หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบการใช้บริการ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงงานบริการตอบคำถามฯ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้ดียิ่งขึ้น

ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ๔ แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร จำนวน ๒๒๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามทั้งแบบที่เฉพาะเจาะจงให้ตอบและที่เปิดโอกาสให้เลือกตอบโดยเสรี แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ครอบคลุมเนื้อหาสาระของขอบเขตที่กำหนดในวัตถุประสงค์ได้อย่างพอเพียง ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างประชากรและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจากอาจารย์และนักศึกษา รวมทั้งสิ้น ๒๑๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ของแบบสอบถามทั้งสิ้น ๒๒๐ ฉบับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิจัย

ก. สถานภาพของผู้ตอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทั้งอาจารย์และนักศึกษา ร้อยละ ๕๗.๑๕ และร้อยละ ๕๘.๔๔ ตามลำดับเป็นหญิง โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๓.๙๓ มีอายุอยู่ในช่วง ๒๙-๓๓ ปี รองลงมาร้อยละ ๒๕.๐๐ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๔-๓๘ ปี และมีอาจารย์เพียงส่วนน้อยร้อยละ ๑.๗๙ มีอายุ ๔๔ ปีขึ้นไป ส่วนนักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๑.๓๐ มีอายุอยู่ในช่วง ๒๐-๒๒ ปี รองลงมาร้อยละ ๑๙.๔๘ มีอายุอยู่ในช่วง ๒๓-๒๕ ปี เมื่อจำแนกตาม

วุฒิการศึกษาอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๒.๑๔ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท รองลงมา ร้อยละ ๑๒.๕๐ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกและที่เหลือร้อยละ ๕.๓๖ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่นักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๗.๒๗ กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนนักศึกษาที่เหลือร้อยละ ๒๒.๗๓ กำลังศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๔.๒๔ มีชั่วโมงสอนสัปดาห์ละ ๖-๘ ชั่วโมง รองลงมาร้อยละ ๓๓.๔๓ มีชั่วโมงสอนสัปดาห์ละ ๓-๕ ชั่วโมง และอาจารย์ส่วนน้อยที่สุดร้อยละ ๓.๕๗ มีชั่วโมงสอนสัปดาห์ละ ๑๒-๑๔ ชั่วโมง ส่วนนักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ ๒๘.๕๗ มีชั่วโมงเรียนสัปดาห์ละ ๑๖-๑๘ ชั่วโมง รองลงมาร้อยละ ๒๒.๗๓ มีชั่วโมงเรียนสัปดาห์ละ ๒๐-๒๓ ชั่วโมง และนักศึกษาส่วนน้อยที่สุดร้อยละ ๒.๕๔ มีชั่วโมงเรียนสัปดาห์ละ ๔-๗ ชั่วโมง สำหรับเอกสารสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์และนักศึกษาใช้ค้นคว้านั้น อาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๖.๔๑ ใช้ตำราภาษาต่างประเทศ รองลงมาร้อยละ ๗๖.๗๔ และร้อยละ ๗๑.๔๓ ใช้ตำราภาษาไทยและหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ แต่นักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๓.๕๐ ใช้ตำราภาษาไทย รองลงมาร้อยละ ๘๓.๗๗ และร้อยละ ๗๐.๗๘ ใช้สมุดจดงานของตนเอง และใช้วารสาร

๗. <u>การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</u>

๑. ในการค้นคว้าเพื่อเตรียมการสอน หนังสืออ้างอิงประเภทที่อาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือร้อยละ ๕๗.๑๔ ใช้บ่อยที่สุดคือบรรณานุกรม เมื่อพิจารณาแยกมหาวิทยาลัย หนังสืออ้างอิงประเภทที่อาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ใช้บ่อยที่สุด คือ สิ่งพิมพ์รัฐบาล ส่วนอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใช้บรรณานุกรม อาจารย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ใช้ดรรชนีและสาระสังเขป และอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ใช้สารานุกรม

ส่วนนักศึกษานั้นหนังสืออ้างอิงที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ ๕๗.๑๔ ใช้บ่อยที่สุดคือพจนานุกรม เมื่อพิจารณาแยกมหาวิทยาลัย หนังสืออ้างอิงที่นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ใช้บ่อยที่สุดคือหนังสือคู่มือ ซึ่งต่างจากนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ๓ แห่ง ที่เหลือที่ใช้พจนานุกรมบ่อยที่สุด

๒. สำหรับวิธีค้นหาสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดนั้น อาจารย์และนักศึกษาที่สำรวจส่วนใหญ่คือร้อยละ ๗๘.๕๗ และร้อยละ ๘๕.๗๑ ตามลำดับ ค้นจากคู่มือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการและตรรชนีวารสาร อาจารย์และนักศึกษาจำนวนรองลงมาคือร้อยละ ๕๕.๓๖ และร้อยละ ๕๘.๔๔ ตามลำดับ ค้นหาสิ่งพิมพ์โดยการเดินหาตามชั้นหรือตู้เก็บสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด และเมื่อพิจารณาแยกมหาวิทยาลัย ทั้งอาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งใช้วิธีเดียวกันนี้ เว้นแต่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ที่อาจารย์และนิสิตจำนวนรองลงมาดูจากรายชื่อหนังสือใหม่ที่ห้องสมุดจัดทำไว้ สำหรับวิธีค้นหาสิ่งพิมพ์โดยขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ นั้นมีอาจารย์และนักศึกษาใช้เป็นจำนวนน้อยเพียงร้อยละ ๔๒.๘๖ และร้อยละ ๔๕.๔๔ เท่านั้น

๓. วิธีการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งแบ่งได้เป็นบริการตอบคำถามฯ ในห้องสมุดด้วยตนเอง บริการตอบคำถามฯ ทางโทรศัพท์และบริการตอบคำถามฯ ทางไปรษณีย์นั้น ปรากฏว่าวิธีที่อาจารย์และนักศึกษาที่สำรวจเกือบทั้งหมด คือ ร้อยละ ๙๘.๒๑ และร้อยละ ๙๘.๗๐ ใช้บ่อยที่สุดคือ การมาใช้บริการตอบคำถามฯ ด้วยตนเอง และเมื่อพิจารณาแยกมหาวิทยาลัยก็พบว่า เป็นเช่นเดียวกันนี้ทุกแห่ง เป็นที่น่าสังเกตว่าวิธีการใช้บริการตอบคำถามฯ ที่อาจารย์และนักศึกษาใช้น้อยมากและไม่ใช้เลยคือบริการตอบคำถามฯ ทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์

๔. สำหรับประเภทของบริการตอบคำถามฯ ที่ผู้ใช้มาขอรับบริการนั้น นอกจากบริการค้นหาคำตอบหรือสารนิเทศจากวัสดุของห้องสมุดแล้ว บริการที่อาจารย์และนักศึกษาที่สำรวจส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๗.๑๔ และร้อยละ ๓๗.๐๑ ตามลำดับ ใช้บ่อยที่สุดคือ บริการแนะนำหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่น่าสนใจ เมื่อพิจารณาแยกมหาวิทยาลัยพบว่าอาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งใช้บริการประเภทเดียวกันนี้บ่อยที่สุด

ค. <u>ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</u>

๑. ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการตอบคำถามฯ อาจารย์และนักศึกษาทุกมหาวิทยาลัยที่สำรวจส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๙.๒๙ และร้อยละ ๓๐.๓๖ มีปัญหาเรื่องเดียวกันคือ

