ศึกษาความต้องการของนักศึกษาปริญญาโทที่เข้าใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รุ่งรัตนา เจริญจิตต์*

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นการศึกษาที่มุ่งพัฒนาความเจริญงอกงามทางสติปัญญาและความคิด เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ สร้างสรรค์กำลังคนในระดับวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง เพื่อพัฒนาประเทศและมุ่งพัฒนาคนให้เป็นผู้ที่มีคุณภาพ จริยธรรม ความรู้ และความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีคุณค่า แก่บุคคล สังคมและประเทศชาติต่อไป

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนแบบตลาดวิชา มุ่งในทางที่จะส่งเสริมแนะแนวทางให้แก่นักศึกษา ได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง นอกเหนือไปจากการสอนโดยการบรรยายของอาจารย์ เพื่อให้นักศึกษาสามารถคิดวินิจฉัยสภาพการณ์และปัญหาในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะในสาขาวิชาของตนได้อย่างเป็นเหตุเป็นผลและเป็นผู้มีสติปัญญาความรู้กว้างขวางในอันที่จะเป็นผู้นำในสังคมต่อไป

มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้เริ่มเปิดทำการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นในปี พ.ศ. 2514 โดยมีนโยบายรับนักศึกษาไม่จำกัดจำนวน และปัจจุบัน คือ ปี พ.ศ. 2532 ได้มีการเปิดสอนระดับปริญญาโท ซึ่งเปิดสอนทั้งหมด 3 คณะ คือ คณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ (ปฏิทินการศึกษาชั้นปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2532: 1) แต่การที่มหาวิทยาลัยจะสามารถผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีห้องสมุดเป็นสื่อกลางในการสื่อสารความรู้ดังกล่าว ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบที่ส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิตเป็นอย่างมากทีเดียว

ห้องสมุดเป็นองค์กรที่สำคัญมากองค์กรหนึ่งของมหาวิทยาลัย ที่จะช่วยให้การเรียนการสอนดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกมารับใช้สังคม ทั้งนี้เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งสะสมวิทยาการความรู้สาขาวิชาต่าง ๆ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดควรจะต้องมีการจัดเตรียมทรัพยากรของห้องสมุดประเภทต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าและวิจัยให้พร้อมมูล เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดเตรียมทรัพยากรของ

---

*นักเอกสารสนเทศ เทียบระดับ 4 ฝ่ายบริการผู้อ่าน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ห้องสมุด ทั้งในรูปของสิ่งตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ให้สมบูรณ์ที่สุดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ทั้งนี้เป็นเพราะการศึกษาในระดับปริญญาโทนั้น เป็นการศึกษาที่ลึกซึ้งและข้อมูลที่ใช้จะต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัยและมีการอ้างอิงอย่างถูกต้องและเพื่อให้การให้บริการของห้องสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของนักศึกษา ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยครั้งนี้ขึ้นเพื่อศึกษาถึงความต้องการของนักศึกษาในการเข้าใช้ทรัพยากรของห้องสมุด ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้ สามารถจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของห้องสมุด ทั้งในด้านการบริหาร และการให้บริการดำเนินไปอย่างดี มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาปริญญาโทในการเข้าใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานและบริการของสำนักหอสมุดกลางฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จะเก็บข้อมูลจากนักศึกษาปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ที่ลงทะเบียนในภาคที่ 1 (ภาคพิเศษ) ปีการศึกษา 2532 เท่านั้น

ข้อตกลงเบื้องต้น

ผู้วิจัยถือว่า คำตอบของนักศึกษาปริญญาโททั้งหมดที่ตอบมาในแบบสอบถามนั้น เป็นคำตอบซึ่งให้ข้อมูลที่เป็นจริงและเชื่อถือได้

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษาปริญญาโทคณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

บริการ หมายถึง บริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดกลาง ฯ จัดขึ้นหรือเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง ฯ

สำนักหอสมุดกลาง ฯ หมายถึง หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสภาพการใช้ทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโทที่เข้าใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ทำให้ทราบถึงความต้องการและความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาโทที่เข้าใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง ฯ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว

1. **เพศ** นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

2. **อายุ** นักศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี และน้อยที่สุดเป็นนักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี

3. **อาชีพ** นักศึกษาส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ รองลงมามีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน

4. **คณะ** นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ และน้อยที่สุดเป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์

5. **สถานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี** นักศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง รองลงมาสำเร็จการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 สภาพการใช้ห้องสมุดโดยทั่วไป

1. **ความสำคัญของสำนักหอสมุดกลางฯ**

นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของสำนักหอสมุดกลางฯ ที่มีต่อการศึกษามากที่สุด รองลงมาเห็นความสำคัญมาก และนักศึกษาส่วนน้อยเห็นความสำคัญน้อยที่สุด

2. **อัตราความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ**

นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลางฯ มากกว่า 1 ครั้ง /สัปดาห์ รองลงมาเป็นผู้ที่เข้าใช้ไม่แน่นอน

3. **ช่วงเวลาที่ต้องการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ**

นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ เมื่อมีเวลาว่าง รองลงมาต้องการเข้าใช้เมื่อเลิกเรียนในแต่ละวัน และนักศึกษาส่วนน้อยเข้าใช้ก่อนเวลาเข้าเรียน

5. **สาเหตุหรือวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ**

นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ เพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป

รองลงมาเข้าใช้เพื่อใช้บริการหนังสือจอง และเพื่อใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร และนักศึกษาส่วนน้อยเข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ เพื่อใช้บริการวัสดุเสริมการศึกษา ได้แก่ สไลด์ ฟิล์มสตริป เทปบันทึกเสียง ภาพยนตร์ วิดีทัศน์ แผนที่ แผ่นภาพโปร่งใส

5. ความสามารถในการค้นหาหนังสือหรือวัสดุอื่นๆ ของสำนักหอสมุดกลางฯ

นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการพบเป็นบางครั้ง รองลงมาส่วนมากหาพบ และนักศึกษาส่วนน้อยที่หาไม่พบเลย

6. วิธีการใช้ในการค้นหาข้อมูลที่ถูกต้อง

นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากสำนักหอสมุดกลางฯ ได้โดยวิธีค้นจากบัตรรายการหนังสือและวัสดุการอ่านอื่นๆ รองลงมาสามารถค้นหาข้อมูลได้โดยคำแนะนำจากเพื่อนหรือผู้อื่น และนักศึกษาส่วนน้อยสามารถค้นหาได้โดยการค้นหาจากรายชื่อหนังสือใหม่

7. สาเหตุที่ค้นหาหนังสือหรือวัสดุอื่นหรือเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการไม่พบ

นักศึกษาส่วนใหญ่ค้นหาหนังสือและวัสดุอื่นหรือเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการไม่พบสาเหตุเนื่องจากสิ่งที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด รองลงมาสาเหตุเนื่องจากมีรายชื่อบัตรรายการแต่หาไม่พบเนื่องจากวางไม่ถูกที่

8. ประเภทของหนังสือและวัสดุอื่นๆ ของสำนักหอสมุดกลางฯ ที่เคยใช้

นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้หนังสือทั่วไปภาษาไทย รองลงมาเป็นหนังสือทั่วไปภาษาอังกฤษ และประเภทที่นักศึกษาส่วนน้อยใช้น้อยที่สุดคือ วัสดุเสริมการศึกษา ได้แก่ สไลด์ ฟิล์มสตริป เทปบันทึกเสียง ภาพยนตร์ วิดีทัศน์ แผนที่ แผ่นภาพโปร่งใส

