

บทที่ ๔



การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ วารสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับความหมาย ความเป็นมาของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วัตถุประสงค์และหน้าที่ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ตลอดจนงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและความต้องการตลอดจนปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุด ที่ไม่สามารถค้นคว้าได้จากเอกสารสิ่งพิมพ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาด้วยการออกแบบสอบถามผู้ใช้ห้องสมุด โดยสร้างแบบสอบถามทดลองใช้กับอาจารย์และนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน ๒๐ คน นำมาแก้ไขปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ส่งให้แก่ตัวอย่างประชากรคือ อาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ๔ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๒๐ คน แยกเป็นอาจารย์จากมหาวิทยาลัยแห่งละ ๑๕ คน รวม ๖๐ คน นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยแห่งละ ๔๐ คน รวม ๑๖๐ คน ทั้งนี้การเลือกตัวอย่างประชากร ไม่คำนึงถึงเพศ อายุ วุฒิการศึกษา คณะที่สังกัดหรือคณะที่ศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี ๒ ชุด คือ แบบสอบถามสำหรับอาจารย์ และแบบสอบถามสำหรับนักศึกษา คำถามมีทั้งที่เฉพาะเจาะจงให้เลือกตอบและที่เปิดโอกาสให้เลือกตอบโดยเสรี แบบสอบถามแต่ละชุดมีเนื้อหาสาระแบ่งเป็น ๔ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ มี ๕ ข้อ เรื่องสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ สำหรับอาจารย์ว่าด้วย เพศ อายุ วุฒิกการศึกษา คณะและมหาวิทยาลัยที่ทำการสอน จำนวนชั่วโมงที่สอนต่อสัปดาห์ และเอกสารที่ใช้ในการค้นคว้าเพื่อเตรียมการสอน สำหรับนักศึกษาว่าด้วย จำนวนชั่วโมงที่ ศึกษาต่อสัปดาห์และ เอกสารที่ใช้ในการค้นคว้าประกอบการเรียน

ตอนที่ ๒ มี ๔ ข้อ เรื่องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยถามเรื่องวิธีการค้นหาสิ่งพิมพ์ ประเภทหนังสืออ้างอิงที่ใช้ วิธีการใช้บริการตอบคำถาม และบริการตอบคำถามๆ ที่ใช้บ่อยที่สุด

ตอนที่ ๓ มี ๓ ข้อ เรื่องปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามฯ โดยแยกปัญหา เป็น ๓ ประการ คือ สถานที่ให้บริการตอบคำถามฯ หนังสืออ้างอิง และการให้บริการของ ห้องสมุด

ตอนที่ ๔ มี ๑๙ ข้อ เรื่องความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการตอบคำถามต่าง ๆ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามแก่อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้ง ๔ แห่ง ที่เป็นตัวอย่างประชากร และขอรับกลับคืนด้วยตนเอง โดยเริ่มส่งแบบสอบถามเมื่อ วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๒๓ รับแบบสอบถามคืนครั้งสุดท้ายเมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๒๔ ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น ๒๑๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ของแบบสอบถามทั้งสิ้น ๒๒๐ ชุด แยกเป็นแบบสอบถามสำหรับอาจารย์ ๕๖ ชุด แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา ๑๕๔ ชุด

แบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด นำมาสำรวจความสมบูรณ์และจำแนกตามประเภท ผู้ตอบ ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษา แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ก. ข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ การใช้บริการและปัญหาในการ ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วิเคราะห์หาค่าร้อยละ โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

P	=	อัตราส่วนร้อยละ
f	=	จำนวนคนที่ตอบคำถามข้อนั้น ๆ
N	=	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการตอบคำถามฯ ต่าง ๆ

วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของคำตอบ ซึ่งทำตามลำดับดังนี้

๑. แจกแจงความถี่ของคะแนนทุกข้อของแบบสอบถามทุกชุด
๒. คูณความถี่ (f) ของแต่ละข้อด้วยน้ำหนักคะแนนประจำข้อ

ที่กำหนด คือ

$$\text{มากที่สุด} = ๕$$

$$\text{มาก} = ๔$$

$$\text{ปานกลาง} = ๓$$

$$\text{น้อย} = ๒$$

$$\text{น้อยที่สุด} = ๑$$

๓. หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคำตอบแต่ละข้อโดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

$$\bar{x} = \text{ค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อ}$$

$$f = \text{ความถี่}$$

$$x = \text{คะแนน (น้ำหนักประจำข้อ)}$$

$$N = \text{จำนวนทั้งหมดของผู้ตอบแต่ละข้อ}$$

๑ ประคอง กระณสูตร, สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู, พิมพ์ครั้งที่ ๕ (พระนคร:

สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๐), หน้า ๔๒.

๔. ตีความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

- ๔.๖ - ๕.๐ = มากที่สุด
- ๓.๖ - ๔.๕ = มาก
- ๒.๖ - ๓.๕ = ปานกลาง
- ๑.๖ - ๒.๕ = น้อย
- ๑.๐ - ๑.๕ = น้อยที่สุด

๕. หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation) ของคำตอบแต่ละข้อ โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx}{N}\right)^2}$$

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

f = ความถี่

x = คะแนน (น้ำหนักของคำตอบ)^๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สถานการณ์ส่วนตัวของผู้ตอบ

แบบสอบถามที่ส่งให้อาจารย์และนักศึกษาทั้ง ๔ มหาวิทยาลัย จำนวน ๒๒๐ ชุดนั้น ได้รับกลับคืนมา ๒๑๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ของแบบสอบถาม โดยจำนวนผู้ตอบแบบ-สอบถามแต่ละกลุ่มจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ นั้น มีจำนวนแตกต่างกันไม่มากนัก ดังปรากฏในตารางที่ ๑

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^๑ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๒.

