

027.7593

ม 7877

ย. 3

ทักษะและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อการบริการห้องสมุด
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

20 ต.ค. 2537

ปริญญาโท

ของ

ม.ล. เบลล์ลักษณ์ นวรัตน์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

มีนาคม 2537

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

190670 //

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริมาณพันธบัตรนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริมาณการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน
(ดร.สุพร ตั้งสุวรรณพงษ์)
..... กรรมการ
(ดร.จารุวรรณ สุกุล)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ดร.สุพร ตั้งสุวรรณพงษ์)
..... กรรมการ
(ดร.จารุวรรณ สุกุล)
..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผศ.ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริมาณพันธบัตรนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริมาณการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร.ศิริภา พูลสุวรรณ)

วันที่.....3..... เดือน.....มิถุนายน..... พ.ศ. 2537.....

ประกาศคุณูปการ

บริษัณิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมรพงษ์ ประธานกรรมการควบคุมบริษัณิพนธ์ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู่ กรรมการควบคุมบริษัณิพนธ์ ที่เอาใจใส่ ให้ความแนะนำ ตลอดจนข้อคิดในการหาวิจัย รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ สุธรรมรักษ์ กรรมการสอบเพิ่มเติม ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ เพิ่มพูนความรู้ เพื่อให้บริษัณิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุวิมล อังควาณิช ที่กรุณาให้คำแนะนำและช่วยเหลือวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม และคุณเรณู กาญจนะภักดิน ที่กรุณาให้คำแนะนำอันมีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณ พี่ เพื่อนๆ และน้องๆ ชาวสำนักหอสมุดกลางทุกคน ที่ห่วงใย ให้ความแนะนำและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่กรุณาให้รายละเอียดข้อมูลของการบริการ และขอขอบคุณนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ คุณเสาวนีย์ ชาวบ้านแพ้ว และรอย เฉพาะน้องณรงค์เดช ที่กรุณาช่วยรวบรวมแบบสอบถาม ขอขอบคุณ คุณจันทร์รา แสงอรุณ ที่ช่วยในการพิมพ์

ขอกราบขอบพระคุณ ม.ล.ชนธิษ นวรัตน์ พี่ชาย ที่ได้กรุณามอบเครื่องคอมพิวเตอร์ และกล้องถ่ายรูป เพื่อสนับสนุนการหาบริษัณิพนธ์แก่ผู้วิจัย รวมทั้งขอขอบคุณ พี่ๆ น้องๆ ทุกคนที่ช่วยเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าจนบริษัณิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบสาธุในพระคุณของ นางศรีบัว นวรัตน์ ณ อยุธยา มารดาของผู้วิจัย ที่กรุณาห่วงใย เป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุนกำลังใจในการศึกษาของลูกมาโดยตลอด

ม.ล.เบญจลักษณ์ นวรัตน์

บริณฺฑานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง และด้วย
พระเมตตาการมีแห่งองค์พ่อขุนรามคำแหงมหาราช บริณฺฑานิพนธ์ฉบับนี้จึงสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี
ผู้วิจัยสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณอยู่มิรู้วาย

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
	ความสำคัญของการวิจัย	5
	ขอบเขตของการวิจัย	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ	7
	สมมุติฐานของการวิจัย	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
	ความหมายและขอบเขตของงานบริการห้องสมุด	9
	ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด	11
	บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย	14
	งานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	17
	บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	24
	บริการหนังสือจอง	26
	บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	27
	บริการวารสารและเอกสาร	29
	บริการวัสดุไมโครฟิล์ม	30
3	วิธีดำเนินการวิจัย	33
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
	การสร้าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34

บทที่	หน้า
การตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือ	36
การรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	40
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
ความมุ่งหมายของการวิจัย	94
วิธีดำเนินการวิจัย	94
การวิเคราะห์ข้อมูล	94
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	95
อภิปรายผล	100
ข้อเสนอแนะ	106
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	116
ภาคผนวก ก หนังสือแนบและแบบสอบถาม	117
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ	132
ภาคผนวก ค ระเบียบการใช้ห้องสมุด	134
ประวัติย่อของผู้วิจัย	148

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ	
จำแนกตามปีการศึกษา	34
2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไป ได้รับคืนและสมบูรณ์	
จำแนกตามตัวแปร	37
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติและความต้องการของ	
นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย	
รามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน	42
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของนักศึกษาคณะ	
บริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	
เป็นรายข้อ	43
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของนักศึกษา	
คณะบริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	
เป็นรายข้อ	49
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของนักศึกษาคณะ	
บริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	
เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม	54
7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของทัศนคติของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อบริการ	
ห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม	
5 ด้าน จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม	56
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของนักศึกษาคณะ	
บริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	
เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามหน่วยกิตสะสม	58

9	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของทักษะของนักศึกษาและบริหารธุรกิจต่อบริการ ห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตามหน่วยกิตสะสม	60
10	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของทักษะของนักศึกษาและบริหาร ธุรกิจ ที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการวารสารและเอกสาร	62
11	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของนักศึกษาและบริหาร ธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็น รายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามอัตราการใช้ห้องสมุด	63
12	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของทักษะของนักศึกษาและบริหารธุรกิจต่อบริการ ห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามอัตราการใช้ห้องสมุด	65
13	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของนักศึกษาและบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำแนกตามลักษณะการให้บริการห้องสมุด	67
14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของทักษะของนักศึกษาและบริหารธุรกิจต่อบริการ ห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามลักษณะการให้บริการห้องสมุด	69
15	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของทักษะของนักศึกษาและบริหาร ธุรกิจที่ใช้บริการห้องสมุดต่างกัน ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	71
16	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของนักศึกษาและ บริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม	72

17	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำนวนตามคะแนนเฉลี่ยสะสม	74
18	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของนักศึกษาคณะ บริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำนวนตามหน่วยกิตสะสม	76
19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำนวนตามหน่วยกิตสะสม	78
20	การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกัน ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสือ	80
21	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของนักศึกษาคณะ บริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำนวนตามอัตราการใช้ห้องสมุด	81
22	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำนวนตามอัตราการใช้ห้องสมุด	83
23	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของนักศึกษาคณะ บริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำนวนตามลักษณะการใช้บริการห้องสมุด	85
24	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน จำนวนตามลักษณะการใช้บริการห้องสมุด	87

25	ความถี่ของคำตอบเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน จากแบบสอบถามปลายเปิด	89
----	--	----

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการภายใน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย	
	รวมค่าแห่ง	20
2	แผนภูมิการแบ่งหน่วยงานภายใน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย	
	รวมค่าแห่ง	21

บทนำ

"ห้องสมุด" เป็นแหล่งรวบรวมสรรพวิชาความรู้ ความคิด และความก้าวหน้าต่าง ๆ มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ และมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาการศึกษาและการเรียน การสอนให้ประสิทธิภาพแก่บุคคลอย่างสมบูรณ์ (ฉวีลักษณ์ บุณยะภาณุณ. 2526 : 16) ห้องสมุด ที่จะต้องให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และกระตุ้นให้ผู้ใช้มีนิสัยรักการอ่านทั้งยัง ต้องมีส่วนช่วยปลูกฝังนิสัยของผู้ใช้ห้องสมุดให้รู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอีกด้วย (Rogers and Weber. 1971 : 1)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการ ทางวิชาการแก่ชุมชนของมหาวิทยาลัย เปรียบเสมือนเป็นหัวใจของระบบการศึกษาในระดับอุดม ศึกษา ห้องสมุดจึงต้องมีความพร้อมในการจัดเก็บรวบรวมและ เผยแพร่ทรัพยากรทางปัญญา ต้องมี บุคลากรผู้เกี่ยวข้องที่มีคุณวุฒิอย่างเพียงพอ ต้องมีงบประมาณที่เหมาะสมต่อการจัดบริการ เพื่อให้ การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีนิสัยรักการ อ่านตลอดชีวิต (สายสุภา คชเสนี. 2530 : 9) ทั้งนี้ห้องสมุดจะต้องหาวิธีการ และเครื่องมือ ที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวัสดุอุปกรณ์ของห้องสมุดให้มากที่สุด ต้องมีการประเมินคุณภาพของ การบริการด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยหาทางปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ ห้องสมุดจะต้องมีบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ และสอนผู้ใช้ให้รู้จักใช้อุปกรณ์และ เครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุด รวมทั้งสอนหรือร่วมสอนเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้องและมี ประสิทธิภาพ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2529 : ตอนที่ 6 การบริการ) เพื่อช่วยให้นักศึกษา ได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อเสริมความรู้ที่ได้จากชั้นเรียน โดยบรรณารักษ์หรือบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ต้องจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการอย่างเหมาะสมและส่งเสริมการศึกษาให้ กว้างขวางทันสมัย (วาณี ฐานวงศ์สานติ. 2531 : 11 และ 122) ซึ่งการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น แตกต่างไปจากการศึกษาในระดับต้นๆ ในแง่ที่ผู้เรียนต้องมุ่งศึกษาหรือแสวงหาความรู้

จากผู้สอนเพียงอย่างเดียว แต่ต้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากตำรา เอกสารต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น (สมาน ลอยฟ้า. 2527 : 38) ผู้เรียนจะต้องรู้จักแหล่งวิทยาการว่าอยู่ที่ใด และจะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งไหนได้อีก ดังนั้นการแสวงหาข้อมูลต่าง ๆ ในการเรียนระดับนี้ จึงเป็นสิ่งจำเป็น (วิจิตร สันสิริ. ม.ป.ป. : 3) และห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ จึงมีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาในระดับนี้เป็นอย่างยิ่ง ดังเช่นที่ เกทส์ (Gates. 1976 : 194-195) ได้กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดว่าห้องสมุดเป็นกลไกสำคัญต่อการเรียนการสอน ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมนักศึกษาให้ขยายขอบเขตความรู้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้มากที่สุด

มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นสถาบันการศึกษาและวิจัยแบบทฤษฎี ซึ่งมีการเรียนการสอนสองระบบอยู่ในแห่งเดียวกัน คือ ระบบเรียนในชั้นและระบบเรียนทางไกล ระบบเรียนในชั้น คือ การมาเข้าชั้นเรียนฟังคำบรรยายที่มหาวิทยาลัย ส่วนระบบเรียนทางไกลคือ การศึกษาด้วยตนเอง โดยทางวิทยุ โทรทัศน์ ศูนย์ศึกษาและการอ่านตำราที่บ้าน การเรียนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงแตกต่างจากการเรียนในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ (ทัศน น้อยแสงศรี. 2528 : 31) กล่าวคือ นักศึกษาจะมาฟังการบรรยายในชั้นเรียนหรือจะเรียนด้วยตนเองที่บ้านโดยใช้สื่อทางไกลที่มหาวิทยาลัยจัดให้ได้ ด้วยเหตุนี้นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงต้องขวนขวายหาความรู้ด้วยตนเองตลอดเวลา ขณะเดียวกันนักศึกษาจะต้องรู้จักควบคุม กวดขัน และรับผิดชอบตนเอง ทั้งนี้ก็เพราะนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีลักษณะพิเศษอยู่ประการหนึ่งคือ การมีอิสระเสรีมากกว่านักศึกษามหาวิทยาลัยอื่น ๆ และในการเรียนการสอนนักศึกษาจะต้องใช้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นหลักสำคัญ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามที่มุ่งหวังไว้

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นหน่วยงานบริการทางวิชาการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าและเสริมสร้างความรู้แก่นักศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อเป็นศูนย์กลางของการบริการทางวิชาการด้านการศึกษาค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ที่ประกอบด้วยอาคาร 5 ชั้น 3 หลัง มีขนาดพื้นที่รวม 13,600 ตารางเมตร จุที่นั่งอ่านและบริการได้ประมาณ 5,000 ที่ มีงานหนังสือทั้งหมด 492,987 เล่ม วารสาร 3,810 ชื่อเรื่อง วัสดุทัศนวัสดุต่าง ๆ ได้แก่ ไมครอฟิช (Microfich) สไลด์ (Slide) फिल्मสตริป (Filmstrip) फिल्मลูป (Filmloop)

ภาพยนตร์ แถบบันทึกภาพ แถบบันทึกเสียง แผ่นเสียง ตลอดจนสื่อการสอนอื่นๆ รวม 1,896 เรื่อง ไมโครฟิล์ม (Microfilm) 591 ม้วน และมีบุคลากรปฏิบัติงานรวม 270 คน (รัศมีชาติชนบท. 2536 : สัมภาษณ์) เริ่มเปิดดำเนินการมาตั้งแต่วันจันทร์ที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2514 นับถึงปี 2536 สำนักหอสมุดกลางได้ดำเนินการมาเป็นเวลารวม 22 ปี โดยในส่วนของการดำเนินงานนั้น สำนักหอสมุดกลางได้แบ่งส่วนราชการภายนอกออกเป็น 7 ฝ่าย และ 1 สำนักงาน ได้แก่ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ ฝ่ายบริการผู้อ่าน ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย ฝ่ายวารสารและเอกสาร ฝ่ายวัสดุงานตีพิมพ์ ฝ่ายห้องสมุดวิชาเขต และสำนักงานเลขานุการสำนักฯ มีงานบริการต่างๆ ที่เป็นบริการหลักของห้องสมุดดังนี้

1. บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ให้บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป (หนังสือหมวด A-Z) บริการยืม-รับคืนหนังสือ บริการแนะนำการอ่าน บริการนวนิยายและหนังสือปกอ่อน
2. บริการหนังสือจอง ให้บริการตำราเรียนและหนังสืออ่านประกอบประเภทระบาวนวิชาต่าง ๆ รวมทั้งบริการยืมและรับคืนหนังสือจอง
3. บริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเกี่ยวกับการศึกษาและเรื่องทั่วไป บริการแนะนำการค้นคว้าและทำรายงานประกอบการศึกษา แนะนำการใช้ห้องสมุด และการใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ บริการยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด บริการนำชมห้องสมุด บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลและหนังสือลักษณะพิเศษ เช่น วิทยานิพนธ์ หนังสืออนุสรณ์ หลักสูตร ฯลฯ บริการสารนิเทศ บริการข่าวสารทันสมัย ตลอดจนให้บริการข้อสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
4. บริการวารสารและเอกสาร ให้บริการทั้งวารสารวิชาการภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ บริการวารสารฉบับย้อนหลังและฉบับปัจจุบัน บริการแนะนำวิธีใช้และค้นคว้าวารสารและเอกสาร จัดทำและให้บริการดัชนีและสาระสังเขปวารสารและเอกสาร บริการหนังสือพิมพ์และกฤตภาค รวมทั้งนิตยสารบันเทิง ตลอดจนจุลสารและเอกสารต่างๆ
5. บริการวัสดุงานตีพิมพ์ ให้บริการวัสดุงานตีพิมพ์ทุกประเภท ได้แก่ สไลด์ ฟิล์มสกรีน ภาพยนตร์ แถบภาพโปร่งใส แถบบันทึกเสียงและแถบบันทึกภาพ ฯลฯ จัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ บริการผลิตและฉายวัสดุงานตีพิมพ์บางประเภท บริการไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช และวัสดุย่อยส่วนต่างๆ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2533 : 19-24)

ด้วยเหตุที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ และมีผู้มาเข้าใช้ห้องสมุด ซึ่งมีทั้งบุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้วยกัน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดให้บริการ ทั้งที่ รัชฎวณ อินทรกำแหง ได้กล่าวไว้ว่า บริการและกิจกรรมเป็นหัวใจของห้องสมุด (รัชฎวณ อินทรกำแหง . 2524 : 12) สำนักหอสมุดกลาง จึงได้พยายามจัดบริการต่าง ๆ อย่างดีที่สุดให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ และเป็นแหล่งบริการการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาให้มากที่สุด และได้มีการพัฒนาศักยภาพในการบริการสูงทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ และคุณนิสัยของผู้ให้บริการ และพัฒนาการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง . 2529 : สารานุกรมรองศาสตราจารย์อัมพร บัณฑิตศรี)

อย่างไรก็ดี แม้ว่าสำนักหอสมุดกลางจะได้จัดเก็บ รวบรวมวัสดุและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างเป็นหมวดหมู่ พร้อมทั้งจะให้ผู้ใช้หยิบเข้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วแล้วก็ตาม การให้บริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลางก็ยังประสบกับปัญหาต่าง ๆ เช่น ที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ วัสดุการอ่านมีน้อย ไม่ตรงกับความต้องการ บุคลากรสำหรับแนะนำการอ่านและแนะนำหนังสือมีน้อย (อัมพร บัณฑิตศรี . 2525 : 198-203) ผู้ใช้ห้องสมุดประสบปัญหาในเรื่องการใช้บัตรรายการ ปัญหาการหาหนังสือไม่พบ ไม่แน่ใจว่าสิ่งที่ต้องการนั้นจะอยู่ส่วนใดของห้องสมุด (อัญชลี ภูมิคุ้มและวิระวรรณ คงมัน . 2530 : 3) นอกจากนี้การที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มาโดยตลอด โดยปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบด้านบริการแนะนำการอ่านเป็นเวลา 7 ปี ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบด้านบริการวัสดุหนังสือพิมพ์ และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านละ 3 ปี รวมเป็นระยะเวลาถึง 13 ปี ได้ประสบกับปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุดด้วยตนเองอยู่เสมอ เช่น ค้นหาหนังสือหรือเรื่องที่ต้องการใช้ไม่ได้ ไม่รู้จักวิธีการค้นหาหนังสือ ใช้คู่มือรายการไม่เป็น เลือกหนังสือที่ต้องการใช้เองไม่ถูก นักศึกษามักใช้คู่มือช่วยค้น เช่น บรรณนิทัศน์ บรรณานุกรมหนังสือใหม่ บรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง ส่วนใหญ่จะหาวิธีถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ซึ่งอาจเป็นเพราะนักศึกษามักทราบวิธีใช้คู่มือช่วยค้นเหล่านี้หรือไม่ทราบว่ามีบริการเหล่านี้ก็เป็นได้

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นสาเหตุสำคัญ ที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยผู้วิจัย เลือกศึกษาเฉพาะนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ซึ่งมีจำนวนสมาชิกห้องสมุดเป็นจำนวนมากที่สุดจากนักศึกษาทั้งหมด 7 คณะด้วยกัน (จินดา จิตเพียร, 2534 : สัมภาษณ์) เพื่อนำผลการวิจัยเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนา แกไขจุดบกพร่อง และปรับปรุงการบริการด้านต่าง ๆ เพื่อจัดบริการและเสริมการอ่านให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการจัดบริการของห้องสมุด ให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดบริการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามประเภทของบริการหลักของห้องสมุดซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้านบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุานักพิมพ์
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีสถานภาพต่างกันต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่ละด้านและรวม 5 ด้าน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยการศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการบริการห้องสมุดสำนักหอสมุดกลาง มีประโยชน์ดังนี้

1. ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร และบุคลากรผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการจัดบริการ
2. ใช้เป็นแนวทางสำหรับเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน ให้เอื้ออำนวยต่อการศึกษานในมหาวิทยาลัยเปิด โดยเฉพาะภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งมีวิชาการใช้ห้องสมุดที่นักศึกษาต้องเรียนทุกคน
3. ใช้เป็นแนวทางประกอบการแนะแนวทางการศึกษาสำหรับนักแนะแนวการศึกษา นักวิชาการศึกษา นักเอกสารสนเทศในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่นักศึกษา

4. ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ข้อบกพร่องในการจัดให้บริการต่างๆ ของ ห้องสมุดให้เหมาะสม และสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการศึกษาค้นคว้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริการ

5. ใช้เป็นแนวทางหรือเป็นพื้นฐานของการวิจัยในครั้งต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อ บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาและเป็น สมาชิกห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2531 ถึงภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2534 จำนวน 15,300 คน

3. ตัวแปรในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม แบ่งเป็น

3.1.1.1 คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำ ตั้งแต่ 2.24 ลงมา

3.1.1.2 คะแนนเฉลี่ยสะสมปานกลาง ตั้งแต่ 2.25-2.78

3.1.1.3 คะแนนเฉลี่ยสะสมสูง ตั้งแต่ 2.79 ขึ้นไป

3.1.2 หน่วยกิตสะสม แบ่งเป็น

3.1.2.1 หน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด ตั้งแต่ 46 หน่วยกิต ลงมา

3.1.2.2 หน่วยกิตสะสมน้อย ตั้งแต่ 47-88 หน่วยกิต

3.1.2.3 หน่วยกิตสะสมปานกลาง ตั้งแต่ 89-118 หน่วยกิต

3.1.2.4 หน่วยกิตสะสมมาก ตั้งแต่ 119 หน่วยกิตขึ้นไป

3.1.3 อัตราการใช้ห้องสมุด แบ่งเป็น

3.1.3.1 อัตราการใช้ห้องสมุดต่ำ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง

3.1.3.2 อัตราการใช้ห้องสมุดปานกลาง สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง

3.1.3.3 อัตราการใช้ห้องสมุดสูง เข้าใช้ทุกวัน

3.1.4 ลักษณะการให้บริการห้องสมุด แบ่งเป็น

3.1.4.1 ใช้บริการเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

3.1.4.2 ใช้บริการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

3.1.4.3 ใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน

3.2 ตัวอย่างตาม ได้แก่ ทัศนะและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อ
บริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง 5 ด้าน ได้แก่

3.2.1 ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป

3.2.2 ด้านบริการหนังสือจอง

3.2.3 ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

3.2.4 ด้านบริการวารสารและเอกสาร

3.2.5 ด้านบริการวัสดุ 멀티มีเดีย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทัศนะ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็น ที่บุคคลมีต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือ
สิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งในทางดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย
ในวิจัยนี้หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีต่อบริการห้องสมุดของสำนักหอสมุด
กลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ความต้องการ หมายถึง การอยากได้ อยากมี อยากเป็น ในวิจัยนี้หมายถึงการ
อยากได้หรืออยากให้มีบริการห้องสมุดของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. บริการห้องสมุด หมายถึง งานที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ตั้งแต่
การจัดห้องสมุดให้สวยงาม มีลักษณะ เชิญชวนให้เข้าไปใช้ มีบริการจ่าย-รับหนังสือ บริการหนังสือ
จอง บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการแนะนำการอ่าน บริการบอกรับผิดชอบการใช้ห้องสมุด
บริการจัดหารายชื่อหนังสือ เป็นต้น (สุทธิลักษณ์ อาพันธ์วงศ์, 2521 : 56) ในวิจัยนี้หมายถึง
บริการต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดกลางจัดขึ้นเพื่อช่วยเสริมให้ผู้เข้าห้องสมุดได้รับความสะดวก รวดเร็ว
ในการศึกษาค้นคว้า แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ หมายถึง บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป
หมวด A-Z บริการแนะนำการอ่าน แนะนำหนังสือทั่วไปในหมวด A-Z

3.2 ด้านบริการหนังสือจอง หมายถึง บริการหนังสือตำราเรียนของมหาวิทยาลัย หนังสืออ่านประกอบประจำกระบวนวิชา

3.3 ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า หมายถึง บริการตอบคำถามและช่วย แนะนำการค้นคว้า ทารายงาน บริการหนังสืออ้างอิง การนำชม แนะนำการใช้ห้องสมุด

3.4 ด้านบริการวารสารและเอกสาร หมายถึง บริการวารสารวิชาการภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ บริการเอกสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์ ภูมิภาค นิตยสาร ข่าวสาร

3.5 ด้านบริการวัสดุพิมพ์ หมายถึง บริการสื่อทัศนศึกษาต่าง ๆ เทป ภาษา ชุดการสอน นมรคฟิล์ม นิทรรศการ

4. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีหรืออยู่ในสถาบันอุดมศึกษา ใน วังจันนี้ หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหงและเป็นสมาชิกห้อง สมุดของสำนักหอสมุดกลาง ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2531 ถึงภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2534

5. สมาชิกห้องสมุด หมายถึง ผู้มีสิทธิและมีส่วนร่วมในห้องสมุดใด ๆ ในวังจันนี้ หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดและสามารถยืมวัสดุห้องสมุดออกนอกห้อง สมุดได้ตามระเบียบที่ห้องสมุดกำหนด

สมมุติฐานของการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีทัศนคติและความต้องการ ต่อบริการ ห้องสมุดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน แตกต่างกัน

2. นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันมีทัศนคติและความต้องการต่อบริการห้องสมุด สำนัก หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน แตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่มีอัตราการเข้าห้องสมุดต่างกันมีทัศนคติและความต้องการต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน แตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุดต่างกัน มีทัศนคติและความต้องการ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาระที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับ คือความหมายและขอบเขตของงานบริการห้องสมุด ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย งานบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้านบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุพิมพ์

ความหมายและขอบเขตของงานบริการห้องสมุด

ความหมายของคำว่า "บริการ" นั้น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2525 : 457) ได้ให้ความจำกัดความของคำว่า บริการ ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

จารุวรรณ สันตุรสมณ ได้ให้ความหมายและขอบเขตของงานบริการห้องสมุดไว้ว่า หมายถึง ความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการอันหลากหลายในการทำให้ทุกคนในห้องที่ถือว่า เป็นเขตปฏิบัติการของห้องสมุดได้เข้าถึงข้อมูล ได้ใช้ทรัพยากรของห้องสมุด ได้รับการชักนำหรือช่วยเหลือ โดยมีทรัพยากรห้องสมุดเป็นสื่อและไม่มีข้อจำกัดว่าทรัพยากรนั้นจะอยู่ที่ใด (จารุวรรณ สันตุรสมณ. 2527 : 279) ครอบคลุมถึงงานทุกอย่างที่ห้องสมุดจัดทำนั้น ล้วนมีเป้าหมายสุดท้ายที่เดียวกัน คือ เพื่อให้การบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้นั้นเอง การจัดหมวดหมู่หนังสือและทำบัตรรายการ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ในการตรวจค้นหาหนังสือ หรือทรัพยากรห้องสมุดอื่นๆ ที่ต้องการ การนำผู้ใช้ ให้ยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ ตลอดจนอุปกรณ์วัสดุ ก็ล้วนเป็นงานบริการของห้องสมุด การชักจูงผู้ที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดให้เข้ามาใช้ การแนะนำผู้ใช้ทั้งที่เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มให้รู้จักทรัพยากรห้องสมุดที่มีอยู่ การช่วยให้ผู้ใช้หนังสือถูกเล่ม ตรงตามความประสงค์ การจัดทำบรรณานุกรม บรรณนิทัศน์ ครรชปี และสาระสังเขป ล้วนเป็นงานบริการของห้องสมุดทั้งสิ้น (บุญถาวร หงสกุล. 2530 : 17)

งานบริการของห้องสมุดโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ งานให้บริการและงานจัดกิจกรรม หรืองานบริการที่จัดเป็นประจำ และงานบริการที่จัดเป็นครั้งคราว (ธาศาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, 2522 : 111) แต่โดยความหมายและรายละเอียดแล้ว ก็คืออย่างเดียวกันนั่นเอง บริการต่าง ๆ ที่ควรจัดให้มีในห้องสมุด (รัฐจวน อินทรภาพงษ์และนวลจันทร์ รัตนากกร, 2524 : 81-86 และสุทธิลักษณ์ อาพันธ์วงศ์, 2521 : 56-57) มีดังต่อไปนี้

1. บริการรับ-จ่ายหนังสือ
2. บริการหนังสือจอง
3. บริการแนะแนวการอ่าน
4. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า หรือบริการเอกสารสนเทศ
5. บริการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด เช่น การปฐมนิเทศการเข้าใช้ห้องสมุด การสอนวิธีใช้ห้องสมุด และการจัดทำคู่มือการเข้าใช้ห้องสมุด
6. บริการจัดทำรายชื่อหนังสือ อาจเป็นรายชื่อหนังสือใหม่ หรือรายชื่อหนังสือประกอบรายวิชา เป็นต้น
7. การแนะนำวิธีศึกษาค้นคว้าในห้องสมุดด้วยตนเอง

