

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248252



ความถี่องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ  
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ทัศนีย์ มะหมัด

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน)  
ปีการศึกษา 2553

60025 3178

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248252

ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ  
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง



ทัศนีย์ มะหมัด

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน)

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

NEEDS AND PROBLEMS IN THE USE OF INFORMATION SERVICES  
AT THE RAMKHAMHAENG UNIVERSITY LIBRARY

TASANEE MAMAD

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
(MASS COMMUNICATION TECHNOLOGY)

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อผู้เขียน นางสาวทัศนีย์ มะหมัด

สาขาวิชา เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์วัฒนา พุทธางกูรานนท์ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. วิษณุ สุวรรณเพิ่ม

รองศาสตราจารย์ ดร. สมาน งามสนิท

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุพิพิช)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประภาส พาวินนท์)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์วัฒนา พุทธางกูรานนท์)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิษณุ สุวรรณเพิ่ม)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมาน งามสนิท)



1. กลุ่มลักษณะประชากรที่มีความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีอายุ คณะ และชั้นปี ของนักศึกษา ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ พบว่า นักศึกษาที่มีความต้องการและ การใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหงส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศ ชาย มีอายุระหว่าง 20-25 ปี ศึกษาในระดับชั้นปีที่ 4

2. นักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และใช้ สารสนเทศที่เป็นภาษาไทย และใช้สื่อสิ่งพิมพ์ไม่จำกัดอายุเอกสาร และส่วนใหญ่ใช้ ห้องสมุดประกอบการเรียน

3. นักศึกษาใช้เครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษานักศึกษาใช้วิธีค้นหาจากชั้นวางหนังสือและ การเรียนการใช้ห้องสมุด และใช้เครื่องมือจากการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

4. นักศึกษาใช้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัย รามคำแหง นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกในการใช้คอมพิวเตอร์และได้รับ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษา และส่วนใหญ่ได้รับความสะดวก ในระยะก่อนสอบ

5. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง มี ความสัมพันธ์ระดับสูงกับความต้องการการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปัญหาที่พบได้แก่ ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลซ้ำเนื่องจากเครือข่าย มีความเร็วต่ำ

## ABSTRACT

Thesis Title	Needs and Problems in the Use of Information Services at the Ramkhamhaeng University Library
Student's Name	Miss Tasanee Mamad
Degree Sought	Master of Arts
Field of Study	Mass Communication Technology
Academic Year	2010

### Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Wattana Buddhangkuranont                      Chairperson
2. Assoc. Prof Dr. Wisanu Suwannaperm
3. Assoc. Prof. Dr. Sman Ngamsnit

248252

In this thesis, the researcher investigates (1) the needs and problems of selected Ramkhamhaeng University (RU) undergraduates when using information services at the Ramkhamhaeng University Library. The researcher also considers (2) the behaviors of these RU undergraduates in using the information services provided by the Ramkhamhaeng University Library (RU Library). Finally, the researcher inquires into (3) information service facilities and the degree of convenience in using these services experienced by the undergraduates under study.

The sample population consisted of 400 undergraduates enrolled at Ramkhamhaeng University. Data were collected in the first semester of the

academic year 2009. The instrument of research was a questionnaire constructed by the researcher.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. In conducting hypothesis testing, the *t*-test technique was used in cases in which two groups of variables were under analysis. The technique of one-way analysis of variance (ANOVA) was additionally used by the researcher. In cases in which differences between groups were found to be statistically significant, Scheffé's method of paired comparison was deployed.

Findings are as follows:

1. In regard to demographical characteristics in connection with the needs and problems of the undergraduates under study when using the information services at the RU Library, it was found that faculty in which undergraduates were enrolled and year of study were not paralleled by concomitant differences in needs and problems at a statistically significant level. However, differences in gender were found to correspond with needs and problems at a statistically significant level. It was found that the majority of undergraduates who used the information services at the RU Library were fourth-year male students between the ages of twenty and twenty-five.

2. In regard to behaviors evinced in the course of using information services at the RU Library, it was found that most of these undergraduates used the library two to three times weekly and used information in Thai. They used printed media with no limits placed on the age of documents. Most of them used the library for study purposes.

3. These undergraduates especially used the facilities of the information services of RU Library in searching for books in the stacks and studying “Using the Library.” They also made use of Internet search tools.

4. The undergraduates needed easy access to the information services of the RU Library. They needed to be able to use the computer in a convenient fashion. They found that it was convenient to search for information needed for study purposes. Most of them found that service was convenient during the pre-examination period.

5. The researcher determined that problems in the use of information services at the RU Library were correlated at a high level with the needs to use the information services by the RU undergraduates under investigation. A salient problem encountered was that of slow access to information due to network system slowness.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์วัฒนา พุทธางกูรานนท์ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร. วิษณุ สุวรรณเพิ่ม รองศาสตราจารย์ ดร.สมาน งามสนิท กรรมการ โดยท่านได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของการวิจัยด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษาด้วยดี ขอขอบพระคุณนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่และเพื่อนร่วมรุ่นทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ทัศนีย์ มะหมัด

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง .....	(13)
สารบัญภาพประกอบ .....	(18)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
ประวัติและพัฒนาการของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	8
ความหมายของสารสนเทศ .....	10
ความสำคัญของสารสนเทศ .....	11
ความต้องการใช้สารสนเทศ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ .....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ.....	15

บทที่	หน้า
ทฤษฎีการเลือกเปิดรับข่าวสาร.....	15
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ .....	16
ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของมนุษย์.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	30
การทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือ.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	31
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	32
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละ ลักษณะประชากร พฤติกรรมการใช้ บริการสารสนเทศห้องสมุด เครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้ บริการสารสนเทศห้องสมุด และความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการสารสนเทศห้องสมุด .....	35
ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการในการใช้ บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง และปัญหาการใช้ บริการสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	46
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากสื่อ .....	48
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	76
สรุป.....	76
ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....	78
อภิปรายผล .....	81

บทที่	หน้า
ข้อเสนอแนะ.....	83
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป .....	84
ภาคผนวก .....	85
บรรณานุกรม .....	92
ประวัติผู้เขียน .....	96

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ค่าความถี่ และค่าร้อยละของสถานภาพส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม .....	35
2 ค่าความถี่ และค่าร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศด้านความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด.....	37
3 ค่าความถี่ และค่าร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศด้านภาษาของสารสนเทศ.....	37
4 ค่าความถี่ และค่าร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศด้านความทันสมัยของเนื้อหา.....	38
5 ค่าความถี่ และค่าร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศด้านประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ .....	38
6 ค่าความถี่ และค่าร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศด้านประเภทของวัสดุไม่ตีพิมพ์ที่ใช้.....	39
7 ค่าความถี่ และค่าร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด .....	40
8 ค่าความถี่ และค่าร้อยละเครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ค้นหาสารสนเทศ .....	40
9 ค่าความถี่ และค่าร้อยละเครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดเกี่ยวกับการรับทราบวิธีการใช้ห้องสมุด.....	41
10 ค่าความถี่ และค่าร้อยละเครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้เครื่องมือค้นหาข้อมูล..	41
11 ค่าความถี่ และค่าร้อยละเครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดเกี่ยวกับสถานที่ใช้ค้นหาสารสนเทศ .....	42
12 ค่าความถี่ และค่าร้อยละเครื่องอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดเกี่ยวกับสถานที่ใช้อินเทอร์เน็ต.....	42

ตาราง	หน้า
13 ค่าความถี่ และค่าร้อยละความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ สารสนเทศห้องสมุดเกี่ยวกับความสะดวกที่ต้องการ .....	43
14 ค่าความถี่ และค่าร้อยละความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ สารสนเทศห้องสมุดเกี่ยวกับการได้รับความสะดวก.....	43
15 ค่าความถี่ และค่าร้อยละความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ สารสนเทศห้องสมุดเกี่ยวกับความสะดวกในการค้นหาข้อมูล.....	44
16 ค่าความถี่ และค่าร้อยละความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ สารสนเทศห้องสมุดเกี่ยวกับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเพื่อ.....	44
17 ค่าความถี่ และค่าร้อยละความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ สารสนเทศห้องสมุดเกี่ยวกับเวลาที่ความสะดวก .....	45
18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการในการบริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง .....	46
19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง .....	47
20 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามเพศ .....	48
21 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามอายุ .....	49
22 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามชั้นปีที่ศึกษา.....	50
23 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามคณะปีศึกษา.....	52
24 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ เกี่ยวกับความถี่ในการใช้ห้องสมุด .....	53

ตาราง	หน้า
25 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ เกี่ยวกับภาษาของสารสนเทศ.....	54
26 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ เกี่ยวกับอายุของเอกสารที่ใช้.....	55
27 เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการใช้บริการ สารสนเทศ ตามอายุของเอกสารที่ใช้ด้านความต้องการใช้บริการ.....	56
28 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ เกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้.....	57
29 เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและปัญหาใช้ บริการสารสนเทศ ตามสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้โดยภาพรวม.....	58
30 เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการ สารสนเทศตามสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้.....	59
31 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ เกี่ยวกับวัสดุไม้ตีพิมพ์.....	60
32 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศ เกี่ยวกับวัสดุประสงค์ที่ค้นหาสารสนเทศจากห้องสมุด.....	61
33 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามเครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้ บริการสารสนเทศเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลในห้องสมุด....	63

ตาราง	หน้า
34 เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการ สารสนเทศตามเครื่องมือที่ใช้ค้นหาสารสนเทศจากห้องสมุด .....	64
35 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้ตามเครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศ ตามการมีความรู้วิธีการใช้ห้องสมุด .....	65
36 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามเครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้ บริการสารสนเทศเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้เครื่องมือในการค้นหา ....	66
37 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามเครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้ บริการสารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ .....	67
38 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามเครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้ บริการสารสนเทศเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ต .....	68
39 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับความ- ต้องการความสะดวก .....	69
40 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับการ- ได้รับความสะดวก .....	71

41	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับความสะดวก ในการใช้ห้องสมุด.....	73
42	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับความสะดวก ในการค้นหาข้อมูล .....	73
43	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการและ ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ตามความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับช่วงเวลาที่ สะดวกในการใช้ห้องสมุด .....	74

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 แบบจำลองเรื่องการใช้และทำให้เกิดความพอใจของ Blumler and Katz .....	18
2 ลักษณะประชากรของนักศึกษาแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการ และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างกัน .....	78
3 พฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้แตกต่างกัน .....	79
4 เครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหา การใช้แตกต่างกัน .....	80
5 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัย- รามคำแหงแตกต่างกัน จะมีผลต่อความต้องการและปัญหาการใช้ แตกต่างกัน .....	81