ตารางที่ ๑ จำนวนอาจารย์และนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย	อาจารย์	นักศึกษา	รวม
เกษตรศาสตร์	๑๓	๓๔	๔๗
จุฬาลงกรณ์ฯ	๑๔	๔๐	๕๔
ธรรมศาสตร์	๑๕	๓๗	๕๒
ศรีนครินทรวิโรฒ	๑๔	๓๘	๕๒
รวม	๕๖	๑๕๔	๒๑๐

และเมื่อจำแนกตามเพศ ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง ๒ กลุ่มเป็นหญิงมากกว่าชาย ดังปรากฏในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ จำนวนอาจารย์และนักศึกษา จำแนกตามเพศ

มหาวิทยาลัย	อาจารย์			นักศึกษา		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
เกษตรศาสตร์	๘	๕	๑๓	๒๑	๑๓	๓๔
จุฬาลงกรณ์ฯ	๔	๑๐	๑๔	๑๘	๒๒	๔๐
ธรรมศาสตร์	๖	๙	๑๕	๑๔	๒๓	๓๗
ศรีนครินทรวิโรฒ	๖	๘	๑๔	๑๑	๒๗	๓๘
รวม	๒๔	๓๒	๕๖	๖๔	๘๐	๑๕๔
ร้อยละ	๔๒.๘๖	๕๗.๑๔	๑๐๐.๐๐	๔๑.๕๖	๕๘.๔๔	๑๐๐.๐๐

เมื่อจำแนกตามอายุ ปรากฏว่าอาจารย์และนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
คือ ร้อยละ ๓๓.๘๓ มีอายุระหว่าง ๒๙-๓๓ ปี และร้อยละ ๕๑.๓๐ มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๒ ปี
ตามลำดับ ดังปรากฏในตารางที่ ๓ และ ตารางที่ ๔

ตารางที่ ๓ จำนวนอาจารย์จำแนกตามอายุ

ระดับอายุ มหาวิทยาลัย	๒๔-๒๘ ปี	๒๙-๓๓ ปี	๓๔-๓๘ ปี	๓๙-๔๓ ปี	๔๔-๔๘ ปี	๔๙ ปีขึ้นไป	รวม
เกษตรศาสตร์	๖	๖	๑	-	-	-	๑๓
จุฬาลงกรณ์ฯ	๑	๔	๓	๓	๒	๑	๑๔
ธรรมศาสตร์	๒	๖	๕	๑	๑	-	๑๕
ศรีนครินทรวิโรฒ	-	๓	๔	๓	๓	-	๑๔
รวม	๙	๑๙	๑๔	๗	๖	๑	๕๖
ร้อยละ	๑๖.๐๗	๓๓.๘๓	๒๕.๐๐	๑๒.๕๐	๑๐.๗๑	๑.๗๙	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนนักศึกษาจำแนกตามอายุ

ระดับอายุ มหาวิทยาลัย	๑๗-๑๙ ปี	๒๐-๒๒ ปี	๒๓-๒๕ ปี	๒๖-๒๘ ปี	๒๙ ปีขึ้นไป	รวม
เกษตรศาสตร์	๔	๑๘	๙	๒	๖	๓๙
จุฬาลงกรณ์ฯ	๓	๒๓	๗	๔	๓	๔๐
ธรรมศาสตร์	๗	๒๔	๕	-	-	๓๖
ศรีนครินทรวิโรฒ	๘	๑๓	๙	๒	๖	๓๘
รวม	๒๒	๗๘	๓๐	๘	๑๕	๑๕๓
ร้อยละ	๑๔.๓๘	๕๑.๓๐	๑๙.๕๘	๕.๒๓	๙.๗๑	๑๐๐.๐๐

ส่วนคุณภาพทางการศึกษานั้น อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ ๘๒.๑๔ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนนักศึกษานั้นส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ ๗๗.๒๗ เป็นนักศึกษาปริญญาตรี มีนักศึกษาระดับปริญญาโทเป็นส่วนน้อย ตามตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ จำนวนอาจารย์และนักศึกษาจำแนกตามคุณภาพทางการศึกษา

มหาวิทยาลัย	คณาจารย์				นักศึกษา		
	ตรี	โท	เอก	รวม	ตรี	โท	รวม
เกษตรศาสตร์	๑	๑๐	๒	๑๓	๒๐	๑๙	๓๙
จุฬาลงกรณ์ฯ	-	๑๑	๓	๑๔	๓๑	๙	๔๐
ธรรมศาสตร์	๑	๑๓	๑	๑๕	๓๗	-	๓๗
ศรีนครินทรวิโรฒ	๑	๑๒	๑	๑๔	๓๑	๗	๓๘
รวม	๓	๔๖	๗	๕๖	๑๑๙	๓๕	๑๕๔
ร้อยละ	๕.๓๖	๘๒.๑๔	๑๒.๕๐	๑๐๐.๐๐	๗๗.๒๗	๒๒.๗๓	๑๐๐.๐๐

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในด้านหน้าที่สำคัญที่รับผิดชอบทั้งของอาจารย์และนักศึกษา อันได้แก่ การสอนและการศึกษานั้น ปรากฏว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ ร้อยละ ๓๙.๒๙ มีงานสอนสัปดาห์ละ ๖-๘ ชั่วโมง ส่วนนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ ๒๘.๕๗ มีชั่วโมงเรียนสัปดาห์ละ ๑๖-๑๘ ชั่วโมง ตามตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗

ตารางที่ ๖ จำนวนชั่วโมงสอนของอาจารย์ต่อสัปดาห์

มหาวิทยาลัย	จำนวนชั่วโมงสอนต่อสัปดาห์					รวม
	ต่ำกว่า ๓	๓-๕	๖-๘	๙-๑๑	๑๒-๑๕	
เกษตรศาสตร์	๑	๕	๕	๑	๑	๑๓
จุฬาลงกรณ์ฯ	๒	๕	๕	๒	-	๑๔
ธรรมศาสตร์	๑	๔	๘	๒	-	๑๕
ศรีนครินทรวิโรฒ	๒	๕	๔	๒	๑	๑๔
รวม	๖	๑๙	๒๒	๗	๒	๕๖
ร้อยละ	๑๐.๗๑	๓๓.๙๓	๓๙.๒๙	๑๒.๕๐	๓.๕๗	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๗ จำนวนชั่วโมงเรียนของนักศึกษาต่อสัปดาห์

มหาวิทยาลัย	จำนวนชั่วโมงเรียนต่อสัปดาห์							รวม
	ต่ำกว่า ๔	๔-๗	๘-๑๑	๑๒-๑๕	๑๖-๑๘	๒๐-๒๓	๒๔ขึ้นไป	
เกษตรศาสตร์	๑	๒	๓	๖	๘	๑๐	๙	๓๙
จุฬาลงกรณ์ฯ	๒	๑	๓	๙	๓	๑๒	๑๐	๕๐
ธรรมศาสตร์	๑	๑	๕	๑๐	๑๓	๖	๑	๓๗
ศรีนครินทรวิโรฒ	๓	-	๑	๕	๒๐	๗	๒	๓๘
รวม	๗	๔	๑๒	๓๐	๔๔	๓๕	๒๒	๑๕๕
ร้อยละ	๔.๕๕	๒.๕๘	๗.๗๔	๑๙.๔๘	๒๘.๕๗	๒๒.๖๓	๑๔.๒๙	๑๐๐.๐๐

ในด้านการสอนและการเรียนนั้น ทั้งอาจารย์และนักศึกษาจำเป็นต้องค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ เอกสารที่อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ร้อยละ ๘๖.๔๓ ใช้คือ ตำราภาษาต่างประเทศ รองลงมาร้อยละ ๗๖.๗๔ ใช้คือ ตำราภาษาไทย ส่วนเอกสารที่นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ ๘๓.๕๐ ใช้คือ ตำราภาษาไทย รองลงมาร้อยละ ๘๓.๗๗ ใช้คือ สมุดจดงานของตนเอง ทั้งปรากฏในตารางที่ ๘ และ ตารางที่ ๙ นอกจากนี้เอกสารสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่อาจารย์และนักศึกษาใช้ คือ โสตทัศนวัสดุต่าง ๆ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๘ เอกสารสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์ใช้ค้นคว้าในการเตรียมสอน

มหาวิทยาลัย	เอกสาร													
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	๑๓	
เกษตรศาสตร์	๓	๔	๑๑	๑๑	๔	๖	๔	๖	๔	๗	๑๑	๗	๖	
จุฬาลงกรณ์ฯ	๔	๑๔	๑๐	๑๑	๔	๕	๖	๗	๔	๑๐	๑๑	๖	๕	
ธรรมศาสตร์	๗	๑๒	๑๐	๖	๓	๔	๗	๖	๖	๔	๔	๒	๒	
ศรีนครินทรวิโรฒ	๔	๑๔	๑๒	๑๒	๑๒	๖	๖	๖	๖	๗	๑๒	๗	๖	
รวม	๑๔	๕๔	๔๓	๔๐	๒๘	๒๕	๒๕	๒๕	๒๗	๒๘	๓๔	๒๒	๑๕	
ร้อยละ	๓๒.๑๔	๕๖.๔๓	๓๖.๓๕	๓๑.๕๓	๕๐.๐๐	๕๑.๓๕	๕๑.๓๕	๕๑.๓๕	๔๘.๒๑	๕๐.๐๐	๖๗.๘๖	๓๕.๒๘	๓๓.๕๒	

*ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

- | | | | |
|----------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| หมายเหตุ | ๑. สมุดจดงานที่เคยเรียนมา | ๗. รายงานการวิจัยในประเทศไทย | ๑๓. จุลสารและกฤตภาค |
| | ๒. คำรามาษาต่างประเทศ | ๘. รายงานการประชุม สัมมนาทางวิชาการ | |
| | ๓. คำรามาษาไทย | ๙. สิ่งพิมพ์ของทางราชการ | |
| | ๔. หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ | ๑๐. วิทยานิพนธ์ | |
| | ๕. หนังสืออ้างอิงภาษาไทย | ๑๑. วารสาร | |
| | ๖. รายงานการวิจัยของต่างประเทศ | ๑๒. หนังสือพิมพ์ | |

ตารางที่ ๔

เอกสารสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาใช้ค้นคว้าประกอบการเรียน *

เอกสาร	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	๑๓	๑๔
มหาวิทยาลัย														
เกษตรศาสตร์	๓๐	๘	๒๖	๓๗	๒๐	๑๘	๔	๑๑	๘	๑๑	๑๗	๒๐	๑๒	๕
จุฬาลงกรณ์	๓๒	๑๐	๓๑	๓๔	๒๒	๒๓	๘	๑๔	๑๐	๑๑	๒๑	๒๔	๑๘	๗
ธรรมศาสตร์	๓๕	๖	๔	๓๒	๕	๑๘	๒	๔	๘	๑๐	๔	๒๔	๒๔	๘
ศรีนครินทรวิโรฒ	๓๒	๕	๑๐	๓๖	๔	๓๒	๑๐	๒๓	๑๗	๒๐	๒๔	๓๖	๓๐	๒๒
รวม	๑๒๔	๒๙	๗๖	๑๔๔	๕๖	๘๑	๒๕	๔๗	๔๓	๕๒	๗๒	๑๐๔	๘๔	๔๒
ร้อยละ	๘๓.๗๗	๑๘.๘๓	๕๑.๕	๙๓.๕	๓๖.๓๕	๕๕.๐๔	๑๖.๒๓	๓๗.๐๑	๒๗.๕๒	๓๓.๗๗	๔๖.๗๕	๗๐.๗๘	๕๕.๕๕	๒๗.๒๗

หมายเหตุ

๑. สมุดจดงานของตนเอง

๘. รายงานการวิจัยในประเทศไทย

*ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

๒. สมุดจดงานของนักศึกษารุ่นที่

๙. รายงานการประชุม สัมนาทางวิชาการ

๓. คำรภาษาต่างประเทศ

๑๐. สิ่งพิมพ์ของทางราชการ

๔. คำรภาษาไทย

๑๑. วิทยานิพนธ์

๕. หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ

๑๒. วารสาร

๖. หนังสืออ้างอิงภาษาไทย

๑๓. หนังสือพิมพ์

๗. รายงานการวิจัยของต่างประเทศ

๑๔. จุลสารและกฤตภาค

การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ในการค้นคว้าทั้งเพื่อใช้ในการสอนและการเรียนนั้น จำเป็นต้องใช้หนังสืออ้างอิง ประกอบด้วย หนังสืออ้างอิงที่อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ร้อยละ ๕๗.๑๗ ใช้คือ บรรณานุกรม และหนังสืออ้างอิงที่นักศึกษาจำนวนมากที่สุด ร้อยละ ๕๗.๑๔ ใช้คือ พจนานุกรม ส่วนหนังสืออ้างอิงที่อาจารย์และนักศึกษาจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ ๑๖.๕๐ และร้อยละ ๖.๔๔ ใช้เป็นประเภทเดียวกันคือ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ ดังปรากฏในตารางที่ ๑๐



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๐ ประเภทหนังสืออ้างอิงที่อาจารย์และนักศึกษาใช้ *

มหาวิทยาลัย ประเภท หนังสืออ้างอิง	อาจารย์					นักศึกษา						
	เกษตร	จุฬา	ธรรม ศาสตร์	ศรีนคร รินทรวโรดม	รวม	ร้อยละ	เกษตร	จุฬา	ธรรม ศาสตร์	ศรีนคร รินทรวโรดม	รวม	ร้อยละ
พจนานุกรม	๓	๗	๗	๘	๒๕	๔๔.๖๔	๑๕	๒๙	๑๗	๒๗	๘๘	๕๗.๑๔
สารานุกรม	๒	๔	๖	๑๐	๒๒	๔๘.๒๑	๑๑	๒๑	๑๐	๒๐	๖๒	๔๐.๒๖
หนังสือรายปี	๗	๖	๔	๘	๒๕	๔๔.๖๔	๙	๑๒	๗	๑๕	๔๓	๒๗.๙๒
หนังสือคู่มือ	๓	๕	๓	๘	๑๙	๓๓.๙๓	๒๓	๑๖	๑๓	๑๘	๗๐	๔๕.๕๕
นามานุกรม	๑	๓	๒	๕	๑๐	๑๗.๙๖	๑	๒	๕	๕	๑๒	๗.๗๙
อักษรานุกรมชีวประวัติ	๑	๕	๒	๕	๑๓	๑๙.๖๔	๑	๕	๕	๕	๑๓	๗.๕๕
หนังสืออ้างอิงทาง ภูมิศาสตร์	๑	๒	-	๕	๗	๑๒.๕๐	-	๓	-	๗	๑๐	๖.๕๙
บรรณานุกรม	๖	๑๐	๘	๘	๓๒	๕๗.๑๔	๖	๑๕	๕	๑๕	๓๘	๒๔.๖๘
ครุฑและสาระสังเขป	๖	๕	๑๐	๗	๒๘	๕๐.๐๐	๑๘	๙	๙	๑๕	๕๘	๓๑.๑๗
สิ่งพิมพ์รัฐบาล	๕	๗	๖	๗	๒๕	๕๑.๗๙	๖	๙	๑๒	๑๙	๔๖	๒๙.๘๗

*ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

วิธีค้นหาสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดนั้น ทั้งอาจารย์และนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ ๗๘.๕๗ และร้อยละ ๘๕.๗๑ ใช้วิธีค้นจากคู่มือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น ปัดรรายการ ตรีชเนียวารสาร เป็นต้น่าสังเกตว่ามีอาจารย์และนักศึกษาน้อยกว่าครึ่งคือ ร้อยละ ๔๒.๘๖ และร้อยละ ๔๕.๔๕ ที่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์โดยตรง ตามตารางที่ ๑๑



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๑ วิธีค้นหาสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา*

มหาวิทยาลัย วิธีค้นหา สิ่งพิมพ์	อาจารย์						นักศึกษา					
	เกษตร	จุฬา	ธรรม ศาสตร์	ศรีนคร รินทรรีโรฒ	รวม	ร้อยละ	เกษตร	จุฬา	ธรรม ศาสตร์	ศรีนคร รินทรรีโรฒ	รวม	ร้อยละ
ดูจากรายชื่อหนังสือใหม่ ที่ห้องสมุดจัดทำไว้	๔	๖	๘	๗	๒๖	๔๖.๔๓	๕	๕	๘	๒๐	๓๘	๒๔.๖๘
ค้นจากคู่มือช่วยค้นของ ห้องสมุด	๘	๑๒	๑๒	๑๒	๔๔	๗๘.๕๗	๓๔	๓๓	๓๒	๓๓	๑๓๒	๘๕.๗๑
ขอความช่วยเหลือจาก บรรณารักษ์โดยตรง	๖	๕	๔	๔	๒๔	๔๒.๘๖	๑๕	๒๑	๑๗	๑๗	๗๐	๔๕.๔๕
ค้นหาตามชั้นหรือตู้เก็บ สิ่งพิมพ์ของห้องสมุด	๘	๔	๔	๕	๓๑	๕๕.๓๖	๒๗	๒๔	๑๘	๑๖	๘๐	๕๘.๔๔

*ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เกี่ยวกับวิธีการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดนั้น อาจารย์และ
นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมด ร้อยละ ๔๘.๒๑ และร้อยละ ๔๘.๗๐ ตามลำดับ ใช้
บริการตอบคำถามฯ ด้วยตนเองบ่อยครั้งที่สุด มีอาจารย์และนักศึกษาน้อยมากเพียง
ร้อยละ ๑.๗๔ และร้อยละ ๑.๓๐ เท่านั้นที่ใช้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์

ส่วนบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์นั้นไม่มีอาจารย์และนักศึกษาผู้ใช้เลย ดังปรากฏ
ในตารางที่ ๑๒



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๒ วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์และนักศึกษา

มหาวิทยาลัย	อาจารย์						นักศึกษา						
	เกษตร	จุฬา	ธรรมศาสตร์	ศรีนครินทรวิโรฒ	รวม	ร้อยละ	เกษตร	จุฬา	ธรรมศาสตร์	ศรีนครินทรวิโรฒ	รวม	ร้อยละ	
วิธีการให้บริการตอบคำถาม													
บริการตอบคำถามในห้องสมุดด้วยตนเอง	๑๓	๑๓	๑๕	๑๔	๕๕	๔๘.๒๑	๓๘	๔๐	๓๖	๓๘	๑๔๒	๔๘.๗๐	
บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์	-	๑	-	-	๑	๑.๗๘	๑	-	๑	-	๒	๑.๓๐	
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
รวม	๑๓	๑๔	๑๕	๑๔	๕๖	๑๐๐.๐๐	๓๙	๔๐	๓๗	๓๘	๑๔๔	๑๐๐.๐๐	

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ส่วนการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดนั้น บริการค้นหา คำตอบหรือสารนิเทศจากวัสดุสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด เป็นบริการที่ทำกันอยู่เป็นประจำในห้องสมุด รวมทั้ง เป็นบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักและใช้กันมากที่สุด ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาเฉพาะ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการดังกล่าวแล้ว ซึ่งปรากฏว่า บริการที่อาจารย์และนักศึกษาจำนวนมากที่สุดร้อยละ ๕๗.๑๔ และร้อยละ ๓๗.๐๑ ใช้เป็น บริการเดียวกัน คือ บริการแนะนำหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่น่าสนใจ บริการ ที่อาจารย์จำนวนน้อยที่สุดร้อยละ ๕.๓๖ ใช้ได้แก่ แนะนำวิธีใช้ห้องสมุดอย่างไม่เป็นทางการ ส่วนบริการที่นักศึกษาจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ ๓.๕๐ ใช้ได้แก่ บริการแปล อธิบาย ตีความหมายคำศัพท์ข้อความต่าง ๆ ตามตารางที่ ๑๓ และตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๓ การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์

การใช้บริการ	มหาวิทยาลัย				รวม	ร้อยละ
	เกษตร	จุฬาฯ	ธรรมศาสตร์	ศรีนคร-รัตนวิโรฒ		
บริการแนะนำหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่น่าสนใจ	๗	๖	๔	๑๐	๓๒	๕๗.๑๔
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	๓	๔	๑	๓	๑๑	๑๙.๖๔
บริการแปล อธิบาย ตีความหมาย คำศัพท์ ข้อความต่าง ๆ	-	-	-	-	-	-
บริการสาระสังเขปและตรวจฉันทา วารสาร	๑	๓	๕	๑	๑๐	๑๗.๙๖
แนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดอย่างไม่เป็นทางการ	๒	๑	-	-	๓	๕.๓๖
รวม	๑๓	๑๔	๑๕	๑๔	๕๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑๔ การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษา

การใช้บริการ	มหาวิทยาลัย					ร้อยละ
	เกษตร	จุฬา	ธรรมศาสตร์	ศรีนครินทรวิโรฒ	รวม	
บริการแนะนำวิธีการใช้หนังสือ	๑๑	๓	๑๐	๑๐	๓๔	๒๒.๐๘
บริการแนะนำหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่น่าสนใจ	๑๔	๑๘	๑๓	๑๒	๕๗	๓๗.๐๑
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	๓	๖	๓	๑๐	๒๒	๑๔.๒๙
บริการแปล อธิบาย ตีความหมาย คำศัพท์ ข้อความต่าง ๆ	-	๓	๒	๑	๖	๓.๙๐
บริการสาระสังเขปและตรวจนิ วารสาร	๒	๔	๓	๒	๑๐	๖.๔๙
สอนวิธีการใช้ห้องสมุดอย่างไม่ เป็นทางการ	๔	๖	๗	๓	๒๕	๑๖.๒๓
รวม	๓๔	๔๐	๓๗	๓๘	๑๔๙	๑๐๐.๐๐

ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ผู้วิจัยได้แบ่งปัญหาออกเป็น ๓ ประการ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ปัญหาเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด

ในเรื่องสถานที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อาจารย์และนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ ๓๔.๒๙ และร้อยละ ๓๑.๐๑ ตามลำดับ มีปัญหาเหมือนกันว่าที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงมีน้อย อาจารย์และนักศึกษาจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ ๘.๙๓ ร้อยละ ๘.๔๔ มีปัญหาเหมือนกันในเรื่องแสงสว่างในห้องหนังสืออ้างอิงไม่เพียงพอ นอกจากนี้ อาจารย์และนักศึกษายังมีปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนจากผู้ใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง ตามตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๔ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์และนักศึกษา*

ปัญหา	มหาวิทยาลัย		อาจารย์				นักศึกษา					
	เกษตร	จุฬา	ธรรมศาสตร์	ศรีนครินทรวิโรฒ	รวม	ร้อยละ	เกษตร	จุฬา	ธรรมศาสตร์	ศรีนครินทรวิโรฒ	รวม	ร้อยละ
ห้องสมุดอยู่ไกล มาใช้ไม่สะดวก	๔	๔	๗	-	๑๕	๒๖.๗๔	๘	๖	๑๗	-	๓๑	๒๐.๑๓
โต๊ะบริการตอบคำถาม อยู่ในบริเวณที่ไม่สะดวกในการใช้	-	๓	๔	-	๗	๑๒.๕๐	๘	๕	๕	๑๑	๒๔	๑๘.๘๓
บริเวณสำหรับใช้ในการค้นคว้าไม่เป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ	๔	-	๕	๖	๑๕	๒๖.๗๔	๓	๑๐	๒	๑๓	๒๘	๑๘.๑๘
ระบบถ่ายเทอากาศไม่ดี	๕	-	๖	๒	๑๓	๒๓.๒๑	๑๔	๓	๕	๖	๓๒	๒๐.๗๘
แสงสว่างในห้องหนังสือ อ่างอิงไม่เพียงพอ	๒	-	๑	๒	๕	๘.๕๓	๑	๕	๕	๓	๑๓	๘.๕๔
ที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ่างอิงมีน้อย	๓	๕	๕	๖	๒๒	๓๔.๒๔	๕	๑๔	๑๘	๒๑	๕๗	๓๗.๐๑
มีเสียงรบกวนจากภายนอก	๕	-	๗	๕	๑๗	๓๐.๓๖	๘	๑๔	๑๓	๑๓	๔๘	๓๑.๑๗

*ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ในส่วนที่เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงนั้น ทั้งอาจารย์และนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ ๗๑.๔๓ และร้อยละ ๖๒.๕๕ มีปัญหาเรื่องหนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีน้อย อาจารย์จำนวนรองลงมา ร้อยละ ๔๐.๐๑ มีปัญหาว่าหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดเก่าล้าสมัย แต่ นักศึกษาจำนวนรองลงมา ร้อยละ ๕๐.๖๕ มีปัญหาว่าหนังสืออ้างอิงที่หาพบส่วนใหญ่เป็นภาษา ต่างประเทศ ตามตารางที่ ๑๖



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๖ ปัญหาเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงของอาจารย์และนักศึกษา *

มหาวิทยาลัย	อาจารย์					นักศึกษา						
	อักษร	จุฬา	ธรรมศาสตร์	ศรีนครินทร์วิโรฒ	รวม	ร้อยละ	อักษร	จุฬา	ธรรมศาสตร์	ศรีนครินทร์วิโรฒ	รวม	ร้อยละ
หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีน้อย	๑๐	๘	๑๔	๘	๔๐	๗๑.๔๓	๓๑	๒๐	๒๒	๒๔	๙๗	๖๒.๙๘
หนังสืออ้างอิงในห้องสมุดเก่าล้าสมัย	๔	๔	๔	๖	๒๓	๔๑.๐๗	๒๐	๑๘	๑๑	๔	๕๘	๓๗.๖๖
หนังสืออ้างอิงที่หาพบส่วนใหญ่เป็นภาษาต่างประเทศ	๒	-	-	๓	๕	๘.๘๓	๑๔	๑๔	๒๐	๒๔	๗๘	๕๐.๖๕
ห้องสมุดจัดเรียงหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและต่างประเทศปนกันยากแก่การค้นห	๑	-	-	๓	๓	๕.๓๖	๑	๓	-	๘	๑๒	๗.๗๘
หนังสืออ้างอิงชำรุดและสกปรกอยู่ในสภาพไม่น่าใช้	๑	๓	๔	๕	๑๓	๒๓.๒๑	๓	๑๑	๖	๗	๒๗	๑๗.๕๓
ไม่ทราบวิธีค้นหาเรื่องที่ต้องการจากหนังสืออ้างอิง	-	๑	-	-	๑	๑.๗๘	๖	๕	๕	๖	๓๐	๑๙.๔๘
หนังสืออ้างอิงเรียงผิดที่	๒	-	๔	๖	๑๒	๒๑.๕๓	๓	๒	๓	๑๐	๑๘	๑๑.๖๘

*ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ในปัญหาที่เกี่ยวกับบริการของหอสมุดกลาง พบว่าอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ ๓๔.๒๔ มีปัญหาเรื่องอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น ทรัพยากรต่าง ๆ มีน้อย อาจารย์จำนวนรองลงมา ร้อยละ ๓๗.๕๐ มีปัญหาช่วงเวลาที่เปิดให้บริการน้อยไป ส่วนนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ ๓๖.๘๒ มีปัญหาช่วงเวลาที่เปิดให้บริการน้อยไป และนักศึกษาจำนวนรองลงมา ร้อยละ ๒๘.๕๗ มีปัญหาอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น ทรัพยากรต่าง ๆ มีน้อย ตามตารางที่ ๑๗



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๗ ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการในห้องสมุดกลางของอาจารย์และนักศึกษา*

ปัญหา	มหาวิทยาลัย		อาจารย์					นักศึกษา				
	เกษตร	จุฬา	ธรรมศาสตร์	ศรีนครินทรวิโรฒ	รวม	ร้อยละ	เกษตร	จุฬา	ธรรมศาสตร์	ศรีนครินทรวิโรฒ	รวม	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ให้บริการน้อยไป	๒	๗	๑๐	๒	๒๑	๓๗.๕๐	๘	๒๓	๑๒	๖	๔๔	๓๑.๘๒
ชั่วโมงสอนหรือเรียนในสัปดาห์หนึ่ง ๆ มีมากไปจนไม่มีเวลามาใช้บริการ	๑	๒	๒	๑	๖	๑๐.๗๑	๖	๑๓	๑๔	๓	๓๖	๒๓.๓๘
อุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น ทรัพยากรต่าง ๆ มีน้อย	๗	๔	๔	๖	๒๒	๓๕.๒๘	๑๑	๔	๖	๒๒	๔๔	๒๘.๕๗
บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ไม่เต็มใจให้บริการ	-	๑	-	-	๑	๑.๖๗	๖	๔	๓	๑๒	๒๔	๑๖.๒๓
ไม่มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ประจำตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ	๓	๔	๑	๔	๑๒	๒๑.๔๓	๗	๔	๗	๑๓	๓๑	๒๐.๑๓

*ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เมื่อศึกษาถึงความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการต่าง ๆ ที่เป็นบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่าความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาแตกต่างกัน ดังนี้

บริการที่อาจารย์ต้องการมาก ได้แก่

- บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์แจกตามสาขาวิชาที่สนใจ
- บริการถ่ายทำสำเนาสารบัญของวารสารทางวิชาการฉบับใหม่ล่าสุดหมุนเวียน
- บริการค้นหา เอกสาร เพื่อการศึกษาและวิจัย
- บริการรวบรวมบรรณานุกรม เพื่อการศึกษาและวิจัย
- บริการถ่ายเอกสาร
- ขยายเวลาให้บริการอีก
- จัดที่นั่งให้พอ เพียง
- จัด เนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้า เป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ
- จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทย เพิ่มขึ้น
- จัดหนังสืออ้างอิง เฉพาะวิชา เพิ่มขึ้น
- ปรับปรุงการจัดชั้นหนังสือ

บริการที่อาจารย์ต้องการปานกลาง ได้แก่

- บริการทำคู่มือแนะนำวิธีใช้หนังสือบางประเภทที่มีวิธีใช้ยุ่งยาก
- บริการแปลเอกสาร
- บริการหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิงและวัสดุความรู้ทั่วไป
- บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง
- บริการจัดทำข่าวสารของห้องสมุด
- บริการทำครรชนียบทริจารณ์หนังสือ
- บริการจัดทำรายชื่อบทความที่น่าสนใจ

บริการที่อาจารย์ต้องการน้อยได้แก่ บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ ตามตารางที่ ๑๘ ส่วนทางด้านนักศึกษานั้น พบว่า

บริการที่นักศึกษาต้องการมาก ได้แก่

- บริการทำคู่มือแนะนำวิธีใช้หนังสือบางประเภทที่มีวิธีใช้ยุ่งยาก
- บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์แจกตามสาขาวิชาที่สนใจ
- บริการหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิงและวัสดุความรู้ทั่วไป
- บริการค้นหาเอกสาร เพื่อการศึกษาและวิจัย
- บริการรวบรวมบรรณานุกรม เพื่อการศึกษาและวิจัย
- บริการจัดทำรายชื่อบทความที่น่าสนใจ
- บริการถ่ายเอกสาร
- จัดที่นั่งให้พอเพียง
- จัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้า เป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ
- จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทย เพิ่มขึ้น
- จัดหาหนังสืออ้างอิง เฉพาะวิชา เพิ่มขึ้น

บริการที่นักศึกษาต้องการปานกลาง ได้แก่

- บริการถ่ายทำสำเนาสารบัญของวารสารทางวิชาการฉบับใหม่ล่าสุดหมุนเวียน
- บริการแปลเอกสาร
- บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง
- บริการจัดทำข่าวสารของห้องสมุด
- บริการทำตรรกษณ์บทวิจารณ์หนังสือ
- ขยายเวลาการให้บริการอีก
- ปรับปรุงการจัดชั้นหนังสือ

บริการที่นักศึกษาต้องการน้อยได้แก่ บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ ตามตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๔ ค่าเฉลี่ยน้ำหนักความต้องการของอาจารย์ในการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด

บริการ ตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า	ความเห็น		เกษตรศาสตร์		จุฬาลงกรณ์ฯ		ธรรมศาสตร์		ศรีนครินทรวิโรฒ		รวม				
	\bar{x}	S.D. แปล ความ	\bar{x}	S.D. แปล ความ	\bar{x}	S.D. แปล ความ	\bar{x}	S.D. แปล ความ	\bar{x}	S.D. แปล ความ	\bar{x}	S.D. แปล ความ			
บริการทำคู่มือแนะนำวิธีใช้หนังสือบางประเภท	๓.๑๕	๑.๐๗	ป	๓.๖๔	๐.๘๔	ม	๓.๕๐	๐.๙๑	ป	๓.๐๗	๑.๐๗	ป	๓.๓๒	๐.๘๔	ป
บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์	๓.๘๕	๐.๖๙	ม	๔.๓๖	๐.๘๔	ม	๔.๕๗	๐.๖๔	ม	๓.๓๖	๑.๐๑	ป	๔.๐๑	๐.๗๙	ม
บริการถ่ายทำสำเนาสารบัญของวารสาร	๓.๙๒	๐.๕๙	ม	๓.๘๖	๑.๑๐	ม	๓.๘๐	๑.๑๐	ม	๓.๑๕	๑.๒๙	ป	๓.๖๘	๑.๑๓	ม
บริการแปลเอกสาร	๒.๗๗	๑.๒๔	ป	๒.๑๔	๑.๑๐	น	๒.๘๙	๐.๗๔	ป	๓.๑๕	๑.๔๖	ป	๒.๗๓	๑.๑๘	ป
บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์	๒.๕๔	๑.๑๓	น	๒.๒๙	๑.๒๐	น	๓.๐๗	๐.๘๐	ป	๒.๐๐	๐.๗๙	น	๒.๔๘	๑.๐๔	น
บริการหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิงและวัสดุ ความรู้ทั่วไป	๒.๘๕	๐.๘๐	ป	๓.๒๑	๐.๗๐	ป	๓.๓๓	๐.๙๘	ป	๓.๓๖	๐.๘๔	ป	๓.๒๐	๐.๘๔	ป
บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง	๒.๗๗	๐.๘๓	ป	๒.๐๗	๐.๙๒	น	๓.๑๓	๐.๓๔	ป	๒.๘๖	๑.๑๐	ป	๒.๗๑	๐.๙๑	ป
บริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัย	๔.๐๘	๑.๑๙	ม	๔.๑๔	๑.๐๓	ม	๔.๐๗	๐.๕๙	ม	๓.๗๑	๐.๙๑	ม	๔.๐๐	๐.๙๓	ม
บริการรวบรวมบรรณานุกรมเพื่อการศึกษา และวิจัย	๓.๗๗	๐.๘๓	ม	๔.๐๐	๐.๗๘	ม	๔.๒๗	๐.๗๐	ม	๓.๖๔	๐.๘๔	ม	๓.๙๓	๐.๘๑	ม
บริการจัดทำข่าวสารของห้องสมุด	๓.๕๔	๐.๘๘	ป	๒.๘๑	๑.๑๗	ป	๓.๓๓	๐.๖๒	ป	๒.๖๔	๐.๙๓	ป	๓.๐๙	๐.๘๖	ป
บริการทำดัชนีบรรณานุกรมหนังสือ	๓.๑๕	๐.๕๕	ป	๓.๗๙	๐.๘๐	ม	๓.๖๐	๐.๖๓	ม	๓.๐๐	๑.๐๔	ป	๓.๓๙	๐.๘๒	ป
บริการจัดทำรายชื่อบทความที่น่าสนใจ	๔.๐๘	๐.๖๔	ม	๔.๑๗	๐.๗๗	ม	๔.๐๐	๐.๖๕	ม	๓.๐๗	๐.๙๒	ป	๓.๘๒	๐.๘๖	ป

ตารางที่ ๑๘ ค่าเฉลี่ยน้ำหนักความต้องการของอาจารย์ในการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด (ต่อ)

บริการ ตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า	ความเห็น	เกษตรศาสตร์			จุฬาลงกรณ์ฯ			ธรรมศาสตร์			ศรีนครินทรวิโรฒ			รวม		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความ	\bar{x}	S.D.	แปล ความ	\bar{x}	S.D.	แปล ความ	\bar{x}	S.D.	แปล ความ	\bar{x}	S.D.	แปล ความ
บริการถ่ายเอกสาร		๔.๓๐	๐.๗๕	ม	๔.๒๕	๐.๗๓	ม	๓.๘๗	๐.๕๒	ม	๔.๑๔	๐.๗๗	ม	๔.๑๔	๐.๘๐	ม
ขยายเวลาให้บริการอีก		๓.๗๗	๑.๑๗	ม	๓.๗๑	๑.๐๐	ม	๔.๒๐	๐.๖๘	ม	๓.๑๔	๑.๐๓	ป	๓.๗๑	๑.๐๔	ม
จัดที่นั่งให้พอเพียง		๓.๘๕	๐.๙๐	ม	๓.๙๓	๑.๐๐	ม	๓.๕๓	๐.๖๔	ป	๓.๗๕	๐.๙๗	ม	๓.๗๗	๐.๘๗	ม
จัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ		๔.๐๐	๐.๘๒	ม	๔.๒๕	๐.๘๓	ม	๓.๖๐	๐.๖๓	ม	๔.๒๕	๐.๙๑	ม	๔.๐๔	๐.๘๓	ม
จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น		๓.๖๒	๑.๐๔	ม	๔.๑๔	๐.๘๖	ม	๔.๐๐	๐.๖๕	ม	๔.๐๗	๐.๙๒	ม	๓.๙๖	๐.๘๗	ม
จัดหาหนังสืออ้างอิง เฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น		๔.๑๕	๐.๖๕	ม	๔.๕๐	๐.๖๕	ม	๔.๓๓	๐.๗๒	ม	๔.๔๓	๐.๖๕	ม	๔.๓๖	๐.๖๗	ม
ปรับปรุงการจัดชั้นหนังสือ		๓.๗๗	๑.๒๔	ม	๔.๐๐	๐.๘๘	ม	๓.๖๐	๐.๙๕	ม	๔.๐๐	๐.๙๖	ม	๓.๘๔	๑.๐๑	ม

หมายเหตุ

มส = มากที่สุด

ม = มาก

ป = ปานกลาง

น = น้อย

นส = น้อยที่สุด

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑๔ ค่าเฉลี่ยน้ำหนักความต้องการของนักศึกษาในการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด

บริการ ตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า	ความเห็น	เกษตรศาสตร์			จุฬาลงกรณ์ฯ			ธรรมศาสตร์			ศรีนครินทรวิโรฒ			รวม		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความ	\bar{x}	S.D.	แปล ความ	\bar{x}	S.D.	แปล ความ	\bar{x}	S.D.	แปล ความ	\bar{x}	S.D.	แปล ความ
บริการทำคู่มือแนะนำวิธีใช้หนังสือบางประเภท		๓.๘๗	๐.๘๘	ม	๓.๘๐	๑.๐๗	ม	๓.๓๒	๐.๘๐	ป	๓.๘๒	๐.๘๐	ม	๓.๗๑	๐.๘๔	ม
บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์		๓.๗๗	๑.๒๘	ม	๔.๐๓	๐.๘๕	ม	๓.๒๒	๑.๐๓	ป	๓.๖๑	๑.๐๐	ม	๓.๖๖	๑.๑๐	ม
บริการถ่ายสำเนาสารบัญของวารสาร		๓.๒๑	๑.๑๕	ป	๓.๑๘	๐.๙๓	ป	๒.๙๒	๐.๘๘	ป	๓.๖๑	๑.๐๕	ม	๓.๒๓	๑.๐๓	ป
บริการแปลเอกสาร		๓.๑๓	๑.๔๒	ป	๓.๖๐	๑.๑๗	ม	๓.๐๕	๑.๒๕	ป	๓.๗๖	๑.๓๐	ม	๓.๕๑	๑.๒๘	ป
บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์		๒.๕๘	๑.๑๗	น	๒.๕๓	๑.๑๓	น	๒.๐๐	๑.๑๘	น	๒.๘๘	๑.๒๐	ป	๒.๕๘	๑.๑๔	น
บริการหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิงและวัสดุ ความรู้ทั่วไป		๓.๕๖	๑.๑๘	ป	๓.๗๓	๑.๐๔	ม	๓.๓๒	๐.๘๘	ป	๓.๘๗	๐.๙๓	ม	๓.๖๐	๑.๐๓	ม
บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง		๓.๕๔	๑.๑๔	ป	๓.๖๓	๑.๐๘	ม	๓.๓๒	๐.๗๘	ป	๓.๖๓	๐.๘๗	ม	๓.๕๓	๑.๐๐	ป
บริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัย		๓.๗๘	๑.๐๘	ม	๔.๒๕	๐.๘๗	ม	๓.๕๘	๐.๘๘	ป	๔.๐๐	๐.๘๘	ม	๓.๘๒	๑.๐๐	ม
บริการรวบรวมบรรณานุกรมเพื่อการศึกษา และวิจัย		๓.๕๘	๐.๘๗	ป	๓.๘๐	๑.๐๑	ม	๓.๕๘	๐.๘๐	ป	๓.๘๒	๐.๘๔	ม	๓.๗๓	๐.๘๖	ม
บริการจัดทำวารสารของห้องสมุด		๓.๓๘	๑.๐๗	ป	๓.๕๕	๑.๐๑	ป	๓.๒๔	๐.๗๖	ป	๔.๐๕	๐.๘๖	ม	๓.๕๖	๑.๐๐	ป
บริการทำดัชนีบรรณนิทัศน์หนังสือ		๓.๓๑	๑.๑๓	ป	๓.๕๓	๑.๑๕	ป	๓.๑๘	๐.๘๑	ป	๓.๖๓	๐.๘๘	ม	๓.๕๒	๑.๐๔	ป
บริการจัดทำรายชื่อบทความที่น่าสนใจ		๓.๕๑	๑.๑๐	ป	๔.๑๓	๐.๘๒	ม	๓.๑๖	๐.๘๓	ป	๓.๘๘	๑.๐๓	ม	๓.๖๘	๑.๐๑	ม

ตารางที่ ๑๕ ค่าเฉลี่ยน้ำหนักความต้องการของนักศึกษาในการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด (ต่อ)

บริการ ตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า	ความเห็น	เกษตรศาสตร์			จุฬาลงกรณ์			ธรรมศาสตร์			ศรีนครินทรวิโรฒ			รวม		
		\bar{x}	S.D.	แปล ความ	\bar{x}	S.D.	แปล ความ	\bar{x}	S.D.	แปล ความ	\bar{x}	S.D.	แปล ความ	\bar{x}	S.D.	แปล ความ
บริการถ่ายเอกสาร		๓.๗๗	.๕๓	ม	๔.๑๓	.๘๒	ม	๓.๓๘	๑.๑๔	ป	๔.๐๘	.๗๕	ม	๓.๘๒	.๕๘	ม
ขยายเวลาการให้บริการอีก		๓.๒๑	.๘๕	ป	๔.๒๐	๑.๐๔	ม	๓.๔๕	๑.๑๗	ป	๓.๓๔	๑.๒๔	ป	๓.๕๖	๑.๑๕	ป
จัดที่นั่งให้เพียงพอ		๓.๓๓	.๕๐	ป	๓.๘๓	.๕๗	ม	๓.๗๓	๑.๑๘	ม	๓.๕๕	๑.๒๑	ม	๓.๗๓	๑.๐๕	ม
จัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้า เป็นสัดส่วน โดยเฉพาะ		๓.๖๔	.๕๐	ม	๔.๐๘	.๕๔	ม	๓.๖๕	๑.๐๓	ม	๔.๑๑	๑.๐๖	ม	๓.๘๗	๑.๐๐	ม
จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น		๔.๑๘	๑.๑๙	ม	๔.๑๘	.๕๓	ม	๓.๘๖	๑.๐๓	ม	๔.๒๔	.๕๑	ม	๔.๑๒	๑.๐๒	ม
จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น		๔.๔๔	๑.๐๕	ม	๔.๕๕	.๖๘	ม	๓.๘๖	๑.๑๖	ม	๔.๒๙	๑.๐๔	ม	๔.๒๙	๑.๐๒	ม
ปรับปรุงการจัดชั้นหนังสือ		๓.๕๑	.๕๔	ป	๓.๕๕	๑.๐๘	ป	๓.๔๗	.๕๖	ป	๓.๗๕	๑.๐๒	ม	๓.๕๗	๑.๐๐	ป

หมายเหตุ

มส = มากที่สุด

น = น้อย

ม = มาก

นส = น้อยที่สุด

ป = ปานกลาง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย