

82

ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*

อัญชลี กล่ำเพชร**

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของการศึกษาในมหาวิทยาลัย มีบทบาทในการพัฒนาการเรียนการสอน การวิจัย ตลอดจนส่งเสริมการศึกษาแบบต่อเนื่อง ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของวิทยาการในสาขาวิชาต่าง ๆ และเผยแพร่สารนิเทศแก่ผู้ใช้ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และผู้สนใจทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัดบริการประเภทต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารนิเทศของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ บริการประเภทหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการเข้าถึงสารนิเทศของผู้ใช้ คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาในมหาวิทยาลัย เพราะแนวทางการศึกษาในปัจจุบันมุ่งส่งเสริมให้นิสิต นักศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก นอกเหนือจากฟังคำบรรยายในชั้นเรียน (นวนิเดย์ อินทรามะ, 2512 : 18) นอกจากนี้การศึกษาในมหาวิทยาลัยได้สนับสนุนการวิจัยทุกลักษณะ ซึ่งจำเป็นต้องใช้สารนิเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อการศึกษาค้นคว้าเป็นจำนวนมาก ดังนั้น นิสิต นักศึกษา อาจารย์ จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ ประกอบกับปัจจุบันเป็นยุคของข่าวสาร (Information Age) วิทยาการในสาขาวิชาต่าง ๆ เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และปรากฏอยู่ในสารนิเทศหลายรูปแบบ จนเกินความสามารถของผู้ใช้ที่จะค้นหาสารนิเทศที่ตนต้องการได้อย่างครบถ้วน ผู้ใช้จึงต้องการความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึง

* สรุปรจากวิทยานิพนธ์ชื่อเรื่องเดียวกัน สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2533

** บรรณารักษ์ 5 ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สารนิเทศที่ต้องการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงเป็นเสมือนตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้กับสารนิเทศประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด ทำหน้าที่ เผยแพร่สารนิเทศแก่ผู้ใช้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามที่ต้องการ เช่น การเตรียม การสอน การเขียนรายงานและวิทยานิพนธ์ ตลอดจนการวิจัย ปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัย ต่างก็ได้จัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยมีบรรณารักษ์หรือนักสารนิเทศ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้เพื่อให้การบริ การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นส่วนหนึ่งของงานบริการ ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ทำหน้าที่ให้บริการและติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง เป็น สื่อกลางระหว่างผู้ใช้กับสารนิเทศประเภทต่าง ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารนิเทศทุกประเภทที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดหาและจัดระบบไว้ พร้อมทั้งแนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ให้ผู้ใช้ได้รับทราบ การดำเนินงานบริการประเภทนี้ จะ ยึดถือความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและสนองความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ (สัมภาษณ์ รวีวรรณ ชำพล 28 ธันวาคม 2532)

ปัจจุบันบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มีบรรณารักษ์รับผิดชอบงานนี้โดยตรง 2 คน และมีเจ้าหน้าที่ประจำ ทำหน้าที่เก็บหนังสืออ้างอิงชั้นชั้น 1 คน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการแก่ผู้ใช้มีทั้งสิ้น 13 ประเภทดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
4. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
5. บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้
6. บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ
7. บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง
8. บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย
9. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล
10. บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรบรรณนิวารสาร
11. บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่
12. บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ
13. บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้

เพื่อให้ทราบว่าการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ เป็นกระบวนการที่สมบูรณ์ เหมาะสมและสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ผู้ใช้มีความพึงพอใจและมีปัญหาในการใช้บริการมากน้อยเพียงใด ผู้บริหารฝ่ายหอสมุดฯ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบุคลากรอื่น ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ จึงควรร่วมมือกันศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาให้อย่างจริงจัง โดยมีการประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการทั้ง 13 ประเภท ว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น และการประเมินผลนี้ควรจะทำอย่างสม่ำเสมอ

วิธีการประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ดีวิธีหนึ่ง คือ การสำรวจและสอบถามความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของระบบงานห้องสมุดโดยตรง เพราะระบบงานห้องสมุดต้องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้ การประเมินผลด้วยวิธีดังกล่าวจะทำให้ทราบความพึงพอใจ ความต้องการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ใช้ ช่วยให้ห้องสมุดสามารถปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และปรับปรุงวิธีดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการผู้ใช้ทั้ง 13 ประเภท มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด ผู้ใช้มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้อย่างไร ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรปฏิบัติงานในงานบริการของฝ่ายหอสมุดฯ จึงทำการวิจัยเรื่องนี้ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ฝ่ายหอสมุดฯ เป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และลูกจ้าง และบุคคลทั่วไปอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ทราบปริมาณการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
2. ทราบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
3. ทราบระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

4. ทราบปัญหาในการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

5. ได้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าจาก อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด
2. อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง
3. ระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสารทางวิชาการ และบทความที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประจำปีการศึกษา 2533 จำนวน 2,270 คน เมื่อสุ่มตัวอย่างตามวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน ดังนี้

2.1 อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 41 คน

2.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 274 คน

2.3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 30 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 2 ชุด

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับอาจารย์

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาจำนวน 335 ฉบับ (ร้อยละ 97.10) ในจำนวนดังกล่าวแบ่งเป็น อาจารย์ 40 ฉบับ (ร้อยละ 97.56) นักศึกษาระดับปริญญาตรี 265 ฉบับ (ร้อยละ 96.72) และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 30 ฉบับ (ร้อยละ 100)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการประมวลผลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ (SPSS/PC+ : Statistical Package for the Social Science/Personal Computer Plus) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ใช้หอสมุด สัปดาห์ละ 1-3 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 57.91) โดยมีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกัน คือ ค้นคว้า ประกอบการสอน และค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (ร้อยละ 90.00 และ 80.67) และใช้บริการทำบัตรสมาชิก และบริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด (ร้อยละ 100.00)

2. อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณ การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับน้อย โดยมีปริมาณการใช้บริการจัด นิทรรศการการแนะนำหนังสือใหม่มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ บริการจัดนิทรรศการใน โอกาสสำคัญ ๆ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม และอันดับ สุดท้ายคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์

3. อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับ ความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง โดยมีระดับ ความพึงพอใจในการใช้บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะ บริการตอบคำถาม และอันดับสุดท้ายคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์

4. อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับ ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับมาก โดยมีระดับความ ต้องการในการใช้บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการ

ตอบคำถาม และอันดับสุดท้ายคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ เมื่อเปรียบเทียบและทดสอบความมีนัยสำคัญของระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

5. อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเรื่อง เวลาในการให้บริการมีน้อย หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปมีจำนวนน้อย บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีจำนวนน้อยและพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เหมาะสม ไม่เป็นสัดส่วนและคับแคบเกินไป และได้เสนอแนะเพื่อการปรับปรุงว่า ควรขยายเวลาในการให้บริการให้มากขึ้น จัดหาหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปให้มีจำนวนมากขึ้น เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและขยายพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งค้นคว้าอย่างเพียงพอ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ทำให้ทราบข้อเท็จจริงบางประการซึ่งควรนำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

1. คำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้หอสมุดวอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ใช้หอสมุดสัปดาห์ละ 1-3 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 57.91) โดยอาจารย์มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการสอนมากที่สุด (ร้อยละ 90.00) นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิต มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (ร้อยละ 80.67) สำหรับการให้บริการประเภทต่าง ๆ ในหอสมุดนั้น อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ใช้บริการทำบัตรสมาชิก และบริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด (ร้อยละ 100.00) ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าหอสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทต่อการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย ประกอบกับแนวทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันมุ่งส่งเสริมให้นิสิต นักศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก นอกจากนี้การศึกษาในระดับดังกล่าวได้สนับสนุนการวิจัยทุกลักษณะ ซึ่งจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ ประเภทต่าง ๆ เพื่อการศึกษาค้นคว้าเป็นจำนวนมาก ดังนั้นนิสิต นักศึกษา และอาจารย์จึงใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นศูนย์รวมของสารสนเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ อยู่เป็นประจำและบริการประเภทหนึ่งที่นิสิต นักศึกษา และอาจารย์นิยมใช้บริการคือ บริการยืม-คืนหนังสือ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของนภลัย วิทรัพย์ไพรี (2530) ที่พบว่า นักศึกษาใช้หอสมุด

