิกการเป็นสมาชิก ระเบียบเอกสารสำคัญทางการศึกษา ข้อ 14 ให้สมาชิกคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมจากศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และชำระหนี้สินทั้งหมด ก่อนพ้นสภาพการเป็นสมาชิกตาม และประกาศสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ เรื่อง อัตราค่าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ 2565 ข้อ 9 ให้กำหนดอัตราค่าปรับ ดังนี้ 1) กรณีผู้ยืมส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนด ต้องเสียค่าปรับวันละ 5 บาท ต่อรายการ 2) กรณีวันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดตามประกาศของทางราชการหรือวันหยุดตามประกาศมหาวิทยาลัย ให้ยกเว้นค่าปรับเกินกำหนดส่ง 3) กรณีผู้ยืมทำให้ทรัพยากรสารสนเทศชำรุดเสียหาย ผู้ยืมต้องชำระค่าซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ 100 บาท ต่อรายการ 4) กรณีผู้ยืมทำทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย หรือชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้และไม่สามารถซื้อมาทดแทนได้ต้องชดเชยค่าเสียหายเป็นจำนวนเงินสองเท่าของราคาทรัพยากรสารสนเทศ หากไม่ทราบราคาให้ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ประเมินราคา พร้อมทั้งจ่ายค่าดำเนินการรายการละ 100 บาท 5) กรณีผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย หรือชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้และสามารถซื้อมาทดแทนได้ให้จ่ายค่าดำเนินการรายการละ 100 บาท ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่คืนเงินชดเชยค่าเสียหายหรือสูญหายใด ๆ แม้ว่าภายหลังผู้ยืมจะพบทรัพยากรสารสนเทศและนำมาส่งคืน (Library and Learning Center, University of Phayao, 2022)

การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นไปตามระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ หากผู้ใช้บริการนำทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไปแล้วมาส่งคืนเกินกำหนดส่งจะต้องเสียค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งเป็นจำนวนมาก

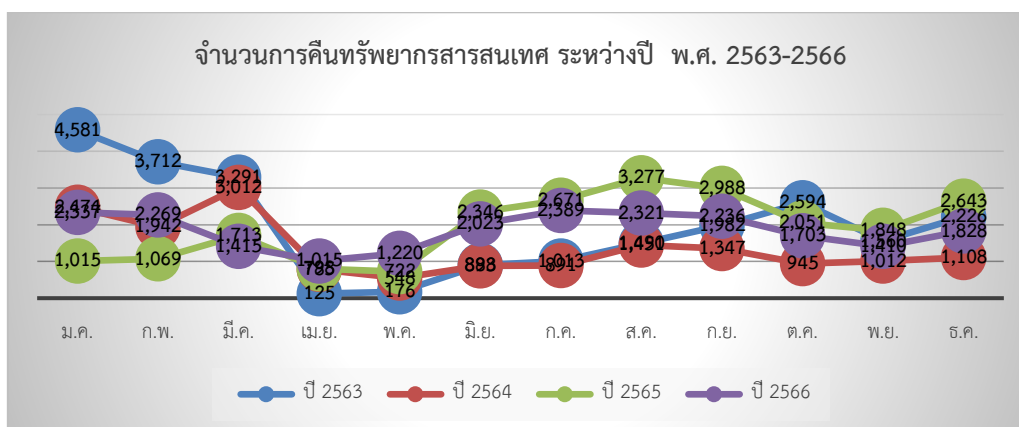
จากข้อมูลสถิติการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ปี พ.ศ. 2565 พบว่า ผู้ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณเพิ่มขึ้นและมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศค้างส่งจำนวนเพิ่มขึ้น การยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างปีพ.ศ. 2563-2566 พบว่า การยืมทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด ในปี พ.ศ. 2563 และการยืมทรัพยากรสารสนเทศ น้อยที่สุดในปี พ.ศ. 2564 เมื่อจำแนกการยืมทรัพยากรสารสนเทศเป็นรายปีงบประมาณ พบว่า ปีพ.ศ. 2563 มีการยืมทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด เดือน มกราคม จำนวน 4,123 รายการ และการยืมทรัพยากรสารสนเทศ น้อยที่สุด เดือน เมษายน จำนวน 121 รายการ ในปีพ.ศ. 2564 พบว่า การยืมทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด เดือน มกราคม จำนวน 2,063 รายการ และการยืมทรัพยากรสารสนเทศ น้อยที่สุด เดือน เมษายน จำนวน 514 รายการ ในปีพ.ศ. 2565 พบว่า การยืมทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด เดือน มิถุนายน จำนวน 2,880 รายการ และการยืมทรัพยากรสารสนเทศ น้อยที่สุด เดือน เมษายน จำนวน 509 รายการ พ.ศ. 2566 พบว่า การยืมทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด เดือน มิถุนายน จำนวน 2,907 รายการ และการยืมทรัพยากรสารสนเทศ น้อยที่สุด เดือน เมษายน จำนวน 941 รายการ (Library and

Learning Center, University of Phayao, 2024) ดังภาพประกอบ 1 การยืมทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างปี พ.ศ. 2563 - 2566



