

ผลการวิจัย

การวิจัยผลการสำรวจบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่อยู่ในขอบข่ายการวิจัยนี้ ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้คือ

๑. สภาพของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

๒. ปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของคณาจารย์ และนิสิต นักศึกษา โดยจำแนกตามสถาบัน หมวดวิชาที่ทำการสอนของคณาจารย์ และหมวดวิชาที่นิสิต นักศึกษา กำลังศึกษาอยู่

๓. ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของคณาจารย์ และนิสิต นักศึกษาของสถาบันต่าง ๆ ที่อยู่ในขอบข่ายการวิจัยนี้

๔. ปัญหาในการดำเนินการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

๕. ความต้องการของคณาจารย์ และนิสิต นักศึกษา ในอันที่จะให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยจำแนกตามสถาบัน

๑. สภาพของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย แบ่ง เป็น ๓ ตอนคือ

๑.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

๑.๒ หนังสืออ้างอิง วัสดุอ้างอิง และวารสาร

๑.๓ ลักษณะของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

๑.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญต่าง ๆ อันเป็นสิ่งที่ช่วยให้การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ การขาดหรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่พอเพียง เป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการบริการ ดังนั้นเพื่อจะได้เปรียบเทียบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยมีพอเพียงหรือไม่ ผู้เขียนจึงขอเสนอผลการวิจัย ดังในตารางต่อไปนี้

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่ทำการวิจัยนี้ มีกรรมสิทธิ์วารสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จุดสาร และกฤตภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และมีเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และยังมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนร้อยละ ๓๗.๕๐ ซึ่งยังไม่มียุติบัตรรายการหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง จัดแยกออกมาโดยเฉพาะ เพื่อให้ความสะดวกในการค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการฯ

ในตารางที่ ๑๑ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยมีปริมาณ ค่าเฉลี่ยของจำนวนหนังสือค้นคว้า ในห้องหนังสืออ้างอิง ๑ หนังสือ ต่อจำนวนผู้ใช้ ๒๕.๗๓ หรือประมาณ ๒๖ คน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ ๑๒ ได้พบว่าคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศไทย จำนวนร้อยละ ๒๖.๕๖ มีความเห็นว่าหนังสือค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังมีปริมาณไม่พอกับจำนวนผู้ใช้บริการฯ และมีคณาจารย์เพียงร้อยละ ๓๗.๐๔ เท่านั้นที่ตอบว่ามีพอใช้แล้ว

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์จำนวนร้อยละ ๕๐.๕๖ ให้คำตอบว่าปริมาณหนังสือค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังไม่พอใช้ และมีนิสิต นักศึกษา เพียงร้อยละ ๕.๐๔ เท่านั้นที่ตอบว่ามีพอใช้ (ตารางที่ ๑๓)

ปริมาณอัตราการจัดเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการดำเนินการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่สำคัญอีกประการหนึ่ง การขาดหรือมีกำลังบุคคลากรในการดำเนินงานไม่พอเพียง ย่อมเป็นอุปสรรค

ที่จะทำให้การบริการฯ ไม่ได้รับผลสำเร็จเท่าที่ควร ด้วยเหตุนี้ผู้เขียนจึงสำรวจปริมาณอัตรา  
กำลังเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย  
ไว้ด้วย

จากตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งที่มี  
วุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ และที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน  
ประเทศไทย จากการวิจัยนี้พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่อยู่ในขอบข่ายของ  
การวิจัยนี้ทุกแห่งมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งมีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ ดำเนินงานบริการตอบคำ  
ถามและช่วยการค้นคว้า แห่งละไม่ต่ำกว่า ๑ คน และมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งไม่มีวุฒิทาง  
บรรณารักษศาสตร์ แห่งละไม่ต่ำกว่า ๑ คน เช่นกัน

๑.๒ หนังสืออ้างอิง วลีอ้างอิง และวารสาร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะต้องจัด  
หาหนังสืออ้างอิง วลีอ้างอิง และวารสาร เพื่อใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้น  
คว้าให้เพียงพอ และตรงกับความต้องการของนิสิต นักศึกษา และคณาจารย์ เป็นส่วนใหญ่  
ผลการวิจัยเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง วลีอ้างอิง และวารสาร ปรากฏดังในตารางที่ ๑๕

ปริมาณของหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ที่มีใช้ในบริการตอบคำถามและช่วยการ  
ค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย มีจำนวนแตกต่างกัน ดังปรากฏในตารางที่  
๑๕ นั้น ซึ่งเห็นได้ว่าปริมาณของหนังสืออ้างอิงอื่น ๆ ได้แก่หนังสืออ้างอิงในแขนงวิชาเฉพาะ  
ต่าง ๆ นั้นมีจำนวนโดยเฉลี่ยสูงสุดคือ ๕๐๘.๕ เล่ม ส่วนปริมาณเฉลี่ยของหนังสืออ้างอิงประ  
เภทที่มีโดยน้อยที่สุดคือ วรรณกรรมวารสาร ซึ่งมีเพียง ๒๗.๒๒ เล่ม และปริมาณของหนังสืออ้างอิง  
ทุกประเภทที่มีใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่อยู่ในขอบเขตการสำรวจครั้งนี้  
โดยเฉลี่ยแล้วมีจำนวน ๕๕๐.๒๖ เล่ม

และจากการวิจัยในตารางที่ ๑๖ พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยมีวัสดุ  
อ้างอิงสำหรับใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นจำนวน ๗๖๕.๒๐ โดยเฉลี่ย

## ตารางที่ ๑๐

แสดงจำนวนห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งมีและไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก  
ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภท

| ประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวก                                    | จำนวนห้องสมุดที่มี |        | จำนวนห้องสมุดที่ไม่มี |        |
|--|--------------------|--------|-----------------------|--------|
|  | ความถี่            | ร้อยละ | ความถี่               | ร้อยละ |
| ๑. ตู้บัตรรายการหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง<br>แยกไว้ต่างหาก | ๕                  | ๒๖.๕๐  | ๓                     | ๓๓.๕๐  |
| ๒. ครรชนีวารสารภาษาอังกฤษ                                      | ๔                  | ๑๐๐.๐๐ | —                     | —      |
| ๓. ครรชนีวารสารภาษาไทย   | ๔                  | ๑๐๐.๐๐ | —                     | —      |
| ๔. จุลสารและกฤตภาคภาษาอังกฤษ                                   | ๔                  | ๑๐๐.๐๐ | —                     | —      |
| ๕. จุลสารและกฤตภาคภาษาไทย                                      | ๔                  | ๑๐๐.๐๐ | —                     | —      |
| ๖. โทรทัศน์ของแผนก   | ๓                  | ๗๕.๐๐  | ๑                     | ๑๒.๕๐  |
| ๗. เครื่องถ่ายเอกสาร   | ๔                  | ๑๐๐.๐๐ | —                     | —      |
| ๘. ชั้นหนังสืออ้างอิงชนิดเปิด                                  | ๓                  | ๗๕.๐๐  | ๑                     | ๑๒.๕๐  |

ที่มา จากการสำรวจ

## ตารางที่ ๑๑

แสดงจำนวนของที่นั่งคนทววาในทองหนังสืออ้างอิง  
 ๑  
 ๒  
 ๓  
 ๔  
 ๕  
 ๖  
 ๗  
 ๘  
 ๙  
 ๑๐  
 ๑๑  
 ๑๒  
 ๑๓  
 ๑๔  
 ๑๕  
 ๑๖  
 ๑๗  
 ๑๘  
 ๑๙  
 ๒๐  
 ๒๑  
 ๒๒  
 ๒๓  
 ๒๔  
 ๒๕  
 ๒๖  
 ๒๗  
 ๒๘  
 ๒๙  
 ๓๐  
 ๓๑  
 ๓๒  
 ๓๓  
 ๓๔  
 ๓๕  
 ๓๖  
 ๓๗  
 ๓๘  
 ๓๙  
 ๔๐  
 ๔๑  
 ๔๒  
 ๔๓  
 ๔๔  
 ๔๕  
 ๔๖  
 ๔๗  
 ๔๘  
 ๔๙  
 ๕๐  
 ๕๑  
 ๕๒  
 ๕๓  
 ๕๔  
 ๕๕  
 ๕๖  
 ๕๗  
 ๕๘  
 ๕๙  
 ๖๐  
 ๖๑  
 ๖๒  
 ๖๓  
 ๖๔  
 ๖๕  
 ๖๖  
 ๖๗  
 ๖๘  
 ๖๙  
 ๗๐  
 ๗๑  
 ๗๒  
 ๗๓  
 ๗๔  
 ๗๕  
 ๗๖  
 ๗๗  
 ๗๘  
 ๗๙  
 ๘๐  
 ๘๑  
 ๘๒  
 ๘๓  
 ๘๔  
 ๘๕  
 ๘๖  
 ๘๗  
 ๘๘  
 ๘๙  
 ๙๐  
 ๙๑  
 ๙๒  
 ๙๓  
 ๙๔  
 ๙๕  
 ๙๖  
 ๙๗  
 ๙๘  
 ๙๙  
 ๑๐๐

| ห้องสมุดมหาวิทยาลัย          | จำนวนนิสิตนักศึกษา<br>และคณาจารย์ | จำนวนที่นั่ง<br>คนทววา | ค่าเฉลี่ยของจำนวนที่นั่ง<br>คนทววา ๑ ที่นั่ง ตวนนิสิต<br>นักศึกษา และคณาจารย์ |
|------------------------------|-----------------------------------|------------------------|---|
| เกษตรศาสตร์                  | ๕,๘๖๓                             | ๑๕๐                    | ๓๙.๑๖   |
| ขอนแก่น                      | ๑,๓๓๑                             | ๖๐                     | ๒๒.๘๕   |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๑๓,๖๐๔                            | ๘๘                     | ๑๕๔.๕๙  |
| เชียงใหม่                    | ๖,๑๑๕                             | ๕๐                     | ๑๒๒.๓๐  |
| ธรรมศาสตร์                   | ๑๓,๘๓๑                            | ๒๕๐                    | ๕๕.๓๒   |
| มหิดล                        | ๖,๒๑๒                             | ๖๐                     | ๑๐๓.๓๖  |
| ศิลปากร                      | ๑,๑๖๗                             | ๔๕                     | ๒๕.๙๓   |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๙๔๙                               | ๔๕                     | ๒๑.๕๖   |
| รวม                          | ๔๙,๑๐๗                            | ๗๔๗                    | ๖๕.๗๓   |

ที่มา จากการสำรวจ

## ตารางที่ ๑๒

แสดงปริมาณที่เบ่งก้นกว่าในหนังสืออ้างอิงจากคำตอบของคณาจารย์

| มหาวิทยาลัย                  | จำนวนคณาจารย์<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | มีพอ    |        | ไม่พอ   |        |
|------------------------------|----------------------------------|---------|--------|---------|--------|
|                              |                                  | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๒๒                               | ๒๕      | ๕๖.๓๖  | ๓๓      | ๕๓.๖๓  |
| ขอนแก่น                      | ๒๑                               | ๖       | ๒๘.๕๗  | ๑๕      | ๗๑.๔๓  |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๑๖๑                              | ๓๔      | ๒๑.๑๒  | ๑๒๗     | ๗๘.๘๘  |
| เชียงใหม่                    | ๕๖                               | ๑๕      | ๒๖.๗๘  | ๔๑      | ๗๓.๒๒  |
| ธรรมศาสตร์                   | ๖๔                               | ๕       | ๗.๘๑   | ๕๙      | ๙๒.๑๙  |
| มหิดล                        | ๘๖                               | ๖๗      | ๗๗.๙๑  | ๑๙      | ๒๒.๐๙  |
| ศิลปากร                      | ๒๑                               | —       | —      | ๒๑      | ๑๐๐.๐๐ |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๕                                | —       | —      | ๕       | ๑๐๐.๐๐ |
| รวม                          | ๕๕๐                              | ๑๖๓     | ๓๓.๒๗  | ๓๘๗     | ๗๐.๗๓  |

ที่มา จากการสำรวจ

## ตารางที่ ๑๓

แสดงปริมาณที่น้อยกว่าในหนังสืออ้างอิงจากคำตอบของนิสิต นักศึกษา

| มหาวิทยาลัย                  | จำนวนนิสิตนักศึกษา<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | มีผล    |        | ไม่มีผล |        |
|------------------------------|---------------------------------------|---------|--------|---------|--------|
|                              |                                       | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๕๖๑                                   | ๖๖      | ๑๔.๗๖  | ๓๙๕     | ๘๕.๒๔  |
| ขอนแก่น                      | ๙๔                                    | ๗       | ๗.๑๔   | ๘๗      | ๙๒.๘๖  |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๙๖๔                                   | ๔๓      | ๔.๖๕   | ๘๘๑     | ๙๑.๓๕  |
| เชียงใหม่                    | ๕๕๕                                   | ๒๖      | ๕.๗๑   | ๕๒๙     | ๙๕.๒๙  |
| ธรรมศาสตร์                   | ๑,๑๑๘                                 | ๔๑      | ๓.๖๗   | ๑,๐๗๗   | ๙๖.๓๓  |
| มหิดล                        | ๓๕๐                                   | ๑๑๗     | ๓๓.๔๓  | ๒๓๓     | ๖๖.๕๗  |
| ศิลปากร                      | ๘๗                                    | ๕       | ๕.๗๕   | ๘๒      | ๙๔.๒๕  |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๗๐                                    | ๑๙      | ๒๗.๑๔  | ๕๑      | ๗๒.๘๖  |
| รวม                          | ๓,๕๒๓                                 | ๓๒๐     | ๙.๐๘   | ๓,๒๐๓   | ๙๐.๙๒  |