ลำดับที่ละ 1-3 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 39.8) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตรมากที่สุด (ร้อยละ 75.2) และใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด (ร้อยละ 90.3) และสอดคล้องกับงานวิจัยของผลวิวัลย์ รองสวัสดิ์ (2520) ที่พบว่า นักศึกษาใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรง แจ่มเดชา (ทะยิเจ๊ะมะ) (2528) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษานี้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด

2. ปริมาณการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.28$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า นักศึกษาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยมาก แต่ถ้าแยกพิจารณาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภท พบว่า มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภทที่อาจารย์มีปริมาณการใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม บริการจัดนิทรรศการ แนะนำหนังสือใหม่ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีปริมาณการใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่นบัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม บริการจัดนิทรรศการ แนะนำหนังสือใหม่ บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีปริมาณการใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่และบริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ นอกจากนี้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภทที่อาจารย์ มีปริมาณการใช้ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ และบริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์

สาเหตุที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับน้อย อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์มีงานอื่น ๆ เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น การประเมินคุณค่าหนังสืออ้างอิงที่ได้รับเข้ามาใหม่ การจัดสร้างฐานข้อมูล เป็นต้น ซึ่งได้กระทำในขณะที่นั่งให้บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทำให้อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เกิดความรู้สึกว่าบรรณารักษ์มีงานยุ่ง จึงเกรงใจและไม่เข้าไปซักถามหรือในบางครั้ง บรรณารักษ์กำลังวุ่นอยู่กับงานหรือกำลังครุ่นคิดในเรื่องงาน จึงทำให้ดูเหมือนว่าไม่เป็นมิตรและไม่เต็มใจที่จะตอบคำถาม ซึ่งสาเหตุดังกล่าว

สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ กาลกฤษณ์ (2528) ที่พบว่า สาเหตุบางประการที่อาจารย์ไม่ขอคำแนะนำจากบริการตอบคำถามเพราะ อาจารย์รู้สึกเกรงใจบรรณารักษ์ บรรณารักษ์มีท่าทีไม่เป็นมิตร และขอบเขตแหล่งสารสนเทศของบริการตอบคำถามมีจำกัดและไม่ลึกซึ่งเพียงพอที่จะแก้ปัญหา และจากงานวิจัยของสวูป และแคทเซอร์ (Swope and Katzer, 1972 : 161-162) พบว่า สาเหตุที่นักศึกษาไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์เมื่อเกิดปัญหาการใช้ห้องสมุด เพราะความไม่พอใจในการให้บริการของบรรณารักษ์ครั้งก่อน ๆ และมีความรู้สึกว่ คำถามที่ต้องการถามนั้นง่ายเกินกว่าที่จะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ และเกรงว่าจะเป็นการรบกวนบรรณารักษ์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนภลัย วิททธิพิพิธ (2530) ที่พบว่า สาเหตุที่นักศึกษามาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำนวนน้อย เพราะยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และนักศึกษาจำนวนมากไม่ทราบว่ามีบริการนี้

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด รองลงมาคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ (2529) ที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่ใช้บริการช่วยค้นคว้ามากที่สุด (ร้อยละ 53.74) และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ จันทร์คำ (2529) ที่พบว่า นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการอ้างอิงมากที่สุด (ร้อยละ 71.62) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมาร์สเตอร์สัน (Marsterson, 1980 : 115-136) และบาลีย์ และแอนดรูว์ (Balay and Andrew, 1975 : 9-26) ที่พบว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ศึกษา ได้รับคำถามจากนักศึกษามากกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ โดยมาร์สเตอร์สันพบว่า คำถามที่ห้องสมุดนิวคาสเติล อับปอน ไทน์ โปลิเทคนิก (Newcastle Upon Tyne Polytechnic) ได้รับเป็นคำถามของนักศึกษามากที่สุด (ร้อยละ 71.80) ส่วนบาลีย์และแอนดรูว์พบว่า คำถามจำนวนเกินกว่าครึ่ง (ร้อยละ 59.50) เป็นคำถามที่ได้รับจากนักศึกษาทั้งนี้อาจเป็นเพราะในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นหลัก ดังนั้นจึงเป็นแรงกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำ และเมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุด นักศึกษาจะสอบถาม และขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ เช่น อาจารย์ มักเป็นผู้มีประสบการณ์ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในห้องสมุดมาแล้ว ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด

3. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ กาลกฤษณ์ (2528) ที่พบว่าบริการตอบคำถาม 13 ประเภท ที่หอสมุดกลางจัดบริการเป็นที่พึงพอใจของอาจารย์ 11 ประเภท บริการที่อาจารย์มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการที่อาจารย์มีระดับความพึงพอใจปานกลางมี 2 ประเภท คือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ และบริการข่าวสารทันสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของนภลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือระดับมาก

แต่ถ้าแยกพิจารณาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภทแล้ว พบว่ามีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภทที่อาจารย์ มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ และบริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการจัดนิทรรศการ แนะนำหนังสือใหม่ และบริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง สาเหตุที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทที่จัดบริการในปัจจุบันไม่มีวิธีการให้บริการไม่น่าสนใจ ขอบเขตแหล่งสารนิเทศของฝ่ายหอสมุดฯ ในสาขาวิชาที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการมีจำนวนน้อยและไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะแก้ปัญหา ประกอบกับการได้รับข้อมูลไม่สอดคล้องกับความต้องการ และการบริการล่าช้า เนื่องจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อย นอกจากนี้ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาบางคนไม่ทราบว่า ฝ่ายหอสมุดฯ มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภท

4. ระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ มีระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) ในขณะที่นักศึกษา

ระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้ง 13 ประเภทในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$ และ 3.55 ตามลำดับ) แต่ถ้าแยกพิจารณาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภทแล้วพบว่า มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภทที่อาจารย์ มีระดับความต้องการในระดับมาก ได้แก่ บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่นำเสนอ บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ และบริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล และบริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล

เมื่อเปรียบเทียบและทดสอบความมีนัยสำคัญของระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์เห็นว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการในปัจจุบันมีวิธีการให้บริการไม่น่าสนใจ และไม่สามารถสนองความต้องการของอาจารย์ได้เต็มที่ ประกอบกับเห็นว่าสารนิเทศของฝ่ายหอสมุดฯ ในสาขาวิชาที่อาจารย์ต้องการมีจำนวนน้อยและไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะแก้ปัญหา อาจารย์ส่วนใหญ่มีเงินมากพอและนิยมที่จะซื้อหนังสือ หรือทรัพยากรอื่น ๆ เป็นของตนเอง นอกจากนี้ อาจารย์บางคนไม่ทราบว่ายี่ห้อหอสมุดฯ มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้ง 13 ประเภท สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เห็นว่าในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษา เน้นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นหลัก ดังนั้นจึงเป็นแรงกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าสารนิเทศประกอบการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัยอยู่เป็นประจำ เนื่องจากนักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรี ไม่มีประสบการณ์ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากนัก เมื่อมีปัญหาในการใช้หอสมุด เช่น ไม่ทราบวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของหอสมุด ไม่ทราบวิธีใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท ไม่ทราบวิธีค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ เป็นต้น นักศึกษาจะสอบถามและขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้นักศึกษาไม่มีเงินมากพอที่จะซื้อหนังสือ หรือทรัพยากรอื่น ๆ เป็นของตนเอง ส่วนใหญ่จะมากันหาสารนิเทศที่ต้องการ และใช้บริการยืม-คืนหนังสือ

ของหอสมุด ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรง แจ่มเตชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความต้องการใช้บริการหอสมุดไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนภลัย วิหรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชาไม่แตกต่างกัน

สำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่นๆ ที่ต้องการให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดเพิ่มขึ้น ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีระดับความต้องการในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC ในระดับมาก บริการแปลเอกสารและบริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนีในระดับปานกลาง นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความต้องการในการใช้บริการแปลเอกสาร บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี และบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC ในระดับมาก และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความต้องการในการใช้บริการแปลเอกสาร ในระดับมาก บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และดรรชนี และบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบและทดสอบความมีนัยสำคัญของระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ทั้ง 3 ประเภทของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เห็นถึงความสำคัญของหอสมุด และมีความต้องการในการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดอย่างหลากหลายเพื่อให้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามที่ต้องการ เช่น การเตรียมการสอน การเขียนรายงานและวิทยานิพนธ์ ตลอดจนการวิจัยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรง แจ่มเตชา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความต้องการใช้บริการหอสมุดไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนภลัย วิหรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชาไม่แตกต่างกัน

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

5.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการ เรื่อง เวลาในการให้บริการมีน้อยเกินไปมากที่สุด คือจะให้บริการตลอดเวลาราชการที่ฝ่ายหอสมุดฯ เปิดบริการคือ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00-12.00 และ 13.00-16.30 น. ซึ่งเวลาที่ให้บริการดังกล่าวอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนมากต้องสอนและต้องเรียนหนังสือ จึงทำให้ไม่มีเวลาว่างที่มารับบริการจากฝ่ายหอสมุดฯ รองลงมา คือ บริการที่จัดในปัจจุบันไม่น่าสนใจ เครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น สารสนเทศและครรชนิ บรรณานุกรม มีน้อยเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดา ไพฑูรย์กณะ (2515) และกรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524) ที่พบว่า ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีน้อยเกินไป นอกจากนี้มีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง ไม่มีบัตรรายการของหนังสืออ้างอิงในบริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการล่าช้า และได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาลลย์ วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า นักศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชามาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยมาก เนื่องจากประสบปัญหาเกี่ยวกับบริการล่าช้า ทั้งนี้เป็นเพราะบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต้องใช้เวลาในการค้นหาสารนิเทศที่นักศึกษาต้องการ ด้วยเหตุที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอาจเร่งรีบในการค้นหาสารนิเทศ ประกอบกับความรู้เดิมของบรรณารักษ์ที่มีอยู่จึงได้ให้ได้สารนิเทศที่ไม่สมบูรณ์ นักศึกษาจึงประสบปัญหาได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ นอกจากนี้ปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของคิง และเบอรี่ (King and Berry, 1973 : 116) ที่พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องเพียงร้อยละ 60.00 ดังนั้นฝ่ายหอสมุดฯ จึงควรมีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการดังกล่าวให้เกิดความคล่องตัว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการ คือ ควรให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ผู้รู้จักเพิ่มมากขึ้น นับตั้งแต่ตัวบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะต้องเป็นผู้ที่ให้ความเป็นกันเองกับอาจารย์และนักศึกษา เป็นผู้มีชีวิตชีวา (เจลิยว พันธุ์สิลา 2529 : 54) เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาเกิดความรู้สึกที่ดี และเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด ทั้งอาจารย์และนักศึกษากล้าที่จะขอคำแนะนำ และขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า กัจจระ กะลำพะบุตร (2524 : 24-28) กล่าวว่า บุคคลแรกที่จะเป็นบุคคลสำคัญในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้เป็นอย่างดี คือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคน มนุษย์สัมพันธ์ คือ เคล็ดลับของความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์ และการ

ประชาสัมพันธ์ คือ เคล็ดลับของความสำเร็จในการปฏิบัติงานห้องสมุด (รัฐจวน อินทรกำแหง, 2530 : 35) นอกจากนี้ การสร้างบรรยากาศที่ดีภายในห้องสมุด นับตั้งแต่การจัดสถานที่ให้สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดหาวัสดุ และครุภัณฑ์ ตลอดจนทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ก็เป็นวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ดีอีกวิธีหนึ่งเช่นกัน นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเรื่อง เพิ่มเครื่องมือที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้า เช่น สารสนเทศและบรรณานุกรม บรรณานุกรม เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษา ใช้เป็นคู่มือในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการให้มากขึ้น ขยายเวลาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มากขึ้น โดยควรให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตลอดเวลาที่ฝ่ายหอสมุดฯ เปิดบริการ เพื่อเปิดโอกาสให้อาจารย์และนักศึกษาสอบถามปัญหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดได้ตลอดเวลา ปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ทั้ง 13 ประเภทที่จัดบริการในปัจจุบันให้ถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เพิ่มบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ เช่น บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสารสนเทศ และบรรณานุกรม ตลอดจนบริการแปลเอกสาร นอกเหนือจากบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น และจัดให้มีคู่มือรายการของหนังสืออ้างอิงบริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้ความสะดวกกับอาจารย์และนักศึกษาในการค้นหาหนังสืออ้างอิงที่ต้องการ

5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปมีจำนวนน้อยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดา ไพฑูริกณะ (2515) และกรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีปัญหาเรื่องหนังสืออ้างอิงมีจำนวนน้อย โดยเฉพาะหนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะรองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปไม่เรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสือ ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ อินแบน (2528) ที่พบว่า การค้นหาหนังสือจากชั้นมีอัตราการพบเพียงร้อยละ 40.70 และสาเหตุของการค้นหาหนังสือไม่พบส่วนใหญ่เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง หนังสืออ้างอิง และหนังสือทั่วไปเก่าและล้าสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมทรง แจ่มเดชา (หะยีจ๊ะมะ) (2528) ที่พบว่า วัสดุการอ่านประเภทต่าง ๆ ในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีจำนวนน้อยและเก่าและล้าสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของผลิวัลย์ ร่องสวัสดิ์ (2520) ที่พบว่า วัสดุสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีจำนวนน้อย และมีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง หอสมุดจัดเรียงหนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไว้ด้วยกัน ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป คือ จัดหาหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปให้มีจำนวนมากขึ้น ปรับปรุงการจัดชั้นหนังสือ

อ้างอิงและหนังสือทั่วไปให้ถูกต้อง โดยมีการจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้นตามลำดับเลขเรียกหนังสือ เพื่อให้ความสะดวกแก่อาจารย์และนักศึกษาในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ นอกจากนี้ควรมี การปรับปรุงสภาพของหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพดี และควรแยก หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไว้คนละที่เพื่อความสะดวกในการค้นหา

5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบุคลากร ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการเรื่อง บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของธิดา โพธิ์พุกณะ (2515) ที่พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อย รองลงมาคือ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ไม่ได้หนึ่งประจำที่โต๊ะบริการทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อสอบถามและบรรณารักษ์บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้าขาดความชำนาญและความแม่นยำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นมาลัย วิทรีพยิโพธิ์ (2530) ที่พบว่า นักศึกษามีปัญหาเรื่องบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อย และไม่ได้หนึ่งประจำที่โต๊ะบริการทำให้ไม่สามารถติดต่อ ขอใช้บริการได้ และยังพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแนะนำไม่ ละเอียดและไม่ชัดเจน และขาดความชำนาญและความแม่นยำ สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการ ปรับปรุงบุคลากร คือ เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มากขึ้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรนั่งประจำที่โต๊ะบริการตลอดเวลาที่ ผ่ายหอสมุดฯ เปิดบริการ (เวลาราชการ) ปรับปรุงประสิทธิภาพของบรรณารักษ์บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเฉพาะการสื่อสารกับผู้ใช้

ดังนั้นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงควรให้ความเป็นกันเอง กับอาจารย์และนักศึกษาให้มากขึ้น โดยพยายามเปิดโอกาสให้อาจารย์และนักศึกษาเข้ามา ชักถามได้โดยสะดวก ดังเช่นงานวิจัยของสวูป และแคทเซอร์ (Swope and Katzer, 1972 : 161-166) ที่พบว่า นักศึกษาจำนวนมากไม่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะความไม่พอใจในการให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ครั้งก่อน ๆ และรู้สึกว่าการถามที่ต้องการถามนั้นง่ายกว่าที่จะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งอาจเป็นการรบกวนตามลำดับ นอกจากนี้ บูเชอร์ (Boucher, 1976 : 27-32) มูโนส (Munoz, 1977 : 220-224) และเพนต์น (Penton, 1981 : 85-87) ได้วิจัยเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของการสื่อสาร โดยใช้วิธีวิจัยภาษา ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้ และพบว่าผู้ใช้บางคนขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าถามเพราะ เกรงว่าจะเป็นการรบกวนบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เลดเดอร์แมน (Lederman, 1981 : 282-393) พบว่า ผู้ใช้บางคนกลัวการชักถามจากบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงไม่อยากใช้บริการ ดังนั้นจึงได้เสนอว่า บรรณารักษ์

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีเทคนิคในการสัมภาษณ์ และซักถามผู้ใช้ โดยให้ความเป็นกันเองกับผู้ใช้ให้มากที่สุด มีการใช้การสื่อสารแบบอวัจนภาษาประกอบ เช่น การเคลื่อนไหวร่างกาย (Body Movement) การก้มมือ (Gestures) การผิงศีรษะ (Head Nods) และการแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expression) ซึ่งจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้มีการปรับปรุงตามแนวทางที่ได้เสนอแนะไว้ อาจทำให้อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น

5.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปัญหาในการใช้บริการเรื่องพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เป็นสัดส่วนและคับแคบเกินไป และที่ตั้งของโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดา โพธิ์พุกณะ (2515) และนภลัย วิทรัพย์โพธิ์ (2530) ที่พบว่า สถานที่ที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เหมาะสม และไม่สะดวกในการมาติดต่อขอใช้บริการ สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงอาคารสถานที่คือ ขยายพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้สำหรับการค้นคว้าอย่างเพียงพอ และปรับปรุงที่ตั้งของโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้เหมาะสม โดยตั้งอยู่ในที่ที่ผู้เข้าชมเห็นได้ชัดและมีป้ายแนะนำชัดเจน เพื่อให้ความสะดวกกับผู้ใช้ในการติดต่อสอบถามเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการของฝ่ายหอสมุดฯ

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับน้อย และมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง ฝ่ายหอสมุดฯ จึงควรหาแนวทางเพื่อให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น และเกิดความพึงพอใจที่จะใช้บริการในระดับสูงขึ้น โดยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภท และบริการอื่น ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดทำข่าวสาร และการจัดทำแผ่นปลิว การประกาศเสียงตามสาย การจัดรายการวิทยุแนะนำบริการต่าง ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ การจัดทำกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น เพื่อให้อาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ รู้จักบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการอื่น ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ โดยทั่วถึงอย่างแท้จริงและสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้มีการเรียกใช้ทรัพยากรทุกประเภทที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดหาและจัดระบบไว้อย่างกว้างขวาง ลึกซึ้งและคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

2. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ได้แก่ บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างประเทศ เช่น DIALOG, ERIC บริการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท วารสารสาระสังเขป และครรชน และบริการแปลเอกสาร เพิ่มขึ้นในระดับมาก ดังนั้นฝ่ายหอสมุดฯ จึงควรเพิ่มบริการดังกล่าวเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนเพิ่มบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วไปจัดบริการ นอกจากนี้ควรปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภท ที่จัดบริการในปัจจุบันให้ถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องและสมบูรณ์ที่สุด

3. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายหอสมุดฯ มีหนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป ตลอดจนทรัพยากรอื่น ๆ จำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรพิจารณาเพิ่มงบประมาณสำหรับฝ่ายหอสมุดฯ ให้มากขึ้นเพื่อที่จะได้นำมาดำเนินการจัดหาหนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป ตลอดจนทรัพยากรอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น เพื่อให้ฝ่ายหอสมุดฯ เป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของอาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ

4. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีจำนวนน้อย และไม่ได้แจ้งประจำที่โต๊ะบริการทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อและสอบถาม ดังนั้นฝ่ายหอสมุดฯ ควรจัดให้มีผู้ช่วยบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยเฉพาะ เพื่อปฏิบัติงานบางอย่าง และสามารถแบ่งเบาภาระของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีจำนวนจำกัด ให้สามารถให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถเฉพาะวิชาได้อย่างเต็มที่ เช่น ช่วยตอบคำถามอย่างง่ายซึ่งไม่ต้องใช้แหล่งค้นคว้าแก่ผู้ใช้ จัดทำบรรณนิทัศน์หนังสืออ้างอิง จัดชั้นหนังสืออ้างอิงดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยบริเวณห้องอ้างอิง เป็นต้น

5. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคับแคบเกินไป ดังนั้นฝ่ายหอสมุดฯ ควรขยายพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้สำหรับการค้นคว้าอย่างเพียงพอ ตลอดจนปรับปรุงที่ตั้งของโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้เหมาะสม โดยตั้งอยู่ในที่ที่ผู้ใช่มองเห็นได้ชัด และมีป้ายแนะนำชัดเจน เพื่อดึงดูดความสนใจให้อาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ มาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หากจะให้สมบูรณยิ่งขึ้น ควรจะได้ศึกษาความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของข้าราชการและลูกจ้าง และบุคคลภายนอก ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่งของฝ่ายหอสมุดฯ

2. ควรจะได้ศึกษาความต้องการในการใช้บริการประเภทอื่น ๆ ที่ฝ่ายหอสมุดจัดบริการในปัจจุบัน ได้แก่ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการโสตทัศนวัสดุ อุปกรณ์บริการยืม-คืนหนังสือ ตลอดจนบริการอื่น ๆ เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ต่อไป

3. เนื่องจากผลการวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภท ในระดับน้อย ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาสาเหตุของการไม่ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้กลุ่มดังกล่าว เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้มีการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีปริมาณเพิ่มขึ้นต่อไป

4. ควรมีการศึกษาความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนแตกต่างไปจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งย่อมเกิดผลดีที่จะช่วยให้ทราบความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในภาพรวม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด



บรรณานุกรม

- กรรณิการิ สุธรรมเมธา, "ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524)
- กำจร กะลำพะบุตร, "เราจะประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้อย่างไร," *ข่าวสารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 4 (พฤษภาคม-กรกฎาคม 2524), 24-28.
- จันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ, "การวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529)
- , "บุคลิกลักษณะและคุณสมบัติของบรรณารักษ์," *วารสารบรรณศาสตร์*, 7 (มกราคม 2529), 50-54.
- ทิพวรรณ กาลกฤษณ์, "ความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ในเรื่องบริการตอบคำถามของหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528)
- ธิดา โพธิ์ทุกณะ, "บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2515)
- นภลัย วิทรัพย์โพธิ์, "การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรีในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530)
- นวนิตย์ อินทรามะ, "ห้องสมุดกับสถาบันการศึกษาชั้นสูง," *วารสารสภาการศึกษาแห่งชาติ*, 5 (กุมภาพันธ์ 2512), 18-19.
- ผลิวัลย์ รองสวัสดิ์, "การศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดคณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2519" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520)

- พิมพ์ อินแบน, "ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของนักศึกษาในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528)
- รัฐจวน อินทรกำแหง, "มนุษย์สัมพันธ์และงานห้องสมุด," *อพท.สาร*, 3 (พฤษภาคม 2530), 35.
- สมทรง แจ้เดชา (หะยีเจ๊ะมะ), "ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528)
- สัมพันธ์ รวีวรรณ ขำพล, บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 28 ธันวาคม 2532.
- Balay, Robert and Andrew, Christine, "Use of Reference the Reference Service in a Large Academic Library," *College and Research Libraries*, 36 (January 1975). 9-26.
- Boucher, Virginia, "Nonverbal Communication and the Library Reference Interview," *RQ*, 10 (Fall 1976) , 27-32.
- King, G.B. and Berry, B. *Evaluation of the University of Minnesota Library Department Telephone Information Service, Pilot Study.* Minneapolis : Library School, University of Minnesota, 1973.
- Lederman, Linda C., "Fear of Talking : Which Students in the Academic Library Ask Librarians for Helps," *RQ*, 20 (Summer 1981), 382-393.
- Marsterson, W.A.J., "A Study of Inquiries Received at Newcastle upon Tyne Polytechnic Library," *Journal of Librarianship* 12 (April 1980) , 115-136.

Munoz, Joanne Lopey, "The Significance of Nonverbal communication in the Reference Interview," *RQ*, 16 (Spring 1977), 220-224.

Penton, R., "Nonverbal Communication between Librarian and Patrons," *New Zealand Libraries*, 43 (March 1981), 85-87.

Swope, Mary Jane and Katzer, Jeferry, "Why don't they Ask Questions?," *RQ*, 12 (Winter 1972), 161-166.

