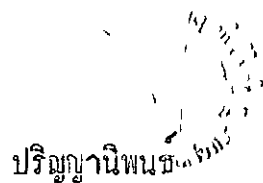


การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่งในกรุงเทพมหานคร



ของ
ดวงพร กระแสร์เสียง

ก 1 พ.ค 2535

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
กุมภาพันธ์ 2527

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง
ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

ดวงพร กระแสร์เสียง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

กุมภาพันธ์ 2527

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง 2) ศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีวุฒิและประสบการณ์แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ t -test และ F -test ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี กับ บรรณารักษ์ที่มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี ไม่แตกต่างกัน
3. ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน

A STUDY OF REFERENCE LIBRARIANS'
EFFICIENCY OF FOUR UNIVERSITY
LIBRARIES

ABSTRACT

BY

DAUONGPORN KRASAESIENG

Presented in partial fulfillment of the requirement
for the Master of Education degree
at Srinakharinwirot University

February 1984

The purposes of this research were 1) to study an efficiency of reference librarians of four University libraries, 2) to compare reference librarians' performances regarding to their experiences and educational backgrounds.

The sample of this study was comprised of 24 reference librarians from four University libraries, namely, Chulalongorn, Thammasart, Srinakharinwirot (Prasarnmit campus) and Ramkhamhaeng. A recording form for evaluating reference services' efficiency was used in collecting data, The t-test and F-test statistics were employed in analyzing data.

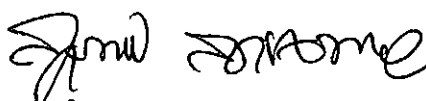
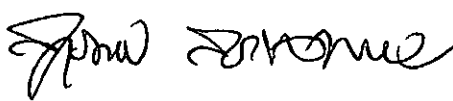
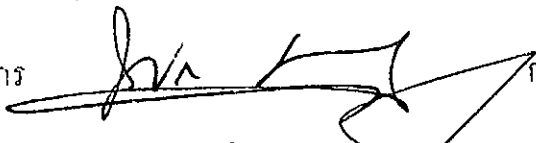
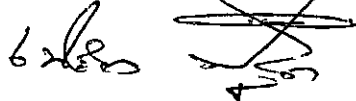
The major results were as follows

1. The efficiency of reference librarians was moderate.
2. The efficiency of reference librarians with different educational backgrounds was not different.
3. The efficiency of reference librarians with different experiences was not different.

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิตและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์
ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตร
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบ

	ประธาน		ประธาน
	กรรมการ		กรรมการ
			กรรมการ

ประกาศคุณูปการ

การหาปริญญาโทพบ ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือและคำแนะนำตลอดระยะเวลาของการหาปริญญาโทพบเป็นอย่างมากคือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุจิตน์ ล่องแสงจันทร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พว พันธ์เมฆา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร. จีรวรรณ ภักดีบุตร อาจารย์คุณอรุณ สุวรรณรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสถียร พันธุสัคา อาจารย์บุญศรี ไกรตัน และอาจารย์จิราภรณ์ บุญส่ง ที่กรุณาให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณบรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณ คุณวรารุช ฉลาพันธ์ ที่ให้ความช่วยเหลือในการหาวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุด ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ-แม่ และพี่ ๆ ทุกคนที่สนับสนุนและให้กำลังใจเสมอมา

กวงพร กระแสร์เสียง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	5
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	5
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	6
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	6
ข้อตกลงเบื้องต้นของการศึกษาค้นคว้า	7
คานิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	46
กลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	48
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	59
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	64
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการศึกษาค้นคว้า อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	102
กลุ่มตัวอย่าง	102
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	102
การเก็บรวบรวมข้อมูล	104
การวิเคราะห์ข้อมูล	104
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	104
อภิปรายผล	109
ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	123
ภาคผนวก ก	124
ภาคผนวก ข	133
ภาคผนวก ค	141

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากเนกตามูติและประคณการณ	47
2 จำนวนแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าที่สมบูรณ์ จากเนกตามตัวแปร	59
3 ความสนใจที่มีต่อผู้ใช้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง	66
4 ความสนใจที่มีต่อคำถามทั้ง 3 ประเภท ของบรรณารักษ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง	68
5 ความพยายามให้บริการของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง	70
6 ความรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง	71
7 วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ที่มีต่อคำถามประเภทขอคำแนะนำ	73
8 วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ที่มีต่อคำถามประเภทอ้างอิง	75
9 วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ที่มีต่อคำถามประเภทค้นคว้าและวิจัย	77
10 คุณภาพของคำถามที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่งให้บริการ ต่อผู้ใช้	79
11 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยรวมในแต่ละด้านในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์	81
12 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยรวมของบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า จากเนกตามูติ	83

13	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยส่วนรวมของบรรณารักษ์ในการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากแบบสอบถามประสบการณ์	84
14	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความสนใจให้บริการ จากแบบตามวุฒิ	85
15	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความสนใจให้บริการ จากแบบสอบถามประสบการณ์	86
16	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความพยายามให้บริการ จากแบบตามวุฒิ	87
17	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความพยายามให้บริการ จากแบบสอบถามประสบการณ์	88
18	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จากแบบตามวุฒิ	89
19	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จากแบบสอบถามประสบการณ์	90
20	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านวิธีการให้บริการ จากแบบ ตามวุฒิ	91
21	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านวิธีการให้บริการ จากแบบ ตามประสบการณ์	92
22	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านคุณภาพของคำตอบ จากแบบ ตามวุฒิ	93
23	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านคุณภาพของคำตอบ จากแบบ ตามประสบการณ์	94

24	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยส่วนรวมในการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากแบบตามวิธี	95
25	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในแต่ละด้านของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จากแบบตามวิธี	96
26	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยส่วนรวมในการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากแบบตามประสบการณ์	97
27	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพโดยส่วนรวมในการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากแบบตามประสบการณ์	98
28	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในแต่ละด้านของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จากแบบตามประสบการณ์	99

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) เป็นบริการที่สำคัญที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดทั้งที่เป็นรายบุคคล และเป็นกลุ่ม ในการค้นคว้าหาข้อสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ของการบริการก็คือ การอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการค้นหาข้อสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดจนผู้ใช้ห้องสมุดเกิดความพึงพอใจ (พิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ 2519 : 9 - 10)

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Work) มีงานหลักที่สำคัญ คือ การให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ห้องสมุด (Katz. 1969 : 3) โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่เป็นประจำ ขบวนการตอบคำถามของบรรณารักษ์มักจะเริ่มจากการสัมภาษณ์ ชักถาม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และเป็นการช่วยรวบรวมความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ตลอดจนรายละเอียดของคำถามนั้น ๆ เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์คำถามหรือปัญหาให้กระจ่างชัดถึงความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญที่บรรณารักษ์จะขาดเสียไม่ได้ เพราะถ้าบรรณารักษ์วิเคราะห์คำถามไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด บรรณารักษ์ก็จะประสบความล้มเหลวในการให้บริการ (Collison. 1965 62 - 70) เมื่อบรรณารักษ์สามารถวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเริ่มนึกหาคำตอบหรือแนวทางในการค้นหาคำตอบ ซึ่งงานนี้เป็นขบวนการทางเหตุผลที่จะแยกสิ่งซึ่ง เป็นกลไกการทำงานของสมอง ที่มีแบบกระสวนต่าง ๆ กันไป (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 . 81) เช่น การนึกถึงหัวเรื่อง (Subject Heading) จากการไต่ถามรายละเอียดของคำถาม เมื่อ

บรรณารักษ์ตัดสินใจเลือกแนวทางใดแนวทางหนึ่งในการค้นหาคำตอบได้แล้วก็ถึงชั้น
ลงมือค้นหาคำตอบ งานขึ้นลงมือค้นหาคำตอบต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ
คือ คุณภาพของหนังสือภายในห้องสมุดและความรู้ความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์
ของบรรณารักษ์ (Collison. 1965 61 - 65) บรรณารักษ์ที่มีความรู้
ความสามารถสูงจะสามารถตัดสินใจได้ว่า แหล่งความรู้ใดเหมาะสมกับคำถามนั้น ๆ
เพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้องในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งความเร็วในการให้บริการนั้น
ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบรรณารักษ์ และคำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์นั้นต้องมีความ
สมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด บรรณารักษ์ที่สามารถปฏิบัติได้เช่นนี้
จึงถือได้ว่าเป็นความสำเร็จงานการให้บริการ (Katz. 1969 37) และเป็น
การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (ฉวีลักษณ์ มุขะภาณุจน 2521 : 32)

จากที่กล่าวว่า ความรวดเร็วในการให้บริการของบรรณารักษ์ขึ้นอยู่กับ
ประสบการณ์นั้น หมายความว่า บรรณารักษ์ผู้ถูกคัดเลือกกับหนังสืออ้างอิงมานาน ย่อม
รู้จักหนังสืออ้างอิงเป็นอย่างดี และบรรณารักษ์ที่ได้รับการฝึกฝนในเรื่องเทคนิคการ
ค้นหาคำตอบมาอย่างถี่ ย่อมตอบคำถามได้ดี รวดเร็ว และถูกใจผู้ใช้ห้องสมุด
(สุนทรี หังสสุต 2518 : 63) การที่ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับการบริการที่ดี ย่อมทำให้เกิด
ความเชื่อมั่นว่า ถ้าเขาขอรับบริการแล้วผู้ใช้จะได้รับการเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือ
เป็นอย่างดี (ฉวีลักษณ์ มุขะภาณุจน 2521 : 32) จึงจะทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดสนใจ
มาใช้บริการ และเกิดวินยานางการว่าห้องสมุดเป็นแหล่งวิทยากร อันจะก่อให้เกิด
ประโยชน์ทั้งผู้ใช้ห้องสมุดและบรรณารักษ์ กล่าวคือ ผู้ใช้ห้องสมุดจะประหยัดเวลาใน
การค้นหาสิ่งที่ตนต้องการ และสามารถหาเวลาอันมีค่าไปศึกษาเรื่องที่ตนต้องการได้
อย่างละเอียดถี่ถ้วนยิ่งขึ้น เพราะข้อเสน�포ยที่ได้รับจากบรรณารักษ์ย่อมมีความถูกต้อง

และเชื่อดูได้ (Rowland, 1977 : 56) ^{๖๒} เนื่องจากในการตอบคำถาม บรรณารักษ์ มักจะรีบจากคู่มือหรือหนังสืออ้างอิงก่อนเสมอ ซึ่งเป็นคำตอบที่เป็นจริงนำไปใช้อ้างอิง ได้ (ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน 2521 : 33) ส่วนประโยชน์ที่บรรณารักษ์จะได้รับ ก็คือ การประชาสัมพันธ์งานห้องสมุดให้ผู้ใช้ห้องสมุดเห็นว่าห้องสมุดเป็นศูนย์กลางของ วิทยาการที่มีคุณค่า ตลอดจนทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดเกิดทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด อันเป็นผลดี ต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดทางอ้อมโดยส่วนรวม (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 11) และประโยชน์อีกประการหนึ่งก็คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรภายในห้องสมุดอย่างคุ้มค่า ไม่ว่าจะเป็นการ แนะนำให้ใช้บัตรรายการ หรือใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ตลอดจนใส่ทัศนวิสัยต่าง ๆ ทั้งในห้องสมุดของตนเอง และการยืมระหว่างห้องสมุด โดยเฉพาะการใช้หนังสือ อ้างอิง ที่เป็นหนังสือที่มีคุณค่า ราคาแพง นับเป็นการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอย่างคุ้มค่า และเหมาะสม

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นับว่าเป็นงานบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาในมหาวิทยาลัย เพราะแนวทางการศึกษาในปัจจุบันมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองมากกว่า การฟังคำบรรยาย และจดบันทึกตามคำบอกของอาจารย์ (วลัยพร เหมะรัชตะ 2521 : 26) นอกจากนี้การศึกษามหาวิทยาลัยได้สนับสนุนการวิจัยทุกลักษณะ โดยเฉพาะการวิจัยในแนวลึก ซึ่งการวิจัยลักษณะนี้จำเป็นต้องใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ เป็นจำนวนมากในการศึกษาค้นคว้า ดังนั้น นักศึกษาและอาจารย์จึงจำเป็นต้องใช้ห้องสมุด และมีความต้องการห้องสมุดขนาดใหญ่ที่มีหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ เป็นจำนวนมากมาย ประกอบกับปัจจุบันเป็นยุคของวิทยาการเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว (Knowledge Explosion) ทำให้มีความรู้ปรากฏอยู่ในเอกสารและ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ผลิตออกมาจำนวนมากมายหลายรูปแบบ (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 9) จนเกินความสามารถของผู้ใช้ห้องสมุดที่จะค้นหาข้อสนเทศที่ตนต้องการได้อย่างครบถ้วน

จากสิ่งพิมพ์เหล่านั้นได้ช่วยตนเอง ดังนั้น ผู้ใช้ห้องสมุดจึงมีความต้องการอีกข้อหนึ่ง
ตามมาก็คือ ^{ในด้านใด} ความสะดวกและรวดเร็วในการเรียกหาหรือค้นหาข้อสนเทศ ด้วยเหตุนี้
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงเป็นเสมือนศูนย์
รวบรวมข้อสนเทศต่าง ๆ ที่จะส่งต่อไปแก่ผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตาม
ที่ตนต้องการ เช่น การเตรียมการสอน การเขียนรายงาน การทำภาคินิพนธ์ และ
ปริยฐานิพนธ์ จึงนับได้ว่า งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานบริการ
ที่ประโยชน์ต่อผู้ใช้ห้องสมุดเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดเองก็ได้เล็งเห็นความ
สำคัญของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นอย่างมากเช่นกัน ดังจะเห็น
ได้จากงานวิจัยของ กรรณิการ์ สุธรรมเมธา (กรรณิการ์ สุธรรมเมธา
2524 : 90) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดในมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครจำนวน 4 แห่ง
ผลปรากฏว่า มีนิสิตนักศึกษาและอาจารย์มาใช้บริการด้วยตนเองบ่อยที่สุด คือ นิสิต
นักศึกษาร้อยละ 98.70 อาจารย์ร้อยละ 98.21 ในปัจจุบัน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ได้จัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยมีบรรณารักษ์และนักวิชาการ ผู้ทรง
คุณวุฒิและผ่านการฝึกฝนงานด้านนี้มาทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งนี้
เพื่อให้การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ แหล่งความรู้
ในห้องสมุดที่มีอยู่อย่างกว้างขวาง ครอบคลุมทุกแขนงวิชา ตลอดจนมีจำนวนหนังสือ
และวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ และบรรณารักษ์ที่มีคุณสมบัติดี มีประสบการณ์ ปฏิบัติ
งานเหมาะสมกับหน้าที่ (วลัยพร เหมะรัชตะ 2521 : 15) ในอีกแง่หนึ่งอาจ
กล่าวได้ว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาและ
การค้นคว้าวิจัยของนิสิตนักศึกษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สุภาภรณ์ สังข์ศรี 2522 : 30)
ในขณะเดียวกัน การจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ดี ย่อมจะก่อให้เกิด

ประสิทธิภาพในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ อันจะเป็น
ผลดีต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุด จากความสำคัญและประโยชน์ของงานบริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีต่อผู้ใช้ห้องสมุดและบรรณารักษ์ ดังที่ไต่ถามมาแล้ว
ข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้าของบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยว่า มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด
ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลที่ได้มาใช่เป็นแนวทางพิจารณาปรับปรุง และเสนอแนะแก่บุคลากร
ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการ
ให้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

๑๕

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิและ
ประสบการณ์แตกต่างกัน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิ
และประสบการณ์ต่างกัน
3. ทำให้ทราบถึงวิธีการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่สามารถตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ทำให้ได้แหล่งสนเทศและข้อสนเทศที่น่าสนใจ และนำไปใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงต่อไป

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปฏิบัติ และสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกัน
2. ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 0 - 3 ปี 3.1 - 7 ปี และ 7 ปีขึ้นไป ในการปฏิบัติงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง คือ

- 1.1 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- 1.2 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.3 ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 1.4 ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

จำนวน 24 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 2.1.1 วุฒิ คือ

2.1.1.1 ปฏิญาณตรี

2.1.1.2 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้า คือ

2.1.2.1 0 - 3 ปี

2.1.2.2 3.1 - 7 ปี

2.1.2.3 7 ปีขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้า โดยพิจารณาดังนี้

ลักษณะในการให้บริการ อันได้แก่

2.2. 1 ความสนใจในการให้บริการ อันได้แก่
ความสนใจที่มีต่อผู้ใช้ห้องสมุด และความสนใจที่มีต่อคำถาม

2.2. 2 ความพยายามในการให้บริการ

2.2. 3 ความรวดเร็วในการให้บริการ

2.2 4 วิธีการให้บริการตอบคำถาม

2.2. 5 คุณภาพของคำตอบ

3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2526 - 31 ตุลาคม 2526

ข้อตกลงเบื้องต้นของการศึกษาค้นคว้า

1. ในการดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยให้วิธีการเก็บข้อมูลแบบ
Unobstrusive Method โดยมีผู้ช่วยวิจัย เป็นผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ช่วยวิจัยต้องถามคำถามด้วยวิธีการถามที่ดีที่สุด คือ ต้องแสดงตนเป็น
ผู้ต้องการศึกษาค้นคว้าแท้จริง และดำเนินการถามคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดให้ โดยผู้วิจัย
ได้กำหนดตัวคำถาม สถานที่ที่จะเก็บข้อมูล วัน และเวลา

3. บรรณารักษ์ที่จะรับคำถาม ต้องเป็นบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำที่โต๊ะบริการตอบคำถาม

4. คำถามที่ใช้ถามบรรณารักษ์แต่ละคนในสถามันเดียวกันต้องไม่ซ้ำกัน

5. บรรณารักษ์ทุกคนต้องได้รับคำถามทั้ง 3 ประเภท ประเภทละเท่า ๆ กัน ก็อได้รับคำถามประเภทละ 3 คำถาม รวมทั้งหมด 9 คำถามต่อบรรณารักษ์ 1 คน จึงจะเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

6. ในการถามคำถามกับบรรณารักษ์ ให้ถามไ้ครั้งละ 1 คำถาม

7. เวลาในการถามคำถาม ผู้ช่วยวิจัยต้องถามในเวลาที่ยี่บรรณารักษ์ว่างจากการให้บริการผู้อื่นอยู่

8. ในการถามคำถามบรรณารักษ์แต่ละคนต้องสับเปลี่ยนเวลาอยู่เสมอคือ ช่วงแรกของเวลาทำงาน ช่วงกลางระหว่างเวลาทำงาน และช่วงท้ายของเวลาทำงาน

9. การถามคำถามแต่ละครั้ง ผู้ช่วยวิจัยต้องดำเนินการเก็บข้อมูลตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนดให้ ตามข้อตกลงที่ได้ประชุมนัดหมายก่อนออกเก็บข้อมูลทุกครั้ง

10. ผู้ช่วยวิจัยทุกคน มีความรู้ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ที่มาจากสถาบันการศึกษาต่างกัน และทุกคนต้องเข้ารับการฝึกและทดลองงานอย่างน้อย 1 สัปดาห์ ก่อนออกเก็บข้อมูล

คานิยามศัพท์เฉพาะ

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึง สำนักหอสมุดกลาง ห้องสมุดกลาง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าสำนักหอสมุด เป็นศูนย์กลางของ การศึกษาคนคว่ำในมหาวิทยาลัย ที่เปิดสอนในสาขาวิชาที่คล้ายคลึงกัน ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

2. บรรณารักษ์ หมายถึง ผู้ที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์และปฏิบัติงานในหน้าที่การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่ำที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วย

การค้นคว้าเป็นประจำ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง

3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง บริการที่ห้องสมุดจัดขึ้น โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งในเรื่องวิชาการทั่ว ๆ ไป และวิชาการ เฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง

4. ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์แต่ละคน ซึ่งเกณฑ์ของความสามารถจะพิจารณาได้ 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง ต่ำ โดยพิจารณาในเรื่องของลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าซึ่งมีลักษณะอยู่ 5 ด้าน โดยพิจารณาให้คะแนนในแต่ละด้านเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

5. ลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง การแสดงออกของบรรณารักษ์ในขบวนการตอบคำถามในแต่ละครั้ง ตามลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

5.1 ความสนใจในการให้บริการ พิจารณาความสนใจของบรรณารักษ์ ที่ควรมีในขบวนการตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ

5.1.1 ความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อผู้ใช้ห้องสมุด หมายถึง กิริยาหรืออาการที่บรรณารักษ์แสดงออกในการให้บริการต่อผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งก่อนและหลังที่ผู้ใช้ห้องสมุดได้ถามปัญหาหรือคำถาม