ตอนที่ 3 ความต้องการของนักศึกษาปริญญาโทในด้านต่างๆ

1. เกี่ยวกับบริการต่างๆ ของห้องสมุด

นักศึกษามีความต้องการเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดกลางฯ อยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการเกี่ยวกับการขยายเวลาในการยืม - คืนหนังสือทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมามีความต้องการเกี่ยวกับการบริการบรรณานุกรมทั่วไป บริการเกี่ยวกับการใช้วัสดุย่อส่วน ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช บริการสารนิเทศน่ารู้ในเรื่องต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและความรู้ทั่วไป และมีความต้องการเกี่ยวกับบริการอื่น ๆ น้อยที่สุด

2. เกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ

นักศึกษามีความต้องการในด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากโดยมีความต้องการมากที่สุดในด้านเป็นผู้ที่มีความตื่นตัวและรับผิดชอบการงานอยู่เสมอ รองลงมามีสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ และต้องการให้มีวุฒิทางวิชาการเฉพาะสาขาวิชาน้อยที่สุด

3. เกี่ยวกับอาคารและสถานที่

นักศึกษามีความต้องการด้านอาคารและสถานที่อยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการมากที่สุดในด้านจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้าสำหรับนักศึกษาปริญญาโทโดยเฉพาะเป็นกลุ่ม รองลงมาเพิ่มความสะดวกในเรื่องโต๊ะและเก้าอี้ และมีความต้องการน้อยที่สุดในด้านเพิ่มความสะดวกในด้านแสงสว่าง

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ นักศึกษาได้ให้ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาปริญญาโทที่เข้าใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

ด้านบริการต่างๆ

1. ควรขยายเวลาในการให้บริการเพิ่มขึ้น
2. ควรขยายเวลาในการยืม - คืน หนังสือทั่วไป และจำนวนหนังสือให้มากขึ้น
3. ควรขยายเวลาในการให้บริการถ่ายสำเนาเอกสารมากขึ้น
4. ควรเพิ่มหนังสือวิจัย วิทยานิพนธ์ของในประเทศ และต่างประเทศ หนังสืออ่านประกอบการเรียนปริญญาโททั่วไป และทางเคมีสาขาวิทยาศาสตร์ประเภทวิชาที่ประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรม เช่น การปิโตรเลียม สิ่งทอ เป็นต้น
5. ควรให้นักศึกษามีโอกาสเสนอแนะหนังสือที่เกี่ยวกับวิชาที่เรียน
6. ควรจัดให้มีหนังสือที่อาจารย์ในแต่ละสาขาวิชา มอบหมายให้นักศึกษาค้นคว้าอย่างครบถ้วนและเพียงพอ โดยขอความร่วมมือจากทางสำนักหอสมุดกลางฯ ประสานงานกับคณะ และอาจารย์ผู้สอน

ด้านบุคลากร

1. ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้มากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาการให้บริการ และมีความเป็นกันเองมากกว่านี้
2. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรโดยเฉพาะหน่วยงานบริการยืม - คืนหนังสือทั่วไป

ด้านอาคารสถานที่

1. ควรมีสถานที่สำหรับนักศึกษาปริญญาโทให้เป็นสัดส่วนมากกว่านี้ รวมทั้งเพิ่มจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ให้มากขึ้น
2. ควรมีห้องสัมมนากลุ่มย่อย สำหรับนักศึกษาปริญญาโท
3. ควรจัดให้มีมุมหรือสถานที่เล็กๆ เพื่อใช้เป็นที่รวบรวมเอกสารวิชาการหรือบทคัดย่อของแต่ละสาขาวิชา ตลอดจนข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับคณะแต่ละสาขาวิชาของนักศึกษาปริญญาโท โดยสำนักหอสมุดกลางฯ เป็นผู้ช่วยประสานงานกับคณะ

ด้านอื่นๆ

1. ควรมีการประสานงานกับห้องสมุดกับมหาวิทยาลัยอื่น ในการยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

2. ควรจัดให้มีการพบปะสังสรรค์ระหว่างนักศึกษาปริญญาโทกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและอาจารย์ผู้สอน เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ประจำ

3. ควรแก้ปัญหาเกี่ยวกับนักศึกษาที่นั่งขวางทางระหว่างชั้นหนังสือ เพราะทำให้ลำบากในการค้นหนังสือ

อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แยกการอภิปรายผลออกเป็นหัวข้อเฉพาะที่สำคัญๆ ดังนี้ คือ

1. สถานภาพส่วนตัว
2. สถานภาพการใช้ห้องสมุดโดยทั่วไป
3. ความต้องการในการใช้บริการ
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. สถานภาพส่วนตัว

เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามนี้ มีสิ่งที่น่าสังเกตและนำมาอภิปราย คือ เรื่องเพศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คือร้อยละ 75.47 และเข้าศึกษาในระดับปริญญาโทของคณะรัฐศาสตร์มากที่สุด คือ ร้อยละ 56.60 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาชายมักสนใจเรื่องการเมือง มากกว่านักศึกษาหญิง จึงเลือกเรียนสาขาวิชารัฐศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ทั้งอัตราการรับสมัครเรียนปริญญาโทในภาค 1 (พิเศษ) ปี 2532 ซึ่งกำหนดรับสมัครนักศึกษาในระดับปริญญาโทสาขารัฐศาสตร์มากกว่าสาขาเศรษฐศาสตร์ และสาขาเคมีประยุกต์ถึงเท่าตัว

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเรื่องอายุ พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท เป็นผู้มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คือ ร้อยละ 66.03 สาเหตุอาจเนื่องมาจาก นักศึกษาซึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้วยังหางานทำไม่ได้ ทั้งภาวะเศรษฐกิจไม่เดือดร้อน จึงคิดว่าไม่มีอะไรดีกว่าการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม จึงตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หรืออาจเป็นเพราะนักศึกษาบางคนคิดว่าการเรียนจบในระดับปริญญาตรีนั้นยังไม่เพียงพอต้องการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมความรู้จนถึงขั้นสูงสุด คือ ปริญญาเอก จึงศึกษาในระดับปริญญาโทเพื่อไต่เต้าไปจนถึงปริญญาสูงสุดตามที่ตนต้องการ นอกจากนี้ ยังพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่เข้ามาศึกษาในระดับปริญญาโทนั้น เป็นนักศึกษาที่จบการศึกษาปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ร้อยละ 54.71 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นผู้มีความรักสถาบันการศึกษาและ

ตนเองก็คุ้นเคยในสถานที่ และสิ่งแวดล้อมเก่าเป็นอย่างดี ฉะนั้นหากจะให้เลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาโทระหว่างสถาบันอื่น กับสถาบันที่ตนจบออกมา จึงมักเลือกสถาบันที่ตนนิยมและคุ้นเคยมากกว่า

เมื่อพิจารณาถึงอาชีพจะพบได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ร้อยละ 47.16 เป็นผู้มีอาชีพรับราชการ เหตุผลอาจเป็นเพราะว่าอาชีพรับราชการเปิดโอกาสให้ข้าราชการมีสิทธิขอลาศึกษาต่อได้ตามกำหนดเวลาที่ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัย ซึ่งทางราชการอาจเห็นว่า เป็นผลดีในการสร้างคนให้มีคุณภาพมากขึ้น ทั้งสามารถช่วยสร้างผลงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นด้วย ทำให้ผู้ที่อยู่ในอาชีพนี้มีโอกาสได้เรียนต่อมากกว่าเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น

2. สภาพการใช้ห้องสมุดโดยทั่วไป

1. ความสำคัญของห้องสมุดที่มีต่อการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของห้องสมุดที่มีต่อการศึกษามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมทรง แจ้งเดชา ณพิศร กฤดดิกากุล สุภาภรณ์ สังข์ศรี สุนีย์ นุ้ยจันทร์ จิรัชนี วงศ์สุวรรณ และสมศรี กีรติวุฒิกุล ที่เป็นเช่นนี้เพราะห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้า การเรียนการสอนและการวิจัยต่าง ๆ งานห้องสมุดเป็นงานบริการทางวิชาการ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการศึกษาทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องการศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุดมากกว่าการเรียนรู้จากอาจารย์ผู้สอนแต่เพียงอย่างเดียว ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งสำคัญที่ช่วยให้การศึกษาในระดับนี้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับนักศึกษาบางคนที่เห็นความสำคัญของห้องสมุดที่มีต่อการศึกษาน้อยนั้น อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาเหล่านั้น ไม่ได้เรียนวิชาการใช้ห้องสมุด หรือเข้ามาใช้แล้วปรากฏว่าทรัพยากรหรือวัสดุต่าง ๆ ที่ต้องการมีไม่เพียงพอ

2. อัตราความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดในอัตราความถี่มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุนีย์ นุ้ยจันทร์ แต่ขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ จิรัชนี วงศ์สุวรรณ สมศรี กีรติวุฒิกุล ซึ่งเข้าใช้ห้องสมุดในอัตราความถี่มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง และผลงานวิจัยของสมทรง แจ้งเดชา ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน เพื่อศึกษาประกอบการเรียนการสอน ใช้หนังสือวัสดุการอ่านอื่น โสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ต้องใช้เวลาเรียนในห้องเรียนเพื่อศึกษาตามหลักสูตรมากกว่านอกชั้นเรียน เมื่อมีเวลาว่างหลังจากการเรียนที่ชั้นเรียนแล้ว จึงมาใช้บริการที่ห้องสมุด ส่วนนักศึกษาที่ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุดเลย อาจเป็นเพราะบุคคลเหล่านั้นอาจมีงานทำไปด้วยเรียนไปด้วยจึงไม่มีเวลาเข้าใช้ห้องสมุด หรือไม่ก็มีห้องสมุดส่วนตัวอยู่ที่บ้านแล้ว ไม่จำเป็นต้องมาใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย

3. ความต้องการในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้าใช้ห้องสมุดเมื่อมีเวลาว่าง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุนีย์ นุ้ยจันทร์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาต้องใช้เวลา เพื่อศึกษาตามหลักสูตรในชั้นเรียนมากกว่านอกชั้นเรียน การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากห้องสมุดจึงมีได้เมื่อมีเวลาจริง ๆ ส่วนนักศึกษาบางคนที่ใช้เวลาว่างก่อนเข้าห้องเรียนเข้าใช้บริการในห้องสมุด อาจเป็นเพราะต้องการเตรียมการเรียน และต้องการศึกษาค้นคว้าข้อมูลบางอย่าง เพื่อใช้ประกอบกับการเรียนในชั้นเรียน

4. สาเหตุหรือวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีสาเหตุหรือวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ ณพิศร กฤตติกากุล สมทรง แจ้งเดชา สุนีย์ นุ้ยจันทร์ สุภาภรณ์ สังข์ศรี และสมศรี กีรติวุฒิกุล ที่นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตร เพื่อเขียนรายงานหรือวิทยานิพนธ์ เพื่อใช้ทรัพยากรห้องสมุดโดยใช้คู่มือช่วยค้นของห้องสมุด เพื่อศึกษาหาความรู้วิชาแขนงอื่นเพิ่มเติม เพื่อค้นหาสิ่งที่ต้องการจากห้องสมุด เพื่อใช้บัตรรายการของห้องสมุด เพื่อยืมหนังสือวารสารและสิ่งพิมพ์ต่างๆ จากห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาต้องการยืมหนังสือไปอ่านที่บ้านมากกว่าที่จะอ่านในห้องสมุด เนื่องจากสถานที่ในห้องสมุดอาจคับแคบแออัด และไม่เป็นสัดส่วน นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้ไม่ค่อยได้ใช้บริการวัสดุเสริมการศึกษา ได้แก่ สไลด์ ฟิล์มสตริป เทปบันทึกเสียง ภาพยนตร์ วิดีทัศน์ แผนที่ แผ่นภาพโปร่งใส อาจเป็นเพราะผู้ใช้ไม่เคยได้ใช้บริการวัสดุเสริมการศึกษาและมีความต้องการในเรื่องนี้น้อย

5. ความสามารถในการค้นหาหนังสือหรือวัสดุอื่น ๆ ของห้องสมุดตามที่ต้องการนั้น พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่สามารถค้นหาหนังสือหรือวัสดุอื่น ๆ ของห้องสมุดตามที่ต้องการพบ โดยใช้บัตรรายการหนังสือของห้องสมุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า หนังสือหรือวัสดุที่ต้องการดังกล่าวไม่มีหรือมีแต่หาไม่พบ หรือมีแต่เรียงอยู่ไม่ถูกที่เนื่องจากมีผู้ใช้ยืมออกมาดูแล้ววางไม่ถูกต้อง หรือบางครั้งอาจมีจำนวนเล่มน้อย จึงไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ สำหรับกรณีที่หาไม่พบเลยนั้นอาจเป็นเพราะหนังสือนั้นสูญหายหรืออยู่ในสภาพที่ชำรุดต้องนำไปซ่อมแซม

6. ความสามารถในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากห้องสมุด โดยวิธีใดนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการโดยค้นจากบัตรรายการหนังสือ หรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สังข์ศรี ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษามีการศึกษาในระดับสูงและเคยผ่านการศึกษาซึ่งต้องช่วยเหลือตนเองในการค้นคว้าในห้องสมุด บางคนอาจใช้วิธีในการค้นหาเอง ใช้บัตรรายการ ดูจากคู่มือการใช้ห้องสมุด นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษาส่วนน้อยที่สุด สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากห้องสมุดโดยการค้นหารายชื่อหนังสือใหม่ในห้องสมุด อาจเป็นเพราะไม่รู้จักวิธีการหลาย ๆ อย่าง ดังกล่าวข้างต้น หรือเป็นผู้ที่ไม่ค่อยเข้าใช้ห้องสมุด

7. สาเหตุที่ค้นหาหนังสือและวัสดุอื่นหรือเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการไม่พบนั้น พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ค้นสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไม่พบ เนื่องจากสิ่งที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหนังสือและวัสดุอื่นๆ ดังกล่าว มีจำนวนน้อยและถูกฉีกขาดหรือถูกทำลายหรือสูญหายไป

8. ประเภทของหนังสือหรือวัสดุอื่นๆ ของห้องสมุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้นั้น พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้หนังสือทั่วไปภาษาไทย ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของสุนีย์ นุ้ยจันทร์ และสมศรี กีรติวุฒิกุล ที่นักศึกษาใช้บริการยืมหนังสือวารสารและสิ่งพิมพ์ต่างๆ บริการถ่ายเอกสารเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังใช้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป บริการหนังสือสำรอง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะตำราวิชาการที่เป็นภาษาไทยมีมากกว่าตำราที่เป็นภาษาอังกฤษจึงจำเป็นต้องใช้เท่าที่มีอยู่

ตอนที่ 3 ความต้องการของนักศึกษาปริญญาโทที่เข้าใช้บริการในสำนักหอสมุดกลางฯ

1. ด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุด พบว่า นักศึกษาปริญญาโทส่วนใหญ่ มีความต้องการเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของห้องสมุดในระดับมาก ยกเว้นความต้องการเกี่ยวกับการขยายเวลาในการยืม-คืนหนังสือทั่วไป ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เหตุผลอาจเป็นเพราะห้องสมุดเป็นเสมือนสถาบันที่มีความสำคัญที่จะทำให้มนุษย์ได้ทุกสิ่งทุกอย่าง ตั้งแต่ความเป็นอิสระทางความคิด อันมีรากฐานจากการบริการของห้องสมุดที่ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด และหน้าที่ทางสังคมต่อประชาชน ด้วยเหตุนี้ ห้องสมุดจึงมีหน้าที่ต่อสังคมคือ การให้บริการแก่ผู้ใช้ ดังนั้นในฐานะที่ห้องสมุดเป็นหน่วยงานส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยมีหน้าที่รองรับนักศึกษาผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษาปริญญาโท ซึ่งเพิ่งเริ่มเปิดในภาค 1 (พิเศษ) 2532 อาจเป็นเพราะนักศึกษาปริญญาโทมีลักษณะการเรียนที่แตกต่างจากนักศึกษาปริญญาตรีคือ เน้นหนักไปในด้านการทำรายงาน การเตรียมข้อมูลไปอภิปรายในชั้นเรียน จึงจำเป็นต้องใช้หนังสือระยะเวลายาวนานกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี อนึ่งระยะเวลาที่จะมาเข้าใช้ห้องสมุดก็แตกต่างจากนักศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่ ซึ่งสามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้ในช่วงก่อน และหลังเวลาเรียน จึงต้องการให้ขยายเวลาในการยืม-คืนหนังสือทั่วไป นอกจากนี้ยังต้องการค้นคว้าด้านวิชาการ และตำราประกอบการเรียนตามหลักสูตรนอกเหนือเวลาในชั้นเรียน ย่อมมีความต้องการเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ที่ห้องสมุดได้จัดทำขึ้นหรือมีการติดต่อโดยตรงกับผู้ใช้ห้องสมุด เรียกกันโดยทั่วไปว่า เป็นงานบริการ อันได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการหนังสือจอง เป็นต้น

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษาปริญญาโทส่วนใหญ่ มีความต้องการเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านความต้องการให้บุคลากรผู้ให้บริการเป็นผู้รักการอ่าน พร้อมที่จะให้บริการ เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นผู้ที่มีความตื่นตัวและรับผิดชอบงานอยู่เสมอ เป็นผู้ที่มีสุขภาพดีทั้งกายและใจ เป็นผู้ที่รู้จักให้เกียรติและยกย่องผู้ใช้บริการ

โดยสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน เป็นคนกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นผู้ที่มีใจเป็นนักประชาธิปไตยที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ เป็นผู้ที่มีวุฒิทางวิชาชีพโดยตรง และเป็นผู้ที่ควรมีวุฒิทางวิชาการเฉพาะสาขา และในฐานะของผู้ทำหน้าที่ให้บริการ จึงควรจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อสามารถจะปฏิบัติหน้าที่ของตนได้เป็นอย่างดี และบรรลุวัตถุประสงค์ของห้องสมุดด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ พุทธชาด ตุ้มทรัพย์ และมารยาท พุ่มโพธิ์

3. ด้านอาคารและสถานที่พบว่า นักศึกษาปริญญาโทส่วนใหญ่มีความต้องการเกี่ยวกับอาคารและสถานที่อยู่ในระดับมากทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสถานที่สำหรับค้นคว้าที่เป็นรายบุคคลหรือเฉพาะเป็นกลุ่ม ป้ายประกาศ หรือประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ป้ายระเบียบและข้อปฏิบัติต่างๆ ป้ายแจ้งทิศทางและแผนผังของหน่วยงาน เรื่องของการเพิ่มความสะอาดของลิฟท์ แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ ระบบป้องกันอุบัติภัย ห้องสุขา น้ำดื่ม โต๊ะและเก้าอี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณพิศร กฤตติกากุล สุนีย์ นุ้ยจันทร์ ที่ต้องการในเรื่องเครื่องปรับอากาศและในเรื่องเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับปริญญาโทมีความต้องการในเรื่องของที่นั่งสำหรับการค้นคว้าที่เป็นสัดส่วน มีอากาศเย็นสบาย เนื่องจากต้องการความสงบและมีสมาธิในการอ่านและศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลทางวิชาการ ทั้งยังพบว่า มหาวิทยาลัยเพิ่งเริ่มเปิดการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นในปี พ.ศ. 2532 ฉะนั้นในด้านอาคารและสถานที่ในปัจจุบันจึงยังไม่เหมาะสมหรือเป็นสัดส่วนเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

จากผลของการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ประการ คือ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุดกลางฯ
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุดกลางฯ

ด้านบริการต่างๆ

1.1 ห้องสมุดควรขยายเวลาในสิ่งต่างๆ เหล่านี้ ได้แก่ ขยายเวลาในการให้บริการเพิ่มขึ้น ขยายเวลาในการยืม-คืนหนังสือทั่วไป ขยายเวลาการยืมและจำนวนหนังสือให้มากขึ้นและขยายเวลาบริการถ่ายสำเนาเอกสารมากขึ้นด้วย

1.2 ห้องสมุดควรจัดในสิ่งเหล่านี้เพิ่มขึ้น ได้แก่ การจัดซื้อหนังสือในแต่ละชื่อเรื่องให้มีจำนวนเล่มมากขึ้น ทั้งให้โอกาสแก่นักศึกษาในการเสนอแนะหนังสือที่เกี่ยวกับวิชาที่เรียน ควรจัดให้มีหนังสือที่อาจารย์ในแต่ละสาขามอบหมายให้นักศึกษาค้นคว้าอย่างครบครันและเพียงพอ ควร

ให้มีรายชื่อหนังสือใหม่ๆ แจกให้เพื่อทราบ ควรเพิ่มหนังสือวิจัย วิทยานิพนธ์ของทั้งในประเทศและต่างประเทศมากขึ้น และควรจัดให้มีหนังสืออ่านประกอบการเรียนปริญญาโท (สาขาเคมี) ทั้งควรเพิ่มตำราสาขาวิทยาศาสตร์ประเภทวิชาที่ประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรม เช่น การปิโตรเลียม สิ่งทอ เป็นต้น ให้มากขึ้นด้วย

ด้านบุคลากร

1.3 ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้มากขึ้นและเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยเฉพาะหน่วยงานบริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป

1.4 บุคลากรควรพร้อมในการให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อใช้บริการ ทั้งยังเป็นผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาที่ดีได้ และมีความเสมอภาค

ด้านอาคารสถานที่

1.5 ห้องสมุดควรจัดสถานที่สำหรับนักศึกษาปริญญาโทให้เป็นสัดส่วนพร้อมทั้งจัดให้มีห้องสัมมนากลุ่มย่อยสำหรับนักศึกษาปริญญาโท นอกจากนี้ห้องสมุดควรติดเครื่องปรับอากาศและควรให้มีการดูแลในเรื่องของความสะอาดเพิ่มขึ้นด้วย

1.6 ห้องสมุดควรจัดให้มีมุมหรือสถานที่เล็กๆ เป็นที่รวมเอกสารวิชาการหรือบทคัดย่อของแต่ละสาขาวิชาตลอดจนข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับคณะ สาขาวิชาของนักศึกษาปริญญาโท โดยสำนักหอสมุดกลางฯ เป็นผู้ช่วยประสานงานกับคณะ

ความคิดเห็นในเรื่องอื่นๆ

1.7 ห้องสมุดควรแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องยุงชุม และนักศึกษาที่นั่งขวางทางระหว่างชั้นหนังสือ

1.8 ห้องสมุดควรมีการประสานงานกับห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในการยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ทั้งควรให้มีการพบปะสังสรรค์ระหว่างนักศึกษาปริญญาโท เจ้าหน้าที่ของห้องสมุด และอาจารย์ผู้สอนทั้งหมด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการสำรวจความต้องการของนักศึกษาปริญญาโทที่เข้าใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อทราบว่าบริการต่างๆ ของห้องสมุดที่ได้จัดทำอยู่แล้วนั้นสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาในระดับปริญญาโทซึ่งเปิดใหม่หรือไม่

2.2 ควรศึกษาความต้องการของนักศึกษาปริญญาโทที่เข้าใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และของสถาบันอื่นด้วย เพื่อหาแนวทางและประโยชน์ในการปรับปรุงห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เพื่อรองรับนักศึกษาปริญญาโทที่จะเพิ่มขึ้นต่อไป