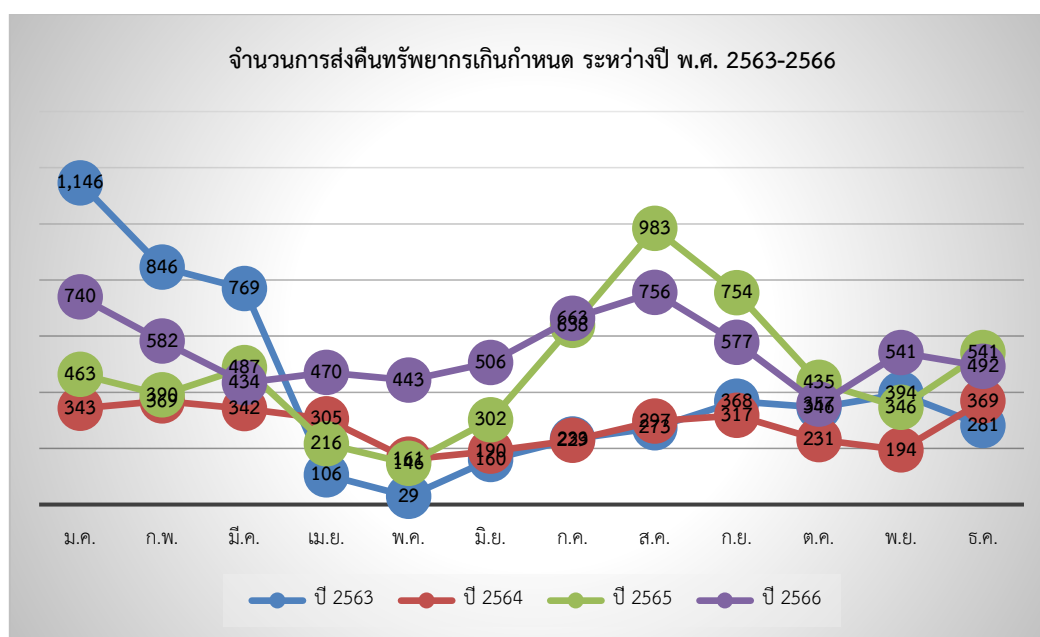
ภาพประกอบ 2 แสดงจำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างปี พ.ศ. 2563 - 2566

การคืนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างปีพ.ศ. 2563 - 2566 พบว่า ในปีพ.ศ. 2563 พบว่า การคืนทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด และในปีพ.ศ. 2564 มีการคืนทรัพยากรสารสนเทศ น้อยที่สุด เมื่อจำแนกการคืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นรายปี พบว่า ในปีพ.ศ. 2563 พบว่า การคืนทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด เดือน มกราคม จำนวน 4,581 รายการ และการคืนทรัพยากรสารสนเทศ น้อยที่สุด เดือน เมษายน จำนวน 125 รายการในปีพ.ศ. 2564 พบว่า การคืนทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด เดือน มกราคม จำนวน 2,474 รายการ และการคืนทรัพยากรสารสนเทศ น้อยที่สุด เดือน พฤษภาคม จำนวน 548 รายการ ในปีพ.ศ. 2565 พบว่า การคืนทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด เดือน สิงหาคม จำนวน 3,277 รายการ และการคืนทรัพยากรสารสนเทศ น้อยที่สุด เดือน พฤษภาคม จำนวน 722 รายการ ในปีพ.ศ. 2566 พบว่า การคืนทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด เดือน มกราคม จำนวน 2,337 รายการ และการคืนทรัพยากรสารสนเทศ น้อยที่สุด เดือน เมษายน จำนวน 1,015 รายการ (Library and Learning Center, University of Phayao, 2024) ดังภาพประกอบ 2 การคืนทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างปี พ.ศ. 2563 – 2566



ภาพประกอบ 2 แสดงจำนวนการคืนทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างปี พ.ศ. 2563 - 2566

การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ระหว่างปี พ.ศ. 2563-2566 พบว่า ปีพ.ศ. 2563 การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง จำนวน 4,951 รายการ ปีพ.ศ. 2564 การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง จำนวน 3,347 รายการ ปีพ.ศ. 2565 จำนวน 5,701 รายการ ปีพ.ศ. 2566 จำนวน 6,561 รายการ ปีพ.ศ. 2566 พบว่า การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง มากที่สุด และในปีพ.ศ. 2564 การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง น้อยที่สุด เมื่อจำแนกการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง เป็นรายปี พบว่า ในปีพ.ศ. 2563 พบว่า การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง มากที่สุด เดือน มกราคม จำนวน 1146 รายการ และการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง น้อยที่สุด เดือน พฤษภาคม จำนวน 29 รายการ ในปีพ.ศ. 2564 พบว่า การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง มากที่สุด เดือน กุมภาพันธ์และเดือนธันวาคม จำนวน 369 รายการ และการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง น้อยที่สุด เดือน พฤษภาคม จำนวน 161 รายการ ในปีพ.ศ. 2565 พบว่า การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง มากที่สุด เดือน สิงหาคม จำนวน 983 รายการ และการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง น้อยที่สุด เดือน พฤษภาคม จำนวน 146 รายการ ในปีพ.ศ. 2566 พบว่า การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง มากที่สุด เดือน มกราคม จำนวน 740 รายการ และการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง น้อยที่สุด เดือน ตุลาคม จำนวน 357 รายการ (Library and Learning Center, University of Phayao, 2024) ดังภาพประกอบ 3 การส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนด ระหว่างปี พ.ศ. 2563-2566



ภาพประกอบ 3 แสดงจำนวนการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนด ระหว่างปี พ.ศ. 2563 – 2566