นอกจากนี้ บุณยวรร พงสุกุล (2530 : 19-22) ยังได้จำแนกงานบริการห้องสมุดออกตามลักษณะและวัตถุประสงค์ของงานนั้นๆ ได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. บริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการให้ยืม บริการหนังสือจอง บริการแนะนำห้องสมุด บริการตอบคำถามทั่วไป งานบริการพื้นฐานเป็นบริการที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้โดยตรงและมากที่สุด ผู้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุดจะเกิดความรู้สึกประทับใจ หวังใจที่จะใช้บริการของห้องสมุดต่อไป บ่อยหรือไม่ มักมีผลมาจากการใช้บริการประเภทนี้

2. งานบริการที่เป็นการส่งเสริมการอ่านเป็นบริการที่จัดให้มีได้ในห้องสมุดทุกประเภท สามารถจัดได้หลายระดับตามวุฒิภาวะของผู้ใช้ห้องสมุด กิจกรรมที่ห้องสมุดจัดเพื่อบริการนี้ ได้แก่ การเล่าเรื่องหนังสือ การสนทนาเกี่ยวกับหนังสือ การวิจารณ์หนังสือ การจัดทำรายชื่อหนังสือ การจัดนิทรรศการ และการจัดมุมหนังสือ เป็นต้น

3. งานบริการที่เป็นการแนะนำทรัพยากรห้องสมุด งานบริการประเภทนี้มีวัตถุประสงค์และการจัดกิจกรรมมาใกล้เคียงกับบริการที่ส่งเสริมการอ่าน หากแต่มุ่งเน้นทรัพยากรที่ห้องสมุดมีอยู่

าให้ผู้เข้าได้ทราบว่า ห้องสมุดมีทรัพยากรนั้นๆ และพร้อมจะให้ผู้เข้ามาใช้บริการนั้นๆ การที่ห้องสมุดจัดบริการนี้ขึ้น ก็เนื่องจากทรัพยากรที่ห้องสมุดจัดหามาขึ้น มีเพิ่มพูนมากขึ้นทุกขณะ ประกอบกับในปัจจุบัน การผลิตหนังสือและสื่อบันทึกข้อมูลต่างๆ เจริญรุดหน้าไปมาก ยากที่ผู้ใช้ห้องสมุดจะสามารถติดตามได้ทั่วถึง จึงเป็นหน้าที่ของห้องสมุด ที่จะต้องรวบรวมและนำเสนอเป็นครั้งคราว เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงทรัพยากรบางรายการ บางประเภท บริการประเภทนี้ได้แก่ การจัดนิทรรศการ หนังสือใหม่ หรือการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุดที่ว่าด้วยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การจัดหารายชื่อหนังสือ หรือสื่อบันทึกข้อมูลที่ห้องสมุดได้รับใหม่ หรือที่มีเนื้อหาว่าด้วยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

4. งานบริการทางบรรณานุกรม งานบริการที่ช่วยในด้านการศึกษาค้นคว้า เป็นงานบริการที่มีขอบข่ายกว้างขวางมาก บริการประเภทนี้ จึงเป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยผู้ใช้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างลึกซึ้ง ห้องสมุดที่จัดบริการประเภทนี้ ได้แก่ ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา หรือหอสมุดแห่งชาติ การให้บริการทางบรรณานุกรม ได้แก่ การทำบรรณานุกรมประเภทต่างๆ การทำบรรณานุกรมวารสาร การทำสาระสังเขป การจัดรวบรวมรายชื่อวารสาร เป็นต้น

5. งานบริการพิเศษ ได้แก่ บริการต่างๆ ที่จัดให้เป็นรายบุคคล หรือเฉพาะกลุ่ม เช่น บริการสำหรับผู้ป่วย คนชรา หรือผู้พิการ บริการที่จัดให้มีขึ้นในบางโอกาส เช่น การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ดังนั้นบริการประเภทนี้จึงมีขอบข่ายของลักษณะงานที่กว้างขวางมาก

งานบริการห้องสมุด จึงเป็นการรวบรวมวัสดุและสิ่งพิมพ์ทุกประเภท และจัดหาวิธีการใดๆ ในอันที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้ทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็วและตรงตามความต้องการ

ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษา จึงเป็นเสมือนแหล่งชุมชนของผู้แสวงหาความรู้ การจัดกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานบริการเป็นอย่างมาก เพราะการจัดกิจกรรมจะช่วยสร้างความเข้าใจอันดี ระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับผู้ให้บริการ ช่วยสร้างนิสัยรักการอ่าน สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง ทั้งยังช่วยปลูกฝังทัศนคติที่ดีให้ผู้เข้าใช้งานในเรื่องการ

ใช้ห้องสมุด (วาทินี ฐานวงศ์สานติ. 2531 : 8) การเข้าใช้ห้องสมุดจึงทำให้ประชาชนแก่ผู้ใช้คือ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ เกิดความเพลิดเพลินและบันเทิงใจ สามารถนำความรู้มาใช้ในการประกอบอาชีพได้ ทำให้เป็นคนทันต่อเหตุการณ์ มีความคิดริเริ่มและช่วยให้ผู้ใช้สนใจที่จะเข้ามาใช้ห้องสมุดมากขึ้น (อรทัย วาริสะอาด. 2526 : 94)

งานบริการห้องสมุดเป็นงานวางรากฐานของสังคม ห้องสมุดจะมีประโยชน์ก็เมื่อมีบริการที่ดี และมีการจัดระบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (บุญถาวร หงสกุล. 2530 : 28) คุณค่าของบริการห้องสมุดนั้น อยู่ที่ความถูกต้อง ทันสมัยและครบถ้วนของวัสดุสื่อความรู้ และเนื้อหาของความรู้ การจัดหามาซึ่งสิ่งเหล่านี้ การวิเคราะห์ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องกระทำอยู่เป็นนิจ นอกจากนี้แล้ว ยังจำเป็นต้องประเมินประสิทธิภาพของบริการโดยทั่วๆ ไปเป็นระยะๆ เพื่อให้เห็นแจ้งว่า คุณภาพของบริการได้มาตรฐานอยู่เสมอ (แมนมาส ชาวลิต. 2526 : 7) ดังนั้น ห้องสมุดจึงมีความสำคัญในประเด็นต่อไปนี้ คือ (สมุล รัตทากร. 2530 : 14-17)

1. เป็นที่รวมแห่งวิทยาการต่างๆ ที่อาจารย์ผู้สอนและนิสิตนักศึกษา ได้เข้ามาค้นคว้าหาความรู้ทุกแขนงวิชา
2. เป็นที่ที่ทุกคนจะ เลือกอ่านหนังสือและค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ ได้โดยอิสระ ตามความสนใจของแต่ละบุคคล
3. ช่วยให้ผู้เข้าห้องสมุดมีความต้องการที่จะอ่านหนังสืออย่างต่อเนื่อง นั่นคือ ห้องสมุดได้เพาะนิสัยรักการอ่านขึ้นในตัวบุคคลแล้ว
4. เป็นสถาบันประชาธิปไตย วัฒนธรรม และอาชีพ เป็นศูนย์ความรู้ ความคิด จินตนาการ เชิงสร้างสรรค์ อันเป็นสื่อทางความรู้และวัฒนธรรม
5. ช่วยให้ผู้เข้ามีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ
6. ช่วยให้ผู้เข้าห้องสมุดมีนิสัยรักการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง
7. ช่วยให้ผู้เข้ารู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เช่น การพักผ่อนหย่อนใจกับการอ่านหนังสือ การชมภาพยนตร์จากวิทยุจอ เทปของห้องสมุด การชมนิทรรศการในห้องสมุด เป็นต้น
8. ช่วยให้ผู้เข้ามีความรับผิดชอบในสาธารณสมบัติ รู้จักใช้ และระวังรักษาอย่างถูกต้อง เพราะวัสดุในห้องสมุด เป็นสมบัติของส่วนรวม

งานบริการของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใดก็ตาม มีเป้าหมายอยู่ที่บุคคลสองกลุ่มคือ กลุ่มผู้ที่ยังไม่เคยใช้ห้องสมุด กับกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดอยู่แล้ว วัตถุประสงค์ของการจัดงานบริการห้องสมุดก็คือ นำผู้ที่ไม่รู้จักและไม่เคยใช้ห้องสมุดให้มารู้จักและใช้ห้องสมุดกับส่งเสริมผู้ที่ใช้ห้องสมุดอยู่แล้ว ให้ได้รู้จักและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรห้องสมุดให้ได้มากที่สุด โดยสะดวกที่สุด หรืออาจกล่าวได้ว่า งานบริการห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ (จารุวรรณ สินธุรสภณ. 2527 : 279) ดังนี้

1. แนะนำให้ผู้รู้จักความสำคัญและประโยชน์ของห้องสมุด
2. แนะนำให้ผู้รู้จักทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุด
3. แนะนำให้ผู้รู้จักการใช้ทรัพยากรห้องสมุด

และสำหรับผู้ที่ใช้ห้องสมุดอยู่แล้ว งานบริการห้องสมุดก็มีวัตถุประสงค์ในอันที่จะส่งเสริมการใช้ห้องสมุด คือ

4. ส่งเสริมการอ่านและการใช้ทรัพยากรห้องสมุด
5. ส่งเสริมการค้นคว้าวิจัย
6. แนะนำทรัพยากรห้องสมุด ที่ห้องสมุดได้รับเพิ่มเติมมาใหม่ และ/หรือแนะนำหนังสือหรือทรัพยากรห้องสมุดตามโอกาสหรือตามหัวข้อที่กำหนด
7. ส่งเสริมการใช้ห้องสมุดทุกวิถีทาง

การจัดให้มีห้องสมุดต่าง ๆ นั้น อาจมีวัตถุประสงค์สัณยแตกต่างกัน ตามประเภทของห้องสมุด แต่โดยทั่วไปแล้ว วัตถุประสงค์ของการจัดบริการห้องสมุดนั้นมีหลักสำคัญร่วมกัน อาจจะแตกต่างกันบ้างตามแต่ละประเภทของห้องสมุด ซึ่งวัตถุประสงค์ที่เป็นหลักสำคัญของการจัดให้บริการ (สุทธิลักษณ์ อาพันวงศ์. 2521 : 1-2) สรุปได้ ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา (Education)
2. เพื่อข่าวสาร (Information)
3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research)
4. เพื่อจรรโลงใจ (Inspiration)
5. เพื่อนันทนาการ (Recreation)

ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด จึงได้รับประโยชน์จากการเข้าใช้ห้องสมุด ซึ่งไม่เพียงแต่จะได้ประโยชน์จากการศึกษาหาความรู้ ทาให้เป็นคนทันสมัย มีความรู้กว้างไกล แต่ยังช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน รู้จักค้นคว้าด้วยตนเอง และมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน ในเรื่องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ด้วย

บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น ห้องสมุดจะเป็นหัวใจของระบบการศึกษา เพราะผู้เรียนจะศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อเสริมความรู้จากชั้นเรียน ห้องสมุดจึงเปรียบเสมือนแหล่งชุมนุมของผู้เฝ้าหาความรู้ ผู้ให้บริการจึงต้องจัดบริการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้สนองความต้องการอย่างเหมาะสม และส่งเสริมการศึกษาให้กว้างขวาง ทันสมัย เพื่อเสริมสร้างสติปัญญาให้แก่ผู้ใช้บริการ (วาที ฐานวงศ์สานติ. 2531 : 122)

บริการของห้องสมุดแต่ละประเภท ย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ และนโยบายของสถาบัน จากมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 ได้กำหนดให้ห้องสมุดจัดบริการเพื่อมุ่งส่งเสริมและให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ ต้องหาวิธีการและเครื่องมือเพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงวัสดุอุปกรณ์ และเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุดในที่สุด (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2529)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีฐานะ เป็นทั้งห้องสมุดสำหรับการค้นคว้า และส่วนราชการหนึ่งของมหาวิทยาลัย มีบทบาทสำคัญ ในอันที่จะส่งเสริมหน้าที่ของมหาวิทยาลัยให้สมบูรณ์ทางการศึกษา การวิจัยและการพัฒนาประเทศ (สายสุภา คชเสนี. 2530 : 3-9) ดังมีคำกล่าวที่ว่า คุณภาพของห้องสมุดจะเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้น (Buck. 1964 : 4295) ซึ่งบุคลากร หงสกุล (2530 : 8) ได้สรุปวัตถุประสงค์ และหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไว้ดังนี้

1. ส่งเสริมการเรียนการสอนของนิสิต นักศึกษา และอาจารย์ ตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
2. ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าวิจัยของนิสิต นักศึกษา ตลอดจนอาจารย์ผู้สอน
3. ส่งเสริมพัฒนาการทางวิชาการให้คืบหน้าไม่หยุดยั้ง

4. ให้บริการทางด้านวิชาการ แก่ประชากรในมหาวิทยาลัย อันได้แก่ นิสิต นักศึกษา อาจารย์ ผู้บริหาร ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกระดับ

5. ส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงภายในทางสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามต่อสังคม

6. ส่งเสริมนิสัยรักการอ่านแก่นิสิต นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรทั้งหมด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงเป็นเครื่องมือของการสอนสมัยใหม่และการค้นคว้าวิจัยในมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ต้องจัดหาและรวบรวมหนังสือ สิ่งพิมพ์และวัสดุทัศนวัสดุ ให้นักศึกษาและอาจารย์ได้ใช้ประกอบการศึกษา ค้นคว้าวิจัยอย่างพอเพียง (สายสุภา คชเสนี. 2530 : 2-3) ดังนั้น บริการที่ห้องสมุดจัดหาให้มีขึ้น จึงต้องพยายามให้สอดคล้องไปในแนวทางที่ผู้สอนกับนักศึกษาจะได้รับประโยชน์มากที่สุด ซึ่งบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (อัมพร บันศรี. 2530 : 134) ควรมีดังนี้

1. จัดหนังสือ สิ่งพิมพ์และวัสดุทัศนวัสดุให้สะดวกแก่การใช้
2. การให้ยืมหนังสือ สิ่งพิมพ์ และวัสดุทัศนวัสดุต่าง ๆ
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
4. บริการหนังสือจอง
5. การจัดบริการและกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุด
6. แนะนำและช่วยเหลือในการอ่าน

นอกจากนี้ งานบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่นอกเหนือจากงานบริการโดยตรงแก่ผู้ใช้ห้องสมุด อันได้แก่ การจัดหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และวัสดุทัศนวัสดุต่าง ๆ ไว้สำหรับใช้ภายในห้องสมุด บริการให้ยืมและบริการตอบคำถามทั่วไป ซึ่งเป็นบริการขั้นพื้นฐานของห้องสมุด โดยทั่วไปแล้ว ยังมีงานบริการพิเศษ ดังนี้

1. บริการเอกสารสนเทศ หรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีทั้งบริการภายในห้องสมุด บริการทางโทรศัพท์ และบริการทางไปรษณีย์
2. บริการจัดหาสาระสังเขป คือ การหาย่อเรื่องของบทความทางวิชาการตามที่ผู้ใช้ต้องการ หรือจัดทำเป็นประจักษ์และพิมพ์ออกในรูปวารสาร
3. บริการจัดทำบรรณานุกรมบทความในวารสาร อาจทำในรูปแบบของบัตรรายการ หรือพิมพ์เป็นเล่มในรูปแบบของวารสาร หรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

4. บริการแปล เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อช่วยผู้ศึกษาค้นคว้าที่เ็นมีความรู้ในภาษาที่อ่านแหล่งข้อมูลต่างๆ ห้องสมุดจะจัดบริการแปล โดยความร่วมมือกับนักวิชาการผู้มีความรู้ในภาษานั้น ๆ

5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ บริการที่ห้องสมุดจัดยืมหนังสือหรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่ไม่มี จากห้องสมุดอื่นมาให้ผู้ใช้ซึ่งมีความต้องการใช้หนังสือหรือทรัพยากรนั้น ๆ การยืมระหว่างห้องสมุดเป็นบริการที่ร่วมมือกันได้ทั้งระหว่างห้องสมุดในประเทศและต่างประเทศ

6. บริการรวบรวมบรรณานุกรม คือ จัดหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ประกอบการค้นคว้าวิจัยของนิสิต นักศึกษา และอาจารย์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

7. บริการข่าวทันสมัยเป็นบริการที่จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสาร หรือความก้าวหน้าใหม่ ๆ ทางวิชาการ ได้แก่

7.1 ทำสารานุกรมวารสารเล่มล่าสุดเพื่อเผยแพร่แก่ผู้ใช้ อาจแปลข้อบทความให้เป็นภาษาที่ผู้ใช้จะเข้าใจง่ายขึ้น หรือรวมหน้าสารบัญของวารสารในสาขาวิชาเดียวกันแล้วเผยแพร่ไปด้วยกัน หรือจัดแยกออกตามหัวข้อย่อย

7.2 แจ้งรายการสิ่งพิมพ์ใหม่ ที่ได้รับให้ผู้สนใจทราบ

7.3 หมุนเวียนวารสารเล่มล่าสุดให้ผู้ใช้โดยจัดส่งกันต่อ ๆ ไป

7.4 เสนอรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่ พร้อมกับรายงานข่าว หรือความเคลื่อนไหวของห้องสมุด

8. บริการสอนการใช้ห้องสมุด โดยมากห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะจัดสอนการใช้ห้องสมุดแก่นิสิต นักศึกษาแรกเข้า โดยอาจบรรจุไว้ในหลักสูตรหรือบรูนิเทศเพื่อให้ผู้ใช้ทราบบริการของห้องสมุด อาจใช้วิธีการนำชม ฉายสไลด์ แถบบันทึกภาพ แถบบันทึกเสียง ภาพยนตร์ ฯลฯ ที่แสดงแผนงานที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ สอนให้นักศึกษารู้จักใช้บัตรรายการหรือวิธีค้นคว้าจากหนังสือเป็นต้น

9. บริการหาหนังสือคู่มือการใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยบางแห่งจัดทำคู่มือสำหรับนิสิต นักศึกษา และคู่มือสำหรับอาจารย์แยกเล่มกัน และแตกต่างกันในรายละเอียดบางอย่าง

10. บริการพิเศษ เป็นบริการที่แตกต่างกันตามขอบเขต ภาระ หน้าที่ และสิ่งแวดล้อมของแต่ละมหาวิทยาลัย (บุญवार พงสุล. 2530 : 8-9)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งรวบรวมสรรพวิทยาการสาขาต่างๆ ที่ลุ่มลึกและสมบูรณ์ที่สุด รวมทั้งการจัดให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างกว้างขวางที่สุด โดยมีเป้าหมายหลัก คือ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และให้บริการแก่อาจารย์ นิสิต นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล

งานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติและวัตถุประสงค์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เริ่มจัดตั้งขึ้นพร้อมๆ กับการเตรียมการเปิดมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อให้เป็นศูนย์กลางของการบริการทางวิชาการด้านการศึกษาค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ ชำนาญการและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เปิดให้บริการเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2514 ณ ที่ทำการชั่วคราว คือ อาคาร NB3A และ NB3B ต่อมาได้ย้ายที่ทำการมายังอาคารหอสมุดที่สร้างใหม่ ซึ่งเป็นอาคาร 5 ชั้น ตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางของมหาวิทยาลัย ทางทิศตะวันตกของพระบรมรูปพ่อขุนรามคำแหงมหาราช ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนักหอสมุดกลางเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2518 ปัจจุบันสำนักหอสมุดกลางประกอบด้วยอาคาร 5 ชั้น รวม 3 หลัง มีเนื้อที่รวมทั้งสิ้น 13,600 ตารางเมตร จุที่นั่งอ่านและบริการได้ประมาณ 5,000 ที่นั่ง นอกจากนี้สำนักหอสมุดกลางฯ ยังได้จัดและให้บริการแก่นักศึกษา และผู้ใช้ห้องสมุด ณ วิทยาเขตบางนา ถนนบางนา - ตราด มีที่ทำการห้องสมุดวิทยาเขตตั้งอยู่ที่อาคารพระมาส (ชั้นที่ 4 ชั้นที่ 5 และชั้นที่ 6) มีเนื้อที่รวมทั้งสิ้น 4,918 ตารางเมตร จุที่นั่งอ่านและบริการได้ประมาณ 1,100 ที่นั่ง โดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย ต่อการผลิตบัณฑิตปริญญาตรีและปริญญาโท ดังนี้

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษา การค้นคว้าและวิจัยของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อดำเนินงานและจัดบริการทางวิชาการแก่อาจารย์ ชำนาญการ และนักศึกษาให้ได้พัฒนาการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เพื่อส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยเฉพาะสาขาวิชาให้กว้างขวางลึกซึ้ง และจัดดำเนินการศึกษาเฉพาะตัวของนักศึกษาระดับปริญญาโท

4. ส่งเสริมให้มีการจัดตั้ง และพัฒนาระบบการจัดเก็บข่าวสารที่ทันสมัย เพื่อเป็นศูนย์บริการข้อสนเทศแก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทยอาศัยเครื่องจักรกลเข้าช่วย
5. เพื่อเป็นศูนย์กลางให้การศึกษา แก่นักศึกษาที่อยู่ภูมิภาค ให้ความสะดวกและโอกาส ในการศึกษาหาความรู้อย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน ทยใช้สื่อการเรียนการสอนทางเทคโนโลยีทางการศึกษา
6. เพื่อให้เป็นสถานที่ส่งเสริมพัฒนาการทางด้านอารมณ์และจิตใจ แก่นักศึกษาให้เท่าเทียมกับการพัฒนาทางด้านสมอง สติปัญญา เพื่อให้เจริญเติบโตเป็นพลเมืองดีของชาติ
7. เป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานทางด้านเทคนิคแก่ห้องสมุดวิชาเขต
8. เพื่อให้เป็นสถานที่ฝึกอบรมการปฏิบัติงานของข้าราชการ และ นักศึกษาในภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และสถาบันอื่นๆ
9. เพื่อส่งเสริมความร่วมมือ ประสานงานระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ในการพัฒนาการศึกษา (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2530 ข : 1-2)

การดำเนินงาน

สำนักหอสมุดกลางฯ ดำเนินงานโดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 7 ฝ่าย และ 1 สำนักงานได้แก่ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ ฝ่ายบริการผู้อ่าน ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย ฝ่ายวารสารและเอกสาร ฝ่ายวัสดุสิ่งพิมพ์ ฝ่ายห้องสมุดวิชาเขต และสำนักงานเลขานุการสำนักฯ โดยแต่ละฝ่ายมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

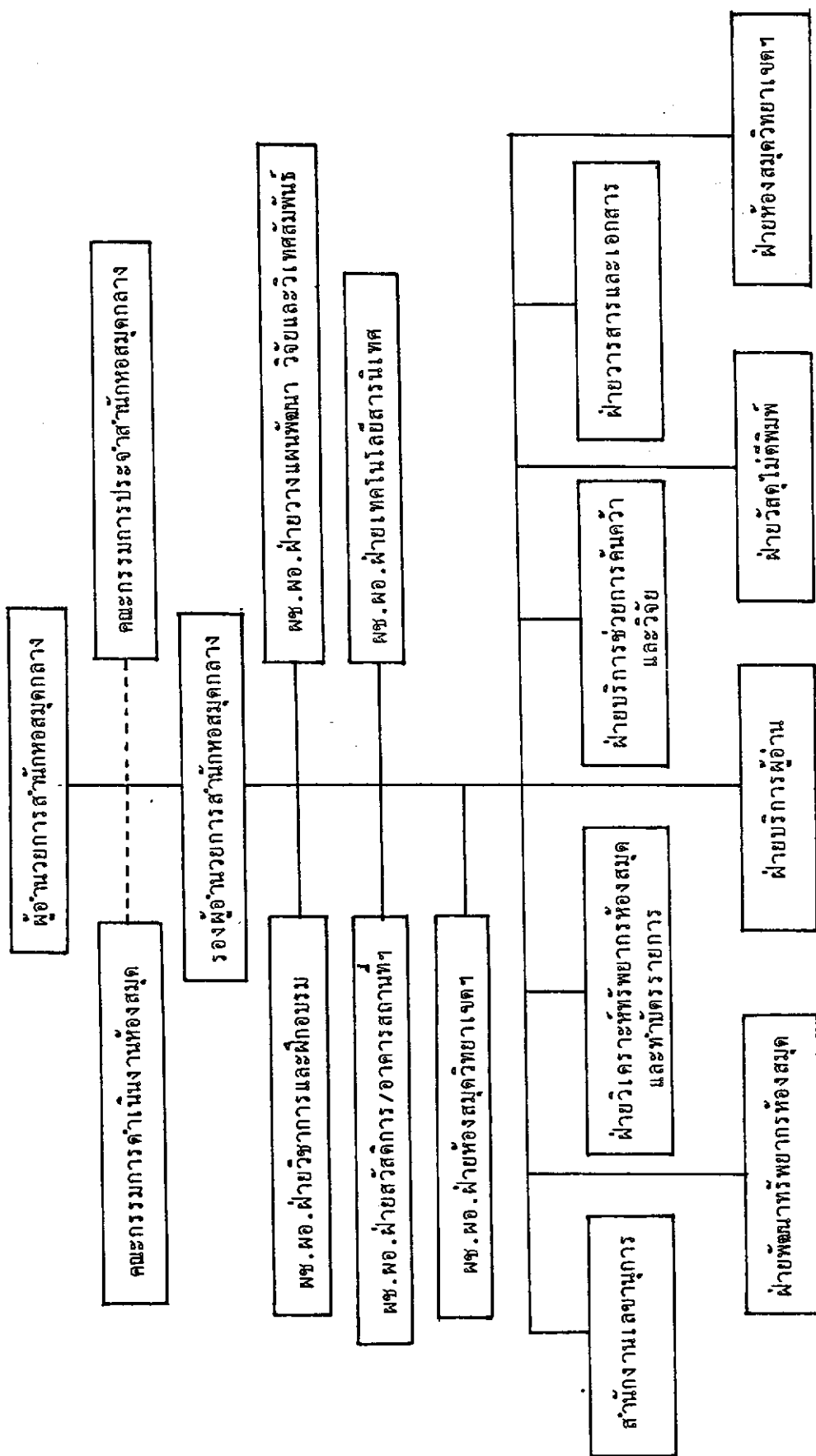
1. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด รับผิดชอบงานด้านการซื้อและจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ การรักษาสภาพหนังสือและวัสดุสิ่งพิมพ์
2. ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุด และทำบัตรรายการ รับผิดชอบงานทางด้านการวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ หนังสือลักษณะพิเศษ ตลอดจนวัสดุสิ่งพิมพ์
3. ฝ่ายบริการผู้อ่าน รับผิดชอบงานบริการยืมและรับคืนหนังสือทั่วไป แก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย จัดทำบัตรสมาชิกห้องสมุด และทะเบียนผู้ใช้ห้องสมุด บริการหนังสือจองหรือหนังสือสำรอง บริการหนังสือทั่วไป และบริการแนะนำการอ่าน

4. ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย รับผิดชอบงานด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเกี่ยวกับการศึกษาและเรื่องทั่วไป บริการแนะนำการค้นคว้า และหารายงานประกอบการศึกษา แนะนำการใช้ห้องสมุดและการใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ บริการยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด บริการนำชมห้องสมุด การรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ พร้อมทั้งจัดทำบรรณานุกรมเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลและหนังสือลักษณะพิเศษ เช่น วิทยานิพนธ์ หนังสืออนุสรณ์ หลักสูตร ฯลฯ บริการสารนิเทศ บริการข่าวสารทันสมัย ตลอดจนให้บริการข้อเสนอแนะของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

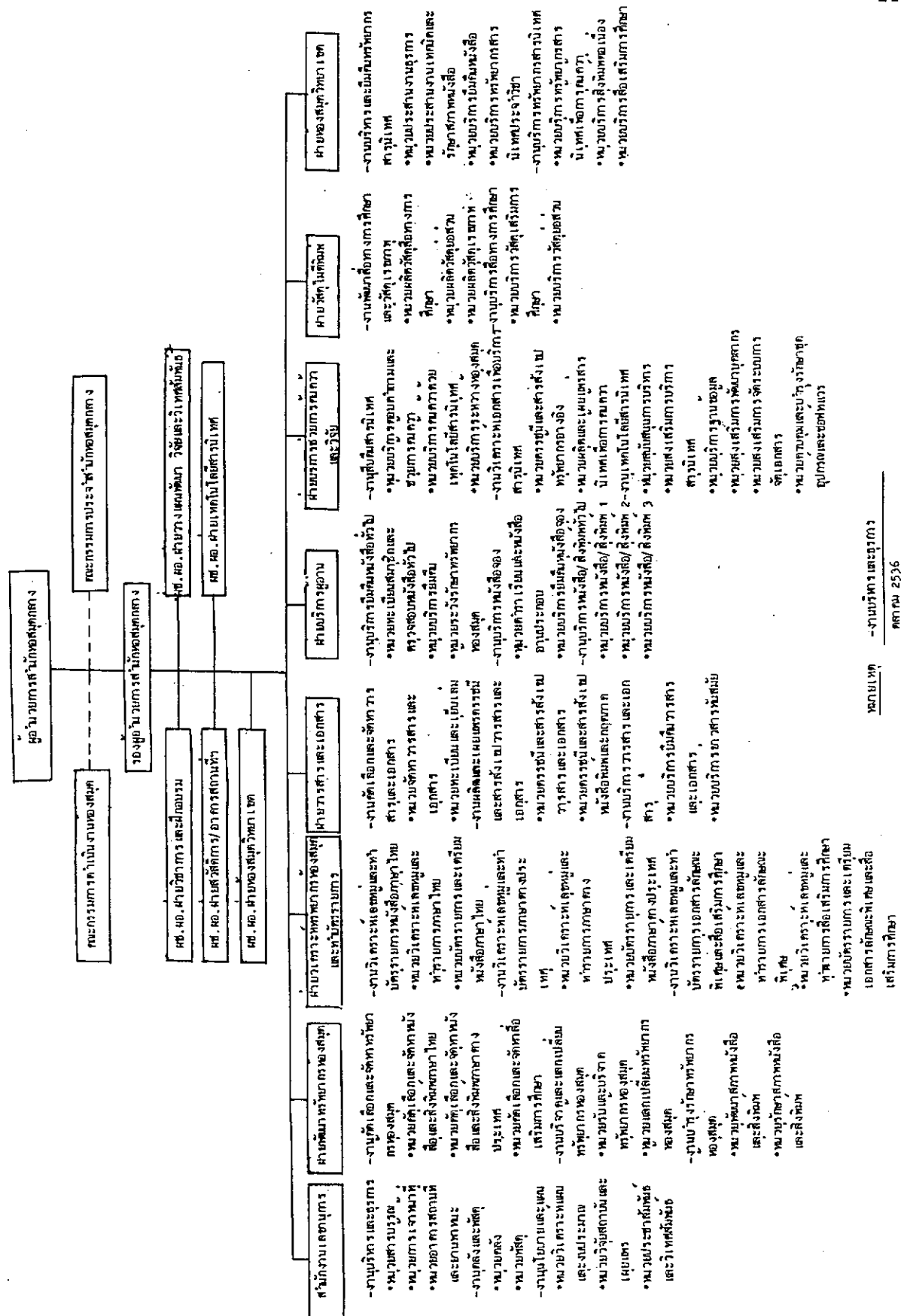
5. ฝ่ายวารสารและเอกสาร รับผิดชอบงานวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ บริการวารสารฉบับย้อนหลังและฉบับปัจจุบัน แนะนำวิธีใช้และค้นคว้าวารสารและเอกสาร จัดหาและบริการกรรมสิทธิ์และสาระสิ่ง เช่นวารสารและเอกสาร บริการหนังสือพิมพ์และกฤตภาค รวมทั้งนิคมสารบันเทิง ตลอดจนจุลสารและเอกสารต่างๆ

6. ฝ่ายวัสดุงานศิลป์ รับผิดชอบงานด้านบริการวัสดุงานศิลป์ทุกประเภท ได้แก่ สไลด์ फिल्मสตริป ภาพยนตร์ แผ่นภาพโปร่งใส แถบบันทึกภาพและแถบบันทึกเสียง ฯลฯ จัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ ให้บริการผลิตและฉายวัสดุงานศิลป์บางประเภท บริการนักรังสีฟิล์ม นักรังสีและวัสดุย่อยส่วนต่างๆ

7. ฝ่ายห้องสมุดวิชาเขต รับผิดชอบงานด้านบริการของห้องสมุด ณ วิทยาเขตบางนา ได้แก่ บริการยืมและรับคืนหนังสือทั่วไป บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการวารสารและเอกสาร ตลอดจนวัสดุงานศิลป์ บริการยืมระหว่างห้องสมุดและแนะนำการใช้ห้องสมุด (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2533 : 20-24)



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการภายใน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิการแบ่งหน่วยงานภายใน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การบริการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้บริการโดยจัดหมวดหมู่หนังสือตามระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification) หรือเรียกย่อว่าระบบ L.C. ซึ่งเป็นระบบที่จัดแบ่งหนังสือออกเป็นหมวดหมู่ตามเนื้อหาวิชาต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์เป็นแบบผสม คือ ใช้อักษรโรมันและเลขอารบิกแทนเนื้อหาของหนังสือ รวม 20 หมวดใหญ่ บริการที่สำนักหอสมุดกลางจัดให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย มีดังต่อไปนี้

1. บริการให้ยืม-คืน หนังสือทั่วไป (ชั้น 1 อาคาร 1) ให้ยืมและรับคืนหนังสือทั่วไป แก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ รับทำบัตรสมาชิกห้องสมุด สำหรับนักเรียนนั้นให้ บริการยืมโดยแยกตามคณะ นอกจากนี้ยังจัดให้บริการนวนิยายและหนังสือปกอ่อนที่บริเวณชั้นลอย อาคาร 1 ด้วย
2. บริการหนังสือจอง (ชั้น 2 อาคาร 1) ให้บริการหนังสือตำราเรียน และหนังสืออ่านประกอบประจำกระบวนวิชาต่าง ๆ รวมทั้งบริการให้ยืมและรับคืนหนังสือจอง
3. บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป (ชั้น 3 ชั้น 4 และชั้น 5 อาคาร 1) จัดแบ่งหนังสือออกดังนี้ หนังสือหมวด A-H ชั้น 3 หนังสือหมวด J-P ชั้น 4 หนังสือหมวด Q-Z ชั้น 5
4. บริการวารสารและเอกสารฉบับย้อนหลัง (ชั้น 1 อาคาร 2) ให้บริการวารสารวิชาการภาษาไทยและภาษาต่างประเทศฉบับย้อนหลัง บริการช่วยค้นคว้าเรื่องจากวารสารและเอกสาร บริการครรชัณวารสารและสาระสังเขปวารสาร บริการหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง บริการถ่ายเอกสาร
5. บริการวารสารและเอกสารวิชาการฉบับปัจจุบัน (ชั้น 2 อาคาร 2) ให้บริการวารสารวิชาการภาษาไทยและภาษาต่างประเทศฉบับปัจจุบัน บริการจุลสารและเอกสารทั่วไป
6. บริการหนังสือพิมพ์และนิตยสารบันเทิงคดี (ชั้น 3 อาคาร 2) ให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและนิตยสารบันเทิงคดี บริการกฤตภาค
7. บริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย (ชั้น 1 อาคาร 3) ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารทั่วไป บริการหนังสืออ้างอิง และแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ตลอดจนนำชมห้องสมุด และบริการถ่ายเอกสาร

8. บริการค้นคืนเอกสารนี้เทศจากฐานข้อมูล CD - ROM สำหรับนักศึกษาปริญญาโท อาจารย์ และนักวิจัย (ชั้นลอย อาคาร 3) ที่นั่งอ่านและค้นคว้าสำหรับอาจารย์และนักศึกษา ปริญญาโท บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการ จัดเตรียมสารนิเทศ บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้

9. บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาล และบริการเอกสารมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ชั้น 2 อาคาร 3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากสิ่งพิมพ์รัฐบาลและ เอกสารมหาวิทยาลัยรามคำแหง

10. บริการหนังสือลักษณะพิเศษ (ชั้น 3 อาคาร 3) ให้บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ ปริญญานิพนธ์ บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ หลักสูตรมหาวิทยาลัยในประเทศและ ต่างประเทศ หนังสืออนุสรณ์งานศพและหนังสืออนุสรณ์ รวมทั้งหนังสือหายาก

11. บริการวัสดุไมติพิมพ์ (ชั้น 4 อาคาร 3) ให้บริการวัสดุไมติพิมพ์และช่วยค้นคว้า จากวัสดุไมติพิมพ์ อาทิ นมโครฟิล์ม นมโครฟิซ สไลด์ ฟิล์มสตริป ภาพยนตร์ ฯลฯ บริการงานด้าน กราฟฟิค บริการจัดนิทรรศการ บริการฉายภาพยนตร์ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการจัดให้บริการ ณ ห้องสมุดวิชาเขต อาคารพระมาส มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิชาเขตบางนา นั้น ให้มีการจัดให้บริการดังต่อไปนี้

1. บริการหนังสือจอง (ชั้น 4) ให้บริการหนังสือตำราเรียน และหนังสืออ่านประกอบ ประจำกระบวนวิชาต่างๆ รวมทั้งบริการให้ยืมและรับคืนหนังสือจอง

2. บริการวัสดุไมติพิมพ์ (ชั้น 4) ให้บริการเช่าค่าบรรยายกระบวนวิชาในชั้นปีที่ 1 บริการสไลด์ บริการแถบบันทึกภาพ แถบบันทึกเสียง บริการงานด้านกราฟฟิค บริการจัด นิทรรศการ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานด้านวัสดุไมติพิมพ์

3. บริการให้ยืมหนังสือทั่วไป (ชั้น 5) บริการให้ยืมและรับคืนหนังสือทั่วไป บริการ จัดทำบัตรสมาชิกฯ

4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ชั้น 5) ให้บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการนำชมห้องสมุด และ แนะนำการใช้ห้องสมุด

5. บริการวารสารและเอกสาร (ชั้น 5) ให้บริการวารสารและเอกสารทางวิชาการ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศทั้งฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง บริการนิตยสารบันเทิง บริการ หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง บริการช่วยการค้นคว้าเรื่องจากวารสารและ เอกสาร ฯลฯ

6. บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน (ชั้น 6 บริเวณด้านหน้าทางขึ้นศาลฟ้า) ให้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ม.ป.ป. : 4-5)

ซึ่ง เมื่อกล่าวโดยสรุปจากบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง แล้ว ผู้วิจัยได้จัดงานบริการของสำนักหอสมุดกลางในวิจัยนี้ตามบริการหลัก ๆ ออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุบันทึกพิมพ์

บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป

จัดบริการการอ่านและการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือทั่วไป ทั้งหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในระบบชั้นเปิด ตลอดจนจัดบริการแนะแนวการอ่าน และการใช้หนังสือทั่วไปโดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. หน่วยงานบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ 1 (ชั้น 3 อาคาร 1) จัดให้บริการหนังสือทั่วไปหมวด A-H
2. หน่วยงานบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ 2 (ชั้น 4 อาคาร 1) จัดให้บริการหนังสือทั่วไปหมวด J-P
3. หน่วยงานบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ 3 (ชั้น 5 อาคาร 1) จัดให้บริการหนังสือทั่วไปหมวด Q-Z

หน่วยงานบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ 1, 2 และ 3 จัดดำเนินงานบริการหนังสือทั่วไปในลักษณะเดียวกัน แตกต่างกันเฉพาะหมวดหนังสือที่รับผิดชอบ ทั้งนี้เนื่องจากหนังสือทั่วไปจะมีผู้ใช้งานปริมาณมาก ประกอบกับจำนวนหนังสือมีเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและประโยชน์จากหนังสือทั่วไปอย่างเต็มที่ จึงแบ่งออกเป็น 3 หน่วยงาน โดยในแต่ละหน่วยงานจะมีบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศช่วยแนะนำให้คำปรึกษาในการศึกษาค้นคว้าและแนะแนวการอ่านแก่ผู้ใช้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2530 ข : 167)

การแนะแนวการอ่านเป็นบริการสำคัญและจำเป็นที่ห้องสมุดจะต้องทำ เพราะ เป็นวิธีที่จะทำให้ห้องสมุดได้ผลสัมฤทธิ์ตามจุดมุ่งหมายของการบริการ การแนะแนวการอ่าน มีความมุ่งหมาย

เพื่อพัฒนาความสนใจ และรสนิยมในการอ่าน ชักชวนให้อ่านหนังสือ รู้จักเลือกหนังสือให้เหมาะสมกับความต้องการ รู้จักใช้หนังสือเป็น เพื่อหาคำตอบที่ข้องใจได้ (อุบล บุญชู. 2525 : 78) โดยเฉพาะในสถาบันการศึกษา เพราะผู้อ่านจะต้องติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการอย่างใกล้ชิดอยู่เสมอ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือบุคลากรผู้เกี่ยวข้องจึงต้องมีวิธีการแนะแนวการอ่าน ซึ่งแบ่งกว้างๆ ได้ 2 วิธี (วาณี ฐานวงศ์สานติ. 2531 : 41) คือ

1. ผู้แนะแนวเสนอหนังสือให้แก่ผู้ใช้บริการ หลังจากสำรวจปัญหาของผู้ใช้บริการแล้วว่า มีปัญหาแนวใด เช่น ปัญหาการเลือกหนังสืออ่านสำหรับวิชาที่เรียนมาเป็น หรือต้องการหาวิจัย แต่ไม่ทราบจะใช้หนังสือประเภทใดสำหรับการศึกษาค้นคว้า

2. ผู้ใช้บริการเป็นผู้เลือกหนังสือด้วยตนเอง โดยมีผู้แนะแนวให้คำแนะนำวิธีการอ่าน ที่ถูกต้อง เพื่อนำข้อความมาใช้ประโยชน์ได้ วิธีนี้เป็นการแนะแนวการอ่านที่ได้ประโยชน์จากหนังสือ นั้นเอง

การแนะแนวการอ่านทั้งสองวิธีจะได้ผลดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ใช้บริการ แต่ละคนที่ให้ความร่วมมือและรับการแนะนำนั้น

สำหรับผู้อ่านระดับอุดมศึกษามักจะมีปัญหาเรื่องหาหนังสือประกอบวิชาเรียนมาเป็น ผู้ให้บริการจะหาหน้าที่ให้คำแนะนำ โดยการสอบถามวิชาที่เรียนอยู่และ เสนอรายชื่อหนังสือที่ถูกต้องให้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยบางแห่ง เปิดแผนกแนะแนวการอ่านไว้สำหรับผู้มีปัญหามาจากคณะ ต่างๆ ที่หาหนังสือไม่ถูกต้องกับวิชาที่ต้องการ จึงต้องมีเจ้าหน้าที่เฉพาะสำหรับจัดกิจกรรมนี้ (วาณี ฐานวงศ์สานติ. 2531 : 42) ซึ่งการแนะแนวการอ่านจะแนะนำเป็นกลุ่มหรือรายบุคคลก็ได้ แล้วแต่กรณีและสภาพแวดล้อมของการจัดกิจกรรมในห้องสมุด เช่น การแนะนำหนังสือ การเล่าเรื่องหนังสือ การเล่านิทาน การรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะวิชาต่าง ๆ ซึ่งอาจจัดเป็นกลุ่มใหญ่ หรือเฉพาะกลุ่มที่มีปัญหาก็ได้ ดังเช่นที่โกลเดน (Golden. 1983 : 1614-A) ได้ทำการศึกษา เรื่องการหาหนังสือที่มีบรรณนิทัศน์และไม่มีบรรณนิทัศน์ประกอบในห้องสมุดประชาชน โดยได้ทดลอง ที่ห้องสมุดประชาชนในรัฐอิลลินอยส์ 7 แห่ง เป็นเวลา 3 เดือน ห้องสมุด 3 แห่งแรกมีการแนะนำ หนังสือพร้อมบรรณนิทัศน์ ห้องสมุดอีก 3 แห่งได้รับเฉพาะรายชื่อหนังสือเพียงอย่างเดียว ส่วนอีก 1 แห่ง ไม่ได้รับสิ่งใดเลย เมื่อสิ้นสุดการทดลอง ได้มีการเก็บสถิติการยืมหนังสือ ปรากฏว่า ห้องสมุดที่ได้รับการแนะนำหนังสือพร้อมบรรณนิทัศน์กับห้องสมุดที่ได้รับเฉพาะรายชื่อหนังสือจะมีสถิติ

การยืมหนังสือสูงขึ้น ส่วนการ เปรียบเทียบความแตกต่างในการยืมหนังสือของห้องสมุดที่ได้รับการ
แนะนำหรือบรรณนิเทศน์กับห้องสมุดที่ได้รับเฉพาะรายชื่อหนังสือ ผลการยืมหนังสือแตกต่างกัน ซึ่งแสดง
ให้เห็นว่าการแนะนำการอ่านโดยการแนะนำหนังสือให้ผลต่อการชักจูงให้ผู้ใช้ห้องสมุดสนใจอ่าน
และยืมหนังสือมากขึ้น

สำหรับการให้บริการแนะนำการอ่าน สำนักหอสมุดกลาง ได้จัดโดยวิธีการจัดบุคลากร
ห้องสมุดที่มีความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้บริการและมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือเป็นอย่างดี มาให้บริการประจำ
ระดับชั้นต่างๆ จัดแนะนำหนังสือในทุกระดับชั้นที่มีบริการ อาจเป็นการแนะนำหนังสือใหม่ การ
แนะนำหนังสือเฉพาะสาขาวิชา การแนะนำหนังสือเฉพาะเรื่อง ทั้งนี้อาจมีบรรณนิเทศน์ประกอบ
หนังสือเหล่านั้นด้วย เพื่อความสะดวกต่อการเข้าใจเนื้อเรื่องของหนังสือเล่มนั้นๆ นอกจากนี้การ
แนะนำการอ่านนั้นอาจทำได้โดยการรวบรวมบรรณานุกรม เช่น บรรณานุกรมหนังสือใหม่ประจำ
เดือน บรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา เป็นต้น

บริการหนังสือจอง

หนังสือจอง หรือบางแห่งเรียกว่า หนังสือสำรอง หรือหนังสือสงวน ก็คือหนังสือที่ยืมออก
ไปนอกห้องสมุดได้ตามกำหนดเวลาปกติ แต่เมื่ออาจารย์ผู้สอนกำหนดให้หนังสือรายชื่อนั้น ๆ เป็น
หนังสืออ่านประกอบวิชาที่สอน หรืออ่านประกอบตามหลักสูตร หรืออ่านประกอบการทำรายงาน
ค้นคว้า บรรณารักษ์จะนำหนังสือเหล่านั้นมาทำเป็นหนังสือจองทันที เพื่อบริการแก่นักศึกษาและ
กำหนดระยะเวลาการให้ยืมในระยะ เวลาอันสั้น เพื่อให้ทุกคนได้มีโอกาสได้อ่านทั่วถึงกัน นอกจากนี้
นั้น หนังสือบางชื่อมีผู้ต้องการใช้มากแต่ห้องสมุดมีหนังสือชื่อนั้นไม่เพียงพอความต้องการของผู้ใช้
บรรณารักษ์ก็จะนำหนังสือนั้นมาทำเป็นหนังสือจอง โดยกำหนดระยะเวลาการให้ยืมน้อยลง

สำหรับหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น นอกจากจัดหนังสือจองตามความจำเป็น
ข้างต้นแล้ว หอสมุดกลางยังได้จัดทำหนังสือตำราเรียนทุกรายชื่อที่จัดพิมพ์ขึ้นในมหาวิทยาลัย เป็น
หนังสือจองอีกประเภทหนึ่งด้วย ดังนั้นหน่วยงานบริการหนังสือจองจึงมีหนังสือ 3 ประเภทคือ

1. ตำราเรียนได้แก่หนังสือตำราเรียนทุกรายชื่อที่จัดพิมพ์ขึ้นในมหาวิทยาลัยรามคำแหง
มีลักษณะที่เป็นข้อสัง เกตของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่คือ หนังสือที่พิมพ์ในปีเดียวกันจะมีสีเดียวกัน
หมด และหนังสือที่พิมพ์ขึ้นแต่ละปีจะมีสีต่างกัน

2. หนังสืออ่านประกอบ ได้แก่หนังสือที่อาจารย์ผู้สอนวิชาต่าง ๆ คัดเลือกจากที่ใดก็ตาม เพื่อให้นักศึกษาได้อ่านหนังสือนั้นประกอบวิชาที่ตนเองสอน

3. หนังสือนวนิยาย วรรณกรรมเด็กและวรรณกรรมผู้ใหญ่ ได้แก่หนังสือที่อาจารย์ผู้สอน ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และภาควิชาภาษาไทย ให้นำส่งจองไว้โดยเฉพาะเพื่อให้นักศึกษาได้ ค้นคว้า (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2530 ข : 154-155)

บริการหนังสือจอง จึงเป็นการให้บริการหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์ผู้สอนกำหนดให้นักศึกษาใช้ประกอบการเรียน จากการศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดของ นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (วรสิริ ธรรมประดิษฐ์, 2523: ง-3) พบว่านักศึกษาใช้ตำรามากกว่าสิ่งพิมพ์อื่น ๆ และนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่ม จำนวนหนังสือที่ให้มี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหนังสือจองมีความจำเป็นต่อการเรียนการสอน ของ นักศึกษาอย่างมาก โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยรามคำแหง การผลิตตำราเรียนยังไม่เพียงพอต่อความ ต้องการของนักศึกษาซึ่งมีจำนวนมากกว่านักศึกษานิสิตสถาบันอื่น ๆ ห้องสมุดจึงต้องจัดให้บริการ หนังสือจอง หรือตำราเรียนแยกจากหนังสือทั่วไป และกำหนดระยะเวลาการยืมให้สั้นลง เพื่อให้ ผู้ที่จำเป็นต้องใช้ได้มีโอกาสใช้ได้โดยทั่วถึงกัน

บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

มีหน้าที่รับผิดชอบในงานบริการตอบคำถามเกี่ยวกับการศึกษาและ เรื่องทั่วไปโดยตรง ภายในห้องสมุด ทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ ให้บริการช่วยเหลือแนะนำในการศึกษาค้นคว้าและ การทำรายงานประกอบการศึกษา แนะนำการใช้ห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการ ข้อเสนอแนะตามความสนใจของผู้ใช้ การรวบรวมและจัดทำบรรณานุกรมพร้อมทั้งบรรณนิทัศน์หนังสือ อ้างอิงทุกประเภท การบริการนำชมห้องสมุด จัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการสิ่งพิมพ์รัฐบาลและ หนังสือลักษณะพิเศษ พร้อมทั้งจัดทำบรรณนิทัศน์และครุฑยี่สิบ คลอดจนให้บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลและ หนังสือลักษณะพิเศษในระบบชั้นเปิด และได้จัดสถานที่เพื่อบริการไว้ดังนี้คือ ชั้น 1 งานบริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า บริการหนังสืออ้างอิง ชั้นลอย บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล CD-ROM ชั้น 2 บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาลและสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ชั้น 3 เป็นงาน บริการเอกสารลักษณะพิเศษ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานบริการที่สำคัญ

และจากเป็นที่ห้องสมุดจัดจำหน่ายขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้เข้าห้องสมุดได้ได้รับประโยชน์จากวัสดุห้องสมุดต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดหาเข้ามาอย่างเต็มที่ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2530 ข : 197-199) นอกจากนี้ สำนักหอสมุดกลางยังได้จัดทำบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์อีกด้วย

จากการศึกษาความต้องการบริการและกิจกรรม จากห้องสมุดประชาชนของประชาชนใน เขตเทศบาลเมืองภูเก็ต พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการในงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับสูง (สุภัทญา คันทักสิยาภรณ์. 2523 : 86) แสดงให้เห็นว่างานบริการตอบคำถามเป็นบริการที่มีความจำเป็นสูงในการจัดบริการห้องสมุด เพราะเป็นงานที่ผู้ใช้จะสามารถติดต่อสอบถามได้โดยตรง ส่วนการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) จะให้บริการตามที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งแสดงความประสงค์เท่านั้น ในขณะที่ห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan) ถือว่าห้องสมุดเป็นสถานที่ฝึกการค้นคว้า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามจึงเป็นเสมือนครูผู้สอนการใช้ห้องสมุด มีหน้าที่ในการ กระตุ้นและยั่วยุให้ผู้เข้าห้องสมุดได้อ่านหนังสือ และใช้วัสดุสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดให้มากที่สุดเกินกว่าที่ ผู้สอนได้กำหนดไว้ ในมหาวิทยาลัยบางแห่งเช่น มหาวิทยาลัยเซาท์แคโรไลนา (University of South Carolina) จะมีนักศึกษาค้นคว้าแคลนบุคลากร จึงได้มีการจัดสอนวิชาการใช้ห้องสมุด ในมหาวิทยาลัยอินเดียนา (Indiana University) จัดสอนการใช้ห้องสมุดโดยบรรณารักษ์ ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิง และจัดงานชมห้องสมุด ในขณะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยคอร์เนล (Cornell University) ร่วมมือกับภาควิชาภาษาอังกฤษจัดบรรยายเรื่องห้องสมุด ทำให้นักศึกษา ปีหนึ่งๆ ภาควิชาอื่น และจัดบริการให้ความช่วยเหลือเป็นรายบุคคลในการเรียนรู้วิธีใช้ห้องสมุด โดยฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าโดยเฉพาะอีกด้วย (Braden. 1970 : 143-145)

งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงเป็นงานที่สำคัญและจากเป็นที่ห้องสมุดควรจัดจำหน่ายขึ้น และต้องพยายามปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้อยู่เสมอ การแนะนำการใช้ห้องสมุดก็เป็นบริการที่มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและ หนังสือทุกประเภทจะช่วยให้ผู้เรียน เกิดทักษะและสามารถที่จะใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้อย่างถูกต้องวิธี ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดมากขึ้น รวมทั้ง เป็นการปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและการค้นคว้าให้กับนักศึกษาอีกด้วย

บริการวารสารและเอกสาร

บริการวารสารและเอกสาร ให้บริการการอ่าน การศึกษา ค้นคว้าและวิจัยจากวารสาร วิชาการ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จุลสาร เอกสารทั่วไป และกฤตภาค ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จัดทำคู่มือช่วยค้นบทความวารสาร กฤตภาค จุลสารและเอกสารทั่วไปในรูปของครรชนีวารสาร ครรชนีกฤตภาค ครรชนีจุลสาร และครรชนีเอกสารทั่วไป บรรณนิทัศน์วารสาร จุลสาร เอกสารทั่วไป ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนแนะนำวิธีใช้คู่มือต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ตลอดจนให้บริการเผยแพร่ข้อมูลจากวารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร เอกสารทั่วไป และกฤตภาค เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัยในวิทยาการใหม่ ที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์

บริการวารสารและเอกสาร ตั้งอยู่บริเวณชั้น 1-3 อาคาร 2 ซึ่งอยู่ทางด้านขวามือของอาคาร 1 โดยในแต่ละระดับชั้นจะจัดเก็บและให้บริการสิ่งพิมพ์ดังนี้

ชั้น 1 ห้องค้นคว้าวารสารวิชาการฉบับย้อนหลัง/เย็บเล่ม จัดให้บริการค้นคว้าวิจัยจากวารสารวิชาการภาษาไทยฉบับย้อนหลัง หนังสือพิมพ์รายวันฉบับย้อนหลัง 3 เดือนในระบบชั้นเปิด และวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศฉบับย้อนหลัง/เย็บเล่มในระบบชั้นเปิด

ชั้นลอย เป็นห้องทำงานเจ้าหน้าที่ ห้องเก็บวารสารฉบับเตรียมส่ง เย็บเล่ม/วารสารฉบับชำ/วารสารบริจาค

ชั้น 2 ห้องอ่านวารสารฉบับปัจจุบัน ให้บริการการอ่าน การศึกษา ค้นคว้า และวิจัยวารสารวิชาการฉบับปัจจุบัน ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จุลสารและเอกสารทั่วไป ในระบบชั้นเปิด

ชั้น 3 ห้องอ่านหนังสือพิมพ์และนิตยสารบันเทิง ให้บริการการอ่านหนังสือพิมพ์และนิตยสารบันเทิง หนังสือพิมพ์รายวันฉบับประจำวัน นิตยสารบันเทิง และกฤตภาค ในระบบชั้นเปิด (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2530 ข : 301-302)

จากการศึกษาสภาพหอสมุด สภาพการใช้หอสมุด ความต้องการ การดำเนินงาน และการให้บริการ และปัญหาการดำเนินงาน และการให้บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิบูลย์เกล้า ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการใช้วารสารที่ผู้ใช้บริการพบในระดับมากที่สุดได้แก่ เสียเวลาค้นหาค้นหาความ ค้นหาวารสารฉบับล่วงหน้าไม่สะดวก ในวารสารที่ต้องการ

และวารสารที่อ่านแล้วกองอยู่บนโต๊ะ เกะกะยากแก่การค้นหา ส่วนในด้านการใช้หนังสือพิมพ์ ผู้ใช้บริการประสบกับปัญหาที่มีคู่มือช่วยค้นหาความจากหนังสือพิมพ์ในระดับมาก และสำหรับด้านความเพียงพอของทรัพยากร พบว่า วารสารภาษาต่างประเทศและหนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศที่ให้บริการมีน้อย (อรุณี อ่อนสวัสดิ์. 2529 : 228)

บริการวารสารและเอกสารจะเป็นบริการที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากบริการที่ให้มีทั้งด้านวิชาการและบันเทิง ทั้งวารสารและนิตยสาร รวมถึงหนังสือพิมพ์รายวัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้าได้ติดตามความเคลื่อนไหวของวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์

บริการวัสดุหนังสือพิมพ์

บริการวัสดุหนังสือพิมพ์ จัดให้บริการโดยแบ่งเป็น 2 หน่วยงาน คือ หน่วยงานบริการวัสดุหนังสือพิมพ์ และหน่วยงานนิตรฟอร์ม

ในแต่ละหน่วยงานนั้นมีหน้าที่ความรับผิดชอบและขอบเขตการจัดให้บริการต่าง ๆ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานบริการวัสดุหนังสือพิมพ์ การจัดให้บริการของหน่วยงานบริการวัสดุหนังสือพิมพ์ นั้นได้จัดจำแนกออกเป็นประเภทใหญ่ 2 ประเภท คือ

1.1 การให้บริการศึกษาค้นคว้า หมายถึง การให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาหาความรู้ เพื่อเพิ่มเติมความรู้หรือขยายความรู้จากวัสดุหนังสือพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้สำหรับบริการ โดยจัดไว้ให้บริการ 3 ประเภท คือ การให้บริการภายในสถานที่ การให้บริการยืมออกนอกสถานที่ และการให้บริการยืมจากแหล่งต่าง ๆ

2.2 การให้บริการผลิต หมายถึง การดำเนินการผลิตวัสดุหนังสือพิมพ์ให้แก่ผู้ใช้บริการ ตามความประสงค์ เพื่อนำไปใช้ประกอบกิจกรรมทางวิชาการต่าง ๆ โดยจุดมุ่งหมายของการให้บริการผลิตนั้นแบ่งออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ บริการผลิตให้ยืม และบริการผลิตให้

2. หน่วยงานนิตรฟอร์ม สำหรับนิตรฟอร์มที่จัดให้บริการในขณะนี้ มีด้วยกัน 3 ประเภท คือ นิตรฟิล์ม นิตรพิช และหนังสือพิมพ์รายวันฉบับย้อนหลัง

2.1 นรเศรษฐศิลป์ ให้บริการแบบเป็นส่วนตัวในขนาด 35 มม. และแบบเป็นคลังในขนาด 16 มม. โดยถ่ายบันทึกสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ดังนี้ หนังสือพิมพ์รายวันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ วิทยานิพนธ์จากสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ หนังสือหายากต่าง ๆ ราชกิจจานุเบกษา และต้นฉบับตัวเขียนสมัยกรุงรัตนโกสินทร์

2.2 นรเศรษฐศิลป์ ให้บริการมีขนาดมาตรฐานคือ 4" x 6" โดยถ่ายบันทึกสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือหายาก และหนังสือที่เป็นภาษาต่างประเทศ

2.3 หนังสือพิมพ์รายวันฉบับย้อนหลัง คือการให้บริการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือพิมพ์รายวันฉบับย้อนหลังไปเป็นเวลา 6 เดือน การให้บริการวัสดุย่อยส่วนทั้ง 3 ประเภทนั้น ทั้งหมดยังจะจัดให้บริการศึกษา ค้นคว้าเฉพาะภาษาในสถานที่อย่างเดียวกัน โดยให้บริการเป็นรายบุคคล และกลุ่มย่อย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2530 ช : 379-391)

จากการศึกษาความต้องการบริการและกิจกรรมในห้องสมุดประชาชนที่เมืองภูเก็ต พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการระดับสูงในเรื่องต่อไปนี้ ให้ห้องสมุดจัดหาหรือภาพที่สำคัญรวบรวมไว้ จัดแสดงหนังสือที่น่าสนใจ จัดนิทรรศการตามวาระที่สำคัญต่าง ๆ ตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม จัดฉายภาพยนตร์สารคดีที่มีประโยชน์ (สุภิญญา คันติภักษ์ภรณ์. 2523 : 86) นอกจากนี้โกลด์ฮอร์ (Goldhor. 1972 : 371-386) ได้ทดลองจัดนิทรรศการหนังสือขึ้นที่ห้องสมุดประชาชนเมืองแฮมเบอญ์และเมืองเออร์บานา ซึ่งเป็นห้องสมุดประชาชนขนาดกลางและมีจำนวนหนังสือใกล้เคียงกันโดยได้เลือกหนังสือ 110 ชื่อเรื่องที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันจากห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง และเก็บสถิติการยืมหนังสือเป็นเวลา 6 เดือน จากนั้นจึงนำหนังสือในห้องสมุดประชาชนเมืองแฮมเบอญ์มาจัดนิทรรศการไว้บริเวณใกล้ทางเข้า ส่วนหนังสือในห้องสมุดเออร์บานายังคงอยู่ที่เดิม จากนั้นเก็บสถิติจากห้องสมุดทั้งสองแห่งต่ออีกเป็นเวลา 6 เดือน ผลปรากฏว่าในระยะ 6 เดือนหลัง ที่ห้องสมุดประชาชนเมืองแฮมเบอญ์ มีการยืมหนังสือเพิ่มมากขึ้น ส่วนในห้องสมุดเออร์บานาการยืมหนังสือในช่วง 6 เดือนแรก และ 6 เดือนหลัง ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นเหตุผลที่อาจกล่าวได้ว่า การจัดนิทรรศการหรือป้ายนิเทศต่าง ๆ น่าจะเป็นบริการและกิจกรรมที่สำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดสนใจหนังสือ รักการอ่าน และเข้าใช้ห้องสมุดมากขึ้น

อย่างไรก็ดีจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดนั้นมีน้อยมาก ที่ปรากฏส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาถึงสภาพการใช้ห้องสมุด สภาพห้องสมุด ปัญหาการใช้บริการ หรือเป็นการศึกษาเฉพาะบริการแต่ละประเภทหรือศึกษาเฉพาะแห่ง สำหรับการศึกษางานวิจัยในต่างประเทศพบว่า การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้น ส่วนใหญ่มักจะหาหนังสือที่ต้องการมาพบ หนังสือที่ให้บริการมีน้อยไม่สอดคล้องความต้องการ (Urguhart. 1971 : 233-241 ; Ashoor. 1979 : 4567-A ; Olanlokun. 1983 : 900-A) นักศึกษามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อห้องสมุด และบริการของห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้อย่างเพียงพอ (Lee and Reed. 1972 : 403-407 ; Ashoor. 1979 : 4567-A - 4568-A ; Bauner. 1979 : 6379-A) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของเอลเลียต (Elliott. 1977 : 2391-A) ที่พบว่านักศึกษาพอใจในบริการของห้องสมุด

ทั้งนี้อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า บริการห้องสมุดนั้นน่าว่าจะเป็นบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ บริการตอบคำถาม การแนะแนวการอ่าน การบริการวารสารและเอกสาร บริการวัสดุไม่ตีพิมพ์ต่างก็มีผลต่อการใช้บริการห้องสมุดทั้งสิ้น เพราะเป็นการช่วยเสริมให้ผู้ใช้บริการรู้จัก เข้าใจ และใช้ห้องสมุดได้ถูกวิธียิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อเนื่องให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ประสบความสำเร็จตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดบริการของห้องสมุดยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งในความเป็นจริงและจากสาระที่ได้อภิปรายมาทั้งหมดข้างต้น สามารถยืนยันได้ว่า บริการห้องสมุดสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเปิดเช่นมหาวิทยาลัยรามคำแหง การจัดบริการต่างๆ ของห้องสมุดจะช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์ให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมนอกเหนือไปจากการเรียนในชั้นเรียน หรือช่วยให้นักเรียนด้วยตนเองประสบความสำเร็จและสัมฤทธิ์ผลในการเรียนการสอนที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากทัศนคติและความต้องการของ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจค่อบริการห้องสมุดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับสาระดังนี้คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่เข้าศึกษาและสมัคร เป็นสมาชิกห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2531 ถึงภาคเรียน ที่ 2 ปีการศึกษา 2534 จำนวน 15,300 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่ได้จากการสุ่มจาก ประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลัก เกณฑ์ของ เกรจและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608-609) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน ที่ระดับความ เชื่อมั่น .05 และใช้วิธีเลือกสุ่มส่วนในแต่ละปีการศึกษา โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) รายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ จำแนกตามปีการศึกษา

ปีการศึกษา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ
2531	4,800	118	31.47
2532	3,600	88	23.46
2533	3,800	93	24.80
2534	3,100	76	20.27
รวม	15,300	375	100.00

การสร้าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามทัศนคติและความต้องการของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจคอบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามของ ส่วน สาขาฯและอังกฤษ สาขาฯ (2528 : 136-159) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษารูปแบบของแบบสอบถามจากงานวิจัยของ สิวรรณ์ อุภูมิโงสกุล (2532 : 178-188) และมาลีณี แซ่เตี๋ย (2534 : 84-94)
3. ศึกษาทฤษฎีหลักการต่างๆ จากตำราหรือแนวความคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องสมุด ประกอบกับการสอบถามในเรื่องการบริการห้องสมุดจากบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
4. ประมวลเนื้อหาสาระ ให้ครอบคลุมขอบข่าย ที่เกี่ยวกับบริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สร้างแบบสอบถามตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อความเกี่ยวกับความคิดเห็น 30 ข้อ ความต้องการ 30 ข้อ

5. นำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาอธิการบดีเพื่อตรวจพิจารณาแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา และมีความเที่ยงตรง

6. นำแบบสอบถามส่วนที่ภาพร้องมาปรับปรุง แก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุด จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984 : 1610)

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการห้องสมุด จำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบ "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" โดยพิจารณาจากการปฏิบัติตามที่เป็นจริงในการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ตอบ การจัดกลุ่มตามลักษณะของการใช้บริการห้องสมุด ซึ่งใช้เป็นตัวแปรอิสระ ใช้เกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ตอบ "ใช่" ไม่เกิน 5 ข้อ เป็นผู้ใช้บริการเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

ตอบ "ใช่" ตั้งแต่ 6-11 ข้อ เป็นผู้ใช้บริการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

ตอบ "ใช่" ตั้งแต่ 12 ข้อขึ้นไป เป็นผู้ใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและความต้องการที่มีต่อบริการห้องสมุด ทั้ง 5 ด้านคือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุพิมพ์ มีข้อความถาม 60 ข้อ โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 เป็นข้อความถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อบริการห้องสมุด มีข้อความถามจำนวน 30 ข้อแต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.2 เป็นข้อความถามเกี่ยวกับความต้องการที่มีต่อบริการห้องสมุด มีข้อความถามจำนวน 30 ข้อ แต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับ คือ ต้องการอย่างยิ่ง ต้องการมาก ต้องการปานกลาง ไม่ต้องการ ไม่ต้องการอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบเขียนข้อ เสนอแนะ ต่อบริการแต่ละด้าน ทั้ง 5 ด้านและอื่นๆ ตามความต้องการ

การตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามนด้านเนื้อหาความเข้าใจ และการใช้ ภาษา โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงข้อความให้ชัดเจน และครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษามากยิ่งขึ้น
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับนักศึกษาที่เข้าใช้ บริการห้องสมุด จำนวน 30 คน
3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.92 (ภาคผนวก ข)

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามถึง กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์และรวบรวมแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างส่งคืนผู้วิจัยรายวัน เทียบกับคามวัน เวลาที่กำหนดไว้แบบสอบถามด้วยตนเอง

จำนวนแบบสอบถามที่ผู้วิจัยส่งให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 ฉบับ ได้รับคืนและสมบูรณ์ใช้ ในการวิจัยนี้ 228 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.80 ทั้งรายละเอียดแสดงเน้นตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งมาได้รับคืนและสมบูรณ์ จำนวนตามตัวแปร

ตัวแปร	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
คะแนนเฉลี่ยสะสม		
คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำ	57	25.00
คะแนนเฉลี่ยสะสมปานกลาง	156	68.42
คะแนนเฉลี่ยสะสมสูง	15	6.58
หน่วยกิตสะสม		
หน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด	53	23.24
หน่วยกิตสะสมน้อย	73	32.02
หน่วยกิตสะสมปานกลาง	56	24.56
หน่วยกิตสะสมมาก	46	20.18
อัตราการเข้าห้องสมุด		
อัตราการเข้าห้องสมุดต่ำ	171	75.00
อัตราการเข้าห้องสมุดปานกลาง	41	17.98
อัตราการเข้าห้องสมุดสูง	16	7.02
ลักษณะการใช้บริการห้องสมุด		
เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	27	11.84
เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม	156	68.42
เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน	45	19.74

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 1 ศึกษาทักษะและความต้องการของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ ค่อบริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้าน และรวม 5 ด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสืออง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุไม่ตีพิมพ์ โดยใช้เวลาคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 2 เปรียบเทียบทักษะและความต้องการของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ ค่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม หน่วยกิตสะสม อัตราการเข้าห้องสมุด ลักษณะการใช้บริการห้องสมุด โดยใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของดันแคน (Duncan)

การให้คะแนนของแต่ละข้อในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนของตัวเลือก ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งหรือต้องการบริการอย่างยิ่ง

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยมากหรือต้องการบริการมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยปานกลางหรือต้องการบริการปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยหรือไม่ต้องการบริการ

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งหรือไม่ต้องการบริการอย่างยิ่ง

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

1. คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.50 หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือไม่มีความต้องการอย่างยิ่งต่อบริการห้องสมุด

2. คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 - 2.50 หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยหรือมีความต้องการต่อบริการห้องสมุด

3. คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 - 3.50 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยปานกลาง หรือมีความต้องการปานกลางต่อบริการห้องสมุด

4. คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 - 4.50 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยมาก หรือมีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด

5. คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 - 5.00 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือมีความต้องการอย่างยิ่งต่อบริการห้องสมุด

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เอสพีเอสเอส เวอร์ชัน เอกซ์ (SPSS - X)

ส่วนการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้วิธีแจกแจงความถี่และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงบรรยาย

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการเสนอค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของทัศนคติและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุพิมพ์ ดังแสดงในตาราง 3-5

ตอนที่ 2 เป็นการเปรียบเทียบทัศนคติและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำนวนความคิดเห็นต่างว่ แบ่งออกเป็น

2.1 เป็นการเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำนวนความคิดเห็นต่างว่

ต่าง ๆ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในการนี้ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของดันแคน (Duncan) ดังแสดงในตาราง 8-15

2.2 เป็นการเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในการนี้ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของดันแคน (Duncan) ดังแสดงในตาราง 16-24

ตอนที่ 3 เป็นการเสนอค่าความถี่ที่ได้จากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามปลายเปิดโดยเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงบรรยาย

ตอนที่ 1 การเสนอค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง เป็นรายด้านและรายข้อ ดังแสดงในตาราง 3-5

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติและความต้องการของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน

บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (N = 228)			
	ทัศนคติ		ความต้องการ	
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
1. ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	3.66	0.51	4.12	0.55
2. ด้านบริการหนังสือจอง	3.34	0.68	3.99	0.51
3. ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.42	0.52	3.79	0.60
4. ด้านบริการวารสารและ เอกสาร	3.19	0.58	3.81	0.66
5. ด้านบริการวัสดุานิตีพิมพ์	3.21	0.55	4.00	0.63
รวม	3.36	0.46	3.94	0.47

จากตาราง 3 นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยปานกลางต่อการบริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลางโดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยมากต่อการบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.51) ส่วนด้านอื่น ๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีความต้องการมากต่อการบริการห้องสมุดโดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความต้องการมากต่อการบริการห้องสมุดในทุกๆ ด้าน

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ
 ค่ายบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายข้อ

ข้อที่	ทัศนะ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (N = 228)	
		$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป</u>		
1	หนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด A-Z ที่จัดให้บริการมี จำนวนเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า	3.03	0.98
2	หนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด A-Z ที่จัดให้บริการมี เนื้อหาสาระเหมาะสมกับหลักสูตรการเรียนการสอน	3.34	0.84
3	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการให้ความแนะนำ ปรึกษาได้ตรงตามความต้องการของท่าน	3.18	0.93
4	การแนะนำการอ่านโดยการจัดนิทรรศการแนะนำ หนังสือใหม่สามารถชักจูงความสนใจของท่านได้	3.78	0.88
5	การรวบรวมบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ บรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชาทำให้สะดวกต่อการค้นคว้า	4.10	0.84
6	การจัดทำบรรณนิทัศน์ซึ่งแนะนำเนื้อหาของหนังสือช่วยให้ ท่านเลือกหนังสือได้ตรงตามต้องการ	3.82	0.79
7	เครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ ครรชนิต่างๆ บรรณานุกรม มีความจำเป็นต่อการค้นหาหนังสือมาก	4.38	0.80
	รวม	3.66	0.51

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ทัศนะ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (N = 228)	
		$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านบริการหนังสือ</u>		
8	หนังสือจองคือตำราเรียนและหนังสืออ่านประกอบประจำวิชาที่จัดให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า	2.81	1.21
9	การจัดหมวดหมู่หนังสือตำราเรียนทำให้บริการในปัจจุบันให้ความสะดวกในการค้นหา	3.39	0.95
10	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการให้คำแนะนำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการ	3.14	0.86
11	การจัดหาเครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการให้ความสะดวกรวดเร็วต่อการค้นคว้า	4.01	0.87
	รวม	3.34	0.68
	<u>ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า</u>		
12	หนังสืออ้างอิงที่จัดให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า	2.95	0.87
13	หนังสืออ้างอิงที่ให้บริการใช้ประกอบการค้นคว้าหารายงานได้ตรงตามต้องการ	3.31	0.80
14	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามสามารถช่วยท่านให้ค้นคว้าเรื่องราวได้ตรงตามความต้องการ	3.09	0.79

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ทัศนะ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (N = 228)	
		$\bar{X}$	S.D.
15	ท่านสามารถนำความรู้จากการใช้บริการแนะนำ การใช้ห้องสมุดมาเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า	3.86	0.81
16	การจัดรวบรวมบรรณานุกรมต่าง ๆ ไว้ให้บริการ ทำให้ท่านค้นคว้าได้สะดวกและรวดเร็ว	3.85	0.84
17	สาระส่ง เชบหรือบรรณนิทัศน์ซึ่งแนะนำเนื้อหา หนังสือช่วยให้ท่านเลือกหนังสือได้ตามต้องการ	3.61	0.80
18	บริการข่าวสารนำรู้ที่บริเวณชั้น 1 อาคาร 3 จัดทำได้ดีทันสมัยทันเหตุการณ์	3.26	0.83
	รวม	3.42	0.52
<u>ด้านบริการวารสารและเอกสาร</u>			
19	วารสารวิชาการภาษาไทยที่จัดให้บริการมีจำนวน เพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า	2.97	0.90
20	วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่จัดให้บริการ มีจำนวนเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า	2.92	0.83
21	นิตยสารที่มีให้บริการ ให้สาระและบันเทิงได้ดี	3.16	0.88
22	บริการวารสารฉบับย้อนหลัง เขียนเล่มช่วยให้ท่าน ค้นคว้าบทความต่าง ๆ ได้ตามต้องการ	3.72	0.87

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ทัศนะ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (N = 228)	
		$\bar{X}$	S.D.
23	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการหาหนังสือบริการ ได้ตรงตามต้องการ	3.12	0.91
24	ครรชนี้วารสารที่ใช้ค้นคว้าบทความต่าง ๆ มีความ ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์	3.23	0.83
	รวม	3.19	0.58
<u>ด้านบริการวัสดุหนังสือพิมพ์</u>			
25	สื่อวัสดุที่นักศึกษาที่จัดไว้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ต่อการศึกษาค้นคว้า	2.52	0.88
26	หน่วยงานที่จัดให้บริการสามารถช่วยฝึกฝนทักษะ การใช้ภาษาของท่านได้ดีขึ้น	3.26	0.84
27	บริการค้นคว้าจากนิตยสารช่วยให้ท่านค้นหา ข่าวต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น	3.15	0.82
28	บริการค้นคว้าจากหนังสือพิมพ์ย้อนหลังช่วยให้ท่าน ค้นคว้าข่าวสารต่าง ๆ ได้ตามต้องการ	3.68	0.83
29	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการหาหนังสือให้ บริการได้ตรงตามความต้องการของท่าน	3.14	0.93

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ทัศนะ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (N = 228)	
		$\bar{X}$	S.D.
30	การจัดนิทรรศการแสดง เรื่องราวหรือความรู้ต่างๆ ที่บริเวณทางออกของห้องสมุดทำได้เหมาะสมกับวาระ หรือวันสำคัญ	3.52	0.89
	รวม	3.21	0.55
	รวม 5 ด้าน	3.36	0.46

จากตาราง 4 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.46)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับ คือ ข้อที่ 7 "เครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ ครรชนีต่างๆ บรรณานุกรม มีความจำเป็นต่อการค้นหาหนังสือมาก" ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.80) ข้อที่ 5 "การรวบรวมบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ บรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา ทำให้สะดวกต่อการค้นคว้า" ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.84) ข้อที่ 6 "การจัดหาบรรณนิทัศน์ ซึ่งแนะนำเนื้อหาของหนังสือ ช่วยให้เห็นเลือกหนังสือได้ตรงตามต้องการ" ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.79) และข้อที่ 4 "การแนะนำการอ่าน โดยการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่สามารถชักจูงความสนใจของท่านได้" ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.88)

ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 11 "การจัดหาเครื่องมือช่วยค้น เช่นบัตรรายการให้ความสะดวก รวดเร็วต่อการค้นคว้า" นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.87) ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับ คือ ข้อที่ 15 "ท่านสามารถนำความรู้จากการใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดมาเป็นประโยชน์ ในการศึกษาค้นคว้า" ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.81) ข้อที่ 16 "การจัดรวบรวมบรรณานุกรม ต่างๆ ไว้ให้บริการทำให้ท่านค้นคว้าได้สะดวกและรวดเร็ว" ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.84) และ ข้อ 17 "สาระสังเขปหรือบรรณนิทัศน์ ซึ่งแนะนำเนื้อหาหนังสือ ช่วยให้คุณเลือกหนังสือได้ตาม ต้องการ" ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.80) ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการวารสารและเอกสาร ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.58) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 22 "บริการวารสารฉบับย้อนหลัง เอื้ออำนวยให้คุณค้นคว้า บทความต่าง ๆ ได้ตามต้องการ" นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.87) ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการวัสดุพิมพ์ ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.55) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับ คือ ข้อที่ 28 "บริการค้นคว้าจากหนังสือพิมพ์ย้อนหลังช่วยให้คุณค้นคว้าข่าวสารต่างๆ ได้ตามต้องการ" ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.83) และข้อ 30 "การจัดนิทรรศการแสดงเรื่องราวหรือความรู้ต่างๆ ที่บริเวณทางออกของห้องสมุดทำได้เหมาะสมกับวาระหรือวันสำคัญ" ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.89) ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของนักศึกษาคณะ
บริหารธุรกิจต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายชื่อ

ข้อที่	ความต้องการ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (N = 228)	
		$\bar{X}$	S.D.
	<u>ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป</u>		
1	การเพิ่มจำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปที่ให้บริการ	4.29	0.78
2	การจัดหาบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือไว้ให้บริการ	3.89	0.80
3	การจัดหาบรรณนิทัศน์แนะนำเนื้อหาหนังสือ	3.94	0.81
4	การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่	4.32	0.76
5	การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือพร้อมบรรณนิทัศน์	4.07	0.78
6	การจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาในการ เลือกซื้อหรือค้นหาหนังสือต่าง ๆ	4.20	0.87
	รวม	4.12	0.55
	<u>ด้านบริการหนังสือจอง</u>		
7	การเพิ่มจำนวนตำราเรียนที่ให้บริการ	4.52	0.66
8	การให้บริการตำราเรียนในระบบชั้นเปิดที่นักศึกษา หยิบมาใช้ได้เอง	4.26	0.87
9	การให้บริการตำราเรียนในระบบชั้นปิดโดย เจ้าหน้าที่หยิบมาให้บริการ	2.90	1.14

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความต้องการ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (N = 228)	
		$\bar{X}$	S.D.
10	การจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาในการค้นคว้า ตำราเรียน	4.00	0.92
11	การแนะนำตำราเรียนหรือมัลติมีเดีย แนะนำเนื้อหา	4.00	0.85
12	การจัดรวบรวมบรรณานุกรมตำราเรียนเฉพาะ สาขาวิชาไว้ให้บริการ	4.28	0.80
	รวม	3.99	0.51
<u>ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า</u>			
13	การเพิ่มจำนวนหนังสืออ้างอิงที่ให้บริการ	3.95	0.82
14	การให้บริการข้อเสนอแนะตามความสนใจของผู้ใช้	3.73	0.79
15	การรวบรวมบรรณานุกรมหรือรายชื่อหนังสือต่างๆ ไว้ให้บริการ	3.85	0.79
16	การจัดทำสาระสังเขปของหนังสือต่างๆ ไว้ให้บริการ	3.82	0.80
17	การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบคำถามแนะนำช่วยการค้นคว้า	3.93	0.89
18	การบริการตอบคำถามแนะนำช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์	3.80	1.06
19	การบริการตอบคำถามแนะนำช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์	3.62	1.03
20	การจัดบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.89	0.88

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความต้องการ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (N = 228)	
		$\bar{X}$	S.D.
21	การจัดนาชมห้องสมุด	3.56	1.07
	รวม	3.79	0.60
22	<u>ด้านบริการวารสารและ เอกสาร</u> การจัดหาทรัพยากรวารสาร เพื่อช่วยค้นหาเรื่องหรือ บทความในวารสารต่างๆ	3.85	0.80
23	การจัดหาสาระสังเขปสิ่งพิมพ์ต่างๆ ไว้ให้บริการ	3.80	0.79
24	การจัดบริการแนะนำช่วยการค้นคว้าจากวารสาร จุลสารและ เอกสาร	3.86	0.85
25	การจัดหาบทความหรือเรื่องราวต่างๆ จาก หนังสือพิมพ์เพื่อการศึกษาค้นคว้า	3.72	0.81
	รวม	3.81	0.66
26	<u>ด้านบริการวัสดุในตีพิมพ์</u> การจัดบริการ เทปภาษาเพื่อฝึกทักษะ	4.35	0.78
27	การบริการศึกษาค้นคว้าจาก ไมโครฟิล์ม	3.87	0.91
28	การบริการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือพิมพ์ย้อนหลัง	3.86	0.85

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความต้องการ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (N = 228)	
		$\bar{X}$	S.D.
29	การจัดทำเครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ ครรชปในครพิสัย	3.90	0.81
30	การจัดนิทรรศการแสดงเรื่องราวหรือความรู้ ต่างๆ ที่บริเวณทางออกห้องสมุด	4.01	0.86
	รวม	4.00	0.63
	รวม 5 ด้าน	3.94	0.47

จากตาราง 5 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.47)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความต้องการมาก ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.55)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความต้องการบริการในด้านนี้มากทุกข้อ

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหา
วิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า ข้อที่ 7 "การเพิ่มจำนวนตำราเรียนที่ให้บริการ" นักศึกษามีความต้องการอย่างยิ่ง
($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.66) ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษามีความต้องการบริการมาก ยกเว้นข้อ 9
"การให้บริการตำราเรียนในระบบชั้นปิด โดยเจ้าหน้าที่หยิบให้บริการ" ที่นักศึกษามีความต้องการ

ปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 1.14)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความต้องการมาก ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความต้องการบริการในด้านนี้มากทุกข้อ

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการวารสารและเอกสาร ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.66) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความต้องการบริการในด้านนี้มากทุกข้อ

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการวัสดุพิมพ์ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.63) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความต้องการบริการในด้านนี้มากทุกข้อ

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบทัศนคติและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามตัวแปรต่างๆ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในการนี้ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของคันเคน (Duncan) แบ่งออกเป็น

2.1 เป็นการ เปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม หมายกิตติคุณ อัตราการใช้ห้องสมุด และลักษณะการใช้บริการห้องสมุด ดังแสดงในตาราง 6-15

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ
 ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน
 จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม

ทัศนะ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ					
	คะแนนเฉลี่ย สะสมต่ำ (N = 57)		คะแนนเฉลี่ย สะสมปานกลาง (N = 156)		คะแนนเฉลี่ย สะสมสูง (N = 15)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	3.68	0.53	3.64	0.48	3.80	0.62
ด้านบริการหนังสือจอง	3.45	0.76	3.30	0.64	3.35	0.79
ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.46	0.54	3.39	0.50	3.53	0.57
ด้านบริการวารสารและเอกสาร	3.27	0.57	3.15	0.58	3.28	0.58
ด้านบริการวัสดุไมติพิมพ์	3.22	0.51	3.18	0.53	3.47	0.76
รวม	3.42	0.48	3.33	0.44	3.48	0.55

จากตาราง 6 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำ มีความเห็น
 ด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม ($\bar{X}$ =
 3.42, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำมีความ
 เห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุดด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X}$ = 3.68, S.D. = 0.53)
 ส่วนบริการด้านอื่น ๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปานกลาง มีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปานกลาง มีความเห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุดด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.48) ส่วนบริการด้านอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมสูงมีความเห็นด้วยปานกลางมากต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมสูง มีความเห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุด 2 ด้าน คือด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.62) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.57) ส่วนบริการด้านอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของทักษะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อการท่องสมุค
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามคะแนน
เฉลี่ยสะสม

ทักษะของนักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการหนังสือและ สิ่งพิมพ์ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.19	0.76	0.467
	ภายในกลุ่ม	225	58.12	0.25		
	รวม	227	58.51			
ด้านบริการหนังสือจอง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.93	0.46	1.00	0.370
	ภายในกลุ่ม	225	105.08	0.46		
	รวม	227	106.01			
ด้านบริการคอมพิวเตอร์ และช่วยค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.41	0.20	0.76	0.467
	ภายในกลุ่ม	225	60.01	0.27		
	รวม	227	60.42			
ด้านบริการวารสาร และ เอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.74	0.37	1.11	0.332
	ภายในกลุ่ม	225	74.83	0.33		
	รวม	227	75.57			

ตาราง 7 (ต่อ)

ทักษะของนักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการวัสดุ หนังสือพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.11	0.56	1.88	0.155
	ภายในกลุ่ม	225	66.46	0.29		
	รวม	227	67.57			
บริการห้องสมุดรวม 5 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.54	0.27	1.26	0.284
	ภายในกลุ่ม	225	47.85	0.21		
	รวม	227	48.39			

จากตาราง 7 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีคะแนนเฉลี่ยคะแนนแตกต่างกัน มีทักษะต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยคะแนนแตกต่างกันมีทักษะต่อบริการห้องสมุดแต่ละด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุหนังสือพิมพ์ แตกต่างกันไป

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ
 ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน
 จำแนกตามหน่วยกิตสะสม

ทัศนะ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ							
	หน่วยกิตสะสม น้อยที่สุด		หน่วยกิตสะสม น้อย		หน่วยกิตสะสม ปานกลาง		หน่วยกิตสะสม มาก	
	(N = 53)		(N = 73)		(N = 56)		(N = 46)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	3.69	0.56	3.70	0.46	3.65	0.51	3.58	0.52
ด้านบริการหนังสือจอง	3.45	0.72	3.29	0.70	3.30	0.66	3.34	0.65
ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.48	0.55	3.45	0.52	3.36	0.45	3.37	0.55
ด้านบริการวารสารและเอกสาร	3.38	0.60	3.11	0.52	3.18	0.65	3.10	0.50
ด้านบริการวัสดุอิเล็กทรอนิกส์	3.31	0.53	3.22	0.49	3.14	0.58	3.15	0.59
รวม	3.46	0.49	3.35	0.45	3.33	0.45	3.31	0.45

จากตาราง 8 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด มีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความเห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.56) ส่วนบริการด้านอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อย มีความเห็นด้วยปานกลาง ต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความเห็นด้วยมาก ต่อบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.46) ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมปานกลาง มีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษามีความเห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุดด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.51) ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมมาก มีความเห็นด้วยปานกลาง ต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษามีความเห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.52) ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของทักษะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อการบริการห้องสมุด
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามหน่วยกิตสะสม

ทักษะของนักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการหนังสือและ สิ่งพิมพ์ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3	0.45	0.15	0.58	0.629
	ภายในกลุ่ม	224	58.07	0.26		
	รวม	227	58.52			
ด้านบริการหนังสือจอง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.89	0.29	0.63	0.596
	ภายในกลุ่ม	224	105.12	0.47		
	รวม	227	106.01			
ด้านบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	3	0.58	0.19	0.72	0.542
	ภายในกลุ่ม	224	59.84	0.27		
	รวม	227	60.42			
ด้านบริการวารสาร และ เอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.84	0.95	2.92	0.035*
	ภายในกลุ่ม	224	72.73	0.32		
	รวม	227	75.57			

ตาราง 9 (ต่อ)

ทักษะของนักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการวัสดุ ในตีพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.98	0.33	1.10	0.351
	ภายในกลุ่ม	224	66.59	0.30		
	รวม	227	67.57			
บริการห้องสมุดรวม 5 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.74	0.24	1.15	0.328
	ภายในกลุ่ม	224	47.66	0.21		
	รวม	227	48.39			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมแตกต่างกัน มีทักษะ
 ด้านบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวมนั้นแตกต่างกัน และ
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมแตกต่างกัน มีทักษะ
 ด้านบริการห้องสมุด ด้านบริการวารสารและเอกสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 แต่ไม่พบความแตกต่างในด้านการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสืออง ด้าน
 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และด้านการวัสดุในตีพิมพ์

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างทักษะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่มี
 หน่วยกิตสะสมต่างกัน ด้านบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการ
 วารสารและ เอกสารจึงใช้วิธีของคันแดน(Duncan) ทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ย ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการวารสารและเอกสาร

กลุ่มตัวอย่าง	หน่วยกิตสะสม				
		มาก	น้อย	ปานกลาง	น้อยที่สุด
	$\bar{X}$	3.10	3.11	3.18	3.38
หน่วยกิตสะสม					
มาก	3.10	—	0.01	0.08	0.28*
หน่วยกิตสะสม					
น้อย	3.11		—	0.07	0.27*
หน่วยกิตสะสม					
ปานกลาง	3.18			—	0.20
หน่วยกิตสะสม					
น้อยที่สุด	3.38				—

จากตาราง 10 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมมากกับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดและนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด มีทัศนคติต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านบริการวารสารและเอกสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างในคู่อื่นๆ

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ
 ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน
 จำแนกตามอัตราการใช้ห้องสมุด

ทัศนะ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ					
	อัตราการใช้ ห้องสมุดต่ำ (N = 171)		อัตราการใช้ ห้องสมุดปานกลาง (N = 41)		อัตราการใช้ ห้องสมุดสูง (N = 16)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	3.67	0.49	3.58	0.54	3.76	0.64
ด้านบริการหนังสือจอง	3.33	0.66	3.30	0.74	3.53	0.79
ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.41	0.52	3.38	0.47	3.53	0.59
ด้านบริการวารสารและเอกสาร	3.17	0.57	3.23	0.61	3.29	0.59
ด้านบริการวัสดุไม่ตีพิมพ์	3.22	0.52	3.19	0.64	3.12	0.61
รวม	3.36	0.45	3.34	0.48	3.45	0.53

จากตาราง 11 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดต่ำ มีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดต่ำมีความเห็นด้วยมากที่สุดต่อบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.49) ส่วนบริการด้านอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดปานกลาง มีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดปานกลาง มีความเห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุดด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.54) ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดสูง มีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดสูง มีความเห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุด 3 ด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.64) ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.79) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.59) ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 12 (ต่อ)

ทักษะของนักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการวัสดุ ไม่ตีพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.17	0.09	0.29	0.746
	ภายในกลุ่ม	225	67.40	0.30		
	รวม	227	67.57			
บริการห้องสมุดรวม 5 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.14	0.07	0.33	0.721
	ภายในกลุ่ม	225	48.25	0.21		
	รวม	227	48.39			

จากตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน มีทักษะต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็ไม่พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน มีทักษะต่อบริการห้องสมุดแต่ละด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุไม่ตีพิมพ์ แตกต่างกัน

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ
 ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน
 จำแนกตามลักษณะการใช้บริการห้องสมุด

ทัศนะ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ					
	ใช้บริการเพื่อ		ใช้บริการเพื่อ		ใช้บริการเพื่อ	
	ใช้เวลาว่าง		หาความรู้		ค้นคว้าประกอบ	
	ให้เป็นประโยชน์		เพิ่มเติม		การเรียน	
	(N = 27)		(N = 156)		(N = 45)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	3.43	0.51	3.68	0.50	3.73	0.50
ด้านบริการหนังสือจอง	3.33	0.69	3.35	0.67	3.30	0.72
ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.29	0.47	3.39	0.51	3.57	0.53
ด้านบริการวารสารและเอกสาร	3.15	0.53	3.15	0.56	3.32	0.64
ด้านบริการวัสดุพิมพ์	3.15	0.54	3.20	0.52	3.28	0.63
รวม	3.27	0.45	3.36	0.45	3.44	0.50

จากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์มีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุดในทุกๆ ด้าน

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม มีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.50) ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีลักษณะการใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน มีความเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความเห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุด 2 ด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.50) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.53) ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของทักษะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อการห้องสมุด
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามลักษณะ
การใช้บริการห้องสมุด

ทักษะของนักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการหนังสือและ สิ่งพิมพ์ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	1.68	0.84	3.33	0.038*
	ภายในกลุ่ม	225	56.83	0.25		
	รวม	227	58.51			
ด้านบริการหนังสือจอง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.07	0.03	0.07	0.930
	ภายในกลุ่ม	225	105.94	0.47		
	รวม	227	106.01			
ด้านบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.53	0.76	0.76	0.056
	ภายในกลุ่ม	225	58.89	0.26		
	รวม	227	60.42			
ด้านบริการวารสาร และเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.02	0.51	1.54	0.215
	ภายในกลุ่ม	225	74.55	0.33		
	รวม	227	75.57			

ตาราง 14 (ต่อ)

ทักษะของนักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการวัสดุ หนังสือพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.32	0.16	0.54	0.580
	ภายในกลุ่ม	225	67.25	0.30		
	รวม	227	67.57			
บริการห้องสมุดรวม 5 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.51	0.26	1.20	0.302
	ภายในกลุ่ม	225	47.88	0.21		
	รวม	227	48.39			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน มีทักษะต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการห้องสมุดต่างกันมีทักษะต่อบริการห้องสมุดด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่อ่านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ไม่พบความแตกต่างในด้านอื่นๆ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระหว่างทักษะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่ใช้บริการห้องสมุดต่างกันต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่อ่าน จึงใช้วิธีของคันเคน (Duncan) ทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ย ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของทัศนะของนักศึกษาคณะบริหาร
ธุรกิจที่ใช้บริการห้องสมุดต่างกันต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป

กลุ่มตัวอย่าง	ใช้บริการเพื่อใช้เวลาวางให้เป็นประโยชน์ ใช้บริการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน			
	$\bar{X}$	3.43	3.68	3.73
ใช้บริการเพื่อใช้เวลาวางให้เป็นประโยชน์	3.43	—	0.25*	0.30*
ใช้บริการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม	3.68		—	0.05
ใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน	3.73			—

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการเพื่อใช้เวลาวางให้เป็นประโยชน์ กับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการเพื่อใช้เวลาวางให้เป็นประโยชน์ กับ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน มีทัศนะต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างในคู่อื่นๆ

2.2 การเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่มีต่อ
บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม หน่วย
กิตติคุณ อัตราการใช้ห้องสมุด และลักษณะการใช้บริการห้องสมุด ดังแสดงในตาราง 16-24

ตาราง 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของนักศึกษาคณะ
บริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและ
รวม 5 ด้าน จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม

ความต้องการ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ					
	คะแนนเฉลี่ย สะสมต่ำ (N = 57)		คะแนนเฉลี่ย สะสมปานกลาง (N = 156)		คะแนนเฉลี่ย สะสมสูง (N = 15)	
	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.
ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	4.10	0.56	4.12	0.55	4.14	0.54
ด้านบริการหนังสือจอง	4.12	0.49	4.09	0.64	4.15	0.48
ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.80	0.56	3.77	0.61	3.97	0.65
ด้านบริการวารสารและเอกสาร	3.88	0.67	3.76	0.64	4.08	0.71
ด้านบริการวัสดุไม่ตีพิมพ์	4.00	0.69	3.97	0.60	4.28	0.63
รวม	3.95	0.50	3.92	0.46	4.12	0.42

จากตาราง 16 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำมีความต้องการมากต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำมีความต้องการบริการห้องสมุดมากที่สุด ด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.49) ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.56) ด้านบริการวัสดุพิมพ์ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.69) ด้านบริการวารสารและเอกสาร ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.67) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.56)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปานกลาง มีความต้องการมากต่อการบริการห้องสมุดโดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปานกลาง มีความต้องการบริการห้องสมุดมากที่สุด ด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.55) ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.64) ด้านบริการวัสดุพิมพ์ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.60) ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.61) และด้านบริการวารสารและเอกสาร ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.64)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมสูง มีความต้องการมากต่อการบริการห้องสมุดโดยส่วนรวม ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมสูงมีความต้องการบริการห้องสมุดมากที่สุด ด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านบริการวัสดุพิมพ์ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.63) ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.48) ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.54) ด้านบริการวารสารและเอกสาร ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.71) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.65)

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อการ
ห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตาม
คะแนนเฉลี่ยสะสม

ความต้องการของ นักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการหนังสือและ สิ่งพิมพ์ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	0.02	0.01	0.04	0.956
	ภายในกลุ่ม	225	68.87	0.31		
	รวม	227	68.90			
ด้านบริการหนังสือจอง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.14	0.51	0.599
	ภายในกลุ่ม	225	59.57	0.26		
	รวม	227	59.85			
ด้านบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.53	0.27	0.74	0.480
	ภายในกลุ่ม	225	81.61	0.36		
	รวม	227	82.14			
ด้านบริการวารสาร และ เอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.83	0.92	2.13	0.121
	ภายในกลุ่ม	225	96.65	0.43		
	รวม	227	98.48			

ตาราง 17 (ต่อ)

ความต้องการของ นักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการวัสดุ หนังสือพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.32	0.66	1.70	0.185
	ภายในกลุ่ม	225	87.55	0.39		
	รวม	227	88.88			
บริการห้องสมุดรวม 5 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.55	0.27	1.25	0.288
	ภายในกลุ่ม	225	49.47	0.22		
	รวม	227	50.02			

จากตาราง 17 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีคะแนนเฉลี่ยคะแนนแตกต่างกัน มีความต้องการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็ไม่พบว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยคะแนนแตกต่างกันมีความต้องการบริการห้องสมุดแต่ละด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุหนังสือพิมพ์ แตกต่างกัน

ตาราง 18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามหน่วยกิตสะสม

ความต้องการ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ							
	หน่วยกิตสะสม น้อยที่สุด		หน่วยกิตสะสม น้อย		หน่วยกิตสะสม ปานกลาง		หน่วยกิตสะสม มาก	
	(N = 53)		(N = 73)		(N = 56)		(N = 46)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	4.11	0.49	4.09	0.64	4.15	0.48	4.13	0.55
ด้านบริการหนังสือจอง	4.15	0.47	3.99	0.51	3.90	0.55	3.92	0.49
ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.93	0.56	3.79	0.62	3.67	0.54	3.78	0.67
ด้านบริการวารสารและเอกสาร	3.93	0.66	3.81	0.67	3.69	0.58	3.82	0.72
ด้านบริการวัสดุในตีพิมพ์	4.09	0.66	3.94	0.67	3.95	0.53	4.02	0.63
รวม	4.04	0.47	3.93	0.52	3.87	0.38	3.94	0.49

จากตาราง 18 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด มีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความต้องการต่อบริการห้องสมุดมากในทุกๆ ด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.47) ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.49) ด้านบริการวัสดุ

นักศึกษา (X̄ = 4.09, S.D. = 0.66) ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (X̄ = 3.93, S.D. = 0.56) และ ด้านบริการวารสารและเอกสาร (X̄ = 3.93, S.D. = 0.66)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยมีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุดโดยส่วนรวม (X̄ = 3.93, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความต้องการต่อบริการห้องสมุดมากที่สุด ด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป (X̄ = 4.09, S.D. = 0.64) ด้านบริการหนังสือจอง (X̄ = 3.99, S.D. = 0.51) ด้านบริการวัสดุในตีพิมพ์ (X̄ = 3.94, S.D. = 0.67) ด้านบริการวารสารและเอกสาร (X̄ = 3.81, S.D. = 0.67) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (X̄ = 3.79, S.D. = 0.62)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมปานกลาง มีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุดโดยส่วนรวม (X̄ = 3.87, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษามีความต้องการต่อบริการห้องสมุดมากที่สุดด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป (X̄ = 4.15, S.D. = 0.48) ด้านบริการวัสดุในตีพิมพ์ (X̄ = 3.95, S.D. = 0.53) ด้านบริการหนังสือจอง (X̄ = 3.90, S.D. = 0.55) ด้านบริการวารสารและเอกสาร (X̄ = 3.69, S.D. = 0.58) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (X̄ = 3.67, S.D. = 0.54)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมมาก มีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุดโดยส่วนรวม (X̄ = 3.94, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษามีความต้องการต่อบริการห้องสมุดมากที่สุดด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป (X̄ = 4.13, S.D. = 0.55) ด้านบริการวัสดุในตีพิมพ์ (X̄ = 4.02, S.D. = 0.63) ด้านบริการหนังสือจอง (X̄ = 3.92, S.D. = 0.49) ด้านบริการวารสารและเอกสาร (X̄ = 3.82, S.D. = 0.72) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (X̄ = 3.78, S.D. = 0.67)

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อการ
ห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตาม
หน่วยกิตสะสม

ความต้องการของ นักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการหนังสือและ สิ่งพิมพ์ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3	0.14	0.05	0.16	0.924
	ภายในกลุ่ม	224	68.75	0.31		
	รวม	227	68.90			
ด้านบริการหนังสือจอง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.06	0.69	2.66	0.048*
	ภายในกลุ่ม	224	57.78	0.26		
	รวม	227	59.85			
ด้านบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.79	0.60	1.66	0.175
	ภายในกลุ่ม	224	80.35	0.36		
	รวม	227	82.14			
ด้านบริการวารสาร และเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.66	0.55	1.28	0.282
	ภายในกลุ่ม	224	96.82	0.43		
	รวม	227	98.48			

ตาราง 19 (ต่อ)

ความต้องการของ นักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการวัสดุ ไม่ตีพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.79	0.26	0.67	0.573
	ภายในกลุ่ม	224	88.09	0.39		
	รวม	227	88.88			
บริการห้องสมุดรวม 5 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.81	0.27	1.23	0.300
	ภายในกลุ่ม	224	49.21	0.22		
	รวม	227	50.02			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมแตกต่างกัน มีความต้องการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมแตกต่างกันมีความต้องการบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือจองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างในด้านอื่นๆ

เพื่อให้ทราบความแตกต่าง เป็นรายคู่ระหว่างความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมแตกต่างกันต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสือจอง จึงใช้วิธีของคันเคน (Duncan) ทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ย ดังแสดงในตาราง

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่มีหน่วยกิตสะสมต่างกันต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสืออง

กลุ่มตัวอย่าง	หน่วยกิตสะสม				
		ปานกลาง	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	X	3.90	3.92	3.99	4.15
หน่วยกิตสะสม					
ปานกลาง	3.90	—	0.02	0.09	0.25*
หน่วยกิตสะสม					
มาก	3.92		—	0.07	0.23*
หน่วยกิตสะสม					
น้อย	3.99			—	0.16
หน่วยกิตสะสม					
น้อยที่สุด	4.15				—

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมปานกลาง กับ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมมาก กับ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด มีความต้องการต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสืออง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างในคู่อื่นๆ

ตาราง 21 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของนักศึกษาคณะ
บริหารธุรกิจ ค่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและ
รวม 5 ด้าน จาแนกตามอัตราการใช้ห้องสมุด

ความต้องการ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ					
	อัตราการใช้ ห้องสมุดต่ำ (N = 171)		อัตราการใช้ ห้องสมุดปานกลาง (N = 41)		อัตราการใช้ ห้องสมุดสูง (N = 16)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	4.11	0.56	4.13	0.47	4.16	0.65
ด้านบริการหนังสือจอง	3.97	0.53	4.03	0.41	4.13	0.57
ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.81	0.61	3.72	0.51	3.85	0.70
ด้านบริการวารสารและเอกสาร	3.81	0.66	3.73	0.64	4.01	0.67
ด้านบริการวัสดุแม่พิมพ์	4.00	0.62	3.98	0.64	3.97	0.66
รวม	3.94	0.48	3.92	0.38	4.03	0.54

จากตาราง 21 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดต่ำมีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดต่ำมีความต้องการบริการห้องสมุดมากที่สุด ด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.56) ด้านบริการวัสดุแม่พิมพ์ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.62) ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.53) ด้านบริการวารสาร

และเอกสาร ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.66) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยกันคว้า ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.61)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดปานกลางมีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดปานกลาง มีความต้องการบริการห้องสมุดมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.47) ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.41) ด้านบริการวัสดุพิมพ์ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.64) ด้านบริการวารสารและเอกสาร ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.64) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยกันคว้า ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.51)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดสูงมีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดสูง มีความต้องการบริการห้องสมุดมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.65) ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.57) ด้านบริการวารสารและเอกสาร ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.67) ด้านบริการวัสดุพิมพ์ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.66) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยกันคว้า ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.70)

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อการ
ห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตาม
อัตราการใช้ห้องสมุด

ความต้องการของ นักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการหนังสือและ สิ่งพิมพ์ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.06	0.937
	ภายในกลุ่ม	225	68.86	0.31		
	รวม	227	68.90			
ด้านบริการหนังสืออง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.49	0.24	0.92	0.398
	ภายในกลุ่ม	225	59.36	0.26		
	รวม	227	59.85			
ด้านบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.29	0.14	0.39	0.674
	ภายในกลุ่ม	225	81.86	0.36		
	รวม	227	82.14			
ด้านบริการวารสาร และ เอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.93	0.46	1.07	0.345
	ภายในกลุ่ม	225	97.55	0.43		
	รวม	227	98.48			

ตาราง 22 (ต่อ)

ความต้องการของ นักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการวัสดุ ไม่ตีพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.03	0.01	0.04	0.964
	ภายในกลุ่ม	225	88.85	0.39		
	รวม	227	88.88			
บริการห้องสมุดรวม 5 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.13	0.07	0.30	0.737
	ภายในกลุ่ม	225	49.88	0.22		
	รวม	227	50.02			

จากตาราง 22 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน มีความต้องการต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็ไม่พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดต่างกัน มีความต้องการบริการห้องสมุดแต่ละด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และ ด้านบริการวัสดุไม่ตีพิมพ์ แตกต่างกัน

ตาราง 23 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตามลักษณะการใช้บริการห้องสมุด

ความต้องการ บริการห้องสมุด	นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ					
	ใช้บริการเพื่อ ใช้เวลาว่าง ให้เป็นประโยชน์ (N = 27)		ใช้บริการเพื่อ หาความรู้ เพิ่มเติม (N = 156)		ใช้บริการเพื่อ ค้นคว้าประกอบ การเรียน (N = 45)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	3.98	0.61	4.13	0.54	4.14	0.54
ด้านบริการหนังสือจอง	3.94	0.53	3.96	0.52	4.12	0.48
ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.71	0.79	3.80	0.58	3.81	0.56
ด้านบริการวารสารและ เอกสาร	3.83	0.72	3.80	0.64	3.83	0.68
ด้านบริการวัสดุพิมพ์	3.99	0.73	3.97	0.63	4.09	0.56
รวม	3.89	0.54	3.93	0.46	4.00	0.45

จากตาราง 23 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความต้องการบริการห้องสมุดมากในทุกๆ ด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านบริการวัสดุพิมพ์ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.73) ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X} = 3.98$,

S.D. = 0.61) ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X}$ = 3.94, S.D. = 0.53) ด้านบริการวารสารและเอกสาร ($\bar{X}$ = 3.83, S.D. = 0.72) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X}$ = 3.71, S.D. = 0.79)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม มีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X}$ = 3.93, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความต้องการต่อบริการห้องสมุดมากในทุกๆ ด้านเรียงตามลำดับคือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.54) ด้านบริการวัสดุพิมพ์ ($\bar{X}$ = 3.97, S.D. = 0.63) ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 0.52) ด้านบริการวารสารและเอกสาร ($\bar{X}$ = 3.80, S.D. = 0.64) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X}$ = 3.80, S.D. = 0.58)

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน มีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุดโดยรวม ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความต้องการต่อบริการห้องสมุดมากในทุกๆ ด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.54) ด้านบริการหนังสือจอง ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.48) ด้านบริการวัสดุพิมพ์ ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.56) ด้านบริการวารสารและเอกสาร ($\bar{X}$ = 3.83, S.D. = 0.68) และด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X}$ = 3.81, S.D. = 0.56)

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อการ
ห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน จำแนกตาม
ลักษณะการใช้บริการห้องสมุด

ความต้องการของ นักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการหนังสือและ สิ่งพิมพ์ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	0.58	0.29	0.96	0.384
	ภายในกลุ่ม	225	68.32	0.30		
	รวม	227	68.90			
ด้านบริการหนังสือจอง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.91	0.45	1.73	0.180
	ภายในกลุ่ม	225	58.94	0.26		
	รวม	227	59.85			
ด้านบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.21	0.11	0.29	0.745
	ภายในกลุ่ม	225	81.93	0.36		
	รวม	227	82.14			
ด้านบริการวารสาร และ เอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.05	0.955
	ภายในกลุ่ม	225	98.44	0.44		
	รวม	227	98.48			

ตาราง 24 (ต่อ)

ความต้องการของ นักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านบริการวัสดุ ไม่ตีพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.47	0.23	0.60	0.551
	ภายในกลุ่ม	225	88.41	0.39		
	รวม	227	88.88			
บริการห้องสมุดรวม 5 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.22	0.11	0.49	0.612
	ภายในกลุ่ม	225	49.80	0.22		
	รวม	227	50.02			

จากตาราง 24 แสดงว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน มีความต้องการต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการห้องสมุดต่างกัน มีความต้องการต่อบริการห้องสมุดแต่ละด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุไม่ตีพิมพ์ แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 การเสนอจำนวนคำตอบเกี่ยวกับข้อเสนอนี้ต่าง ๆ ต่อบริการห้องสมุดแต่ละ
 คำน โดยวิธีการแจกแจงความถี่ จากแบบสอบถามปลายเปิด และเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลในเชิง
 บรรยาย

จากแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อเสนอนี้ต่าง ๆ แต่ละคำน บปรากฏว่านักศึกษาคณะบริหาร
 ธุรกิจ ได้ให้ข้อเสนอนี้ในการบริการห้องสมุดทั้ง 5 คำน จำนวน 212 ฉบับ จากทั้งหมด
 228 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.98 โดยผู้วิจัยจัดลำดับข้อเสนอนี้ในแต่ละคำน แล้วแจงเป็น
 ความถี่ของคำตอบเกี่ยวกับข้อเสนอนี้ต่าง ๆ ซึ่งสรุปสาระได้ดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 25 ความถี่ของคำตอบ เกี่ยวกับข้อเสนอนี้ต่าง ๆ ต่อบริการห้องสมุดทั้ง 5 คำน จาก
 แบบสอบถามปลายเปิด

ข้อเสนอนี้ต่าง ๆ	ความถี่ของคำตอบ
<u>คำนบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป</u>	
ให้เพิ่มปริมาณหนังสือ	114
เพิ่มหนังสือใหม่ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	31
จัดนิทรรศการหนังสือใหม่	9
ซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุดเสียหายให้ดีขึ้น	6
ขยายพื้นที่นั่งอ่านให้กว้างขวางขึ้น	6
แนะนำหนังสือที่น่าสนใจ	2
ขยายเวลาในการยืม	2
เพิ่มจำนวนหนังสือต่างประเทศ	2
ให้มีป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือ เป็นภาษาไทย	1
จัดหนังสือ เฉพาะแต่ละสาขาวิชา	1
จัดแนะแนวทางศึกษาต่อมากขึ้น	1
จัดแสดงหนังสือที่ได้รับรางวัล	1

ตาราง 25 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะต่างๆ	ความถี่ของคำตอบ
<u>ด้านบริการหนังสือ</u>	
เพิ่มปริมาณหนังสือตำราเรียน	138
ขยายเวลาในการยืม	36
เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ	9
เพิ่มจำนวนตำราเรียนที่พิมพ์ใหม่ตรงตามหลักสูตร	6
ซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุด	6
จัดบริการให้ความสะดวกรวดเร็วขึ้น	5
เพิ่มจำนวนตำราเรียนที่ไม่สามารถพิมพ์ออกจากนายได้	4
แนะนำการใช้อุปกรณ์ช่วยค้น	3
ปรับปรุง มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	3
ควรมีบริการจองหนังสืออ้างอิง	1
ควรจัดหนังสือขึ้นชั้นวันละหลายรอบ	1
<u>ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า</u>	
ปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์และการตอบคำถามของ เจ้าหน้าที่	47
เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการบริการตอบคำถาม	43
ให้ความรู้แก่นักศึกษาด้านการให้บริการห้องสมุด	16
จัดนำชมห้องสมุดและแนะนำการใช้อาคารห้องสมุด	8
นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ตอบคำถาม	5
จัดป้ายบอกรายละเอียดการใช้หนังสืออ้างอิง	3
บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์	2
มีป้ายบอกประเภทหนังสือไว้หน้าห้องแต่ละชั้น	1

ตาราง 25 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะต่างว	ความถี่ของคำตอบ
<u>ด้านบริการวารสารและเอกสาร</u>	
เพิ่มปริมาณวารสารและทันตอ เหตุการณ์เสมอ	75
เพิ่มวารสารและนิตยสารให้ความบันเทิง	12
แนะนำการค้นคว้าวารสารและ เอกสาร	5
ปรับปรุงการจัดระบบการอ่าน	4
ปรับปรุงการจัดที่นั่งอ่านให้เป็นระเบียบ	4
จัดวารสารให้มากกว่า 1 ชุด	3
แจก เอกสารข่าวสารที่สำคัญ	3
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2
จัดให้มีครรชนวารสาร	2
จัดห้องวางวารสารและ เอกสารโดยเฉพาะ	1
<u>ด้านบริการวัสดุไม้ตีพิมพ์</u>	
เพิ่มปริมาณวัสดุทัศนวัสดุให้มากขึ้น	37
ปรับปรุงคุณภาพแบบคำบรรยาย	25
เพิ่มจำนวนแบบคำบรรยาย	19
เพิ่มปริมาณแบบภาษาต่างประเทศ	11
ประชาสัมพันธ์การบริการด้านนี้ให้มากขึ้น	9
ขยายเวลาในการยืม	7
เพิ่มวิดิโอของนักศึกษาปริญญาตรี	6
จัดนิทรรศการให้ตรงต่อ เหตุการณ์	5
แนะนำการใช้วัสดุอุปกรณ์	5

ตาราง 25 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะต่าง ๆ	ความถี่ของคำตอบ
ปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุดขาดแคลน	5
ขยายพื้นที่การบริการ	2
บริการฉายภาพยนตร์	1
มีห้องฟัง เทปวิทยุเฉพาะ	1
<u>อื่นๆ</u>	
เพิ่มที่นั่งอ่านและงคการจอง	38
ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายในห้องสมุด	32
คิด เครื่องปรับอากาศทุกชั้น	21
ปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์มารยาทของ เจ้าหน้าที่	16
เข้มงวดต่อกฎ ระเบียบ และมารยาทของนักศึกษา	10
ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น	9
ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อช่วยค้นคว้า	3
ขยายพื้นที่การบริการห้องสมุด	3
บริการตู้น้ำเย็น	2
มีห้องสมุดแต่ละคณะ	1
เปิดให้ยืมหนังสือช่วงสอบได้	1

จากตาราง 25 แสดงว่าด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ
 เสนอแนะให้ เพิ่มปริมาณหนังสือ ($f = 114$) และให้ความทันสมัย ($f = 31$) ให้มีการจัด
 นิทรรศการหนังสือใหม่ ($f = 9$) ซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุดให้มีสภาพดีขึ้น และขยายที่นั่งอ่านให้
 มากขึ้น

ด้านบริการหนังสืออง นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเสนอแนะให้ เพิ่มปริมาณหนังสือตำราเรียน ($f = 138$) ขยายเวลาในการยืม ($f = 36$) เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ($f = 9$) เพิ่มจำนวนตำราเรียนที่พิมพ์ใหม่ตรงตามหลักสูตร ($f = 6$) และซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุด

ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเสนอแนะให้ ปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์ในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ ($f = 47$) เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการบริการตอบคำถาม ($f = 43$) ให้ความรู้แก่นักศึกษาด้านการใช้บริการห้องสมุด ($f = 16$) จัดนาชมห้องสมุดและแนะนำการใช้ห้องสมุด ($f = 8$) และนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ตอบคำถาม

ด้านบริการวารสารและเอกสาร นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเสนอแนะให้ เพิ่มปริมาณวารสารให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ($f = 75$) เพิ่มวารสารและนิตยสารให้ความบันเทิง ($f = 12$) แนะนำการค้นคว้าจากวารสารและเอกสาร ($f = 5$) และปรับปรุงการจัดระบบการอ่าน

ด้านบริการวัสดุงานศิลปะ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเสนอแนะให้เพิ่มปริมาณวัสดุทัศนวัสดุให้มากขึ้น ($f = 37$) ปรับปรุงคุณภาพเพนค่าบรรยาย ($f = 25$) ให้เพิ่มจำนวนเพนค่าบรรยาย ($f = 19$) เพิ่มปริมาณเพนภาษาต่างประเทศ ($f = 11$) และประชาสัมพันธ์การบริการด้านนี้ให้มากขึ้น

ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเสนอแนะให้ เพิ่มที่นั่งอ่านและงการจอง ($f = 38$) ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายในห้องสมุด ($f = 32$) คิดเครื่องปรับอากาศทุกชั้น ($f = 21$) ปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์ มารยาทของเจ้าหน้าที่ ($f = 16$) และให้เข้มงวดต่อกฎระเบียบ และมารยาทของนักศึกษา

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา และ เปรียบเทียบทัศนคติและความต้องการ ของ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นราย ด้านและรวม 5 ด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้าน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุพิมพ์ งานแนกตามตัวแปร คณะแผนกเฉลี่ยสะสม หน่วยกิตสะสม อัตราการเข้าห้องสมุดและลักษณะการใช้ บริการห้องสมุด

วิธีการในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่กำลังศึกษา และ เป็นสมาชิกห้องสมุด ตั้งแต่ปีการศึกษา 2531 ถึง ปีการศึกษา 2534 จำนวน 228 คน จาก ประชากร 15,300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามทัศนคติ และความต้องการของ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่ง ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 60 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ ลิเคิร์ท แบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.92 แบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 375 ฉบับ ได้รับคืนและสมบูรณ์ จำนวน 228 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.80

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. รวบรวมรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามตัวแปร คณะแผนกเฉลี่ยสะสม หน่วยกิตสะสม อัตราการเข้าห้องสมุด และลักษณะการใช้บริการห้องสมุด

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทัศนคติ และความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ค่ายบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป เอสพีเอสเอส เวอร์ชัน เอกซ์ (SPSS - X) ดังนี้

2.1 หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ ดันแคน (Duncan)

3. หาค่าความถี่ของแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ในการวิจัย ได้นำเสนอ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ทัศนคติ และความต้องการ ของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ค่ายบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายด้านและรวม 5 ด้าน ตามความมุ่งหมายและสมมุติฐานของการวิจัย มีดังนี้

1.1 นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ส่วนบริการด้านอื่นๆ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเห็นด้วยปานกลาง

1.2 นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความต้องการบริการห้องสมุดมากในทุกๆ ด้าน

2. การเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ค่ายบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม ปรากฏผลดังนี้

2.1 นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำ คะแนนเฉลี่ยสะสมปานกลาง คะแนนเฉลี่ยสะสมสูง เห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 3 กลุ่ม

เห็นด้วยมากต่อการบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมสูง เห็นด้วยมาก

2.2 เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสมโดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 1

3. การเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามหน่วยกิตสะสม ปรากฏผลดังนี้

3.1 นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด หน่วยกิตสะสมน้อย หน่วยกิตสะสมปานกลาง และหน่วยกิตสะสมมาก เห็นด้วยปานกลางต่อการบริการห้องสมุดโดยรวม เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจทั้ง 4 กลุ่มเห็นด้วยมากต่อการบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ส่วนด้านอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง

3.2 เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามหน่วยกิตสะสมโดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่าด้านบริการวารสาร และเอกสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 2 โดยนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดกับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมมาก และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดกับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อย มีทัศนะต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4. การเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามอัตราการเข้าห้องสมุด ปรากฏผลดังนี้

4.1 นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการเข้าห้องสมุดต่ำ อัตราการเข้าห้องสมุดปานกลาง และอัตราการเข้าห้องสมุดสูง เห็นด้วยปานกลางต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม

เห็นด้วยมากต่อการให้บริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ส่วนด้านอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นด้านบริการหนังสือจองและด้านการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า กลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดสูง เห็นด้วยมาก

4.2 เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามอัตราการใช้ห้องสมุดโดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็ไม่ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 3

5. การเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามลักษณะการใช้บริการห้องสมุด ปรากฏผลดังนี้

5.1 นักศึกษาที่มีลักษณะการใช้บริการห้องสมุด เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ใช้บริการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน เห็นด้วยปานกลาง ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มที่ใช้บริการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และกลุ่มที่ใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนเห็นด้วยมากต่อการให้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ส่วนด้านอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเพื่อการค้นคว้าประกอบการเรียนเห็นด้วยมาก

5.2 เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามลักษณะการใช้บริการห้องสมุดโดยรวม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 4 โดยแตกต่างกันระหว่าง นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่ใช้บริการเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ กับ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ กับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

6. การเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม ปรากฏผลดังนี้

6.1 นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำ คะแนนเฉลี่ยสะสมปานกลาง และคะแนนเฉลี่ยสะสมสูง มีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการบริการห้องสมุดมากในทุกๆ ด้าน

6.2 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม โดยส่วนรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 1

7. การเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามหน่วยกิตสะสม ปรากฏผลดังนี้

7.1 นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด หน่วยกิตสะสมน้อย หน่วยกิตสะสมปานกลาง และหน่วยกิตสะสมมาก มีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มมีความต้องการบริการห้องสมุดมากในทุกๆ ด้าน

7.2 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม จำแนกตามหน่วยกิตสะสม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ด้านบริการหนังสือจอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 2 โดยแตกต่างกันระหว่าง นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมปานกลาง กับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมมาก กับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ พบว่ามีความแตกต่าง

8. การเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามอัตราการใช้ห้องสมุด ปรากฏผลดังนี้

8.1 นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดต่ำ อัตราการใช้ห้องสมุดปานกลาง และอัตราการใช้ห้องสมุดสูง มีความต้องการมากต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายค่าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการบริการห้องสมุดมากในทุกๆ ค่าน

8.2 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามอัตราการใช้ห้องสมุด โดยส่วนรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายค่านก็ยังไม่ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 3

9. การเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามลักษณะการใช้บริการห้องสมุด ปรากฏผลดังนี้

9.1 นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่มีลักษณะการใช้บริการห้องสมุดเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ใช้บริการห้องสมุดเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน มีความต้องการมากต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายค่านพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการบริการห้องสมุดมากในทุกๆ ค่าน

9.2 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวม จำแนกตามลักษณะการใช้บริการห้องสมุด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายค่าน ก็ยังไม่ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 4

10. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ปรากฏผลดังนี้

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ เสนอแนะให้ เพิ่มปริมาณของหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่วางจำหน่าย วารสารและวัสดุทัศนวัสดุที่จัดให้บริการให้มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ควรมีการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ ควรซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุด เพิ่มจำนวนตำราเรียนที่พิมพ์ใหม่ให้ตรงตามหลักสูตร ขยายเวลาในการยืมตำราเรียน เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา

และให้บริการตอบคำถาม นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้เรื่องที่น่าสนใจ ทางการจองที่นั่ง ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายในห้องสมุด ติดเครื่องปรับอากาศ ปรับปรุงมนุษย์สัมพันธ์และ มารยาทของเจ้าหน้าที่ และให้เข้มงวดต่อ กฎ ระเบียบและมารยาทของนักศึกษา

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้นำเสนอดังต่อไปนี้

1.1 จากผลการศึกษาทัศนคติของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อบริการห้องสมุดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงพบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวม 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเห็นด้วยมากต่อบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษาเห็นด้วยปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดให้บริการด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปนั้น เป็นการให้บริการหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ทั่วไปตามหมวด A-Z ซึ่งรวมถึงประเภทและหมวดหมู่ของหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ ในสาขาวิชาบริหารธุรกิจที่อยู่หมวด H ด้วยอีกประการหนึ่ง การให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นบริการพื้นฐาน เช่น การบริการจัดหาบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา บรรณนิทัศน์ การแนะนำการอ่าน และช่วยให้คำแนะนำปรึกษาในการค้นคว้าหาผลงาน ซึ่งบริการต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจสามารถใช้หนังสือประกอบการเรียน การค้นคว้า หาผลงาน หรือหาความรู้เพิ่มเติมได้อย่างทั่วถึงและตรงตามความต้องการ ทำให้ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจพอใจในบริการที่ห้องสมุดจัดให้ ซึ่งการจัดหมวดหมู่หนังสือ การจัดหาบรรณานุกรม บรรณนิทัศน์ การแนะนำผู้เข้าและช่วยให้ผู้เข้าใช้หนังสือได้ถูกแสงตรงตามวัตถุประสงค์นั้น จัดเป็นการบริการที่ดีแก่ผู้ใช้ห้องสมุด (บุญถาวร หงสกุล. 2530 : 17) ซึ่งผลของการวิจัยนี้คล้ายกับงานวิจัยของเอลเลียต (Elliott. 1977 : 2391-A) ที่ศึกษาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาพอใจในบริการของห้องสมุด ซึ่งแสดงว่านักศึกษาเห็นด้วยกับบริการที่ห้องสมุดจัดให้ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของอาชอร์ (Ashoor. 1979 : 4567-A) และเออร์กูฮาร์ท (Urguhart. 1971 : 233-241) ที่พบว่า นักศึกษานำพอใจบริการห้องสมุด

1.2 จากผลการศึกษาความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต้องการบริการห้องสมุดมากถึง 5 ด้าน คือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือของด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุงานพิมพ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต้องการบริการห้องสมุดมากทุกด้านเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเรียนที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยเปิดแบบทลาควิชานัน ผู้ศึกษาต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองจากตำราและเอกสารต่างๆ นอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียน (สมาน ลอยฟ้า. 2527 : 38) การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งทรัพยากร คือ ห้องสมุดจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการศึกษาระดับอุดมศึกษามาก (วิจิตร สนิสิริ. ม.ป.ป. : 3 ; Gates. 1976 : 194-195) แต่หนังสือที่ห้องสมุดจัดให้บริการ เช่น หนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป หนังสือตำราเรียน หนังสืออ้างอิง วารสารวิชาการต่างๆ อาจจะมีปริมาณไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่ต้องการใช้หนังสือดังกล่าว นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจจึงมีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุดทุกด้าน และนอกจากนี้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิดนักศึกษายังต้องการให้เพิ่มปริมาณหนังสือ ตำราเรียน วารสารและนิตยสาร ซึ่งผลของการศึกษานี้ใกล้เคียงกับงานวิจัยของเออร์กูฮาร์ท (Urguhart. 1971 : 233-241) อาซอร์ (Ashoor. 1979 : 4567-A) และโอลันโลกัน (Olanlokun. 1983 : 900-A) ที่สำรวจการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาเห็นว่าบริการห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้เพียงพอ และหนังสือที่จัดให้บริการมีน้อย นักศึกษาต้องการให้เพิ่มปริมาณหนังสือให้มากขึ้น

2. ผลการศึกษาทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมสูง ปานกลาง และต่ำ เห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวม ซึ่งอาจเป็นเพราะการเข้าใช้บริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป หนังสือตำราเรียน หนังสืออ้างอิง วารสารและเอกสารตลอดจนวัสดุงานพิมพ์นั้น มีการจัดให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษามองว่าจะเป็นผู้ที่มีความคะแนนเฉลี่ยสะสมอยู่ในระดับใดก็สามารถเข้าใช้บริการห้องสมุดได้โดยทั่วถึง และเข้าใช้ทุกบริการได้ตามต้องการ

และตามความจำเป็นของแต่ละคน นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มจึงเห็นด้วยปานกลางต่อการบริการห้องสมุด โดยส่วนรวม แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มเห็นด้วยมากต่อการบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า หนังสืออ่านประกอบ ตำรา และพจนานุกรมต่าง ๆ ทุกสาขาวิชา เช่น คณิตศาสตร์ สังคม การเมือง วิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะสาขาบริหารธุรกิจและอื่นๆ รวมทั้งความรู้ทั่วไปมีการจัดหมวดหมู่ไว้ในบริการด้านนี้ ซึ่งนักศึกษาสามารถหยิบมาใช้เพื่อเพิ่มเติมความรู้ได้ตามความสนใจ และสามารถเข้าถึงสิทธิ์ของการเป็นสมาชิกยืมออกนอกห้องสมุดได้ก็เป็นได้

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาและบริหารธุรกิจต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 5 ด้านคือ ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการวารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุไม่ตีพิมพ์ จากแนวคำถามคะแนนเฉลี่ยสะสม พบว่า ทัศนะของนักศึกษาและบริหารธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาและบริหารธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกัน กล่าวคือ เป็นนักศึกษาและบริหารธุรกิจเดียวกัน เรียนสาขาวิชาที่เหมือนกัน จึงมีพื้นฐานใกล้เคียงกัน เมื่อได้รับการบริการจากสำนักหอสมุดกลางเหมือนกันหรือเท่าเทียมกัน ซึ่งบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้จัดให้บริการแก่นักศึกษาทุกคนอย่างเต็มกำลังความสามารถโดยไม่จำกัดว่าจะเรียนอยู่คณะใดหรือมีผลการเรียนระดับใด นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มจึงมีความเห็นไม่แตกต่างกันก็เป็นได้

3. ผลการศึกษาทัศนะของนักศึกษาและบริหารธุรกิจต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากแนวคำถามเกี่ยวกับทัศนคติ พบว่า นักศึกษาและบริหารธุรกิจทั้ง 4 กลุ่มเห็นด้วยปานกลางต่อการบริการห้องสมุดโดยส่วนรวม ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มเข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อศึกษา ค้นคว้า ทำรายงานหรือเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อผลสัมฤทธิ์ในการศึกษา ขณะเดียวกันการบริการห้องสมุด ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงจัดไว้ให้สามารถช่วยให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดได้ตรงตามต้องการ ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาแรกเข้า ซึ่งจะมีหน่วยกิตสะสมน้อย หรือนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมาก ซึ่งมีเวลาเรียนมากกว่า และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มเห็นด้วยมากต่อการบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปเป็นบริการ

แบบขึ้นเปิด ซึ่งจะมีหนังสือทั้งประเภทความรู้ทั่วไป ประวัติศาสตร์ สังคม การเมือง เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์ โดยเฉพาะการบัญชี การบริหาร ซึ่งผู้ใช้สามารถหยิบหนังสือใช้ได้เองตามความต้องการโดยไม่จำกัดจำนวนเล่ม และไม่จำกัดบริเวณที่นั่งอ่าน การจัดหาเครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ บรรณานุกรม ก็สามารถช่วยผู้ใช้ในการค้นคว้าและเลือกหนังสือได้อย่างเต็มที่ นักศึกษาจึงเห็นด้วยมากต่อการบริการด้านนี้ก็เป็นได้

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม จากแนวคำถามเกี่ยวกับทัศนคติ พบว่า ทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเป็นเพราะนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ แม้จะมีหน่วยกิตสะสม หรือระยะเวลาในการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่ก็มีความมุ่งหมายในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อผลสัมฤทธิ์ในการศึกษาเช่นเดียวกัน การรับบริการจากห้องสมุด ก็เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน จึงหาความแตกต่างอย่างมีทัศนะที่เด่นชัดแตกต่างกันก็เป็นได้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวารสารและเอกสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยแตกต่างกันระหว่าง นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด และนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยกับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะ จำนวนหน่วยกิตสะสมจะมีผลกับระยะเวลาในการศึกษา นักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมมากจะเป็นผู้มีระยะเวลาศึกษามากกว่า ซึ่งหมายถึงระดับชั้นปีที่สูงกว่า มีความจำเป็นในการศึกษาค้นคว้าเรื่องราว สาระสังเขป จากบทความหรือเอกสารต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงการใช้อารสารภาษาต่างประเทศด้วย ส่วนนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดอาจจะเป็นนักศึกษาแรก เข้าที่กำลังศึกษาวิชาพื้นฐานยังจำเป็นต้องค้นคว้าสาระสังเขปหรือบทความจากวารสารต่างๆ จึงอาจจะเพียงแต่ใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารบันเทิง ความจำเป็นหรือประสิทธิภาพในการใช้บริการจึงค่อนข้างน้อยหรือไม่มีเลย สำหรับนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมน้อย อาจจะเป็นนักศึกษาที่เรียนอยู่ในระดับสูงกว่า ความจำเป็นในการศึกษาค้นคว้าเพื่อหารายงานตามที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอนอาจทำให้ต้องเข้าใช้บริการห้องสมุดเป็นบางครั้งบางคราว ทั้งที่โดยปกติแล้วอาจจะไม่ค่อยเข้าใช้บริการก็เป็นได้

4. ผลการศึกษาทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากแนวคำถามอัตราการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ

ที่มีอัตราการเข้าห้องสมุดสูง ปานกลาง และต่ำ เห็นด้วยปานกลางต่อการบริการห้องสมุดโดยรวม ซึ่งอาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีอัตราการเข้าห้องสมุดต่างกันต่างเข้าใช้บริการตามความจำเป็นที่ต้องค้นคว้า ทหารายงาน ใช้ตำราเรียนของมหาวิทยาลัย อ่านตำราเอกสารของตนเอง หรือใช้บริการต่าง ๆ ตามความสนใจ ในขณะที่บริการของห้องสมุดก็จัดไว้ให้อย่างเป็นประจําสม่ำเสมอ หรืออาจจะกล่าวได้ว่า โดยสภาพการบริการที่แท้จริงแล้วนั้น ห้องสมุดจัดให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความเห็นของนักศึกษาจึงอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่วาง กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มเห็นด้วยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเข้าใช้ห้องสมุดแต่ละครั้งนั้น นักศึกษามุ่งมาใช้บริการด้านนี้เป็นส่วนใหญ่ ก็เนื่องจากมีหนังสือในสาขาที่ตนเรียนอยู่ รวมทั้งสาขาอื่นๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ตามความสนใจ มีเครื่องมือช่วยค้นที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการค้น และสามารถยืมกลับบ้านได้

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมและเป็นรายด้าน จําแนกตามอัตราการเข้าห้องสมุด พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีอัตราการเข้าห้องสมุดต่างกัน มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีคะแนนเฉลี่ยคะแนนต่างกัน 3 กลุ่ม และหน่วยกิตสะสมต่างกัน 4 กลุ่ม ซึ่งอาจเป็นไปด้วยเหตุผลเดียวกัน คือ เป็นนักศึกษาคณะเดียวกัน มีสาขาวิชาที่เรียนเหมือนกัน เข้าใช้ห้องสมุดด้วยจุดมุ่งหมายเดียวกัน และการจัดให้บริการก็เป็นไปในลักษณะที่เป็นประจําสม่ำเสมอ ทัศนะของกลุ่มตัวอย่างจึงไม่แตกต่างกัน

5. ผลการศึกษาทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จําแนกตามลักษณะการเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่เข้าบริการเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เข้าบริการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และเข้าบริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนเห็นด้วยปานกลางต่อการบริการห้องสมุดโดยรวม ก็อาจเป็นเพราะ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มเข้าใช้บริการห้องสมุด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาเป็นหลักใหญ่ การเข้าใช้ห้องสมุดก็เป็นไปตามความคาดหมาย สามารถใช้บริการได้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการและตรงตามวัตถุประสงค์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่เข้าบริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนเห็นด้วยต่อการบริการห้องสมุด ด้านบริการคอมพิวเตอร์และช่วยค้นคว้าก็อาจเป็นเพราะ นักศึกษาที่เข้าใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนต้องศึกษา

ค้นคว้าตำราที่ลึกซึ้ง จำเป็นต้องใช้หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือหายากรายงานต่าง ๆ ชีวประวัติบุคคลหรือหนังสืออ้างอิงประเภทอื่น ๆ ประกอบในการค้นคว้าหารายงานหรือแม้บางครั้งนักศึกษาอาจต้องการขอรับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ด้วย ซึ่งเมื่อนักศึกษาสามารถใช้บริการด้านนี้ได้ตรงกับความต้องการ และประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว นักศึกษาจึงเห็นด้วยต่อการบริการห้องสมุดมาก

เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม จำแนกตามลักษณะการใช้บริการห้องสมุด พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีทัศนะไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด ซึ่งอาจกล่าวได้ด้วยเหตุผลเดียวกับการกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ประเภทที่กล่าวมา คือ การที่นักศึกษาใช้บริการห้องสมุดก็เพื่อศึกษา ค้นคว้า หารายงานหรือหาความรู้เพิ่มเติม โดยมีจุดมุ่งหมายก็เพื่อทำให้การศึกษาของตนเองมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีจุดมุ่งหมายเป็นอย่างเดียวกัน และใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ กลุ่มตัวอย่างจึงมีทัศนะที่ไม่น่าแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 4 โดยแตกต่างกันระหว่าง นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ให้บริการเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์กับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ให้บริการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ให้บริการเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์กับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่ให้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน ซึ่งอาจเป็นเพราะ นักศึกษาที่ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์นั้นอาจยังไม่มีความจำเป็นต้องค้นคว้าหารายงาน จึงเพียงใช้บริการเพื่อพักผ่อน เมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน ในขณะที่นักศึกษาที่ให้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนมีความจำเป็นต้องศึกษา ค้นคว้า หารายงาน ต้องใช้หนังสือในสาขาวิชาที่ศึกษา ซึ่งสามารถเลือกหนังสือได้เองตามต้องการและสามารถยืมกลับบ้านได้ สำหรับนักศึกษาที่ให้บริการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม อาจเป็นนักศึกษาที่ชอบเข้าห้องสมุด ชอบอ่านหนังสือโดยเฉพาะหนังสือในสาขาที่ตนศึกษาอยู่ นักศึกษาสามารถเลือกหนังสือได้ตามความสนใจและยืมออกเพื่อนำไปศึกษาต่อที่บ้านเมื่อต้องการก็เป็นได้

6. ผลการศึกษาความต้องการของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม หน่วยกิตสะสม อัตราการใช้ห้องสมุด และลักษณะการใช้บริการห้องสมุด พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสม

ต่างกัน หน่วยกิตสะสมต่างกัน อัตราการใช้ห้องสมุดต่างกัน และมีลักษณะการใช้บริการห้องสมุดต่างกัน มีความต้องการมากต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยส่วนรวม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยเปิดมีจำนวนนักศึกษากว่า 3 แสนคน แม้จะไม่ได้มาเรียนพร้อมกันทั้งหมด แต่จำนวนที่มาเข้าใช้ห้องสมุดในวันหนึ่งๆ ก็มีจำนวนกว่า 10,000 คน ในขณะที่สำนักหอสมุดกลางสามารถบริการที่นั่งอ่านได้เพียง 5,000 ที่นั่ง (รัศมี ชาติชนบท. สัมภาษณ์) ดังนั้นแม้สำนักหอสมุดกลางจะได้พยายามจัดบริการต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่แล้วก็ตาม ก็ยังไม่สามารถบริการให้ทั่วถึงผู้ใช้ทุกคนได้ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจแม้มีสถานภาพแตกต่างกันก็มีความต้องการบริการห้องสมุดมาก เช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมปานกลางกับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมมากกับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุด มีทัศนคติต่อบริการห้องสมุด ด้านบริการหนังสือจองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 2 ซึ่งอาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีหน่วยกิตสะสมปานกลางจะเป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระหว่างชั้นปีที่ 3 ซึ่งถือว่าเป็นชั้นปีที่สูง ย่อมมีความต้องการที่จะใช้ตำราเรียนในสาขาวิชาของตนมาก แต่มหาวิทยาลัยผลิตตำราเรียนออกมาไม่ทันกับความต้องการ นักศึกษาจึงต้องอาศัยอ่าน หรือยืมตำราเรียนจากห้องสมุด ในขณะที่นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมน้อยที่สุดเป็นนักศึกษาแรกเข้าความต้องการตำราเรียนยังมีน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจที่มีหน่วยกิตสะสมมากเป็นนักศึกษาที่ใกล้จะจบการศึกษา ความต้องการใช้ตำราเรียน คู่มือต่าง ๆ ย่อมต้องมีมากยิ่งขึ้นกว่า ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างจึงแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ซึ่งนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเห็นด้วยมากต่อบริการ และต้องการบริการอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน สำนักหอสมุดกลาง จึงควรเพิ่ม

ปริมาณหนังสือที่ให้บริการ จัดหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยมาไว้ให้บริการ โดยให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาสาระของแต่ละสาขาวิชา หนังสือที่ขาดควรนำไปซ่อมแซม จัดบริการแนะนำการอ่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการแนะนำให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาหรือผู้มาใช้ห้องสมุดให้สามารถใช้ห้องสมุดได้ตรงตามความต้องการ ควรมีการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือที่น่าสนใจและหนังสือที่เข้ามาใหม่ในแต่ละเดือนหรือบรรณนิทัศน์แนะนำเนื้อหาของหนังสือ เพื่อเป็นการแนะนำการเลือกใช้หนังสือ และชักจูงให้เกิดความสนใจในการใช้ห้องสมุดด้วย

1.2 ด้านบริการหนังสืออง นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ เห็นด้วยปานกลาง แต่ต้องการบริการมาก สำนักหอสมุดกลาง ควรจะได้แก้ไขและปรับปรุงการให้บริการด้านปริมาณหนังสือเพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการศึกษาของผู้ใช้ห้องสมุด ควรเพิ่มปริมาณตำราเรียน และจัดหาตำราเรียนใหม่ ที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอนในปัจจุบันมาไว้ให้บริการ การจัดหมวดหมู่และการให้บริการในระบบชั้นเปิด ควรปรับปรุงให้มีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วต่อการค้นหา จัดให้มีการแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ บรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา บรรณนิทัศน์ สำหรับบุคลากรที่หาหน้าที่ให้บริการนั้น ควรมีการหมุนเวียน ผลัดเปลี่ยนกันมาให้บริการแนะนำให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ รวมทั้งควรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใช้บริการด้วย

1.3 ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ เห็นด้วยปานกลางต่อบริการ แต่ต้องการบริการมาก ดังนั้นสำนักหอสมุดกลางจึงควรปรับปรุงการบริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ห้องสมุดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่มาประจำเคาน์เตอร์อย่างเพียงพอ ควรเพิ่มการแนะนำการใช้ห้องสมุดและการนำชมห้องสมุด เพื่อให้นักศึกษาได้รับความรู้ด้านการใช้ห้องสมุดอย่างทั่วถึง มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการตอบคำถาม รวมทั้งควรจัดทำป้ายบอกรายละเอียดในการใช้หนังสืออ้างอิงด้วย

1.4 ด้านบริการวารสารและ เอกสาร นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ เห็นด้วยปานกลางต่อบริการห้องสมุด แต่ต้องการบริการมาก ดังนั้นสำนักหอสมุดกลาง ควรจัดหาวารสารวิชาการที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในระดับนี้มาไว้ให้บริการ ปรับปรุงการจัดเนื้อหาในการให้บริการวารสารและ เอกสารแต่ละประเภทให้เหมาะสมเพื่อความสะดวกในการใช้บริการ

จัดบริการแนะนำการค้นคว้าจากวารสารและเอกสารต่าง ๆ ซึ่งนักศึกษาบางคนอาจยังไม่ทราบถึงการใช้ทรัพยากรวารสาร ทรัพยากรสารสนเทศ ทัศนคติเป็นต้น ควรเพิ่มจำนวนวารสารที่จัดให้บริการ รวมทั้งควรมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารใหม่ ๆ แจกให้ด้วย

1.5 ด้านบริการวัสดุในตีพิมพ์ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจเห็นด้วยปานกลางต่อบริการ แต่ต้องการบริการมากเป็นอันดับสอง รองจากบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป สำนักหอสมุดกลางจึงควรเพิ่มปริมาณวัสดุให้มากขึ้น ปรับปรุงคุณภาพ และควรประชาสัมพันธ์ถึงการบริการต่าง ๆ ให้ผู้ใช้ทราบอย่างทั่วถึงและเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ควรจัดเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้วัสดุอุปกรณ์ และถ้าหากสามารถจัดให้มีห้องสำหรับฟังแถบบันทึกเสียงโดยเฉพาะได้จะทำให้การบริการสมบูรณ์มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะต่อการวิจัย

2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาทัศนะและความต้องการของนักศึกษาเฉพาะคณะบริหารธุรกิจเท่านั้น การศึกษารังต่อไปถึงควรศึกษาถึงทัศนะและความต้องการของนักศึกษาคณะอื่นๆ ด้วย เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกันได้ชัดเจนขึ้น เนื่องจากการเปรียบเทียบทัศนะของนักศึกษาที่ศึกษาในคณะเดียวกันมีสาขาวิชาที่เรียนเหมือนกัน มีพื้นฐานที่ใกล้เคียงกัน ส่งผลให้มีทัศนะที่ใกล้เคียงกันด้วย

2.2 ควรจะมีการศึกษาทัศนะและความต้องการของทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อศึกษาทัศนะและความต้องการที่มีต่อการบริการของผู้ให้บริการในแต่ละด้าน แต่ละกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการได้สำรวจและทบทวนการปฏิบัติงานของตนเอง ตระหนักและยอมรับการปฏิบัติงานบริการที่อาจยังมีข้อบกพร่องอยู่ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับปรุงแก้ไขการจัดบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับทัศนะที่มีต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดบริการหรือการให้บริการ รวมทั้งควรตรวจสอบสภาพปัญหาต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการ เพื่อให้การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จารุวรรณ สันตุสสน. หลักการบริหารและจัดการห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ประเมษฐการพิมพ์, 2527.
- จินดา จิตเพียร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ม.ล.เบญจลักษณ์ นวรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ฝ่ายบริการ
ผู้อ่าน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2534.
- ฉวีลักษณ์ บุญชะกาญจน. "ความสำคัญของห้องสมุดต่อการเรียนการสอน," ชมรมนิสิตวิชา
บรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 3(2) ; 15-22 : 2526.
- สุติมา สัจจามันท์. "การส่งเสริมการอ่านแก่เด็ก," ประชากรศึกษา. 34 : 8-15 ;
พฤษภาคม 2525.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์. บรรณารักษศาสตร์ : ความรู้และการดำเนินงานห้องสมุดเบื้องต้น.
นนทบุรี : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
บางเขน, 2522.
- นภลัย วิทรัพย์โพธิ์. "การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรีใน
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น," ข่าวสารหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
9 (2-3) : 25-43 ; สิงหาคม-ธันวาคม 2530.
- นุชรี ศรีโจนวงศ์. สาระสังเขปบริบทนิพนธ์ ปีการศึกษา 2528-2530 มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. มหาสารคาม : ฝ่ายวิชาการ สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2531. (เอกสารบรรณารักษศาสตร์
ฉบับที่ 65. พิมพ์เนื่องในวาระวันวิชาการ 20 ปี มศว.มหาสารคาม)
- นวลจันทร์ รัตนกรและคนอื่นๆ. การใช้ห้องสมุด. (ฉบับปรับปรุง) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, 2531.
- บุณการ พงสกุล. การบริการห้องสมุด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2530.
- พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน, 2525.

หางรัตน์ หวังรัตน์ และศิลา ศิลานนท์. "แบบวัดทัศนคติของลิเคอร์ท," การวัดผลการศึกษา.

5(2) : 25-27 ; กันยายน-ธันวาคม 2526.

พัลลภ น้อยแสงศรี. "คำกล่าวต้อนรับของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย," ใน ปฐมนิเทศ

นักศึกษานิการศึกษาศึกษา 2528. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2528.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. ประกาศของมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ.

2529. ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2529.

มัลลิกา นากเสวี. บริการของห้องสมุด. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาทร, 2529.

มารยาท พุ่มเพ็ญ และกัจฉ กะลาหะบุตร. รายงานการวิจัยเรื่องความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด

เกี่ยวกับผู้ให้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนัก

หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2531.

มาลีณี แซ่เตี๋ย. ทัศนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อวิชาชีพและสภาพแวดล้อม

ในการท างาน. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร, 2534. ถ่ายเอกสาร.

แมนมาส ชาลิต, ผู้รวบรวม. แนวทางส่งเสริมการอ่าน. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2526.

รณจวน อินทรกำแหง, คุณ และนวลจันทร์ รัตนกร. ห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ : มหา

วิทยาลัยรามคำแหง, 2524.

รัศมี ชาคิชฌนท์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ม.ล.เบญจลักษณ์ นวรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงาน

เลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2536.

รามคำแหง, มหาวิทยาลัย. คณะกรรมการผู้จัดทำจุลสารวิชาการ. จุลสารวิชาการฉบับวัน

สถาปนามหาวิทยาลัยรามคำแหง ครบรอบ 19 ปี. (กรุงเทพฯ) : มหาวิทยาลัย

รามคำแหง, 2533.

_____. คู่มือการศึกษา 2530-2531 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ

: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2530. ก.

_____. คู่มือปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนัก

หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2530. ข.

- รามคำแหง, มหาวิทยาลัย. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. เอกสารประกอบ
การนำชมห้องสมุด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ม.ป.ป. อัดสำเนา.
_____. 15 ปี สำนักหอสมุดกลาง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529.
- สมุล รัตทาการ. การใช้ห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 7 แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ : สุวีระยาสาส์น,
2530.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528.
- สิววรรณ คูภูมิใจสกุล. ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ ประสานมิตร, 2532. ถ่ายสำเนา.
- วรสิริ ธรรมประดิษฐ์. การศึกษาค้นคว้าในการอ่านและการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาสถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ อ.ม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. อัดสำเนา.
- วาทน์ ฐานวงศ์สานติ. กิจกรรมสำหรับห้องสมุด. กรุงเทพฯ : โอเคชั่นสโตร์, 2531.
- วิจิตร สิ้นสิริ. เอกสารประกอบคำบรรยายวิชา อษ 560 : นิเทศและภาวะแวดล้อม. ม.ป.ท.,
ม.ป.ป.
- วิภาวี ประพาศิธรรม. เจตคติต่อห้องสมุดและปริมาณการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาและอาจารย์
ในวิทยาลัย สังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย. คู่มือการเขียนบทนิพนธ์ รายงาน ภาคนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์.
พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2534.
- สมจิตต์ เกิดประสงศ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ม.ล. เบญจลักษณ์ นวรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ฟ้าฉาย วัสุ
นทีพิมพ์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2534.
- สมาน ลอยฟ้า. "นักศึกษามหาวิทยาลัยกับการใช้ห้องสมุด," วารสารบรรณารักษศาสตร์ มหา
วิทยาลัยขอนแก่น. 3(1) : 38-51 ; ธันวาคม 2527.

สายสุตา คชเสนี. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, 2530.

สุกัญญา คันทักัลยากรณ์. ความต้องการบริการและกิจกรรมจากห้องสมุดประชาชนของประชาชน
ในเขตเทศบาลเมืองภูเก็ต. ปรินทูนินท์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523. อักสาเนา.

สุกัญญา สุวรรณาคินทร์. สภาพแวดล้อมทางวิชาการของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา.
ปรินทูนินท์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
2535. ถ่ายเอกสาร.

สุจิตร สุภาพ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ม.ล.เบญจลักษณ์ นวรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ฝ้ายบริการช่วยการ
ค้นคว้าและวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 27 กันยายน
2534.

สุจิตรา อุดมวาทิน และพูลสุข บริษัฏชรารุณ. "สรุปรายงานการวิจัยเรื่องความต้องการบริการ
ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,"
ชบอ.สาร. 7(3) : 35-43 ; กันยายน-ธันวาคม 2530.

สุทธิลักษณ์ อาพันธ์วงศ์. บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

สุพรรณิ วราทร. ห้องสมุดประชาชน (Public Library). กรุงเทพฯ : ภาควิชา
บรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

สุรางค์ วิรุฬห์สิงห์. ความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตในระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อทรัพยากร
ห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตสงขลา. ปรินทูนินท์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อักสาเนา.

อรทัย วาริสะอาค. การเข้าร่วมกิจกรรมห้องสมุดของผู้ใช้หอสมุดแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ อ.ม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526. อักสาเนา.

อัญชลี ภูมิดิษฐ์ และวีระวรรณ คงมัน. รายงานการวิจัยเรื่องการสำรวจความต้องการและความ
สามารถในการเข้าถึงแหล่งวัสดุเพื่อการค้นคว้าและบริการสืบค้นข้อมูลพิเศษของผู้ใช้บริการ
ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2530.

- อัปสร มีสิงห์. "ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า : แนวความคิด," ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 5 เรื่องห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า. หน้า 30-36. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยร่วมกับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529.
- อัมพร ทีชะระ. ศัพท์วิชาการบรรณารักษศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- อัมพร นั้นศรี. การจัดและบริหารงานห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2530.
- _____. รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการของอาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษานในการใช้บริการหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2525.
- อรุณี อ่อนสวัสดิ์. "การเสริมสมรรถนะการอ่านของนิสิตปริญญาตรี," วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา. 2,1 : 46-52 ; ธันวาคม 2531.
- _____. รายงานการวิจัยเรื่อง สภาพหอสมุด สภาพการใช้หอสมุด ความเพียงพอของทรัพยากร ปัญหาการใช้ทรัพยากร ความต้องการบริการ การดำเนินงานและปัญหาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2529.
- อุบล บุญชู. บริการของห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ วิทยาลัยครูสวนกุหลาบ, 2525.
- Ashoor, Mohammed-Salch Jamil. "A Survey of User's Attitudes Toward the Resources and Services of Three University Libraries in Saudi Arabia," Dissertation Abstracts International. 39 : 4567-A - 4568-A ; February, 1979.
- Bauner, Ruth Elizabeth. "Library Use and the Perceptions of Student Library Users at Southern Illinois University-Carbondale," Dissertation Abstracts International. 40 : 6379-A ; May, 1979.
- Best, John W. Research in Education. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1978.
- Braden, Irene A. The Undergraduate Library. Chicago : A.L.A., 1970.

- Buck, Paul. "A Credo Reconsidered," Library Journal. 11 : 4295 ; November, 1964.
- Cronbach, Lee J. Essential of Psychological Testing. 4th ed. New York : Harper, 1984.
- Edwards, Allen L. Techniques of Attitude Scale Construction. New York : Appleton Century Crofts, Inc., 1957.
- Elliott, Loyed Gene. "A Study of the Use by Undergraduates of One University Library," Dissertation Abstracts International. 38 : 2391-A ; November, 1977.
- Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 5th ed. Auckland : McGraw-Hill, 1981.
- Gates, Jean Key. Introduction to Librarianship. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, 1976.
- Golden, Gary Allen. "Motivation to Selected Books : A Study of Annotated and Unannotated Booklists in Public Libraries," Dissertation Abstracts International. 44 : 1614-A ; December, 1983.
- Goldhor, Herbert. "The Effect of Prime Display Location on Public Library Circulation of Selected Adult Titles," The Library Quarterly. 42 : 371-389 ; October, 1972.
- Katz, William A. Introduction to reference work. New York : McGraw-Hill, 1969.
- Kirk, Roger E. Experimental Design : Procedures for the Behavioral Sciences. 2nd ed. CA. USA. : Brooks/Cole Publishing Co., 1982.
- Krejcie, Robert J. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities," Journal of Educational and Psychological Measurement. 3 : 607-610 ; Autumn, 1970.
- Lee, John W. and Raymond L. Reed. "The Graduate Business Students and the Library," College and Research Libraries. 33(5) : 403-407 ; September, 1972.
- Olanlokun, Simon Ola Jire. "A Survey of the Attitude of Nigirian University Faculty, Students and Librarians Towards Library Policy, Use and Services," Dissertation Abstracts International. 44 : 900-A ; October, 1983.
- Rogers, Rutherford D. and David C. Weber. University Library Administration. New York : H.W. Willson Co., 1971.
- Urguhart, John A. and J.L. Schofield. "Measuring Readers' Fsilure at the Shelf in three University Libraries," Journal of Documentation. 28 : 233-241 ; September, 1971.
- Winer, B.J. Statistical Principles in Experimental Design. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, 1971.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือแนบและแบบสอบถาม

แผนการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สิงหาคม 2535

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทอนแบบสอบถาม

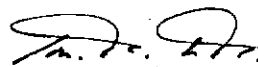
เรียน นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม 1 ชุด

ด้วยดิฉัน ม.ล. เบญจลักษณ์ นวรัตน์ นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ให้ทำวิจัยเรื่อง **"ทักษะและความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจต่อการบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุง การบริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลางให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ในการนี้ดิฉันเห็นว่าท่านเป็นผู้หนึ่งซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่จะนำไปสู่การสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ถูกต้องสมบูรณ์ตามความเป็นจริงและน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความกรุณาของท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและจะไม่กระทบกระเทือนต่อผู้ใดทั้งสิ้น ดิฉันจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อจากท่าน และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ม.ล. เบญจลักษณ์ นวรัตน์)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง หัตถ์และความต้องการของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ
ค่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาหัตถ์ของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจค่อบริการ
ห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. **หัตถ์** หมายถึง ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ
ที่มีค่อบริการห้องสมุด ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. **ความต้องการ** หมายถึง การอยากได้ หรืออยากให้มีบริการห้องสมุด สำนักหอ
สมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. **นักศึกษา** หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจและเป็นสมาชิกห้องสมุด
ของสำนักหอสมุดกลาง ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2531 ถึงภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา
2534
4. **บริการห้องสมุด** หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
รามคำแหงจัดขึ้นเพื่อช่วยเสริมให้ผู้เข้าห้องสมุดได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการศึกษาค้นคว้า
แบ่งเป็น
 - 4.1 **บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป** หมายถึง บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป
ในหมวด A-Z บริการแนะแนวการอ่านและแนะนำหนังสือ
 - 4.2 **บริการหนังสือจอง** หมายถึง บริการหนังสือตำราเรียนของมหาวิทยาลัย
หนังสืออ่านประกอบประจำวิชาที่อาจารย์กำหนดให้
 - 4.3 **บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า** หมายถึง บริการตอบคำถามและช่วย
แนะนำการศึกษาค้นคว้า ทำรายงาน บริการหนังสืออ้างอิง การนำชมและแนะนำการใช้ห้องสมุด
 - 4.4 **บริการวารสารและเอกสาร** หมายถึง บริการวารสารวิชาการภาษาไทย
และต่างประเทศ บริการเอกสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์ ฤกษ์ภาค นิตยสาร ข่าวสาร
 - 4.5 **บริการวัสดุบันทึก** หมายถึง บริการสื่อทัศนศึกษาต่าง ๆ เช่น เทป
ภาษา สไลด์ ฟิล์ม นิตยสาร หนังสือพิมพ์ย้อนหลัง นิทรรศการ

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดเติมรหัสประจำตัวของท่าน และทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. รหัสประจำตัวของท่านคือ

2. คะแนนเฉลี่ยสะสมของท่าน

1. อยู่ระหว่าง 0.00 - 2.24

2. อยู่ระหว่าง 2.25 - 2.78

3. อยู่ระหว่าง 2.79 - 4.00

3. หน่วยกิตสะสมของท่าน

1. 0 - 46 หน่วยกิต หรือ 1 ปี

2. 47 - 88 หน่วยกิต หรือ 2 ปี

3. 89 - 118 หน่วยกิต หรือ 3 ปี

4. 119 - 147 หน่วยกิต หรือ 4 ปี

4. อัตราการเข้าห้องสมุดของท่าน

1. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง

2. สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง

3. เข้าใช้ทุกวัน

ตอนที่ 2 ลักษณะของการให้บริการห้องสมุดของผู้คอนแบบสอนตาม

คำชี้แจง คำถามทั้งหมดมี 20 ข้อ แต่ละข้อจะถามถึงลักษณะหรือวิธีการใช้ห้องสมุดของท่าน โปรดตอบ

คำถามตามความเป็นจริงดังที่ท่านปฏิบัติ โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ใช่ หรือ ไม่ใช่ หักคำถาม

ข้อ	ลักษณะการให้บริการห้องสมุด	ใช่	ไม่ใช่
1	ท่านเข้าห้องสมุดทุกครั้งที่มีเวลาว่างจากการเรียน.....		
2	เมื่อมีปัญหาท่านใช้วิธีสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่.....		
3	ท่านยืมตำราเรียนของมหาวิทยาลัยที่บริเวณชั้น 2 อาคาร 1 เป็นประจำ.....		
4	ท่านค้นหาหนังสือที่ต้องการโดยวิธี เดินหาจากชั้นหนังสือ.....		
5	ท่านใช้เวลาว่าง เข้าห้องสมุด เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์เป็นประจำ.....		
6	ท่านรู้จักบริการห้องสมุดจากการเข้าชมห้องสมุด.....		
7	ท่านฝึกฝนภาษาต่างประเทศโดยการฟัง เทปภาษาที่บริการวัดสวนคีตพิมพ์.....		
8	ท่านใช้บริการวัดสวนคีตพิมพ์ เพื่อค้นหาข่าวจาก นิตยสารพิมพ์.....		
9	ท่านใช้บัตรรายการในการค้นหาหนังสือทุกครั้ง.....		
10	ท่านใช้บรรณานุกรมหรือรายชื่อหนังสือช่วยในการค้นหาหนังสือ.....		
11	ท่านใช้บรรณนิทัศน์ซึ่งแนะนำเนื้อหาหนังสือช่วยในการ เลือกหนังสือ.....		
12	ท่านค้นคว้าบทความจากวารสารโดยวิธีค้นจากครรชนีวารสาร.....		
13	ท่านค้นคว้าเอกสารอ้างอิงที่บริเวณชั้น 2 ชั้น 3 อาคาร 3.....		
14	ท่านนำบทความวารสารไปถ่าย เอกสาร เพื่อใช้ค้นคว้าทำรายงาน.....		
15	ท่านสามารถใช้คู่มือรายการประเภท <u>บัตร เรื่อง</u> และ <u>บัตร หัวเรื่อง</u> ได้ดี.....		
16	ท่านเข้าใจวิธีการใช้คู่มือช่วยค้น เช่น บรรณานุกรม บรรณนิทัศน์.....		
17	ท่านนำหนังสือส่วนตัวของท่านมาอ่านในห้องสมุดทุกครั้ง.....		
18	ท่านทราบว่าให้บริการสาธิต พิมพ์สคริป ที่ฝ่ายวัดสวนคีตพิมพ์.....		
19	ท่านค้นเรื่องราวต่าง ๆ จากข่าวหนังสือพิมพ์โดยวิธีค้นจากกฤตภาค.....		
20	ท่านหาความรู้จากนิตยสารการที่จัดแสงความวาระต่าง ๆ อยู่เสมอ.....		

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและความต้องการต่อบริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย

รามคำแหง

คำชี้แจง คำถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของความคิดเห็นต่อบริการจำนวน 30 ข้อ และส่วน
ของความต้องการให้บริการ จำนวน 30 ข้อ แต่ละส่วนแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านบริการหนังสือ
และสิ่งพิมพ์ทั่วไป ด้านบริการหนังสือจอง ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบริการ
วารสารและเอกสาร และด้านบริการวัสดุไม่ตีพิมพ์

โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรง
กับระดับความคิดเห็นและความต้องการของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักความ
คิดเห็นและความต้องการดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือ ต้องการให้บริการอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก หรือ ต้องการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง หรือ ต้องการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย หรือ ไม่ต้องการให้บริการ
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือ ไม่ต้องการให้บริการอย่างยิ่ง

3.1 ความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุด ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อข้อความต่อไปนี้

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
	ก. <u>บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป</u>					
1	หนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด A-Z ที่จัดทำ บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า.....					
2	หนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปหมวด A-Z ที่จัดทำ บริการมีเนื้อหาสาระเหมาะสมกับหลักสูตร การเรียนการสอน.....					
3	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการให้คำแนะนำ ปรึกษาได้ตรงตามความต้องการของท่าน.....					
4	การแนะนำการอ่านรายการจัดนิทรรศการ แนะนำหนังสือใหม่สามารถชักจูงความสนใจ ของท่านได้.....					
5	การรวบรวมบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ บรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชาทำให้สะดวกต่อ การค้นคว้า.....					
6	การจัดทำบรรณนิทัศน์ซึ่งแนะนำเนื้อหาของหนังสือ ช่วยให้ท่านเลือกหนังสือได้ตรงตามต้องการ.....					
7	เครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ ทรัพยากร ต่างๆ บรรณานุกรม มีความจำเป็นต่อการ ค้นหาหนังสือมาก.....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
	ข. บริการหนังสือจอง					
8	หนังสือจองคือตำราเรียนและหนังสืออ่านประกอบ ประจำวิชาที่จัดทำบริการมีจำนวนเพียงพอต่อการ ศึกษาค้นคว้า.....					
9	การจัดหมวดหมู่หนังสือตำราเรียนที่ให้บริการนั้น ปัจจุบัน ให้ความสะดวกในการค้นหา.....					
10	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการให้คำแนะนำ ปรึกษาได้ตรงตามความต้องการ.....					
11	การจัดหาเครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ ให้ความสะดวกรวดเร็วต่อการค้นคว้า.....					
	ค. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า					
12	หนังสืออ้างอิงที่จัดทำบริการมีจำนวนเพียงพอต่อ การศึกษาค้นคว้า.....					
13	หนังสืออ้างอิงที่ให้บริการใช้ประกอบการค้นคว้า หารายงานได้ตรงตามต้องการ.....					
14	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม สามารถช่วยท่านให้ค้นคว้าเรื่องราวได้ตรงตาม ความต้องการ.....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
15	ท่านสามารถนำความรู้จากการใช้บริการแนะนำ การใช้ห้องสมุดมาเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า.....					
16	การจัดรวบรวมบรรณานุกรมต่างๆ ไว้ให้บริการ ทำให้ท่านค้นคว้าได้สะดวกและรวดเร็ว.....					
17	สารละสังเขปหรือบรรณนิทัศน์ซึ่งแนะนำเนื้อหา หนังสือช่วยทำให้ท่านเลือกหนังสือได้ตามต้องการ.....					
18	บริการข่าวสารความรู้ที่บริเวณชั้น 1 อาคาร 3 จัดทำได้ทันสมัยทันเหตุการณ์.....					
19	บริการวารสาร เอกสารและหนังสือพิมพ์ วารสารวิชาการภาษาไทยที่จัดให้บริการมี จำนวนเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า.....					
20	วารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่จัดให้ บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า.....					
21	นิตยสารที่มีให้บริการ ให้สาระและบันเทิงได้ดี..					
22	บริการวารสารฉบับย้อนหลัง เขียนเล่มช่วยทำให้ท่าน ค้นคว้าบทความต่าง ๆ ได้ตามต้องการ.....					
23	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการทำหน้าที่ บริการได้ตรงตามต้องการ.....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
24	กรณีวารสารที่ใช้ค้นคว้าความต่าง ๆ มีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์.....					
25	สื่อเทคโนโลยีการศึกษาที่จัดไว้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า.....					
26	เทคโนโลยีที่จัดให้บริการสามารถช่วยฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาของท่านได้ดีขึ้น.....					
27	บริการค้นคว้าจากโมโครฟิล์มช่วยของท่านค้นหาข่าวต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น.....					
28	บริการค้นคว้าจากหนังสือพิมพ์ย้อนหลังช่วยของท่านค้นคว้าข่าวสารต่าง ๆ ได้ตามต้องการ.....					
29	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการทำหน้าที่ให้บริการได้ตรงความต้องการของท่าน.....					
30	การจัดนิทรรศการแสดงเรื่องราวหรือความรู้เหมาะสมกับวาระหรือวันสำคัญ.....					

3.2 ความต้องการบริการห้องสมุด ท่านต้องการให้มีบริการหรือให้จัดบริการต่อไปนี้
 มากน้อยเพียงใด

ข้อที่	บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ				
		ต้องการ อย่างยิ่ง	ต้องการ มาก	ต้องการ ปาน กลาง	ไม่ ต้องการ	ไม่ ต้องการ อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
	ก. <u>บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป</u>					
1	การเพิ่มจำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไปที่ให้บริการ.....					
2	การจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือไว้ให้บริการ.....					
3	การจัดทำบรรณนิทัศน์แนะนำเนื้อหาหนังสือ.....					
4	การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่.....					
5	การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือพร้อมบรรณนิทัศน์.....					
6	การจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาในการ เลือกใช้หรือค้นหาหนังสือต่าง ๆ.....					
	ข. <u>บริการหนังสือจอง</u>					
7	การเพิ่มจำนวนตำราเรียนที่ให้บริการ.....					
8	การให้บริการตำราเรียนในระบบชั้นเปิดที่ นักศึกษาหยิบใช้ได้เอง.....					
9	การให้บริการตำราเรียนในระบบชั้นปิดโดย เจ้าหน้าที่หยิบให้บริการ.....					
10	การจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาในการ ค้นคว้าตำราเรียน.....					

ข้อที่	บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ				
		ต้องการ อย่างยิ่ง	ต้องการ มาก	ต้องการ ปาน กลาง	ไม่ ต้องการ	ไม่ ต้องการ อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
11	การแนะนำตำราเรียนหรือบรรณนิทัศน์ แนะนำ เนื้อหา.....					
12	การจัดรวบรวมบรรณานุกรมตำราเรียนเฉพาะ สาขาวิชาไว้ให้บริการ.....					
	ค. <u>บริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย</u>					
13	การเพิ่มจำนวนหนังสืออ้างอิงที่ให้บริการ.....					
14	การให้บริการข้อสนเทศตามความสนใจของผู้ใช้.....					
15	การรวบรวมบรรณานุกรมหรือรายชื่อหนังสือต่าง ๆ ไว้ให้บริการ.....					
16	การจัดหาสาระสังเขปของหนังสือต่าง ๆ ไว้ให้ บริการ.....					
17	การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบคำถามแนะนำช่วยการ ค้นคว้า.....					
18	การบริการตอบคำถามแนะนำช่วยการค้นคว้าทาง โทรศัพท์.....					
19	การบริการตอบคำถามแนะนำช่วยการค้นคว้าทาง ไปรษณีย์.....					
20	การจัดบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด.....					
21	การจัดคนเข้าชมห้องสมุด.....					

ข้อที่	บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ				
		ต้องการ อย่างยิ่ง	ต้องการ มาก	ต้องการ ปาน กลาง	ไม่ ต้องการ	ไม่ ต้องการ อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
22	การจัดทำบรรณานุกรมเพื่อช่วยค้นหาเรื่องหรือบทความในวารสารต่าง ๆ					
23	การจัดทำสารบัญแบบสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ไว้ให้บริการ					
24	การจัดบริการแนะนำช่วยการค้นคว้าจากวารสาร จุลสารและ เอกสาร					
25	การจัดทำภาคภูมิศาสตร์หรือเรื่องราวต่าง ๆ จาก หนังสือพิมพ์เพื่อการศึกษาค้นคว้า					
	จ. บริการวัสดุไม่ตีพิมพ์					
26	การจัดบริการ เทปภาษาเพื่อฝึกทักษะ					
27	การบริการศึกษาค้นคว้าจากไมโครฟิล์ม					
28	การบริการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือพิมพ์ย้อนหลัง					
29	การจัดทำเครื่องมือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ บรรณานุกรมไมโครฟิล์ม					
30	การจัดนิทรรศการแสดงเรื่องราวหรือความรู้ ต่าง ๆ ที่บริเวณทางออกห้องสมุด					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

กรุณาเขียนข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข การบริการห้องสมุดให้เกิดประสิทธิผลต่อการศึกษาค้นคว้า

1. ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป _____

2. ด้านบริการหนังสือจอง _____

3. ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า _____

4. ด้านบริการวารสารและเอกสาร _____

5. ด้านบริการวัสดุภัณฑ์ _____

6. อื่น ๆ _____

โปรดตรวจสอบว่าท่านได้แบบสอบถามครบถ้วนทั้ง 4 ตอนแล้ว

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

ภาคนวค ช

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่น	K	s^2_i	s^2_t	α
ความคิด เห็นต่อการบริการ	30	22.06	207.09	0.92
ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	7	5.64	14.63	0.72
ด้านบริการหนังสือจอง	4	3.38	6.78	0.67
ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	7	4.55	14.19	0.79
ด้านบริการวารสารและ เอกสาร	6	3.93	10.49	0.76
ด้านบริการวัสดุไม่ตีพิมพ์	6	4.56	11.28	0.72
ความต้องการต่อการบริการ	30	25.68	243.33	0.92
ด้านบริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป	6	4.78	15.73	0.83
ด้านบริการหนังสือจอง	6	5.53	29.47	0.97
ด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	9	9.38	38.56	0.85
ด้านบริการวารสารและ เอกสาร	4	2.63	6.51	0.80
ด้านบริการวัสดุไม่ตีพิมพ์	5	3.36	8.10	0.74
รวมค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	60	47.74	496.76	0.92

ภาคผนวก ค
ระเบียบการใช้ห้องสมุด

ระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง
ว่าด้วยการใช้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2534

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่าด้วยการใช้
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 14 (1) และ (8) แห่งพระราชบัญญัติ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2514 สภามหาวิทยาลัยจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่าด้วยการใช้
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2534"

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3. วิทยุกล่า

(1) ระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่าด้วยการใช้สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2527

(2) ระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่าด้วยการใช้สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2530

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

"สำนัก" หมายถึง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

"ผู้อำนวยการสำนัก" หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

"มหาวิทยาลัย" หมายถึง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ข้อ 5 ผู้มีสิทธิใช้บริการของสำนัก

- 5.1 คณาจารย์และกรรมการสภามหาวิทยาลัย
- 5.2 ข้าราชการและเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 5.3 นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 5.4 นักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษาของมหาวิทยาลัย
- 5.5 บุคคลอื่น ซึ่งผู้อำนวยการสำนักอนุญาต

ข้อ 6 ผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศ

- 6.1 ผู้มีสิทธิตาม 5.1 และ 5.2
- 6.2 นักศึกษามหาวิทยาลัยที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษานั้น
- 6.3 สมาชิกสมทบ
- 6.4 บุคคลอื่นซึ่งผู้อำนวยการสำนักอนุญาต
- 6.5 ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีข้อตกลงร่วมกัน

ข้อ 7 ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักที่ให้บริการแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

- 7.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมออกนอกสำนักได้ ได้แก่
 - 7.1.1 หนังสือทั่วไป
 - 7.1.2 หนังสือจองประจำกระบวนวิชา
 - 7.1.3 สื่อการสอนของมหาวิทยาลัย
 - 7.1.4 ทรัพยากรสารสนเทศอื่นที่สำนักให้ยืม
- 7.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้ามยืมออกนอกสำนัก
 - 7.2.1 หนังสืออ้างอิง
 - 7.2.2 สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
 - 7.2.3 ซีดี-รอม (CD-ROM)

7.2.4 สไลด์ พัล์มสคริป รูปภาพ แผ่นภาพโปร่งแสง

เทปคาสเซ็ท และวีดิทัศน์

7.2.5 สารนิเทศในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์

7.2.6 ทรัพยากรสารนิเทศอื่นที่สำนักห้ามยืม

ข้อ 8 การยืมทรัพยากรสารนิเทศ จะยืมชื่อเรื่องเดียวกันได้ไม่เกิน 2 ครั้งติดต่อกัน

ข้อ 9 ผู้สมัครเป็นสมาชิกสำนัก ต้องยื่นหลักฐานที่กำหนดพร้อมรูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป

9.1 ผู้มีสิทธิตาม 6.1 6.2 และ 6.3 ยื่นที่สำนัก

9.2 ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงาน ณ กองงานวิชาเขตบางนา และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ยื่นที่ฝ่ายห้องสมุดวิชาเขต หรือสำนักเพียงแห่งเดียว

ข้อ 10 บัตรสมาชิกเป็นบัตรเฉพาะตัว หากนำไปให้ผู้อื่นใช้สำนักจะยึดไว้

บัตรสมาชิกสำหรับนักศึกษาที่มีอายุหนึ่งภาคการศึกษา หากนักศึกษาประสงค์จะเป็นสมาชิกต่อ ให้ต่ออายุบัตรสมาชิกนั้น ในการให้บัตรสูญหายจะต้องแจ้งหน่วยงานที่ออกบัตรให้ทันที และหากประสงค์จะหาบัตรสมาชิกใหม่จะทำได้หลังจากวันแจ้งหายไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์

ในการให้บัตรสมาชิกหมดเนื้อที่รอกรายการหรือชำรุด ให้หาบัตรสมาชิกนั้นมาขอหาบัตรใหม่

ข้อ 11 สมาชิกที่ย้ายคณะ ย้ายที่อยู่ รอน หรือลาออก ให้แจ้งหน่วยงานที่ออกบัตรทันที

ข้อ 12 ในการใช้บริการฝ่าฝืนระเบียบนี้ ให้ผู้อำนวยการสำนัก ผู้ทำการแทนหรือบรรณารักษ์ มีอำนาจดัดข้อนี้

12.1 คักเตือน

12.2 เชิญให้ออกนอกสำนัก

12.3 ประกาศให้ทราบผลพิจารณาแห่งการกระทำผิด

12.4 คัดสิทธิการใช้สำนัก

12.5 เสนอให้มหาวิทยาลัยพิจารณาโทษ หรือค่าเป็นคดีตามกฎหมาย

12.6 ถ้าผู้ฝ่าฝืนเป็นนักศึกษาของสถาบันอื่น หรือเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่น นับว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็ตาม อาจขอให้สถาบันหรือหน่วยงานต้นสังกัดนั้นพิจารณาโทษทางวินัย

ข้อ 13 ผู้ค้างส่งทรัพย์สินการสารนิเทศและค่าปรับ จะถูกพิจารณาตัดสิทธิการยืม ในกรณีเป็นนักศึกษาจะไม่สามารถรับอนุญาตให้ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาต่อไป งดออกใบรับรอง และปริญญาบัตร จนกว่าจะได้ส่งทรัพย์สินการสารนิเทศคืนและชำระค่าปรับแล้ว

ข้อ 14 ให้สำนักจัดทำประกาศ ดังต่อไปนี้

14.1 การรับสมัครสมาชิกสมทบ

14.2 ข้อปฏิบัติของผู้ใช้บริการ

14.3 ประเภท จำนวนและกำหนดระยะเวลายืมทรัพย์สินการสารนิเทศ

ข้อ 15 ให้มหาวิทยาลัยจัดทำประกาศ ดังต่อไปนี้

15.1 เวลาบริการของสำนัก

15.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ

15.3 ค่าธรรมเนียมการหาบัตรสมาชิกใหม่ ค่าปรับ อัตราค่าบริการ

ทรัพย์สินการสารนิเทศและค่าใช้บริการสำนัก

ข้อ 16 เมื่อมหาวิทยาลัยจัดทำประกาศตาม 15.1 แล้ว ในกรณีเจ้าเป็น ผู้อำนวยการสำนักอาจส่งตบริการ เป็นการชั่วคราวได้ และให้รายงานต่ออธิการบดีทันที

ข้อ 17 เงินที่สำนักได้รับตามระเบียบนี้ ให้ส่ง เป็นรายได้ของมหาวิทยาลัย

ข้อ 18 ให้อธิการบดีรักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2534

(ลงชื่อ) ประภาศน์ อวยชัย

(นายประภาศน์ อวยชัย)

นายกสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง

เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รศ.ที่ปัจจุบันสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ต้องให้บริการแก่ผู้ค้นคว้าสารนิเทศจากสื่อชนิดต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดทุกชนิดจึงต้องบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด อาศัยอำนาจตามความในข้อ 15.3 แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่าด้วยการใช้สำนักหอสมุดกลางฯ พ.ศ.2534 จึงกำหนดค่าธรรมเนียมการหาบัตรสมาชิกใหม่ ค่าปรับในการคืนต่าง ๆ และค่าบริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. การสมัครเป็นสมาชิกครั้งแรก ผู้สมัครจะได้รับบัตรประจำตัวสมาชิกโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมใด ๆ

ข้อ 2. บัตรสมาชิกหมดเนื้อที่รกรายการหรือชำรุด สำนักหอสมุดกลางฯ จะออกให้ใหม่ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

ข้อ 3. กรณีสมาชิกหาบัตรสมาชิกหาย ต้องแจ้งหน่วยงานที่ออกบัตรทันที และหากประสงค์จะหาบัตรสมาชิกใหม่ จะทำได้หลังจากวันแจ้งหายไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ และต้องเสียค่าธรรมเนียมเพื่อหาบัตรสมาชิกใหม่เป็นจำนวนเงิน 20 บาท

ข้อ 4. ผู้ส่งคืนทรัพยากรสารนิเทศเกินกำหนด ต้องรับผิดชอบดังนี้

4.1 หนังสือทั่วไปต้องเสียค่าปรับวันละ 2 บาท/เล่ม

4.2 หนังสือจองประจำวิชาต้องเสียค่าปรับวันละ 3 บาท/เล่ม

4.3 หนังสือจองประจำวิชาประเภทที่ยืมอ่านเป็นรายชั่วโมงต้องเสียค่าปรับชั่วโมงละ 1 บาท/เล่ม แต่ไม่เกิน 10 บาทต่อเล่ม/วัน

ข้อ 5. การนับวันปรับในการส่งคืนทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเกินกำหนดเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ถัดจากวันกำหนดส่งโดยนับวันวันหยุด ถ้าวันถึงกำหนดส่งตรงกับวันหยุดทำการของห้องสมุด ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ห้องสมุดเริ่มเปิดทำการใหม่ และให้นับต่อไปจนถึงวันที่นำทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดมาส่งคืนโดยนับวันวันหยุด

ข้อ 6. ค่าบริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล CD-ROM

6.1 ค่าบริการค้นข้อมูล (เฉพาะรายการที่ค้นพบ) เรื่องละ 30 บาท

6.2 ค่าพิมพ์และค่าวัสดุ แผ่นละ 2 บาท

6.3 ค่าบริการทำสำเนาผลการค้นลงแผ่นดิสเก็ตต์

6.3.1 ไม่เกิน 30 รายการ เรื่องละ 10 บาท

6.3.2 31 - 60 รายการ เรื่องละ 20 บาท

6.3.3 เกินกว่า 60 รายการ ขึ้นไปเรื่องละ 40 บาท

ข้อ 7. การบริการแก่ทางราชการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้คิดค่าบริการจากงบประมาณของส่วนราชการที่ขอ โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับ คณบดี ผู้อำนวยการ หรือรองอธิการบดี เป็นผู้ลงนามขอรับบริการ

ข้อ 8. การสืบค้นสารนิเทศอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกันกับข้อ 6. ให้ในความในข้อ 6. มาใช้โดยอนุโลม

ข้อ 9. ผู้สมัครเป็นสมาชิกสมทบต้องเสียค่าธรรมเนียมและค่าบริการปีละ 200 บาท

ข้อ 10. การค้นคว้าสารนิเทศที่ห้ามยืมออกนอกห้องสมุดนอกเหนือจากในข้อ 6. และ ข้อ 8. ผู้ที่มีได้เป็นสมาชิกต้องเสียค่าบริการวันละ 10 บาท

ประกาศ ณ วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ.2535

ลงชื่อ ชูศักดิ์ ศิรินิล

(นายชูศักดิ์ ศิรินิล)

อธิการบดี

ประกาศสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
เรื่อง ข้อปฏิบัติของผู้ใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ
และการรับสมัครสมาชิกสมทบ

เพื่อให้การให้บริการการยืมทรัพยากรสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางฯ เป็นไป
ด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในข้อ 14 แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง
ว่าด้วยการใช้สำนักหอสมุดกลางฯ พ.ศ. 2534 จึงกำหนดข้อปฏิบัติในการใช้สำนักหอสมุดกลางฯ
ประเภท จำนวน และกำหนดระยะเวลายืมทรัพยากรสารสนเทศ และการรับสมัครสมาชิกสมทบ
ไว้ดังต่อไปนี้

- ข้อ 1 ผู้ใช้ต้องแต่งกายให้เรียบร้อย สारรวมภริยา วาจาและปฏิบัติตนให้เป็นที่
รบกวนผู้อื่น
- ข้อ 2 ห้ามนำกระ เป้าใส่หนังสือหรือติดพู่ เข้าไปในสำนักหอสมุดกลางฯ แต่ให้ฝากไว้
ณ ที่รับฝาก ยกเว้นสิ่งของมีค่า
- ข้อ 3 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายในสำนักหอสมุดกลางฯ ผู้ใช้จะต้องใช้ ณ ที่ซึ่ง
จัดไว้ให้โดยเฉพาะ และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติซึ่งแต่ละฝ่ายกำหนดไว้
- ข้อ 4 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดกลางฯ จัดให้บริการแก่สมาชิกโดยเฉพาะ
ตามข้อ 5 และข้อ 6.3 แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่าด้วยการใช้สำนักหอสมุดกลางฯ
พ.ศ. 2534 ผู้เข้าใช้ต้องแสดงหลักฐานการเป็นสมาชิกต่อเจ้าหน้าที่
- ข้อ 5 ห้ามนำอาหาร เครื่องดื่ม หรือของขบเคี้ยว เข้าไปในสำนักหอสมุดกลางฯ
- ข้อ 6 ห้ามสูบบุหรี่ภายในสำนักหอสมุดกลางฯ
- ข้อ 7 ห้ามคัด นึก ทาลาย หรือทำให้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนัก เสื่อมสภาพ
ผู้ฝ่าฝืนจะได้รับการพิจารณาโทษสถานหนัก
- ข้อ 8 ห้ามจองที่นั่ง

ข้อ 9 ให้ระมัดระวังทรัพย์สินและของมีค่าที่นำติดตัวมา หากสูญหายสำนักหอสมุดกลางฯ จะไม่รับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น

ข้อ 10 ห้ามนำทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางฯ ออกไปภายนอกโดยมิได้ยืมตามระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่าด้วยการใช้สำนักหอสมุดกลางฯ ผู้ที่จงใจฝ่าฝืนจะได้รับการพิจารณาโทษสถานหนัก

ข้อ 11 ให้แสดงหนังสือและเอกสารต่อเจ้าหน้าที่ตรวจทุกครั้งก่อนออกจากสำนักหอสมุดกลางฯ

ข้อ 12 สมาชิกสามารถยืมหนังสือทั่วไปได้ตามจำนวน และกำหนดระยะเวลาดังต่อไปนี้

12.1 คณาจารย์และกรรมการสภามหาวิทยาลัยมีสิทธิยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกิน 15 เล่ม กำหนดเวลาขยืมแต่ละเล่มไม่เกิน 1 ภาคการศึกษานั้น

12.2 ข้าราชการและเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย มีสิทธิยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกิน 7 เล่ม กำหนดเวลาขยืมแต่ละเล่มไม่เกิน 15 วัน

12.3 นักศึกษา

12.3.1 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีสิทธิยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกิน 10 เล่ม กำหนดเวลาขยืมแต่ละเล่มไม่เกิน 15 วัน

12.3.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีสิทธิยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกิน 3 เล่ม กำหนดเวลาขยืมแต่ละเล่มไม่เกิน 7 วัน

ข้อ 13 สมาชิกสามารถยืมหนังสือจองประจำกระบวนวิชาได้ตามจำนวนและกำหนดระยะเวลา ดังต่อไปนี้

13.1 คณาจารย์และกรรมการสภามหาวิทยาลัย มีสิทธิยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกิน 5 เล่ม กำหนดเวลาขยืมแต่ละเล่มไม่เกิน 15 วัน

13.2 ข้าราชการและเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมีสิทธิยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกิน 2 เล่ม กำหนดเวลาขยืมแต่ละเล่มไม่เกิน 7 วัน

13.3 นักศึกษา

13.3.1 นักศึกษานในระดับบัณฑิตศึกษา มีสิทธิยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกิน 3 เล่ม กำหนดเวลายืมแต่ละเล่มไม่เกิน 7 วัน

13.3.2 นักศึกษานในระดับปริญญาตรี มีสิทธิยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกิน 2 เล่ม กำหนดเวลายืมแต่ละเล่มไม่เกิน 3 วัน

13.3.3 สำนักหอสมุดกลางฯ อาจให้ยืมหนังสือของประจำกระบวนวิชาอ่านภายในสำนักเป็นรายชั่วโมง ครั้งละไม่เกิน 2 เล่ม

ข้อ 14 สื่อการสอนของมหาวิทยาลัย และทรัพยากรสารสนเทศอื่น ที่สำนักฯให้ยืมให้เป็นไปตามความเหมาะสมและความหลักเกณฑ์ที่แต่ละฝ่ายกำหนด

ข้อ 15 กรณีที่ผู้ยืมมีสิทธิยืมได้มากกว่าหนึ่งสถานภาพ ให้ใช้สิทธิยืมได้เพียงสถานภาพเดียว

ข้อ 16 บุคคลผู้ประสงค์จะค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศที่ห้ามยืมออกนอกห้องสมุด อาจขอสมัครเป็นสมาชิกสมทบได้โดยยื่นความจำนงที่สำนักฯ พร้อมหลักฐาน ดังต่อไปนี้

16.1 บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวที่ต้นสังกัดออกให้ หรือบัตรประจำตัวนักเรียน นิสิต นักศึกษา

16.2 รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป

ข้อ 17 สมาชิกสมทบไม่มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศออกนอกห้องสมุด

ประกาศ ณ วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ.2535

ลงชื่อ อัมพร บันศรี

(นางอัมพร บันศรี)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฯ

ประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เรื่อง เวลาบริการของสำนักหอสมุดกลางฯ

เพื่อให้การเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลางฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัย
อำนาจตามความในข้อ 15.1 แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่าด้วยการใช้สำนักหอสมุดกลางฯ
พ.ศ.2534 จึงกำหนดเวลาบริการของสำนักหอสมุดกลางฯ ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 สำนักหอสมุดกลาง ห้วมมาก

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 07.30 - 21.00 น.

วันเสาร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.

วันเสาร์ก่อนสอบภาคปกติ 1 เดือน เวลา 08.30 - 21.00 น.

ปิดบริการวันอาทิตย์และวันหยุดราชการประจำปี

ข้อ 2 ห้องสมุดวิชาเขต บางนา

วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 08.30 - 18.00 น.

วันเสาร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.

ปิดบริการวันอาทิตย์และวันหยุดราชการประจำปี

ข้อ 3 านระหว่างปิดภาคการศึกษา

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.

ปิดบริการวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดราชการประจำปี

ประกาศ ณ วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ.2535

ลงชื่อ ชูศักดิ์ ศิรินิล

(นายชูศักดิ์ ศิรินิล)

อธิการบดี

ประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง

เรื่อง หน้าทีและความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางฯ

เพื่อให้การให้บริการสำนักหอสมุดกลางฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในข้อ 15.2 แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่าด้วยการใช้สำนักหอสมุดกลางฯ พ.ศ.2534 จึงกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ผู้ใช้สำนักหอสมุดกลางฯ มีหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบ ประกาศ หรือข้อปฏิบัติที่กำหนดไว้ หากฝ่าฝืนให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฯ ผู้ทำการแทนหรือบรรณารักษ์มีอำนาจพิจารณาดำเนินการตามข้อ 12 แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหงว่าด้วยการใช้สำนักหอสมุดกลางฯ พ.ศ.2534

ข้อ 2 ผู้ยืมต้องรับผิดชอบในความชำรุดเสียหายหรือสูญหายของทรัพยากรสารนิเทศที่ยืมทุกกรณี นับตั้งแต่เวลาที่ยืมออกจากสำนักหอสมุดกลางฯ จนกระทั่งถึงเวลาส่งคืนเจ้าหน้าที่ และให้เป็นหน้าที่ของผู้ยืมที่จะต้องตรวจสอบสภาพของทรัพยากรสารนิเทศก่อนที่จะยืมออกนอกสำนักหอสมุดกลางฯ และผู้ยืมต้องรับผิดชอบดังต่อไปนี้

2.1 กรณีทรัพยากรสารนิเทศชำรุดเสียหายด้วยเหตุใดก็ตาม ให้ผู้ยืมต้องชำระค่าซ่อมตามที่สำนักหอสมุดกลางฯ เห็นสมควร

2.2 กรณีที่ทรัพยากรสารนิเทศชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมได้หรือสูญหาย ผู้ยืมต้องชำระเงินค่าใช้เป็นจำนวนอย่างน้อยสอง เท่าของราคาปัจจุบันของทรัพยากรสารนิเทศนั้น บวกกับค่าใช้จ่าย ค่าบริการจัดเตรียมขึ้นละ 30 บาท ยกเว้นกรณีหนังสือจอง ต้องชำระใช้เป็นจำนวนอย่างน้อยห้า เท่าของหนังสือบวกกับค่าใช้จ่ายค่าบริการจัดเตรียมขึ้นละ 30 บาท

ในกรณีที่ไม่สามารถหาราคาปัจจุบันของทรัพยากรสารนิเทศนั้นได้ ให้สำนักหอสมุดกลางฯ กำหนดราคาตามความเหมาะสม

2.3 ทรัพยากรสารนิเทศที่ได้เคยแจ้งหายไว้ หากพบภายหลังก็ยังคงถือว่าเป็นสมบัติของสำนักหอสมุดกลางฯ

ข้อ 3 ผู้มีทรัพยากรสารสนเทศต้องคืนทรัพยากรสารสนเทศตามกำหนดเวลาให้ยืม
หากส่งคืนเกินกว่ากำหนดเวลาจะต้องชำระค่าปรับ

ประกาศ ณ วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ.2535

ลงชื่อ ชูศักดิ์ ศิรินิล

(นายชูศักดิ์ ศิรินิล)

อธิการบดี

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล นามจริง นามสกุล นามจริง นามสกุล นามจริง

เกิดวันที่ 14 เดือนสิงหาคม พุทธศักราช 2495

สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 353/21 หมู่บ้านสุธาวัณย์ ซอยมหาพฤกษ์ 1
ถนนลาดพร้าว 122 แขวงวังทองหลาง เขตบางกะปิ
กรุงเทพฯ 10310

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน นักเอกสารสนเทศ 5 หัวหน้าฝ่ายห้องสมุดวิชาเขตฯ

สถานที่ทำงานปัจจุบัน ห้องสมุดวิชาเขตฯ มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิชาเขตบางนา
ถนนบางนา-ตราด แขวงคลองแก้ว เขตพระโขนง
กรุงเทพฯ 10260

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2511 เตรียมอุดมศึกษา (แผนกวิทยาศาสตร์) จากโรงเรียนเฉลิมสาสนศึกษา

พ.ศ.2517 บ.กศ.สูง (วิชาเอกวิทยาศาสตร์ วิชาโทภาษาอังกฤษ) จากวิทยาลัยครู
พิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก

พ.ศ.2521 กศ.บ. (วิชาเอกชีววิทยา วิชาโทเคมี) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร

พ.ศ.2537 กศ.ม. (การอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร