

การใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์นเทศ
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

๒๑ ต.ค. ๒๕๓๕

ปริญญาโท

ของ

รุ่งนภา เจริญสุตร



เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์

เมษายน ๒๕๓๕

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญาโทเรียบร้อยแล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
บรรณารักษศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน

(ผศ. สุนันท์ ส่องแสงจันทร์)

.....กรรมการ

(อาจารย์พวงผกา คงอภัยกุล)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(ผศ. สุนันท์ ส่องแสงจันทร์)

.....กรรมการ

(อาจารย์พวงผกา คงอภัยกุล)

.....กรรมการ

(ผศ.บุญสม ก้านสังวร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญาโทเรียบร้อยแล้ว เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศ.ดร.สมพร บัวทอง)

วันที่ ๒๙ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๓๕

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความช่วยเหลือให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์สฤษดิ์ ส่องแสงจันทร์ ประธานที่ปรึกษาปริญญาโท อาจารย์พวงผกา คงอุทัยกุล กรรมการที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญสม ก้านสังวร กรรมการสอบปริญญาโท ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ได้ให้การสนับสนุนในด้านเงินทุนวิจัยและขอขอบคุณบรรณารักษ์แผนกบริการสนเทศ หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคน ที่ได้ให้ความร่วมมือ เป็นอย่างดียิ่ง ในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ คุณอนันต์ พินงาม คุณวันดี ตั้งสถิตย์กุลชัย อาจารย์สกันธ์ วีระเดชะชาติ เพื่อน ๆ บรรณารักษ์ รุ่น '32 ตลอดจนเพื่อนร่วมงานที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ และให้กำลังใจในการทำปริญญาโทด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา - มารดา ซึ่งให้กำลังใจในการทำปริญญาโทจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

รุ่งนภา เขียวสุตร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ความรู้เกี่ยวกับบริการสารนิเทศ	7
ความหมายของสารนิเทศ	7
ความสำคัญของสารนิเทศ	8
ความต้องการและการใช้สารนิเทศ	10
การศึกษาผู้ใช้	17
บริการข่าวสารทันสมัย	21
บริการแฟ้มสนเทศของหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า	31
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	38
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	41

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	82
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	82
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	82
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	83
อภิปรายผล	89
ข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	104
ประวัติย่อของผู้วิจัย	114

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะและชั้นปี	39
2	จำนวนนักศึกษา จำแนกตามคณะ ชั้นปีและเพศ	47
3	การใช้แฟ้มสนเทศประกอบในการเรียนวิชาประเภทต่าง ๆ ของนักศึกษา	49
4	จำนวนนักศึกษาที่ใช้เอกสารในแต่ละประเภท	50
5	จำนวนนักศึกษากับความถี่ในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ จำแนกตามคณะ	51
6	วิธีการค้นหาสารนิเทศจากแฟ้มสนเทศของนักศึกษา	53
7	คะแนนเฉลี่ยเหตุผลในการใช้บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษา	54
8	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษา ..	56
9	คะแนนเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษา	58
10	คะแนนเฉลี่ยความต้องการในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ เกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศของนักศึกษา	61
11	คะแนนเฉลี่ยความต้องการให้ปรับปรุงบริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษา	64
12	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยเหตุผลในการใช้ บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกัน	66
13	การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเหตุผลในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ ของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปี	67
14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการใช้บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกัน ..	68
15	การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการ แฟ้มสนเทศของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปี	69

ตาราง	หน้า
16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยปัญหาในการใช้ บริการนันทนเทศของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกัน	70
17 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการนันทนเทศ ของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปี	71
18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยความต้องการ ในการใช้บริการนันทนเทศเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศ ในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกัน	72
19 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อ ของสารนิเทศด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี ของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	74
20 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อ ของสารนิเทศด้านธุรกิจของนักศึกษาที่อยู่ในคณะ ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	75
21 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อ ของสารนิเทศด้านการสื่อสารของนักศึกษาที่อยู่ในคณะ ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	76
22 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อ ของสารนิเทศด้านกฎหมายของนักศึกษาที่อยู่ในคณะ ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	77
23 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อ ของสารนิเทศด้านอื่น ๆ ของนักศึกษาที่อยู่ในคณะ ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	78
24 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อ ของสารนิเทศด้านต่าง ๆ ของนักศึกษาจำแนกตามชั้นปี	79

ตาราง

หน้า

25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยความต้องการ ให้ปรับปรุงบริการนั้มสเนศของนักศึกษาที่อยู่ในคณะ ที่แตกต่างกัน	80
26	การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการให้ปรับปรุงบริการ นั้มสเนศของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปี	81

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงการตัดสินใจเมื่อบุคคลต้องการสารนิเทศ	13
2 ขอบเขตการศึกษาผู้ใช้สารนิเทศ	19
3 การใช้บริการแฟ้มสนเทศของหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	30

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า และวิจัยของนักศึกษา คณาจารย์ และนักวิจัยในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะห้องสมุดได้รวบรวม สรรพวิทยาการต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปของหนังสือ วารสาร เอกสาร ตลอดจนโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ไว้ตอบสนองความต้องการในการศึกษาค้นคว้าวิจัยของแต่ละบุคคล นอกจากนี้แล้วห้องสมุดยังช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เข้าใช้ห้องสมุดได้พัฒนาทั้งทางด้านสติปัญญา และจิตใจ มีความรู้ทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการสาขาต่าง ๆ รวมทั้งการเสริมสร้างนิสัยรัก การศึกษาค้นคว้าและส่งเสริมการศึกษาอย่างต่อเนื่องอีกด้วย อย่างไรก็ตามสังคมยุคข่าวสาร ในปัจจุบันสารนิเทศต่าง ๆ ได้เพิ่มปริมาณขึ้นอย่างรวดเร็ว และกระจัดกระจายอยู่ตามแหล่งต่าง ๆ จนเกินกำลังที่ผู้ใช้สารนิเทศจะทราบได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารนิเทศประเภทข่าวสารทันสมัย ซึ่ง ก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างมาก (สุธานี กิติริ. 2528 : 80) กล่าวคือผู้ใช้ห้องสมุด ต้องประสบกับความยุ่งยากและเสียเวลาในการค้นหาสารนิเทศที่ตนต้องการจากหลาย ๆ แหล่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลายเพียงพอความต้องการ อีกทั้งยังอาจทำให้พลาดการค้นหาสารนิเทศ บางแหล่งไป นอกจากนี้ผู้ใช้ห้องสมุดยังประสบปัญหาในแง่ที่ไม่สามารถติดตามความเจริญก้าวหน้า ทางวิชาการที่เกี่ยวข้องในวงการ หรือในสาขาวิชาที่สนใจได้ทันเวลาและตรงตามความต้องการ (ทัศนภรณ์ คทวณิช. 2528 : 99) จากปัญหาความยุ่งยากในการค้นหาและรวบรวมสารนิเทศ ของผู้ใช้ห้องสมุดนี้เอง ห้องสมุดในยุคข่าวสารจึงมุ่งเน้นที่จะจัดบริการให้ผู้เข้าใช้ห้องสมุดได้รับสารนิเทศ ในทุกเรื่องและมีรายละเอียดอย่างครบถ้วน ไม่ว่าสารนิเทศนั้นจะผลิต ณ ที่ใด โดยที่สารนิเทศเหล่านั้น ได้ผ่านการวิเคราะห์กลั่นกรองมาแล้วว่าเชื่อถือได้ (แมนมาส ชาลิต. 2532 : 20) นอกจากนี้ ยังมุ่งให้ได้รับสารนิเทศที่ทันสมัยและตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการศึกษาค้นคว้า โดยมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในงานห้องสมุด

มากขึ้น ห้องสมุดบางแห่งที่มีงบประมาณน้อยก็อาจจะปรับปรุงงานด้วยการจัดกระทำด้วยมือ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ดังที่หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย ได้เกิดแนวความคิดที่จะปรับปรุงบริการ โดยการประยุกต์เทคนิควิธีการจัดเก็บ การค้นคืนและการส่งเสริมการใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการติดตามและเข้าถึง (access) ข่าวสาร ความรู้ เรื่องราว เหตุการณ์ความเคลื่อนไหว ที่มีความสำคัญในแขนงวิชาการต่าง ๆ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ด้วยการจัดบริการในรูปของ "บริการแฟ้มสนเทศ" ขึ้น

✕ บริการแฟ้มสนเทศเป็นบริการที่หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยจัดขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม พุทธศักราช 2533 เพื่อช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับสารนิเทศ ซึ่งมีลักษณะเป็นข่าวสาร เรื่องราว ความเคลื่อนไหวและเหตุการณ์ปัจจุบัน ประเด็นปัญหาและข้อโต้แย้ง บทวิพากษ์วิจารณ์ บทวิเคราะห์ในเรื่องที่ทั้งวิชาการต่าง ๆ กำลังสนใจ รวมทั้งเอกสารที่บันทึกความรู้หรือความคิดเห็นใหม่ ๆ ของนักวิชาการสาขาต่าง ๆ ซึ่งจัดเตรียมขึ้นเพื่อที่จะเสนอในที่ประชุมหรือสัมมนา โดยได้รวบรวมสิ่งพิมพ์ประเภทจุลสาร กฤตภาคและเอกสารการประชุมสัมมนาไว้ด้วยกันในแฟ้มสนเทศ จัดทำดรรชนีช่วยค้นเรื่องที่ต้องการจากสิ่งพิมพ์ทั้งสามประเภทภายใต้คำค้นเดียวกัน และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงสารนิเทศใหม่ ๆ ที่ห้องสมุดได้รับตลอดเวลาและสม่ำเสมอ ซึ่งทำให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศในเรื่องเดียวกันจากแฟ้มสนเทศโดยตรง

อนึ่งแม้ว่าจุลสารและกฤตภาคจะให้ข้อมูลที่ทันสมัย แต่ผลจากงานวิจัย พบว่า ไม่สู้จะมีผู้สนใจใช้หรือมีผู้ใช้บ่อยและบางคนไม่รู้จักจุลสารและกฤตภาคเลย (ละอองกาญจน์ สิริชัยพาณิชย์. 2520 : 106 ; ทศนิยม ชวัญสุวรรณ. 2521 : 117 ; พรนิมล โกศัย. 2527 : 107 - 112) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นไม่ดีและไม่มีประสิทธิภาพ และอาจเนื่องจากไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงสิ่งพิมพ์ประเภทนี้ จึงทำให้จุลสารและกฤตภาคไม่ได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่และเกิดการสูญเปล่าในด้านงบประมาณ แรงงาน และเวลาในการจัดเตรียมและดูแลรักษา ดังนั้นบริการแฟ้มสนเทศที่จัดขึ้นนี้จึงได้นำเอาจุลสารและกฤตภาคมารวมเข้าไว้ด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศใหม่ ๆ และทันสมัยอันเป็นปัจจัยพื้นฐานประกอบการเรียนการสอน การค้นคว้าและการวิจัยของนักศึกษา อาจารย์และนักวิจัย (ไกรลาส สุกธิเกิด เป็นผู้ให้สัมภาษณ์. รุ่งภา เรียรสูตร เป็นผู้สัมภาษณ์. ที่หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย เมื่อวันที่

18 มีนาคม 2534)

นับตั้งแต่เริ่มจัดให้บริการนันทนาการจนถึงปัจจุบัน หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตได้จัดสารนิเทศให้บริการแก่ผู้ใช้ 1,014 เรื่อง จำนวนสิ่งพิมพ์ 9,302 รายการ เนื่องจากบริการนี้เป็นบริการประยุกต์เทคนิควิธีการที่ห้องสมุดอื่นยังไม่เคยดำเนินการมาก่อน ผู้วิจัยจึงใคร่จะศึกษาว่าการจัดบริการในลักษณะนี้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากน้อยเพียงใด ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้บริการอย่างไร และต้องการให้ปรับปรุงบริการอย่างไร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงสถานการณ์ใช้และปัญหาในการใช้บริการอันสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการจัดการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นและการให้บริการที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา ในหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา ในหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
3. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา ในหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
4. - เพื่อเปรียบเทียบสถานการณ์ใช้ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา ในหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำแนกตามคณะและชั้นปี

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงสถานการณ์ใช้ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา ในหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งกำหนดขอบเขตและนโยบายในการจัดให้บริการที่เหมาะสมต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ประจำปี การศึกษา 2534 ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จาก 6 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะนิเทศศาสตร์ ที่มาใช้บริการนันทนเทศ ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน ได้กลุ่มประชากรเฉลี่ยเดือนละ 310 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ประจำปี การศึกษา 2534 ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จาก 6 คณะ ที่มาใช้บริการนันทนเทศ โดยการสุ่มแบบโควตาแยกตามคณะ ๆ ละ 30 คน ในแต่ละคณะแยกเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 จำนวน 15 คน และชั้นปีที่ 3 - 4 จำนวน 15 คน รวมทั้งสิ้น 180 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 คณะที่สังกัด ได้แก่

- 3.1.1.1 คณะบริหารธุรกิจ
- 3.1.1.2 คณะการบัญชี
- 3.1.1.3 คณะเศรษฐศาสตร์
- 3.1.1.4 คณะนิติศาสตร์
- 3.1.1.5 คณะมนุษยศาสตร์
- 3.1.1.6 คณะนิเทศศาสตร์

3.1.2 ชั้นปีที่ศึกษา ได้แก่

- 3.1.2.1 ชั้นปีที่ 1 - 2
- 3.1.2.2 ชั้นปีที่ 3 - 4

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

3.2.1 สภาพการใช้บริการนันทนเทศ

3.2.1.1 เหตุผลในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ

3.2.1.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ

3.2.2 ปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ

3.2.3 ความต้องการในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แฟ้มสนเทศ หมายถึง แฟ้มที่จัดเก็บสิ่งพิมพ์ประเภทจุลสาร กฤตภาค และเอกสารการประชุมสัมมนาเข้าไว้ด้วยกัน ที่ดำเนินการโดยหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยมีการคัดเลือกสิ่งพิมพ์ ประทับตรา วิเคราะห์เนื้อหา กำหนดคำค้นและกำหนดเลขหมายประจำสิ่งพิมพ์แต่ละฉบับ จัดทำตรรกะ จัดเก็บสิ่งพิมพ์เข้าแฟ้มและจัดเรียงเข้าตู้เก็บเอกสารในแนวตั้ง (Vertical file) โดยเรียงตามลำดับเลขหมายของสิ่งพิมพ์
2. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาทั้งชายและหญิงที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 - 4 ภาคปกติในคณะบริหารธุรกิจ คณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ในปีการศึกษา 2534
3. สภาพการให้บริการแฟ้มสนเทศ หมายถึง ลักษณะในการให้บริการ เหตุผลในการใช้บริการแฟ้มสนเทศและความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษา ในหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
4. ปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ หมายถึง ข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ประสบในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ ในด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยค้น ด้านเนื้อหาที่บรรณารักษ์จัดเตรียมให้บริการ
5. ความต้องการในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ หมายถึง ความอยากได้หรือความประสงค์ในการใช้บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษา ในด้านหัวข้อของสารนิเทศที่ต้องการให้รวบรวมและความต้องการให้ปรับปรุงในด้านการให้บริการและด้านเครื่องมือช่วยค้น

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. นักศึกษาในคณะและชั้นปีต่างกันมี เหตุผลและความพึงพอใจในการใช้บริการนันทนเทศแตกต่างกัน
2. นักศึกษาในคณะและชั้นปีต่างกันมี ปัญหาในการใช้บริการนันทนเทศแตกต่างกัน
3. นักศึกษาในคณะและชั้นปีต่างกันมี ความต้องการในการใช้บริการนันทนเทศแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ขอเสนอตามลำดับดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับบริการสารนิเทศ
 - 1.1 ความหมายของสารนิเทศ
 - 1.2 ความสำคัญของสารนิเทศ
 - 1.3 ความต้องการและการใช้สารนิเทศ
 - 1.4 การศึกษาผู้ใช้
 - 1.5 บริการข่าวสารทันสมัย
2. บริการแฟ้มสนเทศของหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า
 - 3.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยในประเทศ

ความรู้เกี่ยวกับบริการสารนิเทศ

ความหมายของสารนิเทศ

"สารนิเทศ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Information ซึ่งมีผู้ใช้คำอื่น ๆ ในความหมายเดียวกันเช่น ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ข้อสนเทศ สารนิเทศ เป็นต้น ซึ่งนักวิชาการได้ให้นิยามไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

นางลักษณ์ ไม่น่ายักิจ (2526 : 26) ได้กล่าวว่า สารนิเทศ หมายถึง ข่าว ข้อเท็จจริง ข้อมูล ตลอดจนความรู้ที่ได้จากการสำรวจ การศึกษา หรือการสอน ซึ่งมีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในรูปของวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์

จุลสาร ต้นฉบับตัวเขียน ภาพยนตร์ แผ่นเสียง เทปเสียง ภาพเลื่อน เทปโทรทัศน์ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก เป็นต้น

แม้นมาส ซวลิต (2528 : 5) กล่าวว่า สารนิเทศหมายถึง ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งมีผู้ทำให้เกิดขึ้นและรวบรวมเก็บในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คำพูด ภาพเขียน ทั้งที่มองเห็นด้วยตาเปล่าและที่ต้องใช้เครื่องแสดง เพื่อส่งต่อไปหรือกระจายไปสู่ผู้ที่ต้องการใช้สารนิเทศ

แฮร์รอด (Harrod, 1987 : 381) กล่าวว่า สารนิเทศคือการรวบรวมข้อมูลในทุกรูปแบบที่สามารถใช้เพื่อการสื่อสาร

นอกจากนี้ในหนังสือ The ALA Glossary of Library and Information Science (1983 : 117) ให้ความหมายไว้ว่า สารนิเทศหมายถึง แนวความคิด ข้อเท็จจริง และงานที่เกิดจากความคิดของมนุษย์ทุกอย่าง ซึ่งได้มีการสื่อสาร บันทึก จัดนิพนธ์และ/หรือเผยแพร่ อย่างเป็นแบบแผน หรืออย่างไม่เป็นแบบแผนไม่ว่าในรูปแบบใด ๆ

จากการสัมมนาในระดับชาติ เรื่อง นโยบายสารนิเทศแห่งชาติ (สุขุม เฉลยทรัพย์, 2531 : 8 ; อ้างอิงมาจาก สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2529 : 59) ได้ให้คำจำกัดความของสารนิเทศว่า หมายถึง ความรู้ เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งมีการบันทึกและการจัดการตามหลักวิชา เพื่อเผยแพร่และเพื่อการใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งในส่วนบุคคลและสังคม

จากความหมายที่กล่าวมานี้จะสรุปได้ว่า สารนิเทศหมายถึง ความรู้ เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร และข้อสนเทศต่าง ๆ ทุกรูปแบบ ทั้งที่เป็นวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีการบันทึก และการจัดการตามหลักวิชา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากสารนิเทศมากที่สุด

ความสำคัญของสารนิเทศ

แม้นมาส ซวลิต (2528 : 6) กล่าวว่า สารนิเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับการพัฒนา ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ สารนิเทศเป็นส่วนสำคัญในการสร้างฐานของความรู้ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการวินิจฉัยสั่งการ การวางแผน การศึกษา การวิจัย

และการพัฒนาในทุกๆระดับ และอาชีพ

นอกจากนี้ นางลักษณ์ ไม่น่ายักจิก (2526 : 26 - 27) กล่าวว่า สารนิเทศที่ได้มีการบันทึกไว้ นับเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อทั้งรัฐบาล วงการธุรกิจ วงการศึกษาระดับมัธยม และต่อบุคคลทุกคน ซึ่งระดับและประเภทของสารนิเทศที่ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล บุคคลที่อยู่ในวงการอาชีพตั้งแต่ นักเทคโนโลยีและครูอาจารย์ ตลอดจนถึงนักวิทยาศาสตร์และทนายความ มีความต้องการสารนิเทศมากกว่าบุคคลทั่วไปโดยเฉลี่ย แต่ถ้าจะให้ระบุว่าความต้องการสารนิเทศเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาของบุคคลกลุ่มใดจะสำคัญกว่ากันนั้นเป็นการยากที่จะกระทำได้ ฉะนั้นจึงถือว่าความต้องการทั้งหมดนั้นเป็นความสำคัญทั้งสิ้น

ในวงการธุรกิจ สารนิเทศเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประจำวันของโลกธุรกิจและวงการอาชีพ ผลผลิตของสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นดรชนีชี้วัดความสมบูรณ์ของเศรษฐกิจของชาตินั้น ขึ้นอยู่โดยตรงกับคุณภาพของสารนิเทศที่ผู้ทำงานในวงการธุรกิจและอาชีพได้ใช้ในการวางแผนสำหรับการผลิตและการจำหน่ายสินค้าและบริการ ในวันหนึ่ง ๆ ภายในวงการธุรกิจเหล่านั้น ได้มีการตัดสินใจด้านการบริหารอันซับซ้อนกันหลายครั้งหลายครา มีการวางแผนการคาดการณ์สำหรับอนาคต การวิจัยและพัฒนากิจกรรมในด้านต่าง ๆ ตลอดจนมีการพัฒนาในเรื่องการตัดสินใจและกลวิธีด้านการตลาด กิจกรรมเหล่านี้จะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมีสารนิเทศที่ถูกต้อง ทันสมัย และมีปริมาณเพียงพอ

ในวงการศึกษาระดับมัธยม สารนิเทศเป็นปัจจัยพื้นฐานประกอบการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัยของนักเรียน นักศึกษา ครูอาจารย์ และนักวิจัย

สำหรับบุคคลทั่วไปนั้นต้องการสารนิเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาอาชีพ การศึกษาในเรื่องอื่น ๆ ที่สนใจด้วยตนเองและเพื่อความบันเทิง ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมสารนิเทศต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องทำหน้าที่บริการให้ผู้ใช้ได้ประโยชน์จากสารนิเทศที่มีอยู่มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

สุริย์พร เมืองอ่ำ (2529 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า สารนิเทศเปรียบเสมือนทรัพย์สินสมบัติ เป็นทรัพยากรและเป็นสินค้าที่มีคุณค่าทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง นับเป็นรากฐานสำคัญต่อศิลปศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สื่อมวลชน และการพาณิชย์ทั้งมวล ไม่มีผู้ใดผูกขาดความช่างคิด ช่าง

ประดิษฐ์และความคิดริเริ่มไว้ได้ ทุก ๆ แห่งล้วนได้รับประโยชน์อย่างอเนกอนันต์จากสารนิเทศทุกรูปแบบทั้งสิ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า สารนิเทศเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญสำหรับผู้คนทั่วไป องค์การ หน่วยงานทั้งของรัฐบาลและเอกชน ถ้าหากว่าสารนิเทศเหล่านี้ยังไม่ได้มีการรวบรวม จัดเก็บ จัดการอย่างเหมาะสมและอย่างเป็นระบบ รวมทั้งผู้ใช้ที่ไม่สามารถที่จะเข้าถึงและนำสารนิเทศดังกล่าวมาใช้ได้แล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อให้เกิดปัญหาโดยตรงต่อบุคคล สังคม และประเทศชาติโดยส่วนรวม

ความต้องการและการใช้สารนิเทศ

ในทัศนะของนักวิจัย ความต้องการหมายถึงความจำเป็นที่ต้องมี ดังนั้นความต้องการสารนิเทศก็คือความจำเป็นที่จะต้องได้รับข่าวสารหรือสารนิเทศ และสารนิเทศนี้จะเป็นสิ่งที่ทำให้งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ใด ๆ สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Line. 1974 : 87) โดยผู้ใช่มักเกิดความต้องการหรือเรียกร้องสารนิเทศที่เกี่ยวข้องกับงานของเขา (Brittain. 1970 : 2) โครนิน (Cronin. 1981 : 42) ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ 5 ประการที่ก่อให้เกิดความต้องการสารนิเทศ ดังต่อไปนี้คือ

1. แหล่งสารนิเทศนั้นหาง่าย ทั้งแหล่งที่เป็นทางการ เช่น หนังสือ วารสาร รายงาน การวิจัย สไลด์ แถบบันทึกเสียง วิทยุทัศน์ ฟิล์ม และแหล่งที่ไม่เป็นทางการ เช่น การอภิปราย การประชุม การติดต่อทางจดหมาย เป็นต้น
2. ประโยชน์หรือคุณค่าที่สารนิเทศมีอยู่ เช่น ประโยชน์ในการแก้ปัญหาลักษณะต่าง ๆ
3. ลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ ได้แก่ ประสบการณ์ อาวุโส ระดับการศึกษา กิจกรรมทางวิชาการ ลักษณะเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการค้นหาสารนิเทศ
4. ระบบสังคม การเมือง และเศรษฐกิจรอบตัวผู้ใช้ โดยเฉพาะตำแหน่งในสังคมจะเป็นตัวกำหนดความต้องการและการใช้สารนิเทศได้
5. ผลของการใช้สารนิเทศครั้งที่ผ่านมามีว่าได้รับสารนิเทศตามความต้องการหรือไม่