ที่มา จากการสำรวจ

## ตารางที่ ๕

จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งทำหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า  
ซึ่งมีและไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์

| ห้องสมุดมหาวิทยาลัย          | จำนวนเจ้าหน้าที่<br>บริการฯ ทั้งหมด | มีวุฒิทางบรรณารักษ<br>จำนวน (คน) | ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษ<br>จำนวน (คน) |
|------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| เกษตรศาสตร์                  | ๕                                   | ๔                                | ๑                                   |
| ขอนแก่น                      | ๓                                   | ๑                                | ๒                                   |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๕                                   | ๒                                | ๓                                   |
| เชียงใหม่                    | ๕                                   | ๔                                | ๑                                   |
| ธรรมศาสตร์                   | ๒                                   | ๑                                | ๑                                   |
| มหิดล                        | ๓                                   | ๒                                | ๑                                   |
| ศิลปากร                      | ๒                                   | ๑                                | ๑                                   |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๔                                   | ๓                                | ๑                                   |
| รวม                          | ๓๗                                  | ๒๖                               | ๑๑                                  |

ที่มา จากการสำรวจ



ตารางที่ ๑๕

แสดงปริมาณหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ที่มีใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

| ห้องสมุด<br>มหาวิทยาลัย | จำนวนหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ (เล่ม) |           |              |                           |                           |            |                 | หนังสืออ้างอิง<br>อื่น ๆ | รวม    |
|-------------------------|--|-----------|--------------|---------------------------|---------------------------|------------|-----------------|--------------------------|--------|
|                         | พจนานุกรม                              | สารานุกรม | หนังสือรายปี | อักษรานุกรม<br>ชีวประวัติ | อักษรานุกรม<br>ภูมิศาสตร์ | บรรณานุกรม | ครุฑนิเวศวารสาร |                          |        |
| เกษตรศาสตร์             | ๑๐๑                                    | ๕๑        | ๖๕           | ๓๕                        | ๔๕                        | ๑๐๘        | ๒๔              | ๕๒๐                      | ๕๕๑    |
| ขอนแก่น                 | ๒๕                                     | ๓๖        | ๔๑           | ๕๓                        | ๔๓                        | ๖๕         | ๑๔              | ๒๓๘                      | ๕๕๕    |
| จุฬาลงกรณฯ              | ๖๕                                     | ๘๕        | ๘๓           | ๕๕                        | ๑๔                        | ๕๓๖        | ๔๖              | ๒๒๘                      | ๑,๕๕๓  |
| เชียงใหม่               | ๘๘                                     | ๑๖๕       | ๒๒๒          | ๘๘                        | ๓๓                        | ๓๘๖        | ๕๕              | ๑,๐๑๔                    | ๒,๐๓๕  |
| ธรรมศาสตร์              | ๑๑๔                                    | ๕๕        | ๕๓           | ๑๐๖                       | ๑๘๑                       | ๑๒๔        | ๑๔              | ๑๒๐                      | ๘๐๓    |
| มหิดล                   | ๕๓                                     | ๒๓๘       | ๔๓           | ๑๐                        | ๒๖                        | ๑๖         | ๑๐              | ๑๓๖                      | ๖๑๖    |
| ศิลปากร                 | ๒๔                                     | ๒๔        | ๔๐           | ๑๐                        | ๔                         | ๕          | ๓               | ๖                        | ๑๓๔    |
| สถาบันบัณฑิตฯ           | ๔๕                                     | ๒๖        | ๕๔           | ๑๔                        | ๒๖                        | ๑๕๐        | ๔๓              | ๕๕๖                      | ๕๑๔    |
| รวม                     | ๕๓๓                                    | ๓๒๖       | ๖๖๕          | ๔๖๓                       | ๓๖๘                       | ๑,๓๘๖      | ๒๖๑             | ๓,๒๖๘                    | ๗,๖๐๕  |
| เฉลี่ย                  | ๓๑.๖๖๕                                 | ๕๕.๒๕     | ๓๖.๑๖        | ๕๘.๓๓                     | ๔๖.๐๐                     | ๑๕๕.๒๕     | ๒๓.๖๖           | ๔๐๘.๕๖                   | ๕๕๐.๖๖ |

ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๑๖

แสดงปริมาณของวัสดุอ้างอิงประเภทต่าง ๆ ที่มีใช้ในบริการควบคุมค่าถามและช่วยการกักกัว

| ห้องสมุดมหาวิทยาลัย          | จำนวนวัสดุอ้างอิงประเภทต่าง ๆ (หน่วย) |                |        |             |               |          |           |        |
|------------------------------|---------------------------------------|----------------|--------|-------------|---------------|----------|-----------|--------|
|                              | แผนที่และลูกโลก                       | แผนภูมิและกราฟ | รูปภาพ | ไมโครฟิล์ม* | ฟิล์มต่าง ๆ** | โสตทัศน์ | วีดิทัศน์ | รวม    |
| เกษตรศาสตร์                  | ๓๖                                    | ๔๕             | ๒๔     | -           | -             | -        | -         | ๑๐๐    |
| สวนแกน                       | ๑๕                                    | ๘              | ๒      | -           | -             | -        | -         | ๒๖     |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๑๐๖                                   | -              | -      | ๑๒          | -             | -        | -         | ๑๑๘    |
| เชียงใหม่                    | ๒๕                                    | -              | -      | -           | ๕๐            | -        | -         | ๖๕     |
| ธรรมศาสตร์                   | ๓๘                                    | -              | -      | -           | ๒๑๑           | -        | -         | ๒๔๙    |
| มหิดล                        | -                                     | -              | -      | ๑๗๕         | -             | ๕๑๔      | ๕๒๕       | ๑,๕๘๔  |
| ศิลปากร                      | ๘                                     | -              | ๒๒     | -           | -             | -        | -         | ๒๖     |
| สถาบันวิจัยพัฒนาบริหารศาสตร์ | ๑๐                                    | ๑๑             | ๑๕     | -           | -             | -        | -         | ๓๖     |
| รวม                          | ๒๖๔                                   | ๖๐             | ๖๔     | ๑๘๗         | ๒๖๑           | ๕๑๔      | ๕๒๕       | ๒,๖๐๖  |
| เฉลี่ย                       | ๒๕.๐๐                                 | ๗.๕๐           | ๕.๖๕   | ๒๓.๓๓       | ๔๑.๓๗         | ๕๑.๗๕    | ๑๒๑.๐๐    | ๓๒๕.๒๐ |

\* วัสดุเพื่อการอ่านในรูปแบบย่อส่วน ได้แก่ไมโครฟิล์ม ไมโครพรีนซ์ และไมโครการ์ค  
 \*\* ฟิล์มที่ส่งมาจากพันธมิตร ได้แก่ ฟิล์ม และสไลด์

ตารางที่ ๑๗ แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ยของหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ และวัสดุอ้างอิง ต่อจำนวนผู้ใช้ ซึ่งปรากฏว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยในขอบข่ายการวิจัยนี้มีปริมาณเฉลี่ยของหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง ๑ หน่วย ต่อจำนวนผู้ใช้ ๒.๔๔ หรือประมาณ ๓ คน ค่าเฉลี่ยของวารสาร ๑ รายการ (Title) ต่อจำนวนผู้ใช้บริการฯ ซึ่งได้แก่ คณาจารย์และนิสิต นักศึกษา ๑๑.๒๕ หรือประมาณ ๑๒ คน (ตารางที่ ๑๘)

เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพของหนังสืออ้างอิงที่มีใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผู้เขียนจึงได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับปีที่พิมพ์ หรือปีที่ผลิต ของหนังสืออ้างอิง อันเป็นข้อมูลประการสำคัญซึ่งจะบ่งบอกให้ทราบว่าหนังสืออ้างอิงที่มีใช้ในการบริการนั้น ได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ ในเรื่องที่ต้องการค้นคว้านั้นเพียงใด และนอกจากนี้ปริมาณของหนังสืออ้างอิงก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ซึ่งผู้เขียนได้ออกแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของคณาจารย์ นิสิต นักศึกษา และบรรดารักขารบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในขอบข่ายการวิจัยนี้ไว้ด้วย ดังปรากฏในตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๘ แสดงปริมาณของหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ กันของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทำให้เห็นถึงความทันสมัยของข้อมูลที่ใช้ในการค้นคว้าหาคำตอบในเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยมีหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ในช่วงระยะเวลาระหว่าง ค.ศ. ๑๙๖๐-๑๙๖๕ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๘ และหนังสือที่พิมพ์ก่อน ค.ศ. ๑๙๕๐ มีจำนวนเพียงร้อยละ ๑๐.๕๐

คณาจารย์เป็นจำนวนร้อยละ ๗๖.๕๖ ให้คำตอบว่า ปริมาณหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงที่มีใช้ในการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น ยังมีปริมาณไม่พอใช้ ส่วนคณาจารย์ที่เห็นว่ามีพอใช้เดิมนั้น มีปริมาณเพียงร้อยละ ๒๗.๐๘ เท่านั้น (ตารางที่ ๒๐)

นิสิต นักศึกษา ส่วนใหญ่ คิดเป็นจำนวนร้อยละ ๕๕.๕๖ ที่ได้ให้คำตอบว่าปริมาณของหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงสำหรับการใช้ในการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ยังมีไม่พอใช้ (ตารางที่ ๒๑)

ค่าเฉลี่ยของหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ และวัสดุอ้างอิง ต่อจำนวนคณาจารย์ และนิสิต นักศึกษา

| มหาวิทยาลัย  | จำนวนคณาจารย์<br>และนิสิต นักศึกษา | ค่าเฉลี่ยของหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ต่อจำนวนผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (คน) |           |              |                           |                           |            |                |                            |              | ค่าเฉลี่ยของหนังสือ<br>และวัสดุอ้างอิงหนึ่ง<br>หน่วยต่อผู้ใช้ (คน) |
|--------------|------------------------------------|---|-----------|--------------|---------------------------|---------------------------|------------|----------------|----------------------------|--------------|--|
|              |                                    | พจนานุกรม   | สารานุกรม | หนังสือรายปี | อักษรานุกรม<br>ชีวประวัติ | อักษรานุกรม<br>ภูมิศาสตร์ | บรรณานุกรม | กรรมวิธีวารสาร | หนังสืออ้างอิง<br>อื่น ๆ * | วัสดุอ้างอิง |  |
| เกษตรศาสตร์  | ๕๒๘                                | ๕๘.๑๐   | ๑๑๕.๐๖    | ๕๐.๒๘        | ๗๖.๒๑                     | ๑๓๐.๕๐                    | ๕๕.๓๓      | ๒๔๕.๕๐         | ๑๑.๒๘                      | ๕๘.๖๘        | ๕.๕๒   |
| ขอนแก่น      | ๓๑๑                                | ๕๕.๘๔   | ๕๒.๘๔     | ๓๓.๕๔        | ๒๔.๐๖                     | ๓๑.๘๘                     | ๒๑.๐๕      | ๕๗.๕๓          | ๒.๖๕                       | ๖๕.๒๘        | ๑.๗๐   |
| จุฬาลงกรณ์   | ๒๐๕                                | ๒๐๕.๒๕  | ๑๕๓.๒๐    | ๑๕๖.๓๗       | ๑๕๓.๒๐                    | ๕๗๑.๗๒                    | ๒๕.๕๗      | ๒๕๕.๗๓         | ๗.๗๘                       | ๑๒๘.๓๔       | ๕.๘๘   |
| เชียงใหม่    | ๒๑๕                                | ๒๒.๕๐   | ๓๗.๐๖     | ๒๗.๕๔        | ๒๒.๕๐                     | ๑๖๕.๒๗                    | ๑๗.๘๘      | ๑๐๓.๖๔         | ๖.๐๓                       | ๕๕.๐๘        | ๒.๕๑   |
| ธรรมศาสตร์   | ๑๖๑                                | ๑๖๑.๓๒  | ๑๕๕.๕๕    | ๒๖๐.๕๖       | ๑๓๐.๕๘                    | ๗๖.๕๑                     | ๑๑๑.๕๕     | ๕๘๗.๕๓         | ๑๑๕.๒๖                     | ๒๑.๕๕        | ๕.๕๒   |
| มหิดล        | ๒๖๒                                | ๒๓.๕๔   | ๒๒.๓๑     | ๑๓๑.๕๖       | ๒๖๐.๒๐                    | ๒๘๑.๕๑                    | ๕๑๖.๘๓     | ๖๖๐.๒๐         | ๕๕.๒๗                      | ๓.๕๘         | ๒.๘๖   |
| ศิลปากร      | ๒๖๗                                | ๕๘.๒๒   | ๕๘.๒๒     | ๒๕.๑๗        | ๑๑๖.๗๐                    | ๒๕๑.๗๕                    | ๑๒๕.๖๗     | ๑๖๖.๗๑         | ๗๒.๕๕                      | ๕๕.๘๘        | ๗.๒๕   |
| สถาบันนิติศา | ๕๕                                 | ๑๕.๓๗   | ๕๓.๑๕     | ๑๗.๕๕        | ๒๗.๗๘                     | ๕๓.๑๕                     | ๖.๓๓       | ๒๐.๑๕          | ๑.๗๑                       | ๒.๓๗         | ๐.๕๕   |
| รวม          | ๕,๑๐๗                              | ๕๕.๘๕   | ๓๘.๕๒     | ๕๑.๒๖        | ๕๒.๖๘                     | ๒๗.๒๗                     | ๑.๗๕       | ๑๐๓.๖๐         | ๖.๐๘                       | ๑.๓๕         | ๕.๒.๕๕   |