5.1.2 ความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อคำถาม หมายถึง กิริยาหรืออาการที่แสดงในลักษณะการรับฟัง หรือรับรู้อคำถาม โดยการประสานสายตา หรือพยักหน้า ตลอดจนการสนทนาซักถามรายละเอียดในเรื่องวัตถุประสงค์ของการใช้ ข้อเสนอแนะและความชัดเจนของคำถาม

5.2 ความพยายามให้บริการ หมายถึง กิริยาหรืออาการที่แสดงถึงความเต็มใจ และรับผิดชอบในหน้าที่บริการทุกครั้ง ในทุกวิถีทาง ไม่ว่าจะเป็นการ

แนะนำวิธีการค้นหาคำตอบ หรือช่วยค้นหาคำตอบแก่ผู้ใช้ห้องสมุด จนกระทั่งผู้ใช้ห้องสมุดได้รับข้อเสนอแนะตรงตามความต้องการ

5.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง กิริยาหรืออาการที่แสดงลักษณะของความคล่องแคล่ว และการกระตือรือร้นในการให้คำตอบ โดยพิจารณาเวลาที่ใช้ในการตอบคำถามแต่ละครั้ง คือ บรรณารักษ์ที่มีประสิทธิภาพจะใช้เวลาน้อยที่สุดใน การให้คำตอบตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด และคำตอบที่ได้รับนั้นต้องอยู่ในเกณฑ์ ดีและดีมาก เรื่องที่พิจารณาอีกอย่างหนึ่งก็คือ การให้บริการทันทีที่ได้รับคำถามหรือไม่

5.4 วิธีการให้บริการ หมายถึง ลักษณะของการให้คำตอบของ บรรณารักษ์ ซึ่งแยกแยะตามประเภทของคำถาม พอสรุปได้มี 6 ลักษณะ คือ

5.4.1 บรรณารักษ์ตอบข้อสงสัยนั้นเองโดยปราศจากการอ้างอิง แหล่งสนเทศใด ๆ

5.4.2 บรรณารักษ์ตอบข้อสงสัยนั้นเองโดยอ้างแหล่งที่มาของ คำตอบ

5.4.3 บรรณารักษ์ระบุแหล่งสนเทศในการค้นหาข้อสนเทศ

5.4.4 บรรณารักษ์ระบุแหล่งสนเทศในการค้นหาข้อสนเทศ พร้อมทั้งแนะนำวิธีใช้แหล่งสนเทศนั้น ๆ

5.4.5 บรรณารักษ์ระบุแหล่งสนเทศในการค้นหาข้อสนเทศ แนะนำวิธีใช้แหล่งสนเทศนั้น ๆ พร้อมทั้งร่วมในการค้นหาข้อสนเทศ

5.4.6 บรรณารักษ์ค้นหาข้อสนเทศนั้น ๆ ให้ผู้ใช้ห้องสมุด ได้เลือกตามความต้องการ

6. คุณภาพของคำตอบ หมายถึง ความถูกต้องและความเหมาะสม (ความสมบูรณ์) ของแหล่งสนเทศ หรือข้อสนเทศ ที่บรรณารักษ์ระบุคำตอบให้แก่ ผู้ใช้ห้องสมุด โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ คือ

6.1 ความถูกต้อง มีเกณฑ์พิจารณาได้ 2 แนว คือ

6.1.1 ความถูกต้องของแหล่งสนเทศมี 2 กรณี คือ

6.1.1.1 บรรณารักษ์ระบุแหล่งสนเทศตรงตาม

ประเภทของคำถาม

ตัวอย่าง

คำถามประเภทที่ 1 คำถามขอคำแนะนำ : หนังสือเกี่ยวกับยาเสพติดจะหาอ่านได้ที่ไหน และค้นหาได้อย่างไร

คำตอบ : บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องเกี่ยวกับยาเสพติดโดยได้ใช้ตัวบัตร์รายการ

คำถามประเภทที่ 2 คำถามอ้างอิง : คำว่า "บริษัท" กับ "บรรษัท" มีความแตกต่างกันอย่างไร

คำตอบ : บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบจากหนังสือพจนานุกรม หรือ ปทานุกรม ทางคำนุกรมหรืออาจจะแนะนำให้ผู้ใช้ห้องสมุดค้นหาจากหนังสือดังกล่าว

คำถามประเภทที่ 3 คำถามค้นคว้าและวิจัย : การวางแผนครอบครัว มีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างไร

คำตอบ : บรรณารักษ์แนะนำหรือช่วยค้นหาจากเอกสารหลาย ๆ ประเภท ตลอดจนรวบรวมบรรณานุกรมให้

6.1.1.2 บรรณารักษ์ระบุแหล่งสนเทศหรือข้อสนเทศ
จนผู้ใช้ห้องสมุดสามารถได้รับข้อสนเทศได้ตามความต้องการ

ตัวอย่าง

คำถามประเภทที่ 1 คำถามขอคำแนะนำ : หนังสือเกี่ยวกับยาเสพติดจะหาอ่านได้ที่ไหน อย่างไร

คำตอบ : บรรณารักษ์กำหนดให้ดูหัวเรื่อง "ยาเสพติด" ในตัวบัตร์รายการ และบอกว่าหนังสือเลขหมู่ที่หาได้จากตัวบัตร์รายการ สามารถค้นหาจากชั้นหนังสือในห้องสมุด ซึ่งอยู่ชั้น 2 ของห้องสมุด (กำหนดตำแหน่งที่อยู่ของหนังสือเล่มนั้น ๆ) หรืออาจจะหยิบหนังสือเล่มนั้นให้

คำถามประเภทที่ 2 คำถามอ้างอิง . คำว่า "บริบท" และ "บรรทัด" แตกต่างกันอย่างไร

คำตอบ : บรรณารักษ์แนะนำหรือหยิบหนังสือนั้น เมื่อน้ำที่ปรากฏข้อความนั้น ๆ หรือบอกวิธีการค้นหาความหมาย โดยบอกให้คนที่ใช้ บ.

คำถามประเภทที่ 3 คำถามค้นคว้าและวิจัย : การวางแผนครอบครัว มีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างไร

คำตอบ : บรรณารักษ์กำหนดหัวเรื่องเกี่ยวกับ "การวางแผนครอบครัว" และ "การพัฒนาเศรษฐกิจ" ฯลฯ และบอกแหล่งที่อยู่ของข้อสนเทศนั้น ๆ เช่น ชื่อหนังสือ ชื่อบทความ ชื่อวารสาร จุลสาร

6.1.2 ความถูกต้องของข้อสนเทศ มี 2 กรณี เช่นกัน

6.1.2.1 ข้อสนเทศนั้นตรงตามความต้องการของผู้

ใช้ห้องสมุด

6.1.2.2 ข้อสนเทศนั้น ๆ สามารถตรวจสอบได้ว่า มีปรากฏอยู่ในแหล่งสนเทศตามที่บรรณารักษ์กำหนดให้

6.2 ความเหมาะสมของแหล่งสนเทศหรือข้อสนเทศ พิจารณาจากคำถามแต่ละประเภทคือ

6.2.1 คำถามขอคำแนะนำ ความเหมาะสมอยู่ที่บรรณารักษ์สามารถระบุที่อยู่ของแหล่งสนเทศ หรือข้อสนเทศได้ชัดเจน จนผู้ใช้ห้องสมุดสามารถหยิบใช้ได้เลย

6.2.2 คำถามอ้างอิง ความเหมาะสมอยู่ที่ความทันสมัย และเนื้อหาครบถ้วน ตามความต้องการที่ปรากฏในหนังสืออ้างอิงที่บรรณารักษ์ระบุให้หรือหยิบให้

6.2.3 คำถามค้นคว้าและวิจัย ความเหมาะสมอยู่ที่ประเภท และจำนวนวัสดุที่บรรณารักษ์อ้างถึงหรือให้คำคมไปอย่างครอบคลุมเนื้อหา พอเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า หรือวิจัย หรือทำรายงาน

7. คำถาม หมายถึง คำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากเหตุการณ์สำคัญ และเรื่องราวที่น่าสนใจ เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำซ้อนกับคำถามที่ผู้บิดามแล้วในมหาวิทยาลัยนั้น ๆ การสร้างคำถามอาศัยเกณฑ์และลักษณะคำถามตามทฤษฎีของ แคทซ์ และ ชอร์ส (Katz and Shores) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ลักษณะคือ

7.1 คำถามขอคำแนะนำแนวทาง (Directional question) หมายถึง คำถามที่ผู้ถามทราบว่าตัวเองต้องการอะไร เพียงแต่ต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยแนะนำว่าจะค้นหาเอกสารนั้น ๆ ใดที่ไหน หรือหาไปยังที่อยู่ของแหล่งสนเทศ

ตัวอย่าง

ฉันจะค้นบทความเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดได้ที่ไหน
อย่างไร

7.2 คำถามอ้างอิง (Ready reference question) หมายถึง คำถามที่ผู้ถามต้องการนำคำตอบไปใช้อ้างอิง ในการเขียนรายงาน การอภิปราย หรือเขียนบทนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดังนั้นคำตอบต้องค้นคว้าจากหนังสืออ้างอิงที่เป็นพื้นฐาน เช่น พจนานุกรม สารานุกรม อักษรานุกรมชีวประวัติ ฯลฯ และคำตอบมักเป็นคำตอบสั้น ๆ

ตัวอย่าง

คำว่า "ฉิน" ภาษาอังกฤษเขียนจะอ่านว่าอย่างไร

7.3 คำถามค้นคว้าและวิจัย (Specific search and research) หมายถึง คำถามที่ต้องการคำแนะนำหรือการช่วยเหลือในการค้นคว้าหาข้อเท็จจริง และเรื่องราวของเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อนำไปสนับสนุนความคิดเห็นในการเขียนรายงาน การอภิปราย การทววิจัย

ตัวอย่าง

คิดค้นต้องการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ "บาเสฟติดกับการก่ออาชญากรรม" เพื่อนำไปเขียนรายงาน และอภิปรายภายในชั้นเรียน (คุณจะกรุณาแนะนำเอกสาร ตลอดจนวิธีการค้นหาให้คิดค้นได้ไหม) (คิดค้นอยากได้เอกสารหลาย ๆ ประเภท)

8 แหล่งสนเทศ หมายถึง แหล่งที่เก็บรวบรวมข้อสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ อันได้แก่ ภูมิบรรณการ หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ วารสาร วุฒิสาร และกฤตภาค โสตทัศนวัสดุ ตลอดจน วิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญ และส่วนราชการต่าง ๆ

9. ข้อสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริงทั้งหลายเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

10 หนังสืออ้างอิง หมายถึง สิ่งพิมพ์ประเภทหนึ่งที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ค้นหาคำตอบเฉพาะหัวข้อ บัณฑิตเขียนอย่างกระตือรือร้น เสนอแก่ข้อความจริงที่ถูกต้องเท่านั้น มีการจัดเรียงรายการให้ได้ได้ง่าย อันได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม อักษรานุกรม ชีวประวัติ นามานุกรม หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ หนังสือรายปี หนังสือคู่มือ สิ่งพิมพ์รัฐบาล บรรณานุกรม ตรชนนี้ สิ่งพิมพ์เข้าชุด กฤตภาค และจุลสาร โสตทัศนวัสดุ

11 Unobstrusive Method หมายถึง การเก็บข้อมูลโดยวิธีไม่เปิดเผย ใ้ผู้ถูกสังเกตทราบ และดำเนินการตามสถานการณ์ที่เป็นปกติ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในปัจจุบันเน้นให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากขึ้น โดยผู้เรียนต้องขวนขวายหาความรู้ และแสวงหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ มาประกอบการศึกษาให้กว้างขวางและลึกซึ้ง เช่น การทนายงาน การค้นคว้าและวิจัย ทั้งนี้เพราะในยุคของวิทยาการเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว (Knowledge Explosion) ทำให้มีความรู้ปรากฏอยู่ในเอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ผลิตออกมาเป็นจำนวนมากมายหลายรูปแบบจนเกินความสามารถของผู้เรียนที่จะค้นหาข้อความรู้ที่ต้องการจากสิ่งพิมพ์เหล่านั้นได้ด้วยตนเอง จึงจำเป็นต้องพึ่งบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด ในการขอคำแนะนำ และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใ้ข้อมูลอย่างทันท่วงที ห้องสมุดซึ่งเป็นคลังแห่งวิทยาการ และยังระหมักถึงความสำคัญในการใ้บริการนี้ จึงได้จัดบริการโดยมีบรรณารักษ์ผู้ทรงคุณวุฒิและประสบการณ์ทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาข้อสนเทศต่าง ๆ และตอบคำถามผู้ใช้ห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม และเพื่อให้ได้รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษารวบรวม เหมทมูลและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามาเสนอไว้ ดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

วิสิทธิ์ จินตวงศ์ (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 8 - 11)

ได้กล่าวถึงความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ดังนี้

1.1 เป็นบริการที่ช่วยให้ห้องสมุดสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างแท้จริง กล่าวคือ คำถามต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์ได้รับโดยตรงจากผู้ใช้ห้องสมุด เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดว่าเป็นอย่างนี้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ก็คือความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ และเมื่อห้องสมุดสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ก็แสดงว่าห้องสมุดประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่จะให้บริการอย่างที่ดีแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

1.2 บริการนี้ช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้น

1.3 เป็นบริการที่ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาคำตอบด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้เวลาที่เหลือไปศึกษาเรื่องที่ต้องการ หรือคำตอบที่ต้องการค้นหานั้นได้ดียิ่งขึ้น

1.4 ช่วยให้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ห้องสมุด ถ้าห้องสมุดจัดบรรณารักษ์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ารับนิยมนิพนธ์งานนี้ ก็จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้เข้าใช้ห้องสมุดเป็นอย่างดี

1.5 ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดเกิดจินตภาพของห้องสมุดว่า ห้องสมุดเป็นคลังแห่งวิทยาการแจ่มชัดขึ้น เมื่อบรรณารักษ์ให้บริการพยายามค้นหาคำตอบให้ได้ไม่ว่าคำตอบยากเพียงใด บรรณารักษ์ก็จะพยายามค้นหาคำตอบจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ทั้งในห้องสมุดของตน และห้องสมุดอื่น ๆ หรืออาจจะเป็นการพิมพ์เอกสารระหว่างห้องสมุดก็ได้

2. วัตถุประสงค์และหน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.1 วัตถุประสงค์ของบริการตอบคำถาม

แคตซ์ (Katz. 1969 : 37) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าว่า เป็นการให้บริการตอบคำถามเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีปัญหาได้ค้นคว้าหาความรู้ และข้อสนเทศในเรื่องที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

ฉวีลักษณ์ บุญะกาญจน (ฉวีลักษณ์ บุญะกาญจนะ 2521 : 6)
ได้รวบรวมวัตถุประสงค์ของบริการตอบคำถามไว้ดังนี้คือ

2.1.1 แนะนำให้ผู้ไปใช้บริการของห้องสมุดรู้วิธีใช้ห้องสมุด
เพื่อเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าด้วยตนเองต่อไป

2.1.2 ช่วยค้นหาจากหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ และสิ่งพิมพ์
หรือโสตทัศนวัสดุอื่น ๆ ที่อยู่ในห้องสมุด

2.1.3 ช่วยแนะนำแนวการค้นคว้า แนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม
และแนะนำห้องสมุด สถาบัน หรือบุคคลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้า

2.1.4 แนะนำผู้อ่านให้รู้จักวิธีใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ
ตลอดจนลักษณะเฉพาะของหนังสืออ้างอิงนั้น ๆ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการค้นคว้า

2.2 หน้าที่ของบริการตอบคำถาม

คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานแผนกบริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้าของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (วชิรพร เหมะรัชตะ 2524 : 8)
ได้กำหนดหน้าที่ในการบริการโดยตรงแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1 บริการสนเทศ (Information Service) ได้แก่
การให้ข้อมูล งานลักษณะนี้หมายถึง การตอบคำถามที่ธรรมดาที่สุด จนถึงการค้นหา
คำตอบที่ยังยากนับจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการ ความลึกซึ้งของ
การได้บริการขึ้นอยู่กับประเภทของห้องสมุด และประเภทของผู้ใช้เป็นสำคัญ

2.2.2 การแนะนำการใช้ห้องสมุด (Instruction in
the use of the Library) ได้แก่ การแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นการให้
บริการโดยบรรณารักษ์เป็นผู้แนะนำให้ผู้อ่านรู้จักช่วยตนเองในการค้นหาสิ่งที่ต้องการ
มากกว่า การที่จะหาคำตอบให้โดยตรง เป็นการแนะนำให้ผู้อ่านรู้จักการค้นคว้า
ด้วยตนเอง หน้าที่นี้จำเป็นมากสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งปีวัตถุประสงค์ในการ
ให้รู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองเป็นส่วนมาก (บุสดี นิมมานเหมินทร์
2512 : 323)

จากวัตถุประสงค์และหน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังกล่าวพอสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของบริการนี้ ก็คือการสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาสารสนเทศให้ได้สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น หน้าที่ของงานนี้ก็คือ การค้นหาคำตอบตามที่ใช้ต้องการตามวิธีการต่าง ๆ อาจรวมไปถึงการตอบคำถามทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ ทั้งที่เป็นรายบุคคล รายกลุ่ม รวมทั้งระหว่างห้องสมุดด้วยกัน

3 นโยบายการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ปัจจุบันงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดส่วนใหญ่ยังขาดปรัชญาหรือนโยบายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน จึงทำให้ประสิทธิภาพของบริการนี้คาดหวังได้ยาก การมีปรัชญาหรือนโยบายในการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานนั้นช่วยให้งานบริการนี้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน ห้องสมุดอาจมีนโยบายในการให้บริการแตกต่างกันไป (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 100) เช่น บางห้องสมุดวางแนวปฏิบัติไว้ว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะช่วยผู้ถามอย่างมากที่สุดในขณะที่ห้องสมุดอีกแห่งหนึ่งจะช่วยผู้ถามน้อยที่สุด ทั้งนี้เป็นต้น นโยบายการบริการเช่นนี้ ไวเลอร์ (Wyller. 1930 6) และ รอสส์ไคน์ (Rothstein. 1961 14) เรียกนโยบายการให้บริการว่า "ทฤษฎี" แต่ แคทซ์ (Katz. 1978 256 - 266) เรียกว่าระดับของการให้บริการ (Levels of reference service) เท่านั้น ยังไปยอมรับว่าเป็นทฤษฎี (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 . 101)

นโยบายทฤษฎีหรือระดับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีดังนี้

3.1 การช่วยเหลือผู้ถามมากที่สุด (Maximum Theory : Liberal Theory) บรรณารักษ์จะถือหลัก "ช่วยเหลืออย่างเต็มที่" อยู่เสมอเมื่อได้รับคำถามซึ่งเป็นการประหยัดเวลาของผู้ถามและให้ผลคุ้มค่ากว่า ประสิทธิภาพของการบริการ

ขึ้นอยู่กับ การที่บรรณารักษ์มั่นใจในความสามารถของตนเอง เพราะได้รับการฝึกอบรม ได้มีความรู้และทักษะในการใช้แหล่งความรู้ต่าง ๆ ทฤษฎีข้อนี้มีแนวโน้มที่จะนับได้ว่าเป็นการให้บริการตอบคำถามวิธีที่ดีที่สุด (Kothstein. 1961 : 18, พิมพ์พรรณ ประเสริฐวงศ์ เรณเพอร์ 2519 : 16) เพราะหน้าที่ที่สำคัญของบรรณารักษ์คือการ จงมือกันคว่า หากถามให้ผู้ใช้ห้องสมุดทุกครั้งไป โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยมี แนวโน้มในการให้บริการลักษณะนี้ (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 102)

3.2 การช่วยเหลือผู้ถามน้อยที่สุด (Minimum Theory Conservative Theory) ตามทฤษฎีนี้ การให้บริการจำกัดขอบเขตอยู่เพียงแต่ การบอกแหล่งค้นหาคำตอบให้ บรรณารักษ์เชื่อว่า การสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักค้นคว้า หาคำตอบด้วยตนเองเป็นวิธีการที่ดีที่สุด และการช่วยเหลือที่ดีที่สุดนั้นก็คือ บอกชื่อหรือ ประเภทหนังสือที่จะค้นหาคำตอบ พร้อมทั้งแนะนำวิธีกับหาคำตอบให้ด้วย การให้บริการ แก่ผู้ถามในขอบเขตจำกัดนี้ มีสาเหตุมาจาก ความกลัวของห้องสมุด (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 102) คือ กลัวว่าห้องสมุดจะไม่มีกำลังคนเพียงพอที่จะให้ความช่วยเหลือเต็มที่ ได้ กลัวว่าผู้ถามจะยึดประโยชน์ในการยอมรับบริการอย่างไม่เป็นขอบเขตจำกัด และกลัวว่า การช่วยเหลือบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอาจผิดพลาดได้ เรียกว่า เป็นโรคกลัวให้บริการผิด

