

ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร



นางสาว กรรณิการ์ สุธรรมเมธา

006757

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต


ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๒๔

THE NEEDS FOR REFERENCE SERVICES OF UNIVERSITY

LIBRARIES IN BANGKOK METROPOLIS



Miss Gunniga Suthammatha

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Library Science

Graduate School

Chulalongkorn University

1981

ศูนย์วิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



หัวข้อวิทยานิพนธ์      ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้  
 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

ชื่อนิสิต                      นางสาวกรรณิการ์ สุธรรมเมธา

อาจารย์ที่ปรึกษา          ผู้ช่วยศาสตราจารย์วลัยพร เหมะรัชตะ

ภาควิชา                        บรรณารักษศาสตร์

ปีการศึกษา                 ๒๕๒๔



### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้บริการ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้  
 ต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร  
 ผลจากการวิจัยนี้ก็เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงงานบริการตอบคำถามและ  
 ช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของ  
 ผู้ใช้ได้มากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัยใช้การศึกษาค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารตลอดจนถึงสิ่งพิมพ์ที่  
 เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย รวมทั้ง  
 การส่งแบบสอบถาม จำนวน ๒๒๐ ชุด ไปยังอาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ๔ แห่ง  
 ที่ได้คัดเลือกเป็นตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขต  
 ประสานมิตร นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน ๒๑๐ ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ  
 ๙๕.๔๕ มาเสนอในรูปของร้อยละ คำขวัญ เลขคดี และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ อาจารย์ร้อยละ ๗๘.๕๗ และนักศึกษาร้อยละ ๘๕.๗๑ กันหา  
 สิ่งพิมพ์โดยอาศัยคู่มือช่วยค้นของห้องสมุด ในการใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ อาจารย์  
 ร้อยละ ๕๗.๑๔ ใช้บรรณานุกรมแต่นักศึกษาร้อยละ ๕๗.๑๔ ใช้พจนานุกรม อาจารย์ร้อยละ  
 ๔๘.๒๑ และนักศึกษาร้อยละ ๔๘.๗๐ ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยตนเอง  
 อาจารย์ร้อยละ ๕๗.๑๔ และนักศึกษาร้อยละ ๓๗.๐๑ ใช้บริการแนะนำหนังสือ วารสาร

สิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจบ่อยครั้งที่สุด ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อาจารย์ ร้อยละ ๓๔.๒๔ และนักศึกษาร้อยละ ๓๐.๓๖ มีปัญหาเรื่องที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้อง หนังสืออ้างอิงไม่เพียงพอ อาจารย์ร้อยละ ๓๑.๔๓ และนักศึกษาร้อยละ ๖๒.๔๔ มี ปัญหาเรื่องหนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีน้อย อาจารย์ร้อยละ ๓๔.๒๔ มีปัญหา เรื่องอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้ามิน้อย แต่นักศึกษาร้อยละ ๓๑.๔๓ มีปัญหา เรื่องช่วงเวลาที่เปิดให้บริการน้อยเกินไป ด้านความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า อาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะ วิชาเพิ่มขึ้น จัดบริการถ่ายเอกสาร และจัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วน โดยเฉพาะ เป็นต้น ส่วนนักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น และจัดบริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัย เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะ

๑. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรพิจารณาเพิ่มงบประมาณสำหรับห้องสมุดให้มากขึ้น เพื่อห้องสมุดจะได้มีงบประมาณเพียงพอในการจัดหาหนังสืออ้างอิงและอุปกรณ์ที่ให้ความ สะดวกในการค้นคว้าตามความต้องการของผู้ใช้
๒. มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการสอนวิชาการใช้หนังสือและห้องสมุดแก่นักศึกษา และแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่อาจารย์
๓. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ด้านงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ
๔. ควรจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศให้ มากยิ่งขึ้น
๕. ควรจัดสถานที่นั่งในห้องหนังสืออ้างอิงให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการตอบ- คำถามและช่วยการค้นคว้า

๖. ควรปรับปรุงการให้บริการโดยขยายเวลาการเปิดบริการของห้องสมุด  
รวมทั้งขยายเวลาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วย

๗. น่าจะได้มีการวิจัยความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการ  
ค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ด้วย



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





access printed materials by using reference aids. 57.14 percent of the faculty members use bibliographies but 57.14 percent of the students use dictionaries. 98.21 percent of the faculty members and 98.70 percent of the students come to use reference services at the libraries by themselves. 57.15 percent of the faculty members and 37.01 percent of the students frequently use bibliographical tools to find out about interesting books, periodicals and other printed materials. 39.29 percent of the faculty members and 30.36 percent of the students complain about inadequate accommodation in reference rooms. 71.43 percent of the faculty members and 62.99 percent of the students complain that the numbers of reference books in specific subjects is limited. 39.29 percent of the faculty members complain that the reference tools are limited but 31.82 percent of the student complain that the opening hours for reference services are too limited. The faculty members' needs for reference services include increasing of reference books in specific subjects, providing photo-copying service and preparing specific space for studying individually. The students' needs for reference services include increasing of both reference books in specific subjects, and Thai reference books, and also providing literature searching service.



## Recommendations

1. The university administrators should allocate more budget for more reference books and reference tools.
2. Instruction on the use of the library should be introduced to the students. Information on libraries should be given to the faculty members.
3. The libraries should provide information of reference services regularly.
4. They should provide more reference books both in Thai and foreign languages.
5. They should provide enough seats in the reference rooms to serve the users' needs.
6. They should extend library hours.
7. Researches on the same topic should also be done in other university libraries.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือของผู้ช่วยศาสตราจารย์ วลัยพร  
เหมะรัชตะ อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย และอาจารย์ฤกษ์พรรัตน์ สุวรรณรัตน์ ที่ได้กรุณา  
สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขเนื้อหาของเรื่อง ตลอดจนจัดทำเอกสารส่วนภาษา  
ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งสำเร็จ

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณหทัยศิกา ศรีโปฏก ที่ได้ช่วยแจกแบบสอบถาม  
ขอบคุณเพื่อนบรรณารักษ์รุ่น ๒๑ และ ๒๒ ทุกท่านที่ให้กำลังใจตลอดเวลาที่ทำการวิจัยนี้

กรรณิการ์ สุธรรมเมธา



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ช
กิตติกรรมประกาศ.....	ญ
รายการตารางประกอบ.....	ฉ
บทที่	
๑. บทนำ.....	๑
ความเป็นมาของปัญหา.....	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	๒
สมมุติฐานในการวิจัย.....	๒
ขอบเขตของการวิจัย.....	๓
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	๓
คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย.....	๓
วิธีดำเนินการวิจัย.....	๔
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	๔
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๕
๒. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	๑๑
ความหมายของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	๑๑
ความเป็นมาของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	๑๒
วัตถุประสงค์และหน้าที่ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	๑๕
คุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	๑๘
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	๑๘
สิ่งพิมพ์ที่ใช้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	๓๕



๓. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน กรุงเทพมหานคร .....	๔๓
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ .....	๔๓
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .....	๔๗
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .....	๕๐
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) .....	๕๓
๔. การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร .....	๕๘
วิธีดำเนินการวิจัย .....	๕๘
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	๕๙
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	๖๐
๕. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	๘๘
สรุปผลการวิจัย .....	๘๘
อภิปรายผล .....	๘๙
ข้อเสนอแนะทั่วไป .....	๙๙
ข้อเสนอแนะแต่ละมหาวิทยาลัย .....	๑๐๐
บรรณานุกรม .....	๑๐๒
ภาคผนวก .....	๑๐๙
ประวัติผู้เขียน .....	๑๒๔

รายการตารางประกอบ

ตารางที่	หน้า
๑. จำนวนอาจารย์และนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมหาวิทยาลัย	๖๒
๒. จำนวนอาจารย์และนักศึกษา จำแนกตามเพศ.....	๖๒
๓. จำนวนอาจารย์จำแนกตามอายุ.....	๖๓
๔. จำนวนนักศึกษาจำแนกตามอายุ.....	๖๓
๕. จำนวนอาจารย์และนักศึกษาจำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา.....	๖๔
๖. จำนวนชั่วโมงสอนของอาจารย์ต่อสัปดาห์.....	๖๕
๗. จำนวนชั่วโมงเรียนของนักศึกษาต่อสัปดาห์.....	๖๕
๘. เอกสารสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์ใช้ค้นคว้าในการเตรียมสอน.....	๖๗
๙. เอกสารสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียน.....	๖๘
๑๐. ประเภทหนังสืออ้างอิงที่อาจารย์และนักศึกษานำมาใช้.....	๗๐
๑๑. วิธีค้นหาสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา.....	๗๒
๑๒. วิธีการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์และนักศึกษา.....	๗๔
๑๓. การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์.....	๗๕
๑๔. การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษา.....	๗๖
๑๕. ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ อาจารย์และนักศึกษา.....	๗๗
๑๖. ปัญหาเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงของอาจารย์และนักศึกษา.....	๗๘
๑๗. ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการในห้องสมุดกลางของอาจารย์และนักศึกษา.....	๘๑
๑๘. ค่าเฉลี่ยน้ำหนักความต้องการของอาจารย์ในการจัดบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด.....	๘๔
๑๙. ค่าเฉลี่ยน้ำหนักความต้องการของนักศึกษาในการจัดบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด.....	๘๖