จากข้อมูลข้างต้นจะพบว่าจำนวนการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนด ยังมีจำนวนมากทำให้ผู้ใช้บริการจะต้องเสียค่าปรับและผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ เสียโอกาสในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การที่ผู้ใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศออกไปจากศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และไม่สามารถนำทรัพยากรสารสนเทศมาคืนตามกำหนดเวลาได้ อาจมีสาเหตุหลายประการด้วยกัน เช่น ลืมนำทรัพยากรสารสนเทศมาส่งคืนตามเวลาที่กำหนดหรือยัง ใช้ทรัพยากรสารสนเทศไม่เสร็จ หรือกลับบ้านหรืออาจจะเดินทางไปต่างจังหวัด เป็นต้น ซึ่งสิ่งนี้อาจจะส่งผลต่อผู้ใช้บริการคนอื่นที่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวแต่ไม่สามารถใช้ได้ในช่วงเดียวกันหน้าหนึ่งของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ จึงจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ

ว่าทรัพยากรสารสนเทศจะต้องได้รับคืนตามกำหนดเวลา และมีปริมาณทรัพยากรสารสนเทศหมุนเวียนเพียงพอต่อการให้บริการ มีผลงานการวิจัยหลายเรื่องที่ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการค้างส่งหนังสือทั้งใน และต่างประเทศ การศึกษาถึงสาเหตุที่ผู้ใช้ส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนด การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อภาระเบียดต่าง ๆ ที่ห้องสมุดกำหนดขึ้นไม่ว่าจะเป็นสิทธิการยืมระยะเวลาที่ยืมและค่าปรับ รวมถึงการศึกษาแนวทางการดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อแก้ไขปัญหาในเรื่องการค้างส่งหนังสือให้ลดลง ดังเช่น บทความของมิทเชล และสมิธ (Mitchell and Smith, 2005 as cited in Charoenpaet 2017) กล่าวว่า เป็นเวลานานมากแล้วที่ห้องสมุดคิดค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง ซึ่งก่อให้เกิดประเด็นข้อคิดเห็นข้อโต้แย้งขึ้นมาบรรณารักษ์จำนวนมากคิดว่าวิธีที่ป้องกันผู้ใช้ไม่ให้เกินหนังสือไว้นานเกินในกรณีของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัย พบว่า ในการบริการยืม-คืน นั้น มีสถิติการค้างส่งหนังสือและการค้างชำระเงินค่าปรับของผู้ใช้บริการตั้งแต่ 1 มิถุนายน - 30 ธันวาคม 2566 ประมาณ 395 คน ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนค่อนข้างสูง หากผู้ใช้บริการไม่คืนทรัพยากรสารสนเทศตามกำหนดส่ง ทำให้มีค่าปรับเพิ่มมากขึ้นตามระยะเวลาและจำนวนที่ทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมออกไป การเสียค่าปรับการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดผลกระทบต่อผู้ปกครอง เนื่องจากนิสิตยังไม่สามารถรายได้เองได้ จึงทำให้ผู้ปกครองจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น (Library and Learning Center, University of Phayao, 2024)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้สนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา การวิจัยจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีในการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา 2) นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นนิสิตที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยพะเยา ในระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี จำนวน 19,473 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยพะเยา ในระดับปริญญาตรีทุกชั้นปีที่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา การเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 392 คน จากนิสิตระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2566 และภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2567

เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามการวิเคราะห์สภาพปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีในการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้แบบสอบถาม สอดคล้องกับตัวแปรตามแนวคิดที่ใช้ในการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สถานภาพส่วนตัวการเข้าใช้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 1) เพศ 2) ชั้นปีที่การศึกษา 3) สังกัดคณะ/วิทยาลัย 4) การเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ 5) วัตถุประสงค์ในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ จากศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ 6) การเข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) (Likert : 1961) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด รวมทั้งหมดจำนวน 27 ข้อ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 ผู้ใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ จำนวน 3 ข้อ ด้านที่ 3 ระเบียบการให้บริการ จำนวน 9 ข้อ ด้านที่ 4 การอำนวยความสะดวกการให้บริการ จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 แนวทางการแก้ไขการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการมีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) (Likert : 1961) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความต้องการในการแก้ไขปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สภาพปัญหาของนิสิตในการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศตลอดจนศึกษาสภาพความเป็นจริงในการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

2. ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสภาพปัญหาของนิสิตในการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ สรุปปัจจัยที่มีผลต่อสภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านผู้ให้บริการ 2) ด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ 3) ด้านระเบียบการให้บริการ 4) การอำนวยความสะดวกการให้บริการ

3. สร้างแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับห้องสมุดพิจารณา จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content Validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ที่ 0.92

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุง และนำไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.89 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี หมายถึงแบบสอบถาม มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (Kanjawasee, 2001)

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สร้างเป็นแบบสอบถามและสร้างแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ Google form

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี โดยวิธีใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของ Yamane (1973) ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล คือ จำนวน 392 คน โดยใช้วิธีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง 1) นำแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการที่ยืม-คืนผ่านเคาน์เตอร์บริการ 2) สร้างแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ Google form โดยให้กรอกอีเมล 1 บัญชีได้ 1 ครั้ง เพื่อป้องกันการตอบคำถามซ้ำส่งให้ผู้ให้บริการผ่านทางเฟซบุ๊ก ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม - 31 พฤษภาคม 2567

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา
ทุกฉบับ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิเคราะห์ ตามขั้นตอนการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1-3 โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกิน
กำหนดส่งของผู้ใช้บริการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=392)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	125	31.89
หญิง	267	68.11
รวม	392	100.00
ชั้นปีที่กำลังศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	142	36.22
ชั้นปีที่ 2	124	31.63
ชั้นปีที่ 3	26	6.63
ชั้นปีที่ 4	85	21.68
ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป	15	3.83
รวม	392	100.00
คณะ/วิทยาลัย ที่กำลังศึกษา		
คณะพยาบาลศาสตร์	89	22.70
คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	72	18.37
คณะเภสัชศาสตร์	57	14.54
คณะศิลปศาสตร์	43	10.97
วิทยาลัยการศึกษา	33	8.42
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	25	6.38
คณะสาธารณสุขศาสตร์	22	5.61
คณะวิศวกรรมศาสตร์	16	4.08
คณะแพทยศาสตร์	14	3.57
คณะบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์	12	3.06
คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	9	2.30

รวม	392	100.00
จำนวนการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้		
นาน ๆ ครั้ง	57	14.54
3-4 ครั้ง/ สัปดาห์	129	32.91
ไม่เกิน 2 ครั้ง/ สัปดาห์	68	17.35
มากกว่า 4 ครั้ง/ สัปดาห์	138	35.20
รวม	392	100.00
วัตถุประสงค์ในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ		
เพื่อทำรายงาน / วิจัย	127	32.40
เพื่อการเรียนรู้	89	22.70
อ่านเพื่อเตรียมตัวสอบ	77	19.64
อ่านตามคำแนะนำของอาจารย์ / เพื่อน	56	14.29
เพื่อความบันเทิง	43	10.97
รวม	392	100.00
จำนวนเข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ		
นาน ๆ ครั้ง	52	13.27
ไม่เกิน 2 ครั้ง/ สัปดาห์	144	36.73
3-4 ครั้ง/ สัปดาห์	81	20.66
มากกว่า 4 ครั้ง/ สัปดาห์	115	29.34
รวม	392	100.00

จากตาราง 1 พบว่า นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีที่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 68.11 และเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.89 จำแนกชั้นปีที่กำลังศึกษา พบว่า ชั้นปีที่ 1 จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.22 รองลงคือ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.63 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.68 จำแนกนิสิตตามคณะที่กำลังศึกษา พบว่า คณะพยาบาลศาสตร์ มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 รองลงมา คือ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.37 และคณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.54 จำแนกตามจำนวนการเข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ พบว่า มากกว่า 4 ครั้ง จำนวนมากที่สุด 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมา คือ 3-4 ครั้ง/ สัปดาห์ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 และไม่เกิน 2 ครั้ง/ สัปดาห์ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.35 จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า เพื่อทำรายงาน/ วิจัย จำนวนมากที่สุด 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมาคือ เพื่อการเรียนรู้ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และอ่านเพื่อเตรียมตัวสอบ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.64 จำแนกตามจำนวนเข้าใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ไม่เกิน 2 ครั้ง/ สัปดาห์ มากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.73 รองลงมาคือ มากกว่า 4 ครั้ง/ สัปดาห์ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.34 และ 3-4 ครั้ง/ สัปดาห์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.66 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการในภาพรวม (n=392)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ	4.01	0.81	มาก
2. ด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ ไม่ชี้แจง ไม่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน	3.56	1.27	มาก
3. ด้านระเบียบการให้บริการ หมายถึง ระเบียบการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศไม่มีความชัดเจน	3.85	0.94	มาก
4. ด้านการอำนวยความสะดวกการให้บริการ หมายถึง บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ตู้คืนอัตโนมัติไม่มีหลักฐาน ไม่มีช่องทางการยืมต่อ ไม่มีการแจ้งเตือนผ่านช่องทางอื่น ๆ	1.77	0.87	น้อย
รวม	3.74	1.09	มาก

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ มากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.81) รองลงมา คือ ด้านระเบียบการให้บริการ ($\bar{X}=3.85$, S.D.=0.94) และด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.56$, S.D.=1.27) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ รายละเอียดตามตารางที่ 3
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการด้านผู้ให้บริการ (n=392)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้			
1. นิสิตไม่เข้าใจระเบียบการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	4.20	0.82	มาก
2. นิสิตไม่ทราบระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ	3.95	0.93	มาก
3. นิสิตไม่ได้ศึกษาระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	4.05	0.78	มาก
รวม	4.01	0.81	มาก

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ ด้านผู้ให้บริการ มากที่สุด พบว่า นิสิตไม่เข้าใจระเบียบการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.82) มากที่สุด รองลงมา คือ นิสิตไม่ได้ศึกษาระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.78) และนิสิตไม่ทราบระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=3.95$, S.D.=0.93) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ รายละเอียดตามตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ ด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ (n=392)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ ไม่ชี้แจงไม่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน			
1. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการในระเบียบการยืม-คืนที่ชัดเจน	3.56	1.15	มาก
2. เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งจำนวนเล่มที่นิสิตยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน	3.65	1.17	มาก
3. เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งวันครบกำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน	3.73	1.17	มาก
รวม	3.65	1.16	มาก

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ ด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ มากที่สุด พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งวันครบกำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.73$, S.D.=1.17) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งจำนวนเล่มที่นิสิตยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.65$, S.D.=1.17) และเจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการในระเบียบการยืม-คืนที่ชัดเจน($\bar{X}=3.56$, S.D.=1.15) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ รายละเอียดตามตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ ด้านระเบียบการให้บริการ (n=392)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านระเบียบการให้บริการ หมายถึง ระเบียบการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศไม่มีความชัดเจน			
1. นิสิตไม่ทราบระเบียบการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	4.13	0.79	มาก
2. ระเบียบการให้บริการไม่เหมาะสม	3.77	1.02	มาก
3. นิสิตไม่ทราบระยะเวลาในเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท เช่น หนังสือทั่วไป วารสาร เป็นต้น	4.21	0.65	มาก
4. นิสิตไม่ทราบจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้อืม ไม่เกิน 10 รายการ/ต่อคน	3.80	0.94	มาก
5. นิสิตไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศประเภทไหนที่ยืมได้ เช่น หนังสือ วารสาร ซีดี เป็นต้น	3.59	0.98	มาก
6. นิสิตไม่ทราบระเบียบค่าปรับกรณีคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง	3.90	0.71	มาก
7. นิสิตไม่ทราบอัตราจำนวนเงินค่าปรับที่คิดเป็นรายวันต่อจำนวนเล่มที่ยืม	3.85	1.05	มาก
8. นิสิตไม่ทราบช่องทางในการตรวจสอบค่าปรับและช่องทางการชำระค่าปรับ	3.57	1.06	มาก
9. ระเบียบการให้บริการไม่สามารถปฏิบัติได้จริง	3.88	0.94	มาก
รวม	3.85	0.94	มาก

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ ด้านระเบียบการให้บริการ มากที่สุด พบว่า นิสิตไม่ทราบระยะเวลาในเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท เช่น หนังสือทั่วไป วารสาร เป็นต้น ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.65) รองลงมา คือ นิสิตไม่ทราบระเบียบการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=4.13$, S.D.=0.79) นิสิตไม่ทราบระเบียบค่าปรับกรณีคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.71) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ รายละเอียดตามตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการด้านการอำนวยความสะดวกการให้บริการรายข้อ (n=392)

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการอำนวยความสะดวกการให้บริการ หมายถึง ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ตู้คืนอัตโนมัติ ช่องทางการยืมต่อ การแจ้งเตือนผ่านช่องทางอื่น ๆ			
1. นิสิตไม่ทราบขั้นตอนการใช้งานตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	2.24	1.35	น้อย
2. การคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้คืนหนังสืออัตโนมัติมีความยุ่งยากเกินไป	2.23	1.44	น้อย
3. นิสิตไม่ได้รับหลักฐานการคืนทรัพยากรสารสนเทศจากตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	2.27	1.35	น้อย
4. นิสิตไม่ได้รับหลักฐานการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากเคาน์เตอร์บริการ	2.31	1.37	น้อย
5. นิสิตไม่ทราบช่องทางการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง	2.43	1.49	น้อย
6. นิสิตไม่ทราบขั้นตอนในการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง	2.24	1.43	น้อย
7. นิสิตไม่ทราบช่องยืมต่อผ่านช่องทางออนไลน์	2.35	1.47	น้อย
8. ระบบแจ้งเตือนผ่าน e-mail ใช้งานไม่สะดวก	2.21	1.37	น้อย
9. ระบบ e-mail ไม่แจ้งเตือนไม่ทำให้ทราบวันครบกำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ	2.33	1.50	น้อย
10. นิสิตไม่ทราบว่ามีการแจ้งเตือนผ่าน e-mail	2.15	1.25	น้อย
11. นิสิตไม่ได้รับการแจ้งเตือนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งผ่าน e-mail	2.02	1.33	น้อย
12. นิสิตไม่ได้รับการแจ้งเตือนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งผ่าน LINE Official	2.09	1.33	น้อย
รวม	2.23	1.40	น้อย

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกการให้บริการ มากที่สุด คือ นิสิตไม่ทราบช่องทางการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ($\bar{X}=2.43$, S.D.= 1.49) รองลงมา คือ นิสิตไม่ทราบช่องยืมต่อผ่านช่องทางออนไลน์ ($\bar{X}=2.35$, S.D.=1.47) และระบบ e-mail ไม่แจ้งเตือนไม่ทำให้ทราบวันครบกำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=2.33$, S.D.=1.50) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 แนวทางการแก้ไขการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจแนวทางการแก้ไขการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ รายละเอียดตามตาราง 7

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ควรมีระยะเวลาในการยืมให้นานขึ้น	4.01	0.69	มาก
2. ควรมีระบบตรวจสอบการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง	4.17	0.67	มาก
3. ควรจัดกิจกรรมให้นิสิตทำเพื่อทดแทนการชำระค่าปรับ	3.65	1.11	มาก
4. ควรจัดกิจกรรมสัปดาห์ยกเว้นค่าปรับ	3.89	1.19	มาก
5. ควรลดหย่อนค่าปรับให้นิสิต กรณีที่มีค้างค่าปรับเป็นจำนวนมาก	3.96	1.12	มาก
6. ควรยกเลิกค่าปรับ	2.54	0.93	น้อย
7. ควรมีการกำหนดอัตราค่าปรับที่ไม่เกินราคาของทรัพยากรสารสนเทศที่ยืม	4.01	1.04	มาก
8. ควรมีอีเมล (e-mail) แจ้งเตือนกรณีค้างส่ง/ค้างค่าปรับที่เชื่อมต่อกับระบบบริการการศึกษา (REG)	4.45	0.74	มาก
9. ควรมีระบบแจ้งเตือนผ่านไลน์ออฟฟิเชียล (Line Official) ที่ใช้งานง่าย	4.56	0.81	มาก

10. ควรมีเจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งนิสิตที่ค้างส่งทรัพยากรสารสนเทศ	4.13	1.05	มาก
รวม	3.93	1.09	มาก

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แนวทางการแก้ไขการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$, S.D.=1.09) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ควรมีระบบแจ้งเตือนผ่านไลน์ออฟฟิเชียล (Line Official) ที่ใช้งานง่าย มากที่สุด ($\bar{X}=4.56$, S.D.=0.81) รองลงมา คือ ควรมีอีเมล (e-mail) แจ้งเตือนกรณีค้างส่ง/ค้างค่าปรับที่เชื่อมต่อกับระบบบริการการศึกษา (REG) ($\bar{X}=4.45$, S.D.=0.74) และควรมีระบบตรวจสอบการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.67) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความต้องการในการแก้ไขปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความต้องการในการแก้ไขปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา สรุปได้ 2 ประเด็น รายละเอียดตามตาราง 8

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความต้องการในการแก้ไขปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ดังนี้

สรุปรายด้าน	จำนวน (คน)
1. ด้านการอำนวยความสะดวกการให้บริการ	
1.1 ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติควรมีหลักฐานในการคืนทรัพยากรสารสนเทศทุกครั้ง	75
1.2 ควรมีระบบแจ้งเตือนข้อความ (SMS) ผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือไลน์ ออฟฟิเชียล (Line Official) ก่อนครบกำหนดส่งคืน 1-2 วัน	53
2. ด้านระเบียบการให้บริการ	
2.1 ค่าปรับ ควรมีการลดหย่อนค่าปรับกรณีที่นิสิตมีการคืนล่าช้าเป็นเวลานานแต่ไม่ควรมากจนเกินไป	38
2.2 ควรมีการกำหนดค่าปรับในอัตราสูงสุดไม่เกิน 2 เท่าของราคาหนังสือที่ยืมออกไป	27
2.3 นิสิตที่มีค่าปรับจำนวนมากควรมีกิจกรรมให้นิสิตได้ปฏิบัติทดแทนการชำระค่าปรับหรือจ่ายเพียงครึ่งหนึ่งของจำนวนค่าปรับจริง	24
2.4 ควรมีการลดค่าปรับเหลือวันละ 3 บาทต่อเล่ม	11
2.5 ควรมีการประชาสัมพันธ์ เรื่อง ค่าปรับ ผ่านแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางออนไลน์	6
รวม	234

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความต้องการในการแก้ไขปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง มี 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการอำนวยความสะดวกการให้บริการ พบว่า มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการคืนทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านตู้คืนหนังสืออัตโนมัติควรมีหลักฐานในการคืนทุกครั้ง เนื่องจากนิสิตคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติไม่ได้รับหลักฐานในการคืนหนังสือ จำนวน 75 ราย และควรมีระบบแจ้งเตือนข้อความ (SMS) ผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือไลน์ ออฟฟิเชียล (Line Official) ก่อนครบกำหนดส่งคืน 1-2 วัน จำนวน 53 คน 2) ด้านระเบียบการให้บริการ พบว่า มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง เกี่ยวกับค่าปรับควรมีการลดหย่อนค่าปรับกรณีที่นิสิตมีการคืนล่าช้าเป็นเวลานานแต่ไม่ควรมากจนเกินไป จำนวน 38 ราย และควรมีการกำหนดค่าปรับในอัตราสูงสุดไม่เกิน 2 เท่าของราคาหนังสือที่ยืมออกไป จำนวน 27 คน นิสิตที่มีค่าปรับจำนวนมากควรมีกิจกรรมให้นิสิตได้ปฏิบัติทดแทนการชำระค่าปรับหรือจ่ายเพียงครึ่งหนึ่งของจำนวนค่าปรับจริง จำนวน 24 คน

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีในการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา ปัจจัยพบมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านระเบียบการให้บริการและด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านผู้ให้บริการ สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ นิสิตไม่เข้าใจระเบียบการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ รองลงมา คือ นิสิตไม่ได้ศึกษาระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และนิสิตไม่ทราบระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ตามลำดับ

ด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ สภาพปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งวันครบกำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งจำนวนเล่มที่นิสิตยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำผู้ให้บริการในระเบียบการยืม-คืนที่ชัดเจน ตามลำดับ

ด้านระเบียบการให้บริการ มีสภาพปัญหาในการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ นิสิตไม่ทราบระยะเวลาในเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท เช่น หนังสือทั่วไป วารสาร เป็นต้น รองลงมา คือ นิสิตไม่ทราบระเบียบการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ นิสิตไม่ทราบระเบียบค่าปรับกรณีคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.71) ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวกการให้บริการ มีสภาพปัญหาในการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ นิสิตไม่ทราบช่องทางในการติดต่อทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง รองลงมา คือ นิสิตไม่ทราบช่องยืมต่อผ่านช่องทางออนไลน์ และระบบ e-mail ไม่แจ้งเตือนไม่ทำให้ทราบวันครบกำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ตามลำดับ 1) ผลการศึกษาแนวทางการแก้ไขการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แนวทางการแก้ไขการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ ควรมีระบบแจ้งเตือนผ่านไลน์ออฟฟิเชียล (Line Official) ที่ใช้งานง่ายมากที่สุด รองลงมา คือ ควรมีอีเมล (e-mail) แจ้งเตือนกรณีค้างส่ง/ค้างค่าปรับที่เชื่อมต่อกับระบบบริการการศึกษา (REGและควรมีระบบตรวจสอบการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ตามลำดับ