ที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงไม่เพียงพอ เมื่อพิจารณาแยกทีละมหาวิทยาลัย ปรากฏว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อาจารย์และนิสิตมีปัญหาเหมือนกัน เรื่องระบบถ่ายเทอากาศไม่ดีและมีเสียงรบกวนจากภายนอก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอาจารย์และนิสิตมีปัญหาเหมือนกันเรื่องที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงไม่เพียงพอและมีเสียงรบกวนจากภายนอก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์อาจารย์มีปัญหาเรื่องห้องสมุดอยู่ไกลและมีเสียงรบกวนจากภายนอก แต่นักศึกษามีปัญหาเรื่องที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงไม่เพียงพอ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) อาจารย์และนิสิตมีปัญหาเหมือนกันเรื่องบริเวณสำหรับใช้ในการค้นคว้าไม่เป็นสัดส่วนโดยเฉพาะและที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงไม่เพียงพอ

๒. ปัญหาเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง อาจารย์และนักศึกษาที่สำรวจส่วนใหญ่ ร้อยละ ๗๑.๔๓ และร้อยละ ๖๒.๙๙ มีปัญหาเดียวกันเรื่องหนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีน้อย เมื่อพิจารณาแต่ละมหาวิทยาลัยปรากฏว่าอาจารย์และนิสิตส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีปัญหาในเรื่องเดียวกัน คือหนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีน้อย สำหรับอาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ส่วนใหญ่นั้นนอกจากจะมีปัญหาเรื่องหนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีน้อยแล้วยังมีปัญหาเรื่องหนังสืออ้างอิงที่หาพบส่วนใหญ่เป็นภาษาต่างประเทศ

๓. ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด อาจารย์ทุกมหาวิทยาลัยที่สำรวจส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๙.๒๙ มีปัญหาเรื่องอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้ามีน้อย แต่นักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๑.๘๒ มีปัญหาเรื่องช่วงเวลาที่ให้บริการน้อยไป เมื่อพิจารณาแยกมหาวิทยาลัยปรากฏว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) อาจารย์และนิสิตมีปัญหาเรื่องอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้ามีน้อย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอาจารย์และนิสิตมีปัญหาเรื่องช่วงเวลาที่ให้บริการน้อยไป มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์อาจารย์มีปัญหาเรื่องช่วงเวลาที่ให้บริการน้อยไปแต่นักศึกษามีปัญหาเรื่องชั่วโมงเรียนในสัปดาห์หนึ่ง ๆ มีมากไปจนไม่มีเวลามาใช้บริการ

ง. ความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่อาจารย์ทุกมหาวิทยาลัยต้องการให้ห้องสมุดจัดในระดับมาก ได้แก่ จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น บริการถ่ายเอกสาร จัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะบริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์แจกตามสาขาวิชาที่สนใจและบริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัย เป็นต้น ส่วนบริการที่ต้องการในระดับน้อย คือ บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่นักศึกษาทุกมหาวิทยาลัยต้องการให้ห้องสมุดจัดในระดับมาก ได้แก่ จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น บริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัย จัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะและบริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น ส่วนบริการที่ต้องการในระดับน้อยคือ บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์

เมื่อแยกพิจารณาความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาแต่ละมหาวิทยาลัย ปรากฏว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บริการตอบคำถามฯ ที่อาจารย์และนิสิตต้องการมาก ได้แก่

อาจารย์	นิสิต
จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น	จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น
บริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัย	บริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัย
บริการถ่ายเอกสาร	จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น
บริการจัดทำรายชื่อบทความที่น่าสนใจ	บริการทำคู่มือแนะนำวิธีใช้หนังสือบางประเภท

ส่วนบริการตอบคำถามฯ ที่อาจารย์และนิสิตต้องการน้อย ได้แก่ บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บริการตอบคำถามฯ ที่อาจารย์และนิสิตต้องการมาก ได้แก่

อาจารย์	นิสิต
จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น	จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น
บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์	บริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัย
จัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วน โดยเฉพาะ	ขยายเวลาการให้บริการอีก
บริการถ่ายเอกสาร	จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น