3.3 การช่วยเหลือผู้ถามแต่พอประมาณ (Modelling Theory Moderate Theory) ทฤษฎีนี้ถือปฏิบัติในห้องสมุดสถาบันการศึกษาและห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดมีความเชื่อว่า การช่วยเหลือผู้ถามด้วยวิธีสอนให้รู้จักหาคำตอบได้ด้วยตนเอง (ตามทฤษฎีช่วยเหลือผู้ถามน้อยที่สุด) ดีกว่าการหาคำตอบให้เลย (ตามทฤษฎีช่วยเหลือผู้ถามมากที่สุด) การให้บริการจึงมีทั้งสองนัยให้ผู้ถามช่วยตัวเองในการหาคำตอบ และที่ บรรณารักษ์หาคำตอบได้โดยตรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ถาม และปริมาณคำถามที่ได้รับในแต่ละวันด้วย วันใดมีคำถามน้อยบรรณารักษ์จะช่วยเหลืออย่างเต็มที่ วันใดมี คำถามมากจะช่วยเหลืออย่างน้อยที่สุด เป็นทฤษฎีประนีประนอมระหว่างทฤษฎีที่ 1 และ 2

4. ขอบเขตของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

บริการตอบคำถาม (Fact Finding Question Service)

เป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยความหมายบริการตอบคำถาม คือ การช่วยการค้นคว้าหาคำตอบเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้ถาม ซึ่งวิธีการให้บริการนี้แตกต่างออกไปตามประเภทของห้องสมุด และผู้ใช้ห้องสมุด สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีลักษณะการสอนให้นักศึกษารู้ว่า จะหาคำตอบนั้น ๆ ได้จากหนังสือเล่มใดบ้าง และให้นักศึกษากันหาคำตอบด้วยตนเอง (Hutchins. 1974 : 12) แต่สำหรับบริการที่ให้แก่อาจารย์ส่วนมาก มักจะเป็นการรวบรวมบรรณานุกรมและค้นหาคำตอบให้ทันที (กุลรัสมิ์ ภูมิมาก และดวงเนตร เปี้ยไชยบุษ 2521 : 31) จากลักษณะงานบริการตอบคำถามนี้ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญเกี่ยวข้องซึ่งกันอยู่ 4 อย่าง คือ ผู้ถาม (ผู้ใช้ห้องสมุด) คำถามหรือปัญหา ผู้ตอบ (บรรณารักษ์) และคำตอบ (แหล่งความรู้ "และข้อสังเกตต่าง ๆ)

4.1 ผู้ถาม (ผู้ใช้ห้องสมุด) ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแบ่งได้ 3 ระดับ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduates) นักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (Graduate Students) และคณาจารย์ (Faculties) ลักษณะการให้บริการจะแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของผู้ใช้แต่ละระดับ ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงควรกำหนดนโยบายในการบริการให้เหมาะสมแก่ผู้ใช้แต่ละระดับ เพื่อความสะดวกในการดำเนินการให้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้ใช้บริการของห้องสมุด (Hoyle. 1969 : 145)

4.2 คำถามหรือปัญหา คำถามเป็นเสมือนแกนกลางของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 59) คำถามมีอยู่หลายประเภท แบ่งนิยมแบ่งตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ห้องสมุด คือ

4.2.1 คำถามทั่วไป (Directional and information เป็นคำถามประเภทที่ผู้ถามรู้ หรือตัวเองคิดว่ารู้ว่าตนต้องการอะไร จะหาคำตอบใน

เรื่องที่ต้องการได้จากหนังสือเล่มใด มาขอความช่วยเหลือจากบริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้าก็เพียงการชี้แนะให้เท่านั้น กล่าวคือถามถึงแหล่งทรัพยากรห้องสมุด เช่น
 ถิ่นจะหาหนังสือเกี่ยวกับยาเสพติดได้ที่ไหน รวมถึงคำถามที่ผู้ถามจะต้องใช้บรรณานุกรม
 หรือกรณีช่วยในการหาคำตอบที่ต้องการทราบด้วย คำถามประเภทนี้บรรณารักษ์จะช่วย
 บอกว่า สิ่งที่คุณถามต้องการอยู่ที่ใด หรืออาจจะหาคำตอบให้ทันที หรืออาจไปหยิบเล่ม
 หนังสือส่งให้กับป้อ และพบหน้าใหม่ที่เพิ่งนี้ (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ บุษยะกาญจนะ 2521 : 24
 และวิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 65)

4.2.2 คำถามอ้างอิง (Ready reference question)

หรืออาจเรียกว่าคำถามสำเร็จรูป (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 65) เป็นคำถามที่
 ต้องใช้หนังสือเป็นหลักฐานอ้างอิงที่มาของคำตอบ และต้องการทราบข้อเท็จจริงใน
 การค้นหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิงเพียง 1 เล่มก็พอ (วลัยพร เหมะรัชตะ
 2524 : 28) และใช้เวลาสั้น ๆ ในการค้นหาคำตอบ และคำตอบที่ได้มักเป็นคำตอบ
 สั้น ๆ คำถามประเภทนี้มีมากที่สุดมากกว่าคำถามประเภทอื่นรวมกัน และเป็นประเภท
 ของคำถามที่มีมากไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใดในประเทศไทย ดังเช่นห้องสมุด
 มหาวิทยาลัย เช่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเบ๊งโกใหม่ก็ได้รับคำถามประเภทนี้ประมาณ
 ร้อยละ 90 ของคำถามทั้งหมด (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 66) แคทซ์ (Katz.
 1969 : 39) กล่าวว่า เวลาในการตอบคำถามประเภทนี้ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1 - 8
 นาที และประมาณ 3 ใน 4 ของคำถาม ตอบได้โดยใช้หนังสืออ้างอิงใหม่ ๆ คำถาม
 ประเภทนี้มีประมาณร้อยละ 85 - 95 ของคำถามทั้งหมดที่ห้องสมุดได้รับ ตัวอย่างคำถาม
 เช่น "ต้องการทราบว่ากีฬาโอลิมปิกครั้งแรก จนถึงครั้งปัจจุบัน แต่ละครั้งจัดให้มีขึ้นใน
 ประเทศใด และในปีใด" เป็นต้น

4.2.3 คำถามค้นคว้า (Specific search question)

เป็นคำถามประเภทที่ต้องการคำตอบมากกว่า 1 คำตอบ และต้องค้นหาคำตอบจาก
 หนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อการสืบหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างละเอียด อาจจะ

เป็นคำถามที่จะใช้คำตอบในการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์ เขียนบทความ หรือต้องการอ่าน จะเห็นว่าคำตอบนั้นต้องการเนื้อเรื่องเป็นเรื่องราว มักมีขนาดยาว และคำตอบมักเกี่ยวโยงไปให้เกิดคำถามใหม่ต่อไปอีก ซึ่งต้องหาคำตอบจากแหล่งอื่น ๆ เป็นการหาคำตอบจากสิ่งพิมพ์จำนวนมากและหลายประเภท คำถามประเภทนี้อาจเริ่มต้นจากห้องหนังสืออ้างอิง และไปขบลงในห้องหนังสือทั่วไปหรือห้องสิ่งพิมพ์พิเศษ คือ ภาษาอังกฤษเบื้องต้นจากหนังสืออ้างอิง และได้อีกเนื้อเรื่องละเอียดจากหนังสือทั่วไป สิ่งพิมพ์ รัฐบาล วารสาร และหนังสือพิมพ์ (วิธีหาคำถาม จันทวงศ์ 2521 : 67)

ตัวอย่างคำถาม เช่น

‘ต้องการเอกสารเพื่อเขียนภาคนิพนธ์ เรื่อง การวางแผนครอบครัวในประเทศไทย’

4.2.4 คำถามวิจัย (Research question) เป็นคำถามที่ต้องค้นหาคำตอบจากหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับเรื่องหนึ่งเรื่องใด คำตอบต้องเป็นข้อเท็จจริง และหลักฐานประกอบการค้นคว้าอย่างลึกซึ้ง (ฉวีลักษณ์ มุขะกาญจน 2521 : 24) จากแหล่งความรู้หลายประเภท และต้องใช้สิ่งพิมพ์จำนวนมากในการค้นหาคำตอบ อาจต้องค้นหาคำตอบจากห้องสมุดอื่น ๆ ด้วย (Katz. 1974 : 9) บรรณารักษ์อาจช่วยเหลือแนะนำในการค้นคว้าจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ตลอดจนติดต่อเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น คำถามประเภทนี้รับน้อยที่สุด เพราะนักวิชาการเรื่องใดวิจัยจะปรึกษากับนักวิชาการด้วยกัน มากกว่าจะตั้งคำถาม และขอรับบริการจากห้องสมุด (วิธีหาคำถาม จันทวงศ์ 2521 : 69)

ตัวอย่างคำถาม เช่น

‘อยากได้เรื่องราวหรือผลการวิจัยเกี่ยวกับความรุนแรงในสื่อมวลชนโดยเฉพาะโทรทัศน์ ว่ามีผลกระทบต่อพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กหรือไม่’

4.2.5 คำถามเกี่ยวกับขอคำแนะนำในการอ่าน (Reading's Guidance) เป็นคำถามที่ขอคำแนะนำในการเลือกหนังสืออ่าน ซึ่งคำถามประเภทนี้

บรรณารักษ์ก็เพียงแต่แนะนำหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ โดยพิจารณาจากความสนใจและความสามารถในการอ่าน ตลอดจนคุณค่าเนื้อหาของสิ่งพิมพ์นั้น ๆ ซึ่งเป็นงานหนึ่งในหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตัวอย่างคำถาม เช่น

“ต้องการศึกษาเกี่ยวกับงานออกิเรกที่น่าสนใจ”

ประเภทของคำถามทั้ง 5 ประเภทดังกล่าว เป็นการจัดประเภทโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ การเก็บบันทึกคำถามไว้ในงานบริการตอบคำถาม มักจะนิยมจัดเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 2 กลุ่ม คือ คำถามทั่วไป ซึ่งหมายถึง คำถามที่ไม่ต้องการใช้หนังสือ หรือคู่มือใด ๆ ในการตอบ และคำถามค้นคว้า หมายถึง คำถามที่ต้องการใช้หนังสือทั่วไป หรือหนังสืออ้างอิงตอบคำถาม (Batough, 1972 : 206 - 208) คำถามประเภทแรก ห้องสมุดมักจะไม่จดบันทึกรายละเอียดของคำถาม แต่จะเป็นสถิติการถามเอาไว้ (ธาดาภักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ 2522 : 32๙)

4.3 คำตอบ (แหล่งสนเทศ และข้อสนเทศต่าง ๆ) ที่ได้รับจากบรรณารักษ์มักเป็นคำตอบที่น่าเชื่อถือ ทั้งนี้เพราะบรรณารักษ์มีขั้นตอนที่สำคัญ ๆ ในการที่จะให้คำตอบต่อผู้ใช้ห้องสมุดในแต่ละครั้ง ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้คือ

- 4.3.1 เทคนิคในขบวนการตอบคำถาม
- 4.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาคำตอบ
- 4.3.3 วิธีการตอบคำถาม
- 4.3.4 เวลาที่ใช้ตอบคำถาม

4.3.1 เทคนิคในขบวนการตอบคำถาม ในขบวนการตอบคำถาม ต้องมีการสัมภาษณ์และแนวทางในการค้นหาคำตอบ ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์มีดังนี้

วิธีหฐี จินตวงศ์ (วิธีหฐี จินตวงศ์ 2521 : 82 - 85) ได้เสนอแนวทางในการสัมภาษณ์ ซึ่งมีหลักการคิดดังนี้

ก. จัดคำถาม สัมภาษณ์ และนิกหาคำตอบไปจากเนื้อเรื่อง วิชา (Subject) วิธีนี้ใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด เพราะสามารถโยนคำถามเข้าหาสิ่งพิมพ์ที่ไรหาคำตอบได้โดยง่าย การถามเกือบทั้งหมดสามารถจัดเข้าวิชาได้ การซักถามเข้าวิชาเป็นวิธีที่ต้องการบรรณารักษ์มีความรู้เกี่ยวกับวิชาการต่าง ๆ อย่างกว้างขวางและคล่องในการใช้ "หัวเรื่อง" ของห้องสมุดด้วยจึงจะใช้วิธีนี้ได้ดี

ข. จัดคำถาม สัมภาษณ์ และนิกหาคำตอบไปจากขอบเขตของคำตอบ (Scope) บรรณารักษ์จะทราบขอบเขตของคำตอบที่ผู้ถามต้องการได้ด้วยการสัมภาษณ์ การจัดคำถามตามขอบเขตของคำตอบช่วยให้บรรณารักษ์จัดหนังสือที่ไรหาคำตอบที่เหมาะสมให้ได้ เช่น ผู้ถามต้องการ "เรื่องของมาคิอาเวลลี (Machiavelli) ผู้ถามตั้งคำถามด้วยถ้อยคำเช่นนี้ แต่ความต้องการที่แท้จริงนั้นเป็นเพียงต้องการปีเกิดปีตายของบุคคลสำคัญผู้นี้เท่านั้น ไม่ต้องการอ่านชีวประวัติแต่อย่างใด

ค. จัดคำถาม สัมภาษณ์ และนิกหาคำตอบไปจากจุดประสงค์ของการใช้คำตอบ (Usage) บรรณารักษ์ควรสัมภาษณ์หรือทำความเข้าใจให้ได้ว่า ผู้ถามต้องการใช้คำถามเพื่อการใด ซึ่งจะช่วยได้บรรณารักษ์หาคำตอบได้ตรงจุดยิ่งขึ้น และตรงตามความต้องการของผู้ถาม (Katz. 1969 73)

ง. จัดคำถาม สัมภาษณ์ และนิกหาคำตอบไปจากประเภทของสิ่งพิมพ์ที่จะใช้ตอบ (Form) คำตอบประเภทเหตุการณ์ปัจจุบัน จะหาคำตอบได้จากสิ่งพิมพ์ประเภทใดประเภทหนึ่งเท่านั้น

จ. จัดคำถาม สัมภาษณ์ และนิกหาคำตอบไปตามสมัยของเนื้อเรื่องที่เป็นคำตอบ (Time) เพื่อรู้ว่าเรื่องที่ต้องการอยู่ในสมัยใด ปีใด จะได้จัดหนังสือได้ตรงตามขอบเขต และสมัย

จ จัดคำถาม สังภาษณ์ และนึกคำตอบไปจากภาษาของสิ่งพิมพ์ (Language) ประเทศไทยมีสิ่งพิมพ์ 2 ภาษา คือ ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ บรรณารักษ์ควรถามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อเป็นการจำกัดขอบเขตการค้นหาคำตอบและช่วยประหยัดเวลาในการให้บริการ

ข จัดคำถาม ล้มภาษณ์ และนึกคำตอบไปจากสิ่งพิมพ์ที่อยู่ในห้องสมุดของต่นก่อน (Availability) เพื่อความสะดวกในการให้บริการโดยทั่วไป บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะนึกหาคำตอบไปจากหนังสืออ้างอิงก่อน เพราะเป็นหนังสือที่ตนรู้จักดีและสามารถจัดให้ถึงมือผู้ถามได้โดยง่ายและสะดวก (Easy access) นอกจากนี้หนังสืออ้างอิงบรรณารักษ์จะนึกถึงสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ ถ้าไม่มีในห้องสมุด ของตน บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ดีจะนึกหาคำตอบจากแหล่งอื่น ๆ เช่น ปรึกษาวิทยากร (Resource person) ปรึกษาบรรณารักษ์คนอื่น ๆ ตรวจสอบกันหาสิ่งพิมพ์จากสหบัตร (Union Card) หรือบัตรรายการเป็นเล่ม (Book catalog) ของห้องสมุดอื่นด้วย

วลัยพร เหมะรัตตะ (วลัยพร เหมะรัตตะ 2524 : 33 - 37) ได้กล่าวถึงแนวปฏิบัติในการค้นหาคำตอบ พอสรุปเป็นหลักใหญ่ ๆ ได้ดังนี้คือ

ก Question Negotiation Process

การร้ถามเพื่อวิเคราะห์คำถามและความต้องการของผู้ถาม หมายถึง เพื่อผู้ใช้ห้องสมุดมีคำถามและต้องการใ้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์ก็จะค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดโดยวิเคราะห์ปัญหาด้วยการซักถาม เพื่อให้เข้าใจในความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด

ข Clarifying and Analyzing the question การทำความเข้าใจคำถามและการวิเคราะห์คำถาม เนื่องจากคำถามเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงจำเป็น

ต้องแยกประเภทของคำถามออกไว้โดยละเอียด เพื่อจะได้แนวการวิเคราะห์หาคำตอบ ได้อย่างถูกต้อง (Shores. 1954 9)

ค. Characteristics and Objectives of the Users การแยกคำถามตามลักษณะและจุดประสงค์ของผู้ใช้ห้องสมุด โดยคำนึงถึงประเภทของผู้ใช้ว่าเป็นใคร มีจุดประสงค์ในการถามอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในอันที่บรรณารักษ์จะสามารถช่วยเหลือในการค้นหาคำตอบได้ตามต้องการ การทราบจุดประสงค์ของผู้ถามจะทำให้บรรณารักษ์ได้เป็นแนวทางในการเลือกประเภทของคู่มือที่จะใช้ตอบได้ถูกต้อง ตลอดจนความยากง่ายของแหล่งความรู้ นั้น ๆ และอาจพิจารณา รวมไปถึงเรื่องภาษา เพราะแหล่งความรู้อาจค้นได้จากหลายภาษา ซึ่งถ้าบรรณารักษ์ทราบลักษณะ ความสามารถ ระดับความรู้ และจุดประสงค์ของผู้ถามอย่างชัดเจนแล้ว ก็จะหาแหล่งความรู้ตามความต้องการนั้น ๆ ได้

ง Search for Answer การค้นหาคำตอบ

ดัคคินส์ (Hutchins. 1944 30) กล่าวว่า การค้นหาคำตอบเป็นกระบวนการของเหตุและผล (reasoning process) ทั้งนี้เพราะบรรณารักษ์จะพิจารณาคำถามที่ผู้ใช้ห้องสมุดนำเข้ามาในแง่มุมต่าง ๆ กัน และพร้อมกันนั้นบรรณารักษ์ก็จะคิดค้นหาวิธีทางต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่คำตอบ แล้วนำสู่ทางอันน่าตั้งเป็นสมมติฐานขึ้นให้สอดคล้องกับลักษณะปัญหาก่อนที่จะลงมือค้นหาคำตอบจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ในการตอบปัญหาอาจลำดับขั้นตอนของการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบได้ดังนี้คือ

- การตีความหรือแปลความหมายของคำถาม

ให้ชัดเจน

- การตัดสินใจเลือกแหล่งความรู้ที่จะค้นคว้า

- การลงมือค้นหาคำตอบจากแหล่งความรู้

ที่ได้เลือกแล้ว โดยบรรณารักษ์ต้องอ้างอิงหรือใช้แหล่งความรู้ในการตอบคำถามเสมอ

จึงเป็นคำตอบที่เป็นจริง (Fact) และนำไปใช้อ้างอิงได้ (ฉวีรักษ์ บุญะกาญจน 2521 : 33) สำหรับการให้บริการตอบคำถาม งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานที่ต้องปฏิบัติที่ต่อเนื่องของห้องสมุดตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ ผู้รับผิดชอบในงานนี้จึงต้องพร้อมอยู่เสมอที่จะต้อนรับผู้มาขอความช่วยเหลือด้านบริการตอบคำถาม ซึ่งมีระดับความรู้ สถิติปัญญา ความต้องการ ความสนใจ ทักษะ กริยา มารยาท ตลอดจนอารมณ์ แตกต่างกันไปจนแทบจะเรียกได้ว่าไม่ซ้ำแบบ วิธีการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับการนำความรู้มาใช้ประกอบกับมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบรรณารักษ์ และผู้ใช้ห้องสมุด อย่างไรก็ตาม ไรท์ (ไรท์ จอน อินทรกำแหง (ไรท์ จอน อินทรกำแหง 2517 : 622-B) ได้วางแนวทางวิธีการให้บริการตอบคำถาม พอสังเขปดังนี้

ก. ทราบรายการที่ผู้ใช้ห้องสมุด
อยากใช้บริการ นั่นก็คือการจัดแผนกหรือบริเวณให้ที่ และเชิญชวนให้ใช้บริการ