2) ผลการศึกษาข้อเสนอแนะความต้องการในการแก้ไขปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งจากแบบสอบถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความต้องการในการแก้ไขปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง แบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน มีดังนี้

ด้านการอำนวยความสะดวกการให้บริการ

- 1) ตู้นิเทศหนังสืออัตโนมัติควรมีหลักฐานในการคืนทรัพยากรสารสนเทศทุกครั้ง
- 2) ควรมีระบบแจ้งเตือนข้อความ (SMS) ผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือไลน์ ออฟฟิเชียล (Line Official) ก่อนครบกำหนดส่งคืน 1-2 วัน

ด้านระเบียบการให้บริการ

- 1) ค่าปรับ ควรมีการลดหย่อนค่าปรับกรณีนิสิตมีการคืนล่าช้าเป็นเวลานานแต่ไม่ควรมากจนเกินไป
- 2) ควรมีการกำหนดค่าปรับในอัตราสูงสุดไม่เกิน 2 เท่าของราคาหนังสือที่ยืมออกไป
- 3) นิสิตที่มีค่าปรับจำนวนมากควรมีกิจกรรมให้นิสิตได้ปฏิบัติทดแทนการชำระค่าปรับหรือจ่ายเพียงครึ่งหนึ่งของจำนวนค่าปรับจริง

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) ศึกษาสภาพปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีในการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา 2) นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ

1) สภาพปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีในการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาของนิสิตระดับปริญญาตรีในการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำแนกได้ดังนี้

ด้านผู้ใช้บริการ ปัจจัยพบมากที่สุด คือ นิสิตไม่ได้ศึกษาระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ อาจเป็นเพราะว่านิสิตกำลังเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยพะเยาและเป็นนิสิตใหม่ทำให้ไม่มีเวลาศึกษาระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ แนวทางการแก้ไขปัญหาจากข้อเสนอแนะแบบสอบถามปลายเปิด ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ควรมีการแนะนำจัดทำแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบการเข้าใช้บริการ สิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chaiwong & Moonmak (2018) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านการสื่อสารโดยรวมในระดับมากที่สุด จำแนกความต้องการเป็นรายข้อ คือ มีความต้องการการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านเฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรมในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด/ศูนย์การศึกษาค้นคว้า และการแจ้งข่าวสารจากโบสถ์ประกาศ

ด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ ปัจจัยพบมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการในระเบียบการยืม-คืนอย่างชัดเจน อาจเป็นเพราะศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ได้มีการให้เจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนในการทำงานและการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ จุดเคาน์เตอร์บริการ ทำให้เจ้าหน้าที่อาจจะอธิบายระเบียบการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศได้ไม่ชัดเจน ให้แก่ผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chiang Mai Rajabhat University Library (2022) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจนและบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ แนวทางการแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ควรชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ด้านระเบียบการให้บริการ ปัจจัยพบมากที่สุด คือ นิสิตไม่ทราบระยะเวลาในเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท เช่น หนังสือทั่วไป พจนานุกรม วารสาร เป็นต้น อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการซึ่งเป็นนิสิตใหม่หรือนิสิตอาจจะไม่มีเวลาทำความเข้าใจในระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศทำให้ไม่ทราบระยะเวลาในเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท เมื่อนิสิตยืมทรัพยากรสารสนเทศไปแล้ว คิดว่าระยะเวลาในการส่งคืนเหมือนกัน จึงทำให้เกิดค่าปรับขึ้น แนวทางการแก้ไขปัญหาจากข้อเสนอแนะแบบสอบถามปลายเปิด ควรจัดกิจกรรมแนะนำการใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ เกี่ยวกับสิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ อาจจะเป็นกิจกรรมตอบคำถามโดยมีเนื้อหาสอดแทรกเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการของห้องสมุด และกิจกรรมให้ความรู้กับนิสิตใหม่ช่วงกิจกรรมปฐมนิเทศนิตินิสิตเพื่อเป็นการให้นิสิตมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ให้มากขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ เรื่อง ค่าปรับ ผ่านพับประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rittaraksa (2019) พบว่า นักศึกษามีการคืนทรัพยากรสารสนเทศล่าช้ากว่ากำหนดเกินครึ่งของจำนวนครั้งของการยืม และซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Napim (2021) พบว่า ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ พบว่า ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเพียงปัญหาไม่รู้วิธี ยืมต่อด้วยตนเองออนไลน์ (Renew) และไม่รู้วิธีคืนหนังสือด้วยตนเอง (Book Drop)

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางในการแก้ไขปัญหาการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแล้วสรุปออกเป็นรายข้อมี 3 ข้อ ดังนี้

2.1) ควรมีระบบแจ้งเตือนผ่านไลน์ออฟฟิเชียล (Line Official) พบว่า อยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะในปัจจุบันมีการใช้งานแอฟริคชั่นไลน์ (Line) มีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมากและมีการเข้าใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา

ของ Kongjai & Tatong (2002) ผลการวิจัย ระบบการแจ้งเตือนช่วยในการสื่อสารกับกลุ่มคนเป้าหมายได้ดี ผู้วิจัยได้เห็นว่า ในการแก้ปัญหาดังกล่าว ควรีระบบแจ้งเตือนและนัดหมายกิจกรรมต่าง ๆ แบบอัตโนมัติที่สามารถเข้าถึงกลุ่มคนเป้าหมายจำนวนมากได้ พร้อมกันเพื่อเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงเวลาร่วมกิจกรรมให้กับกลุ่มเป้าหมายได้ โดยจะส่งการแจ้งเตือนแบบอัตโนมัติไปยังผู้ใช้งานผ่านไลน์แอปพลิเคชัน เมื่อถึงกำหนดเวลากิจกรรมหรือการนัดหมาย รวมถึงสามารถดูข้อมูลปฏิทินการนัดหมายได้เพื่อรับทราบกิจกรรมล่วงหน้าจะได้มีเวลาเตรียมตัวในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการนัดหมายได้ตรงเวลา

2.2) ควรมีอีเมล (e-mail) แจ้งเตือนกรณีค้างส่ง/ค้างค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศที่เชื่อมต่อกับระบบบริการการศึกษา (REG) ของมหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า อยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะระบบบริการการศึกษา (REG) ของมหาวิทยาลัยพะเยา เป็นระบบที่ทำการเชื่อมต่อในการลงทะเบียนการศึกษา ตรวจสอบผลการศึกษา ถ้าระบบบริการการศึกษา (REG) ของมหาวิทยาลัยพะเยา มีการเชื่อมต่อกับระบบการแจ้งเตือนการค้างส่งทรัพยากรสารสนเทศและค้างชำระค่าปรับ อาจจะเป็นช่องทางที่ทำให้ช่วยแจ้งเตือนการค้างส่งทรัพยากรสารสนเทศและค้างชำระค่าปรับของผู้ใช้บริการได้อีกวิธีหนึ่ง

2.3) ควรมีระบบตรวจสอบการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง พบว่า อยู่ในระดับมาก ในปัจจุบัน ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ได้มีการพัฒนาระบบการตรวจสอบการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์แล้ว อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการยังไม่ทราบหรือยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบตรวจสอบการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยตนเอง แนวทางการแก้ไข ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในเรื่องระบบตรวจสอบการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองให้มากขึ้น ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ผ่านเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือจัดทำวีดิทัศน์แนะนำการตรวจสอบการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ สามารถนำข้อมูลสภาพปัญหาของการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการไปปรับปรุง มีดังนี้

1.1) ดำเนินการออกแบบสื่อการประชาสัมพันธ์ตามความสนใจของผู้ใช้บริการ

1.2) ดำเนินการปรับปรุงประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook)

1.3) ดำเนินการสร้างการรับรู้และออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง

1.4) ดำเนินกิจกรรมแนะนำให้ความรู้แก่นิสิตที่เข้ามาใช้บริการ หรือให้ความรู้ในรูปแบบบทเรียนออนไลน์

2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1) ควรพัฒนาระบบแจ้งเตือนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

2.2) ควรพัฒนาระบบแจ้งเตือนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ผ่านข้อความในโทรศัพท์มือถือ (SMS)

2.3) ควรพัฒนาระบบแจ้งเตือนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ผ่านแอปพลิเคชันALIST OPAC

อ้างอิง

- Chaiwong, S., & Moolmak, R. (2018). *The study of users' problems and needs for Library and Language Learning Center in the Faculty of Humanities and Social Science, Chiang Mai Rajabhat University*. Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat University. (In Thai)
- Charoenpaet, M. (2017). Users' cause and attitude of overdue fine: A case study of Central Library, Srinakharinwirot University. Central Library, Srinakharinwirot University. (In Thai)
- Chiang Mai Rajabhat University Library. (2022). *Study results on user needs and satisfaction at Chiang Mai Rajabhat University Library, Academic Year 2022* (Research report). Chiang Mai Rajabhat University Library. (In Thai)
- Computer Center, Prince of Songkla University. (2012). *Manual for OPAC search service usage*. Prince of Songkla University. (In Thai)
- Kanjanawasee, S. (2001). *Choosing appropriate statistics for research* (4th ed.). Boonsiri Printing. (In Thai)
- Kongjai, T., & Tatong, A. (2022). Development of a notification system for automatic events and appointments through the LINE application. *Mahidol R2R e-Journal*, 9(2), 32-45. (In Thai)
- Library and Learning Center, University of Phayao. (2022). *Announcement of the Innovative Learning Institute on the use of services at the Library and Learning Center, Innovative Learning Institute, University of Phayao for 2022*. (In Thai)
- Library and Learning Center, University of Phayao. (2024). *Statistics Report on Borrowing and Returning of Information Resources*, Library and Learning Center, Innovative Learning Institute, University of Phayao. (In Thai)
- Napim, R. (2021). *Health Science Students' Needs for Services and Usage Behaviors at Health Science Library, Naresuan University* (Research report). Naresuan University. (In Thai)
- Rittaraksa, W. (2019). The analysis of fine in case of delayed information resource returning of students Prince of Songkla University, Hat Yai Campus. *Library Journal*, 30(3), 193-200. (In Thai)
- Yayot, P., & Maneechat, V. (2022). *Using Lean as the key success of reducing work process, time spending, and resource consumption: A case study of the submission process of the financial document of the overdue fines of the Library and Learning Center, Learning Innovation Institute, University of Phayao* (Research report). Library and Learning Center, University of Phayao. (In Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). NY: Harper & Row Ltd.