บริการตอบคำถามฯ ที่อาจารย์และนิสิตต้องการน้อย ได้แก่

อาจารย์	นิสิต
บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง	บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ บริการตอบคำถามฯ ที่อาจารย์และนักศึกษาต้องการมาก ได้แก่

อาจารย์	นักศึกษา
จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น	จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น
บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์	จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น
บริการรวบรวมบรรณานุกรมเพื่อการศึกษาและวิจัย	จัดที่นั่งให้พอเพียง
ขยายเวลาการให้บริการอีก	จัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ

บริการตอบคำถามฯ ที่อาจารย์และนักศึกษาต้องการน้อย ได้แก่

อาจารย์	นักศึกษา
บริการแปลเอกสาร	บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) บริการตอบคำถามฯ ที่อาจารย์และนิสิตต้องการมากเหมือนกัน ได้แก่ จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น จัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ บริการถ่ายเอกสารและจัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น เป็นต้น ส่วนบริการตอบคำถามฯ ที่ต้องการน้อย ได้แก่ บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อภิปรายผล

๑. ในการค้นคว้าเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการเตรียมสอนนั้น จากการวิจัยได้พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ค้นคว้าและเตรียมการสอนโดยใช้ตำราภาษาต่างประเทศมากกว่าสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ ซึ่งผลการวิจัยนี้ตรงกับของสุภาเพ็ญ วงศ์รัตนโต ที่กล่าวว่า สิ่งพิมพ์ที่อาจารย์ใช้มากที่สุด คือ หนังสือภาษาอังกฤษ[๑] ส่วนสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์ใช้รองลงมา ได้แก่ ตำราภาษาไทย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์ส่วนมากมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท คุ้นเคยกับการใช้ตำราภาษาต่างประเทศและไม่มีปัญหาทางด้านภาษา นอกจากนี้ตำราและสิ่งพิมพ์ภาษาไทยในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานสำหรับการศึกษาในระดับอุดมศึกษายังมีอยู่น้อยมาก ถ้าดูจากจำนวนหนังสือในห้องสมุดแต่ละแห่งจะพบว่าจำนวนหนังสือภาษาไทยมีน้อยกว่าจำนวนหนังสือภาษาต่างประเทศ ส่วนนักศึกษานั้นใช้ตำราภาษาไทยในการค้นคว้ามากกว่าเอกสารอื่น ๆ เช่น ตำราภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศและรายงานการวิจัยของต่างประเทศ อาจเป็นเพราะนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีนักศึกษาเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท ไม่คุ้นเคยกับภาษาต่างประเทศและความสามารถในการใช้ตำราและเอกสารภาษาต่างประเทศจึงมีขอบเขตจำกัดกว่าอาจารย์ ทำให้ไม่เข้าใจเนื้อหาดีเท่าตำราภาษาไทย

๒. จากการศึกษาวิธีค้นหาสิ่งพิมพ์จากห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา พบว่าอาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๘.๕๗ และร้อยละ ๘๕.๗๑ ตามลำดับ ค้นหาสิ่งพิมพ์โดยค้นจากคู่มือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการและดรรชนีวารสาร แสดงว่าบัตรรายการและดรรชนีวารสารสามารถอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้มาก แต่การที่อาจารย์และนักศึกษาจำนวนรองลงมาร้อยละ ๕๕.๓๖ และร้อยละ ๕๘.๔๕ ตามลำดับ ค้นหา

---

[๑]สุภาเพ็ญ วงศ์รัตนโต, "ความคิดเห็นของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา ๒๕๑๗ (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์บัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๘), หน้า ๓๙.

สิ่งพิมพ์โดยการเดินหาตามชั้นหรือตู้เก็บสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด แสดงว่าอาจารย์และนักศึกษาที่ค้นหาสิ่งพิมพ์จากคู่มือช่วยค้นของห้องสมุดส่วนหนึ่งไม่สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการจากห้องสมุดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาซึ่งมีอัตราสูงถึงร้อยละ ๕๘.๔๔ ที่ค้นหาสิ่งพิมพ์โดยการเดินหาตามชั้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ ละอองกาญจน์ สุริยัยพานิช ในเรื่อง บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ให้แก่นักศึกษา ที่กล่าวว่าร้อยละของนักศึกษาที่ค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการด้วยการเดินหาตามชั้นหนังสือและชั้นวารสารมีอัตราสูงมาก[๑] เมื่อเป็นเช่นนี้จึงอาจเป็นได้ว่าอาจารย์และนักศึกษาใช้คู่มือช่วยค้นของห้องสมุดยังไม่ถูกต้องหรือคู่มือช่วยค้นของห้องสมุดยังไม่มีประสิทธิภาพดีพอ ห้องสมุดแต่ละแห่งจึงควรหาวิธีสอนการใช้คู่มือช่วยค้นต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น สอนการใช้บัตรรายการและดรรชนีวารสารหรือทำคำอธิบายวิธีใช้ติดไว้ที่บริเวณตู้บัตรรายการและตู้ดรรชนีวารสาร

ส่วนการค้นหาสิ่งพิมพ์โดยขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ มีอาจารย์และนักศึกษาใช้เป็นจำนวนน้อยเพียงร้อยละ ๔๒.๘๖ และ ร้อยละ ๔๔.๔๔ การที่อาจารย์ใช้บริการนี้น้อยตรงกับการสำรวจของ ณิดา สวัสดิสรรพ์ ในเรื่องการสำรวจการใช้ทรัพยากรห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อประกอบการสอนของคณาจารย์[๒] อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาบางคนไม่ทราบว่ามีบริการนี้หรือไม่กล้าถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และนักศึกษาบางคนพอใจที่จะถามเพื่อนมากกว่าถามบรรณารักษ์ เป็นต้น

ในการเลือกใช้หนังสืออ้างอิงของอาจารย์และนักศึกษา ปรากฏว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ใช้บรรณานุกรมและรองลงมาใช้สิ่งพิมพ์รัฐบาลกับดรรชนีและสาระสังเขป แต่นักศึกษาส่วนใหญ่

---

[๑]ละอองกาญจน์ สุริยัยพานิช, "บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ให้แก่นักศึกษา" (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๐), หน้า ๑๔๙.

[๒]ณิดา สวัสดิสรรพ์, "การสำรวจการใช้ทรัพยากรห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อประกอบการสอนของคณาจารย์" (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๒), หน้า ๑๖๔.

ใช้พจนานุกรมและรองลงมาใช้หนังสือคู่มือกับสารานุกรม ความแตกต่างของการใช้หนังสืออ้างอิงทำให้ทราบได้ว่า อาจารย์เข้าใจการใช้ห้องสมุดและมีความสามารถในการค้นคว้ามากกว่านักศึกษา เนื่องจากมีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษา จึงทำให้สามารถใช้หนังสืออ้างอิงประเภทที่เป็นคู่มือแนะแนวไปหาข้อความรู้จากหนังสืออื่น ๆ ส่วนนักศึกษานั้นจะนิยมใช้หนังสืออ้างอิงที่ให้ข้อความรู้ภายในเล่มมากกว่าประเภทแรก

ในการใช้หนังสืออ้างอิงดังกล่าว ทั้งอาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องหนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีน้อย รองลงมาอาจารย์มีปัญหาเรื่องหนังสืออ้างอิงเก่าล้าสมัย ส่วนนักศึกษารองลงมามีปัญหาเรื่องหนังสืออ้างอิงที่หาพบส่วนใหญ่เป็นภาษาต่างประเทศและหนังสืออ้างอิงเก่าล้าสมัย จากปัญหาเหล่านี้ทำให้รู้ถึงสภาพของหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดกลางที่ผู้วิจัยได้ศึกษาทั้ง ๔ แห่ง ว่า มีหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาน้อยไม่พอกับความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งมีหนังสืออ้างอิงภาษาไทยน้อยกว่าหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศมากและหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ส่วนมากเก่าล้าสมัย