ข. ลงมือปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับปัญหาจากผู้ใช้อห้องสมุด ให้อเวลาในการปฏิบัติการแก้ปัญหาแต่ละข้อนั้น เท่าที่จะสละให้ได้ โดยถือว่าปัญหาของผู้ใช้เป็นเรื่องสำคัญอันดับหนึ่งในขณะนั้น จนกว่าจะเป็นที่แน่ใจว่า ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับความพอใจ ในการช่วยเหลือค้นคว้า มีการติดตามผลการปฏิบัติงานด้วย โดยการสอบถามผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อบรรณารักษ์จะได้ทราบการให้บริการของตนถูกต้อง เหมาะสม มากน้อยเพียงใด

ค. ศึกษาปัญหาที่จะיעידถึงก่อนจะหาหนังสือมา
แสดงคำตอบ

ง. ให้ความสำคัญแก่ปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุดทุก ๆ ข้อ
ทุก ๆ คนเท่าเทียมกัน

4.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาคำตอบ

ทวี มุขระโกษา (ทวี มุขระโกษา 2515 : 363)

ได้กล่าวถึงเครื่องมือ หรือแหล่งความรู้ที่จะใช้ค้นหาคำตอบมีดังนี้คือ

- หนังสืออ้างอิง
- มีตรรายการ ครรชนี้ วารสาร
- หนังสือในดองบุค รวมทั้งเอกสาร สิ่งพิมพ์

รัฐบาล ตลอดจนสโศททัศนอุปกรณ์ กฤตภาค และจุลสาร

- แหล่งความรู้ต่าง ๆ ในห้องสมุดอื่น ๆ
- บุคลากรหรือผู้ที่มีความรู้ในแขนงวิชานั้น ๆ

4.3.3 วิธีการตอบคำถาม

วิธีการตอบคำถามนั้นไคมีผู้เสนอแ่งคิดที่น่าสนใจ

ซึ่งผู้วิจัยไครวบรวมมาพอเป็นสังเขปไค 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

4.3.3.1 วิธีการตอบคำถามแ่งประเภท

การตอบคำถามนั้น แกทซ์ (Fatz. 1969

37 : 41) ไคเสนอวิธีการตอบคำถามทั้ง 4 ประเภทไคดังนี้คือ

ก. คำถามทั่วไป (Directional question) บรรณารักษ์จะชี้ไปแ่งความรู้ นอกที่เก็บ หรืออาจหยิบหนังสือไคกับมือ

ข. คำถามอย่างง่ายหรืออ้างอิง (Ready reference question) บรรณารักษ์ลองมือค้นหาคำตอบไคเอง

ค. คำถามอย่างยากหรือคำถามค้นคว้า (Search question) บรรณารักษ์จะแนะนำแ่งผู้ถามว่าจะหาคำตอบไคจากสิ่งพิมพ์ประเภทไคบ้าง อย่างไร รวมทั้งรวบรวมบรรณานุกรมไค

ง. คำถามเพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research question) บรรณาธิการช่วยเหลือในการหาข้อความรู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเท่าที่จะหาได้ให้แก่ผู้ถาม โดยวิธีจัดเอกสารสิ่งพิมพ์ให้ รวบรวมบรรณานุกรม จัดทาสาระสังเขป

จากวิธีการตอบคำถามดังกล่าวข้างต้น ลักษณะ หรือระดับในการให้บริการแบบนี้ เรียกว่า การช่วยเหลืออย่างเต็มที่ (Maximum Theory) อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาในแง่การปลูกฝังนิสัยการค้นคว้าหาคำตอบ การตอบคำถามให้แก่ผู้ไขหองสมุด ควรเป็นลักษณะที่สอนให้รู้จักวิธีค้นหาคำตอบด้วยตนเองมากกว่าที่จะเป็นการป้อนคำตอบให้ ซึ่งวิธีนี้จะเป็นการสร้างรากฐานการศึกษาในระดับสูงต่อไป แต่บริการสำหรับผู้สอน ควรมีลักษณะกันหาคำตอบให้แล้ว บรรณาธิการควรแนะนำหนังสือพร้อมทำบรรณนิทัศน์ประกอบ เพื่อให้ผู้สอนจะได้พิจารณาเลือกใช้ (กุลรัสมิ ภูมิภาศ และดวงเนตร เปี้ยวไข่มุก 2521 : 28)

4 3 3 2 วิธีการตอบคำถามอย่างสั้น ๆ

วิธีการตอบคำถาม ในลักษณะนี้ ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน (ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน 2521 . 26) ได้รวบรวมเป็นลักษณะการดำเนินการตอบคำถาม ไว้ดังนี้

ก. จักถามผู้ถามปัญหา เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงว่าผู้ถามต้องการอะไร เพื่อจะได้ทราบปัญหาที่แท้จริง อย่างแท้จริง

ข. บรรณาธิการและผู้ตอบปัญหาทำการตกลงร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ปัญหาว่าข้อความข้อใดเป็นข้อความสำคัญที่จะเป็นกุญแจนำไปสู่แหล่งคำตอบ

ค. เขียนรายชื่อแหล่งคำตอบประเภทต่าง ๆ ที่อาจจะตอบเอาไว้

ง. ลงมือค้นหาคำตอบตามรายการที่เลือกไว้ พยายามหาด้วยความรวดเร็วถูกต้องในกรณีที่ไม่สามารถหาคำตอบได้จากแหล่งความรู้ที่เลือกไว้แล้ว บรรณาธิการควรติดต่อสอบถามจากผู้รู้ หรือจากห้องสมุดอื่น ๆ

จ เมื่อพบแหล่งคำตอบที่ต้องการแล้ว
ควรจกรายละเอียดของหนังสือเรียบเรียงไว้อย่างมีระเบียบเพื่อผู้อ่าน และบรรณารักษ์
จะได้ทำการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงตามรายการที่บันทึกไว้

ฉ จดบันทึกคำถามและแหล่งคำตอบพร้อมทั้ง
บรรณานุกรม เพื่อจะได้จัดทำบัตรคำถาม เรียบเรียงเก็บไว้ใช้อ้างอิงในคราวต่อไป
เพื่อมีค่าทางประ เภทเดียวกัน

การตอบคำถามด้วยวิธีการข้างต้น นับเป็นการ
บริการที่ช่วยเหลือโดยบรรณารักษ์ลงมือค้นคว้าคำตอบให้ และยังติดตามรวบรวม
รายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารนั้น ๆ รวมทั้งบันทึกแหล่งคำตอบพร้อมทั้งนำมาใช้อ้างอิง
ได้อีก

4.3.4 เวลาที่ใช้ตอบคำถาม

บรรณารักษ์ควรจะใช้เวลาในการตอบคำถามหนึ่ง ๆ
นานเท่าใด ปัญหาขึ้นอยู่กับปรัชญาของห้องสมุดในการให้บริการว่าจะให้แบบใด
ให้บริการแต่เพียงเล็กน้อยหรือให้บริการมากเท่าที่จะทำได้ หรือจะให้บริการช่วยผู้อ่าน
อย่างเต็มที่ (maximum, minimal หรือ maximum) สำหรับคำถามแบบที่
จะตอบได้ทันที (ready reference) หรือแบบแนะแนวทาง (directional
question) ควรจะใช้เวลาหาคำตอบไม่เกิน 8 นาที (Katz, 1969 : 51)
และควรคำนึงว่าคำถามง่าย ๆ บรรณารักษ์ไม่ควรให้ผู้ถามต้องรอคอยคำตอบนานเกิน
กว่า 4 - 5 นาที (พิมพ์พรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ 2519 : 21)

5. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นับเป็นองค์ประกอบ
ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการนอกเหนือจากคุณภาพของ
หนังสืออ้างอิง เพราะบรรณารักษ์เป็นเสมือนตัวกลางระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับทรัพยากร
ของห้องสมุด (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 10) นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังเป็นนักวิชาการ

คนหนึ่งที่มีส่วนในการทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยได้ชื่อว่า เป็นหน่วยงาน รับผิดชอบและการวิจัย และหน้าที่ของบรรณารักษ์ในแผนกบริการตอบคำถาม และการค้นคว้าก็คือ การช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นคว้า และหาคำตอบจนเป็นที่พอใจ (แมนมาส ขวลิขิต และสิรินทร์ ขว่งโชติ 2511 : 324) ดังนั้น งานบริการตอบคำถามจึงเป็นงานสำคัญยิ่งของห้องสมุดที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุด โดยอาศัยเทคนิคต่าง ๆ เพื่อการเข้าถึงผู้ใช้ห้องสมุด ตลอดจนวิธีการให้บริการตอบคำถาม ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้อย่างรอบคอบกับมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบรรณารักษ์ และผู้มาถามปัญหา (รัฐจวน อินทรกำแหง 2517 : 622) และการค้นหาคำตอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบริการแตกต่างไปจากห้องสมุดอื่น มีบริการการสอนนักศึกษาในเรื่องการใช้ห้องสมุด งานบริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้าต้องการบรรณารักษ์ผู้มีความรู้ และเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อให้ทันวิทยาการก้าวหน้า ดังนั้น บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่นี้ต้องฝึกอบรมให้รู้จักเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ ในการ ให้บริการ (บุสดี นิมนานเหมินทร์ 2512 . 324 - 325)

การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะได้รับความสำเร็จด้วยดี ใ้เหตุผลเป็นที่น่าพอใจของผู้ถามก็ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของบรรณารักษ์ บรรณารักษ์ที่มีคุณสมบัติ ที่ ย่อมปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม (แมนมาส ขวลิขิต และสิรินทร์ ขว่งโชติ 2521 : 725)

คุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์ต้องมีคุณสมบัติและลักษณะประจำตัว ดังนี้

ก มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงเป็นอย่างดี เพราะหนังสืออ้างอิง เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการให้บริการของบรรณารักษ์ จะช่วยให้บรรณารักษ์หา คำตอบได้รวดเร็ว (วิสิทธิ์ จินตวงค์ 2521 : 105)

ข. มีความรู้ในวิทยาการสาขาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง บรรณารักษ์
ในอนาคตต้องรู้มากและรู้ละเอียดลึกซึ้งอย่างน้อยที่สุดก็ควรมีความรู้เท่ากับผู้ถามที่มา
ขอรับบริการ ทั้งต้องสามารถทำการสื่อสารติดต่อกับผู้ถามอย่างมีประสิทธิภาพ
(Shera. 1964 : 253)

ค. มีความจำและมีจินตนาการ (Futchins. 1944 : 32)
คุณสมบัติข้อนี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถนึกหาคำตอบ หรือนึกหาแนวทางในการค้นหาคำตอบได้หลายแนวทาง และบรรณารักษ์ที่ดีจะไม่ยอมหยุดค้นหาคำตอบ แต่จะพยายาม
ค้นหาคำตอบไปจากแหล่งอื่นในแนวใหม่ต่อไป (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 105)

ง. รักงานบริการ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น
คุณสมบัติข้อนี้สำคัญมาก เพราะหน้าที่ของงานนี้ คือ การช่วยเหลือผู้อื่น ความเต็มใจ
และความกระตือรือร้นจะเป็นหลักประกันในการให้บริการที่ดี

จ. บุคลิกภาพที่ดี เช่น ความมีเมตตาใจดี พร้อมที่จะให้ผู้อื่นของสมุค
เข้าปรึกษาขอรับบริการได้อย่างสะดวก บุคลิกภาพนี้รวมทั้งน้ำเสียง การใช้อัตนัย
การแต่งกาย ท่าทาง ทั้งเป็นคนช่างสังเกต และทำงานเป็นระเบียบละเอียดลออ
เพราะงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้อความรู้
ย่อย ๆ เป็นจำนวนมาก การตรวจสอบหนังสืออ้างอิงเพื่อทำความเข้าใจก็ หรือการค้น
หาคำตอบก็จำเป็นต้องมีความละเอียดลออ และความรอบคอบเป็นอย่างมาก

ฉ. มีความอดทน พากเพียร

ช. มีไหวพริบในการที่วิเคราะห์ปัญหาว่าควรจะหาคำตอบจากคู่มือ
ประเภทใด คณะสาขารณคดีสนใจได้ก็ รู้จักเลือกแหล่งคำตอบที่เหมาะสม

ซ. รู้จักวิธีชักจูงความสนใจของผู้ถามบางคน แสดงให้เห็นว่าเป็น
หน้าที่ของบรรณารักษ์ที่คอยให้ความช่วยเหลือ (วลัยพร เหมะรัชตะ 2524 : 16)

จากคุณสมบัติดังกล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น ประสิทธิภาพในการทำงาน
การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ย่อมเป็นส่วนสำคัญอีกประการหนึ่งของ

ความสำเร็จในการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เพราะบรรณารักษ์ผู้ชำนาญงานย่อมทราบถึงเทคนิคในการค้นหาคำตอบ และรู้จักหนังสืออ้างอิงใดที่ ตลอดจนงานใดที่คล่องแคล่วรวดเร็วทันใจผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งจะเป็นการสร้างความเชื่อถือ และความศรัทธาในตัวของบรรณารักษ์ (ฉาภาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ 2522 : 330)

นอกจากลักษณะต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว บรรณารักษ์ตอบคำถามควรจะต้องฝึกฝนทักษะที่จะช่วยการให้บริการตอบคำถามประสบความสำเร็จด้วยดี อีกด้วย ทักษะเหล่านี้คือ

๑. ความสามารถที่จะเข้าใจว่าผู้ถามต้องการอะไร
 ๒. ความสามารถในการที่จะวิเคราะห์ แยกประเภทของคำถาม เพื่อหาแนวทางตอบให้เหมาะสม
 ๓. ความสามารถในการเปลี่ยนความหมายของคำถามให้เข้ากับระบบภาษาของแหล่งที่จะต้องค้นหาคำตอบ เช่น ภาษาที่ใช้ในมัลติมีเดีย โดยเฉพาะบัตรหัวเรื่อง หรือบรรณานุกรม หรือในกรณีวารสาร เป็นต้น
 ๔. ความสามารถในการตัดสินใจว่าจะค้นหาข้อเท็จจริงจากแหล่งอ้างอิงประเภทใด
 ๕. ความสามารถในการประเมินว่าข้อเท็จจริงที่จัดหาให้ผู้ถามนั้นเหมาะสมกับความต้องการของผู้ถามมากน้อยเพียงใด
6. ประสิทธิภาพหรือคุณภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- ประสิทธิภาพหรือคุณภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ หมายถึง ความสำเร็จในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของบรรณารักษ์ แต่ละคนในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแต่ละครั้ง โดยพิจารณาได้จากลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งมีลักษณะอยู่ 5 ด้าน . และความสำเร็จในการให้บริการก็คือ ผู้ใช้ห้องสมุดเกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับข้อมูลตรงตามความ

ต้องการ และเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เหมาะกับการนำไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ และรวดเร็วทันใจนั้นก็หมายความว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานในการ ให้คำตอบอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ในเวลาอันรวดเร็ว (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 60)

ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ รายละเอียดดังนี้

ลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จึงหมายถึง การแสดงออกของบรรณารักษ์ในลักษณะดังต่อไปนี้คือ

6.1 ความสนใจการให้บริการ ในการบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าบรรณารักษ์ควรสนใจคำถามที่ผู้ใช้ห้องสมุดนำมาถาม และสนใจ ผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งนี้บรรณารักษ์ต้องใช้กระบวนการสื่อสาร โดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ รายละเอียดของคำถาม เพื่อจะได้วิเคราะห์หาคำตอบได้ถูกต้องตามความต้องการ ของผู้ใช้ห้องสมุด ส่วนวัตถุประสงค์ในการใช้คำถามนั้นก็เพื่อบรรณารักษ์จะได้ให้ ขอบเขตความละเอียดลึกซึ้งของคำตอบที่จะให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อผู้ใช้ห้องสมุดได้ รับหนังสือที่ตนต้องการ ซึ่งเป็นวิธีที่จะตัดสินได้ว่า คุณภาพของบริการนั้นดีและเหมาะสม (Putter and Gaines, 1974 : 7 - 8) ความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อ ผู้ใช้บริการนับว่ามีความจำเป็นอย่างมาก เพราะหน้าที่บรรณารักษ์ฝ่ายนี้ ก็คือ รู้จักวิธีชักจูงความสนใจของผู้ถาม และเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่ต้องแสดงให้เห็นว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องคอยให้ความช่วยเหลือ (วชิยพร เหมะรัชตะ 2524 : 16)

สำหรับการประเมินทางด้านพฤติกรรมและท่าทางของบรรณารักษ์ ฝ่ายนี้ แกซเลอส์กัส (KazLeuskas, 1976 : 64 - 65) ได้อธิบายพฤติกรรม ที่สังเกตได้ทั้งในทางบวก และทางลบ ไว้ดังนี้

พฤติกรรมหรือท่าทางในทางบวกของบรรณารักษ์

ก. ใช้แววตาบอกถึงความเข้าใจผู้ใช้ห้องสมุดในทันที

ข. ประสานสายทักที่ผู้ใช้ห้องสมุดได้เข้ามาติดต่อ และ

ดำเนินการสนทนาค่อย

ค. แสดงอาการโดยพยักหน้า เป็นการแสดงให้เห็นว่าเข้าใจ
ว่าผู้ใช้ต้องการอะไร

ง. ใบหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอที่ให้บริการ
พฤติกรรมหรือท่าทางในทางลบของบรรณารักษ์

ก. ขาดการติดต่อกับผู้ใช้ ปล่อยให้ผู้ใช้ยืนคอยเพื่อจะถาม

คำถาม

ข. ไม่มีการเปลี่ยนแปลงอิริยาบถเมื่อใช้เข้ามาติดต่อ

ค. ให้การบริการทั้ง ๆ ที่ยังปฏิบัติงานอื่นอยู่

ง. ให้คำตอบผู้ใช้เฉพาะที่โต๊ะบริการ

6.2 ความพยายามให้บริการและความรวดเร็วในคิดฉ้อให้
คำตอบ ประสิทธิภาพทางค่านี เบนสัน และเมลโลนี (Benson and Maloney.
1975 : 136) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการค้นหาข้อสนเทศก็คือ การรวบรวมข้อ
สนเทศที่ผู้ใช้ต้องการได้ในเวลาอันน้อยที่สุด การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น สมิท
(Smith. n.d. 20 - 25) ได้เขียนบทความเรื่อง 'Performance
Based Reward System' ลงในวารสาร Personnel in Libraries ซึ่งมี
แบบของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์วิชาชีพ ผู้มีหน้าที่แนะนำผู้อ่าน
โดยมีรายละเอียดดังนี้

ก. กระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องเข้าถึงผู้ใช้
ห้องสมุด เพื่อเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ใช้

ข. ติดตามช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดค้นหาจนได้รับวัสดุ
ต่าง ๆ

ค. ควรให้การบริการแก่ผู้ใช้จนเกิดความพึงพอใจ
จนถึงระดับ 90 เปอร์เซนต์ เป็นอย่างน้อย

ง. เสนอให้ผู้ใช้ได้ใช้แหล่งอื่น ๆ

- จ. มีความเป็นมิตรและเห็นใจผู้ใช้
- ฉ. สนทนากับผู้ใช้จนทราบถึงความต้องการ ของผู้ใช้
- ช. ทำให้ผู้ใช้ได้สิ่งที่ต้องการ
- ฌ. บอกให้ผู้ใช้ทราบถึงเหตุผลที่ผู้ใช้ต้องคอย
- ฉ. จัดการช่วยเหลือเป็นพิเศษ
- ง. สอนวิธีที่อำนวยความสะดวกในการใช้
- ญ. ส่งเสริมการใช้ให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น

6 3 วิธีการให้บริการ

เวปเร็ค (Vevrek. 1979 : 216) ได้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล คือบรรณารักษ์กับผู้ใช้ห้องสมุดจะเป็นผลสำเร็จ เพื่อบรรณารักษ์ตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งเรื่องนี้เป็นวัตถุประสงค์สำคัญของการให้ข้อมูลเทศ

สำหรับระดับการให้บริการโดยให้การช่วยเหลือโดยตรงจะมีมากน้อยเพียงใด โดยมีระดับการช่วยเหลืออยู่ 3 ระดับ (Rothstein. 1961 : 11 - 18)

- ก. การช่วยเหลือน้อยที่สุด
- ข. การช่วยเหลือมากที่สุด
- ค. การช่วยเหลือปานกลาง

การที่บรรณารักษ์จะให้ความช่วยเหลือในระดับใด ก็ขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ใช้ ตลอดจนนโยบายในการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรให้บริการตามทฤษฎีช่วยเหลือผู้ถามมากที่สุด (วิสิทธิ์ จินตวงค์ 2521 : 102)