หมายเหตุ \* ใ้หนังสืออ้างอิง เฉพาะวิชา

ที่มา จากการสำรวจ

## ตารางที่ ๑๘

ค่าเฉลี่ยจำนวนวารสารต่อจำนวนคณาจารย์ และนิสิต นักศึกษา

| มหาวิทยาลัย   | จำนวนคณาจารย์และ<br>นิสิต นักศึกษาทั้งหมด | จำนวนวารสารทั้งหมด<br>ที่ห้องสมุดมี (ชื่อ) | ค่าเฉลี่ยของวารสาร<br>ต่อจำนวนคณาจารย์และ<br>นิสิตนักศึกษา (กน) |
|---------------|---|--|---|
| เกษตรศาสตร์   | ๕,๘๖๘                                     | ๖๓๖  | ๕.๒๓  |
| ขอนแก่น       | ๑,๓๗๖                                     | ๓๑๘  | ๔.๓๑  |
| จุฬาลงกรณ์    | ๑๓,๖๐๔                                    | ๔๖๕  | ๒๕.๐๐   |
| เชียงใหม่     | ๖,๑๑๕                                     | ๔๕๖  | ๑๒.๓๓   |
| ธรรมศาสตร์    | ๑๓,๘๓๑                                    | ๘๒๕  | ๑๖.๗๖   |
| มหิดล         | ๖,๒๐๖                                     | ๕๔๑  | ๑๑.๔๖   |
| ศิลปากร       | ๑,๑๖๗                                     | ๑๐๓  | ๑๑.๓๓   |
| สภามันต์ศึกษา | ๕๔๕                                       | ๕๗๖  | ๐.๕๗  |
| รวม           | ๔๕,๑๐๗                                    | ๔,๓๖๔                                      | ๑๑.๒๕   |

ที่มา จากการสำรวจ

ปริมาณของหนังสืออ้างอิงที่พิมพ์ในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ กัน

| มหาวิทยาลัย                  | จำนวนหนังสืออ้างอิงทั้งหมด | จำนวนหนังสืออ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่พิมพ์ในช่วงเวลาต่าง ๆ |        |           |        |           |        |           |        |             |        |
|------------------------------|----------------------------|---|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-------------|--------|
|                              |                            | ก่อน ๑๙๕๐   |        | ๑๙๕๐-๑๙๕๙ |        | ๑๙๕๐-๑๙๕๙ |        | ๑๙๖๐-๑๙๖๙ |        | ๑๙๗๐ ขึ้นไป |        |
|                              |                            | จำนวน   | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน       | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๕๕๑                        | ๒๑๑   | ๒๑.๒๙  | ๒๔๕       | ๒๔.๓๖  | ๒๘๒       | ๒๘.๕๖  | ๑๑๕       | ๑๖.๐๐  | ๑๓๘         | ๑๓.๕๓  |
| ขอนแก่น                      | ๓๘๓                        | ๓   | ๐.๘๙   | ๒๓        | ๓.๕๓   | ๑๓๓       | ๑๓.๕๖  | ๕๓๑       | ๖๓.๕๓  | ๘๕          | ๑๐.๘๐  |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๒,๒๘๖                      | ๕๖  | ๑๓.๑๓  | ๓๙๙       | ๑๕.๘๖  | ๖๖๘       | ๒๙.๘๓  | ๓๘๙       | ๒๙.๓๓  | ๓๖๙         | ๑๓.๓๓  |
| เชียงใหม่                    | ๖,๐๓๕                      | ๑๑๓   | ๕.๓๕   | ๓๙๒       | ๑๙.๖๖  | ๖๕๑       | ๓๖.๐๐  | ๖๘๓       | ๓๓.๓๖  | ๑๘๘         | ๙.๖๕   |
| ธรรมศาสตร์                   | ๘๐๓                        | ๑๖๙   | ๑๕.๙๘  | ๒๑๕       | ๒๖.๖๕  | ๒๘๓       | ๓๕.๕๖  | ๑๕๓       | ๑๘.๖๑  | ๖๓          | ๓.๕๙   |
| มหิดล                        | ๖๑๓                        | ๑๕  | ๒.๖๙   | ๕๖        | ๘.๘๘   | ๑๓๓       | ๒๑.๓๕  | ๓๖๐       | ๖๐.๓๖  | ๕๐          | ๖.๕๓   |
| ศิลปากร                      | ๑๓๕                        | ๙   | ๖.๓๑   | ๓๓        | ๒๓.๖๑  | ๓๖        | ๒๓.๘๘  | ๕๖        | ๓๘.๓๕  | ๑๐          | ๓.๕๖   |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๙๑๕                        | ๓๑  | ๓.๓๙   | ๕๘        | ๖.๓๕   | ๒๕๑       | ๒๖.๓๓  | ๓๖๓       | ๔๐.๑๕  | ๒๑๓         | ๒๓.๓๕  |
| รวม                          | ๘,๙๖๓                      | ๙๓๙   | ๑๐.๙๐  | ๑,๕๖๕     | ๑๓.๑๖  | ๒,๕๓๕     | ๒๖.๑๕  | ๓,๐๕๖     | ๓๕.๐๘  | ๑,๐๓๖       | ๑๑.๓๕  |

ที่มา จากการสำรวจ

## ตารางที่ ๒๐

แสดงปริมาณของหนังสืออ้างอิง และวัสดุอ้างอิง จากคำตอบของคณาจารย์

| มหาวิทยาลัย                  | จำนวนคณาจารย์<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | มีพอใช้ |        | ไม่มีพอใช้ |        |
|------------------------------|----------------------------------|---------|--------|------------|--------|
|                              |                                  | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน    | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๒๒                               | ๑๘      | ๒๙.๐๙  | ๔๔         | ๓๐.๙๑  |
| ขอนแก่น                      | ๒๑                               | ๓       | ๑๔.๒๘  | ๑๘         | ๘๕.๗๒  |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๑๒๑                              | ๓๗      | ๓๐.๖๕  | ๘๔         | ๖๙.๓๕  |
| เชียงใหม่                    | ๕๒                               | ๕       | ๙.๖๑   | ๔๗         | ๙๐.๓๙  |
| ธรรมศาสตร์                   | ๒๔                               | ๑๑      | ๑๓.๑๖  | ๑๓         | ๕๔.๑๖  |
| มหิดล                        | ๘๒                               | ๓๙      | ๔๗.๖๘  | ๔๓         | ๕๒.๓๒  |
| ศิลปากร                      | ๒๑                               | ๒       | ๙.๕๒   | ๑๙         | ๙๐.๔๘  |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๙                                | ๔       | ๔๔.๔๔  | ๕          | ๕๕.๕๖  |
| รวม                          | ๔๔๐                              | ๑๑๙     | ๒๗.๐๔  | ๓๒๑        | ๗๒.๙๖  |

ที่มา จากการสำรวจ



## ตารางที่ ๒๑

แสดงปริมาณของหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงจากคำตอบของนิสิต นักศึกษา

| มหาวิทยาลัย                  | จำนวนนิสิตนักศึกษา<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | มีหัวใจ  |        | ไม่มีหัวใจ |        |
|------------------------------|---------------------------------------|----------|--------|------------|--------|
|                              |                                       | จำนวนแกน | ร้อยละ | จำนวนแกน   | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๔๒๑                                   | ๓๑       | ๑๖.๘๖  | ๓๕๐        | ๘๓.๑๔  |
| ขอนแก่น                      | ๕๔                                    | ๑๘       | ๑๘.๓๓  | ๓๖         | ๘๑.๖๗  |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๕๒๔                                   | ๔๓       | ๕.๐๕   | ๔๘๑        | ๙๔.๙๕  |
| เชียงใหม่                    | ๔๕๕                                   | ๓๑       | ๖.๘๑   | ๔๒๔        | ๙๓.๑๙  |
| ธรรมศาสตร์                   | ๑,๑๑๘                                 | ๑๖๘      | ๑๕.๑๑  | ๙๕๐        | ๘๔.๘๙  |
| มหิดล                        | ๓๕๐                                   | ๑๔๓      | ๔๑.๐๐  | ๒๐๗        | ๕๙.๐๐  |
| ศิลปากร                      | ๘๓                                    | ๕        | ๕.๙๕   | ๗๘         | ๙๔.๐๕  |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๓๐                                    | ๒๖       | ๓๑.๖๗  | ๔          | ๖๘.๓๓  |
| รวม                          | ๓,๕๒๓                                 | ๕๑๐      | ๑๔.๔๘  | ๓,๐๑๓      | ๘๕.๕๒  |

ที่มา จากการสำรวจ



## ตารางที่ ๒๒

แสดงปริมาณของหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง  
จากคำตอบของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

| มหาวิทยาลัย                     | จำนวนบรรณารักษ์<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | มีพอใช้ |        | ไม่พอใช้ |        |
|---------------------------------|------------------------------------|---------|--------|----------|--------|
|                                 |                                    | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน  | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                     | ๑                                  | -       | -      | ๑        | ๑๐๐.๐๐ |
| ขอนแก่น                         | ๑                                  | -       | -      | ๑        | ๑๐๐.๐๐ |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย           | ๑                                  | -       | -      | ๑        | ๑๐๐.๐๐ |
| เชียงใหม่                       | ๑                                  | -       | -      | ๑        | ๑๐๐.๐๐ |
| ธรรมศาสตร์                      | ๑                                  | -       | -      | ๑        | ๑๐๐.๐๐ |
| มหิดล                           | ๑                                  | -       | -      | ๑        | ๑๐๐.๐๐ |
| ศิลปากร                         | ๑                                  | -       | -      | ๑        | ๑๐๐.๐๐ |
| สถาบันวิจัยและพัฒนาบริหารศาสตร์ | ๑                                  | -       | -      | ๑        | ๑๐๐.๐๐ |
| รวม                             | ๘                                  | -       | -      | ๘        | ๑๐๐.๐๐ |

ที่มา จากการสำรวจ

บรรดากับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยให้คำตอบเกี่ยวกับปริมาณของหนังสืออ้างอิง วัสดุอ้างอิง และวารสาร ว่ายังมีไม่พอใช้ ดังปรากฏผลการวิจัยในตารางที่ ๒๒

๑.๓ ลักษณะของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย การบริการ เป็นหัวใจสำคัญของการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาและวิจัย ห้องสมุดแห่งใดจัดบริการดี ผู้ใช้ห้องสมุดย่อมมีความพอใจและเข้าใช้ห้องสมุดมาก ตรงกันข้าม ห้องสมุดที่ให้บริการอ่อนไป ก็ย่อมไม่เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ ย่อมไม่ทำให้มีผู้อยากเข้าไปใช้บริการ ผู้เขียนจึงได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ดังปรากฏในตารางที่ ๒๓

ในตารางที่ ๒๓ พบว่ามีห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยจากการสำรวจครั้งนี้เพียง ๑ แห่งเท่านั้นที่มีจัดบริการตอบคำถามและซีทรักท์และไปรษณีย์ และไม่มีการสอนวิธีการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการ

ผลการวิจัยในตารางที่ ๒๔ พบว่าจำนวนชั่วโมงเปิดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยเฉลี่ยแล้ว ๕๓.๐๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นแห่งที่มีช่วงเวลาที่เปิดให้บริการยาวนานที่สุดคือถึง ๘๓.๓๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ รองลงมาคือห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล ๗๗.๓๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า คณาจารย์ที่มีความพอใจเห็นว่าการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับที่ดี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๕ และคณาจารย์ส่วนใหญ่เป็นจำนวนร้อยละ ๕๐.๐๐ เห็นว่าระดับการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง คือพอใช้ได้ ส่วนที่มีความเห็นว่าการบริการยังไม่เป็นที่พอใจ คืออยู่ในระดับอ่อน มีจำนวนน้อยที่สุด เพียงร้อยละ ๑.๘๑

นิสิตนักศึกษาล้วนส่วนใหญ่เป็นจำนวนร้อยละ ๕๖.๒๕ มีความเห็นว่าการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๒๖)

## ตารางที่ ๒๓

ประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า  
จำแนกตามจำนวนห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ได้จัดทำ และไม่ได้อั้จัดทำ

| ประเภทของบริการตอบคำถามฯ                                    | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่<br>จัดทำ |        | ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่<br>ไม่ได้จัดทำ |        |
|---|---------------------------------|--------|---------------------------------------|--------|
|   | จำนวน(แห่ง)                     | ร้อยละ | จำนวน(แห่ง)                           | ร้อยละ |
| ๑. ตอบคำถามในห้องสมุด                                       | ๗                               | ๑๐๐.๐๐ | -                                     | -      |
| ๒. ตอบคำถามทางโทรศัพท์และไปรษณีย์                           | ๗                               | ๘๗.๕๐  | ๑                                     | ๑๒.๕๐  |
| ๓. ช่วยการค้นคว้าในเรื่องต่าง ๆ                             | ๘                               | ๑๐๐.๐๐ | -                                     | -      |
| ๔. แปล, อธิบาย หรือตีความหมายของ<br>ศัพท์ หรือข้อความต่าง ๆ | ๘                               | ๑๐๐.๐๐ | -                                     | -      |
| ๕. บริการยืมระหว่างห้องสมุด                                 | ๘                               | ๑๐๐.๐๐ | -                                     | -      |
| ๖. รวบรวมบรรณานุกรมในเรื่องต่าง ๆ                           | ๘                               | ๑๐๐.๐๐ | -                                     | -      |
| ๗. สอนวิธีการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการ                     | ๗                               | ๘๗.๕๐  | ๑                                     | ๑๒.๕๐  |
| ๘. สอนวิธีการใช้ห้องสมุดอย่างไม่เป็นทางการ                  | ๘                               | ๑๐๐.๐๐ | -                                     | -      |
| ๙. บริการถ่ายเอกสาร   | ๘                               | ๑๐๐.๐๐ | -                                     | -      |

ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๒๔

แสดงกำหนดเวลาและจำนวนชั่วโมง  
ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต่อสัปดาห์

| ห้องสมุดมหาวิทยาลัย          | เวลาทำการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า |            |            | จำนวนชั่วโมงทำการบริการฯ ต่อวัน |          |            | จำนวนชั่วโมงบริ<br>การต่อสัปดาห์ |
|------------------------------|--|------------|------------|---------------------------------|----------|------------|----------------------------------|
|                              | วันธรรมดา                                | วันเสาร์   | วันอาทิตย์ | วันธรรมดา                       | วันเสาร์ | วันอาทิตย์ | รวม                              |
| เกษตรศาสตร์                  | ๘.๓๐-๑๖.๓๐                               | -          | -          | ๘                               | -        | -          | ๘๐                               |
| ขอนแก่น                      | ๘.๓๐-๒๒.๐๐                               | ๘.๓๐-๑๖.๓๐ | ๘.๓๐-๑๖.๓๐ | ๑๓.๓๐                           | ๘        | ๘          | ๘๓.๓๐                            |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๘.๓๐-๑๗.๓๐                               | ๘.๐๐-๑๖.๐๐ | -          | ๙                               | ๗        | -          | ๘๖                               |
| เชียงใหม่                    | ๘.๓๐-๑๖.๓๐                               | -          | -          | ๘                               | -        | -          | ๘๐                               |
| ธรรมศาสตร์                   | ๘.๓๐-๑๖.๓๐                               | -          | -          | ๘                               | -        | -          | ๘๐                               |
| มหิดล                        | ๘.๓๐-๒๑.๐๐                               | ๘.๐๐-๑๖.๓๐ | ๘.๐๐-๑๖.๐๐ | ๑๓                              | ๘.๓๐     | ๘          | ๘๗.๓๐                            |
| ศิลปากร                      | ๘.๐๐-๑๖.๔๕                               | ๘.๓๐-๑๖.๓๐ | -          | ๘.๔๕                            | ๘        | -          | ๘๑.๔๕                            |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๘.๓๐-๑๖.๓๐                               | -          | -          | ๘                               | -        | -          | ๘๐                               |
| รวม                          |  |            |            | ๗๖.๑๕                           | ๓๑.๓๐    | ๑๖         | ๘๖๔.๒๕                           |
| เฉลี่ย                       |  |            |            | ๔๗.๕๘                           | ๓.๘๑     | ๑.๕        | ๕๓.๐๐                            |

ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๒๕

แสดงระดับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากคำตอบของคณาจารย์

| ห้องสมุดมหาวิทยาลัย          | จำนวนคณาจารย์<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | ที่     |        | ปานกลาง |        | อน*     |        |
|------------------------------|----------------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
|                              |                                  | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๒๒                               | ๑๘      | ๒๕.๐๓  | ๔๔      | ๓๐.๙๓  | -       | -      |
| ขอนแก่น                      | ๒๑                               | ๑๑      | ๕๒.๓๘  | ๑๐      | ๔๓.๒๒  | -       | -      |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๑๒๑                              | ๓๕      | ๒๕.๒๙  | ๔๒      | ๓๔.๗๑  | -       | -      |
| เชียงใหม่                    | ๕๖                               | ๑๓      | ๓๐.๓๖  | ๓๑      | ๕๕.๓๖  | ๘       | ๑๔.๒๘  |
| ธรรมศาสตร์                   | ๒๔                               | ๒๑      | ๓๒.๘๑  | ๔๓      | ๒๓.๑๘  | -       | -      |
| มหิดล                        | ๘๖                               | ๕๔      | ๖๒.๓๕  | ๓๒      | ๓๓.๒๖  | -       | -      |
| ศิลปากร                      | ๒๑                               | ๕       | ๒๓.๘๑  | ๑๒      | ๕๗.๑๔  | -       | -      |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๕                                | ๓       | ๓.๓๓   | ๒       | ๒๖.๖๗  | -       | -      |
| รวม                          | ๔๔๐                              | ๒๑๒     | ๔๘.๑๘  | ๒๒๐     | ๕๐.๐๐  | ๘       | ๑.๘๑   |

หมายเหตุ \*บริการยังไม่เป็นที่พอใจ  
ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๒๖

แสดงระดับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากคำตอบของนิสิต นักศึกษา

| ห้องสมุดมหาวิทยาลัย          | จำนวนนิสิตนักศึกษา<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | ก       |        | ปานกลาง |        | อน*     |        |
|------------------------------|---------------------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
|                              |                                       | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๕๖๖                                   | ๘๗      | ๒๐.๕๗  | ๓๑๕     | ๗๒.๔๔  | ๑๔      | ๒.๘๙   |
| ขอนแก่น                      | ๕๘                                    | ๒๓      | ๓๙.๖๕  | ๓๕      | ๖๐.๓๖  | —       | —      |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๕๖๘                                   | ๑๕๘     | ๒๖.๐๐  | ๒๕๕     | ๔๔.๗๓  | ๑๕๕     | ๒๗.๒๗  |
| เชียงใหม่                    | ๕๕๕                                   | ๕๒      | ๙.๔๓   | ๑๙๘     | ๓๕.๘๕  | ๓๐๕     | ๕๕.๗๒  |
| ธรรมศาสตร์                   | ๑,๑๑๘                                 | ๓๗๑     | ๓๓.๑๘  | ๖๐๘     | ๕๔.๓๘  | ๑๓๙     | ๑๒.๔๔  |
| มหิดล                        | ๓๕๐                                   | ๒๑๘     | ๖๒.๒๙  | ๑๓๒     | ๓๗.๗๑  | —       | —      |
| ศิลปากร                      | ๘๗                                    | ๖๙      | ๗๙.๓๑  | ๑๘      | ๒๐.๖๙  | —       | —      |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๗๐                                    | ๓๘      | ๕๔.๒๙  | ๓๒      | ๔๕.๗๑  | —       | —      |
| รวม                          | ๓,๕๒๓                                 | ๑,๐๕๒   | ๒๙.๕๘  | ๑,๔๘๓   | ๔๒.๒๙  | ๔๘๘     | ๑๔.๑๓  |

หมายเหตุ \* บริการยังไม่เป็นที่พอใจ  
ที่มา จากการสำรวจ

๒. ปริมาณการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของคณาจารย์ และนิสิต นักศึกษา เป็นข้อมูลประการสำคัญที่จะบ่งบอกให้ทราบถึงความสนใจ ความต้องการ และเป็นข้อเท็จจริง ที่มีประโยชน์สำหรับกรวัดผลการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดได้ลึกซึ้ง ผู้เขียนจึงได้ทำการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ คณาจารย์และนิสิต นักศึกษา โดยจำแนกตามสถาบัน และเนื่องจากหมวดวิชาที่สอนของคณาจารย์และหมวดวิชาที่นิสิตนักศึกษากำลังศึกษาอยู่นั้นเป็นส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่มาก ดังนั้นผู้เขียนจึงได้วิจัยข้อมูลในเรื่องนี้ จำแนกตาม หมวดวิชาที่สอนของคณาจารย์ และหมวดวิชาที่นิสิต นักศึกษา กำลังศึกษาอยู่ไว้ด้วย ดัง ปรากฏในตารางที่ ๒๗

จากตารางที่ ๒๗ ได้พบว่าปริมาณของคณาจารย์ให้บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๓ ส่วนปริมาณนิสิต นักศึกษา ที่ ใ้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีจำนวนคิดเป็นร้อยละ ๐.๖๓ ต่อวัน (ตารางที่ ๒๘)

จากตารางที่ ๒๘ ได้พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นใหญ่คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ รายงานว่านิสิต นักศึกษา ระดับปริญญาตรี (Undergraduates) เป็นผู้ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมากที่สุดเป็นลำดับที่ ๑

จำนวนคณาจารย์ที่เข้าให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยกว่า ๓ ครั้ง ต่อสัปดาห์มีปริมาณมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๖ และคณาจารย์ผู้สอนในหมวดวิชามนุษย ศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เข้าให้บริการมากกว่าคณาจารย์ผู้สอนในหมวดวิชา อื่น ๆ (ตารางที่ ๓๐)

นิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ ใ้บริการตอบคำถามและช่วยการค้น คว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ๓-๗ ครั้งต่อสัปดาห์ และนิสิต นักศึกษาในหมวดวิชามนุษย ศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ใ้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบ่อยครั้งกว่า นิสิต นักศึกษา ในหมวดวิชาอื่น ๆ ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ ๓๑

## ตารางที่ ๒๗

แสดงปริมาณของคณาจารย์ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทอวัน  
จากคำตอบของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

| ห้องสมุดมหาวิทยาลัย          | จำนวนคณาจารย์<br>ทั้งหมด (คน) | คณาจารย์ให้บริการฯ ทอวัน |        |
|------------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------|
|                              |                               | จำนวนคน                  | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๗๑๒                           | ๑๐                       | ๑.๔๐   |
| ขอนแก่น                      | ๒๑๗                           | ๑๐                       | ๔.๖๑   |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๑,๖๑๕                         | ๑๐                       | ๐.๖๒   |
| เชียงใหม่                    | ๖๖๘                           | ๑๕                       | ๒.๒๔   |
| ธรรมศาสตร์                   | ๗๐๘                           | ๑๕                       | ๒.๑๓   |
| มหิดล                        | ๑,๖๕๐                         | ๑๐                       | ๐.๕๕   |
| ศิลปากร                      | ๒๕๘                           | ๕                        | ๑.๙๓   |
| สถาบันนิติศาสตร์บริหารศาสตร์ | ๑๒๕                           | ๕                        | ๔.๐๐   |
| รวม                          | ๕,๕๘๕                         | ๘๐                       | ๑.๓๓   |

ที่มา จากการสำรวจ



## ตารางที่ ๒๘

แสดงปริมาณของนิสิตนักศึกษาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการทบทวน

| ห้องสมุดมหาวิทยาลัย          | จำนวนนิสิตนักศึกษา<br>ทั้งหมด (คน) | นิสิตนักศึกษาใช้บริการราย ๑ วัน |        |
|------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--------|
|                              |                                    | จำนวนคน                         | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๕,๑๕๖                              | ๕๕                              | ๐.๘๗   |
| ขอนแก่น                      | ๑,๑๕๔                              | ๕๐                              | ๓.๕๖   |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๑๑,๕๘๕                             | ๕๕                              | ๐.๓๗   |
| เชียงใหม่                    | ๕,๔๔๗                              | ๕๐                              | ๐.๗๓   |
| ธรรมศาสตร์                   | ๑๓,๑๖๗                             | ๕๐                              | ๐.๓๘   |
| มหิดล                        | ๔,๕๑๖                              | ๑๕                              | ๐.๓๓   |
| ศิลปากร                      | ๕๑๓                                | ๒๕                              | ๒.๗๔   |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๘๖๔                                | ๑๐                              | ๑.๒๑   |
| รวม                          | ๔๓,๑๑๘                             | ๒๗๐                             | ๐.๖๓   |

ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๒๕

ลำดับประเภทผู้เข้าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการยกยวดา  
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

| ประเภทผู้เข้าใช้บริการ  | จำนวนห้องสมุดมหาวิทยาลัย (แห่ง) |        |           |        |           |        |           |        |
|---|---------------------------------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
|   | ลำดับ ๑                         |        | ลำดับ ๒   |        | ลำดับ ๓   |        | ลำดับ ๔   |        |
|   | จำนวนแห่ง                       | ร้อยละ | จำนวนแห่ง | ร้อยละ | จำนวนแห่ง | ร้อยละ | จำนวนแห่ง | ร้อยละ |
| กตจากรบ   | ๑                               | ๑๒.๕๐  | ๔         | ๕๐.๐๐  | ๓         | -      | -         | -      |
| นิสิต นักศึกษา ปริญญาตรี                                      | ๒                               | ๓๕.๐๐  | ๑         | ๑๒.๕๐  | ๑         | ๑๒.๕๐  | -         | -      |
| นิสิต นักศึกษา ประกาศนียบัตรชั้นสูง<br>วิชาเฉพาะ และปริญญาโท* | ๑                               | ๑๒.๕๐  | ๓         | ๓๗.๕๐  | ๑         | ๑๒.๕๐  | -         | -      |
| บุคคลภายนอก   | -                               | -      | -         | -      | -         | -      | ๕         | ๑๐๐.๐๐ |

หมายเหตุ \* ในระยะเวลาที่ทำการศึกษาและวิจัยนี้ มีมหาวิทยาลัย ๓ แห่งที่ยังไม่เปิดการสอนในหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง  
วิชาเฉพาะ และปริญญาโท

ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๓๐

จำนวนครั้งที่เกิดจรรยาบรรณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าข้อสงสัย จำแนกตามหมวดวิชาที่สอน

| หมวดวิชาที่สอน | จำนวนคณาจารย์<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | น้อยกว่า ๓ |        | ๓-๗     |        | ๘-๑๒    |        | มากกว่า ๑๓ |        |
|----------------|----------------------------------|------------|--------|---------|--------|---------|--------|------------|--------|
|                |                                  | จำนวนคน    | ร้อยละ | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน    | ร้อยละ |
| มนุษยศาสตร์    | ๔๕                               | ๕          | ๑๑.๑๑  | ๒๐      | ๔๔.๔๔  | ๑๕      | ๓๓.๓๓  | ๕          | ๑๑.๑๑  |
| ศึกษาศาสตร์    | ๓๓                               | ๔          | ๑๒.๑๒  | ๑๓      | ๓๙.๓๙  | ๘       | ๒๔.๒๔  | ๘          | ๒๔.๒๔  |
| วิศวกรรมศาสตร์ | ๑๔                               | ๘          | ๕๗.๑๔  | ๓       | ๒๑.๔๓  | ๓       | ๒๑.๔๓  | -          | -      |
| สังคมศาสตร์    | ๑๒๗                              | ๒๗         | ๒๑.๒๖  | ๓๘      | ๒๙.๙๒  | ๕๒      | ๔๑.๐๓  | ๒๐         | ๑๕.๗๙  |
| วิทยาศาสตร์    | ๖๕                               | ๔๑         | ๖๓.๐๘  | ๒๔      | ๓๖.๙๒  | -       | -      | -          | -      |
| วิศวกรรมศาสตร์ | ๒๖                               | ๑๕         | ๕๗.๖๙  | ๗       | ๒๖.๙๒  | -       | -      | -          | -      |
| แพทยศาสตร์     | ๕๑                               | ๔๔         | ๘๖.๒๗  | ๕       | ๙.๗๖   | -       | -      | -          | -      |
| เกษตรศาสตร์    | ๑๙                               | ๑๘         | ๙๔.๗๔  | ๑       | ๕.๒๖   | -       | -      | -          | -      |
| รวม            | ๕๕๐                              | ๑๗๑        | ๓๑.๒๖  | ๑๖๓     | ๒๙.๖๔  | ๓๗๖     | ๖๘.๑๐  | ๑๑         | ๒.๐๐   |

ที่มา จากการศึกษาวิจัย

ตารางที่ ๓๑

จำนวนครั้งที่นิสิต นักศึกษา ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต่อสัปดาห์

| หมวดวิชาที่ศึกษา | จำนวนนิสิตนักศึกษา<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | น้อยกว่า ๓ |        | ๓-๗     |        | ๘-๑๒    |        | มากกว่า ๑๓ |        |
|------------------|---------------------------------------|------------|--------|---------|--------|---------|--------|------------|--------|
|                  |                                       | จำนวนคน    | ร้อยละ | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน    | ร้อยละ |
| มนุษยศาสตร์      | ๒๕๘                                   | ๒๑         | ๗.๗๕   | ๕๕      | ๒๑.๓๑  | ๑๓๑     | ๕๐.๗๗  | ๕๑         | ๑๙.๙๖  |
| ศึกษาศาสตร์      | ๑๗๖                                   | ๑๕         | ๘.๕๒   | ๔๓      | ๒๔.๔๓  | ๗๑      | ๓๙.๗๗  | ๓๕         | ๑๙.๘๗  |
| วิจิตรศิลป์      | ๑๒๑                                   | ๒๗         | ๒๒.๓๑  | ๕๕      | ๔๕.๔๖  | -       | -      | -          | -      |
| สังคมศาสตร์      | ๒,๕๑๖                                 | ๑๑๘        | ๔.๖๘   | ๓๗๕     | ๑๔.๕๑  | ๒๕๕     | ๑๐.๑๕  | ๓๖๐        | ๑๔.๓๑  |
| วิทยาศาสตร์      | ๓๑๗                                   | ๑๒๘        | ๔๐.๓๖  | ๑๑๘     | ๓๗.๒๖  | ๗๕      | ๒๓.๖๖  | -          | -      |
| วิศวกรรมศาสตร์   | ๓๕๕                                   | ๑๕๗        | ๔๔.๒๓  | ๒๐๖     | ๕๘.๐๓  | -       | -      | -          | -      |
| แพทยศาสตร์       | ๓๖๖                                   | ๑๓๕        | ๓๖.๖๑  | ๑๘๗     | ๕๑.๑๒  | -       | -      | -          | -      |
| เกษตรศาสตร์      | ๕๑๘                                   | ๑๖๓        | ๓๑.๔๖  | ๒๑๖     | ๔๑.๖๗  | ๗๕      | ๑๔.๕๐  | -          | -      |
| รวม              | ๓,๕๓๓                                 | ๗๒๘        | ๒๐.๖๑  | ๑,๒๕๖   | ๓๕.๕๖  | ๑,๐๑๕   | ๒๘.๖๖  | ๕๕๐        | ๑๖.๑๕  |

ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๓๒

แผนผังประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่คณาจารย์ตอบว่าใช้มากที่สุด ในปีการศึกษา ๒๕๑๔

| ห้องสมุด<br>มหาวิทยาลัย | จำนวน<br>คณาจารย์ใน<br>กลุ่มตัวอย่าง | ประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า |        |                                  |        |                                  |        |  |        |                              |        |            |        |                                       |        |  |        |
|-------------------------|--------------------------------------|--|--------|----------------------------------|--------|----------------------------------|--------|--|--------|------------------------------|--------|------------|--------|---------------------------------------|--------|--|--------|
|                         |                                      | ตอบคำถามในห้อง<br>สมุด                   |        | ตอบคำถามทางโทร<br>สารและไปรษณีย์ |        | ช่วยการค้นคว้าใน<br>เรื่องต่าง ๆ |        | แปล, อธิบาย,<br>คือความหมายศัพท์<br>หรือขอความต่าง ๆ |        | บริการยืมระหว่าง<br>ห้องสมุด |        | ถ่ายเอกสาร |        | แนะนำวิธีการใช้<br>หนังสือและห้องสมุด |        | รวมรวม<br>บรรณานุกรมใน<br>เรื่องที่ต้องการ |        |
|                         |                                      | จำนวนคน                                  | ร้อยละ | จำนวนคน                          | ร้อยละ | จำนวนคน                          | ร้อยละ | จำนวนคน  | ร้อยละ | จำนวนคน                      | ร้อยละ | จำนวนคน    | ร้อยละ | จำนวนคน                               | ร้อยละ | จำนวนคน                                    | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์             | ๒๒                                   | ๑๕                                       | ๖๘.๑๘  | ๓                                | ๑๓.๖๔  | ๑๑                               | ๑๓.๓๘  | -  | -      | ๓                            | ๑๓.๖๔  | ๑๑         | ๑๓.๓๘  | -                                     | -      | ๑๕   | ๖๘.๑๘  |
| ขอนแก่น                 | ๒๑                                   | ๖  | ๒๘.๕๗  | -                                | -      | ๕                                | ๒๓.๘๑  | -  | -      | ๑                            | ๔.๗๖   | ๕          | ๒๓.๘๑  | -                                     | -      | ๕  | ๒๓.๘๑  |
| จุฬาลงกรณ์              | ๑๒๑                                  | ๒๑                                       | ๑๗.๓๘  | ๒                                | ๑.๖๕   | ๒๘                               | ๒๓.๑๕  | ๓  | ๒.๔๘   | ๓                            | ๒.๔๘   | ๕๕         | ๔๕.๔๖  | -                                     | -      | ๒๐   | ๑๖.๕๓  |
| เชียงใหม่               | ๕๖                                   | ๑๕                                       | ๒๖.๖๘  | ๕                                | ๙.๑๓   | ๕                                | ๙.๑๓   | ๒  | ๓.๕๗   | ๖                            | ๑๐.๗๑  | ๕          | ๙.๑๓   | -                                     | -      | ๑๑   | ๑๙.๖๔  |
| ธรรมศาสตร์              | ๖๕                                   | ๑๘                                       | ๒๘.๑๓  | ๖                                | ๙.๓๓   | ๑๑                               | ๑๗.๓๘  | -  | -      | ๕                            | ๗.๖๙   | ๑๓         | ๒๐.๑๕  | ๒                                     | ๓.๑๒   | ๕  | ๗.๖๙   |
| มหิดล                   | ๕๖                                   | ๒๓                                       | ๔๑.๐๗  | ๑๑                               | ๑๙.๖๔  | ๓๑                               | ๕๕.๓๖  | -  | -      | ๓                            | ๕.๓๖   | ๑๑         | ๑๙.๖๔  | ๒                                     | ๓.๖๒   | ๕  | ๘.๙๖   |
| ศิลปากร                 | ๒๑                                   | ๓  | ๑๔.๒๘  | ๒                                | ๙.๕๒   | ๕                                | ๒๓.๘๑  | ๓  | ๑๔.๒๘  | ๑                            | ๔.๗๖   | ๑          | ๔.๗๖   | -                                     | -      | ๓  | ๑๔.๒๘  |
| สถาบันผลิตฯ             | ๕                                    | ๑  | ๒๐.๐๐  | ๓                                | ๖๐.๐๐  | ๒                                | ๔๐.๐๐  | -  | -      | ๑                            | ๒๐.๐๐  | ๑          | ๒๐.๐๐  | -                                     | -      | ๑  | ๒๐.๐๐  |
| รวม                     | ๕๕๐                                  | ๑๐๖                                      | ๑๙.๐๙  | ๓๕                               | ๖.๓๖   | ๑๐๐                              | ๑๘.๑๘  | ๘  | ๑.๔๕   | ๒๓                           | ๔.๑๘   | ๕๕         | ๑๐.๑๘  | ๕                                     | ๐.๙๑   | ๖๕   | ๑๑.๘๑  |

ตารางที่ ๓๓

แสดงประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งนิสิต นักศึกษาตอบว่าชอบครั้งที่สูง ในปีการศึกษา ๒๕๑๔

| ห้องสมุด<br>มหาวิทยาลัย | จำนวน<br>นิสิตนักศึกษาใน<br>กลุ่มตัวอย่าง | ประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า |        |                                    |        |                                  |        |   |        |                              |        |            |        |                                       |        | รวมรวม<br>บรรณานุกรมใน<br>เรื่องที่ต้องการ |        |
|-------------------------|---|--|--------|------------------------------------|--------|----------------------------------|--------|---|--------|------------------------------|--------|------------|--------|---------------------------------------|--------|--|--------|
|                         |   | ตอบคำถามในห้อง<br>สมุด                   |        | ตอบคำถามทางโทร<br>ศัพท์และไปรษณีย์ |        | ช่วยการค้นคว้าใน<br>เรื่องต่าง ๆ |        | แปล, อธิบาย,<br>ตีความหมายศัพท์<br>หรือขอความต่าง ๆ |        | บริการยืมระหว่าง<br>ห้องสมุด |        | ถ่ายเอกสาร |        | แนะนำวิธีการใช้<br>หนังสือและห้องสมุด |        | จำนวนคน                                    | ร้อยละ |
|                         |   | จำนวนคน                                  | ร้อยละ | จำนวนคน                            | ร้อยละ | จำนวนคน                          | ร้อยละ | จำนวนคน   | ร้อยละ | จำนวนคน                      | ร้อยละ | จำนวนคน    | ร้อยละ | จำนวนคน                               | ร้อยละ |  |        |
| เกษตรศาสตร์             | ๔๒๑                                       | ๑๑๕                                      | ๒๗.๓๒  | -                                  | -      | ๑๖๖                              | ๒๘.๕๘  | ๑๑  | ๒.๖๑   | ๓                            | ๐.๗๑   | ๒๕         | ๑๕.๘๘  | ๕๒                                    | ๒๑.๘๕  | ๑๓   | ๓.๐๘   |
| ขอนแก่น                 | ๕๘  | ๔๑                                       | ๕๑.๘๕  | -                                  | -      | ๑๕                               | ๑๕.๓๕  | ๓   | ๓.๐๖   | -                            | -      | ๗          | ๗.๑๘   | ๒๒                                    | ๒๖.๕๕  | ๖  | ๖.๑๒   |
| จุฬาลงกรณ์ฯ             | ๕๒๔                                       | ๑๒๖                                      | ๑๓.๖๔  | -                                  | -      | ๑๓๗                              | ๑๔.๘๒  | ๑๑  | ๑.๑๕   | -                            | -      | ๔๑๕        | ๕๕.๓๕  | ๒๑๘                                   | ๒๓.๕๕  | ๑๓   | ๑.๕๑   |
| เชียงใหม่               | ๔๕๕                                       | ๑๒๕                                      | ๒๘.๓๕  | ๔                                  | ๐.๘๘   | ๑๗๖                              | ๓๘.๔๖  | ๔๕  | ๙.๘๙   | -                            | -      | ๒๒         | ๑๓.๖๒  | ๓๕                                    | ๘.๕๗   | -  | -      |
| ธรรมศาสตร์              | ๑,๑๑๘                                     | ๔๑๘                                      | ๓๗.๓๕  | ๑๕                                 | ๑.๓๐   | ๓๑๗                              | ๒๘.๓๕  | ๖๑  | ๕.๔๖   | ๗                            | ๐.๖๓   | ๒๗๒        | ๒๔.๓๓  | ๑๕                                    | ๑.๓๔   | ๕  | ๐.๔๐   |
| มหิดล                   | ๓๕๐                                       | ๘๗                                       | ๒๔.๘๖  | ๔                                  | ๑.๑๔   | ๑๑๓                              | ๓๒.๒๘  | ๓๑  | ๘.๘๖   | ๔                            | ๑.๑๔   | ๕๑         | ๑๔.๕๗  | ๔๑                                    | ๑๑.๗๒  | ๑๕   | ๕.๕๓   |
| ศิลปากร                 | ๘๗  | ๑๕                                       | ๑๗.๒๔  | ๑๑                                 | ๑๒.๖๔  | ๓๒                               | ๓๖.๗๘  | ๒   | ๒.๓๐   | ๘                            | ๙.๑๕   | ๑๒         | ๑๓.๗๘  | ๕                                     | ๕.๗๕   | ๒  | ๒.๓๐   |
| สถาบันนิติศาฯ           | ๗๐  | ๗  | ๑๐.๐๐  | ๑๓                                 | ๑๘.๕๗  | ๓๑                               | ๔๔.๒๘  | ๕   | ๗.๑๔   | ๕                            | ๗.๑๔   | ๔          | ๕.๗๑   | -                                     | -      | ๑  | ๑.๔๓   |
| รวม                     | ๓,๕๒๓                                     | ๕๓๘                                      | ๒๖.๖๓  | ๕๑                                 | ๑.๔๖   | ๕๔๗                              | ๒๖.๘๘  | ๑๗๓   | ๔.๙๒   | ๒๗                           | ๐.๗๘   | ๘๕๐        | ๒๕.๒๗  | ๔๓๖                                   | ๑๒.๖๗  | ๖๓   | ๑.๗๘   |

ที่มา จากการสำรวจ

คณาจารย์ส่วนใหญ่เป็นจำนวนร้อยละ ๒๕.๐๕ ที่ตอบว่าได้ใช้บริการตอบคำถาม ในห้องสมุดบ่อยครั้งที่สุด บริการที่มีผู้ใ้ช้บ่อยที่สุดคือการแนะนำวิธีใช้หนังสือและห้องสมุด มีเพียงร้อยละ ๐.๕๖ เท่านั้น (ตารางที่ ๓๒)

บริการที่นิสิต นักศึกษา ตอบว่าใ้ช้บ่อยครั้งที่สุดคือ บริการช่วยการค้นคว้าในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งมีปริมาณผู้ตอบมากที่สุด คือ ๒๖.๕๘% รองลงมาคือบริการตอบคำถามในห้องสมุด ๒๖.๒๓% (ตารางที่ ๓๓)

### ๓. ปัญหาในการใ้ช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของคณาจารย์ และนิสิต นักศึกษา

ผู้เขียนได้ทำการวิจัยข้อมูลในคานี้ โดยแบ่งปัญหาออกเป็น ๓ หมวดคือ

๓.๑ ปัญหาในคานเกี่ยวกับสถานที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

๓.๒ ปัญหาเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง

๓.๓ ปัญหาความไม่สะดวกต่าง ๆ ในการรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ซึ่งในการเสนอผลของการวิจัยจะได้กระทำตามลำดับของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์ และกลุ่มตัวอย่งนิสิต นักศึกษา โดยจำแนกตามสถาบันตามลำดับ ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

จากตารางที่ ๓๔ ได้พบว่าคณาจารย์ซึ่งมีปัญหในเรื่องที่นึ่งค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงมีน้อยเกินไป มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และจำนวนคณาจารย์ที่ตอบว่าไม่มีปัญหาใด ๆ เลยเกี่ยวกับเรื่องสถานที่บริการฯ นี้ มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ ๖.๓๔

ตารางที่ ๓๕ แสดงให้เห็นถึงปัญหาของนิสิต นักศึกษา เกี่ยวกับสถานที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่านิสิต นักศึกษามีปัญหาในเรื่องระยะทางไกล มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐ รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับที่นึ่งค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงมีน้อย เป็นจำนวนร้อยละ ๓๖.๐๓ และนิสิตนักศึกษที่ตอบว่าไม่ประสบกับปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับเรื่องนี้เลย มีจำนวนร้อยละ ๑.๕๖ (ตารางที่ ๓๕)



จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ ๓๖ พบว่าคณาจารย์มีปัญหามากที่สุดเกี่ยวกับการใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง คือมีจำนวนไม่พอใจคนกว่าในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการคิดเป็นจำนวนร้อยละ ๕๕.๒๕ ปัญหาซึ่งมีมากเป็นอันดับรองลงมาคือเรื่องข้อมูลที่ได้จากหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงนั้นไม่ทันสมัย เป็นจำนวนร้อยละ ๑๖.๕๕ และจำนวนคณาจารย์ที่ไม่ประสบกับปัญหาในเรื่องนี้โดยมีจำนวนคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๐

จากตารางที่ ๓๗ พบว่านิสิต นักศึกษา มีปัญหาในเรื่องหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงไม่พอใจในการค้นคว้าเป็นจำนวนมากถึงร้อยละ ๒๓.๗๐ ปัญหาที่มีมากรองลงมาคือข้อมูลไม่ทันสมัย มีจำนวนร้อยละ ๑๔.๕๕ และนิสิต นักศึกษา ที่ตอบว่าไม่มีปัญหาในเรื่องนี้โดยมีจำนวนร้อยละ ๑๓.๖๔

คณาจารย์ประสบปัญหามากที่สุดเกี่ยวกับเรื่องความไม่สะดวกในการใช้บริการคอมพิวเตอร์ คือ ช่วงเวลาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดให้บริการคอมพิวเตอร์และช่วยการค้นคว้าจนเกินไป คิดเป็นจำนวนร้อยละ ๔๖.๕๕ คณาจารย์ที่ตอบว่าไม่มีปัญหาในเรื่องนี้โดยมีจำนวนคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๓ (ตารางที่ ๓๘)

จากตารางที่ ๓๙ พบว่าจำนวนนิสิต นักศึกษา ที่ตอบว่ามีปัญหาในเรื่องช่วงเวลาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดให้บริการคอมพิวเตอร์และช่วยการค้นคว้าจนเกินไป มีปริมาณมากที่สุด คิดเป็นจำนวนร้อยละ ๔๕.๔๔ ปัญหารองลงมาคือหนังสือเรียงบนชั้นด้วยสน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่เข้าใจวิธีการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง และอีกประการหนึ่งคือห้องสมุดไม่มีกำลังเจ้าหน้าที่เพียงพอที่จะคอยจัดคู่มือหนังสือบนชั้นตลอดเวลา และมีจำนวนนิสิต นักศึกษาถึงร้อยละ ๑๑.๒๗ ที่ตอบว่าไม่มีปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับเรื่องนี้



ตารางที่ ๓๘

ปัญหาของคณาจารย์เกี่ยวกับสถานที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

| ห้องสมุด<br>มหาวิทยาลัย | จำนวนคณาจารย์<br>ในคณบดีตัวอย่าง | ระยะทางไกล |        | เนื้อที่คับแคบ |        | ระบบการถ่ายเท<br>อากาศไม่ดี |        | ที่นั่งคนกว่าในห้องหนังสือ<br>อ้างอิงมีน้อยไป |        | ไม่มีปัญหาใน<br>เรื่องนี้ |        |
|-------------------------|----------------------------------|------------|--------|----------------|--------|-----------------------------|--------|---|--------|---------------------------|--------|
|                         |                                  | จำนวนคน    | ร้อยละ | จำนวนคน        | ร้อยละ | จำนวนคน                     | ร้อยละ | จำนวนคน                                       | ร้อยละ | จำนวนคน                   | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์             | ๒๒                               | ๒๑         | ๓๓.๘๗  | ๓              | ๑๑.๒๙  | ๓                           | ๑๑.๒๙  | ๒๓  | ๔๓.๕๕  | -                         | -      |
| ขอนแก่น                 | ๒๑                               | ๕          | ๒๔.๘๕  | ๔              | ๑๙.๐๕  | -                           | -      | ๘   | ๓๘.๑๐  | -                         | -      |
| จุฬาลงกรณ์ฯ             | ๑๖๑                              | ๓๓         | ๓๐.๕๘  | -              | -      | -                           | -      | ๘๔  | ๖๙.๕๒  | -                         | -      |
| เชียงใหม่               | ๕๖                               | ๑๑         | ๑๙.๖๔  | -              | -      | ๒๘                          | ๕๐.๐๐  | ๑๗  | ๓๐.๓๖  | -                         | -      |
| ธรรมศาสตร์              | ๖๔                               | ๑๓         | ๒๐.๓๑  | -              | -      | -                           | -      | ๕๑  | ๗๙.๖๙  | -                         | -      |
| มหิดล                   | ๘๖                               | ๔๘         | ๕๕.๘๑  | -              | -      | -                           | -      | ๑๓  | ๑๕.๑๒  | ๒๕                        | ๒๙.๐๗  |
| ศิลปากร                 | ๒๑                               | -          | -      | ๓              | ๓๓.๓๓  | -                           | -      | ๑๔  | ๖๖.๖๗  | -                         | -      |
| สถาบันนิติศาสตร์        | ๕                                | -          | -      | -              | -      | -                           | -      | ๖   | ๖๖.๖๗  | ๓                         | ๓๓.๓๓  |
| รวม                     | ๔๔๐                              | ๑๓๙        | ๓๑.๖๐  | ๑๘             | ๔.๑๐   | ๓๕                          | ๗.๙๕   | ๒๒๐   | ๕๐.๐๐  | ๒๘                        | ๖.๓๗   |

ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๓๕

ปัญหาของนิสิต นักศึกษา เกี่ยวกับขั้นตอนที่ปรึกษาตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

| ห้องสมุด<br>มหาวิทยาลัย | จำนวนนิสิตนักศึกษา<br>ในคณะคึกขาง | ระยะทางไกล |        | เนื้อที่คับแคบ |        | ระบบการถ่ายเท<br>อากาศไม่ดี |        | ที่นั่งคนกว่าในห้องหนังสือ<br>อ้างอิงมีน้อยไป |        | ไม่มีคูหาใน<br>เรื่องนี้ |        |
|-------------------------|-----------------------------------|------------|--------|----------------|--------|-----------------------------|--------|---|--------|--------------------------|--------|
|                         |                                   | จำนวนคน    | ร้อยละ | จำนวนคน        | ร้อยละ | จำนวนคน                     | ร้อยละ | จำนวนคน                                       | ร้อยละ | จำนวนคน                  | ร้อยละ |
| โสตศึกษา                | ๕๖๑                               | ๒๑๑        | ๕๐.๑๒  | ๑๕             | ๓.๕๖   | ๑๑๓                         | ๒๓.๓๕  | ๓๕  | ๑๔.๕๓  | -                        | -      |
| ชอมนาน                  | ๕๕                                | ๓๕         | ๓๕.๓๖  | ๑๓             | ๑๓.๒๖  | ๕                           | ๕.๑๐   | ๕๕  | ๕๕.๕๓  | -                        | -      |
| ศึกษาศาสตร์             | ๕๖๕                               | ๓๓๑        | ๕๐.๑๕  | ๕๖             | ๕.๕๕   | -                           | -      | ๕๐๓   | ๕๕.๕๓  | -                        | -      |
| สุขภาพอนามัย            | ๕๕๕                               | ๑๒๕        | ๒๓.๕๓  | ๓๑             | ๑๕.๖๐  | ๑๒๒                         | ๒๖.๕๒  | ๑๓๓   | ๓๐.๑๑  | -                        | -      |
| รวมคึกขาง               | ๑,๑๑๕                             | ๕๐๓        | ๓๖.๕๐  | ๒๑๕            | ๑๕.๒๕  | ๓๑                          | ๒.๗๓   | ๕๖๕   | ๕๑.๕๕  | -                        | -      |
| รวมคณ                   | ๓๕๐                               | ๓๓๕        | ๕๕.๕๓  | -              | -      | -                           | -      | -   | -      | ๑๖                       | ๕.๕๓   |
| ศึกษาศาสตร์             | ๕๕๑                               | ๓          | ๕.๐๕   | ๕๕             | ๕๖.๓๓  | ๓                           | ๕.๐๕   | ๒๕  | ๒๓.๕๕  | -                        | -      |
| ศึกษาศาสตร์             | ๕๖                                | ๕          | ๓๕.๓๖  | -              | -      | -                           | -      | ๑๓  | ๑๕.๕๓  | ๓๕                       | ๕๕.๓๖  |
| รวม                     | ๓,๕๓๓                             | ๑,๕๐๕      | ๕๒.๕๐  | ๕๐๕            | ๑๑.๖๑  | ๒๕๒                         | ๕.๐๐   | ๑,๒๖๕   | ๓๖.๐๓  | ๕๕                       | ๑.๕๖   |

ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๓๖

ปัญหาของคณาจารย์เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

| ห้องสมุดมหาวิทยาลัย          | จำนวนคณาจารย์<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | มีไม่พอใช้มากกว่า |        | ข้อมูลไม่ทันสมัย |        | ชำรุด   |        | ไม่มีปัญหาในเรื่องนี้ |        |
|------------------------------|----------------------------------|-------------------|--------|------------------|--------|---------|--------|-----------------------|--------|
|                              |                                  | จำนวนคน           | ร้อยละ | จำนวนคน          | ร้อยละ | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน               | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๒๒                               | ๓๔                | ๖๑.๖๕  | ๑๔               | ๒๒.๕๔  | ๑๐      | ๑๖.๑๓  | -                     | -      |
| ขอนแก่น                      | ๒๑                               | ๑๓                | ๔๐.๕๕  | ๕                | ๑๕.๐๕  | -       | -      | -                     | -      |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๑๒๖                              | ๔๓                | ๓๑.๕๐  | ๘                | ๖.๖๑   | -       | -      | ๒๒                    | ๒๑.๕๕  |
| เชียงใหม่                    | ๕๖                               | ๔๒                | ๗๕.๐๐  | ๑๔               | ๒๕.๐๐  | -       | -      | -                     | -      |
| ธรรมศาสตร์                   | ๖๔                               | ๕๕                | ๘๖.๑๕  | ๕                | ๗.๘๑   | -       | -      | -                     | -      |
| มหิดล                        | ๔๖                               | ๓๖                | ๕๑.๕๒  | ๕                | ๑๐.๕๒  | -       | -      | ๕                     | ๑๐.๖๓  |
| ศิลปากร                      | ๒๑                               | ๑๕                | ๗๑.๔๓  | ๑                | ๔.๗๖   | ๑       | ๔.๗๖   | -                     | -      |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๕                                | ๕                 | ๑๐๐.๐๐ | ๒                | ๔๐.๐๐  | -       | -      | ๓                     | ๖๐.๐๐  |
| รวม                          | ๔๕๐                              | ๓๐๓               | ๖๗.๓๓  | ๕๗               | ๑๒.๖๗  | ๑๑      | ๒.๔๔   | ๓๐                    | ๖.๖๗   |

ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๓๓

ปัญหาของนิสิต นักศึกษา เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

| ห้องสมุดมหาวิทยาลัย          | จำนวนนิสิตนักศึกษา<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | มีไม่พอใช้คนกว่า |        | ข้อมูลไม่ทันสมัย |        | ชำรุด   |        | ไม่มีปัญหาในเรื่องนี้ |        |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------|--------|------------------|--------|---------|--------|-----------------------|--------|
|                              |                                       | จำนวนคน          | ร้อยละ | จำนวนคน          | ร้อยละ | จำนวนคน | ร้อยละ | จำนวนคน               | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๘๒๑                                   | ๒๑๘              | ๕๑.๓๘  | ๕๕               | ๒๖.๕๖  | ๒๑      | ๑๔.๘๕  | ๕๓                    | ๑๑.๑๓  |
| ขอนแก่น                      | ๕๕                                    | ๔๑               | ๘๑.๘๕  | ๑๘               | ๑๘.๑๘  | -       | -      | ๓๘                    | ๓๘.๑๘  |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๕๒๘                                   | ๒๓๓              | ๒๘.๕๘  | ๑๘๓              | ๑๕.๓๓  | -       | -      | ๑๕๒                   | ๑๕.๖๕  |
| เชียงใหม่                    | ๔๕๕                                   | ๓๕๕              | ๗๘.๕๐  | ๕๖               | ๒๑.๑๐  | -       | -      | -                     | -      |
| ธรรมศาสตร์                   | ๑,๑๑๘                                 | ๘๓๘              | ๗๕.๒๐  | ๒๗๕              | ๑๕.๖๓  | ๒๘      | ๒.๐๓   | -                     | -      |
| มหิดล                        | ๓๕๐                                   | ๕๑               | ๒๖.๐๐  | ๓๕               | ๑๐.๐๐  | -       | -      | ๒๖๔                   | ๖๕.๐๐  |
| ศิลปากร                      | ๘๓                                    | ๔๘               | ๕๕.๑๓  | ๓๕               | ๔๕.๘๓  | -       | -      | -                     | -      |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๓๐                                    | ๑๖               | ๕๓.๓๓  | ๑๔               | ๔๐.๐๐  | -       | -      | ๑๔                    | ๓๓.๓๓  |
| รวม                          | ๓,๕๖๓                                 | ๒,๒๔๘            | ๖๓.๓๐  | ๖๖๘              | ๑๘.๕๘  | ๑๖๕     | ๓.๖๘   | ๔๘๐                   | ๑๓.๖๘  |

ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๓๘

ปัญหาความไม่สะดวกของคณาจารย์ในการใช้บริการคอมพิวเตอร์และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

| ห้องสมุดมหาวิทยาลัย          | จำนวนคณาจารย์<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | ช่วงเวลาที่เปิดให้<br>บริการนอกรอบ |        | ชั่วโมงสอนมีมาก |        | อุปกรณ์สำหรับช่วย<br>ในการค้นคว้ามีน้อย |        | หนังสือเรียงบนชั้น<br>สับสน |        | มีเสียงรบกวนจาก<br>ภายนอก |        | ไม่มีปัญหาในเรื่องนี้ |        |
|------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--------|-----------------|--------|---|--------|-----------------------------|--------|---------------------------|--------|-----------------------|--------|
|                              |                                  | จำนวนคน                            | ร้อยละ | จำนวนคน         | ร้อยละ | จำนวนคน                                 | ร้อยละ | จำนวนคน                     | ร้อยละ | จำนวนคน                   | ร้อยละ | จำนวนคน               | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๒๖                               | ๑๗                                 | ๖๕.๓๘  | ๑๘              | ๖๙.๒๓  | -                                       | -      | ๓๑                          | ๕๐.๐๐  | -                         | -      | -                     | -      |
| ขอนแก่น                      | ๒๑                               | -                                  | -      | ๘               | ๓๘.๑๐  | ๑๓                                      | ๖๑.๙๐  | -                           | -      | -                         | -      | -                     | -      |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๑๒๑                              | ๕๘                                 | ๔๗.๙๓  | ๕               | ๔.๑๖   | -                                       | -      | -                           | -      | ๔                         | ๓.๓๐   | ๑๘                    | ๑๔.๘๘  |
| เชียงใหม่                    | ๕๖                               | ๒๕                                 | ๔๔.๖๔  | ๑๘              | ๓๒.๑๔  | ๕                                       | ๘.๙๓   | -                           | -      | -                         | -      | -                     | -      |
| ธรรมศาสตร์                   | ๖๘                               | ๓๘                                 | ๕๕.๖๓  | ๕               | ๗.๓๖   | -                                       | -      | ๑๘                          | ๒๖.๔๗  | -                         | -      | ๓                     | ๔.๔๑   |
| มหิดล                        | ๘๖                               | -                                  | -      | ๑๗              | ๑๙.๗๗  | ๔                                       | ๔.๖๕   | -                           | -      | -                         | -      | ๒๕                    | ๒๙.๐๗  |
| ศิลปากร                      | ๒๑                               | ๕                                  | ๒๓.๘๑  | ๔               | ๑๙.๐๕  | -                                       | -      | -                           | -      | ๘                         | ๓๘.๑๐  | -                     | -      |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๕                                | ๒                                  | ๔๐.๐๐  | -               | -      | -                                       | -      | -                           | -      | -                         | -      | ๓                     | ๖๐.๐๐  |
| รวม                          | ๔๔๐                              | ๑๘๕                                | ๔๒.๒๗  | ๗๕              | ๑๗.๐๕  | ๒๖                                      | ๕.๙๐   | ๕๕                          | ๑๒.๖๔  | ๑๒                        | ๒.๗๓   | ๕๕                    | ๑๒.๖๓  |

ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๓๕

ปัญหาความไม่สะดวกของนิสิต นักศึกษา ในการใช้บริการตอบคำถามและขอความช่วยเหลือของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

| ห้องสมุดมหาวิทยาลัย          | จำนวนนิสิตนักศึกษา<br>ในกลุ่มตัวอย่าง | ช่วงเวลาที่เปิดให้<br>บริการนอกรอบ |        | ชั่วโมงเรียนมีมาก |        | อุปสรรคสำหรับช่วย<br>ในการค้นคว้ามีน้อย |        | หนังสือเรียงบนชั้น<br>สับสน |        | มีเสียงรบกวนจาก<br>ภายนอก |        | ไม่มีปัญหาในเรื่องนี้ |        |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|--------|-------------------|--------|---|--------|-----------------------------|--------|---------------------------|--------|-----------------------|--------|
|                              |                                       | จำนวนคน                            | ร้อยละ | จำนวนคน           | ร้อยละ | จำนวนคน                                 | ร้อยละ | จำนวนคน                     | ร้อยละ | จำนวนคน                   | ร้อยละ | จำนวนคน               | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์                  | ๕๖๑                                   | ๑๐๗                                | ๖๕.๕๖  | ๕๗                | ๑๑.๑๖  | ๑๘                                      | ๕.๖๗   | ๒๕๕                         | ๕๕.๑๕  | -                         | -      | -                     | -      |
| ขอนแก่น                      | ๕๕                                    | -                                  | -      | ๒๓                | ๒๓.๕๗  | ๒๕                                      | ๒๕.๕๕  | ๑๕                          | ๑๕.๓๑  | ๓๑                        | ๓๑.๖๓  | -                     | -      |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย        | ๕๖๔                                   | ๒๑๕                                | ๖๖.๕๖  | ๕๕                | ๑๐.๖๑  | ๓๘                                      | ๕.๑๑   | -                           | -      | -                         | -      | ๑๕๓                   | ๑๕.๗๖  |
| เชียงใหม่                    | ๕๕๕                                   | ๑๐๗                                | ๒๓.๕๖  | ๓๖                | ๗.๕๑   | ๑๕๖                                     | ๓๑.๖๑  | ๑๕๕                         | ๓๖.๗๕  | ๒๑                        | ๕.๖๑   | -                     | -      |
| ธรรมศาสตร์                   | ๑,๑๑๘                                 | ๓๑๑                                | ๒๓.๖๐  | ๑๕๕               | ๑๒.๕๗  | ๕๘                                      | ๕.๖๕   | ๒๑๕                         | ๑๕.๖๕  | -                         | -      | -                     | -      |
| มหิดล                        | ๓๕๐                                   | -                                  | -      | ๑๓๑               | ๓๗.๕๓  | ๗                                       | ๒.๐๐   | -                           | -      | -                         | -      | ๒๑๖                   | ๖๑.๕๗  |
| ศิลปากร                      | ๘๗                                    | ๓๕                                 | ๓๕.๖๕  | ๘                 | ๙.๑๕   | ๑๕                                      | ๑๗.๒๕  | -                           | -      | ๓๐                        | ๓๕.๕๘  | -                     | -      |
| สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | ๓๐                                    | ๕๑                                 | ๕๕.๕๗  | ๓                 | ๕.๖๕   | -                                       | -      | -                           | -      | -                         | -      | ๒๖                    | ๓๗.๑๕  |
| รวม                          | ๓,๕๖๓                                 | ๑,๒๑๕                              | ๕๕.๘๕  | ๕๕๑               | ๑๓.๕๕  | ๒๕๗                                     | ๕.๕๓   | ๒๖๗                         | ๑๗.๕๕  | ๕๖                        | ๒.๓๓   | ๕๑๑                   | ๑๑.๖๗  |

ที่มา จากการสำรวจ

๔. ปัญหาในการดำเนินการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์บริการตอบ  
คำถามและช่วยการค้นคว้า

ผู้เขียนได้รวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินการบริการตอบ  
คำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในขอบข่ายของการวิจัยนี้ทั้ง ๘ แห่ง โดย  
การสัมภาษณ์บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยดังกล่าว  
ซึ่งข้อเท็จจริงนี้จะ เป็นประโยชน์ในการพิจารณาปรับปรุงการบริการตอบคำถามและช่วยการ  
ค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย รายละเอียดของปัญหาต่าง ๆ มีปรากฏในตารางต่อไปนี้

จากตารางที่ ๔๐ พบว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้อง  
สมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งที่ได้ทำการวิจัยตอบว่ามีปัญหาในเรื่องหนังสืออ้างอิง วัสดุอ้างอิง และ  
วารสาร มีไม่พอใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ปัญหาที่  
มีมากเป็นอันดับรองลงมาคือ เรื่องที่นักค้นคว้ามักมีจำนวนน้อยไป ไม่พอใช้

๕. ความต้องการของคณาจารย์และนิสิต นักศึกษา ในวันนี้จะให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรับปรุง  
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เป็นข้อมูลสำคัญอีกประการหนึ่งอันน่าจะใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญา และ  
พัฒนาการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้เป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้ผู้เขียนจึงได้รวม  
รวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนี้ ดังปรากฏในตารางที่ ๔๑ และตารางที่ ๔๒

คณาจารย์ส่วนใหญ่เป็นจำนวนร้อยละ ๓๔.๐๘ มีความต้องการให้ห้องสมุดมหาวิทยา  
ลัยจัดหาหนังสืออ้างอิงในแขนงวิชาเฉพาะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอีก และความต้องการที่มีมากเป็น  
อันดับรองลงมาคือ ให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขยายเวลาให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้น  
คว้าเพิ่มขึ้น (ตารางที่ ๔๑)

นิสิตนักศึกษาล้วนส่วนใหญ่เป็นจำนวนร้อยละ ๒๗.๒๘ มีความต้องการให้ห้องสมุด  
มหาวิทยาลัยจัดเพิ่มที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงขึ้นอีกให้พอกับปริมาณผู้ใช้บริการ  
และนิสิตนักศึกษาจำนวนร้อยละ ๒๔.๖๑ ต้องการให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขยายเวลาในการ  
บริการตอบคำถามออกไปอีก (ตารางที่ ๔๒)



ตารางที่ ๕๐

ปัญหาของบรรดาระดับบริการตอบคำถามและช่วยการคนควา  
ในการดำเนินการบริการตอบคำถามและช่วยการคนควา

| ปัญหา  | ห้องสมุดที่มีปัญหา |        | ห้องสมุดที่ไม่มีปัญหา |        |
|--|--------------------|--------|-----------------------|--------|
|  | จำนวนแห่ง          | ร้อยละ | จำนวนแห่ง             | ร้อยละ |
| <u>เกี่ยวกับสถานที่</u>  |                    |        |                       |        |
| ๑. ไม่เป็นสัดส่วน  | ๑                  | ๑๒.๕๐  | ๓                     | ๔๓.๕๐  |
| ๒. เนื้อที่คับแคบเกินไป  | ๒                  | ๒๕.๐๐  | ๒                     | ๓๕.๐๐  |
| ๓. ระบบการถ่ายเทอากาศไม่ดี   | ๒                  | ๒๕.๐๐  | ๒                     | ๓๕.๐๐  |
| ๔. พื้นงคนควาวยไป  | ๓                  | ๔๓.๕๐  | ๑                     | ๑๖.๕๐  |
| <u>เกี่ยวกับหนังสือวางอิง วัสดุวางอิง</u>  |                    |        |                       |        |
| <u>และวารสาร</u>   |                    |        |                       |        |
| ๑. ไม่พอเพียง  | ๔                  | ๑๐๐.๐๐ | -                     | -      |
| ๒. ซอมุดไม่ทันสมัย   | ๒                  | ๓๕.๐๐  | ๒                     | ๒๕.๐๐  |
| <u>เกี่ยวกับบุคคลากร</u>   |                    |        |                       |        |
| ๑. จำนวนเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามฯ<br>ที่มิต่างบรรดาระดับศาสตรยังมี<br>จำนวนน้อยไป | ๒                  | ๓๕.๐๐  | ๒                     | ๒๕.๐๐  |
| <u>เกี่ยวกับผูโรับบริการฯ</u>  |                    |        |                       |        |
| ๑. ส่วนใหญ่ยังไม่เขาใจวิธีการไรของสมุด   | ๒                  | ๒๕.๐๐  | ๒                     | ๓๕.๐๐  |

ที่มา จากการสำรวจ



ตารางที่ ๕๑

ความต้องการของคณาจารย์ในการที่จะให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรับปรุง การบริการ คอมพิวเตอร์ และช่วยการค้นคว้า

| ห้องสมุด<br>มหาวิทยาลัย | จำนวน<br>คณาจารย์<br>ในกลุ่ม<br>ตัวอย่าง | ให้จัดเนื้อที่บริการ<br>เป็นสัดส่วนเฉพาะ |        | เพิ่มจำนวนที่นั่ง<br>ควาในห้องอ้างอิง |        | เพิ่มเจ้าหน้าที่<br>บริการ |        | เพิ่มหนังสืออ้างอิง<br>ในแขนงวิชาเฉพาะ |        | ขยายเวลาให้<br>บริการคอมพิวเตอร์ |        | ทำรายการหนังสือ<br>ใหม่จากผู้ใช้ที่สนใจ |        | ขยายเวลาในการ<br>บริการถ่ายเอกสาร |        | จัดหนังสืออ้างอิงไว้<br>บนชั้นเปิด |        |
|-------------------------|--|--|--------|---------------------------------------|--------|----------------------------|--------|--|--------|----------------------------------|--------|---|--------|-----------------------------------|--------|------------------------------------|--------|
|                         |  | จำนวนคน                                  | ร้อยละ | จำนวนคน                               | ร้อยละ | จำนวนคน                    | ร้อยละ | จำนวนคน                                | ร้อยละ | จำนวนคน                          | ร้อยละ | จำนวนคน                                 | ร้อยละ | จำนวนคน                           | ร้อยละ | จำนวนคน                            | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์             | ๒๖                                       | ๑๕                                       | ๒๘.๑๕  | ๑๕                                    | ๒๘.๑๕  | ๕                          | ๑๙.๒๓  | ๑๑                                     | ๑๓.๘๕  | ๘                                | ๑๖.๕๐  | ๔                                       | ๑๕.๓๘  | -                                 | -      | -                                  | -      |
| ขอนแก่น                 | ๒๑                                       | -  | -      | ๓                                     | ๑๔.๒๘  | -                          | -      | ๑๘                                     | ๘๕.๗๑  | -                                | -      | -                                       | -      | -                                 | -      | -                                  | -      |
| จุฬาลงกรณ์ฯ             | ๑๖๑                                      | -  | -      | ๒๑                                    | ๑๓.๐๔  | -                          | -      | ๒๘                                     | ๑๗.๓๙  | ๕๐                               | ๓๑.๐๖  | -                                       | -      | ๒๖                                | ๑๖.๑๕  | -                                  | -      |
| เชียงใหม่               | ๕๖                                       | -  | -      | ๑๘                                    | ๓๒.๑๔  | ๒๑                         | ๓๗.๕๐  | ๑๑                                     | ๑๙.๖๔  | -                                | -      | ๖                                       | ๑๐.๗๑  | -                                 | -      | -                                  | -      |
| ธรรมศาสตร์              | ๒๔                                       | -  | -      | ๑๒                                    | ๕๐.๐๐  | ๕                          | ๒๐.๘๓  | ๓๗                                     | ๑๕๓.๓๓ | ๖                                | ๒๕.๐๐  | -                                       | -      | -                                 | -      | -                                  | -      |
| มหิดล                   | ๘๖                                       | -  | -      | -                                     | -      | -                          | -      | ๒๗                                     | ๓๑.๕๑  | -                                | -      | ๑๕                                      | ๑๗.๓๓  | -                                 | -      | -                                  | -      |
| ศิลปากร                 | ๒๑                                       | ๘  | ๓๘.๑๐  | ๕                                     | ๒๓.๘๐  | -                          | -      | -                                      | -      | -                                | -      | -                                       | -      | -                                 | -      | ๘                                  | ๓๘.๑๐  |
| สถาบันบัณฑิตฯ           | ๕  | -  | -      | -                                     | -      | -                          | -      | -                                      | -      | -                                | -      | -                                       | -      | ๕                                 | ๑๐๐.๐๐ | -                                  | -      |
| รวม                     | ๔๕๐                                      | ๒๓                                       | ๕.๑๑   | ๗๔                                    | ๑๖.๖๖  | ๓๕                         | ๗.๗๗   | ๑๗๖                                    | ๓๙.๓๓  | ๖๔                               | ๑๔.๔๔  | ๒๕                                      | ๕.๕๕   | ๓๑                                | ๖.๖๖   | ๘                                  | ๑.๗๗   |

ที่มา จากการสำรวจ

ตารางที่ ๘๒

ความต้องการของนอสิต นักศึกษา ในการที่จะให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

| ห้องสมุด<br>มหาวิทยาลัย | จำนวนนอสิต<br>นักศึกษา<br>ในกลุ่ม<br>ตัวอย่าง | ให้เจ้าหน้าที่บริการ<br>เป็นสัดส่วนเฉพาะ |        | เพิ่มจำนวนที่นั่งค้น<br>คว้าในห้องอ้างอิง |        | เพิ่มเจ้าหน้าที่<br>บริการ |        | เพิ่มหนังสืออ้างอิง<br>ในแขนงวิชาเฉพาะ |        | ขยายเวลาให้<br>บริการตอบคำถาม |        | ทำรายชื่อนั่งโต๊ะ<br>ใหม่แจกผู้ใช้สนใจ |        | ขยายเวลาในการ<br>บริการรายเอกสาร |        | จัดหนังสืออ้างอิงไว้<br>บนชั้นเปิด |        |
|-------------------------|---|--|--------|---|--------|----------------------------|--------|--|--------|-------------------------------|--------|--|--------|----------------------------------|--------|------------------------------------|--------|
|                         |   | จำนวนคน                                  | ร้อยละ | จำนวนคน                                   | ร้อยละ | จำนวนคน                    | ร้อยละ | จำนวนคน                                | ร้อยละ | จำนวนคน                       | ร้อยละ | จำนวนคน                                | ร้อยละ | จำนวนคน                          | ร้อยละ | จำนวนคน                            | ร้อยละ |
| เกษตรศาสตร์             | ๘๒๑   | -  | -      | ๒๑๑                                       | ๕๐.๑๒  | -                          | -      | ๕๗                                     | ๒๓.๐๘  | -                             | -      | -                                      | -      | ๑๑๓                              | ๒๖.๘๘  | -                                  | -      |
| ขอนแก่น                 | ๕๘  | -  | -      | ๑๗  | ๑๗.๓๕  | ๕                          | ๕.๑๘   | ๒๘                                     | ๒๘.๕๕  | -                             | -      | ๘๘                                     | ๘๘.๕๘  | -                                | -      | -                                  | -      |
| จุฬาลงกรณ์ฯ             | ๕๖๘   | -  | -      | ๒๑๕                                       | ๒๓.๖๗  | -                          | -      | ๒๐๗                                    | ๒๖.๕๐  | ๓๑๕                           | ๓๘.๕๖  | -                                      | -      | ๑๘๓                              | ๑๕.๘๖  | -                                  | -      |
| เชียงใหม่               | ๕๕๕   | -  | -      | ๒๕  | ๑๕.๑๖  | ๗๓                         | ๑๖.๐๘  | ๒๖๑                                    | ๕๘.๕๗  | ๕๖                            | ๒๐.๒๓  | -                                      | -      | -                                | -      | -                                  | -      |
| ธรรมศาสตร์              | ๑,๑๑๘   | -  | -      | ๕๑๕                                       | ๓๗.๑๖  | ๑๖๑                        | ๑๐.๘๖  | ๘๑                                     | ๗.๒๕   | ๕๐๗                           | ๓๖.๕๐  | ๕๕                                     | ๕.๕๑   | -                                | -      | -                                  | -      |
| มหิดล                   | ๓๕๐   | -  | -      | ๕๘  | ๑๖.๕๗  | -                          | -      | ๑๑๓                                    | ๓๒.๒๘  | -                             | -      | ๑๘๕                                    | ๕๕.๐๐  | -                                | -      | -                                  | -      |
| ศิลปากร                 | ๘๗  | ๒๕                                       | ๒๘.๕๕  | -   | -      | ๑๑                         | ๑๒.๖๕  | ๑๑                                     | ๑๒.๖๕  | ๑๘                            | ๒๐.๖๕  | -                                      | -      | -                                | -      | ๒๓                                 | ๒๖.๕๕  |
| สถาบันบัณฑิตฯ           | ๗๐  | -  | -      | -   | -      | -                          | -      | ๒๕                                     | ๕๐.๐๐  | ๓๑                            | ๕๕.๖๘  | ๑๑                                     | ๑๕.๗๖  | -                                | -      | -                                  | -      |
| รวม                     | ๓,๕๖๓   | ๒๕                                       | ๐.๖๘   | ๕๗๕                                       | ๒๗.๖๕  | ๒๑๕                        | ๖.๐๗   | ๗๘๖                                    | ๒๒.๖๐  | ๘๖๗                           | ๒๕.๖๑  | ๓๕๖                                    | ๑๕.๗๑  | ๒๕๖                              | ๘.๕๐   | ๒๓                                 | ๐.๖๕   |