๔. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดโดยจัดให้สามารถใช้บริการตอบคำถามฯ ได้ถึง ๓ วิธี ได้แก่ ใช้บริการในห้องสมุดด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ แต่จากการวิจัยพบว่าทั้งอาจารย์และนักศึกษาเกือบทั้งหมดใช้บริการตอบคำถามฯ ด้วยตนเอง ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะสามารถไปใช้บริการด้วยตนเองได้สะดวก เนื่องจากอาคารเรียนตั้งอยู่ไม่ไกลจากห้องสมุดจนเกินไปและเป็นเพราะผู้ใช้ห้องสมุดบางคนไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการตอบคำถามฯ ทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ด้วย เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดเกือบทุกคนใช้บริการด้วยตนเองห้องสมุดจึงต้องจัดสถานที่ให้บริการตอบคำถามฯ อย่างเหมาะสมที่สุด เพื่อความสะดวกของผู้ใช้ โดยต้องพิจารณาทั้งที่นั่งสำหรับค้นคว้า แสงสว่าง และการถ่ายเทของอากาศ จากการวิจัยครั้งนี้ ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความเห็นตรงกันว่าบริเวณสำหรับให้บริการตอบคำถามฯ ของห้องสมุดมีที่นั่งสำหรับค้นคว้าน้อยและมีเสียงรบกวนจากภายนอก ซึ่งปัญหาทั้ง ๒ ประการนี้ เป็นอุปสรรคสำคัญที่ขัดขวางการมาใช้บริการตอบคำถามฯ เพราะเมื่อไม่มีที่นั่งผู้ใช้ห้องสมุดย่อมไม่สามารถใช้บริการได้ การมีเสียงรบกวนจากภายนอกเป็นการทำลายสมาธิของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างมาก ห้องสมุดจึงควรหาทางแก้ไข

อาจโดยการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ซึ่งนอกจากจะช่วยแก้ปัญหาเสียงรบกวนจากภายนอกแล้วยังเป็นการช่วยรักษาสภาพของหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดอีกด้วย

๕. เกี่ยวกับการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด นอกจากบริการค้นหาคำตอบหรือสารนิเทศจากวัสดุของห้องสมุดแล้วจากการวิจัยได้พบว่าทั้งอาจารย์และนักศึกษาใช้บริการแนะนำหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่น่าสนใจมากกว่าบริการอื่น ๆ ส่วนปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีเกี่ยวกับการให้บริการนั้นพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น ดรรชนีต่าง ๆ มีน้อย อาจารย์จำนวนรองลงมามีปัญหาเรื่องช่วงเวลาที่เปิดให้บริการน้อยไป สำหรับนักศึกษาส่วนใหญ่และรองลงมามีปัญหาสลับกันกับปัญหาของอาจารย์ ดังนั้นจึงสรุปกล่าวได้ว่า เนื่องจากอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้ามีน้อย ผู้ใช้ห้องสมุดจึงต้องขอให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ช่วยแนะนำหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจให้

ในด้านปัญหาเรื่องช่วงเวลาที่เปิดให้บริการน้อยไปนั้น อาจเป็นเพราะเวลาเปิดห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเวลาราชการซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดส่วนมากต้องสอนและเรียนหนังสือ จึงมีเวลาว่างมาใช้บริการจากห้องสมุดน้อย จากการวิจัยพบว่าผู้ใช้หอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีปัญหาในเรื่องนี้มากที่สุด ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบเวลาการให้บริการตอบคำถามฯ ของห้องสมุดกลางที่ศึกษาทั้ง ๔ แห่ง แล้วพบว่าหอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีจำนวนชั่วโมงในการให้บริการน้อยที่สุด คือเปิดให้บริการในวันราชการ ตั้งแต่ ๘.๐๐ น. ถึง ๑๗.๐๐ น เท่านั้น ในขณะที่หอสมุดกลางอื่น ๆ เปิดให้บริการตั้งแต่ ๗.๓๐ น. ถึง ๑๙.๓๐ น. หรือ ๒๐.๐๐ น. จึงมีปัญหาในเรื่องนี้น้อยกว่า ด้วยเหตุนี้จึงเป็นได้ว่าผู้ใช้ห้องสมุดต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาการเปิดบริการเพื่อการค้นคว้าหรือเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ

๖. จากการศึกษาความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการตอบคำถามฯ ต่าง ๆ ได้ผลการศึกษาที่ตรงกับปัญหาในการใช้หนังสืออ้างอิง โดยอาจารย์และนักศึกษาเห็นว่าปัญหาหนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีน้อยเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด ดังนั้นจึงต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้นมากที่สุด นอกจากนี้แล้วอาจารย์ยังต้องการให้ห้องสมุด

จัดบริการต่าง ๆ อีกตามลำดับดังนี้คือ บริการถ่ายเอกสาร บริการจัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์แจกตามสาขาวิชาที่สนใจ บริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัยและให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น ด้านนักศึกษานั้นนอกจากต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้นแล้ว ยังต้องการบริการอื่น ๆ อีก ได้แก่ ให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น จัดบริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัย จัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะและบริการถ่ายเอกสาร จะเห็นได้ว่าทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความต้องการคล้ายคลึงกัน ดังนั้นห้องสมุดที่ผู้วิจัยได้ศึกษาทั้ง ๔ แห่ง จึงควรพิจารณาจัดบริการตอบคำถามฯ ในห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการเหล่านี้ด้วย โดยบริการใดที่ห้องสมุดจัดบริการแก่ผู้ใช้อยู่แล้วก็ควรส่งเสริมปรับปรุงให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บริการใดที่ห้องสมุดยังไม่มีก็ควรริเริ่มจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการตอบคำถามฯ ของห้องสมุดสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุด ผู้วิจัยจะได้เสนอผลการศึกษาถึงบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละแห่งต้องการมาก เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาส่งเสริมและปรับปรุงงานบริการตอบคำถามฯ ของห้องสมุด ดังนี้

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการถ่ายเอกสาร จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้นและจัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์แจกตามสาขาวิชาที่สนใจและบริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์แจกตามสาขาวิชาที่สนใจ จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้นและจัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น จัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะและจัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะทั่วไป

๑. จากการวิจัยพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีความต้องการให้ห้องสมุดจัดหาอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้าเพิ่มขึ้น จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น และจัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น ในการที่ห้องสมุดจะจัดให้ตามความต้องการนี้จะต้องมีงบประมาณอย่างเพียงพอ นอกจากเงินงบประมาณแผ่นดินแล้วห้องสมุดยังได้รับการแบ่งสรรจากเงินค่าบำรุงการศึกษาของนักศึกษา แต่ถึงกระนั้นก็ยังไม่เพียงพอ เพราะราคาของหนังสือได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารมหาวิทยาลัยจึงควรพิจารณาเพิ่มงบประมาณสำหรับห้องสมุดให้มากขึ้น เพื่อห้องสมุดแต่ละแห่งจะได้มีงบประมาณเพียงพอในการจัดหาหนังสือเหล่านั้น ซึ่งจะทำให้บริการของห้องสมุดมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. อาจารย์และนักศึกษาบางส่วนยังมีความรู้ในการใช้ห้องสมุดน้อย เนื่องจากขาดการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด จึงทำให้ขาดทักษะในการใช้ห้องสมุดให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัย เพราะทักษะในการใช้ห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพนั้นเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาทุกระดับ จะเห็นได้ว่าจำนวนร้อยละของอาจารย์และนักศึกษาที่ค้นหาสิ่งพิมพ์โดยการเดินหาตามชั้นหรือรู้เก็บสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดมีจำนวนสูงมาก ห้องสมุดจึงควรหาวิธีให้ความรู้ในการใช้ห้องสมุดแก่อาจารย์โดยการจัดปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่หรือทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดแจกให้อาจารย์เป็นประจำทุกต้นปีการศึกษา สำหรับนักศึกษานั้นทุกมหาวิทยาลัยควรจัดให้นักศึกษาทุกคณะได้เรียนวิชาการใช้หนังสือและห้องสมุด เพื่อให้มีความรู้พื้นฐานด้านการใช้ห้องสมุด รู้จักการค้นหาหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุได้อย่างถูกต้อง เพื่อจะได้ใช้ห้องสมุดให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของตนได้อย่างสมบูรณ์

๓. จากผลของการวิจัยได้พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ส่วนหนึ่งต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการถ่ายเอกสาร ทั้ง ๆ ที่ห้องสมุดก็มีบริการนี้อยู่แล้ว ดังนั้นการประชาสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพราะจะช่วยให้ทราบว่ามีบริการอะไรบ้างที่อยู่ในความสนใจของผู้ใช้และมีขอบเขต

การให้บริการอย่างไร ห้องสมุดจึงควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์บริการตอบคำถามฯ ด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ เพื่อเรียกร้องและดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ทางเอกสารและข่าวสารต่าง ๆ จุลสาร ตลอดจนภาพโฆษณา เป็นต้น

๔. จากการที่มีผู้ใช้ห้องสมุดมีปัญหาเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงว่าหนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีน้อยและเก่าล้าสมัย ดังนั้นในการจัดหาหนังสืออ้างอิง ห้องสมุดควรจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น รวมทั้งควรตรวจสอบหนังสืออ้างอิงอยู่เสมอด้วยการคัดเลือกหนังสืออ้างอิงที่เก่าเกินไปจำหน่ายออกแล้วจัดหาฉบับที่ทันสมัยกว่ามาทดแทน

๕. ห้องสมุดควรจัดสถานที่ให้บริการตอบคำถามฯ และห้องหนังสืออ้างอิงอย่างเหมาะสมเพื่อความสะดวกของผู้ใช้ เช่น ควรอยู่ชั้นแรกของตัวอาคารถ้าห้องสมุดเป็นอาคารหลายชั้น ควรจัดที่นั่งแยกเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ และควรมีที่นั่งสำหรับค้นคว้าอย่างพอเพียง นอกจากนี้ยังควรคำนึงถึงระบบการถ่ายเทอากาศและแสงสว่างภายในบริเวณตอบคำถามและห้องหนังสืออ้างอิงด้วย รวมทั้งในห้องหนังสืออ้างอิงควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดตามความเหมาะสม เช่น ตู้บัตรรายการและเครื่องถ่ายสำเนาเอกสาร เป็นต้น

<u>ข้อเสนอแนะแต่ละมหาวิทยาลัย</u>

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดที่ได้ศึกษามา ดังนี้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น ควรปรับปรุงระบบถ่ายเทอากาศ และควรเปลี่ยนตำแหน่งที่ตั้งของบริการถ่ายเอกสารเสียใหม่ให้เห็นได้ง่ายขึ้น รวมทั้งควรทำป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้งของบริการนี้ไว้ใกล้ประตูทางเข้าห้องสมุดด้วย

หอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยควรจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น ควรพิจารณาขยายเวลาการเปิดบริการรวมทั้งขยายเวลาในการบริการตอบคำถามฯ และควรเพิ่งที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงด้วย

หอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ควรจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาและหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น

หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ควรจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาและหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น และควรเพิ่มที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงอีกด้วย

<u>ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป</u>

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะการเรียนการสอนคล้ายคลึงกัน ๔ แห่ง ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น การวิจัยเรื่องนี้จะสมบูรณ์ยิ่งขึ้นถ้าหากได้มีการศึกษาความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่มีการเรียนการสอนแตกต่างไปจากกลุ่มมหาวิทยาลัยที่ศึกษาและมิได้อยู่ในกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย