



บทที่ ๔

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของ นักศึกษาและอาจารย์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อทราบปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อเป็นแนวทางในการจัดบริการสำหรับห้องสมุดธุรกิจและห้องสมุดเฉพาะ ในสาขาที่ศึกษา

การดำเนินการวิจัย ได้รวบรวมข้อมูลโดยศึกษาจาก เอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องสมุดในสาขาวิชาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และข้อมูลที่ได้จากการส่งแบบสอบถามแก่อาจารย์ จำนวน ๕๐ คน ได้รับแบบสอบถามคืน ๓๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐ นักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๔๔ คน ได้รับแบบสอบถามคืน ๓๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ และ นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๑๕๐ คน ได้รับแบบสอบถามคืน ๑๖๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยคำถามที่ผู้วิจัยเสนอให้ เลือกตอบและประเภทที่ให้ผู้ตอบตอบโดยเสรี แบบสอบถามดังกล่าวแบ่งเป็น ๕ ส่วน คือ

- ส่วนที่ ๑ สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ
- ส่วนที่ ๒ สภาพการใช้ห้องสมุด
- ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นของผู้ตอบเกี่ยวกับบริการและทรัพยากรห้องสมุด
- ส่วนที่ ๔ ปัญหาต่าง ๆ ในการใช้บริการ
- ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

สรุปผลการวิจัย

ก. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ

อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ ๗๐.๒๒ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๗๘.๑๖ เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท รองลงมา ร้อยละ ๑๒.๕ สำเร็จการศึกษา

ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๔๔ มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ รองลงมา ร้อยละ ๓๖.๑๑ มีตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์

นักศึกษาปริญญาโทผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ ๖๕.๗๑ เป็นเพศชาย และร้อยละ ๓๔.๒๙ เป็นเพศหญิง

นักศึกษาปริญญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ ๕๑.๔๕ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๔๘.๑๕ เป็นเพศชาย

สรุปผู้ตอบส่วนใหญ่ทั้ง ๓ กลุ่ม ปรากฏว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ข. สภาพการใช้ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของอาจารย์และนักศึกษา คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์จำนวนมากที่สุด ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละมากกว่า ๑ ครั้ง มีอัตราร้อยละ ๕๓.๐๕ รองลงมาคือ สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ร้อยละ ๒๔.๑๗ ใช้เดือนละครั้ง ร้อยละ ๒๓.๖๑ และใช้ห้องสมุดเป็นประจำทุกวันในห้องสมุดเปิดทำการ มีน้อยมาก คือ เพียงร้อยละ ๔.๑๗ ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เป็นห้องสมุดที่อาจารย์ร้อยละ ๕๘.๖๑ นิยมใช้มากที่สุด เพราะตั้งอยู่ใกล้ มีสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาการบัญชีและธุรกิจมากที่สุด อาจารย์ ร้อยละ ๖๓.๔๘ เข้าใช้ห้องสมุดเฉพาะเวลาที่ต้องการคิดว่าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รองลงมา ร้อยละ ๓๘.๘๔ รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดเพราะบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่แนะนำ รองลงมา ร้อยละ ๓๖.๑๑ รู้จักวิธีใช้โดยการใช้อย่างตนเอง อาจารย์ร้อยละ ๗๒.๒๒ มีวิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากคู่มือช่วยค้นของห้องสมุด จุดมุ่งหมายในการเข้ามาใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๔.๔๕ เพื่อใช้บริการถ่ายเอกสาร รองลงมา ร้อยละ ๕๐.๕๕ เพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือ ร้อยละ ๖๘.๐๕ เพื่อเสนอให้ห้องสมุดซื้อหนังสือ ร้อยละ ๖๑.๑๑ เพื่อใช้ทรัพยากรห้องสมุด น้อยที่สุดร้อยละ ๒๓.๖๑ ใช้บริการจองหนังสือ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดที่เป็นประโยชน์สำหรับอาจารย์มากที่สุด คือ หนังสือวิชาการ คือ ร้อยละ ๕๕.๐๓ รองลงมาคือ วารสาร ร้อยละ ๒๗.๐๔ น้อยที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ ร้อยละ ๖.๒๔ ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่ใช้มากที่สุด คือ ภาษาอังกฤษ ร้อยละ ๖๖.๖๗

นักศึกษาปริญญาโท จำนวนมากที่สุดใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละมากกว่า ๑ ครั้ง ใน ๑ สัปดาห์ มีอัตราร้อยละ ๔๗.๑๔ รองลงมาคือ สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ร้อยละ ๔๐ ใช้ทุกวันที่ห้องสมุด เปิดทำการ ร้อยละ ๗.๑๔ และใช้เดือนละครั้งมีน้อยมาก เพียงร้อยละ ๕.๗๑ ห้องสมุดคณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี เป็นห้องสมุดที่มีนักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ ๔๕.๗๑ นิยมใช้มากที่สุด เพราะตั้งอยู่ใกล้ สะดวกในการเดินทาง มีสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่เรียนมากที่สุด สามารถใช้บริการ ถ่ายเอกสารได้สะดวกที่สุด นักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ ๕๐ เข้าใช้ห้องสมุดในวันเสาร์ รองลงมา ร้อยละ ๔๑.๕๓ เข้าใช้เฉพาะเวลาที่ต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ร้อยละ ๓๔.๒๔ ใช้ ห้องสมุดเวลาที่ว่างจากการเรียน และน้อยที่สุด ร้อยละ ๑๕.๗๑ คือในวันที่ไม่มีการเรียน มี นักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ ๘๑.๕๒ รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดที่ร้อยละ ๕๔.๒๔ รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดเพราะ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่แนะนำ รองลงมา ๓๗.๑๔ รู้จักวิธีใช้โดยการเรียนในหลักสูตรระดับ ปริญญาตรี และร้อยละ ๖๐ มีวิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากคู่มือช่วยค้นของห้องสมุด จุดมุ่งหมายใน การเข้ามาใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ ร้อยละ ๕๗.๑๔ เพื่อใช้บริการถ่ายเอกสาร รองลงมา ร้อยละ ๔๘.๕๗ เพื่อใช้ทรัพยากรห้องสมุด ร้อยละ ๓๗.๑๔ เพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือ น้อยที่สุดร้อยละ ๔.๒๔ เพื่อใช้เป็นที่พักผ่อน สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดที่เป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษาปริญญาโทมากที่สุด คือ หนังสือวิชาการ ร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมา คือ สิ่งพิมพ์พิเศษ ร้อยละ ๒๔.๒๔ น้อยที่สุดเพียง ร้อยละ ๔.๒๔ คือ หนังสืออ้างอิง ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่ใช้เป็นภาษาไทยมากที่สุด ร้อยละ ๖๘.๕๗ ภาษาต่างประเทศ ร้อยละ ๓๑.๔๒

นักศึกษาปริญญาตรี จำนวนมากที่สุดใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละมากกว่า ๑ ครั้ง ใน ๑ สัปดาห์ มีจำนวนเท่ากับจำนวนนักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน คือร้อยละ ๓๗.๐๔ รองลงมา ร้อยละ ๑๕.๗๕ เข้าใช้ทุกวัน น้อยที่สุดเดือนละครั้ง เพียงร้อยละ ๖.๑๗ ห้องสมุดคณะพาณิชย ศาสตร์และการบัญชี เป็นห้องสมุดที่มีนักศึกษาปริญญาตรี นิยมใช้มากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๓๔ เพราะ ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกในการเดินทางมาใช้ และมีสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาบัญชีและธุรกิจมากที่สุด ตรง ตามวิชาที่เรียน นักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ ๖๕.๗๕ เข้าใช้ห้องสมุดในช่วงก่อนสอบประจำภาค รองลงมา ร้อยละ ๖๗.๕๐ เป็นเวลาที่ว่างจากการเรียน และน้อยที่สุด ร้อยละ ๑๕.๘๑ ใช้ในวัน เสาร์ นักศึกษาร้อยละ ๕๘.๐๒ รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดที่ ร้อยละ ๔๐.๓๔ รู้จักเพียงเล็กน้อย และไม่ รู้จักวิธีใช้มีร้อยละ ๑.๒๓ นักศึกษารู้จักวิธีใช้ห้องสมุดเพราะบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่แนะนำ รองลงมา ร้อยละ ๖๐.๔๔ ได้ใช้ด้วยตนเอง ร้อยละ ๘๖.๔๑ มีวิธีค้นเรื่องที่ต้องการจากคู่มือ

ช่วยกันของห้องสมุด จุดมุ่งหมายในการเข้ามาใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ ร้อยละ ๔๗.๑๔ เพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือ รองลงมา ร้อยละ ๔๗.๖๕ ใช้เป็นที่ทำการบ้านทบทวนวิชาที่เรียน เขียนรายงาน ร้อยละ ๓๔.๐๖ เพื่อใช้ทรัพยากรห้องสมุด ร้อยละ ๓๗.๑๖ เพื่อใช้บริการถ่ายเอกสาร น้อยที่สุด ร้อยละ ๒๔.๙๒ เพื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สิ่งพิมพ์ที่เป็นประโยชน์ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คือ หนังสือวิชาการ ร้อยละ ๖๒.๑๐ รองลงมา ร้อยละ ๓๖.๖๒ คือ หนังสือพิมพ์ น้อยที่สุดเพียงร้อยละ ๑๐.๔๔ คือ สิ่งพิมพ์พิเศษ ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่ใช้มากที่สุดเป็นภาษาไทย ร้อยละ ๔๔.๔๔

ค. บริการและสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด

๑. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในบริการของห้องสมุดของผู้ใช้บริการทั้ง ๓ กลุ่ม โดยเฉลี่ยแล้วมีความเห็นที่ความต้องการในบริการที่เหมือนกัน คือ ต้องการบริการยืม-คืนหนังสือ และสิ่งพิมพ์มาก

ความเห็นที่แตกต่างคือ ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ มีความคิดเห็นในเรื่องความต้องการในบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นที่มีมากที่สุดคือ บริการจัดหาหนังสือคู่มือ (Manual และ Solution) การจัดทำคู่มือช่วยค้นคว้าวารสารภาษาต่างประเทศ บริการถ่ายเอกสาร ความต้องการในระดับปานกลางในระดับที่ค่อนข้างไปทางมากคือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง การจัดทำรายชื่อหนังสือใหม่และเอกสาร การจัดทำสารบัญวารสารฉบับใหม่ ความต้องการในระดับปานกลางคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ และมีความต้องการน้อยคือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด

นักศึกษาปริญญาโท มีความเห็นในเรื่องความต้องการในบริการที่มีมากที่สุดคือ บริการยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์ บริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ และบริการถ่ายเอกสาร ความต้องการบริการในระดับปานกลางในระดับที่ค่อนข้างไปทางมากคือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการช่วยส่งชื่อหนังสือตำราเรียนในราคาถูก ความต้องการในระดับปานกลางคือ การจัดทำคู่มือช่วยค้นคว้าวารสารภาษาต่างประเทศ บริการแนะนำการใช้ครุชณีวารสารภาษาไทย บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง และที่ความต้องการน้อยคือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด

นักศึกษาปริญญาตรี มีความเห็นเกี่ยวกับความต้องการในบริการห้องสมุดที่มีมาก คือ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการหนังสือสำรอง ความต้องการในระดับปานกลางแต่ค่อนข้างไปทางมาก คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด การจัดทำคู่มือช่วยค้นคว้าวารสารภาษาต่างประเทศ บริการจองหนังสือ บริการถ่ายเอกสาร ส่วนความต้องการในระดับปานกลาง คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แนะนำการใช้ทรัพยากรวารสารภาษาไทยบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง การจัดทำรายชื่อหนังสือใหม่และเอกสาร การจัดทำสารบัญวารสารฉบับใหม่ และบริการช่วยส่งซื้อหนังสือตำราเรียนในราคาถูก

๒. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการวัสดุสิ่งพิมพ์ คู่มือช่วยค้นคว้าในห้องสมุด โดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้ทั้ง ๓ กลุ่ม มีความต้องการมากในเรื่องที่เหมือนกันคือ ความต้องการหนังสือตำราเรียน

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันคือ ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการหนังสือตำราเรียน หนังสือคู่มือ วารสารวิชาการ มาก ความต้องการในระดับปานกลางที่ค่อนข้างไปทางมากคือ ความต้องการหนังสือทั่วไป ความต้องการในระดับปานกลางคือ สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสือพิมพ์ กฤตภาค วรรณกรรมวารสาร และบัตรรายการ

นักศึกษาปริญญาโท มีความต้องการในเรื่องหนังสือตำราเรียน เอกสารประกอบการเรียนในวิชาต่าง ๆ มาก ความต้องการในระดับปานกลางแต่ค่อนข้างไปทางมาก คือ ความต้องการหนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง วารสารวิชาการ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วรรณกรรมวารสาร บัตรรายการ ส่วนความต้องการในระดับปานกลางคือ กฤตภาค

นักศึกษาปริญญาตรี มีความต้องการในเรื่องหนังสือตำราเรียน วารสารวิชาการ กฤตภาค เอกสารประกอบการเรียนในวิชาต่าง ๆ มาก ความต้องการในระดับปานกลางแต่ค่อนข้างไปทางมากคือ หนังสือทั่วไป หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล ความต้องการในระดับปานกลางคือ หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์พิเศษ และเอกสารการสัมมนาของโครงการอบรมศึกษาต่อทางธุรกิจ

๓. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในบริการที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มขึ้น ทั้ง ๓ กลุ่ม มีความต้องการที่เหมือนกันในระดับปานกลาง คือ การจัดอภิปรายทางวิชาการ ส่วนความคิดเห็นที่แตกต่างกันคือ ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดนิทรรศการหนังสือใหม่มาก การจัดอภิปรายทางวิชาการปานกลาง ส่วนเรื่องการเพิ่มโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ต้องการน้อยที่สุด

นักศึกษาปริญญาโท ต้องการให้จัดนิทรรศการหนังสือใหม่มาก ส่วนการจัด
อภิปรายทางวิชาการ และการเพิ่มโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์ ต้องการในระดับปานกลาง

นักศึกษาปริญญาตรี ต้องการให้เพิ่มโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์มาก ส่วนการจัด
นิทรรศการหนังสือใหม่และการจัดอภิปรายทางวิชาการ ต้องการในระดับปานกลางแต่ค่อนข้างไปทาง
มาก

ง. ปัญหาต่าง ๆ

๑. ปัญหาในด้านการใช้หนังสือตำราเรียน และหนังสือทั่วไป โดยเฉลี่ยแล้วผู้
ที่เป็นอาจารย์ส่วนใหญ่พบปัญหามากในเรื่อง หนังสือตำราเรียนภาษาอังกฤษ และตำราภาษาไทยมี
ไม่เพียงพอ ปัญหาที่พบในระดับปานกลางค่อนข้างมากคือ หนังสือคู่มือ หนังสือที่ต้องการไม่มีใน
ห้องสมุด หนังสืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด ปัญหาที่พบในระดับปานกลางคือ หนังสือทั่วไปภาษาอังกฤษ
และภาษาไทยมีไม่เพียงพอ หนังสือที่มีในห้องสมุดล้าสมัย การจัดแยกหนังสือไม่สะดวกในการใช้
หนังสือเล่มที่ต้องการมีบัตรรายการแต่หาตัวเล่มไม่พบ หนังสือเล่มที่ต้องการมีผู้อื่นยืมไป และมี
ปัญหาน้อยในเรื่องการจัดเรียงหนังสือบนชั้นสืบสน

นักศึกษาปริญญาโท พบปัญหามากเกี่ยวกับการใช้หนังสือตำราเรียนและหนังสือ
ทั่วไป คือ หนังสือตำราเรียนภาษาอังกฤษและหนังสือภาษาไทยมีไม่เพียงพอ ที่มีปัญหาปานกลาง
แต่ค่อนข้างมากคือ เรื่องหนังสือเล่มที่ต้องการมีผู้อื่นยืมไป และเป็นปัญหาในระดับปานกลางคือ
หนังสือทั่วไปภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีไม่เพียงพอ หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หนังสืออยู่
ในสภาพเก่าชำรุด หนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดล้าสมัย หนังสือเล่มที่ต้องการมีบัตรรายการแต่หาตัวเล่ม
ไม่พบ ส่วนที่เป็นปัญหาน้อยคือ การจัดแยกหนังสือไม่สะดวกในการใช้ การจัดเรียงหนังสือบนชั้น
สืบสน

นักศึกษาปริญญาตรี พบปัญหามากในเรื่อง หนังสือตำราเรียนภาษาไทยมี
เพียงพอ หนังสือเล่มที่ต้องการมีผู้อื่นยืมไป ที่เป็นปัญหาในระดับปานกลางค่อนข้างมากคือ หนังสือ
ทั่วไปภาษาไทยมีไม่เพียงพอ หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หนังสืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด หนังสือ
ที่มีในห้องสมุดล้าสมัย หนังสือเล่มที่ต้องการมีบัตรรายการแต่หาตัวเล่มไม่พบ และเป็นปัญหาในระดับ
ปานกลางคือ หนังสือตำราเรียนและหนังสือทั่วไปภาษาอังกฤษมีไม่เพียงพอ การจัดแยกหนังสือไม่
สะดวกในการใช้ ที่เป็นปัญหาน้อยคือ การจัดเรียงหนังสือบนชั้นสืบสน

๒. ปัญหาในด้านการใช้หนังสืออ้างอิง ผู้ใช้ทั้ง ๓ กลุ่ม พบปัญหาในระดับปานกลาง เรื่องหนังสืออ้างอิงมีจำนวนไม่เพียงพอ และพบปัญหาน้อยในเรื่องการจัดเรียงหนังสือบนชั้นสับสน

ส่วนปัญหาที่พบแตกต่างกันคือ ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์พบปัญหาในระดับปานกลางแต่ก่อนไปทางมากคือ จำนวนหนังสือไม่เพียงพอ และที่พบปัญหาน้อยคือ เรื่องไม่ทราบวิธีใช้ หนังสืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด มีไม่ครบสมบูรณ์ และการจัดเรียงสับสนยากแก่การค้นคว้า

นักศึกษาปริญญาโท พบปัญหาปานกลางในเรื่อง หนังสืออ้างอิงจำนวนไม่เพียงพอ และมีไม่ครบสมบูรณ์ ส่วนที่เป็นปัญหาน้อยคือ หนังสืออยู่ในสภาพเก่า การจัดเรียงสับสนยากแก่การค้นคว้า ส่วนเรื่องไม่ทราบวิธีใช้ เป็นปัญหาน้อยที่สุด

นักศึกษาปริญญาตรี พบปัญหาในระดับปานกลางเรื่อง หนังสือมีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่ทราบวิธีใช้ หนังสืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด และหนังสือมีไม่ครบสมบูรณ์ ส่วนเรื่องการจัดเรียงสับสนยากแก่การค้นคว้ามีปัญหาน้อย

๓. ปัญหาในด้านการใช้วารสาร พบว่าอาจารย์พบปัญหาในระดับปานกลางแต่ก่อนไปทางมากในเรื่อง วารสารชื่อที่ต้องการมีไม่ครบทุกฉบับ ห้องสมุดไม่ให้ยืมวารสาร ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีวารสารชื่อใดบ้าง การค้นหาวารสารฉบับย้อนหลังต้องใช้เวลาอย่างมาก ไม่ทราบวิธีค้นหาบทความที่ต้องการจากวารสาร วารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด และวารสารภาษาไทยมีไม่เพียงพอ

นักศึกษาปริญญาโท พบปัญหาในระดับปานกลางค่อนข้างมากคือ วารสารชื่อที่ต้องการมีไม่ครบทุกฉบับ ห้องสมุดไม่ให้ยืมวารสาร ไม่ทราบว่าห้องสมุดใดมีวารสารชื่อใดบ้าง และที่พบปัญหาในระดับปานกลางคือ ไม่ทราบวิธีค้นหาวารสารฉบับที่ต้องการ ไม่ทราบวิธีค้นหาบทความที่ต้องการจากวารสาร วารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วารสารภาษาไทยมีไม่เพียงพอ และการค้นหาวารสารฉบับย้อนหลังต้องใช้เวลาอย่างมาก

นักศึกษาปริญญาตรี พบปัญหามากที่สุดคือ ไม่ทราบวิธีค้นหาวารสารฉบับที่ต้องการ ที่เป็นปัญหามากคือ ห้องสมุดไม่ให้ยืมวารสาร ที่เป็นปัญหาในระดับปานกลางแต่ก่อนไปทางมากคือ วารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วารสารชื่อที่ต้องการมีไม่ครบทุกฉบับ ไม่ทราบว่าห้องสมุดใดมีวารสารชื่อใดบ้าง วารสารภาษาไทยมีไม่เพียงพอ การค้นหาวารสารฉบับย้อนหลังต้องใช้เวลาอย่างมาก และเป็นปัญหาในระดับปานกลางคือ ไม่ทราบวิธีค้นหาบทความที่ต้องการจากวารสาร

๔. ปัญหาในด้านการใช้หนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์พบปัญหาในระดับปานกลาง คือ หนังสือพิมพ์จำนวนน้อยฉบับ และการค้นหาหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง

นักศึกษาปริญญาโท พบปัญหาปานกลางในระดับค่อนข้างมากคือ หนังสือพิมพ์มีชื่อน้อยฉบับ ส่วนปัญหาในระดับปานกลางคือ เรื่องการค้นหาหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง

นักศึกษาปริญญาตรี พบปัญหาในระดับปานกลางแต่ค่อนข้างมากคือ เรื่องหนังสือพิมพ์จำนวนน้อยฉบับ และการค้นหาหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง

๕. ปัญหาในด้านการใช้เอกสารอื่น ๆ กฤตภาค และสิ่งพิมพ์พิเศษของสถาบันวิชาชีพ พบว่าผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์พบปัญหาในระดับปานกลางเรื่อง ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีหรือไม่ ไม่ทราบว่าห้องสมุดเก็บที่ไหน ไม่ทราบวิธีค้นเรื่องที่ต้องการ และเอกสารเก็บในชั้นปิดไม่สะดวกในการใช้

นักศึกษาปริญญาโท พบปัญหาในด้านการใช้ระดับปานกลางแต่ค่อนข้างมากเรื่อง ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีหรือไม่ ไม่ทราบว่าเก็บที่ไหน ไม่ทราบวิธีค้นเรื่องที่ต้องการ ปัญหาที่พบในระดับปานกลางเรื่อง เอกสารถูกเก็บในชั้นปิดไม่สะดวกในการใช้

นักศึกษาปริญญาตรี พบปัญหาในระดับปานกลางแต่ค่อนข้างมากคือ ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีหรือไม่ ไม่ทราบว่าห้องสมุดเก็บที่ไหน ไม่ทราบวิธีค้นเรื่องที่ต้องการ เอกสารถูกเก็บในชั้นปิดไม่สะดวกในการใช้

๖. ปัญหาในด้านการใช้บริการห้องสมุด ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์พบปัญหามากในเรื่องเครื่องถ่ายเอกสารเสียบ่อย แต่พบปัญหาน้อยในเรื่องไม่ได้รับความสะดวกในการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการ ไม่ได้รับข้อมูลที่ต้องการจากการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การให้ยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์ การใช้หนังสือคู่มือ การใช้หนังสือสำรอง ไม่ได้รับหนังสือที่จองไว้ตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด การยืมระหว่างห้องสมุดล่าช้า รายชื่อหนังสือและสารบัญวารสารฉบับใหม่ในแต่ละเดือนออกบริการไม่สม่ำเสมอ การทำดัชนีวารสารไม่ครอบคลุมหัวเรื่องที่ต้องการ ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการและบัตรรายการเรียงสืบสน

นักศึกษาปริญญาโท พบปัญหาในระดับปานกลางแต่ค่อนข้างมากคือ เรื่องเครื่องถ่ายเอกสารเสียบ่อย และมีปัญหาในระดับปานกลางในเรื่องไม่ได้รับข้อมูลที่ต้องการจากการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การใช้หนังสือสำรอง และพบปัญหาน้อยในเรื่อง

ไม่ได้รับความสะดวกในการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์ ไม่ได้รับหนังสือที่จองไว้ตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด การยืมระหว่างห้องสมุดล่าช้า รายชื่อหนังสือใหม่ในแต่ละเดือนออกบริการไม่สม่ำเสมอ สารบัญวารสารฉบับใหม่ในแต่ละเดือนออกบริการไม่สม่ำเสมอ การทำครรชณีวารสารไม่ครอบคลุมหัวข้อเรื่องที่ต้องการ ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการและบัตรรายการเรียงสับสน

นักศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาในเรื่องเครื่องถ่ายเอกสารเสียบ่อย พบปัญหาปานกลางในเรื่อง ไม่ได้รับความสะดวกในการขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการให้ยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์ การใช้หนังสือสำรอง ไม่ได้รับหนังสือที่จองไว้ตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด สารบัญวารสารฉบับใหม่ออกบริการไม่สม่ำเสมอ และการทำครรชณีวารสารไม่ครอบคลุมหัวข้อเรื่องที่ต้องการ ส่วนเรื่องอื่นที่เป็นปัญหาน้อยคือ ไม่ได้รับข้อมูลที่ต้องการจากการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การยืมระหว่างห้องสมุดล่าช้า รายชื่อหนังสือใหม่และสารบัญวารสารใหม่ในแต่ละเดือนออกบริการไม่สม่ำเสมอ ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ บัตรรายการเรียงสับสน

จ. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้

๑. ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดเกี่ยวกับค่าบริการ โดยเฉลี่ยแล้วมีความคิดเห็นว่า คุณภาพของบริการ ชนิดและประเภทของบริการมีความเหมาะสมดีแล้ว

ส่วนความคิดเห็นที่แตกต่างคือ ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์มีความคิดเห็นว่า คำนปริมาณของบริการยังน้อยไป

นักศึกษาปริญญาโทและนักศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการว่า คุณภาพของบริการ ชนิด และประเภทของบริการ รวมทั้งค่านีปริมาณของบริการว่า ดีแล้ว

๒. ด้านหนังสือและสิ่งพิมพ์ โดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้ทั้ง ๓ กลุ่ม มีความคิดเห็นตรงกันว่า สภาพของสิ่งพิมพ์ ความทันสมัยของสิ่งพิมพ์ การจัดเก็บสะดวกต่อการหยิบใช้ และประเภทของสิ่งพิมพ์ เห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว ส่วนปริมาณของสิ่งพิมพ์ยังน้อยไป

๓. ด้านระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยว่า ระยะเวลาเปิดทำการ จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืม ระยะเวลาที่ให้ยืม เหมาะสมดีแล้ว แต่เรื่องอัตราค่าปรับยังน้อยไป

นักศึกษาปริญญาโทและนักศึกษาปริญญาตรี มีความเห็นว่า ระยะเวลาเปิดทำการ จำนวนสิ่งพิมพ์ ระยะเวลาที่ให้ยืม และอัตราค่าปรับ ว่าเป็นความเหมาะสมแล้ว

๔. ด้านบุคลากร ผู้ใช้ทั้ง ๓ กลุ่ม มีความเห็นตรงกันว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวนน้อยไป ส่วนเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการ อธิยาศัย ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเข้มงวดในระเบียบกฎเกณฑ์ ว่าดีและเหมาะสมแล้ว

๕. ด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้ทั้ง ๓ กลุ่ม มีความคิดเห็นตรงกันเกี่ยวกับเรื่อง ความสะดวกในการมาใช้ห้องสมุด ความสะอาด การถ่ายเทอากาศ และความสงบภายในห้อง ว่าเหมาะสมดีแล้ว ส่วนเรื่องพื้นที่ห้องสมุด และจำนวนที่นั่งอ่าน ทั้ง ๓ กลุ่ม มีความเห็นว่ามีน้อยไป

๖. ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งที่เป็นอาจารย์ นักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษาปริญญาตรี ได้ให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

๖.๑ บริการของห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร ควรเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสาร (๑๑๕ ราย) ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารแบบขยายได้ (๕ ราย)

๖.๒ ด้านสิ่งพิมพ์ ห้องสมุดควรจัดซื้อหนังสือตำราเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น (๔๖ ราย) ห้องสมุดควรจัดซื้อหนังสือตำราเรียนภาษาไทยเพิ่มขึ้น (๑๐๘ ราย) ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รายงานประจำปีของบริษัท และวารสารในสาขาวิชาต่าง ๆ ให้เพิ่มมากขึ้น (๔๐ ราย) ห้องสมุดควรจัดแหล่งสะสมพิเศษเกี่ยวกับการบรรยาย การสัมมนาของมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ (๑๖ ราย)

๖.๓ ระเบียบข้อบังคับ ห้องสมุดควรห้ามนักศึกษาจองที่นั่ง (๑๒๔ ราย) ควรเข้มงวดในเรื่องนักศึกษาทำเสียงดัง (๘๐ ราย)

๖.๔ เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ (๒๑ ราย)

๖.๕ ด้านสถานที่ ห้องสมุดควรขยายเนื้อที่ให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้มีที่นั่งมากขึ้น (๑๒๕ ราย) ห้องสมุดควรแยกห้องวารสารโดยเฉพาะ (๑๖ ราย) ควรเพิ่มไฟฟ้า - แสงสว่าง (๑๓ ราย)

อภิปรายผล

๑. เกี่ยวกับสภาพการใช้ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์

จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มากที่สุด คือ อาจารย์ร้อยละ ๔๘.๖๑ นักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ ๔๕ นักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ ๗๗.๗๘ เนื่องจากห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีทรัพยากรห้องสมุดที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แล้วยังอยู่ในอาคารเรียนซึ่งสะดวกต่อการไปใช้ ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของอาจารย์พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ มากกว่า ๑ ครั้ง รองลงมาคือสัปดาห์ละครั้ง มีอาจารย์จำนวนน้อยที่ใช้ห้องสมุดทุกวันที่เปิดทำการ เหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากอาจารย์มีภาระกิจในการสอนมาก ต้องเตรียมการสอนทั้งในระดับปริญญาโทและปริญญาตรี บางท่านยังต้องรับผิดชอบงานบริหารและงานวิชาการที่เกี่ยวกับการบริการสังคมของโครงการอบรมศึกษาต่อทางธุรกิจ ซึ่งจัดทำตลอดทั้งปีด้วย จึงไม่มีเวลาเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน อีกประการหนึ่งได้พบว่า อาจารย์จะเข้าใช้ห้องสมุดเฉพาะเวลาที่ต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น และเป็นเวลาที่ว่างจากการสอน สำหรับวิธีได้รับความรู้เรื่องการเข้าใช้ห้องสมุดของอาจารย์ พบว่าส่วนใหญ่ได้รับการแนะนำจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มากกว่าการใช้ด้วยตนเอง สำหรับนักศึกษาปริญญาโทนั้น จะเข้าใช้ห้องสมุดเฉพาะในวันที่มีการเรียนและวันเสาร์ ซึ่งปกติสัปดาห์หนึ่งจะเรียนคนละประมาณ ๒-๓ วิชา เพราะนักศึกษาปริญญาโทส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานมาแล้ว จึงต้องมาเข้าใช้ห้องสมุดในวันที่มีการเรียนในช่วงก่อนเข้าห้องเรียน คือเวลา ๑๗.๐๐ น. - ๑๘.๐๐ น. และในวันเสาร์ในช่วงเวลาที่ไม่มีการเรียนเช่นกัน ต่างกับนักศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน และรองลงมาคือช่วงเวลาก่อนสอบ และช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน เพราะจำเป็นต้องใช้หนังสือตำราเรียนและสิ่งพิมพ์พิเศษ ซึ่งห้องสมุดจัดเป็นบริการหนังสือสำรอง ซึ่งตรงกับการวิจัยของ จิฤติ ปิงตระกูล ที่เป็นเช่นนี้เพราะระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการจัดตารางสอน กระบวนวิชาที่เปิดสอนแต่ละภาคการศึกษา พร้อมกับกำหนดวันและเวลาการสอนไว้ นักศึกษาสามารถเลือกวิชาและเวลาเรียนไม่ให้ติดต่อกันตลอดทั้งวัน จึงทำให้นักศึกษามีช่วงเวลาว่างระหว่างชั่วโมงเรียนเป็นส่วนใหญ่

การใช้ห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดเพราะบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่แนะนำ ก็จะใช้ด้วยตนเองในโอกาสต่อมา เนื่องจากในช่วงปิดภาคการศึกษาทุกปี ห้องสมุดจะมีการเปลี่ยนแปลง โยกย้ายครุภัณฑ์ภายในห้องใหม่บ้างเพื่อเป็นการจัดระเบียบ การขยายชั้นเก็บและเพื่อดึงดูดความสนใจผู้ใช้ เพราะฉะนั้นในช่วงแรกของการเปิดภาคการศึกษา อาจต้องมีการแนะนำบ้าง อาจจะเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ซึ่งอาจารย์ผู้สอนได้ติดต่อประสานงานกับห้องสมุด นอกจากนี้ผู้ใช้บางส่วนได้ผ่านการเรียนวิธีใช้ห้องสมุดมาก่อนแล้ว ในระดับโรงเรียนมัธยมหรือในระดับปริญญาตรี

การค้นหาค้นหาข้อมูลจากห้องสมุด ผู้ใช้ทั้ง ๓ กลุ่ม ส่วนใหญ่ใช้วิธีค้นจากคู่มือช่วยค้น ของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ สารบัญวารสาร วรรณคดีต่าง ๆ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ จิตติ ปิงตระกูล ของ ผลีวัลย์ รองสวัสดิ์ และของ ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้ ส่วนมากเคยเรียนวิธีใช้ห้องสมุดมาก่อนแล้ว (จากตารางที่ ๘) และเป็นเหตุผลประการหนึ่งที่ แสดงถึงประสิทธิภาพของคู่มือช่วยค้นของห้องสมุดที่มีอยู่ด้วย

๒. บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

๒.๑ ในด้านบริการของห้องสมุด พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนหนังสือและ ทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุดมาก และบริการอื่น ๆ ของห้องสมุด โดยเฉพาะบริการถ่าย เอกสารของห้องสมุด ซึ่งอาจารย์และนักศึกษาปริญญาโทนิยมใช้มากกว่านักศึกษาปริญญาตรี (จาก ตารางที่ ๑๐ และ ๑๓) แสดงว่าทรัพยากรต่าง ๆ ในห้องสมุดมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อ การเรียนการสอนมาก ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ จิตติ ปิงตระกูล ผลีวัลย์ รองสวัสดิ์ และ ละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีสิ่งพิมพ์บางประเภทที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก เช่น วารสาร หนังสือคู่มือ หนังสืออ้างอิง ซึ่งมีข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการ จึงต้องใช้บริการถ่ายเอกสาร ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ สุจิตรา เฟื่องวรรณนะ (สุจิตรา เฟื่องวรรณนะ ๒๕๒๔: ๖๔) ซึ่งพบว่า จุดมุ่งหมายในการใช้ห้องสมุดของคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คือ เพื่อใช้ทรัพยากรห้องสมุด บริการจ่าย-รับ และบริการถ่ายเอกสาร สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี จะมีความต้องการบริการหนังสือสำรองมากเช่นเดียวกับนักศึกษาปริญญาโท เนื่องจากหนังสือที่ ห้องสมุดจะจัดสำรองจะเป็นประเภทตำราเรียนทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ซึ่งอาจารย์ ผู้สอนกำหนดให้ใช้ในแต่ละวิชา เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ก็จะเป็นประเภท สิ่งพิมพ์พิเศษ ซึ่งจัดพิมพ์โดยสถาบันวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งมีได้จัดพิมพ์จำหน่าย

ทั่วไป แต่ห้องสมุดก็มักประสบปัญหาเกี่ยวกับหนังสือสำรองอยู่เสมอ เนื่องจากอาจารย์ผู้สอนหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานในการสอน มักจะแจ้งรายชื่อหนังสือสำรองล่าช้า ทั้งที่ห้องสมุดแจ้งให้อาจารย์สั่งสำรองหนังสือล่วงหน้าเป็นเวลานาน แต่ส่วนมากมักสั่งด่วนเมื่อต้องการ จึงทำให้หนังสือไม่พอหรือบางครั้งผู้ใช้จึงไม่ได้หนังสือที่ต้องการ

๒.๒ บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดใช้มาก สถิติการถ่ายเอกสารปีงบประมาณ ๒๕๒๗ มีจำนวนถึง ๒๐๑,๘๓๔ แผ่น, ปี ๒๕๒๘ จำนวน ๑๘๕,๘๔๓ แผ่น ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดมีวารสาร เอกสาร และสิ่งพิมพ์บางประเภทที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกจากห้องสมุดได้แก่ หนังสืออ้างอิง เป็นต้น อีกประการหนึ่งคือ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีโครงการศึกษาอบรมต่อทางธุรกิจ ซึ่งมีการจัดการอบรม สัมมนา ตลอดปี จำเป็นต้องมีการเตรียมเอกสารจำนวนมาก เพื่อการสัมมนา นอกจากการพิมพ์อัดสำเนา ออฟเซ็ทแล้ว ในกรณีรีบด่วนจึงต้องใช้บริการถ่ายเอกสารจากห้องสมุด ทั้งนี้รวมถึงงานของหน่วยวิจัยธุรกิจของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีด้วย จึงทำให้ผู้ใช้มักจะมีปัญหาเครื่องถ่ายเอกสารขัดข้องบ่อย ๆ เสียเวลาคายนาน แต่อย่างไรก็ดี ขณะนี้ห้องสมุดได้เพิ่มเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มอีก ๑ เครื่องแล้ว เพื่อทดแทนเมื่อเครื่องหนึ่งขัดข้อง และสามารถให้บริการถ่ายเอกสารแบบย่อ, ขยาย และถ่ายลงแผ่นใสได้

๒.๓ การจัดพิมพ์รายชื่อหนังสือใหม่ และสารบัญวารสารฉบับล่าสุด (Current Contents) ผู้ใช้มีความต้องการในบริการนี้ ซึ่งห้องสมุดได้จัดพิมพ์เผยแพร่อยู่แล้ว สำหรับสารบัญวารสารฉบับล่าสุดทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ห้องสมุดได้เคยรวบรวมและจัดพิมพ์เผยแพร่เดือนละครั้ง เพื่อแจกจ่ายต่ออาจารย์ในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีโดยเฉพาะ รวมทั้งห้องสมุดอื่น ๆ ที่ขอมา แต่ไม่สามารถพิมพ์ออกเผยแพร่ได้อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากบุคลากรน้อย ทำไม่ทัน และปริมาณงานด้านการถ่ายเอกสารมาก แต่ในปัจจุบันห้องสมุดได้ทำขึ้นใหม่โดยใช้วิธีถ่ายเอกสารสารบัญวารสารภาษาต่างประเทศฉบับล่าสุดทุกเล่มที่ห้องสมุดบอกรับ เพื่อให้บริการผู้ใช้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เรียกว่าเป็นบริการข่าวสาขาทันสมัย (Current Awareness Service) ของห้องสมุด บริการประเภทนี้จะช่วยให้อาจารย์ประหยัดเวลาในการที่จะมาค้นคว้าบทความจากวารสารแต่ละฉบับ นอกจากนี้อาจารย์ที่อ่านวารสารฉบับใดเป็นประจำ เมื่อห้องสมุดได้รับวารสารแล้วห้องสมุดก็จะแจ้งให้ทราบทันที ทั้งนี้รวมถึงสิ่งพิมพ์ประเภทอื่นในหัวข้อเรื่องที่ใช้กำลังศึกษาค้นคว้าหรือทำการวิจัยอยู่ เรียกว่า บริการคัดสรรนิเทศจำเพาะเพื่อแจกจ่าย (SDI = Selective Dissemination of Information)

๒.๔ การจัดหาหนังสือคู่มือ (Manual, Solution) เป็นบริการที่ห้องสมุดให้บริการเฉพาะอาจารย์เท่านั้น และเป็นบริการที่อาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการมาก เพราะช่วยประหยัดเวลาในการหาคำตอบของโจทย์ปัญหาแต่ละวิชา บริการนี้มีปัญหาสำหรับคู่มือของหนังสือบางเรื่องที่มีได้พิมพ์เพื่อจำหน่าย แต่สำนักพิมพ์บางแห่งจะต้องให้ห้องสมุดซื้อหนังสือชื่อเรื่องละ ๑๐ เล่มขึ้นไป จึงจะให้หนังสือคู่มือด้วย

๓. ทรัพยากรห้องสมุด

๓.๑ เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุด พบว่า อาจารย์และนักศึกษาปริญญาโทส่วนใหญ่ ใช้หนังสือภาษาอังกฤษ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ จารุพร สัทธาธิก (จารุพร สัทธาธิก ๒๕๑๕: ๑๖๓) และ ศจี จันทร์มิล (ศจี จันทร์มิล ๒๕๑๔: ๓๕) แต่นักศึกษาปริญญาตรี จะใช้หนังสือภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ เปรมวัลย์ วาริธร (เปรมวัลย์ วาริธร ๒๕๒๐: ๑๗๗) ทั้งนี้เป็นเพราะเนื้อหาที่นักศึกษาต้องการค้นคว้าเกี่ยวกับวิชาการบัญชี การดำเนินงานธนาคาร การบริหารบุคคล การบริการธุรกิจเฉพาะประเภท และสภาพการตลาดภายในประเทศ จึงทำให้นักศึกษาต้องศึกษาดำรภาษาไทย นอกจากนี้ นักศึกษาปริญญาตรีประสบปัญหาเกี่ยวกับการไม่เข้าใจศัพท์ภาษาอังกฤษ ซึ่งต่างจากนักศึกษาปริญญาโท ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากหนังสือภาษาไทยไม่เพียงพอ การศึกษาต้องศึกษาเนื้อหาวิชาอย่างกว้างขวางกว่า ต้องอาศัยทฤษฎีหรือวิชาการใหม่ ๆ จากต่างประเทศ นอกจากนี้ในหลักสูตรการศึกษาจะเน้นการใช้ตำราภาษาต่างประเทศ ส่วนอาจารย์จะใช้ตำราภาษาอังกฤษมาก เนื่องจากอาจารย์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ย่อมเข้าใจภาษาอังกฤษได้ดีกว่า ยกเว้นการศึกษาเฉพาะกรณีหรือการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ ที่จะใช้ตำราภาษาอังกฤษและภาษาไทย นอกจากนี้ตำราภาษาอังกฤษแล้ว อาจารย์ยังใช้วารสารวิชาการภาษาอังกฤษ และหนังสือคู่มือภาษาอังกฤษมากอีกด้วย

๓.๒ การใช้หนังสือตำราเรียนและหนังสือทั่วไป พบว่า ผู้ใช้ทั้ง ๓ กลุ่ม ประสบปัญหาในเรื่องการใช้หนังสือตำราเรียนภาษาไทยและภาษาอังกฤษไม่เพียงพอ หนังสือที่ต้องการค้นคว้าไม่มีในห้องสมุด ทั้งนี้เพราะสาขาวิชาพาณิชยศาสตร์ได้ขยายวิชาออกไปอย่างกว้างขวาง และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทางเทคโนโลยี ความสลับซับซ้อนขององค์การที่เพิ่มขึ้น คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้มีสาขาวิชาใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาหนังสือทุกเล่มเข้าห้องสมุดได้ เนื่องจาก

ความจำกัดในเรื่องงบประมาณ แต่ผู้ใช้ก็อาจใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า บริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาปริญญาโทและปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้บริการน้อย แต่จะมีผู้ใช้จากสถาบันอื่นมาใช้บริการของห้องสมุดมากกว่า นอกจากนี้ผู้ใช้พบปัญหาเกี่ยวกับหนังสือเล่มที่ต้องการมีบัตรรายการแต่หาตัวเล่มไม่พบ ทั้งอาจเป็นเพราะว่าในระเบียบการยืมของห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี สำหรับผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ ซึ่งให้ยืมได้ถึง ๒๕ เล่ม และไม่มีการปรับอาจารย์ที่คืนหนังสือเกินกำหนด จึงทำให้จำนวนหนังสือถูกยืมออกไปมาก และมีหนังสือค้างส่งมากด้วย นอกจากนี้การติดตามทวงถามหนังสือที่ค้างส่งแล้ว ห้องสมุดได้มีการสำรวจหนังสือเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ทราบว่าในแต่ละปีมีหนังสือเล่มใดหาย และยังช่วยให้ทราบข้อบกพร่องที่ผ่านมา เช่น เลขเรียกหนังสือไม่ตรงกับบัตรรายการ การเรียงบัตรผิด แต่การเรียงบัตรผิดนี้ผู้ใช้จะพบปัญหาน้อย นอกจากนี้ห้องสมุดมีระบบการจัดเก็บทรัพยากรที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ เช่น จัดแยกเอกสารประกอบการสอน เอกสารประกอบการสัมมนา สิ่งพิมพ์พิเศษต่าง ๆ และตำราเรียนของนักศึกษาปริญญาโท ทำให้สะดวกแก่การค้นหา ดังนั้น ความต้องการด้านหนังสือตำราเรียนสำหรับนักศึกษาปริญญาโทจะพบปัญหามาก แม้ว่าโครงการปริญญาโทภาคค่ำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จะได้จัดสรรเงินช่วยอุดหนุนการศึกษาชั้นปริญญาโท ปีละประมาณ ๑๒๐,๐๐๐ บาท สำหรับซื้อหนังสือตำราเรียน หนังสืออ่านประกอบการเรียน อุปกรณ์การเรียน วัสดุสำหรับผลิตเอกสารประกอบการเรียน โดยมีวัตถุประสงค์แจกให้แก่ นักศึกษาแล้วก็ตาม

๓.๓ การใช้หนังสืออ้างอิง ซึ่งผู้ใช้ทั้ง ๓ กลุ่ม ไม่ทราบวิธีใช้หนังสืออ้างอิงแต่ละเล่ม ซึ่งมีการเรียงลำดับเนื้อหาที่แตกต่างกัน บางครั้งต้องเสียเวลามากเพื่อทำความเข้าใจวิธีใช้ แต่ทางห้องสมุดก็มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ได้ สำหรับปัญหาเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงมีไม่ครบ เนื่องจากหนังสืออ้างอิงบางเรื่องมีการพิมพ์เผยแพร่เป็นระยะ ๆ ต่อเนื่อง แต่ไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอนเหมือนวารสาร ห้องสมุดจำเป็นต้องติดตามซึ่งทางห้องสมุดก็ได้พยายามแก้ไขข้อบกพร่องโดยการเสียเงินสั่งซื้อแบบ Standing Order แต่บางทีแม้ว่าหนังสือดังกล่าวได้พิมพ์เผยแพร่ในต่างประเทศแล้ว แต่ทางห้องสมุดก็ยังไม่ได้รับ ต้องเสียเวลาในการติดตามมาก ประกอบกับห้องสมุดมีบุคลากรน้อยจึงทำให้ล่าช้า ในด้านหนังสืออ้างอิงภาษาไทยในเรื่องหนังสือมีไม่ครบ มีปัญหาน้อยมาก เนื่องจากห้องสมุดได้รับความร่วมมือจากอาจารย์และนักศึกษาปริญญาโท และศิษย์เก่าที่ทำงานในหน่วยราชการ มักจะมอบให้



เป็นจำนวนมาก ๆ โดยเฉพาะเอกสารการประชุมทางวิชาการ สิ่งพิมพ์รัฐบาล ซึ่งมักจะเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถจะหาได้จากหนังสือทั่ว ๆ ไป จะเป็นตัวเลขที่เป็นสถิติที่สำคัญ ๆ

๓.๔ การใช้วารสาร เรื่องวารสารที่ต้องการไม่มีในท้องสมุด หรือวารสารที่ต้องการไม่มีครบทุกฉบับ การค้นต้องเสียเวลามาก ทั้งนี้เนื่องจากวารสารของท้องสมุดบางรายการต้องนำเก็บที่สำนักหอสมุด เพราะท้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ไม่มีห้องวารสารโดยเฉพาะ ดังนั้นวารสารฉบับย้อนหลังและวารสารฉบับปัจจุบันจึงต้องแยกกันเก็บเป็น ๓ แห่ง รวมทั้งภายในท้องสมุดไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลแต่ละแห่งด้วย ทำให้วารสารอาจหายได้ บางครั้งพบว่ามีการฉีกขาด การซ่อมหรือนำออกจากท้องสมุดโดยไม่มี การได้รับอนุญาตนั้น หอสมุดได้พยายามจัดหาฉบับที่ขาดหายไป โดยการถ่ายเอกสารจากท้องสมุดอื่นหรือสั่งซื้อฉบับใหม่ ในกรณีที่ผู้ใช้ท้องสมุดต้องการบทความจากวารสารที่ไม่มีในท้องสมุด หอสมุดจะติดต่อขอยืมวารสารจากท้องสมุดอื่นที่มี ถ้าเป็นวารสารที่ไม่มีในประเทศ ผู้ใช้อาจใช้บริการถ่ายเอกสารจากศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนและยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้แห่งประเทศไทย (National Library and Documentation Centre of Southeast Asia Consortium : Thailand) ซึ่งตั้งอยู่ที่หอสมุดแห่งชาติ ซึ่งมีประเทศสมาชิก คือ ประเทศสิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย และประเทศไทย นักค้นคว้าวิจัย นักศึกษา สามารถขอรับบริการเกี่ยวกับเอกสาร หนังสือที่มีในท้องสมุดของประเทศสมาชิกได้ โดยการติดต่อขอรับบริการผ่านสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ไปยังหอสมุดแห่งชาติ และหอสมุดแห่งชาติจะติดต่อไปยังศูนย์กลางของประเทศสมาชิกต่อไป (หอสมุดแห่งชาติ ๒๕๒๔: ๓-๔) สำหรับปัญหาที่ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีค้นหาคำบทความจากวารสารนั้น ทางท้องสมุดได้ทำบัตรบรรณวารสารสำหรับใช้ค้นบทความจากวารสารภาษาไทย และได้จัดทำหนังสือบรรณวารสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้บริการ ได้แก่ บรรณวารสารไทย บรรณสาร สพบ. ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ บรรณวารสารของท้องสมุดและศูนย์เอกสารธนาคารแห่งประเทศไทย คือ Library List: Selected Articles in Periodicals ใช้สำหรับค้นบทความทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย ส่วนบรรณวารสารภาษาอังกฤษทางท้องสมุดได้รวบรวมบรรณวารสารที่ท้องสมุดขอรับเย็บเล่มไว้บริการ เช่น Accounting Review, Harvard Business Review, Managerial Planning เป็นต้น นอกจากนี้ทางท้องสมุดได้ถ่ายเอกสารสารบัญวารสารภาษาต่างประเทศฉบับล่าสุดที่ท้องสมุดได้รับเผยแพร่แก่อาจารย์ โดยจัดใส่แฟ้มไว้ที่ห้องพักอาจารย์ โครงการต่าง ๆ ในคณะ และที่ห้องสมุดด้วย เพราะสารบัญวารสารฉบับ

ล่าสุดนั้น จะช่วยให้ผู้ใช้ได้ทราบว่ามิบทความใหม่ ๆ อะไรบ้างที่อยู่ในความสนใจ และเป็นการประหยัดเวลาในการที่จะมาค้นบทความจากวารสารแต่ละเล่ม สำหรับอาจารย์ที่อ่านวารสารฉบับใดเป็นประจำ เมื่อห้องสมุดได้รับวารสารและถ่ายสารบัญชไว้แล้วจะแจ้งให้อาจารย์ทราบทันทีด้วย ห้องสมุดได้ปรับปรุงงานด้านวารสารตลอดเวลาแม้จะประสบปัญหาด้านสถานที่คับแคบและขาดบุคคลากร โดยห้องสมุดมีนโยบายด้านวารสาร ดังนี้

๑. จัดเก็บวารสารในสาขาวิชาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ทั้งฉบับย้อนหลังและฉบับปัจจุบันเข้ารวมไว้ที่เดียวกัน รวมทั้งครรชนิวารสารในสาขานี้ด้วย
๒. จัดเก็บวารสารฉบับย้อนหลังในรูปวัสดุย่อส่วนเพื่อประหยัดเนื้อที่
๓. รวบรวมครรชนิวารสารในสาขาวิชาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ให้สมบูรณ์และทันสมัย
๔. รวบรวมครรชนิวารสารภาษาไทยที่ห้องสมุดได้จัดทำขึ้นในรูปบัตรรายการพิมพ์เผยแพร่ เย็บเล่ม
๕. จัดทำรายชื่อวารสาร สารบัญวารสารพร้อมสาระสังเขป ห้องสมุดได้รวบรวมรายชื่อวารสารของห้องสมุดและสถาบันอื่นเพื่อให้บริการ ได้แก่ 'Union List of Serials in Thailand'

๓.๕ การใช้เอกสารอื่น ๆ ซึ่งผู้ใช้ไม่ทราบว่าเก็บที่ไหนและไม่ทราบวิธีค้นเรื่องที่ต้องการ ทั้งนี้ห้องสมุดได้จัดทำคู่มือช่วยค้นเอกสารประเภทนี้ ในบัตรรายการเหมือนหนังสือทั่วไป แต่มีสีแตกต่างจากบัตรรายการหนังสือ โดยได้จัดเก็บเอกสารไว้ในชั้นปิดแยกต่างหากจากหนังสือเป็นประเภทเอกสาร ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ใช้เกิดความสับสน จนเข้าใจว่าไม่มีคู่มือช่วยค้น แต่อย่างไรก็ตาม ทางห้องสมุดก็ได้ปิดประกาศไว้บริเวณตู้บัตรรายการเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าถ้าผู้ใช้ต้องการเอกสารเล่มใดให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่บริการให้ยืม-คืนหนังสือหยิบให้

ในเรื่องความต้องการวัสดุสิ่งพิมพ์และคู่มือช่วยค้นต่าง ๆ ของห้องสมุดซึ่งพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมักประสบปัญหาว่า มีจำนวนน้อย ไม่พอกับความต้องการ โดยเฉพาะหนังสือตำราเรียน แต่มีปัญหาด้านงบประมาณในการสั่งซื้อไม่เพียงพอ ปัจจุบันงบประมาณสำหรับซื้อหนังสือของห้องสมุด นอกจากงบประมาณจากงบคลัง ประมาณปีละ ๓ แสนบาทแล้ว ห้องสมุดยังได้รับงบประมาณสำหรับสั่งซื้อจากโครงการปริญญาโทภาคค่ำ ปีละประมาณ ๔๐,๐๐๐ บาท

โครงการประกาศนียบัตรชั้นสูงทางการสอบบัญชี ปีละประมาณ ๔๐,๐๐๐ บาท ดังนั้น ในการจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุดนั้น ต้องคำนึงถึงหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะเป็นสำคัญ ไม่เน้นสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยมีแนวนโยบายในการดำเนินการทรัพยากรห้องสมุดคือ

๑. ตำราเรียน ห้องสมุดต้องจัดหาตำราเรียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษของทุก ๆ สาขาวิชาให้เพียงพอกับความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา รวมทั้งหนังสือในสาขาวิชาใหม่ ๆ ที่ห้องสมุดยังไม่มี หรือมีแต่น้อย รวมถึงการติดตามสั่งซื้อตำราเรียนฉบับพิมพ์แก้ไขครั้งใหม่สุดด้วย

๒. หนังสืออ้างอิง ห้องสมุดสั่งซื้อหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย ซึ่งได้แก่ สารานุกรมและพจนานุกรม สิ่งพิมพ์ของสมาคมการค้าและสมาคมวิชาชีพ (Georgi ๑๙๖๘ : ๔๕๔-๖๓)

๓. วารสาร วารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีคุณค่าสำหรับผู้ใ้ช้มาก เพราะวารสารจะให้ข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงของธุรกิจอุตสาหกรรม เศรษฐกิจของประเทศและของโลกตลอดเวลา รวดเร็วกว่าหนังสือมาก แนวความคิดและทฤษฎีใหม่ ๆ ทางวิชาการต่าง ๆ ที่พิมพ์เผยแพร่จำนวนมาก แต่ห้องสมุดก็ไม่สามารถจัดหาได้ครบถ้วนเพราะวารสารมีราคาสูงมาก ค่าบอกรับเป็นสมาชิกจะเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๓๐ เกือบทุกปี นอกจากการจัดทำงบประมาณค่าวารสารที่จำเป็นต้องเพิ่มขึ้นทุกปี ห้องสมุดได้ใช้วิธีการใช้ทรัพยากรร่วมกับห้องสมุดแห่งอื่นในประเทศ

๔. เอกสารและรายงานต่าง ๆ ห้องสมุดได้จัดหาเอกสารวิชาการ รายงานการประชุม บทความการสัมมนา จากหน่วยงานทางราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ที่ได้จัดขึ้น รวมทั้งที่เป็นเอกสารข้อมูลสถิติ รายงานประจำปีของสถาบันวิชาชีพต่าง ๆ ในสาขาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

๕. ระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด

ผู้ใ้ช้มักจะมีปัญหาที่นั้งอ่านไม่เพียงพอ มีการจองที่นั่ง ปัญหานี้อาจจะเป็นเพราะห้องสมุดตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกับชั้นเรียน ในคณะไม่มีที่นั่งพิงสำหรับนักศึกษาด้วย อีกประการหนึ่ง การเรียนรายวิชาจำเป็นต้องมีการฝึกฝน ทำแบบฝึกหัด นักศึกษาจำเป็นต้องใช้สถานที่ในห้องสมุด จึงทำให้เกิดปัญหาตามมาคือเสียงพูดดัง ขณะนี้ก็ได้มีการแก้ไขในปัญหานี้แล้ว โดยคณะได้จัดทำ

ที่นึ่งพักสำหรับนักศึกษาเพิ่ม และใช้ที่นึ่งบริเวณที่นึ่งพักสำหรับผู้มาสมัครด้วย ส่วนเรื่องที่เกี่ยวข้อง
อัตราค่าปรับหนังสือที่คืนเกินกำหนดส่ง ซึ่งแต่เดิมนั้นห้องสมุดไม่เคยปรับอาจารย์ที่คืนหนังสือเกิน
กำหนดส่ง ส่วนการปรับผู้ใช้นั้นก็ปรับในอัตราที่ต่ำคือ เล่มละ ๑ บาท ต่อ ๑ วัน ถ้าเป็นหนังสือ
สำรองปรับเล่มละ ๕ บาท ต่อ ๑ วัน ซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำมาก แต่ปัจจุบันห้องสมุดได้มีระเบียบการ
ปรับอาจารย์ที่คืนหนังสือเกินกำหนดส่งเมื่อ ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๒๗ โดยปรับในอัตราเดียว
กับนักศึกษา คือ หนังสือทั่วไป ปรับเล่มละ ๑ บาทต่อวัน หนังสือสำรอง เอกสาร วิทยานิพนธ์
เล่มละ ๑ บาท ต่อ ๑ ชั่วโมง หรือ ๑๐ บาท ต่อ ๑ วัน ถ้าหากเป็นช่วงก่อนสอบ ๑๕ วัน ถึง
วันสุดท้ายของการสอบก็จะเพิ่มอัตราค่าปรับเป็น หนังสือทั่วไปปรับเล่มละ ๕ บาท ต่อ ๑ วัน
หนังสือสำรอง เอกสาร วิทยานิพนธ์ ปรับเล่มละ ๒ บาท ต่อ ๑ ชั่วโมง หรือ ๒๐ บาท ต่อ
๑ วัน

๕. อาคารสถานที่ของห้องสมุด

ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่าห้องสมุดมีที่นั่งอ่านน้อยไม่เพียงพอ เนื้อที่คับแคบ เนื่องจาก
ห้องสมุดมีที่นั่งอ่าน ๑๑๐ ที่ แต่จำนวนผู้ใช้เข้าใช้มีมาก มีทั้งนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท อาจารย์
บุคคลภายนอก และห้องสมุดก็ไม่สามารถเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านได้ เพราะมีเนื้อที่จำกัด (ปัจจุบันมี
เนื้อที่ ๓๖๕ ตารางเมตร) และจำนวนทรัพยากรเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้ต้องเพิ่มขึ้นวางหนังสือ
จึงจำเป็นต้องมีเนื้อที่เพิ่มอีกประมาณ ๓๐๐ ตารางเมตร เนื่องจากห้องสมุดมีแผนงานที่จะแยก
แหล่งสะสมสิ่งพิมพ์ (collection) บางประเภทเป็นสัดส่วนเพื่อความสะดวกในด้านการให้
บริการแก่ผู้ใช้ เช่น ห้องวารสารเย็บเล่ม วารสารฉบับปัจจุบัน วิทยานิพนธ์

จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า มีทั้งส่วนที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่
ตั้งไว้ อาจารย์และนักศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ต้องการ
ให้มีการปรับปรุงบริการของห้องสมุด จากประเด็นนี้ปรากฏว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้บริการ
ถ่ายเอกสารมากที่สุด เนื่องจากเครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียง ๑ เครื่อง มักเสียบ่อย ซึ่ง
เป็นสาเหตุจากการที่มีผู้มาใช้บริการมาก เครื่องถ่ายเอกสารต้องทำงานตลอดวัน เมื่อเครื่อง
ร้อนจัดก็มักจะเสีย แต่ขณะนี้ทางห้องสมุดได้แก้ไขปัญหาโดยการเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสารทดแทน
เมื่อเกิดเครื่องเสีย ส่วนปัญหาในการใช้บริการอื่น ๆ ปรากฏว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาเพียงเล็กน้อย
ทั้งนี้น่าจะมีสาเหตุจากผู้ที่มีความคุ้นเคยกับห้องสมุดคณะฯ เป็นอย่างดี ห้องสมุดตั้งอยู่ในบริเวณที่

ผู้ใช้เข้าใช้ได้โดยสะดวก ทำให้ผู้ใช้เกิดความคุ้นเคยกับสถานที่และบุคคลากรผู้ให้บริการด้วย เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีผู้ใช้เข้าใช้มาก ทำให้ที่นี้ไม่เพียงพอต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเนื้อที่และจำนวนที่นั่ง แต่สำหรับในด้านทรัพยากรต่าง ๆ ห้องสมุดในสาขาวิชาต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอสำหรับผู้ใช้ จึงควรให้มีการปรับปรุงด้านทรัพยากรห้องสมุด คือ ให้จัดหาสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และขยายขอบเขตของสาขาวิชาต่าง ๆ ด้วย

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การพัฒนาห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการของห้องสมุด ดังนี้:-

๑. ด้านทรัพยากรห้องสมุด

เกี่ยวกับความเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้ทั้ง ๓ กลุ่ม มีความต้องการหนังสือตำราเรียนมาก ส่วนความคิดเห็นที่แตกต่างคือ ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการหนังสือคู่มือ และวารสารวิชาการมาก นักศึกษาปริญญาโท ต้องการเอกสารประกอบการเรียนในวิชาต่าง ๆ มาก ส่วนนักศึกษาปริญญาตรี นอกจากจะต้องการหนังสือตำราเรียน เอกสารประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ มากแล้ว ยังมีความต้องการ วารสารวิชาการ และกฤตภาคมากด้วย สิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือ หนังสือทั่วไป หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์รัฐบาล ห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรห้องสมุดแต่ละประเภท แต่ละสาขาวิชาให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านขอบเขตเนื้อหาวิชาและจำนวน แม้ว่าห้องสมุดได้รับงบประมาณค่าซื้อหนังสือเพียงปีละประมาณ ๓ แสนบาท และเงินอุดหนุนการศึกษาชั้นปริญญาโทอีกปีละประมาณ ๑๒๐,๐๐๐ บาท แล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่เพียงพอกับความต้องการหนังสือของผู้ใช้ ทั้งนี้เพราะสาขาวิชาพาณิชยศาสตร์ได้ขยายขอบเขตวิชาไปอย่างกว้างขวาง สภาพแวดล้อมทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทางเทคโนโลยี ความสลับซับซ้อนขององค์การที่เพิ่มขึ้น นั้นเอง จึงควรที่จะ เสนอผู้บริหารเพื่อหาแนวทางในการจัดสรรเงินทุนจากโครงการบริการวิชาการกับสังคม ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หรือแหล่งเงินทุนภายนอก เพื่อจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้

นอกจากนี้ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดหาทรัพยากรที่เป็นเอกสารประเภทที่ไม่มีจำหน่ายตามร้านหนังสือทั่วไป เช่น รายงานการประชุมทางวิชาการต่าง ๆ รายงานประจำปีของรัฐวิสาหกิจ บริษัทการค้าขนาดใหญ่ กฎหมายและระเบียบการทางการค้าที่ประกาศใช้ แก้ไข หรือเปลี่ยนแปลง ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเป็นการสนับสนุนการเรียนการสอน รวมถึงเอกสารบางประเภทที่มีการพิมพ์เผยแพร่ต่อเนื่องที่ไม่มีกำหนดออกแน่นอน ต้องติดตามให้ได้ครบทุกฉบับ เพื่อให้ได้ข้อมูลทันสมัย โดยมีบุคลากรที่ทำหน้าที่โดยเฉพาะด้วย

สำหรับทรัพยากรบางประเภทที่มีการใช้น้อย เช่น กฤตภาค จุลสาร ห้องสมุดควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้ทราบว่าทรัพยากรเหล่านี้ห้องสมุดได้จัดหาบริการด้วย มีประโยชน์ และจะใช้อย่างไร นอกจากนี้ห้องสมุดควรประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ให้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากขึ้น

๒. ระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด

การปฏิบัติงานเพื่อเป็นการรักษากฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด ควรกระทำอย่างเคร่งครัดและสม่ำเสมอ โดยไม่มีการให้อภิสิทธิ์แก่ผู้ใช้บางคนหรือบางกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น การส่งหนังสือคืนช้ากว่ากำหนด การส่งเสียงดังรบกวน การจองที่นั่ง เป็นต้น

๓. อาคารสถานที่

ห้องสมุดประสบกับปัญหาห้องสมุดคับแคบ (ปัจจุบันเนื้อที่ ๓๖๔ ตารางเมตร) และจำนวนทรัพยากรเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้ต้องเพิ่มชั้นวางหนังสือ ดังนั้นเพื่อความสะดวกและเพื่อประสิทธิภาพในการบริการตามมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งระบุว่าเนื้อที่สำหรับผู้อ่านให้มี ๑/๔ ของจำนวนผู้ใช้ เนื้อที่สำหรับหนังสือให้คำนวณ ๐.๕๐ ตารางเซนติเมตรต่อหนังสือ ๑ เล่ม และควรเพิ่มเนื้อที่สำหรับหนังสือที่จะเพิ่มขึ้นอีกเท่าตัวทุก ๆ ๑๖ ปี (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ๒๕๑๔: ๕)

นอกจากนี้ห้องสมุดควรจัดเก็บทรัพยากรในรูปของวัสดุย่อส่วน ได้แก่ ไมโครฟิล์ม (Microfilm) ไมโครฟิช (Microfiche) ไมโครการ์ด (Microcard) ไมโครปริ้นท์ (Microprints) (ประภาวดี สิบสนธิ ๒๕๒๔: ๓๔) ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดเนื้อที่ได้มาก ปัจจุบันห้องสมุด

ได้ส่งชื่อไมโครฟิช (Microfisch) สำหรับการเรียนการสอนในบางวิชา โดยใช้เครื่องอ่านที่สามารถอัดสำเนาภาพที่คำสั่งอ่าน เพราะฉะนั้นจึงสามารถทำสำเนาลงแผ่นกระดาษที่ขยายขนาดได้ทันที

นอกจากนี้วารสารบางชื่อเรื่อง ห้องสมุดควรซื้อในรูปแบบไมโครฟิล์ม นอกจากจะเป็นการประหยัดเนื้อที่แล้ว และในแง่การประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งวารสารไปเย็บเล่ม ห้องสมุดก็จำเป็นต้องมีการศึกษาในเรื่องนโยบาย งบประมาณ ทัศนคติความต้องการของผู้ใช้ เนื้อที่ และคุณภาพของไมโครฟิล์มวารสาร และควรจัดบริการไมโครฟิล์มวารสารอย่างไรเพื่อให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้มากที่สุด (สุดชชาติ อมรพิเชษฐกุล ๒๕๒๖: ๓๔)

๔. บุคคลากร

ควรให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้มีโอกาสอบรมหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อที่จะได้สามารถให้บริการได้มีประสิทธิภาพ บรรณารักษ์ควรมีโอกาสได้หาความรู้ทางด้านพาณิชยศาสตร์และการบัญชีเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควรเพิ่มอัตราคำสั่งบุคคลากร ทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ เพื่อที่สามารถจะจัดบริการอื่น ๆ ที่จะช่วยผู้ใช้ได้มากขึ้น เช่น บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการทำบทคัดย่อ และสาระสังเขป จากสถิติผู้ใช้ห้องสมุด และจำนวนทรัพยากรที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี มีแต่จำนวนบุคคลากรที่ไม่ได้เพิ่มเลยตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๓ ปัจจุบันห้องสมุดมีบรรณารักษ์ ๒ คน เจ้าหน้าที่ ๔ คน ภารโรง ๒ คน ซึ่งบรรณารักษ์จะต้องรับผิดชอบงานบริหารการจัดหาทรัพยากร งานวารสารเอกสาร งานเทคนิคของห้องสมุด รวมทั้งการบริการผู้ใช้ ส่วนเจ้าหน้าที่ทำบริการรับจ่าย ๑ คน ช่วยงานด้านการจัดหาทรัพยากร งานธุรการต่าง ๆ ๒ คน ช่วยงานวารสาร งานบริการถ่ายเอกสาร ๑ คน เมื่อห้องสมุดขยายการให้บริการเพิ่มขึ้น จึงควรเพิ่มบรรณารักษ์ เพื่อจะได้ทำสาระสังเขปและรวบรวมบรรณานุกรมตลอดจนเรื่องบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้มีความต้องการค้นคว้าข้อมูลจากห้องสมุดมาก ย่อมต้องการให้บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ช่วยบริการและให้ความสะดวกรวดเร็วในการค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เพื่อการเรียนการสอนมากเท่านั้น และบุคคลากรเพื่อทำหน้าที่ติดตามทรัพยากรที่เป็น

เอกสารประเภทที่ไม่มีจำหน่ายทั่วไป เช่น รายงานการประชุม รายงานประจำปีของรัฐวิสาหกิจ รวมถึงเอกสารประเภทที่มีการพิมพ์เผยแพร่ต่อเฟืองที่ไม่มีกำหนดออกแน่นอนให้ได้อีก

๕. บริการของห้องสมุด

การบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของห้องสมุด การจัดบริการในรูปแบบต่าง ๆ จะช่วยอำนวยความสะดวก ประหยัดเวลาในการค้นคว้า เพราะในปัจจุบันการเรียนและผลิตสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ได้ทวีจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วมาก ทั้งนี้ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้จัดบริการต่าง ๆ คือ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการหนังสือสำรอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการถ่ายเอกสาร บริการด้านบรรณานุกรม บริการที่ได้จัดทำขึ้นในระยะต่อมาแต่ยังไม่สามารถทำได้อย่างกว้างขวาง คือ การคัดสารนิเทศจำเพาะเพื่อแจกจ่าย บริการที่ยังไม่ได้จัดทำ เช่น บริการทำบทคัดย่อ และสารสังเขป ซึ่งจะเป็นประโยชน์มากสำหรับผู้ใช้ห้องสมุดโดยเฉพาะอาจารย์และนักวิจัย

๖. จากข้อเสนอแนะดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ห้องสมุดจะต้องจัดทำแผน เสนอโดยตรงต่อผู้บริหารห้องสมุดให้ทราบต่อไป และเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี (พ.ศ. ๒๕๓๐-๒๕๓๔)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการสำรวจการใช้ทรัพยากรห้องสมุดในแต่ละสาขาวิชา เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ และความเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุดที่มีอยู่ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาและปรับปรุงทรัพยากรห้องสมุด

๒. ควรทำการวิจัยเรื่อง การใช้บริการของห้องสมุดทางด้านบริหารธุรกิจของสถาบันอื่น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงห้องสมุดแต่ละแห่ง