กูฮา (Guha. 1978 : 39 - 65) กล่าวว่าความต้องการสารนิเทศขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น ประเภทของงานที่ทำ ลำดับชั้นของการทำงาน ความสนใจทั่ว ๆ ไปและสารนิเทศที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความต้องการสารนิเทศเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นพบว่าตนเองตกอยู่ในสถานการณ์ที่ตนต้องตัดสินใจ หาคำตอบ ข้อเท็จจริง แก้ปัญหา หรือแม้แต่ทำความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ความต้องการสารนิเทศจึงเกิดได้ทุกเรื่อง และทุกขณะในชีวิตประจำวันทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน เกี่ยวกับเพื่อน ครอบครัว การประกอบอาชีพ หรือแม้แต่ความอยากรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง เหล่านี้ถือว่าเป็นความต้องการสารนิเทศ จากการที่บุคคลแต่ละคนพยายามตอบสนองความต้องการของตนเองจึงมีการใช้แหล่งสารนิเทศ ซึ่งอาจเป็นตัวบุคคล สิ่งตีพิมพ์ องค์กร สถาบัน หรือกลุ่มสถาบัน เพื่อให้ได้สารนิเทศที่ต้องการ ความต้องการสารนิเทศจึงสามารถดูได้จากสถานการณ์ที่บุคคลนั้นแสวงหาและใช้สารนิเทศ โดยเน้นบุคคลและสถานการณ์ที่บุคคลนั้นเผชิญอยู่

ในเรื่องความต้องการสารนิเทศแต่ละบุคคลย่อมต้องการไม่เหมือนกัน โกลเบิร์ก ลิน และการ์เวย์ และสเกลตัน (Goldberg. 1971 : 273 - 284 ; Lin and Garvey. 1972 : 22 ; Skelton. 1973 : 138 - 156) ได้ให้ความเห็นตรงกันว่านักวิชาการในสาขาต่างกันนอกจากจะมีความต้องการสารนิเทศที่แตกต่างกันแล้ว นักวิชาการภายในกลุ่มเดียวกันก็ยังมีความต้องการที่แตกต่างกันอีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจากองค์ประกอบต่าง ๆ คือความสนใจของแต่ละบุคคล ประเภทของงานที่ทำหรืออาชีพ เช่น นักวิจัยย่อมต้องการสารนิเทศที่ทันสมัยกว่ากลุ่มอาจารย์และนักศึกษา นอกจากนั้นสถานแวดล้อมที่เป็นอยู่ของบุคคล นับเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดให้ความต้องการแตกต่างกันออกไปด้วย อีกประการหนึ่งก็คือภาษาของสารนิเทศที่ต้องการ นักวิชาการส่วนใหญ่คุ้นเคยกับภาษาของตนเองและไม่เข้าใจลึกซึ้งในภาษาอื่น ซึ่งสุนทร แก้วลาย (2533 : 9) ได้กล่าวว่า การใช้สารนิเทศที่ได้รับการเผยแพร่ในภาษาที่ผู้ใช้ไม่สันทัดจำเป็นต้องใช้ทั้งเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย นักวิทยาศาสตร์กลุ่มประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักจะได้เปรียบนักวิทยาศาสตร์ในกลุ่มประเทศแถบทวีปเอเชีย ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากไม่ต้องทุ่มเทกำลังสมองให้กับการเรียนภาษาต่างประเทศ เพื่อให้สามารถเข้าถึงสารนิเทศที่ต้องการในภาษาอื่น ๆ

แม้นมาส ชวลิต (2532 : 17 - 18) ได้กล่าวสรุปความต้องการของผู้ใช้ว่าเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลและกลุ่มบุคคลไว้ ดังนี้

1. ต้องการวัสดุสารนิเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งเป็นความสนใจโดยเฉพาะ
2. ต้องการทราบแหล่งสารนิเทศทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานนั้น ๆ เพื่อจะได้ทราบเรื่องราวโดยครบถ้วนในแง่มุมต่าง ๆ เช่น แง่ประวัติ ทฤษฎี หลักการ การปฏิบัติ บุคคลที่เกี่ยวข้อง ข้อคิดเห็น และผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

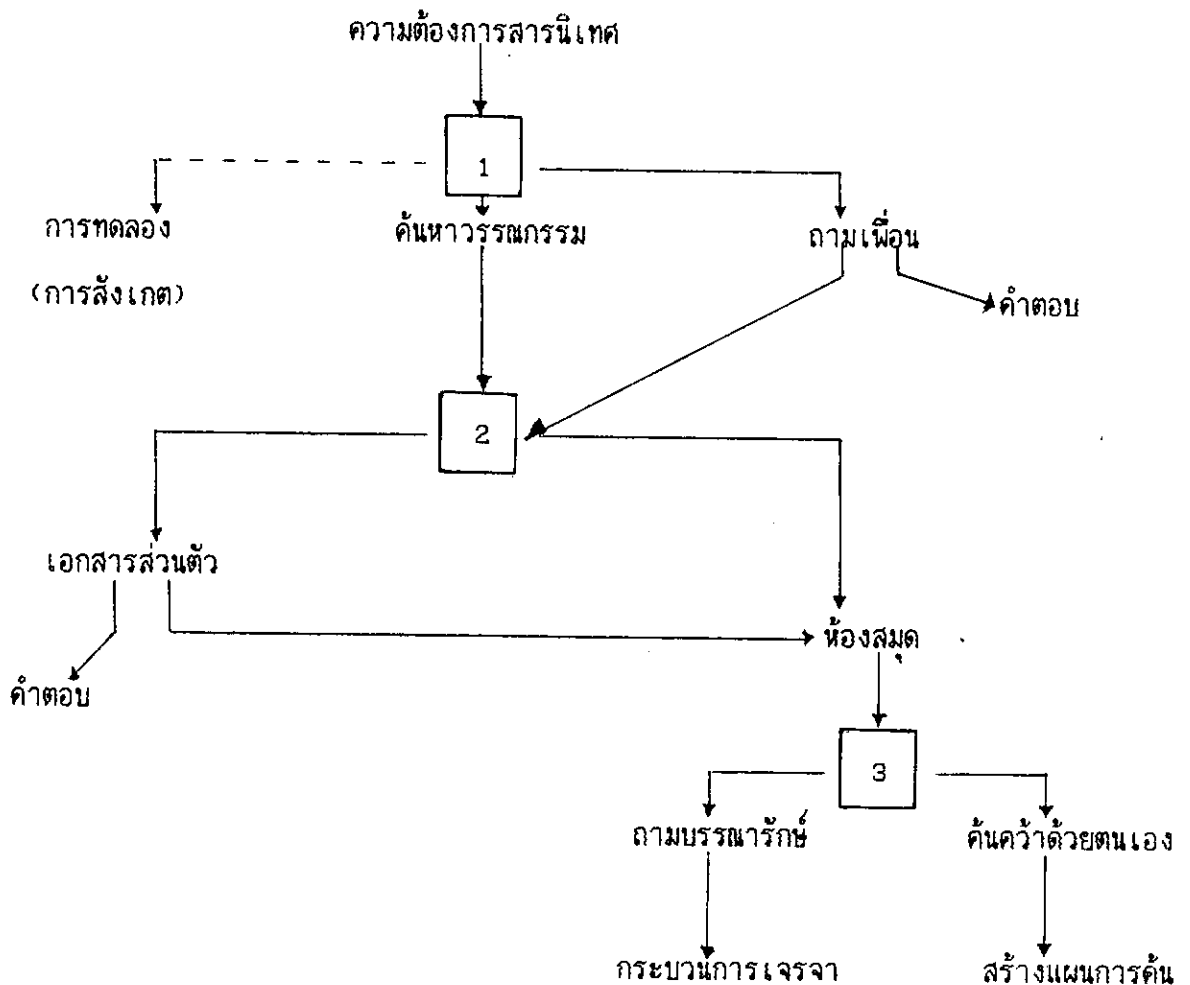
3. ต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น เพื่อจะได้นำมาใช้กันทั่วทั้ง นักวิจัยและผู้ปฏิบัติงานต้องการทราบเนื้อหาของเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลว่าเป็นอย่างไร ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ ผลเป็นอย่างไร เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ไม่มีเวลามากพอที่จะติดตามอ่านเอกสารได้ทุกชิ้น จึงต้องการให้สถาบันบริการสารนิเทศคัดเลือก อ่าน และกลั่นกรอง รวมทั้งจัดทำบรรณานุกรมที่จะช่วยให้ทราบเรื่องที่มีอยู่ในเอกสารแต่ละชิ้น

4. ต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ ที่ผลิตขึ้นในต่างประเทศ โดยสถาบันบริการสารนิเทศต้องสืบเสาะแสวงหามาให้ จัดการแปลเป็นภาษาของตนให้แก่ผู้ใช้ตามต้องการ

5. ต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ อย่างหลากหลาย ถูกต้องและครบถ้วน

6. ต้องการวัสดุสารนิเทศและเนื้อหาสารนิเทศอย่างรวดเร็วทันเวลา สถาบันบริการสารนิเทศ จึงต้องเตรียมพร้อมอยู่เสมอที่จะจัดวัสดุสารนิเทศและเนื้อหาสารนิเทศในเรื่องนั้น ๆ ส่งให้ทันความต้องการ ไม่ว่าจะผู้ใช้จะอยู่ ณ ที่ใด โดยใช้เทคโนโลยีในการส่งไปให้ถึงตัวทันเวลา

เทลเลอร์ (Taylor. 1968 : 181 - 182) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความต้องการสารนิเทศ ขั้นตอนแรกที่จะทำให้ได้รับสารนิเทศ คือได้จากการทดลองหรือการสังเกตด้วยตนเอง จากการค้นหารรณกรรมหรือโดยการถามเพื่อน ซึ่งถ้ายังไม่ได้รับคำตอบที่เพียงพอก็จะมาค้นคว้า รรณกรรมเพิ่มเติม ในขั้นตอนต่อไปการค้นหารรณกรรมนั้นกระทำได้ 2 ทาง คือ โดยการค้นหาจากเอกสารส่วนตัวและ/หรือโดยการใช้อีโฮมมุด เมื่อบุคคลเข้าใช้อีโฮมมุด พฤติกรรมในการค้นหาสารนิเทศอาจทำได้ 2 ทาง คือโดยการถามบรรณารักษ์ และโดยการค้นหาสารนิเทศด้วยตนเองดังแสดงขั้นตอนการค้นคว้าตามภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงการตัดสินใจเมื่อบุคคลต้องการสารนิเทศ

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2532 : 176 - 177) ได้กล่าวว่าผู้ใช้สารนิเทศแต่ละบุคคลและแต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมการค้นหาและใช้สารนิเทศแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการดังนี้

1. ภารกิจทางด้านอาชีพและหน้าที่การงานของผู้ใช้ ความแตกต่างของบุคคลแต่ละกลุ่มอาชีพและตำแหน่งหน้าที่การงานมีส่วนกำหนดลักษณะการค้นและการใช้สารนิเทศเป็นอย่างมาก เช่นหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคน สาขาวิชาที่ผู้ใช้ใช้ประกอบอาชีพและปฏิบัติงาน ลักษณะและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน เจ้าสังกัด

2. คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ใช้ ประกอบด้วยสาขาวิชาที่ผู้ได้ศึกษามาหรือผู้ใช้มีพื้นฐานและความสนใจในสาขาวิชานั้น ระดับการศึกษา และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและความสนใจส่วนตัว

3. การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ ความสะดวกในการรับสารสนเทศของผู้ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับแหล่งสารสนเทศและคู่มือช่วยค้น รวมทั้งฐานข้อมูลต่าง ๆ ในหน่วยงานของตนหรือสถานที่ใกล้เคียง ที่อำนวยความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งบริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่จัดขึ้น

นอกจากนี้ จีวรธรรม ภักดีบุตร (2532 : 164 - 177) ยังได้กล่าวถึงสารสนเทศที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้สารสนเทศกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. สารสนเทศที่กลุ่มนักบริหารต้องการจะแตกต่างกันไปตามระดับของภาระหน้าที่ในองค์กร ดังนี้

1.1 กลุ่มนักบริหารระดับสูง ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสถานะแวดล้อมและภาระหน้าที่ขององค์กรนโยบายของรัฐบาล ในส่วนที่เกี่ยวกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กร ซึ่งอาจมีผลต่อนโยบายและแนวปฏิบัติของหน่วยงานของตน ความคืบหน้าทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับทรัพยากรของประเทศและองค์กร เช่น งบประมาณ กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น สารสนเทศที่ต้องการอาจอยู่ในรูปของตัวเลข สถิติและข้อเท็จจริงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 กลุ่มนักบริหารระดับกลาง ต้องการสารสนเทศในลักษณะเดียวกัน ผู้บริหารระดับสูง แต่เน้นหนักภายในองค์กร ซึ่งอาจเป็นตัวเลข สถิติ ข้อเท็จจริง กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่มีผลกระทบต่อการบริหารและดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง สารสนเทศที่ต้องการอาจเป็นข้อมูลย้อนหลังและข้อมูลทันสมัย เพื่อนำสารเทศนั้น ไปดำเนินการจัดการและปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนงานและนโยบายที่รับมาจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ใช้จัดสรรและความคุมทรัพยากรให้เป็นไปตามแผน

1.3 กลุ่มนักบริหารระดับปฏิบัติการ ต้องการสารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริงเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ คำสั่งปฏิบัติงานและแผนปฏิบัติที่ให้รายละเอียดของงานที่ต้องกระทำ

เพื่อให้ดำเนินการและความคุ้มค่าให้ปฏิบัติไปตามแผนในช่วงระยะเวลาที่กำหนด มักเป็นผู้มีความรู้และความสามารถทางวิชาการเฉพาะด้านหรืออาจมีความรู้ทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ เช่น ความรู้ทางวิศวกรรมศาสตร์ การบัญชี นิติศาสตร์ เป็นต้น

2. สารนิเทศที่กลุ่มนักธุรกิจต้องการ วงการธุรกิจเป็นวงการที่ไม่อยู่นิ่งมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา นักธุรกิจต้องเป็นผู้ที่มีหูตากว้างขวาง หูไว ตาไว สามารถคาดการณ์และมองเห็นการณ์ไกล การตัดสินใจในทางการค้าและการลงทุนแต่ละครั้งต้องอาศัยสารนิเทศหลายกระแสและหลายด้านมาประกอบกันเพื่อป้องกันความผิดพลาด สารนิเทศที่กลุ่มนักธุรกิจต้องการจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะกว้าง ๆ ดังนี้

2.1 สารนิเทศภายในองค์กร ประกอบด้วย

2.1.1 สารนิเทศเกี่ยวกับบุคลากร การเงินและงบประมาณกำลังการผลิต และทรัพยากรต่าง ๆ

2.1.2 สารนิเทศเกี่ยวกับการค้าและธุรกิจของบริษัท นักธุรกิจต้องการสารนิเทศที่ละเอียดของบริษัทที่ตนรับผิดชอบอยู่ ประเภทและชนิดของการค้าและอุตสาหกรรมที่ตนผลิตหรือร่วมลงทุน ตลอดจนแนวโน้มการขยายบริษัทและการตลาด

2.2 สารนิเทศภายนอกองค์กร ประกอบด้วย

2.2.1 สารนิเทศภายนอกองค์กรทางเศรษฐกิจ เกี่ยวข้องกับความเคลื่อนไหวทางด้านการค้าธุรกิจและการลงทุนทั้งภายในและต่างประเทศในระดับจังหวัด ภูมิภาค ประเทศ และกลุ่มภูมิภาคเดียวกัน เช่น ประเทศคู่ค้า กลุ่มอาเซียนและกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจยุโรป สารนิเทศที่ต้องการนี้อาจเป็นข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สถิติทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่จะมีผลต่อธุรกิจการค้าและตลาดเช่นนโยบายการเงินของประเทศ ค่าเงินบาท อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศของเงินตราสกุลต่าง ๆ ของประเทศคู่ค้าหรือประเทศที่คาดว่าจะจะเป็นตลาดการค้าของสินค้าของตนเอง รวมทั้งอัตราค่าดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ของธนาคารต่าง ๆ มูลค่าหุ้นของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การให้สิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากรเป็นการทั่วไป

2.2.2 สารนิเทศภายนอกองค์กรทางการเมือง อาจอยู่ในรูปของข่าว ข่าวสาร บทวิเคราะห์ทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การเปลี่ยนรัฐบาลและผู้บริหารประเทศ

ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนภาพรวมทางการเมืองและนโยบายทางการเมือง ถ้า นักธุรกิจพลาดการรับรู้สารนิเทศเหล่านี้ หรือรู้ช้า อาจทำให้พลาดโอกาสและสูญเสียทางอันดีในการค้าขาย

2.2.3 สารนิเทศภายนอกองค์กรทางกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ จำเป็นต้องรู้ และหาแนวทางในการปรับวิธีการค้าขายและธุรกิจให้ เข้ากับตัวบทกฎหมายนั้น หรือ หาช่องทางที่จะใช้ตัวบทกฎหมายนั้น ให้เป็นประโยชน์ต่อการค้าของตน เช่น การแก้ไขกฎหมายลิขสิทธิ์ จะมีผลกระทบต่อการค้าของไทย การค้าของตนจะได้รับผลกระทบหรือไม่

2.2.4 สารนิเทศภายนอกองค์กรทางสังคมและทั่วไป นักธุรกิจต้องการสารนิเทศ ที่อยู่ในรูปสถิติ ตัวเลขที่ได้กลั่นกรองและวิเคราะห์แล้ว ไม่ต้องการข้อมูลที่เป็นทฤษฎีหรืออ้างอิงถึง สิ่งพิมพ์ที่เป็นหลักทฤษฎีหรือเน้นหนักทางวิชาการ แต่ต้องการตัวข่าว รายงานข่าว หรือแม้แต่ข่าวลือ ข่าวซุบซิบเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สามารถจะนำมากลั่นกรองประกอบการตัดสินใจในการลงทุน ทางการค้าของตน

3. สารนิเทศที่กลุ่มนักวิชาการต้องการ นักวิชาการต้องการสารนิเทศเพื่อประกอบการสอน การวิจัยและศึกษาเรื่องราวในหัวข้อที่ตนสนใจ เป็นผู้ที่อ่านและศึกษาอย่างกว้างขวาง ซึ่งมีลักษณะ กว้าง ๆ ดังนี้

3.1 สารนิเทศทั้งที่เป็นหลักทฤษฎีและเป็นแผนการในสาขาวิชาทั่วไปและสาขาวิชา เฉพาะ

3.2 สารนิเทศจากตำรา บทความในวารสารและข้อมูลที่เป็นสถิติทั้งปัจจุบันและย้อน หลัง เพื่อนำไปใช้ประกอบการศึกษาวิจัยและหาข้อสรุป ซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนากฎวิธีใหม่ต่อไป ตัวเลขและสถิติที่เกี่ยวข้องจะต้องต่อเนื่องกันเพื่อนำไปใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบในระยะเวลาที่ ต้องการ

3.3 สารนิเทศในเอกสาร รายงานการวิจัยต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบความก้าวหน้า และรายงานผลการค้นพบใหม่ ๆ ซึ่งบางครั้งอาจเป็นเอกสารไม่เผยแพร่และเปิดเผย อาจรู้อยู่ใน กลุ่มเฉพาะและแวดวงจำกัดเท่านั้น

4. สารนิเทศที่ผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ ต้องการ ผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ ต้องการสารนิเทศ หลากหลายและแตกต่างกันไปอาจต้องการสารนิเทศเพื่อพัฒนาตนเอง ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ

อยู่ หรืออาจต้องการ เพื่อเป็นการพักผ่อนและชะลอใจเท่านั้น

4.1 กลุ่มเกษตรกรและประชาชนในชนบท ต้องการสารนิเทศที่เกี่ยวกับอาชีพและ
เศรษฐกิจของตน เช่น ความรู้ ข่าวสารทางด้านเกษตรกรรม การเพาะปลูก การทำนา การทำสวน
และข่าวสารจากทางราชการ นอกจากนี้ยังต้องการสารนิเทศที่ให้ความบันเทิงต่าง ๆ

4.2 กลุ่มแม่บ้าน ต้องการสารนิเทศที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ ข่าวทั่วไป ความรู้ทาง
ด้านคหกรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นสารนิเทศที่ไม่ลึกซึ้งและไม่เน้นหนักทางวิชาการ

4.3 กลุ่มนักเรียนและนักศึกษาต้องการสารนิเทศที่ใช้ประกอบการเรียนในวิชาต่าง ๆ
ของตน อาจอยู่ในรูปของแบบเรียน ตำรา สารคดี ข่าว เหตุการณ์ปัจจุบันและประจำวัน เป็นต้น
ถ้าเป็นนักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมักต้องการสารนิเทศที่ลึกซึ้ง เฉพาะสาขาที่ศึกษามากขึ้น

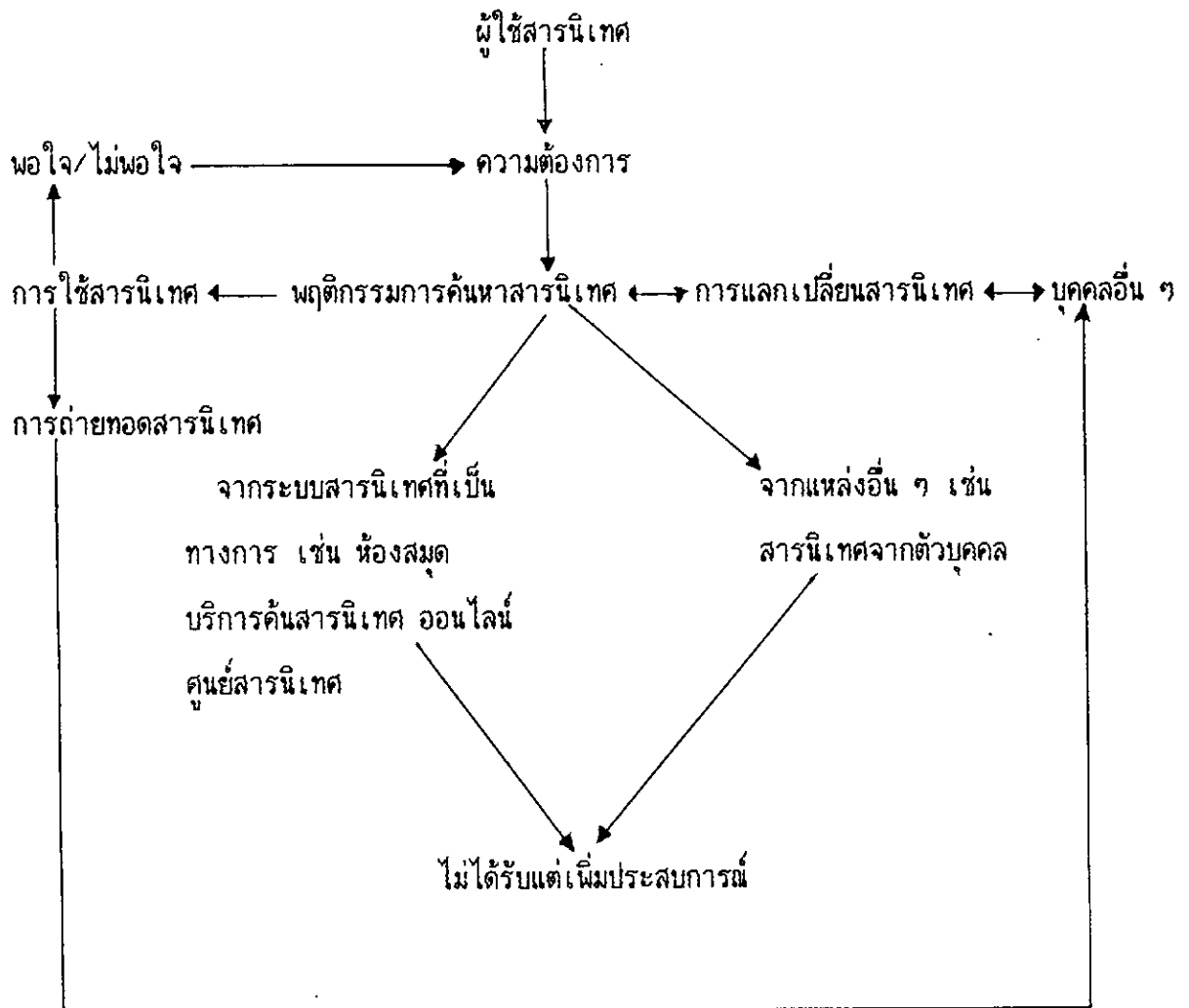
กล่าวโดยสรุปได้ว่า เมื่อบุคคลใดก็ตามเกิดความต้องการสารนิเทศ บุคคลนั้นจะเริ่ม
แสวงหาสารนิเทศเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยอาจจะเลือกปฏิบัติตามวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง
เช่น การศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด ศูนย์สนเทศ สอบถามจากบุคคลที่มีความรู้หรือจากแหล่งสารนิเทศ
อื่น ๆ เมื่อบุคคลนั้นก็สามารถค้นหาสารนิเทศที่ต้องการได้ตามวัตถุประสงค์ที่จะเกิดการใช้สารนิเทศ
และยุติการใช้สารนิเทศลง เมื่อบุคคลนั้น ๆ ไม่มีความต้องการสารนิเทศดังกล่าวอีกต่อไป

การศึกษาผู้ใช้

การที่ห้องสมุดจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้นั้น สิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงคือ
บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะต้องรู้จักและทราบความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเหล่านั้น ๆ
และการที่จะเข้าถึงผู้ใช้ได้จำเป็นจะต้องศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ในแง่มุมต่าง ๆ
เป็นพื้นฐานเสียก่อน (Ford. 1973 : 85) จากแนวความคิดดังกล่าวถือได้ว่าการศึกษาผู้ใช้
เป็นการดำเนินการขั้นต้นที่จะช่วยให้บรรณารักษ์ หรือผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการในห้องสมุดได้ทราบถึง
สภาพ ลักษณะ พฤติกรรม และความต้องการของกลุ่มบุคคลที่มาใช้บริการในห้องสมุดเพื่อที่สามารถ
ตอบสนองความต้องการนั้น ได้เต็มที่ การศึกษาผู้ใช้จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการ เพื่อให้ได้
มาซึ่งมาตรฐานการดำเนินงานในห้องสมุด (Exon. 1978 : 364)

ศูนย์การวิจัยการศึกษาผู้ใช้ (The Centre for Research on User Studies) มหาวิทยาลัยเซพฟอร์ด ประเทศอังกฤษ ได้ให้คำจำกัดความการศึกษาผู้ใช้ว่าเป็นการศึกษานวัตกรรมของผู้ใช้สารสนเทศ ศึกษาสารสนเทศกับระบบสารสนเทศและการบริการ ในการศึกษาผู้ใช้นั้นเพื่อดูว่าระบบงานที่ห้องสมุดทำอยู่และผลผลิต(บริการ)จากระบบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ และยังเป็นการศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการตัดสินใจทั้งในการวางแผนงานและการปรับปรุงระบบงาน

วิลสัน (Wilson. 1981 : 4) กล่าวว่าการศึกษาผู้ใช้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบพฤติกรรม การค้นหาสารสนเทศ อันเป็นผลจากความต้องการใช้สารสนเทศจากระบบสารสนเทศที่เป็นทางการ และแหล่งต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ ระบบออนไลน์ ตลอดจนสารสนเทศจากตัวบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ขอบเขตการศึกษาผู้ใช้สารนิเทศ

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2532 : 182) ได้กล่าวถึงประโยชน์ในการศึกษาผู้ใช้ ดังต่อไปนี้

1. ช่วยให้เข้าใจลักษณะของผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้ ระดับการใช้ รวมทั้งผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการ แต่ควรจะเป็นผู้ใช้บริการสารนิเทศในโอกาสต่อไป
2. ทำให้ทราบลักษณะและความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้ เพื่อจะได้เลือกสรรให้เป็นที่ไปตามที่ต้องการ
3. ทำให้ทราบลักษณะและวิธีการให้บริการสารนิเทศที่ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ

4. ทำให้ทราบลักษณะและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้และการไม่ใช้ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้สารนิเทศ ซึ่งนอกจากนำผลของความต้องการไปปรับปรุงบริการสารนิเทศแล้วยังนำไปใช้ในจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการให้การศึกษานัดแนะผู้ใช้ให้ได้ใช้สารนิเทศและบริการสารนิเทศอย่างเต็มที่และได้ประโยชน์สูงสุดตรงตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของการบริการสารนิเทศ

การศึกษาผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องอาศัยเทคนิคในการวิเคราะห์สารนิเทศและบริการสารนิเทศ การสำรวจหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ การวิเคราะห์ทัศนคติ ลักษณะเฉพาะและแรงจูงใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้มากที่สุด ในการศึกษาผู้ใช้ ผู้วิจัยอาจใช้วิธีวิจัยได้หลายวิธี ซึ่งรวมถึงการสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การบันทึก การสังเกต (Skelton, 1973 : 138 - 156) หรืออาจใช้วิธีหลายวิธีมาประกอบกัน การใช้วิธีการใดนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษาและหน่วยงานที่ทำการศึกษา ซึ่งมีวิธีการดังต่อไปนี้ (จิรวรรณ ภัคดีบุตร. 2532 : 183 - 184)

1. ศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์จากเอกสาร หนังสือ บทความ รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ ที่ได้มีผู้ทำการศึกษวิเคราะห์ไว้แล้วเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ แล้วนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมาศึกษาพิจารณาว่า มีปัจจัยใดบ้างที่เหมือนและแตกต่างกันไปจากปัจจัยในหน่วยงานบริการสารนิเทศของตน ถ้าจะต้องศึกษาใหม่จะใช้วิธีการใดที่เหมาะสมและได้ผลการศึกษาที่เป็นจริงและน่าเชื่อถือได้

2. ศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารนิเทศเฉพาะประเภทเช่น สถิติการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ถึงการ ใช้ ความต้องการและแนวโน้มการใช้สารนิเทศเพื่อที่จะได้จัดหาและวางแผนบริการสารนิเทศตามที่ผู้ใช้ประสงค์

3. การศึกษาและดูงานสถาบันบริการสารนิเทศเพื่อให้ได้แนวคิดและข้อมูลต่าง ๆ ในเรื่องการจัดการบริการสารนิเทศ

4. การสังเกตผู้ใช้ โดยบรรณารักษ์ผู้ให้บริการอาจสังเกตอย่างใกล้ชิดตั้งแต่เมื่อผู้ใช้เข้ามาในห้องสมุด วิธีการนี้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้กลุ่มเล็ก ๆ

5. การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรง ควรใช้กับกลุ่มผู้ใช้กลุ่มเล็ก อาจสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม

สัมภาษณ์เป็นแนวทางหรือผู้ให้บริการสหภาพคุชกามกับผู้ใช้เพื่อถามถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบและต้องการให้ปรับปรุงบริการ

6. การสำรวจและวิจัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวทาง ควรมีการวางแผนสำรวจ ตลอดจนการออกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและสามารถวิเคราะห์นำเอาผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

7. ศึกษาโดยใช้วิธีการข้างต้นแยกตามประเภทของผู้ใช้ ได้แก่ศึกษาแยกตามประเภทของหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้ใช้เป็นสมาชิก ผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเฉพาะแยกตามสาขาวิชา ลักษณะงาน อาชีพ เช่นกลุ่มนักวิชาการ กลุ่มนักธุรกิจ เป็นต้น นอกจากนี้อาจศึกษาสภาพแวดล้อมผู้ใช้และสถาบันบริการสารสนเทศ เช่น ศึกษารองคํการ วัตถุประสงค์ นโยบายขององคํการ ความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งเป็นสมาชิกขององคํการ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปการศึกษาผู้ใช้ก็เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมเป็นการทำความเข้าใจและเข้าใจผู้ใช้นักขึ้นเพราะผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความต้องการและทัศนคติในการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีพฤติกรรม มีสภาวะการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษาผู้ใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาผู้ใช้เฉพาะกลุ่มหรือทั่วไป ด้วยวิธีการหรือเครื่องมือที่แตกต่างกัน อาจจะใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์หรือการสังเกตพฤติกรรมหรืออาจใช้วิธีการหลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ การใช้สารสนเทศประเภทใดประเภทหนึ่ง พฤติกรรมของผู้ใช้สารสนเทศ รวมถึงปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการใช้สารสนเทศ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายในการวิจัยนั้น

บริการข่าวสารทันสมัย

คำว่า "บริการข่าวสารทันสมัย" หรือ "บริการข้อสนเทศใหม่ ๆ" มาจากภาษาอังกฤษว่า Current Awareness Services คำนี้เริ่มมีขึ้นเนื่องจากความจำเป็นที่จะต้องติดตามข่าวสารความก้าวหน้าใหม่ ๆ ให้ทันกับพัฒนาการในสาขาวิชาต่าง ๆ ของนักศึกษา นักวิชาการ นักวิจัยและผู้สนใจในทุกสาขาอาชีพ (กมลวรรัตน์ สุวรรณรัตน์. 2528 : 19) ในปัจจุบันสารสนเทศมีจำนวนมากและผู้ใช้ต้องการเข้าถึงสารสนเทศในเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สนเทศ

ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางด้านข่าวสาร ความรู้ จึงจำเป็นต้องจัดบริการให้ทันเวลาและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด (นงลักษณ์ ไม้หน่วยกิจ. 2526 : 27) บริการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริงนั้นคือ บริการข่าวสารทันสมัย

ทัศนการณ์ คทวณิช (2528 : 100) กล่าวว่าบริการข่าวสารทันสมัยหมายถึง บริการที่ห้องสมุดแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงความรู้ใหม่ ๆ หรือข้อสนเทศที่ทันสมัยตามความสนใจของผู้ใช้ในทันทีที่ห้องสมุดได้รับวัสดุสิ่งนิพนธ์นั้น ๆ เข้ามา บริการนี้จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้สามารถติดตามสารนิเทศในเรื่องที่ตนสนใจได้อย่างทันท่วงทีเพราะสารนิเทศมีจำนวนมากมายมหาศาลและเกิดขึ้นใหม่อยู่เรื่อย ๆ เกินกว่าที่ผู้ใช้คนหนึ่งจะติดตามได้ทัน

กฤษณรัตน์ สุวรรณรัตน์ (2528 : 24) กล่าวว่าบริการข่าวสารทันสมัยเป็นบริการที่มีความสำคัญมากในด้านการค้นคว้าวิจัย เป็นบริการที่เกี่ยวกับการให้ข้อมูลทางวิชาการอย่างรวดเร็ว ซึ่งช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องกับงานในสาขาที่ให้บริการและบันทึกลงไว้สำหรับผู้สนใจ ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบงานนี้รวมถึงการเลือกข้อมูลจากวารสาร หนังสือ จุลสาร สิทธิบัตร รายงานและสิ่งนิพนธ์ประเภทอื่นที่มีเนื้อหาสาระตรงกับความต้องการ โดยการนำเสนอที่ทันสมัยต่อกลุ่มผู้ทำงานทั้งหน่วยงานหรือเฉพาะกลุ่ม ซึ่งเป็นบริการที่ฝ่ายห้องสมุดเป็นผู้เสนอบริการให้แก่ผู้ใช้ก่อนที่จะมีการร้องขอและลักษณะของสารนิเทศที่ได้รับ จะให้คำตอบในสิ่งที่ต้องการโดยตรงไม่ใช่เป็นเพียงแต่แหล่งสืบค้นเป็นลักษณะการให้บริการที่เป็นเนื้อหาวิชาการมากขึ้น

การให้บริการข่าวสารทันสมัยนั้น เป็นสิ่งจำเป็นที่ห้องสมุดทุกประเภท ทุกสาขาวิชาจะต้องจัดให้มี ผู้ที่เป็นบรรณารักษ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานบริการเอกสาร จะต้องให้ความสนใจ ติดตามพัฒนาการทางด้านบริการข่าวสารและเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อริเริ่มและปรับปรุงบริการให้ทันสมัยและดีที่สุดเสมอ

บริการข่าวสารทันสมัยมีลักษณะของการให้บริการดังต่อไปนี้ (ทัศนการณ์ คทวณิช. 2528 : 100 - 101)

1. บรรณารักษ์ต้องอ่านเรื่องราวต่าง ๆ ให้แก่ผู้ขอมา
2. เนื้อหาวิชาที่ให้บริการต้องเฉพาะตรงความต้องการ
3. บรรณารักษ์ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ให้พร้อม สามารถเรียกใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

4. ข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้นั้น จะต้องนำออกเผยแพร่ให้ผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง ซึ่งเท่ากับเป็นการบ่อนข้อมูลทางวิชาการให้แก่นักวิชาการและผู้ใช้อยู่เสมอ

5. มีการนำข้อมูลมาเขียนขึ้นใหม่ โดยการวิเคราะห์และสรุปเรื่องที่ซ้ำ ๆ กัน ที่ลงอยู่ในวารสาร เอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เสนอให้แก่ผู้ใช้เพื่อประหยัดเวลานักวิชาการโดยไม่ต้องอ่านเรื่องซ้ำ

รูปแบบการจัดบริการข่าวสารทันสมัยทั้งที่ดำเนินการอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล มีรูปแบบการจัดบริการที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้ (มาลินี ศรีนิสฤทธิ์. 2533 : 355 - 361)

1. การจัดทำรายการทรัพยากรสารนิเทศใหม่ (Current Awareness Bulletin) เป็นการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงรายการทรัพยากรสารนิเทศใหม่ที่ห้องสมุดได้รับ ได้แก่รูปแบบดังต่อไปนี้

1.1 รายการทรัพยากรสารนิเทศใหม่ (Accession / Acquisition List)

เป็นการนำรายการทรัพยากรสารนิเทศใหม่ที่ได้รับหรือนำออกให้บริการมาจัดเรียงพิมพ์ตามระบบและระยะเวลาที่กำหนด เช่น จัดเรียงตามลำดับชื่อเรื่อง แบ่งตามสาขาวิชาหรือหมวดหมู่ ในกรณีที่ทรัพยากรสารนิเทศมีจำนวนมากอาจแบ่งประเภทออกเป็น หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์และสื่อประเภทอื่น ๆ ตามกลุ่มสาขาวิชาที่ผู้ใช้สนใจและแยกจัดส่งให้ผู้ใช้จะช่วยประหยัดงบประมาณในการจัดทำได้ อาจจัดทำสารระสังเขปหรือบรรณทัศน์เฉพาะรายการที่ชื่อเรื่องไม่สื่อความหมายเท่านี้ในการจัดทำรายการทรัพยากรสารนิเทศใหม่ ควรจัดทำอย่างสม่ำเสมอเช่นทุกสัปดาห์หรือทุก 15 วัน จะเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้ติดตามอย่างต่อเนื่อง

1.2 รายชื่อบทความจากวารสารหรือสารบัญชวารสารใหม่ (Periodical Article Title List) เป็นการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงรายชื่อบทความในวารสารใหม่ที่ห้องสมุดได้รับ ซึ่งสามารถจัดทำได้หลายวิธี เช่น เรียงชื่อบทความภายใต้ชื่อวารสารเช่นเดียวกับที่ปรากฏในหน้าสารบัญ หรืออาจแยกรายชื่อบทความตามสาขาวิชา และจัดเรียงภายใต้สาขาวิชาเดียวกัน วิธีนี้ใช้เวลามากแต่ช่วยให้ผู้ใช้ไม่พลาดสารนิเทศที่ต้องการและเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้ได้ใช้วารสารที่ไม่เคยใช้มาก่อน อีกวิธีที่นิยมปฏิบัติกันมากคือการถ่ายสำเนาสารบัญวารสารแจกจ่ายไปยังผู้ใช้ ซึ่งสะดวกรวดเร็วแต่สิ้นเปลือง วิธีนี้เหมาะกับการบริการผู้ใช้กลุ่มเล็ก ๆ หรือรายบุคคล

1.3 วารสารสาระสังเขป (Abstract Bulletin) เป็นการจัดทำสาระสังเขป บทความวารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยและทรัพยากรสารนิเทศประเภทอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ ได้ทราบเนื้อเรื่องย่อของทรัพยากรสารนิเทศเพื่อประกอบการพิจารณาเลือกใช้ อันเป็นการช่วย ประหยัดเวลาของผู้ใช้

2. บริการเลือกสรรสารนิเทศเฉพาะบุคคล (Selective Dissemination of Information Service - SDI Service) เป็นบริการข่าวสารทันสมัยประเภทหนึ่ง ที่จัด บริการแก่ผู้ใช้รายบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยการคัดเลือก และจัดหาสารนิเทศใหม่ให้ตรงตาม ความสนใจของผู้ใช้มากที่สุด

3. บริการเวียนวารสาร (Circulation Periodicals Routing) ห้องสมุดจะ ส่งเอกสารไปยังผู้ใช้แต่ละคน โดยผ่านจากคนหนึ่งไปยังคนอื่น ๆ ตามลำดับที่ปรากฏในรายชื่อ แล้วให้ผู้ใช้คนสุดท้ายส่งเอกสารดังกล่าวกลับคืนมายังห้องสมุด มักเป็นการเวียนวารสารมากกว่า ทรัพยากรสารนิเทศประเภทอื่น การจัดบริการเวียนเอกสารซึ่งมีข้อดีคือ เป็นวิธีการเดียวในการ กระจายสารนิเทศสู่ผู้ใช้ที่แน่นอน โดยเฉพาะผู้ที่ทำงานไกลจากห้องสมุด หรือผู้ที่ไม่สามารถมาใช้ บริการด้วยตนเองได้ นอกจากนี้ยังเป็นการให้โอกาสผู้ใช้ได้เห็นเนื้อหาของเอกสารแต่ละรายการ สำหรับข้อเสียคือผู้ใช้ได้รับเอกสารคนสุดท้ายอาจได้รับสารนิเทศที่ล้าสมัยแล้ว และเสี่ยงต่อภาวะ เอกสารชำรุดสูญหายและเป็นการเพิ่มภาระงานมากขึ้น

4. การจัดแสดงทรัพยากรใหม่ (Display) เป็นการนำทรัพยากรสารนิเทศที่ได้รับใหม่ มาจัดแสดงในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยแต่ละชุดควรจัดแสดงไม่ต่ำกว่า 1 สัปดาห์ นับเป็นกิจกรรม บริการข่าวสารทันสมัยที่ง่ายและสะดวกที่สุด การจัดแสดงทรัพยากรสารนิเทศใหม่ควรคำนึงถึงปัจจัย ต่อไปนี้

4.1 สถานที่จัดแสดง ควรเป็นบริเวณที่ผู้ใช้ทุกคนหรือส่วนใหญ่ผ่าน หากไม่สามารถจัด ในบริเวณดังกล่าวได้ ควรจัดทำประกาศไปติดไว้บริเวณที่มีผู้ผ่านประจำและมีค่าเชิญชวนที่ดึงดูด ความสนใจของผู้ใช้

4.2 ประเภทของทรัพยากรสารนิเทศที่นำมาจัดแสดง ควรเลือกรายการที่สำคัญของ แต่ละสาขาวิชา ไม่ควรเลือกเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่ง เว้นแต่จะเป็นห้องสมุดที่บริการเฉพาะสาขา วิชา

4.3 วิธีการจัดแสดงควรแสดงทรัพย์สินสารสนเทศทุกประเภทในบริเวณเดียวกัน กรณีที่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่อาจจัดแสดงแยกตามบริเวณต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม เช่น วารสารใหม่จัดแสดงบริเวณบริการวารสาร เป็นต้น

4.4 ระยะเวลาในการจัดแสดง ส่วนใหญ่จะเป็น 2 สัปดาห์ อาจใช้วิธีทยอยออกมาแสดงหรืออาจนำออกมาแสดงในคราวเดียว

4.5 การอนุญาตให้ใช้ในขณะจัดแสดง อาจอนุญาตให้ยืมออกได้เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งมีข้อเสียที่ผู้อื่นไม่มีโอกาสได้เห็น แต่สามารถแก้ปัญหาได้โดยนำรายการที่มียืมออกไปกลับมาจัดแสดงใหม่ให้นานกว่าเล่มอื่น ๆ

5. การติดต่อกับผู้ใช้อย่างไม่เป็นทางการ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการควรหาโอกาสติดต่อกับผู้ใช้อย่างไม่เป็นทางการ ทั้งทางโทรศัพท์ การพูดคุยในเวลาที่พบกันในการประชุม สัมมนา การรับประทานอาหารหรือในงานสังคมใด ๆ อย่างไม่เป็นทางการหรืออาจแวะไปเยี่ยมเยียนผู้ใช้ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์และเรียนรู้เรื่องต่าง ๆ ของผู้ใช้ การได้พูดคุยจะทำให้รู้และเข้าใจงานของผู้ใช้แต่ละคนมากยิ่งขึ้น สามารถแจ้งสารสนเทศที่ทันสมัยให้เขาทราบ และได้ประโยชน์ในการสร้างศรัทธาของผู้ใช้ต่อบริการของห้องสมุดอีกด้วย

สำหรับบริการข่าวสารทันสมัยที่มุ่งให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ทันสมัยรวดเร็ว และตรงกับความต้องการอีกรูปแบบหนึ่งที่ห้องสมุดและศูนย์สนเทศมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์จัดขึ้นก็คือ บริการแฟ้มสนเทศ ซึ่งเป็นลักษณะของการประยุกต์และผสมผสานรูปแบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ดังจะเห็นได้จากรายละเอียดที่จะกล่าวถึงต่อไป

บริการแฟ้มสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

"บริการแฟ้มสนเทศ" ของห้องสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จัดขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม พุทธศักราช 2533 นับเป็นบริการประเภทหนึ่งของบริการสนเทศที่ห้องสมุดและศูนย์สนเทศจัดให้บริการ ซึ่งยังไม่มีห้องสมุดใดดำเนินการมาก่อน ตั้งแต่เริ่มจัดให้บริการแฟ้มสนเทศ มาจนถึงปัจจุบันห้องสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้จัดสารสนเทศให้บริการแก่ผู้ใช้ 1,014 เรื่อง จำนวนสิ่งพิมพ์ 9,302 รายการ โดยการปรับปรุงและพัฒนาวีธีการจัดเก็บ การจัด

ทำเครื่องมือช่วยค้น และการเผยแพร่สารนิเทศที่ได้จากสิ่งพิมพ์ประเภทจุลสาร กฤตภาคและเอกสารการประชุมสัมมนา ซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีความสำคัญในฐานะที่ให้สารนิเทศที่ทันสมัยและยังไม่มีสารตีพิมพ์เผยแพร่ในหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่นใด บางฉบับก็ให้สารนิเทศที่เพิ่มเติมหนังสือเล่ม ทั้งนี้ เพื่อที่จะขยายความรู้ใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอได้ทันทั่วถึง

บริการแฟ้มสนเทศเป็นบริการที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับสารนิเทศที่มีลักษณะเป็นข่าวสาร เรื่องราว ความเคลื่อนไหวและเหตุการณ์ปัจจุบัน ประเด็นปัญหาและข้อโต้แย้ง บทวิพากษ์วิจารณ์ บทวิเคราะห์ในเรื่องที่วงวิชาการต่าง ๆ กำลังสนใจ รวมทั้งเอกสารที่บันทึกความรู้หรือความคิดเห็นใหม่ ๆ ของนักวิชาการที่จัดเตรียมขึ้นเพื่อเสนอในที่ประชุมหรือในการสัมมนา โดยให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศทุกเรื่องอย่างครบถ้วนจากแฟ้มสนเทศโดยตรง

ขั้นตอนในการดำเนินการจัดบริการแฟ้มสนเทศ

หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้มีการดำเนินการจัดบริการแฟ้มสนเทศ โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. คัดเลือก จุลสาร กฤตภาค และเอกสารการประชุมสัมมนาในสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน หรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีคุณค่าสำหรับการศึกษาค้นคว้า
2. นำสิ่งพิมพ์แต่ละประเภทที่คัดเลือกแล้วมาวิเคราะห์เนื้อหาและกำหนดคำค้น (Keyword) ให้กับสิ่งพิมพ์แต่ละฉบับ และเขียนไว้ที่มุมบนขวาของสิ่งพิมพ์
3. กำหนดเลขหมายประจำสิ่งพิมพ์ฉบับนั้น โดยให้หมายเลขตั้งแต่ 0001, 0002, ... พร้อมทั้งระบุไว้ที่มุมบนขวาของสิ่งพิมพ์ แต่ละฉบับมีเพียง เลขหมายเดียวเท่านั้น ไม่ซ้ำกัน ยกเว้นแต่จะมีหลายฉบับ (Copy)
4. จัดทำบัตรบรรณานุกรม สำหรับช่วยการค้นคว้าแต่ละชื่อเรื่อง ซึ่งประกอบด้วยบรรณานุกรม 3 ประเภท คือ
 - 4.1 บัตรโยง (ลิแอส) เป็นบัตรขนาด 3 x 5 นิ้ว ระบุคำค้นและแหล่งที่สามารถติดตามสารนิเทศได้ นำไปเรียงไว้ที่ตู้บัตรรายการสิ่งพิมพ์ทั่วไปของหอสมุดและศูนย์สนเทศ ดังตัวอย่าง

ภาษีมูลค่าเพิ่ม

สอบถามเพิ่มเติมได้ที่บริการสนเทศ



4.2 บัตรตรวจหนี้กฤตภาคและหนังสือพิมพ์ (สีขาว) เป็นบัตรขนาด 3 x 5 นิ้ว ระบุ คำค้น ชื่อผู้เขียน ชื่อเรื่อง แหล่งข้อมูล วันเดือนปี และหน้าที่ปรากฏบทความ เมื่อจัดทำเสร็จแล้ว นำไปติดป้ายประกาศทุกวัน เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงสารนิเทศใหม่ ๆ ที่ได้จากหนังสือพิมพ์ เป็นประจำทุกวัน เมื่อครบ 1 เดือน บรรณารักษ์จะส่งบัตรตรวจหนี้กฤตภาคไปให้เจ้าหน้าที่แผนกวารสาร จัดทำกฤตภาค จากหนังสือพิมพ์รายวัน

ส่วนหนังสือพิมพ์รายสัปดาห์จัดทำบัตรตรวจหนี้หนังสือพิมพ์ให้ แต่ไม่ได้นำมาตัดกฤตภาค โดยรวมเย็บเล่มไว้ให้บริการ เนื่องจากมีเนื้อหาสาระที่ใช้ค้นคว้าได้เกือบทั้งฉบับ และสะดวกมากกว่า การตัดกฤตภาค จากนั้นนำบัตรตรวจหนี้หนังสือพิมพ์ไปเรียงไว้ในตู้ตรวจหนี้ เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยค้น อีกประเภทหนึ่ง

ตัวอย่างบัตรบรรณานุกรมภาคและหนังสือพิมพ์

1.	หัวข้อเรื่อง : ..ภาษีมูลค่าเพิ่ม.....
2.	ชื่อผู้เขียน : ..กรมสรรพากร.....
3.	ชื่อบทความ : ..สิ่งที่ท่าน่ารู้ : ภาษีมูลค่าเพิ่ม..
4.	แหล่งข้อมูล : ..เดลิเมล์เลอร์.....
5.	วัน/เดือน/ปี : ..4 พ.ค.32 - 11 พ.ค.32.
6.	หน้า : ...7.....○.....

ส่วนสิ่งพิมพ์ประเภทจุลสารและเอกสารการประชุมสัมมนาไม่ได้จัดทำบัตรบรรณานุกรมประเภทนี้ เนื่องจากเมื่อห้องสมุดได้รับสารนิเทศใหม่ ๆ จะนำสิ่งพิมพ์ดังกล่าวไปตั้งแสดงตัวเล่มให้ผู้ใช้ทราบ ประมาณ 1 สัปดาห์ แล้วนำไปจัดเก็บเข้าแฟ้มตามลำดับเลขหมายของสิ่งพิมพ์

4.3 บัตรบรรณานุกรมเอกสาร เป็นบัตรขนาด 4×6 นิ้ว ในลักษณะของบัตรยูนิเทอรัม (Uniterm Index) ที่ระบุคำค้นที่จะใช้เป็นหัวข้อเรื่องของสิ่งพิมพ์ โดยไม่มีการควบคุมการใช้คำที่จะเป็นหัวข้อเรื่อง ภายในบัตรมีการบันทึกเลขหมายประจำสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกัน ซึ่งทุกฉบับที่นำมาทำบรรณานุกรมจะต้องมีเลขหมายประจำสิ่งพิมพ์ (เลขทะเบียน) ในบัตรบรรณานุกรมเอกสาร มีตารางแบ่งเป็นช่อง 10 คอลัมน์ มีหมายเลขประจำคอลัมน์ ตั้งแต่ 0 - 9 ซึ่งสิ่งพิมพ์ใดที่มีเลขหมายประจำฉบับที่ลงท้ายด้วยเลข 0 ก็จะถูกบันทึกไว้ในคอลัมน์ 0 และสิ่งพิมพ์ฉบับใดที่มีเลขหมายประจำฉบับลงท้ายด้วยเลข 1 ก็จะถูกบันทึกไว้ในคอลัมน์ 1 เช่นเดียวกัน (นวนิตย์ อินทรามะ. 2532 : 227 - 228) บัตรประเภทนี้จัดเรียงไว้ในตู้บัตรบรรณานุกรมเอกสารตามลำดับอักษรคำค้น ดังตัวอย่าง

หัวเรื่อง ภาษีมูลค่าเพิ่ม									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5060	5061	5062	5063	5064	5055	5056	5057	5058	5059
5220			5763	6014	5065	5066			5229
			8853		5185	5186			
					5785				

5. สิ่งพิมพ์ที่จัดทำบัตรบรรณช่วยค้นเรียบร้อยแล้ว จะนำไปเก็บเข้าแฟ้มและจัดเรียงเข้าตู้ลิ้นชัก ซึ่งเก็บเอกสารในแนวตั้ง (Vertical file) ตามลำดับเลขหมายของสิ่งพิมพ์ ตั้งแต่ 0001 เป็นต้นไป โดยแต่ละแฟ้มจะบรรจุสิ่งพิมพ์ จำนวน 10 เลขหมายต่อเนื่องกันไปเรื่อย ๆ

การให้บริการแฟ้มสนเทศ

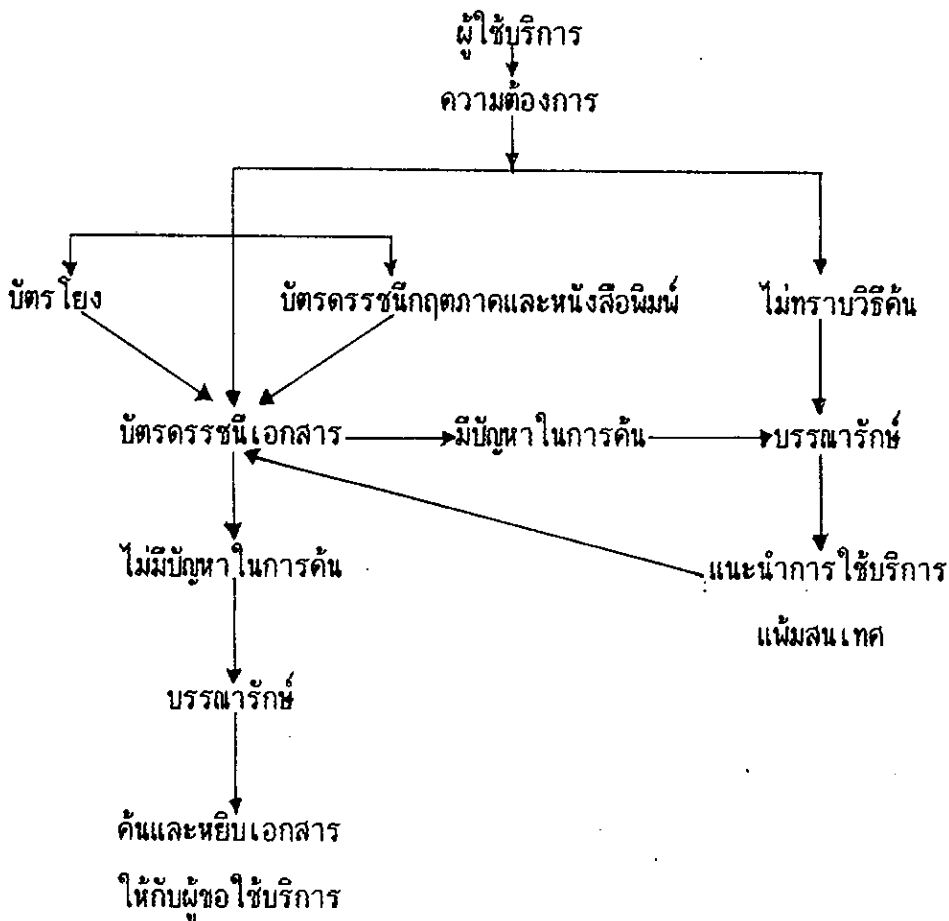
บริการแฟ้มสนเทศเป็นบริการในระบบชั้นปิด เมื่อผู้ใช้บริการต้องการที่จะค้นคว้าหาสารนิเทศในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้ใช้สามารถใช้วิธีการค้นแฟ้มสนเทศ โดยการให้บัตรรายการประเภทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้อาจใช้จากบัตรโยง แล้วจึงไปค้นจากบัตรบรรณนี้เอกสาร
2. ผู้ใช้อาจค้นจากบัตรบรรณนี้ทุกภาคและหนังสือพิมพ์แล้วจึงไปค้นจากบัตรบรรณนี้เอกสาร

3. ผู้ใช้อาจจะค้นจากบัตรบรรณานี้เอกสารทันที

4. ผู้ใช้บางคนประสบปัญหาในการค้น ก็สามารถที่จะสอบถามและขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ได้

เมื่อผู้ใช้ได้เลขหมายของสิ่งพิมพ์ที่ต้องการใช้แล้ว ให้บันทึกเลขหมายของเอกสารลงในแบบฟอร์มการยืม พร้อมทั้งแนบบัตรนักศึกษาหรือบัตรสมาชิกห้องสมุด เพื่อให้บรรณารักษ์ที่ให้บริการเป็นผู้หยิบเอกสารจากแฟ้มสนเทศให้กับผู้ขอใช้บริการ จากวิธีการค้นแฟ้มสนเทศดังกล่าวสามารถสรุปขั้นตอนได้ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 การใช้บริการแฟ้มสนเทศของหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ผู้ให้บริการที่ค้นจากบัตรบรรณานุกรมภาคและหนังสือพิมพ์ ถ้าพบว่าแหล่งสารนิเทศที่ต้องการเป็นหนังสือพิมพ์รายสัปดาห์ บรรณารักษ์ก็จะนำหนังสือพิมพ์ที่เขียนเล่มไว้ ซึ่งรวมฉบับประจำสัปดาห์ที่ต้องการให้กับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถยืมเอกสารใช้ได้เฉพาะภายในหอสมุดและศูนย์สนเทศเท่านั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการผ่านสนเทศโดยตรงทั้งในต่างประเทศและภายในประเทศ หากแต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดโดยทั่ว ๆ ไปที่กล่าวถึงการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทจุลสาร ภูมิภาค และเอกสารการประชุม สัมมนา ปัญหาเกี่ยวกับการค้นหาสารนิเทศและการใช้เครื่องมือช่วยค้นบ้างเล็กน้อยเท่านั้น จึงขอนำเสนอ ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารนิเทศของนักศึกษานั้นพบว่าในปี ค.ศ. 1977 เอลเลียต (Elliot, 1977 : 2391 A) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยบอบโจนส์ (Bob Jones University) พบว่านักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ยมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง โดยมักจะใช้เอกสารส่วนตัวเท่า ๆ กับเข้าใช้ห้องสมุด นักศึกษาเหล่านี้ได้ผ่านการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมาบ้างแล้ว แต่ก็ยังต้องการเรียนรู้การใช้ห้องสมุดอย่างละเอียดจากบรรณารักษ์เพิ่มเติม นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่านักศึกษามีแนวโน้มที่จะใช้ห้องสมุดมากขึ้น โดยสัมพันธ์กับงานที่อาจารย์มอบหมายให้ทำ นักศึกษานักปริญญาตรีชั้นปีสูง ๆ มักจะได้รับมอบหมายงานที่ต้องค้นคว้าจากห้องสมุดน้อยกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีในชั้นปีต้น ๆ ดังนั้นนักศึกษาระดับชั้นปีสูง ๆ จึงใช้ห้องสมุดน้อยกว่า

ในปี ค.ศ. 1981 แบลคกีและสมิธ (Blackie and Smith, 1981 : 16 - 23) ได้ศึกษาความต้องการและการใช้สารนิเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โปสิเทคนิค พบว่า นักศึกษาต้องการขอสนเทศเพื่อสัมมนาและเพื่อการอ่านในเรื่องที่เกี่ยวกับรายวิชาต่าง ๆ ที่อาจารย์ผู้สอน

กำหนด ส่วนแหล่งสารนิเทศที่นักศึกษานิยมใช้คือ ห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย ทรัพยากรของภาควิชา ห้องสมุดอื่น ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยและใช้แหล่งสารนิเทศตัวบุคคลได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่สูงกว่า เป็นต้น

ในปี ค.ศ. 1983 ซุบราซันแมนแย้ม (Subrahmanyam. 1983 : 200 - 204) ได้ศึกษานฤติกรรมการค้นหาสารนิเทศของนักศึกษาปริญญาเอกที่กำลังทำวิทยานิพนธ์ ในสาขาสังคมศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ศรี เวนคาเตสวารา (Sri Venkateswara University) ในประเทศอินเดีย เพื่อศึกษาแหล่งข้อสนเทศและความต้องการในบริการของห้องสมุดในการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา โดยศึกษาจากนักศึกษาสาขาจิตวิทยาการศึกษา ภูมิศาสตร์ รัฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ สังคมวิทยา และมนุษยวิทยา ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์ ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีการรวบรวมเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยใช้วิธีการค้นจากบัตรหัวเรื่องร้อยละ 59 ศึกษาจากบรรณานุกรมร้อยละ 47 เพื่อที่จะเริ่มอ่านเอกสารและวรรณกรรม และนักศึกษาอีกร้อยละ 41 ตรงไปที่ชั้นหนังสือเพื่อค้นหาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องการเข้าถึงเอกสาร นักศึกษาส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องเอกสารวรรณกรรมที่ต้องการอยู่กระจัดกระจายไม่เป็นหมวดหมู่เดียวกัน การจัดหาและการเตรียมหนังสือออกบริการล่าช้าเกินไป ในด้านบริการของห้องสมุด ส่วนใหญ่นักศึกษาจะสอบถามเจ้าหน้าที่ห้องสมุดถึงสถานที่เก็บของเอกสารนั้น ๆ และนักศึกษามีข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรจัดเอกสารและวรรณกรรมให้เป็นระเบียบกว่าที่เป็นอยู่ รวบรวมรายชื่อเอกสาร บริการให้คำแนะนำการใช้เอกสารและวรรณกรรมในห้องสมุด การใช้บรรณานุกรมและดรรชนีต่าง ๆ

งานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารนิเทศของอาจารย์พบว่า ในปี ค.ศ. 1981 แวน สตีเวนเดล (Van Styvendaele. 1981 : 83 - 92) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการใช้แหล่งเอกสารอ้างอิงของอาจารย์ในสาขาสังคมศาสตร์กับอาจารย์ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแอนต์เวิร์ป (Antwerp University) ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ใช้เอกสารอ้างอิงจากข้อมูลที่ได้จากสำนักพิมพ์คือจากไบโฆฆานหนังสือที่จัดพิมพ์และจากหนังสือที่ส่งมาให้เลือกชื่อมากกว่าแหล่งอื่น ๆ โดยผู้ให้ต้องการให้รวบรวมหน้าสารบัญของสิ่งพิมพ์ที่ออกมาใหม่ ๆ ในลักษณะ Current Contents ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ให้ต้องการบริการข่าวสารทันสมัยมาก ส่วนอาจารย์ในสาขาสังคมศาสตร์จะใช้แหล่งเอกสารอ้างอิงจากห้องสมุดคือบัตรรายการ โดยใช้บัตรหัวเรื่องมากที่สุด ส่วนในการศึกษาเกี่ยวกับอายุของสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์ทั้ง

2 สาขาใช้ สรุปได้ว่าสิ่งพิมพ์ที่มีอายุมากขึ้นจะถูกใช้ลดน้อยลง

สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารนิเทศของบุคคลทั่วไปพบว่าใน ค.ศ. 1972 ลินและการ์เวย์ (Lin and Garvey. 1972 : 19 - 20) ได้สำรวจความต้องการและการใช้สารนิเทศของนักวิจัยสาขาสังคมศาสตร์ ในประเทศอังกฤษพบว่านักวิจัยสาขาสังคมศาสตร์ชาวอังกฤษใช้วารสารและหนังสือในการทำวิจัยน้อยที่สุด รองลงมาคือสิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการประชุม รายงานการวิจัย และรายงานพิมพ์จากคอมพิวเตอร์ตามลำดับ ส่วนช่องทาง การถ่ายทอดสารนิเทศแบบไม่เป็นทางการ นักวิจัยทางสังคมศาสตร์ชาวอังกฤษใช้การติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้เชี่ยวชาญในสถาบันเดียวกัน ในการทำวิจัยมากที่สุด รองลงมาคือการเข้าร่วมประชุม นอกจากนี้มีการใช้บรรณานุกรมและรายการอ้างอิงในหนังสือและวารสารสำหรับเข้าถึงงานวิจัยปฐมภูมิที่สนใจมากที่สุด รองลงมาคือการใช้ที่ปรึกษา (Consultants) ดรรชนีและสารระสังเขป และเพื่อนร่วมงานในสถาบันเดียวกัน

ในปี ค.ศ. 1980 โกรฟส์และเดวิส (Groves and Davis. 1980 : 22 - 29) ได้ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการค้นของผู้ใช้ห้องสมุด และคณะกรรมการยาเสพติดและแอลกอฮอล์แห่งเมืองอัลเบอร์ตา สหรัฐอเมริกา ในการใช้เครื่องมือช่วยค้นสารนิเทศ พบว่า กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มที่ปรึกษาใช้ดรรชนีที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นมากที่สุด

งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารนิเทศของนักศึกษาพบว่าในปี พ.ศ. 2520 ละอองกาญจน์ สิริชัยพาณิชย์ (2520 : 106) ได้ทำการสำรวจการเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่านักศึกษามีการใช้จุลสารเพียงร้อยละ 24.20 ของนักศึกษาทั้งหมด โดยเฉลี่ยแล้วนักศึกษาทุกคนให้ความเห็นว่า จุลสารที่มีอยู่ในห้องสมุดมีเนื้อหาไม่ทันสมัย สมควรที่บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจะต้องจัดหาจุลสารให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด

ต่อมาในปี พ.ศ. 2527 พรนิมล โกศัย (2527 : 107 - 112) ได้ศึกษาการดำเนินงานด้านจุลสารและการให้บริการ ตลอดจนปัญหาในงานจุลสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 10 แห่ง ในประเทศไทยได้ผลเช่นเดียวกับการใช้จุลสารของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งสรุปได้ว่า

1. โดยทั่วไป ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้วัสดุห้องสมุด ประเภทตำรา วารสารและหนังสือพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในระดับมาก ใช้จุลสารและหนังสืออ้างอิงในระดับปานกลาง
2. ความถี่ในการใช้จุลสารของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับนาน ๆ ครั้งมากที่สุด
3. ผู้ใช้ห้องสมุดที่ใช้จุลสาร ใช้จุลสารในสาขาสังคมศาสตร์มากกว่าสาขาวิชาอื่น ๆ
4. ผู้ใช้ห้องสมุดที่เข้าใช้จุลสารส่วนใหญ่ใช้บัตรรายการเป็นเครื่องมือในการค้นหาจุลสาร
5. ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นว่าจุลสารช่วยให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากหนังสือและเป็นข้อมูลที่ทันสมัยทันเหตุการณ์
6. ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ ต้องการบริการจัดหาจุลสารที่ทันสมัยและบริการจุลสารในระบบชั้นเปิด
7. ผลการวิจัยตรงกับแนวทฤษฎีที่เกี่ยวข้องว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับการดำเนินงานด้านเทคนิคที่มีระบบ เช่น การทำบัตรรายการ ซึ่งเป็นเครื่องชี้้นำให้ผู้ใช้ห้องสมุดเข้าถึงจุลสารได้อย่างรวดเร็ว
8. จุลสารที่ล้าสมัยไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนการขาดบุคลากรที่จะดำเนินงานด้านนี้ เป็นปัญหาในการดำเนินงานให้บริการจุลสาร

ในปี พ.ศ. 2530 ชนิตตา โกวิทวาทิ (2530 : 109 - 129) ได้ศึกษาการใช้ห้องสมุด ความต้องการและปัญหาในการให้บริการห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ ของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า การค้นหาสิ่งที่ต้องการไม่พบมีส่วนทำให้นิสิตเข้าใช้ห้องสมุดน้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ (ร้อยละ 32) และพบว่า ฐานะ ชั้นปี และสาขาวิชาที่นิสิตเลือกเรียนเป็นวิชาเอกมีส่วนทำให้นิสิตใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน บริการที่นิสิตต้องการมากคือ บริการถ่ายเอกสาร บริการที่นิสิตต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มขึ้นคือ บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บริการจัดทำสารบัญชิ่งแบบ บริการจัดทำกฤตภาค ส่วนปัญหาที่นิสิตประสบมากคือ การที่มีผู้อ่านยืมสิ่งพิมพ์ไปอ่านก่อนและการรถ่ายเอกสาร

สำหรับวิจัยที่ศึกษาการใช้สารนิเทศของอาจารย์พบว่าในปี พ.ศ. 2521 ทศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521 : 117) ได้ทำการสำรวจความต้องการในการให้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัย

เชียงใหม่ ได้กล่าวถึงการใช้วัสดุสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดคณะต่าง ๆ และหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า บรรดาคณาจารย์ได้ค้นคว้ารวบรวมเนื้อหาที่ใช้ประกอบการสอน โดยใช้สิ่งพิมพ์ประเภทจุลสารร้อยละ 23.95

ในปี พ.ศ. 2528 นิมล เมฆสวัสดิ์ (2528 : 64) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบรูปแบบบริการเลือกเผยแพร่สารนิเทศสำหรับอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมของบริการเลือกเผยแพร่สารนิเทศของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งจัดให้แก่อาจารย์และเปรียบเทียบลักษณะการใช้สารนิเทศระหว่างอาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์กับอาจารย์สาขาสังคมศาสตร์ จำนวน 60 คน ในระยะเวลา 2 เดือน เป็นจำนวน 4 ครั้ง ด้วยรูปแบบบริการเลือกเผยแพร่สารนิเทศ 4 รูปแบบคือ สารบาญวารสารใหม่ สารบาญหนังสือใหม่ สาระสังเขปของสารนิเทศใหม่และข้อความตัดตอนจากสารนิเทศใหม่ แล้วประเมินผลภายหลังที่บริการเสร็จสิ้นลง ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์และสาขาสังคมศาสตร์ให้ค่าความเหมาะสมของรูปแบบสารบาญวารสารใหม่และสาระสังเขปของสารนิเทศใหม่มากกว่ารูปแบบอื่น ๆ ซึ่งทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นต่อลักษณะการใช้บริการทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกัน กล่าวคือในด้านการติดตามค้นคว้าเรื่องที่ต้องการ ความพอใจของหัวข้อสาระสังเขปที่น่าเสนอและความสม่ำเสมอของบริการอาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์ให้ค่าความสำคัญสูงกว่าอาจารย์สาขาสังคมศาสตร์

นอกจากนี้ นายิกา เมฆจรัสกุล (2529 : 301 - 325) ยังได้ศึกษาความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของคณาจารย์คณบดีวิทยาศาสตร์สุโขทัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าคณาจารย์ทุกคณะมีความต้องการข้อสนเทศเฉพาะสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องมากที่สุด สำหรับลักษณะของข้อสนเทศที่ต้องการในด้านการสอนพบว่ากลุ่มคณาจารย์ที่สอนสาขาวิทยาศาสตร์ธรรมชาติต้องการข้อสนเทศมากใน 3 ลักษณะแรกคือข้อสนเทศที่ใช้ง่ายไม่ยุ่งยากในการค้นหา ให้รายละเอียดเฉพาะเนื้อหาหรือตอบปัญหาเฉพาะที่ต้องการได้อย่างสมบูรณ์ ถูกต้องและชัดเจน ให้ความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ในขณะที่คณาจารย์ที่สอนสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุโขทัยและแพทยศาสตร์ต้องการข้อสนเทศมากใน 3 ลักษณะแรกคือให้ความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี สามารถหยิบใช้ได้สะดวกและใช้ง่ายไม่ยุ่งยากในการค้นหาและให้รายละเอียดเฉพาะ

เนื้อหาหรือตอบปัญหาเฉพาะที่ต้องการได้อย่างสมบูรณ์ ถูกต้องและชัดเจน

ส่วนเสุนีย์ นัยจันทร์ (2524 : 104 - 109) ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นทั้งนิสิตและอาจารย์ในคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่านิสิตนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด ในด้านการเรียนรู้วิธีใช้ห้องสมุดนั้น อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้วิธีสอบถามจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในด้านความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดพบว่าผู้ใช้ต้องการให้เพิ่มจำนวนสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาชั้นมากที่สุด รองลงมาคือต้องการให้จัดทำบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องในหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจ นอกจากนี้ผู้ใช้ทุกกลุ่มยังต้องการให้ปรับปรุงในด้านความทันสมัยของสิ่งพิมพ์และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบถึงบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดได้จัดทำขึ้นให้มากกว่าที่เป็นอยู่

สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาการใช้สารนิเทศของบุคคลกลุ่มอื่น ๆ พบว่าในปี พ.ศ. 2532 ชันนนา ผสมกุลศิลป์ (2532 : 133 - 146) ได้ศึกษาการใช้เอกสารของผู้เขียนบทความประจำในหนังสือพิมพ์รายวัน ผลการศึกษาพบว่าผู้เขียนบทความประจำทั้งสิ่งพิมพ์ คุณภาพ ประชาชนิยม รวมทั้งผู้เขียนบทความประจำที่เขียนบทความเกี่ยวกับการเมือง การบริหาร เศรษฐกิจ สังคม และอื่น ๆ ใช้เอกสารประเภทหนังสือพิมพ์และแฟ้มข่าว (กฤตภาค) ประกอบการเขียนบทความในระดับมาก และใช้รายงานการประชุมในระดับปานกลาง เกี่ยวกับสาขาวิชาที่ใช้พบว่าผู้เขียนบทความประจำใช้สาขาวิชาความรู้ทั่วไปในระดับมากที่สุด โดยมีการใช้ความรู้ทางด้านสื่อสารมวลชน เพื่อการตรวจสอบขั้นตอนของการเขียน การวางรูปแบบให้ถูกต้อง อันดับรองลงมาคือสังคมศาสตร์ โดยเฉพาะด้านรัฐศาสตร์ เนื่องจากข้อเขียนในบทความประจำส่วนใหญ่จะมีการวิจารณ์การเมือง การปกครองประเทศค่อนข้างมาก อันดับที่สามคือภาษาศาสตร์ โดยเฉพาะการใช้คำสำนวน ประโยคในด้านภาษา และอายุของเอกสารที่ใช้พบว่าส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทย เนื่องจากเรื่องที่เขียนในบทความประจำส่วนมากมักเป็นเรื่องราวภายในประเทศ ดังนั้นผู้เขียนจึงใช้เอกสารภาษาไทยที่ให้ข้อมูลถี่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากกว่า สำหรับอายุของเอกสารที่ใช้ส่วนใหญ่จะมีอายุไม่เกิน 6 เดือน เนื่องจากงานหนังสือพิมพ์เป็นงานที่ต้องอาศัยความทันสมัยของข้อมูล นอกจากนี้ปัญหาในการใช้ห้องสมุดหนังสือพิมพ์ ผู้เขียนบทความประจำส่วนใหญ่ระบุว่าข้อมูลในเอกสารที่จัดเก็บมีน้อยไม่พอ

ความต้องการ การกำหนดค่าที่ใช้เป็นหัวเรื่อง ไม่เหมาะสมและการจัดระบบห้องสมุดยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร การจัดเก็บ และการเรียงลำดับไม่ดี สาเหตุใหญ่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ยึดติดอยู่กับระบบห้องสมุดดั้งเดิม โดยไม่พยายามปรับปรุงตัวเองให้สามารถเอื้อต่อวิธีการปฏิบัติงานภายในองค์การหนังสือพิมพ์ได้

จากงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ส่วนใหญ่มุ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของผู้ใช้ห้องสมุดโดยทั่วไป เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้ใช้ และหาแนวทางในการปรับปรุงบริการให้สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง สำหรับบริการเพิ่มสนเทศของหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์นั้นนับว่าเป็นบริการรูปแบบหนึ่งของการข่าวสารทันสมัยที่ควรให้ความสนใจและศึกษา เพื่อประเมินการให้บริการของนักศึกษาทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานบริการสารนิเทศของหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ประจำปี การศึกษา 2534 ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จาก 6 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะ การบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะนิเทศศาสตร์ ที่มาใช้ บริการนันทนเทศ ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน ได้กลุ่มประชากรเฉลี่ยเดือนละ 310 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ประจำปี การศึกษา 2534 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จาก 6 คณะ ที่มาใช้บริการนันทนเทศ โดยกำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 606 - 610) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 180 คน จากนั้นได้ดำเนินการสุ่มแบบโควตา แยกตามคณะ ๆ ละ 30 คน ในแต่ละคณะแยกเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 จำนวน 15 คน และชั้น ปีที่ 3 - 4 จำนวน 15 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 180 คน ตามที่กำหนดดังปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะและชั้นปี

คณะ	ชั้นปีศึกษา		
	ปีที่ 1 - 2	ปีที่ 3 - 4	รวม
คณะบริหารธุรกิจ	15	15	30
คณะการบัญชี	15	15	30
คณะเศรษฐศาสตร์	15	15	30
คณะนิติศาสตร์	15	15	30
คณะมนุษยศาสตร์	15	15	30
คณะนิเทศศาสตร์	15	15	30
รวม	90	90	180

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การสร้างแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีลำดับ

ขั้นตอนดังนี้คือ

- 1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการแฟ้มสนทนา รวมทั้งการสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการแฟ้มสนทนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

1.2 สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ จำนวน 1 ชุด

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปศึกษาคณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษาและความชัดเจนในข้อคำถาม หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุง

1.4 นำแบบสอบถามไปทดลอง (try out) กับนักศึกษาที่มาใช้บริการนันทนเทศ ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความชัดเจนในข้อคำถาม

1.5 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาแก้ไขปรับปรุงและเสนอให้คณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง แล้วจึงนำไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่อไป

2. ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ

เป็นแบบสอบถามประเภทให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการนันทนเทศ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

2.1 สภาพทั่วไปในการใช้บริการนันทนเทศ เป็นแบบเลือกตอบ

2.2 เหตุผลในการใช้บริการนันทนเทศ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ด้าน คือ

2.2.1 เหตุผลในการใช้บริการนันทนเทศด้านเหตุผลส่วนตัว

2.2.2 เหตุผลในการใช้บริการนันทนเทศด้านเหตุผลภายนอก

2.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการนันทนเทศ เป็นแบบมาตราส่วน

ประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อคำถาม

3 ด้าน คือ

2.3.1 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ

2.3.2 ความพึงพอใจในด้านเครื่องมือช่วยคัน

2.3.3 ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการนันทนเทศ

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ
ของลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ด้าน คือ

3.1 ปัญหาในด้านการให้บริการ

3.2 ปัญหาในด้านเครื่องมือช่วยค้น

3.3 ปัญหาในด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ

✓ ตอนที่ 4 ความต้องการในการใช้บริการนันทนเทศ

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ
ของลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ด้าน คือ

4.1 ด้านหัวข้อของสื่อบริการที่ต้องการ

4.2 ด้านการปรับปรุงบริการนันทนเทศ

✓ การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อ
ขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ในการทำวิจัย
จากนั้นผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาที่มาใช้บริการนันทนเทศและรับคืนด้วยตนเองใน
ระหว่างวันที่ 3 สิงหาคม 2534 ถึงวันที่ 5 กันยายน 2534 จนได้รับแบบสอบถามครบตามคณะ
และชั้นปีที่กำหนดไว้ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 ฉบับ

✓ การจัดการกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนมาทั้งหมด ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่และหาอัตราส่วนร้อยละ

จำแนกตามเพศและคณะ

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ในข้อที่มีการจัดอันดับนั้น นำมาแจกแจงความถี่และ

พิจารณาค่าน้ำหนักตามลำดับค่าเฉลี่ย โดยให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดมีความสำคัญเป็นอันดับแรกและลดหลั่นกันไปตามลำดับ

3. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ในข้อที่เป็นแบบเลือกตอบนั้น นำมาแจกแจงความถี่และหาอัตราส่วนร้อยละของแต่ละข้อคำถาม

4. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ในส่วนที่เกี่ยวกับเหตุผลและความพึงพอใจในการใช้บริการนันทนเทศ ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ นำมาแจกแจงความถี่และพิจารณาค่าน้ำหนักของเหตุผล ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการนันทนเทศในแต่ละระดับดังต่อไปนี้

การมีเหตุผลหรือความพึงพอใจหรือปัญหาหรือความต้องการในระดับ มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5
การมีเหตุผลหรือความพึงพอใจหรือปัญหาหรือความต้องการในระดับ มาก	มีค่าเท่ากับ 4
การมีเหตุผลหรือความพึงพอใจหรือปัญหาหรือความต้องการในระดับ ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3
การมีเหตุผลหรือความพึงพอใจหรือปัญหาหรือความต้องการในระดับ น้อย	มีค่าเท่ากับ 2
การมีเหตุผลหรือความพึงพอใจหรือปัญหาหรือความต้องการในระดับ น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1

หาค่าเฉลี่ยของเหตุผล ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการแต่ละข้อ แปลความหมายของค่าเฉลี่ยของข้อคำถามแต่ละข้อดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	มีค่าเหตุผลหรือความพึงพอใจหรือปัญหาหรือความต้องการในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	มีค่าเหตุผลหรือความพึงพอใจหรือปัญหาหรือความต้องการในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	มีค่าเหตุผลหรือความพึงพอใจหรือปัญหาหรือความต้องการในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	มีค่าเหตุผลหรือความพึงพอใจหรือปัญหาหรือความต้องการในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	มีค่าเหตุผลหรือความพึงพอใจหรือปัญหาหรือความต้องการในระดับมากที่สุด

5. หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเหตุผล ความพึงพอใจ ปัญหา และความต้องการในการใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษาในคณะต่างกัน โดยใช้ F-test และหากพบความแตกต่าง

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของตุ๊กิ (Turkey's Honestly Significant Difference - HSD)

7. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเหตุผล ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการเพิ่มสเนเทศของนักศึกษาจากชั้นปีต่างกัน โดยใช้ t-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2525 : 33)

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum fx$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดคูณกับความถี่ของคะแนนนั้น

N แทน กลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2525 : 58)

$$\text{สูตร} \quad S = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน กลุ่มตัวอย่าง

3. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มเพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2525 : 152)

$$\text{สูตร} \quad F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - distribution
 MS_b แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกของกำลังสองภายในกลุ่ม

ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของตุกี (Turkey's Honestly Significant Difference - HSD)

$$\text{สูตร} \quad \text{HSD} = q \sqrt{\frac{MS_w}{n}}$$

เมื่อ q แทน ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่
 MS_w แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
 n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

4. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ t-test

ใช้สูตร (วิทยาศาสตร์ วิชาสถิติ. 2531 : 244)

$$\text{สูตร} \quad t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย
	\bar{X}_1	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
	S_1	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1
	S_2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มที่ 2
	N_1	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
	N_2	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล จึงขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยที่มากกว่าสองกลุ่ม
HSD	แทน	ค่าสถิติแสดงความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	แทน	คะแนนเฉลี่ยของผลบวกของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของสองกลุ่ม

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลขอเสนอตามลำดับดังนี้

1. สถานภาพของนักศึกษา
2. สภาพทั่วไปในการใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์สนเทศ
3. เหตุผลและความพึงพอใจในการใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์สนเทศ
4. ปัญหาในการใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์สนเทศ
5. ความต้องการในการใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์สนเทศ
6. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเหตุผลและความพึงพอใจในการใช้บริการนันทนเทศของ

นักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี

7. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี

8. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการในการใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพของนักศึกษา

สถานภาพของนักศึกษา จำแนกตามคณะ ชั้นปี และเพศ ปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนนักศึกษาจำแนกตามคณะ ชั้นปี และเพศ

คณะ	ปี 1 - 2			ปี 3 - 4			รวม			
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย		หญิง	
							จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ	0	15	15	1	14	15	1	0.56	29	16.11
การบัญชี	4	11	15	1	14	15	5	2.78	25	13.89
เศรษฐศาสตร์	4	11	15	2	13	15	6	3.33	24	13.33
นิติศาสตร์	14	1	15	14	1	15	28	15.55	2	1.11
มนุษยศาสตร์	3	12	15	2	13	15	5	2.78	25	13.89
นิเทศศาสตร์	5	10	15	7	8	15	12	6.67	18	10.00
รวม	30	60	90	27	63	90	57	31.67	123	68.33

จากตาราง 2 แสดงว่าโดยส่วนรวมนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือร้อยละ 68.33 และ 31.67 ตามลำดับ

2. สภาพทั่วไปในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์สนเทศ
ค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของสภาพทั่วไปในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา
ในหอสมุดและศูนย์สนเทศ ปรากฏผลดังตาราง 3 - 6

ตาราง 3 การใช้แฟ้มสแนทประกอบในการเรียนวิชาประเภทต่าง ๆ ของนักศึกษา

วิชาที่ใช้แฟ้มสแนทประกอบในการเรียน	บริหารธุรกิจ		การบัญชี		เศรษฐศาสตร์		นิติศาสตร์		มนุษยศาสตร์		นิเทศศาสตร์		รวม	
	\bar{x}	อันดับ	\bar{x}	อันดับ	\bar{x}	อันดับ	\bar{x}	อันดับ	\bar{x}	อันดับ	\bar{x}	อันดับ	\bar{x}	อันดับ
วิชาบังคับพื้นฐาน	2.43	2	2.70	2	2.30	3	2.10	4	2.73	2	2.17	4	2.41	3
วิชาเลือกทั่วไป	1.87	4	1.83	4	1.87	4	2.13	3	1.60	4	2.27	3	1.93	4
วิชาเอกบังคับ	3.50	1	2.87	1	3.20	1	2.80	2	3.23	1	2.73	2	3.06	1
วิชาเอกเลือก	2.20	3	2.60	3	2.63	2	2.87	1	2.43	3	2.83	1	2.59	2

จากตาราง 3 แสดงว่าโดยส่วนรวมนักศึกษามีการใช้แฟ้มสนเทศประกอบในการเรียน วิชาเอกบังคับหรือวิชาชีวะเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 3.06 รองลงไปที่วิชาเอกเลือก ร้อยละ 2.59 วิชาบังคับพื้นฐาน ร้อยละ 2.41 และวิชาเลือกทั่วไปร้อยละ 1.93

ตาราง 4 จำนวนนักศึกษาที่ใช้เอกสารในแต่ละประเภท

คณะ	ประเภทของเอกสาร					
	จุลสาร		กฤตภาค		เอกสารการประชุมสัมมนา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ	19	10.56	9	5.00	2	1.11
การบัญชี	20	11.11	7	3.89	3	1.67
เศรษฐศาสตร์	24	13.33	4	2.22	2	1.11
นิติศาสตร์	24	13.33	6	3.33	0	0.00
มนุษยศาสตร์	24	13.33	5	2.78	1	0.56
นิเทศศาสตร์	12	6.67	18	10.00	0	0.00
รวม	123	68.33	49	27.22	8	4.45

จากตาราง 4 แสดงว่าโดยส่วนรวมนักศึกษาใช้ประโยชน์จากจุลสารมากที่สุดคือ ร้อยละ 68.33 รองลงไปที่ กฤตภาค ร้อยละ 27.22 และเอกสารการประชุมสัมมนา ร้อยละ 4.45

ตาราง 5 จำนวนนักศึกษาที่ความถี่ในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ จำแนกตามคณะ

ความถี่ในการใช้ บริการแฟ้มสนเทศ	บริหารธุรกิจ		การบัญชี		เศรษฐศาสตร์		นิติศาสตร์		มนุษยศาสตร์		นิเทศศาสตร์		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ใช้มากกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์	3	1.67	2	1.11	3	1.67	2	1.11	2	1.11	4	2.22	16	8.89
ใช้ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	5	2.78	4	2.22	3	1.67	5	2.78	8	4.44	0	0.00	25	13.89
ใช้ 1 - 2 ครั้ง/เดือน	2	1.11	3	1.67	4	2.22	2	1.11	5	2.78	6	3.33	22	12.22
ใช้ไม่แน่นอน	20	11.11	21	11.67	20	11.11	21	11.67	15	8.33	20	11.11	117	65.00

จากตาราง 5 แสดงว่าโดยส่วนรวมความถี่ในการใช้บริการเพิ่มสเนเทศของนักศึกษามี
ลักษณะไม่แน่นอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงไปคือ ใช้ 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ

13.89

จากตาราง 6 แสดงว่าโดยส่วนรวมนักศึกษามีวิธีการค้นหาสารนิเทศจากเน็มนสเทศ โดยการสอบถามจากบรรณารักษ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงไปคือ เริ่มต้นโดยดูจาก บัตรบรรณนิเอกสารทันที ร้อยละ 20.00

3. เหตุผลและความพึงพอใจในการใช้บริการเน็มนสเทศของนักศึกษาในหอสมุดและ ศูนย์สสนเทศ

3.1 คะแนนเฉลี่ยเหตุผลในการใช้บริการเน็มนสเทศของนักศึกษา ปรากฏผล ดังตาราง 7

ตาราง 7 คะแนนเฉลี่ยเหตุผลในการใช้บริการเน็มนสเทศของนักศึกษา

เหตุผลในการใช้บริการเน็มนสเทศ	\bar{X}	SD
<u>เหตุผลในการใช้ที่เกิดจากเหตุผลส่วนตัว</u>		
1. เพื่อให้มีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.61	0.87
2. เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ	4.22	0.84
3. เพื่อค้นคว้าหาความรู้ที่สนใจนอกเหนือจากวิชาที่เรียน	3.13	0.87
4. เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	3.22	0.83
5. เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็นของตนเอง	3.33	1.07
รวม	3.50	0.57
<u>เหตุผลในการใช้ที่เกิดจากเหตุผลภายนอก</u>		
1. บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้	3.19	1.13
2. อาจารย์ผู้สอนแนะนำให้ใช้	3.43	1.00

ตาราง 7 (ต่อ)

เหตุผลในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ	\bar{X}	SD
3. เพื่อนแนะนำให้ใช้	2.75	1.16
4. สนใจมาใช้บริการนี้เนื่องจากมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ	2.91	1.17
รวม	3.07	0.77

จากตาราง 7 แสดงว่านักศึกษามีเหตุผลในการใช้บริการแฟ้มสนเทศด้านเหตุผลส่วนตัวในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีเหตุผลในการใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ เป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) รองลงไปคือเพื่อให้มีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.61$)

ส่วนด้านเหตุผลภายนอกพบว่านักศึกษามีเหตุผลในการใช้บริการแฟ้มสนเทศในด้านนี้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีเหตุผลในการใช้บริการเนื่องจากอาจารย์ผู้สอนแนะนำให้ใช้เป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) รองลงไปคือเนื่องจากบรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ($\bar{X} = 3.19$)

3.2 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษา

ความพึงพอใจในบริการนันทนเทศ	\bar{X}	SD
<u>ด้านการให้บริการ</u>		
1. บริการนันทนเทศช่วยให้ท่านสามารถติดตามเหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี	3.92	0.70
2. บริการนันทนเทศช่วยให้ท่านไม่ต้องเสียเวลารวบรวม เรื่องราวความเคลื่อนไหวในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง	3.84	0.78
3. บรรณารักษ์ช่วยค้นหา ทำให้ได้รับสารนิเทศตามที่ต้องการ	4.11	0.97
4. บรรณารักษ์เต็มใจและยินดีให้คำแนะนำช่วยเหลือในการค้น	4.09	0.91
5. บ้ายประกาศที่ติดบัตรบรรณานุกรมภาคและหนังสือพิมพ์เพื่อแนะนำ เรื่องใหม่ ๆ ตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้เข้าถึงได้โดยสะดวก	3.89	0.70
6. บัตรบรรณานุกรมภาคและหนังสือพิมพ์ที่บ้ายประกาศ มีความทันสมัยเนื่องจากมีการแนะนำเรื่องใหม่ ๆ ให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.61	0.71
7. การแสดงเอกสารใหม่ ช่วยให้สามารถติดตาม เรื่องราวต่าง ๆ ได้ทันทั่วทั้ง	3.66	0.76
8. บริการในระบบชั้นเปิด โดยบรรณารักษ์เป็นผู้หยิบเอกสาร ทำให้ได้รับเอกสารตามรายการที่ขอใช้ทุกฉบับ	3.72	0.93
รวม	3.85	0.49

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจในบริการแห่งประเทศไทย	\bar{X}	SD
<u>ด้านเครื่องมือช่วยคัน</u>		
1. ท่านสามารถเข้าไปค้นบัตรบรรณานุกรมเอกสารได้โดยสะดวก	3.78	0.82
2. ท่านมีความพอใจในการค้นเรื่องต่าง ๆ จากบัตรบรรณานุกรมเอกสาร	3.45	0.90
3. บัตรบรรณานุกรมภาคและหนังสือพิมพ์ให้รายละเอียดเพียงพอในการค้น	3.44	0.79
4. บัตรโยง (ลิ้งค์) ช่วยให้ทราบว่ามีการให้บริการบ้าง	3.61	0.71
รวม	3.57	0.55
<u>ด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ</u>		
1. เอกสารมีเนื้อหาที่ทันสมัย	3.72	0.75
2. เอกสารมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการอย่างเพียงพอ	3.37	0.78
3. เอกสารที่จัดให้บริการมีเรื่องต่าง ๆ ให้ค้นได้อย่างเพียงพอ	3.29	0.82
รวม	3.46	0.63

จากตาราง 8 แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแห่งประเทศไทยในด้านการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจที่บรรณารักษ์ช่วยคันใช้ ทำให้ได้รับสารนิเทศตามที่ต้องการเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.11$) รองลงไปคือบรรณารักษ์เต็มใจและยินดีให้คำแนะนำช่วยเหลือในการค้น ($\bar{X} = 4.09$)

ด้านเครื่องมือช่วยค้นพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนทนาในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจที่สามารถเข้าไปค้นบัตรบรรณนิเอกสารได้โดยสะดวกเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) รองลงไปคือบัตรโยง (ลิแอส) ช่วยให้เราทราบว่า มีเรื่องใดให้บริการบ้าง ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.61$)

ด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนทนาในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจที่เอกสารมีเนื้อหาที่ทันสมัยเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) รองลงไปคือเอกสารมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$)

4. ปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนทนาของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์สนเทศ

คะแนนเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนทนาของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์สนเทศ
ปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 คะแนนเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนทนาของนักศึกษา

ปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนทนา	\bar{X}	SD
<u>ด้านการให้บริการ</u>		
1. บรรณารักษ์ใช้เวลาค่านมาก ทำให้ต้องรอนาน	2.71	1.02
2. บรรณารักษ์ไม่ค่อยกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	2.22	1.01
3. ระยะเวลาที่ติดบัตรบรรณนิภาคและหนังสือพิมพ์ที่ป้ายประกาศ แนะนำเรื่องใหม่ ๆ สั้นเกินไปทำให้ติดตามไม่ทัน	2.67	0.76
4. ท่านไม่มีโอกาสค้นเอกสารด้วยตนเอง ทำให้ไม่มีโอกาสเลือก เอกสารที่ต้องการ	2.88	1.03
5. การจัดทำภาคไม่ปราณีต ทำให้เอกสารเลอะเลือนไม่ชัดเจน	2.68	0.91

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ	\bar{X}	SD
6. เอกสารถูกฉีก-ตัดบางส่วนไปหรือไม่จบในฉบับ	2.54	0.93
รวม	2.62	0.66
<u>ด้านเครื่องมือช่วยค้น</u>		
1. ท่านไม่ทราบวิธีใช้บัตรบรรณนิเอกสาร	2.66	0.99
2. คำค้นที่กำหนดไว้ในบัตรบรรณนิทุกประเภทสื่อความหมายได้ไม่ชัดเจน	2.59	0.83
3. มีเลขหมายปรากฏในบัตรบรรณนิเอกสาร แต่เอกสาร ในแฟ้มสนเทศ ขาดหายไปและไม่ปรากฏว่ามีผู้ยืม	2.48	0.95
4. ไม่สามารถเลือกเอกสารจากการใช้บัตรบรรณนิเอกสารได้ เพราะมีแต่เลขหมายของเอกสาร	2.78	0.97
รวม	2.63	0.67
<u>ด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ</u>		
1. เอกสารไม่มีเนื้อหาในเรื่องที่ต้องการ	2.88	1.05
2. เอกสารมีเนื้อหาใช้ประโยชน์ได้น้อย	2.95	1.00
3. เอกสารมีเนื้อหาเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่ละเอียดลึกซึ้ง เท่าที่ต้องการ	3.03	0.94
รวม	2.96	0.83

จากตาราง 9 แสดงว่านักศึกษามีปัญหาในการใช้บริการนั้มสนเทศในด้านการให้บริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีปัญหาที่ไม่มีโอกาสค้นเอกสารด้วยตนเอง ทำให้ไม่มีโอกาสเลือกเอกสารที่ต้องการเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) รองลงไปคือ ปัญหาที่บรรณารักษ์ใช้เวลาค้่นมาก ทำให้ต้องรอนาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ($\bar{X} = 2.71$)

ด้านเครื่องมือช่วยค้่นพบว่านักศึกษามีปัญหาในการใช้บริการนั้มสนเทศในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีปัญหาที่ไม่สามารถเลือกเอกสารจากการใช้บัตรบรรณนิเอกสารได้เพราะมีแต่เลขหมายของเอกสารเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) รองลงไปคือปัญหาที่ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีใช้บัตรบรรณนิเอกสาร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ($\bar{X} = 2.66$)

ด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการพบว่านักศึกษามีปัญหาในการใช้บริการนั้มสนเทศในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีปัญหาที่เอกสารมีเนื้อหาเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่ละเอียดลึกซึ้งเท่าที่ความต้องการเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) รองลงไปคือปัญหาที่เอกสารมีเนื้อหาใช้ประโยชน์ได้น้อย ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ($\bar{X} = 2.95$)

5. ความต้องการในการใช้บริการนั้มสนเทศของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์สนเทศ

5.1 คะแนนเฉลี่ยความต้องการในการใช้บริการนั้มสนเทศเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศของนักศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 คะแนนเฉลี่ยความต้องการในการใช้บริการแฟ้มสนเทศเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศ
ของนักศึกษา

หัวข้อของสารนิเทศที่ต้องการ	\bar{X}	SD
<u>ด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี</u>		
1. ความเคลื่อนไหวทางการเงิน	2.97	0.98
2. ความเคลื่อนไหวทางการธนาคาร	3.07	0.99
3. ความเคลื่อนไหวทางการบัญชี	2.93	1.10
รวม	2.99	0.90
<u>ด้านธุรกิจ</u>		
1. การบริหารงานด้านต่าง ๆ ทางธุรกิจ	3.46	1.03
2. การจัดการสำนักงาน	2.94	0.98
3. แรงงาน กรรมกรและแรงงานสัมพันธ์	3.38	0.97
4. การค้าในประเทศและระหว่างประเทศ	3.32	1.04
5. ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการจัดการด้านตลาด	3.26	1.15
6. การประกันภัย วินาศภัยและอัคคีภัย	3.02	0.98
7. เทคโนโลยีในงานธุรกิจ	3.57	0.97
8. ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจประเภทต่าง ๆ	3.55	1.03
9. หุ่นและตลาดหลักทรัพย์	3.18	1.06
10. หุ่นส่วนและบริษัท	3.10	1.01
11. ภาษีอากร	3.28	1.08
รวม	3.28	0.67

ตาราง 10 (ต่อ)

หัวข้อของสารนิเทศที่ต้องการ	\bar{X}	SD
<u>ด้านการสื่อสาร</u>		
1. การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	3.78	1.02
2. เทคโนโลยีทางการสื่อสาร	3.77	1.03
3. สื่อสารมวลชน	3.73	1.04
4. เรื่องเกี่ยวกับภาษา	3.58	0.97
รวม	3.72	0.82
<u>ด้านเศรษฐกิจและสังคม</u>		
1. การเมือง การปกครองและความมั่นคงแห่งชาติ	3.61	0.96
2. ภาวะเศรษฐกิจและสังคม	3.78	0.84
3. ข้าราชการของทางราชการ	3.44	0.98
4. ความเคลื่อนไหวทางด้านอุตสาหกรรมต่าง ๆ	3.40	1.01
5. การขนส่งและคมนาคม	3.38	0.94
6. การท่องเที่ยวและการโรงแรม	3.59	1.01
7. ความรู้ด้านศิลปะ ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม	3.32	1.11
8. การเกษตรกรรมและกิจการกรม	2.99	1.01
9. ความเคลื่อนไหวด้านการศึกษา	3.46	1.06
10. การแนะนำอาชีพและการเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่ออาชีพ	3.53	1.16
รวม	3.45	0.66

ตาราง 10 (ต่อ)

หัวข้อของสารนิเทศที่ต้องการ	\bar{X}	SD
<u>ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</u>		
1. ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.69	0.96
2. ความก้าวหน้าทางการแพทย์	3.31	1.09
รวม	3.50	0.93
<u>ด้านกฎหมาย</u>		
1. ความเคลื่อนไหวทางด้านกฎหมาย ข้อบังคับในสังคม	3.66	1.00
2. ศาลและการพิพากษาคดี	3.36	1.10
รวม	3.51	0.96
<u>ด้านอื่น ๆ</u>		
1. ชีวิตและงานของบุคคล	3.46	0.87
2. ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม	3.57	0.85
3. บุคลิกภาพและการพัฒนาบุคลิกภาพ	3.61	0.96
4. การสร้างเสริมและระวังรักษาสวัสดิภาพและสุขภาพ ของตนเอง	3.46	0.93
5. ศาสนา ลัทธิ นิกาย คำสอนและการปฏิบัติตน	2.79	0.97
6. วิธีการดำรงชีวิตให้มีความสุข	3.40	1.05
รวม	3.38	0.66

จากตาราง 10 แสดงว่านักศึกษามีความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านที่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.72$) ด้านกฎหมาย ($\bar{X} = 3.51$) และด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.50$) ส่วนความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านที่อยู่ในระดับปานกลางประกอบด้วยด้านเศรษฐกิจและสังคม ($\bar{X} = 3.45$) ด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.38$) ด้านธุรกิจ ($\bar{X} = 3.28$) และด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี ($\bar{X} = 2.99$)

5.2 คะแนนเฉลี่ยความต้องการให้ปรับปรุงบริการนันทนเทศของนักศึกษา

ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 คะแนนเฉลี่ยความต้องการให้ปรับปรุงบริการนันทนเทศของนักศึกษา

ความต้องการให้ปรับปรุงบริการนันทนเทศ	\bar{X}	SD
<u>ด้านการให้บริการ</u>		
1. รวบรวมรายการบรรณานุกรมของเอกสาร ที่จัดให้บริการประจำเดือนและจัดเข้าแฟ้มให้บริการ	3.77	0.85
2. ให้จัดส่งรายการบรรณานุกรมของเอกสารไปติดป้ายประกาศยังคณะต่าง ๆ ทุกสัปดาห์	3.54	0.93
3. ต้องการให้จัดเก็บเอกสารในลักษณะที่สามารถค้นเอกสารได้เอง	3.82	0.87
4. ต้องการให้ยืมเอกสารไปใช้ที่บ้านได้	4.22	0.89
5. ถ้ามีเอกสารภาษาต่างประเทศให้รวบรวมไว้ด้วย	3.66	0.87
รวม	3.80	0.58

ตาราง 11 (ต่อ)

ความต้องการให้ปรับปรุงบริการเน้นสเนท	\bar{X}	SD
<u>ด้านเครื่องมือช่วยค้น</u>		
1. ควรทำบัตรบรรณอย่างละเอียดให้กับเอกสารทุกประเภทที่จะจัดเข้าเน้นสเนท	4.04	0.80
2. บัตรบรรณนี้ทุกประเภทควรมีเลขหมายของเอกสารระบุไว้ด้วย	3.92	0.84
3. ควรจัดให้บริการค้นเน้นสเนทด้วยคอมพิวเตอร์	3.97	0.98
รวม	3.98	0.73

จากตาราง 11 แสดงว่านักศึกษามีความต้องการในการปรับปรุงบริการเน้นสเนทด้านการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความต้องการให้ปรับปรุงบริการด้านนี้ในระดับมากทุกข้อ โดยที่ความต้องการให้ปรับปรุงบริการในเรื่องที่ต้องการให้ยืมเอกสารไปใช้ที่บ้านได้เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.22$) รองลงไปคือต้องการให้จัดเก็บเอกสารในลักษณะที่สามารถค้นเอกสารได้เอง ($\bar{X} = 3.82$)

ด้านเครื่องมือช่วยค้นพบว่านักศึกษามีความต้องการให้ปรับปรุงบริการเน้นสเนทด้านนี้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความต้องการให้ปรับปรุงบริการด้านนี้ในระดับมากทุกข้อ โดยที่ความต้องการให้ปรับปรุงบริการในเรื่องควรทำบัตรบรรณอย่างละเอียดให้กับเอกสารทุกประเภทที่จัดเข้าเน้นสเนทเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.04$) รองลงไปคือการจัดให้บริการค้นเน้นสเนทด้วยคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.97$)

6. การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเหตุผลและความพึงพอใจในการใช้บริการนันทนเทศ
ของนักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี

6.1 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเหตุผลในการใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษา
จำแนกตามคณะและชั้นปี ปรากฏผลดังตาราง 12 - 13

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยเหตุผลในการใช้บริการนันทนเทศ
ของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกัน

เหตุผลในการใช้บริการนันทนเทศ	df	SS	MS	F
1. เหตุผลส่วนตัว				
ระหว่างกลุ่ม	5	2.81	0.56	1.76
ภายในกลุ่ม	174	55.71	0.32	
2. เหตุผลภายนอก				
ระหว่างกลุ่ม	5	3.12	0.62	1.06
ภายในกลุ่ม	174	102.79	0.59	

จากตาราง 12 แสดงว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยเหตุผลในการใช้
บริการนันทนเทศทั้งในด้านเหตุผลส่วนตัวและเหตุผลภายนอก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 13 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเหตุผลในการใช้บริการนั้มนสเทศของนักศึกษา
จำแนกตามชั้นปี

เหตุผลในการใช้บริการนั้มนสเทศ	ชั้นปี 1 - 2		ชั้นปี 3 - 4		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ด้านเหตุผลส่วนตัว	3.56	0.56	3.44	0.58	1.36
2. ด้านเหตุผลภายนอก	3.18	0.76	2.97	0.77	1.83

จากตาราง 13 แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีคะแนนเฉลี่ย
เหตุผลในการใช้บริการนั้มนสเทศทั้งในด้านเหตุผลส่วนตัวและเหตุผลภายนอกแตกต่างกันอย่าง
ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.2 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการนั้มนสเทศของ
นักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี ปรากฏผลดังตาราง 14 - 15

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในบริการนันทนาการ	df	SS	MS	F
1. ด้านการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	5	1.09	0.22	0.91
ภายในกลุ่ม	174	41.39	0.24	
2. ด้านเครื่องมือช่วยคัน				
ระหว่างกลุ่ม	5	0.42	0.08	0.27
ภายในกลุ่ม	174	54.12	0.31	
3. ด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	5	1.05	0.21	0.52
ภายในกลุ่ม	174	70.10	0.40	

จากตาราง 14 แสดงว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการนันทนาการ ทั้งในด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยคัน และด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 15 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนทนาศอของนักศึกษา
จำแนกตามชั้นปี

ความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนทนา	ชั้นปีที่ 1 - 2		ชั้นปีที่ 3 - 4		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ด้านการให้บริการ	3.90	0.52	3.81	0.45	1.32
2. ด้านเครื่องมือช่วยค้น	3.61	0.55	3.58	0.56	0.98
3. ด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ	3.58	0.68	3.34	0.56	2.64 ^{**}

^{**} .01 $t_{(178)} = 2.576$

จากตาราง 15 แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนทนาทั้งในด้านการให้บริการและด้านเครื่องมือช่วยค้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนทนาของนักศึกษา
จำแนกตามคณะและชั้นปี ปรากฏผลดังตาราง 16 - 17

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ
ของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกัน

ปัญหาในการบริการแฟ้มสนเทศ	df	SS	MS	F
1. ด้านการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	5	0.79	0.16	0.36
ภายในกลุ่ม	174	77.16	0.44	
2. ด้านเครื่องมือช่วยค้น				
ระหว่างกลุ่ม	5	1.86	0.37	0.82
ภายในกลุ่ม	174	79.08	0.45	
3. ด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	5	6.63	1.33	1.95
ภายในกลุ่ม	174	118.23	0.68	

จากตาราง 16 แสดงว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ ทั้งในด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยค้นและด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 17 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษา
จำแนกตามชั้นปี

ปัญหาในการใช้บริการนันทนเทศ	ชั้นปีที่ 1 - 2		ชั้นปีที่ 3 - 4		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ด้านการให้บริการ	2.59	0.70	2.64	0.62	-0.43
2. ด้านเครื่องมือช่วยคัน	2.54	0.65	2.71	0.69	-1.67
3. ด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ	2.87	0.86	3.04	0.80	-1.43

จากตาราง 17 แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีคะแนนเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการนันทนเทศ ทั้งในด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยคันและด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการในการใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษา
จำแนกตามคณะและชั้นปี

8.1 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศใน
ด้านต่าง ๆ ของนักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี ปรากฏผลดังตาราง 18 - 24

ตาราง 18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยความต้องการในการใช้บริการ
 แนนมสเทสเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกัน

หัวข้อของสารนิเทศที่ต้องการ	df	SS	MS	F
1. ด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี				
ระหว่างกลุ่ม	5	27.95	5.59	8.37**
ภายในกลุ่ม	174	116.14	0.67	
2. ด้านธุรกิจ				
ระหว่างกลุ่ม	5	13.48	2.70	6.98**
ภายในกลุ่ม	174	67.27	0.39	
3. ด้านการสื่อสาร				
ระหว่างกลุ่ม	5	18.96	3.79	6.55**
ภายในกลุ่ม	174	100.67	0.58	
4. ด้านเศรษฐกิจและสังคม				
ระหว่างกลุ่ม	5	3.35	0.67	1.58
ภายในกลุ่ม	174	73.94	0.42	
5. ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี				
ระหว่างกลุ่ม	5	7.62	1.52	1.79
ภายในกลุ่ม	174	148.38	0.85	

ตาราง 18 (ต่อ)

หัวข้อของสารนิเทศที่ต้องการ	df	SS	MS	F
6. ด้านกฎหมาย				
ระหว่างกลุ่ม	5	39.58	7.92	10.90**
ภายในกลุ่ม	174	126.40	0.73	
7. ด้านอื่น ๆ				
ระหว่างกลุ่ม	5	7.34	1.47	3.56**
ภายในกลุ่ม	174	71.75	0.41	

** .01 $F_{(5,174)} = 3.14$

จากตาราง 18 แสดงว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการหัวข้อของสารนิเทศทั้งด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี ด้านธุรกิจ ด้านการสื่อสาร ด้านกฎหมายและด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการหัวข้อของสารนิเทศในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของตุ๊กิ ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 19 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศ ด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี ของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

คณะ	นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ มนุษยศาสตร์ บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การบัญชี						
	\bar{X}	2.51	2.56	2.79	3.26	3.28	3.55
นิเทศศาสตร์	2.51	-	0.05	0.28	0.75 [*]	0.77 [*]	1.04 [*]
นิติศาสตร์	2.56		-	0.23	0.70 [*]	0.72 [*]	0.99 [*]
มนุษยศาสตร์	2.79			-	0.47	0.49	0.76 [*]
บริหารธุรกิจ	3.26				-	0.02	0.29
เศรษฐศาสตร์	3.28					-	0.27
การบัญชี	3.55						-

HSD = 0.60225

^{*} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่านักศึกษาคณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี แตกต่างกับคณะนิเทศศาสตร์และคณะนิติศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ คณะการบัญชียังมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านเดียวกันนี้แตกต่างกับคณะมนุษยศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาระหว่างคณะอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศด้านธุรกิจ
ของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

คณะ	นิเทศศาสตร์ มนุษยศาสตร์ นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ การบัญชี						
	\bar{X}	2.85	3.11	3.15	3.41	3.48	3.68
นิเทศศาสตร์	2.85	-	0.26	0.30	0.56 [*]	0.63 [*]	0.83 [*]
มนุษยศาสตร์	3.11		-	0.04	0.30	0.37	0.57 [*]
นิติศาสตร์	3.15			-	0.26	0.33	0.53 [*]
เศรษฐศาสตร์	3.41				-	0.07	0.27
บริหารธุรกิจ	3.48					-	0.20
การบัญชี	3.68						-

HSD = 0.45949

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่านักศึกษาคณะการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและคณะเศรษฐศาสตร์ มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านธุรกิจแตกต่างกับคณะนิเทศศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้คณะการบัญชียังมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านเดียวกันนี้แตกต่างกับคณะมนุษยศาสตร์และคณะนิเทศศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาระหว่างคณะอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศด้านการสื่อสาร
ของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

คณะ	เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ บริหารธุรกิจ มนุษยศาสตร์ การบัญชี นิเทศศาสตร์						
	\bar{X}	3.29	3.40	3.67	3.83	3.84	4.28
เศรษฐศาสตร์	3.29	-	0.11	0.38	0.54	0.55	0.99 [*]
นิเทศศาสตร์	3.40		-	0.27	0.43	0.44	0.88 [*]
บริหารธุรกิจ	3.67			-	0.16	0.17	0.61 [*]
มนุษยศาสตร์	3.83				-	0.01	0.45
การบัญชี	3.84					-	0.44
นิเทศศาสตร์	4.28						-

HSD = 0.56034

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่านักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านการสื่อสารแตกต่างกับคณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาระหว่างคณะอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศด้านกฎหมาย
ของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

คณะ	บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ การบัญชี มนุษยศาสตร์ นิติศาสตร์						
	\bar{X}	3.12	3.25	3.35	3.37	3.45	4.53
บริหารธุรกิจ	3.12	-	0.13	0.23	0.25	0.33	1.41 [*]
เศรษฐศาสตร์	3.25		-	0.10	0.12	0.20	1.28 [*]
นิเทศศาสตร์	3.35			-	0.02	0.10	1.18 [*]
การบัญชี	3.37				-	0.08	1.16 [*]
มนุษยศาสตร์	3.45					-	1.08 [*]
นิติศาสตร์	4.53						-

HSD = 0.62864

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่านักศึกษาคณะนิติศาสตร์ มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านกฎหมายแตกต่างกับคณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะการบัญชี และคณะมนุษยศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาระหว่างคณะอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศด้านอื่น ๆ ของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

คณะ	นิเทศศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ บริหารธุรกิจ มนุษยศาสตร์ การบัญชี						
	\bar{X}	3.02	3.22	3.43	3.48	3.54	3.60
นิเทศศาสตร์	3.02	-	0.20	0.41	0.46	0.52*	0.58*
เศรษฐศาสตร์	3.22		-	0.21	0.26	0.32	0.38
นิติศาสตร์	3.43			-	0.05	0.11	0.17
บริหารธุรกิจ	3.48				-	0.06	0.12
มนุษยศาสตร์	3.54					-	0.06
การบัญชี	3.60						-

HSD = 0.47112

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 แสดงว่านักศึกษาคณะการบัญชี และคณะมนุษยศาสตร์ มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านอื่น ๆ แตกต่างกับคณะนิเทศศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาระหว่างคณะอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปี

หัวข้อของสารนิเทศที่ต้องการ	ชั้นปีที่ 1 - 2		ชั้นปีที่ 3 - 4		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี	3.01	0.90	2.97	0.90	-0.25
2. ด้านธุรกิจ	3.27	0.73	3.28	0.61	-0.11
3. ด้านการสื่อสาร	3.76	0.73	3.68	0.90	0.61
4. ด้านเศรษฐกิจและสังคม	3.50	0.67	3.40	0.64	1.03
5. ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.57	0.93	3.43	0.93	0.96
6. ด้านกฎหมาย	3.62	0.92	3.40	1.00	1.55
7. ด้านอื่น ๆ	3.41	0.67	3.36	0.66	0.54

จากตาราง 24 แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศทั้งด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี ด้านธุรกิจ ด้านการสื่อสาร ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านกฎหมาย และ ด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8.2 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการให้ปรับปรุงบริการเพิ่มสนเทศของนักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี ปรากฏผลดังตาราง 25 - 26

ตาราง 25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยความต้องการให้ปรับปรุงบริการ
 เน้มสนเทศของนักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกัน

ความต้องการให้ปรับปรุง บริการเน้มสนเทศ	df	SS	MS	F
1. ด้านการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	5	2.28	0.46	1.37
ภายในกลุ่ม	174	57.64	0.33	
2. ด้านเครื่องมือช่วยค้น				
ระหว่างกลุ่ม	5	5.79	1.16	2.24
ภายในกลุ่ม	174	89.80	0.52	

จากตาราง 25 แสดงว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการ
 ให้ปรับปรุงบริการเน้มสนเทศทั้งด้านการให้บริการและด้านเครื่องมือช่วยค้นแตกต่างกันอย่างไม่มี
 นัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 26 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความต้องการให้ปรับปรุงบริการนันทนาการของนักศึกษา
จำแนกตามชั้นปี

ความต้องการให้ปรับปรุงบริการนันทนาการ	ชั้นปีที่ 1 - 2		ชั้นปีที่ 3 - 4		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. ด้านการให้บริการ	3.86	0.58	3.75	0.58	-1.29
2. ด้านเครื่องมือช่วยค้น	4.10	0.68	3.86	0.76	2.31*

$$* .05 \quad t_{(178)} = 1.96$$

จากตาราง 26 แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการให้ปรับปรุงบริการนันทนาการด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนด้านเครื่องมือช่วยค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการให้ปรับปรุงบริการนันทนาการด้านนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์สนนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา ในหอสมุดและศูนย์สนนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
2. เมื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา ในหอสมุดและศูนย์สนนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
3. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา ในหอสมุดและศูนย์สนนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
4. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา ในหอสมุดและศูนย์สนนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จำแนกตามคณะและชั้นปี

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. นักศึกษาในคณะและชั้นปีต่างกันมีสภาพการใช้บริการนันทนาการแตกต่างกัน
2. นักศึกษาในคณะและชั้นปีต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการนันทนาการแตกต่างกัน
3. นักศึกษาในคณะและชั้นปีต่างกันมีความต้องการในการใช้บริการนันทนาการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ประจำปี การศึกษา 2534 ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์จาก 6 คณะที่มาใช้บริการนันทนาการจำนวน 180 คน ซึ่งนำมาสุ่มแบบโควตาแยกตามคณะ ๆ ละ 30 คน และในแต่ละคณะแยกเป็นนักศึกษาชั้นปีที่

1 - 2 จำนวน 15 คนและชั้นปีที่ 3 - 4 จำนวน 15 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สถานการณ์ใช้บริการนันทนาการ

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการนันทนาการ

ตอนที่ 4 ความต้องการในการใช้บริการนันทนาการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาที่มาใช้บริการนันทนาการและรับคืนด้วยตนเองในระหว่างวันที่ 3 สิงหาคม 2534 ถึงวันที่ 5 กันยายน 2534 จนได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ในการสุ่มตัวอย่าง คือ 180 ฉบับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 หาค่าร้อยละข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 หาค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ยของสภาพทั่วไปในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์นันทนาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.3 หาคะแนนเฉลี่ยของเหตุผล ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์นันทนาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.4 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเหตุผล ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา จำแนกตามคณะ โดยคำนวณหาค่า F-test

4.5 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเหตุผล ความพึงพอใจ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปี โดยคำนวณหาค่า t-test

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไปในการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษา

1.1 การใช้แฟ้มสนทนาศรประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ พบว่าโดยส่วนรวมนักศึกษาใช้แฟ้มสนทนาศรประกอบการเรียนวิชาเอกบังคับหรือวิชาขึ้นเป็นอันดับแรก รองลงไปคือ วิชาเอกเลือก วิชาบังคับพื้นฐาน และวิชาเลือกทั่วไปตามลำดับ

1.2 การใช้เอกสารในแต่ละประเภท พบว่าโดยส่วนรวมนักศึกษาใช้ประโยชน์จากจุลสารมากที่สุด รองลงไปคือ กฤตภาคและเอกสารการประชุมสัมมนา ตามลำดับ

1.3 ความถี่ในการมาใช้บริการแฟ้มสนทนา พบว่าโดยส่วนรวมนักศึกษามาใช้บริการแฟ้มสนทนาในลักษณะไม่แน่นอนมากที่สุด รองลงไปคือ ใช้ 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์

1.4 วิธีการค้นหาสารนิเทศจากแฟ้มสนทนา พบว่าโดยส่วนรวมนักศึกษาใช้วิธีสอบถามจากบรรณารักษ์มากที่สุด รองลงไปคือ เริ่มต้นโดยดูจากบัตรบรรณานุกรมเอกสาร

2. เหตุผลและความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนทนาของนักศึกษา

2.1 เหตุผลในการใช้บริการแฟ้มสนทนา พบว่านักศึกษามีเหตุผลในการใช้บริการด้านเหตุผลส่วนตัวในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีเหตุผลในการใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ เป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงไปคือเพื่อความมีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ส่วนด้านเหตุผลภายนอกพบว่านักศึกษามีเหตุผลในการใช้บริการแฟ้มสนทนาในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีเหตุผลในการใช้บริการเนื่องจากอาจารย์ผู้สอนแนะนำให้ใช้เป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงไปคือเนื่องจากบรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนทนา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจที่บรรณารักษ์ช่วยค้นหาทำให้ได้รับสารนิเทศตามที่ต้องการ เป็นอันดับแรก รองลงไปคือบรรณารักษ์เต็มใจและยินดีให้คำแนะนำช่วยเหลือในการค้นหา

ด้านเครื่องมือช่วยค้นหาพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนทนาในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจที่สามารถเข้าไปค้นบัตรบรรณานุกรมได้โดยสะดวกเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงไปคือบัตรโยง (สีเสด) ช่วยให้การหาข้อมูล

เรื่องใดให้บริการบ้าง ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการ
 แนมสเทศในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจที่เอกสารมี
 เนื้อหาที่ทันสมัยเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงไปคือเอกสารมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่อง
 ที่ต้องการอย่างเพียงพอในระดับปานกลาง

3. ปัญหาในการให้บริการแนมสเทศของนักศึกษา

นักศึกษามีปัญหาในการให้บริการแนมสเทศด้านการให้บริการในระดับปานกลาง
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีปัญหาที่ไม่มีโอกาสค้นเอกสารด้วยตนเอง ทำให้ไม่มีโอกาส
 เลือกเอกสารที่ต้องการเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงไปคือปัญหาที่บรรณารักษ์ใช้
 เวลาค้นมาก ทำให้ต้องรอนาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ด้านเครื่องมือช่วยค้นพบว่านักศึกษามีปัญหาในการให้บริการแนมสเทศในระดับปานกลาง
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีปัญหาที่ไม่สามารถเลือกเอกสารจากการใช้บัตรบรรณนิเอกสาร
 ได้เพราะมีแต่เลขหมายของเอกสารเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางรองลงไปคือปัญหาที่ผู้ใช้
 ไม่ทราบวิธีใช้บัตรบรรณนิเอกสาร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการพบว่านักศึกษามีปัญหาในการให้บริการแนมสเทศในระดับ
 ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีปัญหาที่เอกสารมีเนื้อหาเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป
 ไม่ละเอียดลึกซึ้งเท่าที่ต้องการเป็นอันดับแรก ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงไปคือปัญหาที่
 เอกสารมีเนื้อหาใช้ประโยชน์ได้น้อย ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

4. ความต้องการในการให้บริการแนมสเทศของนักศึกษา

4.1 ความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศพบว่านักศึกษามีความต้องการ
 เกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านที่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยด้านการสื่อสาร ด้านกฎหมาย
 และด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้าน
 ที่อยู่ระดับปานกลางประกอบด้วยด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านอื่น ๆ ด้านธุรกิจ และด้านการเงิน
 การธนาคารและการบัญชี

4.2 ความต้องการให้ปรับปรุงบริการเน้นสนทนาพบว่านักศึกษามีความต้องการให้ปรับปรุงบริการเน้นสนทนาด้านการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความต้องการให้ปรับปรุงบริการด้านนี้ในระดับมากทุกข้อ โดยที่ความต้องการให้ปรับปรุงบริการในเรื่องที่ต้องการให้พิมพ์เอกสารไปใช้ที่บ้านได้เป็นอันดับแรก รองลงไปที่ต้องการให้จัดเก็บเอกสารในลักษณะที่สามารถค้นเอกสารได้เอง

ด้านเครื่องมือช่วยค้นพบว่านักศึกษามีความต้องการให้ปรับปรุงบริการเน้นสนทนาในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความต้องการให้ปรับปรุงบริการด้านนี้ในระดับมากทุกข้อ โดยที่ความต้องการให้ปรับปรุงบริการในเรื่องการทำบัตรรชนี้อย่างละเอียดให้กับเอกสารทุกประเภทที่จัดเข้าแฟ้มสนทนา รองลงไปที่ควรจัดให้บริการเน้นสนทนาด้วยคอมพิวเตอร์

5. การเปรียบเทียบเหตุผลและความพึงพอใจในการใช้บริการเน้นสนทนาของนักศึกษา

5.1 การเปรียบเทียบเหตุผลในการใช้บริการเน้นสนทนาของนักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี

5.1.1 ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามคณะพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีเหตุผลในการใช้บริการเน้นสนทนาทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านเหตุผลส่วนตัวและด้านเหตุผลภายนอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.2 ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามชั้นปีพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีเหตุผลในการใช้บริการเน้นสนทนาทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านเหตุผลส่วนตัวและด้านเหตุผลภายนอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการเน้นสนทนาของนักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี

5.2.1 ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามคณะพบว่า นักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการเน้นสนทนาทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยค้น และด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามคณะพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และ ชั้นปีที่ 3 - 4 มีความพึงพอใจในการใช้บริการแนะสนเทศทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการและ ด้านเครื่องมือช่วยค้น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีความพึงพอใจในการใช้บริการแนะสนเทศในด้านนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. การเปรียบเทียบเนื้อหาในการใช้บริการแนะสนเทศของนักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี

6.1 ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามคณะพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการแนะสนเทศทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยค้น และด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.2 ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามชั้นปีพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีปัญหาในการใช้บริการแนะสนเทศทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยค้นและด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. การเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการแนะสนเทศของนักศึกษา

7.1 การเปรียบเทียบความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี

7.1.1 ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามคณะพบว่า นักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี ด้านธุรกิจ ด้านการสื่อสาร ด้านกฎหมายและด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศทั้ง 2 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของตุ๊ก พบความต้องการที่ต่างกันดังนี้

ด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี พบว่านักศึกษาคณะกรรมการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจมีความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชีแตกต่างกับคณะนิเทศศาสตร์และคณะนิติศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้คณะการบัญชียังมีความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านเดียวกัน แตกต่างกับคณะมนุษยศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาระหว่างคณะอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านธุรกิจพบว่านักศึกษาคณะกรรมการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ และ คณะเศรษฐศาสตร์มีความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านธุรกิจแตกต่างกับ คณะนิเทศศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้คณะการบัญชียังมีความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านเดียวกันนี้ แตกต่างกับคณะมนุษยศาสตร์และคณะนิติศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาระหว่างคณะอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการสื่อสารพบว่านักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์มีความต้องการเกี่ยวกับ หัวข้อของสารนิเทศในด้านการสื่อสารแตกต่างกับคณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาระหว่างคณะอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ

ด้านกฎหมายพบว่านักศึกษาคณะนิติศาสตร์มีความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อ ของสารนิเทศในด้านกฎหมายแตกต่างกับคณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะการบัญชี และคณะมนุษยศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาระหว่าง คณะอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านอื่น ๆ พบว่านักศึกษาคณะกรรมการบัญชี และคณะมนุษยศาสตร์ มีความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านอื่น ๆ แตกต่างกับคณะนิเทศศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาระหว่างคณะอื่น ๆ มีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7.1.2 ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามชั้นปีพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศทั้งด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี ด้านธุรกิจ ด้านการสื่อสาร ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านกฎหมาย และด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7.2 การเปรียบเทียบความต้องการให้ปรับปรุงบริการนันทนเทศของนักศึกษาจำแนกตามคณะและชั้นปี

7.2.1 ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามคณะพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีความต้องการให้ปรับปรุงบริการนันทนเทศ ทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการและด้านเครื่องมือช่วยค้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7.2.2 ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามชั้นปีพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีความต้องการให้ปรับปรุงบริการนันทนเทศด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนด้านเครื่องมือช่วยค้นพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีความต้องการให้ปรับปรุงบริการนันทนเทศด้านนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยนี้พบข้อที่น่าสนใจหลายประการดังนี้

1. เหตุผลในการใช้บริการนันทนเทศ

จากการศึกษาเกี่ยวกับเหตุผลในการใช้บริการนันทนเทศพบว่านักศึกษามีเหตุผลส่วนตัวสูงกว่าเหตุผลภายนอก โดยที่เหตุผลส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ส่วนเหตุผลภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง เหตุที่เป็นดังนี้อาจเป็นเพราะว่าเหตุผลส่วนตัว ไม่ว่าจะเรื่องการใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็นของตนเอง เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ และ

เพื่อค้นคว้าหาความรู้ที่สนใจนอกเหนือจากวิชาที่เรียน เหล่านี้เป็นเรื่องใกล้ตัวนักศึกษา คือ การเรียนของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับที่จิรวรรณ ภักดีบุตร (2532 : 177) ได้กล่าวว่า กลุ่มนักเรียนและนักศึกษาต้องการสารนิเทศเพื่อใช้ประกอบการเรียนในวิชาต่าง ๆ ของตน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนีย์ นัยจันทร์ (2524 : 104 - 109) ที่พบว่านิสิตนักศึกษา ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท เข้าใช้ห้องสมุดเมื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร มากที่สุด ส่วนเหตุผลภายนอกไม่ว่าจะเรื่องที่อาจารย์ผู้สอนแนะนำให้ใช้ บรรณารักษ์แนะนำ ให้ใช้ เพื่อนแนะนำให้ใช้และสนใจมาใช้บริการนี้เนื่องจากมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเป็น เพียงเหตุผลที่ช่วยเสริมให้นักศึกษามาใช้บริการนั้มนั้มนเทศเท่านั้น จึงทำให้เหตุผลในการใช้ บริการนั้มนั้มนเทศด้านเหตุผลส่วนตัวสูงกว่าเหตุผลภายนอก

2. ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการนั้มนั้มนเทศ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการนั้มนั้มนเทศพบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจด้านการให้บริการและด้านเครื่องมือช่วยค้นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเนื้อหา ที่จัดให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากบริการนั้มนั้มนเทศเป็นบริการข่าวสาร ทันสมัยที่มุ่งให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศที่ทันสมัย หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จึงได้ดำเนินการทุกวิธีทางที่จะช่วยให้นักศึกษาได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้น สารนิเทศไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้บริการที่บรรณารักษ์ช่วยค้นหาและเพิ่มเติมใจและยินดีให้ คำแนะนำช่วยเหลือในการค้น นอกจากนี้ นักศึกษายังมีความพึงพอใจที่บริการนั้มนั้มนเทศ ช่วยให้สามารถติดตามเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี ช่วยให้ไม่ต้องเสีย เวลารวบรวม เรื่องราว ความเคลื่อนไหวในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง บั้มนั้มนเทศที่ติดบัตร ครอบงำนั้มนั้มนเทศและหนังสือพิมพ์เพื่อแนะนำเรื่องใหม่ ๆ ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก การแสดงเอกสารใหม่ช่วยให้สามารถติดตามเรื่องราวต่าง ๆ ได้ทันทั่วทั้ง รวม ทั้งบัตรครอบงำนั้มนั้มนเทศและหนังสือพิมพ์ที่บั้มนั้มนเทศมีความทันสมัย เนื่องจากมีการแนะนำ เรื่องใหม่ ๆ ให้ทราบอย่างสม่ำเสมอเหล่านี้เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษาเป็น อย่างมาก ส่วนในด้านเครื่องมือช่วยค้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่สามารรถเข้าไปค้นบัตรครอบงำนั้มนั้มนเทศ เอกสารได้โดยสะดวก บั้มนั้มนเทศ (สั้มนเทศ) ช่วยให้ทราบว่าเรื่องใดให้บริการบ้าง การค้น

เรื่องจากบัตรรกรรขีเอกสารหรือบัตรรกรรขีนักฤทภาคและหนังสือพิมพ์ให้รายละเอียดเพียงพอในการค้นหานั้น มีส่วนช่วยให้ นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแน้มสนเทศมาก ส่วนด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการนั้นแม้ว่า นักศึกษาจะมีความพึงพอใจที่เอกสารมีเนื้อหาที่ทันสมัยมาก แต่เนื่องจากเอกสารที่มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการและจำนวนเรื่องราวต่าง ๆ ที่จัดให้บริการมีไม่มากเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้มีเพียงระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลของปัญหาในการใช้บริการแน้มสนเทศด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการที่พบว่า มีปัญหาด้านนี้มากกว่าด้านเครื่องมือช่วยค้นและด้านการให้บริการลดหลั่นกันไปตามลำดับ แต่ยังคงเป็นปัญหาในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการสูง ระดับของปัญหาในการใช้บริการก็ย่อมจะลดต่ำลงมา ซึ่งพบว่า ในด้านการให้บริการนั้น นักศึกษามีปัญหาที่สำคัญคือ ไม่มีโอกาสค้นเอกสารด้วยตนเอง ทำให้ไม่มีโอกาสเลือกเอกสารที่ต้องการ ทั้งนี้เนื่องจากเอกสารจากแน้มสนเทศจัดเก็บไว้ในระบบชั้นปิด ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าไปค้นเอกสารได้เอง แต่อย่างไรก็ตามบรรณารักษ์ช่วยค้นหา อาจมีส่วนทำให้ระดับของปัญหาในการใช้บริการลดลง ส่วนด้านเครื่องมือช่วยค้นพบปัญหาที่น่าสนใจคือไม่สามารถเลือกเอกสารจากการใช้บัตรรกรรขีเอกสารได้เพราะมีแต่เลขหมายของเอกสาร ทั้งนี้เนื่องจากบัตรรกรรขีเอกสารให้รายละเอียดเฉพาะคำค้นและเลขหมายของเอกสารจากแน้มสนเทศที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกันเท่านั้น นักศึกษาไม่อาจทราบได้ว่า เอกสารจากแน้มสนเทศแต่ละรายการมีเนื้อหาในลักษณะใด ทำให้ผู้ใช้ไม่มีโอกาสได้เลือกและเปรียบเทียบเนื้อหาจากแต่ละรายการอย่างเต็มที่ หากเรื่องใดมีจำนวนเอกสารไม่มากรายการ นักศึกษาก็อาจจะไม่รู้สึกว่าเป็นปัญหามากนักและการที่บรรณารักษ์ช่วยค้นหา อาจมีส่วนทำให้ นักศึกษามีปัญหานี้ลดน้อยลงเช่นกัน ในด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการนั้นพบว่า ปัญหาที่น่าสนใจคือเอกสารมีเนื้อหาเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่ละเอียดลึกซึ้งเท่าที่ต้องการ ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาในระดับที่ยิ่งสูงขึ้นนักศึกษาย่อมต้องการสารนิเทศที่ละเอียดลึกซึ้งมากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการเรียนในสาขาวิชาต่าง ๆ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนีย์ นุ้ยจันทร์ (2524 : 104 - 109) ที่พบว่า นิสิตและอาจารย์ในคณะ เกษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดลและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต้องการให้เพิ่มจำนวนสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาขึ้นมากที่สุด

3. ความต้องการในการใช้บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษา

จากการศึกษาความต้องการในการใช้บริการแฟ้มสนเทศพบว่านักศึกษาต้องการให้ปรับปรุงบริการแฟ้มสนเทศในด้านการให้บริการและด้านเครื่องมือช่วยค้นในระดับมากที่สุด 2 ด้าน โดยพบว่านักศึกษาต้องการให้ปรับปรุงด้านเครื่องมือช่วยค้นสูงกว่าด้านการให้บริการเล็กน้อย ซึ่งจะเห็นได้ว่านักศึกษายังคงต้องการให้ปรับปรุงบริการ แม้ว่าจะมีความพึงพอใจในบริการในระดับมาก ทั้งนี้เพื่อต้องการให้หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เพิ่มความสะดวกในการค้นคว้าของผู้ใช้ในทุกเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องต้องการให้จัดเก็บเอกสารในลักษณะที่สามารถค้นเอกสารได้เอง ซึ่งผลสอดคล้องกับปัญหาในด้านการให้บริการที่พบว่านักศึกษาไม่มีโอกาสค้นเอกสารด้วยตนเองทำให้ไม่มีโอกาสเลือกเอกสารที่ต้องการ ซึ่งเป็นปัญหาในอันดับแรก นอกจากนี้นักศึกษายังต้องการให้ยืมเอกสารไปใช้ที่บ้านได้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากเอกสารจากแฟ้มสนเทศอนุญาตให้ยืมใช้เฉพาะในหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เท่านั้น นักศึกษาจะต้องนำไปถ่ายเอกสาร ซึ่งทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก รวมทั้งเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการมีไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาและทำให้ต้องรอนาน (ณัฐลลิตี นุทธิวิสารทภาคย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, รุ่งนภา เรียงสูตร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2534) ส่วนด้านเครื่องมือช่วยค้นพบว่านักศึกษาต้องการให้ปรับปรุงบริการในเรื่องที่บรรณารักษ์ควรทำบัตรบรรณวิธีอย่างละเอียดให้กับเอกสารทุกประเภทที่จัดเข้าแฟ้มสนเทศเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ในสภาพที่เป็นจริงเอกสารประเภทกฤตภาคและหนังสือพิมพ์รายสัปดาห์จัดทำบัตรบรรณวิธีช่วยค้น โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับคำค้น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และแหล่งที่มาของข้อมูล ซึ่งนักศึกษสามารถตัดสินใจเลือกใช้เอกสารจากแฟ้มสนเทศได้ แต่เอกสารประเภทกฤตภาคและหนังสือพิมพ์รายวัน จุลสารและเอกสารการประชุมสัมมนา ได้จัดทำบัตรบรรณวิธีเอกสารให้โดยระบุแต่คำค้นและเลขหมายของเอกสารเท่านั้น ทำให้ไม่มีรายละเอียดเพียงพอที่จะใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้เอกสารแต่ละรายการ จำเป็นต้องเลือกใช้จากตัวเล่มเอกสารโดยตรง ในกรณีที่เอกสารมีจำนวนมาก จะทำให้เสียเวลาในการค้นหาและคัดเลือกเอกสาร

4. เปรียบเทียบเหตุผลในการใช้บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี

ผลการศึกษานพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะและชั้นปีที่แตกต่างกันมีเหตุผลในการใช้บริการแนะสนเทศ ทั้งในด้านเหตุผลส่วนตัวและเหตุผลภายนอกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากนักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีมีภาระหน้าที่อย่างเดียวกันคือศึกษาและค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่ตนเลือกเรียนและการใช้บริการแนะสนเทศที่เป็นวิธีการหนึ่งในการศึกษาค้นคว้า นอกจากนี้แล้วสภาพการเรียนการสอนในห้องเรียนของนักศึกษาในแต่ละคณะหรือชั้นปีเช่น การค้นคว้าทำรายงานการปริกษาหรือกันระหว่างกลุ่มเพื่อน ฯลฯ เหล่านี้ต่างก็มีสภาพเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน ฉะนั้นการที่นักศึกษามีเหตุผลในการใช้บริการแนะสนเทศไม่ว่าจะด้วยเหตุผลส่วนตัวหรือเหตุผลภายนอกนั้น จึงอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทำให้ไม่พบความแตกต่างกันของเหตุผลในการใช้บริการแนะสนเทศดังกล่าว

5. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการแนะสนเทศ

ผลการศึกษานพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการแนะสนเทศ ทั้งในด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยค้นและด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบตามชั้นปีจะพบความแตกต่างกันเฉพาะในด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ ส่วนด้านการให้บริการและด้านเครื่องมือช่วยค้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากหอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ได้จัดเตรียมการให้บริการแนะสนเทศไว้เป็นอย่างดีตามที่ควรจะเป็น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้านเครื่องมือช่วยค้นและด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ ทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแนะสนเทศไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการพบว่านักศึกษามีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีความพึงพอใจในการใช้บริการแนะสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 - 4 มีความพึงพอใจน้อยกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 ทั้งนี้อาจเนื่องจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 - 4 เลือกสาขาวิชาเอกของตนเองแล้วและมีวิชาเรียนที่ต้องศึกษาในชั้นสูง จึงย่อมต้องการสารนิเทศในเรื่องต่าง ๆ ที่ลึกซึ้งมากขึ้น อีกทั้งต้องการเอกสารที่มีเนื้อหาทันสมัยและต้องการในปริมาณที่มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 - 4

มีความพึงพอใจในด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการน้อยกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2

6. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษา จำแนกตามคณะ และชั้นปี

ผลการศึกษพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะและชั้นปีที่แตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ ทั้งในด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยค้นและด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ก็ด้วยเหตุผลนัยเดียวกันกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษา ผลการศึกษาสอดคล้องกันคือเมื่อนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแฟ้มสนเทศไม่แตกต่างกัน ปัญหาในการใช้บริการนี้จึงไม่แตกต่างกัน

7. เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการแฟ้มสนเทศของนักศึกษา จำแนกตามคณะและชั้นปี

7.1 ผลการศึกษพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกัน มีความต้องการเกี่ยวกับหัวข้อของสารนิเทศในด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี ด้านธุรกิจ ด้านการสื่อสาร และด้านกฎหมายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากลักษณะธรรมชาติของเนื้อหาในหลักสูตรของแต่ละคณะมีความแตกต่างกัน นักศึกษาที่เลือกเรียนในคณะต่าง ๆ ย่อมมีความต้องการสารนิเทศที่เน้นหนักเฉพาะด้านเฉพาะสาขาที่ตนเลือกเรียนมากกว่าสารนิเทศด้านอื่น ๆ เช่น ด้านธุรกิจพบว่านักศึกษาคณะการบัญชี มีความต้องการหัวข้อของสารนิเทศในด้านธุรกิจมากกว่าคณะนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และคณะนิติศาสตร์ นอกจากนั้นคณะบริหารธุรกิจและคณะเศรษฐศาสตร์ยังมีความต้องการหัวข้อของสารนิเทศในด้านเดียวกันนี้มากกว่าคณะนิเทศศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าคณะที่มีการเรียนเชิงธุรกิจจะมีความต้องการสารนิเทศด้านธุรกิจมากกว่าคณะที่ไม่ได้เรียนวิชาทางธุรกิจ ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ก็ย่อมต้องการหัวข้อของสารนิเทศในด้านกฎหมายมากกว่าคณะด้านธุรกิจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความจำเป็นต้องใช้สารนิเทศและความสนใจของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับ โกลเบิร์ก ลิน และการ์เวย์และสเกลตัน (Goldberg, 1971 : 273 - 284 ; Lin and Garvey.

1972 : 22 ; Skelton. 1973 : 138 - 156) ได้ให้ความเห็นตรงกันว่านักวิชาการในสาขาต่างกัน นอกจากจะมีความต้องการสารนิเทศที่ต่างกันอย่างแล้ว นักวิชาการภายในกลุ่มเดียวกันก็ยังมีความต้องการที่ต่างกันอย่างอีกด้วย เมื่อเปรียบเทียบตามชั้นปีพบว่านักศึกษาที่อยู่ในชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีความต้องการหัวข้อของสารนิเทศในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการเปรียบเทียบไม่ได้แยกตามคณะหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือสาขาวิชาของนักศึกษา แต่เป็นการเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 โดยรวมทุกคณะหรือสาขาวิชา เพราะฉะนั้นความต้องการของนักศึกษาในแต่ละสาขาวิชาที่มีนัยสูงและค่าจึงถูกนำมาเฉลี่ยรวมทำให้ความต้องการด้านนี้ไม่แตกต่างกัน

7.2 ผลการศึกษานพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีความต้องการให้ปรับปรุงบริการนั้มนสนเทศ ทั้งด้านการให้บริการและด้านเครื่องมือช่วยค้น ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบตามชั้นปีพบความแตกต่างกันเฉพาะในด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ ส่วนด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากธรรมชาติของผู้ต้องการใช้สารนิเทศทุกคนย่อมต้องการให้บรรณารักษ์จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารนิเทศมากที่สุด ดังนั้นนักศึกษาจึงต้องการให้ปรับปรุงบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 ต้องการให้ปรับปรุงบริการนั้มนสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 มีความต้องการให้ปรับปรุงบริการด้านนี้มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 - 4 ทั้งนี้อาจเนื่องจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 มีประสบการณ์และความชำนาญในการใช้เครื่องมือช่วยค้นเพื่อการค้นคว้าหาสารนิเทศต่าง ๆ น้อยกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 - 4 ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 มีปัญหาในการใช้เครื่องมือช่วยค้นและต้องการให้ปรับปรุงเครื่องมือช่วยค้นมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 - 4 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของครีฟนั้ร์ นั้ฒนั้ร์ (2528 : 157) ที่พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 จำนวนไม่น้อยที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้บัตรรายการและไม่คุ้นเคยกับรายการในบัตร ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการใช้บัตรรายการเท่าที่ควร

อนึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะงานบริการนั้มนสเทศเท่านั้น ผลการศึกษาที่ได้ จึงเป็นเพียงส่วนหนึ่งของระบบบริการทั้งระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องเนื้อหาของสารนิเทศที่ผู้ใช้ ได้รับจากนั้มนสเทศ ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ผู้ใช้ก็อาจค้นหาสารนิเทศจากแหล่งอื่น ๆ ในหอสมุดและศูนย์สเทศเพิ่มเติมได้เพื่อให้ได้สารนิเทศครอบคลุมเรื่องที่ต้องการ อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงบริการนั้มนสเทศตามผลการศึกษา จึงเป็นสิ่งที่จะช่วยเสริมให้ระบบบริการของห้องสมุด ทั้งระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

1. หอสมุดและศูนย์สเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ควรพิจารณาจัดให้บริการนั้มนสเทศ ในระบบชั้นเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีอิสระในการเลือกใช้เอกสารจากนั้มนสเทศและ ได้ใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

2. บรรณารักษ์ควรจัดทำบัตรบรรณานี้ให้กับจุลสาร กฤตภาคและเอกสารการประชุม สัมมนา โดยให้รายละเอียดเพียงพอในการตัดสินใจเริ่มต้นว่าเอกสารฉบับนั้น ๆ ตรงกับ ความต้องการหรือไม่ ซึ่งอาจให้คำค้น ชื่อผู้แต่งหรือชื่อหน่วยงานที่จัดทำ ชื่อเรื่อง แหล่ง ที่มาของข้อมูลและเลขหมายของเอกสาร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกเอกสารที่ตรงกับ ความต้องการจริง ๆ และลดปริมาณเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงลง ซึ่งทำให้การค้นหรือ หยิบเอกสารให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. บรรณารักษ์ควรเสาะแสวงหาสารนิเทศที่น่าสนใจจากสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ รวบรวม ไว้ในนั้มนสเทศ เพื่อเสริมให้นั้มนสเทศมีสารนิเทศที่ละเอียดลึกซึ้งและครอบคลุมทุกแง่มุมเพียงพอ กับความต้องการ ทั้งนี้บรรณารักษ์อาจจะใช้วิธีการถ่ายเอกสาร บทความจากวารสารในเรื่องที่ไม่มี ในนั้มนสเทศหรือมีรายละเอียดไม่เพียงพอหรือไม่ลึกซึ้งเพียงพอ

4. หอสมุดและศูนย์สเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ควรพิจารณาระเบียบการยืมเอกสาร จากนั้มนสเทศ โดยอนุญาตให้นักศึกษายืมเอกสารไปใช้ที่บ้านได้ โดยมีกำหนดระยะเวลาและจำนวน ฉบับตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ รวมทั้งเป็นการช่วยลด ค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสารของนักศึกษาอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการใช้บริการนันทนาการของอาจารย์ในหอสมุดและศูนย์นันทนาการวิทยาลัยธุรกิจแม่เหล็ก
2. ควรมีการศึกษาการใช้บริการนันทนาการของนักศึกษาและอาจารย์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ หลังจากที่ได้มีการปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการวิจัยอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการ เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ สุวรรณรัตน์. "บริการข่าวสารทันสมัย," ช.บ.อ.สาร. 5(1) : 19-24 ;

มกราคม - เมษายน 2528.

ไกรลาส สุกธิเกิด เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, รุ่งภา เรียงสูตร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2534.

จิรวรรณ กักตบบุตร. "ผู้ใช้และผู้บริการสารสนเทศ," ใน สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1-7. หน้า 161-202. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532.

ชนันนา ผสมกุลศิลป์. การใช้เอกสารของผู้เขียนบทความประจำในหนังสือพิมพ์รายวัน. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. อัดสำเนา.

ชนิดตา โกวิทาทิ. ความต้องการของนิสิตอักษรศาสตร์ในการใช้บริการห้องสมุด คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อัดสำเนา.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานของการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525.

ณัฐสิทธิ นุฒิวิสารทภาคย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, รุ่งภา เรียงสูตร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2534.

ทัศนารถ คทวณิช. "บริการข้อสนเทศทันสมัย (Current Awareness)," วิทยบริการ. 7(1) : 99-107 ; กรกฎาคม 2528.

ทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ. การสำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521. อัดสำเนา.

นางลักษณ์ ไม่น่ายกิจ. "บริการสนเทศ : ความหมายและประเภท," บรรณารักษศาสตร์. 3(1) : 26-33 ; มกราคม 2526.

- นวนิตย์ อินทรามะ. "ดรรชนีและสาระสังเขป," ใน สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน้าที่ 1-7.
หน้า 203-249. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532.
- นายิกา เมฆจรัสกุล. ความต้องการและการใช้ข้อสนเทศของคณาจารย์ ศูนย์วิทยาศาสตร์
สุขภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2529.
- พรินมล โภคัย. การดำเนินงานด้านจุลสารและประสิทธิภาพในการให้บริการในห้องสมุด
มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
ออดสำเนา.
- นิมล เมฆสวัสดิ์. การเปรียบเทียบรูปแบบบริการเลือกเผยแพร่สารนิเทศ สำหรับอาจารย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528. ออดสำเนา.
- มาลินี ศรีนิสฤทธิ์. "บริการสารนิเทศทันสมัย." ใน การบริการและเผยแพร่สารนิเทศ
หน้าที่ 1 - 7. หน้า 352-365. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
2533.
- แม่เฒ่าล ชวลิต. "นโยบายสารนิเทศและระบบสารนิเทศแห่งชาติ," ห้องสมุด. 29 :
5-15 ; มีนาคม 2528.
- . "สารนิเทศและสารนิเทศศาสตร์." ใน สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน้าที่ 1-7.
หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532.
- ละอองกาญจน์ สิริชัยพาณิชย์. บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ให้แก่นักศึกษา. วิทยานิพนธ์
อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520. ออดสำเนา.
- วิญญา วิศาลาภรณ์. การวิจัยทางการศึกษา : หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.
- ศรีพันธุ์ นินคณนันธ์. การใช้บัตรรายการในห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528. ออดสำเนา.

สุขุม เฉลยทรัพย์. "สารนิเทศและสารนิเทศศาสตร์," ใน ความรู้เบื้องต้นทางสารนิเทศศาสตร์.
หน้า 5-29. ปทุมธานี : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะวิชามนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาสงครณ, 2531.

สุธันนี กิติริ. "บริการเลือกเผยแพร่ข้อสนเทศ (SDI)," วิทยบริการ. 7(1) : 80-98 ;
กรกฎาคม 2528.

สุนทร แก้วลาย. "แนวคิดและหลักการของการบริการและเผยแพร่สารนิเทศ," ใน การบริการ
และเผยแพร่สารนิเทศ หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-41. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.

สุนีย์ นัยจันทร์. การสำรวจความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในคณะเภสัชศาสตร์ ในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.

สุรีย์พร เมืองอ่ำ. ความต้องการข้อสนเทศของอาจารย์โรงเรียนเตรียมทหาร. วิทยานิพนธ์
อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529. อัดสำเนา.

Blackic, Edna and John M Smith. "Student Information Needs and
Library User Education," Education Libraries Bulletin. 24 :
16-23 ; Autumn, 1981.

Brittain, J.M. Information and Its Users : A Review with Special
Reference to the Social Science. Claverton Down : Bath University
Press, 1970.

✓ Cronin, Blaise. "Assessing User Needs," Aslib Proceedings. 33 :
37-47 ; February, 1981.

Elliot, Lloyd Gene. "A Study of the Use by Undergradates of One
University Library," Dissertation Abstracts International.
38 : 2391A ; November, 1977.

Exon, Andy. "Getting to Know the User Better," Aslib Proceedings.
30 : 352-364 ; October - November, 1978.

- Ford, Geoffrey. "Research in User Behavior in University Libraries," Journal of Documentation. 29 : 85-106 ; March, 1973.
- Goldberg, Aleksandr L. "Information Needs of Social Scientists and Ways of Meeting Them," International Social Science Journal. 23 : 273-284 ; 1971.
- Groves, Bette and Charles H. Davis. "A User Study of the Alberta Alcoholism and Drug Abuse Commission Library," Special Libraries. 71 : 22-29 ; January, 1980.
- Guha, Bimalendu. Documentation and Information : Services Techniques and System. Calcutta : The World Press Private, 1978.
- Harrod, Leonard Montague. Harrod's Librarians Glossary. 6th ed. Gower : Gower, 1987.
- The ALA Glossary of Library and Information Science. edited by Young Heartsill. p.117. Chicago : American Library Association, 1983.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities," Journal of Education and Psychological Measurement. 3 : 606-610 ; Autumn, 1970.
- Lin, Nan and William D. Garvey. "Information Needs and Uses," in Annual Review of Information Science and Technology, V. 7. p. 5-37. Washington, D.C. : American Society for Information Science, 1972.
- Line, Maurice B. "Draft Definition : Information and Library Needs, Wants, Demands and Uses," Aslib Proceedings. 26 : 87 ; February, 1974.
- Skelton, Barbara. "Scientists and Social Scientists as Information Users : a Comparison of Results of Science User Studies with the Investigation into Information Requirements of Social Science," Journal of Librarianship. 5 : 138-156 ; April, 1973.
- Subrahmanyam, T. "A Study of Information Seeking Behavior of Doctoral Candidates in Social Sciences," Herald of Library Science. 22 : 200-204 ; July - October, 1983.

Taylor, Robert S. "Question - Negotiation and Information Seeking in Libraries," College and Research Libraries. 29(3) : 178-194 ; May, 1968.

Van Styvendaele, B.J.H. "University Scientists as Seekers of Information : Sources of References of Books and Their First Use Versus Date of Publication," Journal of Librarianship. 13(2) : 83-92 ; April, 1981.

Wilson, T.D. "On User Studies and Information Needs," Journal of Documentation. 37 : 3-15 ; March, 1981.

ภาคผนวก

สิงหาคม 2534

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ให้บริการแฟ้มสนทนา

เนื่องด้วยดิฉันกำลังทำวิจัยเรื่อง "การใช้บริการแฟ้มสนทนาของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์สนทนา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้บริการแฟ้มสนทนาของนักศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลของการวิจัยครั้งนี้จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการแฟ้มสนทนาในหอสมุดและศูนย์สนทนาให้เกิดประโยชน์กับนักศึกษามากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านมีค่าอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงบริการแฟ้มสนทนา จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวรุ่งนภา เขียรสุตร)

นิสิตปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถาม

เรื่อง

การใช้บริการนันทนาการของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์นันทนาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน จำนวน 8 หน้า
 - ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 สถานการณ์การใช้บริการนันทนาการ
 - ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการนันทนาการ
 - ตอนที่ 4 ความต้องการในการใช้บริการนันทนาการ
2. การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาทำแบบสอบถามโดย
 - 2.1 เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริง
 - 2.2 เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามสถานการณ์ใช้ ปัญหาและ

ความต้องการในการใช้บริการนันทนาการเพียงระดับเดียวในแต่ละข้อ ซึ่งมีอยู่ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยที่สุด ตามความเป็นจริง

ตัวอย่าง

เหตุผลในการใช้บริการนันทนาการ	ระดับเหตุผลที่มาใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>เหตุผลในการใช้ที่เกิดจากเหตุผลส่วนตัว</u>					
1. เพื่อให้มีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน		✓			
2. เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ			✓		

จากตัวอย่างหมายความว่า

- ข้อ 1 ท่านมาใช้บริการนันทนาการ เพื่อให้มีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ในระดับ มาก
- ข้อ 2 ท่านมาใช้บริการนันทนาการ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ ในระดับ ปานกลาง

โปรดระบุชื่อ.....นามสกุล.....

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. คณะที่สังกัด

คณะบริหารธุรกิจ

คณะนิติศาสตร์

คณะการบัญชี

คณะมนุษยศาสตร์

คณะเศรษฐศาสตร์

คณะนิเทศศาสตร์

3. ชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่ 1

ชั้นปีที่ 2

ชั้นปีที่ 3

ชั้นปีที่ 4

ตอนที่ 2 สถานการณ์ใช้บริการนันทนเทศ

1. สถานที่ไปในการใช้บริการนันทนเทศ

1.1 ท่านใช้นันทนเทศประกอบในการเรียนวิชาประเภทต่าง ๆ ในลำดับใด

โปรดจัดลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย (1, 2, 3, 4)

วิชาบังคับพื้นฐาน

วิชาเลือกทั่วไป

วิชาเอกบังคับหรือวิชาชีวะเฉพาะสาขาวิชา

วิชาเอกเลือก

1.2 ท่านใช้ประโยชน์จากเอกสารประเภทใดมากที่สุด

จุลสาร

กฤตภาค

เอกสารการประชุมสัมมนา

1.3 ท่านใช้บริการนันทนเทศ บ่อยครั้งเพียงใด

ใช้มากกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์

ใช้ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์

ใช้ 1 - 2 ครั้ง/เดือน

ใช้ไม่แน่นอน

1.4 ท่านมีวิธีการใช้แฟ้มสนทนอย่างไร

- ดูจากบัตร โยง แล้วจึงไปค้นจากบัตรบรรณานุกรมเอกสาร
- ดูจากบัตรบรรณานุกรมภาคและหนังสือพิมพ์แล้วจึง ไปค้นบัตรบรรณานุกรมเอกสาร
- เริ่มต้น โดยดูจากบัตรบรรณานุกรมเอกสารทันที
- สอบถามจากบรรณารักษ์
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. เหตุผลในการใช้บริการแฟ้มสนทนา

ท่านมาใช้บริการแฟ้มสนทนาอันเนื่องจากเหตุผลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ในระดับใด

เหตุผลในการใช้บริการแฟ้มสนทนา	ระดับเหตุผลที่มาใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>เหตุผลในการใช้ที่เกิดจากเหตุผลส่วนตัว</u>					
1. เพื่อให้มีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน.....					
2. เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ.....					
3. เพื่อค้นคว้าหาความรู้ที่สนใจนอกเหนือจากวิชาที่เรียน.....					
4. เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ.....					
5. เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็นของตนเอง.....					
<u>เหตุผลในการใช้ที่เกิดจากเหตุผลภายนอก</u>					
1. บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้.....					
2. อาจารย์ผู้สอนแนะนำให้ใช้.....					
3. เพื่อนแนะนำให้ใช้.....					
4. สนใจมาใช้บริการนี้เนื่องจากมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ.....					

3. ความพึงพอใจในบริการนั้มนสเทศ

ท่านมีความพึงพอใจในบริการนั้มนสเทศ แต่ละประเด็นในระดับใด

ความพึงพอใจในบริการนั้มนสเทศ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการให้บริการ</u>					
1. บริการนั้มนสเทศช่วยให้ท่านสามารถติดตามเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี.....					
2. บริการนั้มนสเทศช่วยให้ท่านไม่ต้องเสียเวลารวบรวมเรื่องราวความเคลื่อนไหวในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง.....					
3. บรรณารักษ์ช่วยค้นหา ทำให้ได้รับสารนิเทศตามที่ต้องการ.....					
4. บรรณารักษ์เต็มใจและยินดีให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการค้นหา.....					
5. บั้ยประกาศที่ติดบัตรบรรณานุกรมภาคและหนังสือพิมพ์เพื่อแนะนำเรื่องใหม่ ๆ ตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้เข้าถึงได้โดยสะดวก.....					
6. บั้ตรบรรณานุกรมภาคและหนังสือพิมพ์ที่บั้ยประกาศมีความทันสมัย เนื่องจากมีการแนะนำเรื่องใหม่ ๆ ให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ.....					
7. การแสดงเอกสารใหม่ ช่วยให้สามารถติดตามเรื่องราวต่าง ๆ ได้ทันท่วงที.....					
8. บริการในระบบชั้นปิด โดยบรรณารักษ์เป็นผู้หยิบเอกสารให้ ทำให้ได้รับเอกสารตามรายการที่ขอใช้ทกฉบับ.....					
<u>ด้านเครื่องมือช่วยค้นหา</u>					
1. ท่านสามารถเข้าไปค้นหาบัตรบรรณานุกรมเอกสารได้โดยสะดวก.....					
2. ท่านมีความพอใจในการค้นหาเรื่องต่าง ๆ จากบัตรบรรณานุกรมเอกสาร.....					
3. บั้ตรบรรณานุกรมภาคและหนังสือพิมพ์ให้รายละเอียดเพียงพอในการค้นหา.....					
4. บั้ตรโยง (สีแดง) ช่วยให้ทราบว่ามีการให้บริการบ้าง.....					
<u>ด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ</u>					
1. เอกสารมีเนื้อหาที่ทันสมัย.....					
2. เอกสารมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการอย่างเพียงพอ.....					
3. เอกสารที่จัดให้บริการมีเรื่องต่าง ๆ ให้ค้นหาได้อย่างเพียงพอ.....					

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ

ท่านมีปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนเทศในประเด็นต่อไปนี้ ในระดับใด

ปัญหาในการใช้บริการแฟ้มสนเทศ	ระดับปัญหาในการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการให้บริการ</u>					
1. บรรณารักษ์ใช้เวลาคนมาก ทำให้ต้องรอนาน.....					
2. บรรณารักษ์ไม่ค่อยกระตือรือร้นที่จะให้บริการ.....					
3. ระยะเวลาที่ติดบัตรบรรณานุกรมภาคและหนังสือพิมพ์ที่ป้ายประกาศ แนะนำเรื่องใหม่ ๆ สั้นเกินไป ทำให้ติดตามไม่ทัน.....					
4. ท่านไม่มีโอกาสค้นเอกสารด้วยตนเอง ทำให้ไม่มีโอกาสเลือก เอกสารที่ต้องการ.....					
5. การจัดทำภาคไม่ปราณีต ทำให้เอกสารเลอะเลือนไม่ชัดเจน.....					
6. เอกสารถูกฉีก-ตัดบางส่วนไปหรือไม่จบในฉบับ.....					
<u>ด้านเครื่องมือช่วยค้น</u>					
1. ท่านไม่ทราบวิธีใช้บัตรบรรณานุกรม.....					
2. คำค้นที่กำหนดไว้ในบัตรบรรณานุกรมประเภทสื่อความหมายได้ไม่ชัดเจน.....					
3. มีเลขหมายปรากฏในบัตรบรรณานุกรม แต่เอกสารในแฟ้มสนเทศ ขาดหายไปและไม่ปรากฏว่ามีผู้ยืม.....					
4. ไม่สามารถเลือกเอกสารจากการใช้บัตรบรรณานุกรมได้ เพราะมีแต่เลขหมายของเอกสาร.....					
<u>ด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการ</u>					
1. เอกสารไม่มีเนื้อหาในเรื่องที่ต้องการ.....					
2. เอกสารมีเนื้อหาใช้ประโยชน์ได้น้อย.....					
3. เอกสารมีเนื้อหาเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่ละเอียดลึกซึ้งเท่าที่ต้องการ.....					

ตอนที่ 4 ความต้องการในการให้บริการนมัสเทศ

1. หัวข้อของสารนิเทศที่ต้องการ

กำหนดการใช้สารนิเทศหัวข้อต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

สารนิเทศในเรื่องที่ต้องการ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี					
1. ความเคลื่อนไหวทางด้านการเงิน.....					
2. ความเคลื่อนไหวทางด้านธนาคาร.....					
3. ความเคลื่อนไหวทางด้านบัญชี.....					
ด้านธุรกิจ					
1. การบริหารงานด้านต่าง ๆ ทางธุรกิจ.....					
2. การจัดการสำนักงาน.....					
3. แรงงาน กรรมกรและแรงงานสัมพันธ์.....					
4. การค้าในประเทศและระหว่างประเทศ.....					
5. ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการจัดการด้านตลาด.....					
6. การประกันภัย วินาศภัยและอัคคีภัย.....					
7. เทคโนโลยีในงานธุรกิจ.....					
8. ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจประเภทต่าง ๆ.....					
9. หุ่นและตลาดหลักทรัพย์.....					
10. หุ่นส่วนและบริษัท.....					
11. ภาษีอากร.....					
ด้านการสื่อสาร					
1. การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์.....					
2. เทคโนโลยีทางการสื่อสาร.....					
3. สื่อสารมวลชน.....					
4. เรื่องเกี่ยวกับภาษา.....					

สารนิเทศในเรื่องที่ต้องการ (ต่อ)	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านเศรษฐกิจและสังคม</u>					
1. การเมือง การปกครองและความมั่นคงแห่งชาติ.....					
2. ภาวะเศรษฐกิจและสังคม.....					
3. ชาวทั่วไปของทางราชการ.....					
4. ความเคลื่อนไหวทางด้านอุตสาหกรรมต่าง ๆ.....					
5. การขนส่งและคมนาคม.....					
6. การท่องเที่ยวและการโรงแรม.....					
7. ความรู้ด้านศิลปะ ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม.....					
8. การเกษตรกรรมและกิจการ.....					
9. ความเคลื่อนไหวด้านการศึกษา.....					
10. การแนะแนวอาชีพและการเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ.....					
<u>ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</u>					
1. ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.....					
2. ความก้าวหน้าทางการแพทย์.....					
<u>ด้านกฎหมาย</u>					
1. ความเคลื่อนไหวทางด้านกฎหมาย ข้อบังคับในสังคม.....					
2. ศาลและการนิเทศคดี.....					
<u>ด้านอื่น ๆ</u>					
1. ชีวิตและงานของบุคคล.....					
2. ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม.....					
3. บุคลิกภาพและการพัฒนาบุคลิกภาพ.....					
4. การสร้างเสริมและระวังรักษาสวัสดิภาพและสุขภาพของตนเอง.....					
5. ศาสนา ลัทธิ นิกาย คำสอนและการปฏิบัติตน.....					
6. วิธีการดำรงชีวิตให้มีความสุข.....					

สารนิเทศในเรื่องที่ท่านต้องการในด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)

1.
2.

2. การปรับปรุงบริการแฟ้มสนเทศ

ท่านต้องการให้ปรับปรุงบริการแฟ้มสนเทศ แต่ละประเด็นในระดับใด

ความต้องการ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการให้บริการ</u>					
1. รวบรวมรายการบรรณานุกรมของเอกสาร ที่จัดให้บริการประจำเดือนและจัดเข้าแฟ้มให้บริการ.....					
2. ให้จัดส่งรายการบรรณานุกรมของเอกสารไปติดป้ายประกาศยังคณะต่าง ๆ ทุกสัปดาห์.....					
3. ต้องการให้จัดเก็บเอกสารในลักษณะที่สามารถค้นเอกสารได้เอง.....					
4. ต้องการให้ยืมเอกสารไปใช้ที่บ้านได้.....					
5. ถ้ามีเอกสารภาษาต่างประเทศให้รวบรวมไว้ด้วย.....					
<u>ด้านเครื่องมือช่วยค้น</u>					
1. ควรทำบัตรดรรชนีอย่างละเอียดให้กับเอกสารทุกประเภทที่จะจัดเข้าแฟ้มสนเทศ.....					
2. บัตรดรรชนีทุกประเภทควรมีเลขหมายของเอกสารระบุไว้ด้วย.....					
3. ควรจัดให้บริการค้นแฟ้มสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์.....					

3. นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้แล้ว ท่านต้องการให้หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิตย์ ปรับปรุงบริการแฟ้มสนเทศในประเด็นใดหรือลักษณะใดอีกบ้าง

.....

.....

ประวัติของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวรุ่งนภา

เกิดวันที่ 15 เดือน เมษายน

สถานที่เกิด

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2522

พ.ศ. 2527

พ.ศ. 2534

ชื่อสกุล เรียรสูตร

พุทธศักราช 2505

อำเภอเมือง จังหวัดน่าน

บ้านเลขที่ 76/375 ซอยโชติวัฒน์ ถนนประชาชื่น

แขวงบางซื่อ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10800

อาจารย์ประจำ

หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

110/1 - 4 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง

เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210

ประโยคมัธยมศึกษาสายสามัญจากโรงเรียน

ศรีสวัสดิ์วิทยาคาร

ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น

กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) จากมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การใช้แฟ้มสนเทศของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์สนเทศ
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทคัดย่อ

ของ

รุ่งนภา เรียงสูตร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาทางการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์

เมษายน 2535

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการนันทนเทศของนักศึกษาในหอสมุดและศูนย์นเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ประจำปี การศึกษา 2534 จาก 6 คณะ ได้แก่คณะบริหารธุรกิจ คณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะนิเทศศาสตร์ ที่มาใช้บริการนันทนเทศจำนวน 180 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบโควต้าจากแต่ละคณะ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. นักศึกษาใช้บริการนันทนเทศเพื่อประกอบการเรียนวิชาเอกบังคับ หรือวิชาชีวะเป็นอันดับแรก โดยใช้ประโยชน์จากจุลสารมากที่สุด ความถี่ในการใช้บริการมีลักษณะไม่แน่นอน และใช้วิธีการค้นหานันทนเทศ โดยสอบถามจากบรรณารักษ์มากที่สุด สำหรับเหตุผลในการใช้บริการนันทนเทศพบว่าด้านเหตุผลส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเหตุผลภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง
2. นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการนันทนเทศในด้านการให้บริการและด้านเครื่องมือช่วยค้นในระดับมาก ส่วนด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
3. นักศึกษามีปัญหาในการใช้บริการนันทนเทศในด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยค้นและด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการในระดับปานกลางทุกด้าน
4. นักศึกษามีความต้องการหัวข้อของสารนิเทศในด้านการสื่อสาร ด้านกฎหมาย และด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในระดับมาก ส่วนด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านอื่น ๆ ด้านธุรกิจและด้านการเงิน การธนาคารและการบัญชี นักศึกษามีความต้องการในระดับปานกลาง
5. นักศึกษามีความต้องให้ปรับปรุงบริการนันทนเทศในด้านการให้บริการ และในด้านการเครื่องมือช่วยค้นในระดับมาก
6. การเปรียบเทียบเหตุผลในการใช้บริการนันทนเทศพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะและชั้นปีที่แตกต่างกันมีเหตุผลในการใช้บริการนันทนเทศด้านเหตุผลส่วนตัวและเหตุผลภายนอกในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการเน้นสนทนพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยค้นและด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการและด้านเครื่องมือช่วยค้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. การเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการเน้นสนทนพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะและชั้นปีที่แตกต่างกันมีปัญหาในด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยค้น และด้านเนื้อหาที่จัดให้บริการในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

9. การเปรียบเทียบความต้องการหัวข้อของสารนิเทศพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีความต้องการในด้านเงิน การธนาคารและการบัญชี ด้านธุรกิจ ด้านการสื่อสาร ด้านกฎหมาย และด้านอื่น ๆ ในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีความต้องการหัวข้อของสารนิเทศในทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

10. การเปรียบเทียบความต้องการให้ปรับปรุงบริการเน้นสนทนพบว่านักศึกษาที่อยู่ในคณะที่แตกต่างกันมีความต้องการให้ปรับปรุงในด้านการให้บริการและด้านเครื่องมือช่วยค้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามชั้นปีพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 4 มีความต้องการให้ปรับปรุงบริการในด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านเครื่องมือช่วยค้นพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

STUDENTS'S USE OF INFORMATION FILE SERVICE OF
DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY'S LIBRARY AND INFORMATION CENTER

AN ABSTRACT

BY

RUNGNAPA THIANSOOT

A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Library Science
at Srinakharinwirot University

April 1992

The purpose of this study was to investigate as well as to compare the service usage, problems and needs of the students using information file service at Dhurakijpundit University Library and Information Center.

The samples of this study were 180 full-time undergraduate students of academic year 1991, who were users of the information file service. They were randomly selected from 6 faculties, namely : Business Administration, Accounting, Economics, Law, Humanities and Communication Arts faculties. Questionnaires were used for the collection of data and the calculation and analization of data were done through percentage, means, standard deviation, t-test and F-test.

The results of the study were as follows :

1. First of all, the students used the information file service to couple with the study of their compulsory majored courses or professional courses, and the pamphlets were used the most among the materials. The frequency of usage was uncertain. Most students approached the information file by asking the librarians on duty. It was also found that their reasons for using the information file were mostly personal reasons, which is at high level while the external reasons were intermediate.

2. The students were highly satisfied with the information file service in terms of service and searching tools while the subjects provided were at intermediate level.

3. The students' problems in using information file service in terms of service, searching tools and subjects provided were all at intermediate level.

4. The students' needs of information in the fields of communication, law and science & technology were at high level, while those in economic & social, business, finance, banking & accountancy and others were at intermediate level.

5. The students' needs for the improvement of information file service in terms of service and searching tools were at high level.

6. In comparing the reasons for using the information file, it was found that, students from different faculties and in different year had different reasons both personal and external in using the information file service but without statistically significance.

7. The comparison of students' satisfaction in using information file service revealed that students from different faculties had different levels of satisfaction in service, searching tools and subject provided without statistically significance. Comparing by the differences in year class showed that students in freshman and sophomore years and those in junior and senior years had different levels of satisfaction in service and searching tools without statistically significance while that in subject provided was different with statistically significance at .01 level.

8. The comparison of students' problems in using information file service revealed that students from different faculties and in different year had different problems in service, searching tools, and subject provided without statistically significance.

9. The comparison of students' needs for information topics revealed that students from different faculties had different needs

for information in the fields of finance, banking & accountancy, business, communication, law and others, with statistically significance at .01 level. whereas, the differences of needs for information in economic & social and in science & technology were without statistically significance. Comparison by the differences in year showed that students in freshman and sophomore years and those in junior and senior years had different needs for information topics in every field without statistically significance.

10. The comparison of needs for the improvement of information file service revealed that the differences of the students' needs for the improvement of service and searching tools were not statistically significant. While categorized by year showed that students in freshman and sophomore years and those in junior and senior years had different needs for the improvement of service without statistically significance. While the differences of needs for improving searching tools were statistically significant at .05 level.