6 4 คุณภาพของค ตอบ

โรว์แลนด์ (Rowland. 1977 : 31-34, 56) กล่าวว่า ข้อมูลเทศที่ได้รับจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการต้องมีความถูกต้อง (accurate)

เป็นจริง (true) และเชื่อถือได้ (reliable) นอกจากนี้ยังได้ศึกษางานบริการ อ้างอิง โดยได้รวบรวมตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบทบาทของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าไว้ดังนี้

- บรรณารักษ์มีรูปร่างน้อยเพียงใดเกี่ยวกับคำถามนั้น ๆ
- บรรณารักษ์ให้คำตอบใจในการค้นหาคำตอบมากน้อยเพียงใด
- วัสดุต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้ให้ผู้ใช้นั้นมีมากน้อยเพียงใด
- บรรณารักษ์บริการโดยให้การช่วยเหลือโดยตรงมากน้อย

เพียงใด

- บรรณารักษ์มีทักษะมากพอที่จะพิจารณาความต้องการของ

ผู้ใช้หรือไม่

- บรรณารักษ์สามารถจัดขอบเขตของคำถามได้รวดเร็ว

เพียงใด

- บรรณารักษ์พิจารณาคำถามได้มากน้อยเพียงใด

แอตแมน (Altman, 1980 : 372) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบ

ใช้พิจารณาความตั้งใจที่จะวัดคุณภาพหรือความถูกต้องของการตอบสนองของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี 2 ประการคือ

- ก. ขั้นตอนในการค้นหาข้อสนเทศของบรรณารักษ์
 - ข. ความถูกต้องและจำนวนของแหล่งสนเทศที่บรรณารักษ์ระบุให้
- ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้ ควรพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้
- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
 - ความเหมาะสมของข้อมูลหรือวัสดุที่ได้รับ
 - ความสมบูรณ์ของข้อมูลหรือวัสดุที่ได้รับ
 - ความถูกต้องของข้อมูลหรือวัสดุที่ได้รับ
 - คุณค่าของวัสดุของสมาคม

- คุณภาพของเจ้าหน้าที่
- สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด
- ชั่วโมงในการบริการของห้องสมุด

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น เมื่อสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พิจารณาได้จาก

- ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้ ในเรื่องของความต้องการของผู้ใช้ ในข้อมูลเหล่านั้น
- ความสามารถในการวิเคราะห์คำถาม
- การตัดสินใจได้ดีเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้
- ความพยายามในการค้นหาสารสนเทศหรือแนะนำผู้เชี่ยวชาญให้แก่มผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด
- การติดตามผลว่าคำตอบที่ให้ถูกต้องหรือไม่
- ความถูกต้องและจำนวนของแหล่งสนเทศหรือสารสนเทศระบบให้ตรวจสอบได้และนำไปใช้อ้างอิงได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศไทย

การศึกษารวบรวมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยตรงยังไม่มีผู้ใดทำไว้ แต่มีการศึกษาเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังนี้

กรรณิการ์ สุธรรมเมธา ศึกษาเรื่องความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผลปรากฏว่ามีนักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาและหนังสืออ้างอิงภาษาไทย

เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังต้องการให้จัดบริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและการวิจัย และมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ (กรณีการ สุธรรมเมธา 2524 : 15, 118)

ชิตา โพธิ์พุกกะ ศึกษาปัญหาของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และศึกษาวิธีแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องนี้ ผลปรากฏว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ ตู้บัตรรายการ หนังสือและวัสดุอ้างอิง กรณี บรรณานุกรม จุลสาร กฤตภาค โทรทัศน์ เครื่องถ่ายเอกสาร บริการตอบคำถามที่จัดทำ ได้แก่ บริการตอบคำถามที่ห้องสมุดตอบคำถามทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ ช่วยการค้นคว้า ทำบรรณานุกรม สอนวิธีใช้ห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด ทำสาระสังเขป เป็นต้น ปัญหาที่พบได้แก่ สถานที่คับแคบ วัสดุอ้างอิงไม่เพียงพอ มีบุคลากรให้บริการน้อยเกินไป ผู้ใช้ห้องสมุดไม่เข้าใจวิธีใช้ห้องสมุด และช่วงเวลาบริการน้อยเกินไป (ชิตา โพธิ์พุกกะ 2515 : ง - ฉ)

ทัศนีย์ หาญพล ศึกษาเรื่องการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลปรากฏว่า งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ห้องสมุดจัดไว้สำหรับผู้ใช้ โดยให้บริการแนะนำนักศึกษาในการรวบรวมหนังสือประกอบการเขียนรายงาน ค้นคว้าข้อเท็จจริงในเรื่องที่ต้องการทราบ ตลอดจนแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด การให้บริการมีการให้บริการทางไปรษณีย์และทางโทรศัพท์ด้วย สำหรับการใช้อาคารของอาจารย์ มีจุดประสงค์ในการอ่านเพื่อการค้นคว้าและวิจัยร้อยละ 56.90 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานร้อยละ 32.40 การค้นคว้าในการเขียนตำราเรียนร้อยละ 86.10 เตรียมการสอนร้อยละ 66.20 และจุดประสงค์ในการใช้ห้องสมุดของนิสิตนักศึกษาเพื่ออ่านสิ่งพิมพ์ที่มีในห้องสมุดร้อยละ 67.00 หาความรู้อื่นๆร้อยละ 75.10 หาความก้าวหน้าทางการเรียน

ร้อยละ 66.30 และงานวิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญดังนี้ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร
การจัดบรรณารักษ์ที่มีความรู้ และความสามารถ ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีไว้ให้บริการ
และการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว
ไม่ควรให้นักศึกษาเป็นคอยนานเกินไป (ทัศนีย์ หาญพอ 2520 : 121, 163, 201)

สุภาภรณ์ สังข์ศรี ได้สำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของ
นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลปรากฏว่า ผู้ที่เคยใช้บริการเห็นความ
สำคัญของบริการตอบคำถามร้อยละ 66.31 แต่มีความพอใจในการใช้บริการ และ
กิจกรรมของห้องสมุดคิดเป็นร้อยละ 2.75 (ซึ่งระดับความพอใจอยู่ในระดับน้อยมาก)
ความพอใจในการใช้บริการจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ ความต้องการของผู้ใช้ โดย
แนะนำหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่จำเป็นต่อการใช้นั้นอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผล
การวิจัยยังมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนบุคลากร และปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร
ต้องสมุดที่ให้บริการแก่นักศึกษาโดยตรงให้เต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยเฉพาะ
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บุคลากรผู้ใช้บริการควรนั่งประจำที่โต๊ะบริการ
ตลอดเวลา ถ้าจำเป็นต้องไปปฏิบัติงานอื่นควรเขียนโน้ตบอกไว้ด้วย (สุภาภรณ์ สังข์ศรี
2522 : 108, 110, 112)

อัศพร พรหมสิงห์ ศึกษาเรื่องการใช้หนังสืออ้างอิงของห้องสมุดโรงเรียน
มัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษาส่วนกลาง ได้กล่าวอ้างถึงวัตถุประสงค์
ที่แท้จริงของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็คือ ให้บริการตอบคำถามเพื่อช่วย
ผู้อ่านที่ปัญหาให้ได้ค้นคว้าหาความรู้ หรือข้อเท็จจริงในเรื่องที่ต้องการได้อย่างสะดวก
และรวดเร็ว (อัศพร พรหมสิงห์ 2522 : 38)

จากงานวิจัยภายในประเทศที่กล่าวมานี้ พอสรุปได้ดังนี้

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครทั้ง 8 แห่ง มีการจัดงาน
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อย่างเป็นสักระยะ และมีบุคลากรให้บริการ
ช่วยเหลือ ตั้งแต่เปิดและปิดห้องสมุด

2. นิสิตนักศึกษาและอาจารย์สนใจใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ

3. ปัญหาในการให้บริการ ได้แก่ งบประมาณสัมพันธของบรรณารักษ์ หนังสือ และวัสดุอ้างอิงมีน้อย การปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ยังเป็นที่ไม่พึงพอใจของผู้ใช้

งานวิจัยในต่างประเทศ

ในปี ค.ศ. 1968 โครว์ลีย์ (Crowley. 1968 1912-A)

ได้ศึกษาประสิทธิภาพของบริการข้อสนเทศในห้องสมุดประชาชนชนากลาง โดยได้ส่งผู้ช่วยวิจัยเข้าไปแสดงตนเป็นนักศึกษาค้นคว้าอย่างแท้จริง และถามปัญหาแก่บรรณารักษ์ โดยไม่ให้บรรณารักษ์รู้ว่าถูกทดสอบ ซึ่งเรียกกันว่าเป็นการเก็บข้อมูลโดยวิธีลับ

(Unobstrusive Method) วิธีนี้เป็นวิธีที่มีคุณค่าทางการวิจัย เพราะสามารถเก็บข้อมูลทางพฤติกรรม หรือการแสดงเกี่ยวกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้ การศึกษากลับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบวิธีการวัดบริการข้อสนเทศแก่ผู้ใช้ของห้องสมุดประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อตรวจสอบสมมติฐานที่ว่า ห้องสมุดที่มีงบประมาณค่าใช้จ่ายสูง จะให้บริการได้เหมาะสมกว่าห้องสมุดที่มีงบประมาณค่าใช้จ่ายต่ำ ผลการศึกษา พบว่า ห้องสมุดที่มีงบประมาณค่าใช้จ่ายสูงให้บริการข้อสนเทศได้เหมาะสมกว่าห้องสมุดที่มีงบประมาณค่าใช้จ่ายต่ำ

ในปี ค.ศ. 1970 ไชเดอร์ (Childer. 1970 4180-A) ได้ศึกษางานบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ของห้องสมุดประชาชน รัฐนิวเจอร์ซีย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของบริการตอบคำถามของห้องสมุดประชาชน 25 แห่ง การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสมมุติเป็นผู้ใช้บริการข้อสนเทศทางโทรศัพท์ โดยไม่ให้บรรณารักษ์รู้ว่าอยู่ในระหว่างการศึกษา (Unobstrusive Method) ผลการศึกษาพบว่า การตอบคำถามอย่างยากซึ่งต้องใช้ความพยายามในการค้นหานั้น บรรณารักษ์ตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้ถึงร้อยละ 64 เมื่อหาค่าสหสัมพันธ์ของคำถามทั้ง

ยากและง่าย กับความถูกต้องของคำตอบแล้วพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย และเพื่อหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายกับความถูกต้องของคำตอบก็ไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนตัวแปรที่มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ของการตอบคำถามคือ จำนวนบุคลากรระดับวิชาชีพ และจำนวนหนังสือในห้องสมุด โดยมีความสัมพันธ์กับจำนวนบุคลากรระดับวิชาชีพมีค่าสูงกว่าค่าสหสัมพันธ์กับจำนวนหนังสือในห้องสมุด

ในปี ค.ศ. 1971 ลอว์สัน (Lawson. 1971 5254-A) ได้ศึกษาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 2 แห่ง การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ากับวัตถุประสงค์และหน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้ ยังศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ การเก็บรวบรวมข้อมูลมี 3 วิธีคือ ใ้วิธีสัมภาษณ์ ผู้บริหารห้องสมุด และบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และจากการวิเคราะห์จากบันทึกประจำวันในการบริการตอบคำถามต่าง ๆ ที่รวบรวมไว้ใช้แบบสอบถาม และวิธีสุดท้าย ก็คือ การสังเกตผลการึกษา พบว่า วัตถุประสงค์และการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการบริการที่กว้างไว้กว้าง ๆ โดยผู้บริหารห้องสมุดพอสรุปได้ว่า ตรงกับลักษณะของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ปฏิบัติเป็นประจำอยู่แล้วพอสมควร วัตถุประสงค์ของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรจะมีการแก้ไขให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับบทบาทของบรรณารักษ์ และลักษณะของบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้ายิ่งขึ้น ส่วนความสำเร็จในการให้บริการนั้น การช่วยให้ผู้ใช้บริการได้คำตอบโดยตรง ส่วนใหญ่เป็นประโยชน์มากสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ในปี ค.ศ. 1977 - 1978 ไชเคอร์ (Chalder. 1980 924-928) ได้ดำเนินการศึกษาโดยการทดสอบประสิทธิภาพของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดประชาชน จำนวน 57 แห่ง ซึ่งเป็นห้องสมุดสมาชิกของ

Suffolk Cooperative Library System การศึกษารั้วนี้ มีวัตถุประสงค์
เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และเป็นการ
ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน โดยผู้วิจัย
ได้วางผู้ช่วยวิจัยซึ่งได้รับการฝึกฝนเป็นอย่างดี เพื่อจะแสดงตนเป็นผู้เข้าไปค้นคว้า
ในห้องสมุด หรือใช้บริการข้อสนเทศทางโทรศัพท์ และบันทึกการตอบสนองที่ได้รับจาก
บรรณารักษ์มาอย่างละเอียด โดยเขียนอย่างตรงไปตรงมาไม่ต้องใส่ความคิดเห็นใด
เลย การถามนั้นใช้คำถามทั้งหมด 20 คำถาม ทว่ห้องสมุดแต่ละแห่งและเป็นคำถาม
มาตรฐานทุกเดียวกัน ใช้เวลาถามประมาณ 6 เดือน นอกจากนั้นยังมีคำถามแบบ
เลื่อน (escalator questions) ที่จะใช้ถาม เพื่อต้องการทราบว่า
บรรณารักษ์จะสามารถแก้ปัญหาได้มากน้อยเพียงใด ลักษณะของคำถามเป็นดังนี้

ขั้นที่ 1 จะหาหนังสือเกี่ยวกับโคลง กรอน ได้ที่ไหน

ขั้นที่ 2 จะหาหนังสือที่อธิบายถึงโคลง กลอนของแต่ละประเภทได้อย่างไร

ขั้นที่ 3 คว่า โคลง กลอน หมายถึงอะไร

การใช้คำถามทั้ง 3 ระดับ จะพิจารณาให้คะแนนในเรื่องความสนใจในการ
ตอบปัญหาและความถูกต้องของคำตอบ ถ้าบรรณารักษ์คนใดสามารถตอบคำถามทั้ง
3 ขั้นโดยให้ความสนใจอย่างก็โดยตลอดก็นับว่าบรรณารักษ์คนนั้นมีประสิทธิภาพในการ
ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การศึกษารั้วนี้ ขจัดข้อของวิธีการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1. จะไม่ถามคำถามทุกข้อในเวลาเดียวกัน แต่จะกระจายคำถามโดย
การสุ่มเวลาในแต่ละวัน และถามหลาย ๆ วัน

2. คำตอบที่จะนามาตรวจให้คะแนนนั้น จะไม่ให้กรรมการเห็นชื่อของ
ห้องสมุดนั้นเลย

3. ก่อนที่จะตรวจคำถามและคำตอบ คณะกรรมการและผู้วิจัยได้วาง
มาตรฐานของคำตอบว่าอย่างไรจึงจะเป็นคำตอบที่ถูก

ผลการศึกษาก็ปรากฏว่า จากคำถามทั้งหมดได้รับการตอบจากบรรณารักษ์เพียงร้อยละ 56 และจากจำนวนที่ไม่ได้ตอบเลย ร้อยละ 46 พบว่า ครึ่งหนึ่ง บรรณารักษ์แนะนำให้ไปหาคำตอบจากแหล่งอื่น อีกครึ่งหนึ่งไม่ได้ให้คำตอบที่เป็นประโยชน์ คือไปค้นตามคำแนะนำแล้วปรากฏว่าไม่พบสิ่งที่ต้องการ และจากการที่บรรณารักษ์แนะนำให้ไปหาจากแหล่งอื่น พบว่า $\frac{1}{3}$ แนะนำให้ไปหาคำตอบที่ห้องสมุดอื่น อีก $\frac{2}{5}$ ให้ไปหาคำตอบแหล่งอื่นที่ไม่ใช่ห้องสมุด เช่นสถานที่ราชการ สถานะ ฯลฯ ฯลฯ

คำตอบที่ให้แบ่งเป็น 4 ชั้น คือ

1. ถูก
2. ถูกเกือบหมด
3. ผิดเกือบหมด
4. ผิด

ผลปรากฏว่า คำตอบที่ได้รับจริงนั้น ถูกหรือถูกเกือบหมดคิดเป็นร้อยละ 84 ส่วนคำตอบที่ผิดหรือผิดเกือบหมดคิดเป็นร้อยละ 16

สรุปได้ว่า

1. ประสิทธิภาพในการตอบคำถามของบรรณารักษ์มีเพียงร้อยละ 50
2. ข้อเสนอแนะการให้บริการต่อคำถาม

2.1 ควรจะมีการตั้งเกณฑ์ในการตอบคำถามในเรื่องความรับผิดชอบ
ต่อคำถามที่ใดต่อผู้ใด ว่ามีความเหมาะสมและถูกต้องเพียงใด

2.2 มีแนวโน้มว่าห้องสมุดขนาดใหญ่จะตอบคำถามได้ดีกว่าห้องสมุดขนาดเล็ก เพราะห้องสมุดขนาดใหญ่มีเจ้าหน้าที่และหนังสือมากกว่าห้องสมุดขนาดเล็ก ทำให้ทั้งบุคลากรที่มีคนมาใช้บริการมากและเจ้าหน้าที่ก็บริการได้เต็มที่

จากงานวิจัยในต่างประเทศที่กล่าวมานี้ ขอสรุปได้ดังนี้

1. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ความรู้จะศึกษาโดยใช้วิธีลับ (Unobstrusive Method) ในการสังเกตพฤติกรรม
ของบรรณารักษ์ในการบริการข้อสนเทศ และคุณภาพของคำตอบ
2. ประสิทธิภาพในการตอบคำถาม มีความสัมพันธ์กับจำนวนบุคลากรระดับ
วิชาชีพ และจำนวนหนังสือในห้องสมุด
3. คุณภาพของคำตอบ จะมีความถูกต้องและเหมาะสมเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับ
ความรับผิดชอบและความสนใจของบรรณารักษ์ในการตอบคำถาม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ คอแมคาถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่งในกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2526 ได้แก่

ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 24 คน ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิและประสบการณ์

วุฒิ	ประสบการณ์	0 - 3 ปี	3.1 - 7 ปี	7 ปีขึ้นไป	รวม
สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย					
	ปริญญาตรี	1	1	-	2
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	1	-	3
	รวม	3	2	-	5
ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์					
	ปริญญาตรี	-	-	3	3
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	3
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร					
	ปริญญาตรี	4	1	-	5
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	1	1	5
	รวม	7	2	1	10

ตาราง 1 (ต่อ)

วุฒิ	ประสบการณ์	0 - 3 ปี	3.1 - 7 ปี	7 ปีขึ้นไป	รวม
ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง	ปริญญาตรี	2	-	2	4
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	-	2
	รวม	3	1	2	6
รวมทั้งหมด	ปริญญาตรี	7	2	5	14
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	3	1	10

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้คือ

1.1 แบบสำรวจแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1.2 แบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์

1.3 เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ทั้งในแต่ละด้านและรวมกันทุก ๆ ด้าน

1.4 แบบคำถามและข้อเฉลย

เครื่องมือทั้ง 4 ประเภท มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

1.1 แบบสำรวจแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นตอนที่บันทึกที่รายละเอียดเกี่ยวกับ วัน เดือน ปี
ที่สัมภาษณ์ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่ง หน้าที่ประจำ สถาบันที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบบันทึกในการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับ การจัดบุคลากร
ในแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งเป็นรายละเอียดในเรื่อง วัน เดือน
ปี เวลา ที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแผนก
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สถิติในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้าในแต่ละชั่วโมง แต่ละวัน

1.2 แบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับบรรณารักษ์ที่ผู้ช่วยวิจัยจะเก็บ
ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับ วัน เดือน ปี เวลาที่เก็บข้อมูล สถาบันที่บรรณารักษ์
ปฏิบัติงาน รูปพรรณสัณฐานของบรรณารักษ์

ตอนที่ 2 บันทึกคำถามก่อนทำการทดลอง เกี่ยวกับประเภท
ของคำถามที่ถาม และคำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ เป็นการบันทึกอย่างละเอียด
ทุกขั้นตอนตั้งแต่ เริ่มต้นเข้าใช้บริการ จนกระทั่งได้รับการจนถึงขั้นสุดท้าย รวมทั้ง
บันทึกรายชื่อเอกสารที่บรรณารักษ์ระบุให้

ตอนที่ 3 บันทึกลักษณะที่บรรณารักษ์กระทำการในการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยแบ่งเป็น 5 ด้านใหญ่ ๆ ดังนี้คือ

ห้องสมุด

- ก. ความสนใจในการให้บริการ
 - ความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อผู้ใช้
 - ความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อกำถาม
- ข. ความพยายามในการให้บริการ
- ค. ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ง. วิธีการให้บริการ โดยแบ่งวิธีการให้บริการ

เป็น 3 วิธี คือ

- วิธีการให้บริการคำถามประเภทที่ 1
- วิธีการให้บริการคำถามประเภทที่ 2
- วิธีการให้บริการคำถามประเภทที่ 3

จ. คุณภาพของคำตอบ

สำหรับตอนที่ 3 นี้ ผู้ช่วยวิจัยจะใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่แสดงถึงลักษณะที่บรรณารักษ์กระทำ จากนั้นผู้วิจัยจะนำมาพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่วางไว้ในแต่ละด้าน ซึ่งจะให้คะแนนเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่าโดยกำหนดค่าลักษณะในแต่ละด้านไว้ 5 ระดับ ซึ่งก็แปลงมาจากมาตรฐานประมาณค่าตามวิธีของ ลีเกิร์ต โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

0	-	น้อยที่สุด
1	-	น้อย
2	-	ปานกลาง
3	-	ดี
4	-	ดีมาก

1.3 เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้า แบ่งเป็น 2 เกณฑ์ ดังนี้คือ

1.3.1 เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละด้าน ให้ตามหลักของ
 มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตั้งแต่ 0 - 4 จากนั้นนำคะแนนดิบ
 ของบรรณารักษ์แต่ละคนมาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน แล้วจึงนำค่าเฉลี่ยของบรรณารักษ์
 แต่ละคน มาจำแนกตามตัวแปรที่ต้องการศึกษา อันได้แก่ วุฒิ และประสบการณ์ โดย
 มีหลักเกณฑ์ในการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

3.21 - 4.00 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก

2.41 - 3.20 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

1.41 - 2.40 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ
 ปานกลาง

.81 - 1.40 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย

0 - .80 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ
 น้อยที่สุด

1.3.2 เกณฑ์ในการให้คะแนนรวมของแบบบันทึกและประเมิน
 ประสิทธิภาพในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีเกณฑ์ในการให้คะแนน
 ดังนี้ คือ จากคะแนนต่ำสุด - สูงสุด คือ 0 - 20 โดยอัตราเฉลี่ยอยู่ 3 ระดับดังนี้
 คือ

13.4 - 20 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง

6.8 - 13.3 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

0 - 6.7 หมายความว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับต่ำ

1.4 แบบคำถามและข้อเฉลย คำถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1.4.1 คำถามประเภทที่ 1 คือคำถามขอคำแนะนำแนวทาง ตัวอย่าง

ดิฉันจะหาหนังสือเกี่ยวกับยาเสพติดได้ที่ไหน อย่างไร

1.4.2 คำถามประเภทที่ 2 คือ คำถามอ้างอิง ตัวอย่าง คำว่า Opium War หมายถึงอะไร ขอทราบรายละเอียดเกี่ยวกับคำคำนี้

1.4.3 คำถามประเภทที่ 3 คือ คำถามค้นคว้าและวิจัย ตัวอย่าง

ดิฉันกำลังศึกษาเกี่ยวกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดกับเยาวชนไทย คุณพอจะช่วยดิฉันได้ไหมคะ

คำถามทั้ง 3 ประเภท เป็นคำถามที่มีลักษณะต่อเนื่องกัน ใช้ถามบรรณารักษ์ในแต่ละคน จำนวนคำถามทั้งหมดมี 30 ชุด ๆ ละ 3 คำถาม รวมเป็น 90 คำถาม คำถามนั้น สร้างให้เพียงพอกับกลุ่มตัวอย่างของสถาบันที่มีกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด อันได้แก่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งมีบรรณารักษ์ ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าถึง 10 คน

สำหรับข้อเฉลย แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ทั้งนี้ก็ขึ้นกับคำถามแต่ละประเภทด้วย คือคำตอบมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. คำตอบที่เป็นข้อสนเทศ
2. คำตอบที่เป็นแหล่งสนเทศ

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือทั้ง 4 ประเภท มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แบบสำรวจแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ หอสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง

2.1.1 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีสร้างแบบสำรวจที่ดีและถูกต้อง

2.1.2 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายเนื้อหาของการจัด แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.1.3 ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายเนื้อหาของ การจัดทำบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.1.4 นำแบบสำรวจที่สร้างเสร็จแล้วทุกขั้นตอนเสนอต่อ ประธานและกรรมการควบคุมปริญญาบัตร ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญทางบรรณารักษ์เพื่อ ตรวจสอบและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity)

2.1.5 นำแบบสำรวจมาแก้ไข และให้ประธานและกรรมการ ตรวจสอบเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานต่อไป

2.2 แบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

การสร้างแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ มีวิธีการสร้างเป็นขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีและ แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าของบรรณารักษ์

2.2.2 ศึกษาสำรวจประสิทธิภาพการทำงาน อันได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูของ สมรณี หมิ่นรักษ์ (สมรณี หมิ่นรักษ์ 2523 :

2.2.3 ผู้วิจัยวิเคราะห์ลักษณะและการปฏิบัติงานของ

บรรณารักษ์แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยพิจารณาจาก ความหมาย วัตถุประสงค์หน้าที่ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หน้าที่ของบรรณารักษ์ ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คุณสมบัติและทักษะที่จำเป็นของบรรณารักษ์ ตลอดจนความถี่ของการขอเสนอแนะของผู้ใช้ห้องสมุด และทฤษฎีการให้บริการของบรรณารักษ์

2.2.4 ผู้วิจัยสร้างแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากข้อ 2.2.1, 2.2.2 และ 2.2.3

2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพ ที่สร้างเสร็จ ไปทดลอง และสังเกตพฤติกรรม รวมทั้งบันทึกรายละเอียดเพิ่มเติมในห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาพิจารณาเพิ่มเติมและปรับปรุงพฤติกรรม และวิธีการให้บริการให้ครบถ้วน

2.2.6 นำแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เสนอประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโท และผู้เชี่ยวชาญทางบรรณารักษศาสตร์ เพื่อตรวจแก้ไข และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity)

2.2.7 ผู้วิจัยนำแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มาตรวจแก้ไขแล้วปรับปรุง นำเสนอประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโท และผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขแล้วปรับปรุง

2.3 เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การสร้างเกณฑ์ มีวิธีสร้างเป็นขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล และวัดผลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.3.2 ศึกษางานวิจัยของ ไชเกอร์ (Chulder. 1980 . 924 - 928) ในเรื่องแนวการสำรวจคำถามเพื่อตรวจสอบคุณภาพของการให้บริการ

2.3.3 ผู้วิจัยวิเคราะห์แบ่งหัวข้อในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยแบ่งหัวข้อในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็น 5 หัวข้อใหญ่ ๆ ซึ่งได้มาจากการพิจารณาลักษณะงาน ลำดับขั้นตอนการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนศึกษาคุณภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน สำหรับหัวข้อในการประเมินทั้ง 5 หัวข้อมีดังนี้

2.3.3.1 ความสนใจในการให้บริการ

ก. ความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อผู้ใช้

ห้องสมุด

ข. ความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อคำถาม

2.3.3.2 ความพยายามในการให้บริการ

2.3.3.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ

2.3.3.4 วิธีการให้บริการ

2.3.3.5 คุณภาพของคำตอบ

2.3.4 ผู้วิจัยนำหัวข้อที่จะใช้ประเมินมาวิเคราะห์แยกแยะลักษณะการให้บริการของบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.3.5 ผู้วิจัยพิจารณาลักษณะการให้บริการในแต่ละด้าน เพื่อเสนอแนวทางในการให้คะแนน โดยลำดับความสำคัญของลักษณะการให้บริการในแต่ละด้าน พิจารณาให้คะแนนตามคุณภาพ จาก 0 - 4

2.3.6 นำเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสนอประธาน และคณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์ เพื่อตรวจแก้ไขและเพิ่มเติม

2.3.7 นำเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามาตรวจแก้ไขแล้วนำมาปรับปรุง และ เสนอประธาน
และคณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตร ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์อีกครั้งหนึ่ง

2.4 แบบคำถามและข้อเฉลย

แบบคำถามและข้อเฉลย ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยวิธีการดังนี้

2.4.1 รวบรวมเหตุการณ์และเรื่องราวที่น่าสนใจในปัจจุบัน
จากหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

2.4.2 นำเรื่องที่รวบรวมมาจัดเป็นหัวเรื่องให้ได้ 30 หัวเรื่อง

2.4.3 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีและ
ประเภทคำถามของ แคทซ์ (Katz. 1969 37 - 41) และ ฮัทชินส์
(Hutchins. 1944 16) และการสร้างคำถามแบบต่อเนื่อง ของ ไชเดอร์
(Childer. 1980 925)

2.4.4 นำหัวเรื่อง 30 หัวเรื่อง มาสร้างคำถามทั้ง 3 ประเภท
โดย 1 หัวเรื่องจะสร้างคำถามต่อเนื่องให้ได้ 3 คำถาม

2.4.5 เมื่อสร้างคำถามครบ 90 คำถาม ผู้วิจัยก็ลงมือตรวจสอบ
และค้นหาเฉลยด้วยตนเองจากห้องสมุดที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง

2.4.6 ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนของคำตอบของคำถามแต่ละประเภท
โดยคำนึงถึง คุณภาพของคำตอบที่ดี เป็น 5 ระดับ ให้คะแนน 0 - 4 ดังนี้

คำตอบเป็นข้อสนเทศหรือแหล่งสนเทศได้ครบถ้วน ให้คะแนน
4 คะแนน

คำตอบเป็นข้อสนเทศหรือแหล่งสนเทศได้บอกวิธีค้นและบอกแหล่ง
ค้นหาให้คะแนน 3 คะแนน

คำตอบเป็นข้อสนเทศหรือแหล่งสนเทศได้บอกวิธีค้นและบอกแหล่ง
ค้นหา ให้คะแนน 2 คะแนน

คำตอบเป็นข้อสนทนาหรือแหล่งสนทนาได้บอกวิธีกัน ให้คะแนน

1 คะแนน

ไม่ได้รับคำตอบ หรือคำตอบผิดจากข้อเท็จจริง ให้คะแนน 0 คะแนน

2.4.7 คาเสนอประธานคณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตร และ
ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์เพื่อแก้ไขและเพิ่มเติม

2.4.8 นาแบบคำถามและข้อเฉลยที่ตรวจแก้ไขแล้วมาปรับปรุง
และนาเสนอประธาน คณะกรรมการ และผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งหนึ่ง

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวม ผู้วิจัยใช้วิธีการดังต่อไปนี้คือ

1. ผู้วิจัยได้ขอให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือ
ขอความอนุเคราะห์ให้การสัมภาษณ์บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง โดยศึกษารายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับงานบริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้า และคุณสมบัติ ประสิทธิภาพ ตลอดจนการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์/
ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเดินทางไปสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยมีผู้ช่วยวิจัยระดับปริญญาตรี จากสถาบันต่าง ๆ จำนวน 15 คน
เป็นผู้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้า ผู้ช่วยวิจัยเหล่านี้ได้รับการอบรมจนมีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดี
ในเรื่องเกี่ยวกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 การกรอกและใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ แต่ละข้อ ในแบบบันทึก
และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.2 วิธีการแสดงตนในการเก็บข้อมูลในลักษณะของนิสิตนักศึกษาที่คอง
การค้นคว้าอย่างแท้จริง

2.3 รูปพรรณสัณฐานของบรรณารักษ์ในแต่ละสถาบัน

3. ผู้วิจัยควบคุมการแจกแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและรับคืนจากผู้ช่วยวิจัยด้วยตนเอง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

3.1 ผู้วิจัยแจกแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และใบคำถาม ใบคำถามจะกำหนดตัวคำถามประเภทของคำถาม สถานันที่จ. เก็บข้อมูล วัน เวลา

4. ในการเก็บข้อมูลจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าแต่ละคน ใช้คำถามทั้ง 3 ประเภท ๆ ละ 3 ครั้ง รวม 9 ครั้ง จึงจะเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล

5. เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

5.1 ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลของคำถามแต่ละประเภท แบ่งเป็น 3 ช่วงเวลา คือ ช่วงแรกของเวลาทำงาน ช่วงระหว่างกลางของเวลาทำงานและช่วงท้ายของเวลาทำงาน

5.2 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2526 ถึง 31 ตุลาคม 2526

6. การรับแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแต่ละครั้ง ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพ ๆ ทุกครั้ง ถ้าฉบับใดไม่สมบูรณ์ก็จะเก็บใหม่เพิ่มเติม จนครบ 216 ฉบับ ซึ่งเป็นจำนวนแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพ ๆ ที่นำมาวิเคราะห์ ดังรายละเอียดจากตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้าที่สมบูรณ์ จำแนกตามตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา		จำนวนแบบบันทึก ฯ	คิดเป็นร้อยละ
ประสบการณ์	ต่ำกว่า 3 ปี	117	54.17
	ตั้งแต่ 3 - 7 ปี	45	20.83
	ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	54	25.00
			100.00
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	126	58.33
	สูงกว่าปริญญาตรี	90	41.67
			100.00

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

แบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 ที่สมบูรณ์ นำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ตรวจให้คะแนนในตอนต้นที่ 2 โดยให้คะแนนตามรายชื่อ ทั้ง 5 หัวข้อใหญ่ ๆ
 ให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดตั้งแต่ 0 - 4 เฉพาะในข้อที่ 1 มีข้อ 1.1 และ 1.2 ให้
 คะแนนทั้ง 2 ข้อ แล้วมาหาค่าเฉลี่ยเป็นข้อที่ 1 จากนั้นรวมคะแนนทั้ง 5 ข้อ ของแต่ละ
 ฉบับโดยมีคะแนนต่ำสุด คือ 0 สูงสุด ถึง 20 คะแนน เป็นคะแนนประสิทธิภาพรวม
 ของแต่ละฉบับ

2. นำคะแนนของแต่ละฉบับมาแยกตามสถาบัน วุฒิ และประสบการณ์ และกรอกคะแนนเพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความแปรปรวน และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. แบบบันทึกและประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้พิจารณาคำนำหนักเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 การพิจารณารายคำนำหนักทั้งห้าคำนำหนักใช้พิจารณาคำนำหนักจากน้อยที่สุดคือ 0 ถึงมากที่สุด คือ 4 แล้วหาค่าเฉลี่ยโดยถืออัตราการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพ ๖ แต่ละคำนำหนักนี้

คะแนนเฉลี่ย	0 - .80	หมายความว่า	น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	.81 - 1.60	หมายความว่า	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.61 - 2.40	หมายความว่า	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	2.41 - 3.20	หมายความว่า	ดี
คะแนนเฉลี่ย	3.21 - 4.00	หมายความว่า	ดีมาก

3.2 การพิจารณาแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพส่วนรวม ใช้พิจารณาคำนำหนักจากน้อยที่สุด คือ 0 ถึงมากที่สุด คือ 20 แล้วหาค่าเฉลี่ยโดยถืออัตราการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งฉบับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	0 - 6.7	หมายความว่า	มีประสิทธิภาพต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	6.8 - 13.3	หมายความว่า	มีประสิทธิภาพปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	13.4 - 20	หมายความว่า	มีประสิทธิภาพสูง

4. ทดสอบสมมติฐาน

4.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกัน ทดสอบโดยใช้ t-test

4.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่ประสบการณ์ 0 - 3 ปี, 3.1 - 7 ปี และ 7 ปีขึ้นไปแตกต่างกัน ทดสอบโดยใช้ F -test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 คะแนนเฉลี่ยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

(Ferguson. 1971 : 45)

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนแบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพในกลุ่ม

1.2 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร

$$S = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

(Ferguson. 1971 : 64)

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนน

N แทน กลุ่มตัวอย่าง

1.3 คำนวณร้อยละ ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของคะแนน} = \frac{\text{ความถี่ของคะแนน}}{\text{จำนวนความถี่ทั้งหมด}} \times 100$$

2. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยสองกลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐาน
ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right]}}$$

เมื่อ $df = n_1 + n_2 - 2$
(วิเชียร เกตุสิงห์ 2523 : 77 - 78)

$\bar{X}_1$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่ 2

3. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่ม เพื่อทดสอบ
สมมติฐาน ใช้สูตร

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

(ทศรี วงศ์รัตนะ 2523 : 42)

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - distribution
 MS_B แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
 MS_W แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ Newman test ของ Newman Keuls

$$q = \sqrt{\frac{MS_W}{n}}$$

(ดูตารางที่ 2523 : 123)

เมื่อ q แทน ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่
 MS_W แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
 n แทน ค่าตัวกลางฮาร์โมนิคของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

เพื่อความสะดวกและเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S^2	แทน	ความแปรปรวน
S	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
SS	แทน	Sum Square
MS	แทน	Mean Square
df	แทน	Degree of Freedom
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน F-distribution

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งแปลผลตามลำดับดังนี้

1. ลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง โดยพิจารณาทั้ง 5 ด้าน คือ

1.1 ความสนใจให้บริการ แบ่งเป็น 2 หัวข้อ

1.1.1 ความสนใจที่มีต่อผู้ใช้

1.1.2 ความสนใจที่มีต่อคำถาม

- 1.2 ความพยายามให้บริการ
- 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 1.4 วิธีการให้บริการ
- 1.5 คุณภาพของคำตอบ
2. ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการกับคำ
ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จำแนกตามวุฒิและประสบการณ์
 - 2.1 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยส่วนรวมในแต่ละด้าน ทั้ง 5 ด้าน
 - 2.2 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความสนใจให้บริการ
 - 2.3 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความพยายาม
ให้บริการ
 - 2.4 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความรวดเร็วในการ
ให้บริการ
 - 2.5 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านวิธีการให้บริการ
 - 2.6 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านคุณภาพของคำตอบ
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการกับคำของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จำแนกตามวุฒิ
และประสบการณ์
 - 3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการกับคำ จำแนกตามวุฒิ
 - 3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการกับคำ จำแนกตามประสบการณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์

1.1 ความสนใจให้บริการ แบ่งเป็น 2 หัวข้อคือ

1 1.1 ความสนใจที่มีต่อผู้ใช้

1 1 2 ความสนใจที่มีต่อคำถาม

ปรากฏผลตามตาราง 3 และ 4

ตาราง 3 ความสนใจที่มีต่อผู้ใช้ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง

อันดับ	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับตามเกณฑ์
1	บรรณารักษ์ให้บริการต่อผู้ใช้ทันทีที่ผู้ใช้เข้ามาถามปัญหา	132	61.11	3
2	บรรณารักษ์เสนอบริการให้ผู้ใช้ทันทีที่ผู้ใช้เข้ามาหา	44	20.37	2
3	บรรณารักษ์ให้บริการต่อผู้ใช้ทั้ง ๆ ที่ยังคงปฏิบัติงานของตนอยู่ต่อไป	26	12.04	4
4	บรรณารักษ์เสนอบริการให้ผู้ใช้ทันทีที่เห็นความยุ่งยาก	12	5.56	1
5	บรรณารักษ์ปล่อยให้ผู้ใช้รอรับบริการ	2	0.92	5
	รวม	216	100.00	

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์มีความสนใจต่อผู้ใช้ ในลักษณะให้บริการต่อผู้ใช้ทันทีที่ผู้ใช้เข้ามาถามปัญหา มากเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ 61.11)

รองลงมาคือ บรรณารักษ์เสนอบริการให้ผู้ใช้งานที่ผู้ใช้เข้ามาหาเป็นอันดับ 2 (ร้อยละ 20.37) และบรรณารักษ์ให้บริการต่อผู้ใช้ ทั้ง ๆ ที่ยังคงปฏิบัติงานของตนอยู่ต่อไป เป็นอันดับ 3 (ร้อยละ 12.04)

ถ้าพิจารณาอันดับตามเกณฑ์จะเห็นได้ว่า เกณฑ์อันดับที่ 1 ซึ่งเป็นเกณฑ์ของลักษณะการให้บริการที่ดีมากนั้น บรรณารักษ์มีความสนใจอยู่ในอันดับที่ 4

ตาราง 4 ความสนใจที่มีต่อคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง

อันดับ	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับตามเกณฑ์
1	บรรณารักษ์ฟังคำถามโดยประสานสายตา และพยักหน้าแสดงอาการรับรู้ พร้อมทั้ง สนทนาซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับคำถาม	92	42.59	2
2	บรรณารักษ์ฟังคำถามโดยประสานสายตา และพยักหน้าแสดงอาการรับรู้	63	29.17	4
3	บรรณารักษ์ฟังคําถามโดยประสานสายตา และพยักหน้าแสดงอาการรับรู้ พร้อมทั้ง สนทนาซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับคำถาม และวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	22	10.19	1
4	บรรณารักษ์ฟังคำถามเพียงอย่างเดียว	18	8.33	5
5	บรรณารักษ์ฟังคำถามและซักถาม รายละเอียดเกี่ยวกับคำถาม	8	3.70	4
6	บรรณารักษ์ฟังคำถามโดยประสานสายตา และพยักหน้าแสดงอาการรับรู้ พร้อมทั้ง สนทนาซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	7	3.24	2
7	บรรณารักษ์ฟังคำถามและซักถาม รายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ใน การใช้สารสนเทศ	6	2.77	3
8	บรรณารักษ์ฟังคำถามเพียงอย่างเดียว	0	-	5
	รวม	216	100.00	

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นได้ว่า ในแง่ของความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อคำถามนั้น บรรณารักษ์แสดงออกโดยฟังคำถาม ประสานสายตาและพยักหน้า แสดงอาการรับรู้ พร้อมทั้งสนทนา ชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับคำถาม มากเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ 42.59) รองลงมาคือ บรรณารักษ์ฟังคำถามโดยประสานสายตาและพยักหน้าแสดงอาการรับรู้ เป็นอันดับ 2 (ร้อยละ 29.17) และบรรณารักษ์ฟังคำถามโดยประสานสายตาและพยักหน้าแสดงอาการรับรู้ พร้อมทั้งสนทนาชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับคำถามและวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ เป็นอันดับ 3 (ร้อยละ 10.19)

ถ้าพิจารณาอันดับตามเกณฑ์จะเห็นได้ว่า เกณฑ์อันดับที่ 1 ซึ่งเป็นเกณฑ์ของลักษณะการให้บริการที่ดีมากนั้น บรรณารักษ์ให้ความสนใจอยู่ในอันดับที่ 3

1.2 ความพยายามให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง

ความพยายามให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์
ปรากฏผลตามตาราง 5

ตาราง 5 ความพยายามให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง

อันดับ	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับตามเกณฑ์
1	บรรณารักษ์ตอบคำถามแล้วยังติดตามไม่ ช่วยผู้ใช้นักหาข้อสนเทศจนกว่าจะพบ หรือได้ข้อสนเทศที่ต้องการ	73	33.79	1
2	บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำ วิธีการค้นหาแล้วไม่ได้ติดตามผล แต่เมื่อ ผู้ใช้นำมาขอความช่วยเหลือก็แนะนำการ ค้นคว้าอีกครั้ง	67	31.02	4
3	บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำ วิธีการค้นหาแล้วไม่ได้ติดตามถามผู้ใช้ ว่าค้นหาข้อสนเทศพบหรือไม่ แต่เมื่อผู้ใช้ มาถามเพื่อขอความช่วยเหลือ บรรณารักษ์ ให้ความช่วยเหลือโดยการค้นคว้าให้ทันที	30	13.89	3
4	บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยไม่ได้นำ คำแนะนำในการค้นคว้าและไม่มีการ ติดตามผล	22	10.19	5

ตาราง 5 (ต่อ)

อันดับ	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับตามเกณฑ์
5	บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วยังติดตามไปตามผู้ใช่ว่าหาพบหรือไม่ ถ้าไม่พบบรรณารักษ์ก็แนะนำวิธีการค้นหาให้ผู้ใช้อค้นหาเอง	14	6.48	3
6	บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วยังติดตามไปตามผู้ใช่ว่าหาพบหรือไม่ ถ้าไปพบก็ค้นหาข้อสงสัยให้ได้	8	3.70	2
7	บรรณารักษ์ไม่ได้ให้ความช่วยเหลือใดๆ	2	0.93	5
8	บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วไม่ได้ติดตามผล เมื่อผู้ใช้มาขอความช่วยเหลืออีกครั้งบรรณารักษ์ไม่ได้ให้บริการ	0	-	5
	รวม	216	100.00	

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ในเรื่องของความพยายามให้บริการนั้น บรรณารักษ์จะตอบคำถามแล้วยังติดตามไปช่วยผู้ใช้นค้นหาข้อสงสัยจนกว่าจะพบหรือได้ข้อสงสัยที่ต้องการ มากเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ 33.79) รองลงมาคือ บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วไม่ได้ติดตามผล แต่เมื่อผู้ใช้มาขอความช่วยเหลือก็แนะนำการค้นคว้าอีกครั้ง เป็นอันดับ 2 (ร้อยละ 31.02) และบรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหา แล้วไม่ได้ติดตามถามผู้ใช่ว่าค้นหาข้อสงสัยพบหรือไม่ แต่เมื่อผู้ใช้มาถามเพื่อขอความช่วยเหลือ บรรณารักษ์ก็ค้นคว้าให้ทันที เป็นอันดับ 3 (ร้อยละ 13.89)

ถ้าพิจารณาอันดับตามเกณฑ์จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์มีความพยายามให้บริการ อยู่ในเกณฑ์อันดับที่ 1 ซึ่งเป็นเกณฑ์ในลักษณะการให้บริการที่ดีมาก

1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง

ความรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ปรากฏผลตามตาราง 6

ตาราง 6 ความรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง

อันดับ	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับตามเกณฑ์
1	บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือทันทีทุกขั้นตอน เมื่อฟังคำถามจบ	197	91.20	1
2	บรรณารักษ์ขอเวลาทำงานอื่น โดยให้รออยู่ ภายในห้องสมุด	12	5.56	2
3	บรรณารักษ์ทำให้ผู้ใช้เสียเวลารอคอย โดยไม่ได้รับข้อเสนอแนะใด ๆ	7	3.24	5
4	บรรณารักษ์ขอเวลาค้น โดยนัดหมายวัน เวลา ให้ผู้ใช้มารับข้อสนเทศ โดยได้ข้อเสนอแนะ	0	-	3
5	บรรณารักษ์ขอเวลาค้น โดยไม่ได้นัดหมาย แต่เมื่อติดตามผลก็ได้รับข้อเสนอแนะ	0	-	4
	รวม	216	100.00	

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการนั้น บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือทันทีทุกขั้นตอน เมื่อฟังคำถามจบ มากเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ 91.20) รองลงมาคือ บรรณารักษ์ขอเวลาทำงานอื่น โดยให้รออยู่ภายในห้องสมุด เป็นอันดับ 2 (ร้อยละ 5.56) และบรรณารักษ์ทำให้ผู้ใช้เสียเวลารอคอยโดยไม่ได้รับข้อสนเทศใด ๆ เป็นอันดับ 3 (ร้อยละ 3.24)

ถ้าพิจารณาอันดับตามเกณฑ์จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์มีความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในเกณฑ์อันดับ 1 ซึ่งเป็นเกณฑ์ในลักษณะการให้บริการที่ดีมาก

1.4 วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ที่มีต่อคำถามทั้ง 3 ประเภท

วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีต่อคำถามทั้ง 3 ประเภท ปรากฏผลตามตาราง 7 8 และ 9

ตาราง 7 วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ที่มีต่อคำถามประเภทขอคำแนะนำ

อันดับ	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับตามเกณฑ์
1	บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ตู้บัตรรายการ โดยกำหนดหัวเรื่องให้	27	37.50	4
2	บรรณารักษ์หยิบวัสดุห้องสมุดนั้น ๆ ให้แก่ผู้ใช้ทันที	12	16.67	1
3	บรรณารักษ์ค้นหาเลขเรียกหนังสือจากตู้บัตรรายการให้แก่ผู้ใช้และบอกแหล่งที่อยู่ของวัสดุนั้น ๆ	8	11.11	1
4	บรรณารักษ์แนะนำวิธีค้นหาวัสดุห้องสมุดนั้น ๆ พร้อมทั้งบอกแหล่งที่อยู่ของวัสดุนั้น	7	9.72	2

ตาราง 7 (ต่อ)

อันดับ	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับตามเกณฑ์
4	บรรณารักษ์ช่วยค้นหาเลขเรียกหนังสือจาก ตู้บัตรรายการ	7	9.72	3
5	บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ครรชนีวารสาร โดยไม่ได้กำหนดหัวเรื่องให้	4	5.55	5
6	บรรณารักษ์ช่วยค้นหาเรื่องนั้น ๆ จาก ตู้จุลสาร	3	4.17	3
6	บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ครรชนีวารสาร โดยกำหนดหัวเรื่องได้	3	4.17	4
7	บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้จุลสาร โดยกำหนดหัวเรื่องให้	1	1.39	4
8	บรรณารักษ์ช่วยค้นหาเรื่องนั้น ๆ จาก บรรณานุกรม	0	-	3
8	บรรณารักษ์ช่วยค้นหาเรื่องนั้น ๆ จาก ครรชนีวารสาร	0	-	3
8	บรรณารักษ์ช่วยแนะนำให้ใช้บรรณานุกรม โดยกำหนดหัวเรื่องให้	0	-	4
8	บรรณารักษ์ช่วยแนะนำให้ใช้ตู้บัตรรายการ โดยไม่ได้กำหนดหัวเรื่อง	0	-	5
8	บรรณารักษ์ช่วยแนะนำให้ใช้บรรณานุกรม โดยไม่ได้กำหนดหัวเรื่อง	0	-	5
8	บรรณารักษ์ช่วยแนะนำให้ใช้ตู้จุลสาร โดยไม่ได้กำหนดหัวเรื่อง	0	-	5
รวม		72	100.00	

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีต่อคำถามประเภทขอคำแนะนำนั้น บรรณารักษ์แนะนำการใช้ตู้บัตรรายการโดยกำหนดหัวเรื่องให้ มากเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ 37.50) รองลงมาคือ บรรณารักษ์หยิบวัสดุห้องสมุดนั้น ๆ ให้แก่ผู้ใช้ทันที เป็นอันดับ 2 (ร้อยละ 16.67) และบรรณารักษ์ค้นหาเลขเรียกหนังสือจากตู้บัตรรายการให้แก่ผู้ใช้และบอกแหล่งที่อยู่ของวัสดุนั้น ๆ เป็นอันดับ 3 (ร้อยละ 11.11)

ถ้าพิจารณาอันดับตามเกณฑ์จะเห็นได้ว่า เกณฑ์อันดับ 1 ซึ่งเป็นเกณฑ์ของลักษณะการให้บริการที่ดีมากนั้น บรรณารักษ์ปฏิบัติได้อยู่ในอันดับที่ 2 และ 3

ตาราง 8 วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ที่มีต่อคำถามประเภทอ้างอิง

อันดับ	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับตามเกณฑ์
1	บรรณารักษ์ระบุประเภทหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งบอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือ	23	31.95	4
2	บรรณารักษ์ตรงไปหยิบหนังสืออ้างอิงเล่มนั้น ๆ ให้ พร้อมทั้งอธิบายวิธีค้นหาและเปิดหน้าที่ปรากฏข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ	11	15.28	1
3	บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อสนเทศจากหนังสือที่บรรณารักษ์ระบุให้จนพบข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ	8	11.11	1
4	บรรณารักษ์ตรงไปหยิบหนังสืออ้างอิงให้	6	8.33	2
4	บรรณารักษ์ระบุชื่อหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งบอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือ	6	8.33	3
5	บรรณารักษ์ระบุชื่อหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งอธิบายวิธีการค้นคว้าและบอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือ	5	6.94	2

ตาราง 8 (ต่อ)

อันดับ	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับตามเกณฑ์
5	บรรณารักษ์ระบุประเภทหนังสืออ้างอิง แหล่งที่อยู่และวิธีการค้นคว้า	5	6.94	2
6	บรรณารักษ์ระบุประเภทหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งอธิบายวิธีการค้นคว้า	3	4.17	4
6	บรรณารักษ์ระบุประเภทหนังสืออ้างอิง	3	4.17	5
7	บรรณารักษ์ระบุชื่อหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้ง อธิบายวิธีการค้นคว้า	1	1.39	3
8	บรรณารักษ์ระบุชื่อหนังสืออ้างอิง	1	1.39	4
	รวม	72	100.00	

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ที่มีต่อคำถามอ้างอิงนั้น บรรณารักษ์ระบุ
ประเภทหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งบอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือ มากเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ
31.94) รองลงมาคือ บรรณารักษ์ระบุไปหยิบหนังสืออ้างอิงเล่มนั้น ๆ ให้ พร้อมทั้ง
อธิบายวิธีการค้นหาและเปิดหน้าที่ปรากฏข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ เป็นอันดับ 2
(ร้อยละ 15.28) และบรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อสนเทศจากหนังสือที่บรรณารักษ์ระบุให้
จนพบข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ เป็นอันดับ 3 (ร้อยละ 11.11)

ถ้าพิจารณาอันดับตามเกณฑ์จะเห็นได้ว่า เกณฑ์อันดับที่ 1 ซึ่งเป็นเกณฑ์ของ
ลักษณะการให้บริการที่ดีมากนั้น บรรณารักษ์ปฏิบัติได้เป็นอันดับที่ 2 และ 3

ตาราง 9 วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุด
มหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ที่มีคำถามประเภทค้นคว้าและวิจัย

อันดับ	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับตามเกณฑ์
1	บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องได้เพียง 1 พร้อมทั้ง แนะนำแหล่งสนเทศได้เพียง 1	15	20.83	4
2	บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อสนเทศให้ผู้ใช้งานพบ ข้อสนเทศตามความต้องการได้ครบถ้วน	14	19.44	1
3	บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องในการค้นข้อสนเทศ เพียง 1 พร้อมทั้งแนะนำแหล่งสนเทศได้ มากกว่า 1	12	16.67	3
4	บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องในการค้นข้อสนเทศ ได้มากกว่า 1 พร้อมทั้งแนะนำแหล่งสนเทศ ได้มากกว่า 1	11	15.28	2
5	บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องในการค้นข้อสนเทศ ได้มากกว่า 1 พร้อมทั้งแนะนำแหล่งสนเทศ ได้เพียง 1	6	8.33	3
6	บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องได้มากกว่า 1 โดยไม่ได้นำแนะนำแหล่งสนเทศ	5	6.94	4
7	บรรณารักษรวบรวมนับรวมบรรณานุกรมได้ครบถ้วน	3	4.17	1
7	บรรณารักษ์แนะนำแหล่งสนเทศได้เพียง 1 โดยไม่ได้อำนาจหนดหัวเรื่อง	3	4.17	5
7	บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องเพียงหัวเรื่องเดียว	3	4.17	5
8	บรรณารักษ์แนะนำแหล่งสนเทศได้มากกว่า 1 โดยไม่ได้อำนาจหนดหัวเรื่อง	0	0.00	4
	รวม	72	100.00	

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ที่มีต่อคำถามค้นคว้าและวิจัยนั้น บรรณารักษ์ระบุตัวเรื่องได้เพียง 1 พร้อมทั้งแนะนำแหล่งสนเทศได้เพียง 1 มากเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ 20.83) รองลงมาคือ บรรณารักษ์ช่วยค้นหาขอสนเทศให้ผู้ใช้ จนพบขอสนเทศตามความต้องการได้ครบถ้วน เป็นอันดับ 2 (ร้อยละ 19.44) และบรรณารักษ์ระบุเรื่องในการค้นขอสนเทศเพียง 1 พร้อมทั้งแนะนำแหล่งสนเทศได้มากกว่า 1 เป็นอันดับ 3 (ร้อยละ 16.67)

ถ้าพิจารณาอันดับตามเกณฑ์จะเห็นได้ว่า เกณฑ์อันดับที่ 1 ซึ่งเป็นเกณฑ์ของลักษณะการให้บริการที่ดีมากนั้น บรรณารักษ์ปฏิบัติได้เป็นอันดับที่ 2 และ 7

1.5 คุณภาพของคำตอบที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง
ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ

คุณภาพของคำตอบที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ให้บริการต่อ
ผู้ใช้ ปรากฏผลตามตาราง 10

ตาราง 10 คุณภาพของคำตอบที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ที่ให้บริการ
ต่อผู้ใช้บริการ

อันดับ	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับตามเกณฑ์
1	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์เป็นแหล่ง สนเทศที่ผู้ใช้สามารถค้นหาคำตอบที่ตน ต้องการ ได้อย่างครบถ้วน	118	54.63	1
2	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์เป็นข้อสนเทศ ตรงตามความต้องการ	34	15.74	1
3	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้แหล่งสนเทศ ไม่ตรงตามความต้องการ	20	9.26	5
4	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้แหล่งสนเทศ ในการค้นหาเพียง 3/4	16	7.41	2
5	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้ข้อสนเทศ ไม่ตรงตามความต้องการ	11	5.09	5
6	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้แหล่งสนเทศ ในการค้นหาเพียง 1/4	9	4.17	4
7	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้ข้อสนเทศ เพียง 3/4	4	1.85	2

ตาราง 10 (ต่อ)

อันดับ	ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับตามเกณฑ์
8	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้แหล่งสนเทศในการค้นหาเพียง 1/2	2	0.93	3
9	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้ข้อสนเทศเพียง 1/2	1	0.46	3
9	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้ข้อสนเทศเพียง 1/4	1	0.46	4
	รวม	216	100.00	

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของคำตอบที่บรรณารักษ์ให้บริการต่อผู้ใช้นั้น บรรณารักษ์ให้คำตอบเป็นแหล่งสนเทศที่ผู้ใช้สามารถค้นหาคำตอบที่ตนต้องการได้ครบถ้วน มากเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ 54.63) รองลงมาคือ บรรณารักษ์ให้คำตอบเป็นข้อสนเทศตรงตามความต้องการ เป็นอันดับ 2 (ร้อยละ 15.74) และบรรณารักษ์ให้คำตอบเป็นแหล่งสนเทศที่ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นอันดับ 3 (ร้อยละ 9.26)

ถ้าพิจารณาตามเกณฑ์จะเห็นได้ว่า คุณภาพของคำตอบที่บรรณารักษ์ให้บริการต่อผู้ใช้นั้น อยู่ในเกณฑ์อันดับที่ 1 ซึ่งเป็นเกณฑ์ในลักษณะการให้บริการที่ดีมาก

2. ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.1 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยส่วนรวมในแต่ละด้านในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์

2.1.1 ประสิทธิภาพโดยส่วนรวมในแต่ละด้านในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ ปรากฏผลตามตาราง 11

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยส่วนรวมในแต่ละด้านในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์

ด้านที่	เรื่อง	ค่าเฉลี่ย
1	ความสนใจให้บริการ	2.038
	1.1 ความสนใจที่มีต่อผู้ใช้	2.060
	1.2 ความสนใจที่มีต่อคำถาม	2.074
2	ความพยายามให้บริการ	2.491
3	ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.778
4	วิธีการให้บริการ	2.203
5	คุณภาพของคำตอบ	3.143
	ค่าเฉลี่ยรวม	13.309

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยส่วนรวมของบรรณารักษ์ มีค่าเฉลี่ย 13.309 ซึ่งอยู่ใน

ระดับปานกลาง (6.80 - 13.39) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านจะเห็นว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในด้านความพยายามให้บริการและคุณภาพของ คาทอนอยู่ในระดับดี คือมีค่าเฉลี่ย 2.491 และ 3.143 ตามลำดับ (2.41 - 3.20) ส่วนในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.778 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก (3.21 - 4.00)

2.1.2 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยส่วนรวมของบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามวุฒิและประสบการณ์ ปรากฏผลตามตาราง 12 และ 13

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยส่วนรวมของบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำแนกตามวุฒิ

วุฒิ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยรวม
ปริญญาตรี	12.793	13.309
สูงกว่าปริญญาตรี	14.032	

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพโดยส่วนรวมของบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 12.793 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (6.80 - 13.39) ส่วนบรรณารักษ์ที่มีวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 14.032 ซึ่งอยู่ในระดับสูง (13.40 - 20)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยส่วนรวมของบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า จาแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยรวม
0 - 3 ปี	12.841	13.309
3.1 - 7 ปี	13.378	
7 ปีขึ้นไป	14.267	

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพโดยส่วนรวมของบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 0 - 3 ปี และ 3.1 - 7 ปี มีค่าเฉลี่ย 12.841 และ 13.378 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (6.80 - 13.39) ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 7 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 14.267 ซึ่งอยู่ในระดับสูง (13.40 - 20.00)

2.2 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความสนใจให้บริการ

ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความสนใจให้บริการ ซึ่งรวมถึงความสนใจที่มีต่อผู้ใช้และความสนใจที่ต่อคำถาม จาแนกตามวุฒิและประสบการณ์ ปรากฏผลตามตาราง 14 และ 15

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความสนใจให้บริการ จาแนกตามวุฒิ

วุฒิ	ค่าเฉลี่ย					ค่าเฉลี่ยรวม
	ความสนใจ ต่อผู้ใช้	ความสนใจที่มีต่อคำถาม				
		ประเภทที่ 1	ประเภทที่ 2	ประเภทที่ 3	รวม	
ปริญญาตรี	1.984	2.072	2.095	1.905	1.866	1.925
สูงกว่าปริญญาตรี	2.167	2.200	1.866	2.368	2.223	2.195

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในด้านความสนใจให้บริการของบรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่มวุฒิ มีค่าเฉลี่ย 1.925 และ 2.195 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (1.41 - 2.40)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความสนใจให้บริการ
จากแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย					ค่าเฉลี่ยรวม ค่า
	ความสนใจ ที่มีต่อผู้ใช้	ความสนใจที่มีต่อคำถาม				
		ประเภทที่ 1	ประเภทที่ 2	ประเภทที่ 3	รวม	
0 - 3 ปี	2.128	1.924	2.205	2.078	2.015	2 072
3.1 - 7 ปี	2.222	2.222	1.866	1.734	1.976	2 099
7 ปีขึ้นไป	2.167	2.223	2.055	2.445	2.242	2 204

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในด้านความสนใจให้บริการ
ของบรรณารักษ์ทุกกลุ่มประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.072 2 099 และ 2.204
ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (1.41 - 2.40) แต่เมื่อแยกพิจารณาความสนใจ
ที่มีต่อคำถามแต่ละประเภท จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 7 ปีขึ้นไป
มีความสนใจต่อคำถามประเภทที่ 3 อยู่ในระดับดี (2.41 - 3.20) โดยมีค่าเฉลี่ย
2.445 0

2.3 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความพยายามให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความพยายามให้บริการ จำแนกตามวุฒิและประสบการณ์ ปรากฏผลตามตาราง 16 และ 17

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความพยายามให้บริการ จำแนกตามวุฒิ

วุฒิ	ค่าเฉลี่ย			ค่าเฉลี่ยรวม
	คำถามประเภทที่ 1	คำถามประเภทที่ 2	คำถามประเภทที่ 3	
ปริญญาตรี	1.833	2.286	2.196	2.105
สูงกว่าปริญญาตรี	2.567	2.665	2.033	2.421

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในด้านความพยายามให้บริการนั้น บรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.105 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (1.41 - 2.40) ส่วนบรรณารักษ์ที่มีวุฒิสองสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.421 ซึ่งอยู่ในระดับดี (2.41 - 3.20)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความพยายามให้บริการ
 จำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย			ค่าเฉลี่ยรวม
	คำถามประเภทที่ 1	คำถามประเภทที่ 2	คำถามประเภทที่ 3	
0 - 3 ปี	1.795	2.408	2.154	2.116
3.1 - 7 ปี	2.468	2.734	1.400	2.198
7 ปีขึ้นไป	2.667	2.222	2.722	2.534

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในด้านความพยายามให้บริการนั้น บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 0 - 3 ปี และ 3.1 - 7 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.116 และ 2.198 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (1.41 - 2.40) ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 7 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 2.534 (ซึ่งอยู่ในระดับดี (2.41 - 3.20))

2.4 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ ในด้านความรวดเร็ว
ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
จากแนกตามวุฒิและประสบการณ์ ปรากฏผลตามตาราง 18 และ 19

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความรวดเร็วในการให้
บริการ จากแนกตามวุฒิ

วุฒิ	ค่าเฉลี่ย			ค่าเฉลี่ยรวม
	คำถามประเภทที่ 1	คำถามประเภทที่ 2	คำถามประเภทที่ 3	
ปริญญาตรี	3.607	3.714	3.666	3.683
สูงกว่าปริญญาตรี	3.867	3.867	3.983	3.911

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้าน
ความรวดเร็วในการให้บริการนั้น บรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่มวุฒิ มีค่าเฉลี่ย 3.683 และ
3.911 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก (3.21 - 4.00)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
จากแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย			ค่าเฉลี่ยรวม
	คำถามประเภทที่ 1	คำถามประเภทที่ 2	คำถามประเภทที่ 3	
0 - 3 ปี	3.615	3.667	3.718	3.675
3.1 - 7 ปี	3.868	3.934	3.800	3.866
7 ปีขึ้นไป	3.945	3.888	3.888	3.906

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้าน
ความรวดเร็วในการให้บริการนั้น บรรณารักษ์ทุกกลุ่มประสบการณ์มีค่าเฉลี่ย 3.675
3.866 และ 3.906 ตามลำดับ ซึ่งประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก (3.21 -
4.00)

2.5 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านวิธีการให้บริการต่อ
คำถามทั้ง 3 ประเภท

ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านวิธีการให้บริการ จำแนกตามวุฒิ
และประสบการณ์ ปรากฏผลตามตาราง 20 - 21

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านวิธีการให้บริการต่อคำถาม
ทั้ง 3 ประเภท จำแนกตามวุฒิ

วุฒิ	ค่าเฉลี่ย			ค่าเฉลี่ยรวม
	คำถามประเภที่ 1	คำถามประเภที่ 2	คำถามประเภที่ 3	
ปริญญาตรี	2.166	2.309	1.857	2.110
สูงกว่าปริญญาตรี	1.933	2.468	2.600	2.334

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านวิธีการ
ให้บริการต่อคำถามทั้ง 3 ประเภทโดยส่วนรวม บรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่มประสบการณ์
มีค่าเฉลี่ย 2.110 และ 2.334 ตามลำดับ ซึ่งมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง
(1.41 - 2.40) แต่เมื่อแยกพิจารณาวิธีการให้บริการแต่ละคำถาม จะเห็นว่า บรรณารักษ์
ที่สูงกว่าปริญญาตรี มีวิธีการให้บริการต่อคำถามประเภที่ 2 และ 3 มีค่าเฉลี่ย 2.468
และ 2.600 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับดี (2.41 - 3.20)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านวิธีการให้บริการต่อคำถาม
ทั้ง 3 ประเภท จำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย			ค่าเฉลี่ยรวม
	คำถามประเภทที่ 1	คำถามประเภทที่ 2	คำถามประเภทที่ 3	
0 - 3 ปี	1.872	2.334	2.359	2.177
3.1 - 7 ปี	1.800	2.466	2.200	2.132
7 ปีขึ้นไป	2.722	2.333	1.778	2.273

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในด้านวิธีการให้บริการ
ตอบคำถาม ของบรรณารักษ์แต่ละกลุ่มประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.177 2.132 และ
2.273 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (1.41 - 2.40)

2.6 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านคุณภาพของคำตอบ
ที่ให้บริการต่อผู้ใช้

ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านคุณภาพของคำตอบที่ให้บริการ
ต่อผู้ใช้จำแนกตามวุฒิและประสบการณ์ ดังปรากฏผลในตาราง 22 - 23

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านคุณภาพของคำตอบที่ให้บริการ
ต่อผู้ใช้ จำแนกตามวุฒิ

วุฒิ	ค่าเฉลี่ย			ค่าเฉลี่ยรวม
	คำถามประเภทที่ 1	คำถามประเภทที่ 2	คำถามประเภทที่ 3	
ปริญญาตรี	3.359	2.881	2.952	3.064
สูงกว่าปริญญาตรี	3.166	3.467	3.099	3.255

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านของ
คุณภาพของคำตอบที่ให้บริการต่อผู้ใช้นั้น บรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่มวุฒิ มีค่าเฉลี่ย 3.064
และ 3.255 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับดี (2.41 - 3.20) และดีมาก (3.21 -
4.00)

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านคุณภาพของคำตอบที่ให้บริการ
ต่อผู้ใช้ จำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย			ค่าเฉลี่ยรวม
	คำถามประเภทที่ 1	คำถามประเภทที่ 2	คำถามประเภทที่ 3	
0 - 3 ปี	3.332	3.202	2.844	3.137
3.1 - 7 ปี	3.066	3.332	3.196	3.198
7 ปีขึ้นไป	3.330	2.832	3.222	3.092

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของบรรณารักษ์แต่ละกลุ่ม
ประสบการณ์ ในด้านคุณภาพของคำตอบที่ให้บริการต่อผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ย 3.137
3.198 และ 3.092 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับที่ (2.41 - 3.20)

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จำแนกตามวุฒิ และประสบการณ์

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ จำแนกตามวุฒิ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ทั้งโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามวุฒิ ปรากฏผลตามตาราง 24 และ 25

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยสวบรวมการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จำแนกตามวุฒิ

วุฒิ	N	$\bar{X}$	S^2	t
ปริญญาตรี	14	12.7929	12.0568	0.9534
สูงกว่าปริญญาตรี	10	14.0320	6.6677	

จากตาราง 24 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี และบรรณารักษ์ที่มีวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ บรรณารักษ์ที่มีวุฒิต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ "บรรณารักษ์ที่มีวุฒิต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแตกต่างกัน"

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรและหน่วยงานของ
บรรณารักษ์ของสมาคมมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จากแบบสอบถาม

ข้อที่	เรื่อง	ปัญหาที่			สูงกว่าปรกติ			t
		N	$\bar{X}$	S^2	$\bar{X}$	S^2	S^2	
1	ความสนใจให้บริการ							
1.1	ความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อผู้ใช้	14	1.9843	0.0612	10	2.1670	1.3016	-0.5852
1.2	ความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อคำถาม	14	1.8657	1.3862	10	2.2230	6.1192	-0.4734
2	ความพยายามให้บริการ	14	2.1045	1.6849	10	3.0324	4.8932	1.2045
3	ความรวดเร็วในการให้บริการ	14	3.6826	0.5539	10	3.9112	1.7773	0.5377
4	วิธีให้บริการ	14	2.1105	0.0033	10	2.3334	0.4005	-1.3224
5	คุณภาพของคำตอบ	14	3.0638	0.3541	10	3.2550	0.0477	-0.9655

จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ที่มีวุฒิปัญหามีและบรรณารักษ์ที่มีวุฒิสูงกว่าปรกติ มีประสิทธิภาพในการให้บริการในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ประสิทธิภาพในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแต่ละด้านของบรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จำแนก
ตามประสบการณ์

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ทั้งในส่วนรวมและในแต่ละด้าน จำแนก
ตามประสบการณ์ ปรากฏผลตามตาราง 26 27 และ 28

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	N	$\bar{X}$	S	F
0 - 3 ปี	13	12.8408	9.498	.04308
3.1 - 7 ปี	5	13.3780	6.5792	
7 ปีขึ้นไป	6	14.2667	12.7591	
รวม	24			

จากตาราง 26 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 0 - 3 ปี
3.1 - 7 ปี และ 7 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
นั่นคือ บรรณารักษ์ทั้ง 3 กลุ่มประสบการณ์ มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพโดยส่วนรวมการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง
จากแผนการประสบการณ์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	8.3761	4.1880	0.4303
ภายในกลุ่ม	21	204.1302	9.7204	
รวม	23	212.5063		

จากตาราง 27 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ทั้ง 3 กลุ่มประสบการณ์
มีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ บรรณารักษ์ทั้ง 3 กลุ่ม
ประสบการณ์มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้คือ
"บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ต่างกันจะมีประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าแตกต่างกัน"

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้าในแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง โดยพิจารณา
 ตามรายชื่อ แยกตามประสบการณ์

ข้อที่	ข้อความ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
1	ความสนใจในการให้บริการ					
	1.1 ความสนใจของ บรรณารักษ์ที่มีต่อผู้ใช้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.0323	0.01613	0.3985
		ภายในกลุ่ม	21	0.8501	0.0405	
		รวม	23	0.8824		
	1.2 ความสนใจของ บรรณารักษ์กับทิศทาง คำถาม	ระหว่างกลุ่ม		0.2598	0.1299	0.2293
		ภายในกลุ่ม	21	11.8972	0.5665	
		รวม	23	12.1570		
2	ความพยายามในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.1278	0.3639	0.5353
		ภายในกลุ่ม	21	14.277	0.6798	
		รวม	23	15.0046		

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	แหล่งที่มา แปรปรวน	df	SS	MS	F
3	ความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.2762	0.1380	0.3378
		ภายในกลุ่ม	21	8.5832	0.4087	
		รวม	23	8.3060		
4	วิธีการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.0606	0.0328	0.0617
		ภายในกลุ่ม	21	11.1686	0.5318	
		รวม	23	12.2292		
5	คุณภาพของคำตอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.0333	0.0167	0.0513
		ภายในกลุ่ม	21	6.8286	0.3252	
		รวม	23	6.8619		

จากตาราง 28 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ทั้ง 3 กลุ่มประสบการณ์ มีประสิทธิภาพในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นรายหัว ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิและประสบการณ์แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และอยู่ประจำในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย สี่แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร รวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

1. แบบสำรวจบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
แบ่งเป็น 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของบรรณารักษ์
 - ตอนที่ 2 แบบสำรวจปลายปีที่เกี่ยวข้องกับ

- 2.1 วัน เวลาที่ให้บริการตอบคำถาม
- 2.2 วัสดุ
- 2.3 ประสิทธิภาพ
- 2.4 สถิติในการให้บริการเป็นรายชั่วโมงและรายวัน

2. แบบบันทึกประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับรายละเอียดในการปฏิบัติงานบรรณารักษ์ที่ผู้ช่วยวิจัย จะเก็บข้อมูล

ตอนที่ 2 แบบบันทึกเกี่ยวกับ

- 2.1 ประเภทของคำถาม
- 2.2 คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์

ตอนที่ 3 แบบบันทึกลักษณะการให้บริการทั้ง 5 ด้าน

- 3.1 ความสนใจในการให้บริการ
- 3.2 ความพยายามให้บริการ
- 3.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 3.4 วิธีการให้บริการ
- 3.5 คุณภาพของคำตอบ

3. เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพในแต่ละด้าน

ตอนที่ 2 เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพรวมทุกด้าน

4. แบบคำถามและข้อสงสัย แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 รายละเอียดและประเภทของคำถาม

ตอนที่ 2 คำตอบที่เป็นแหล่งสนเทศ

ตอนที่ 3 คำตอบที่เป็นข้อสนเทศ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ช่วยวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล จนผู้ช่วยวิจัยมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกำหนดแผนงานที่ได้กระทำไว้ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ควบคุมการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสำรวจตอนที่ 2 หาค่าร้อยละ โดยแจกตามกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา อันได้แก่ วุฒิ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2. แบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตอนที่ 3 นำมาหาค่าร้อยละในแต่ละด้าน

3. แบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแต่ละด้านและรวมกันทุกด้าน การให้คะแนน ให้ตามเกณฑ์ที่ได้พิจารณาไว้ก่อนแล้ว โดยในแต่ละด้านให้คะแนนตั้งแต่ 0 - 4 ส่วนคะแนนรวมทุกด้าน ตั้งแต่ 0 - 20 ตามลำดับ

4. นำคะแนนของแต่ละด้าน และผลรวมของทุกด้าน มาแจกตามวุฒิ และประสบการณ์ จากนั้นนำไปหาค่าเฉลี่ย และเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (F -test) และอัตราส่วนวิกฤต (t -test) แล้วทำการตี

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

1. ลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง

ลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์มีดังนี้

1.1 ความสนใจให้บริการ

1.1.1 ความสนใจที่มีต่อผู้ใช้ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้ให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ ในลักษณะให้บริการต่อผู้ใช้ทันทีที่เข้ามาถามปัญหามากที่สุด

1.1.2 ความสนใจที่มีต่อผู้ถาม บรรณารักษ์ได้ให้ความสนใจต่อคำถามทั้ง 3 ประเภท ในลักษณะฟังคำถามโดยประสานสายตาและพยักหน้าแสดงอาการรับรู้ พร้อมทั้งซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับคำถามมากที่สุด รองลงมาคือ บรรณารักษ์ฟังคำถาม โดยประสานสายตาและพยักหน้าแสดงอาการรับรู้

1.2 ความพยายามให้บริการ บรรณารักษ์ใช้ความพยายามให้บริการ ในลักษณะตอบคำถามแล้วยังติดตามไปช่วยผู้ใช้นหาข้อสงสัยจนกว่าจะพบหรือได้สารสนเทศที่ต้องการ มากที่สุด รองลงมาคือ บรรณารักษ์ตอบคำถาม โดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วไม่ได้ติดตามผล แต่เมื่อผู้ใช้นมาขอความช่วยเหลือก็แนะนำการค้นคว้าอีกครั้ง

1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ บรรณารักษ์แสดงความรวดเร็วในการให้บริการในลักษณะให้ความช่วยเหลือทันทีทุกชั้นตอนเมื่อฟังคำถามจบ มากที่สุด

1.4 วิธีการให้บริการ บรรณารักษ์มีวิธีการให้บริการต่อคำถามทั้ง 3 ประเภท ดังนี้คือ

1.4.1 คำถามประเภทขอคำแนะนำ บรรณารักษ์มีวิธีการให้บริการในลักษณะ การแนะนำได้ใช้บัตรรายการ โดยกำหนดหัวเรื่องให้ มากที่สุด รองลงมาคือ บรรณารักษ์หยิบวัสดุห้องสมุดนั้น ๆ ให้แก่ผู้ใช้ทันที

1.4.2 คำถามประเภทอ้างอิง บรรณารักษ์มีวิธีการให้บริการในลักษณะระบุประเภทหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งบอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือ มากที่สุด รองลงมาคือ บรรณารักษ์ตรงไปหยิบหนังสืออ้างอิงเล่มนั้น ๆ ให้พร้อมทั้งอธิบายวิธีการค้นหาและเปิดหน้าที่ปรากฏข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ

1.4.3 คำถามประเภทค้นคว้าและวิจัย บรรณารักษ์มีวิธีการให้บริการในลักษณะระบุหัวเรื่องได้เพียง 1 พร้อมทั้งแนะนำแหล่งสนเทศได้เพียง 1 มากที่สุด รองลงมาคือ บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อสนเทศให้ผู้ใช้อย่างน้อย 1 คนพบข้อสนเทศตามความต้องการได้ครบถ้วน

1.5 คุณภาพของคำตอบ คำตอบของบรรณารักษ์ มีลักษณะเป็นการให้แหล่งสนเทศ ที่ผู้ใช้สามารถค้นหาคำตอบที่ตนต้องการได้อย่างครบถ้วน มากที่สุด

2. ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่งจำแนกตามวุฒิ และประสบการณ์

2.1 ประสิทธิภาพโดยส่วนรวมในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

2.1.1 ประสิทธิภาพโดยส่วนรวมของบรรณารักษ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ในด้านความสนใจในการให้บริการ และวิธีการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่อง ความพยายามให้บริการและคุณภาพของคำตอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี และในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก

2.1.2 ประสิทธิภาพโดยส่วนรวมของบรรณารักษ์จำแนกตามวุฒิ ปัจจุบัน บรรณารักษ์ที่ปริญญามหาบัณฑิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบรรณารักษ์ที่มีวุฒิสองปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2.1.3 ประสิทธิภาพโดยส่วนรวมของบรรณารักษ์ จำแนกตามประสบการณ์ มีดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 0 - 3 ปี และ 3.1 - 7 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 7 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2.2 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความสนใจให้บริการ

2.2.1 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่มวุฒิ ในด้านความสนใจให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

2.2.2 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ทั้ง 3 กลุ่ม
 ประสิทธิภาพในด้านความสนใจให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความพยายามในการ
 ให้บริการ

2.3.1 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี
 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบรรณารักษ์ที่มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย
 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

2.3.2 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์
 0 - 3 ปี และ 3.1 - 7 ปี อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์
 7 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี

2.4 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความรวดเร็วในการ
 ให้บริการ

ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความรวดเร็วในการ
 ให้บริการ จำแนกตามวุฒิและประสบการณ์ ปรากฏว่า บรรณารักษ์ทุกกลุ่มวุฒิและประสบการณ์
 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก

2.5 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านวิธีการให้บริการ
 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านวิธีการให้บริการ
 ท่อคำถามทั้ง 3 ประเภท จำแนกตามวุฒิและประสบการณ์ ปรากฏว่า บรรณารักษ์
 ทุกกลุ่มวุฒิและประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาวิธีการให้
 บริการต่อคำถามแต่ละประเภท จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีวุฒิสูงกว่า
 ปริญญาตรี มีประสิทธิภาพอยู่ในการให้บริการคำถามประเภทที่ 2 และ 3 อยู่ในระดับดี
 สำหรับวิธีการให้บริการตอบคำถามแต่ละประเภทจำแนกตามประสบการณ์ พบว่า
 บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 3.1 - 7 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการคำถาม
 ประเภทที่ 2 อยู่ในระดับดีและบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 7 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพ

ในการให้บริการคำถามประเภทที่ 1 อยู่ในระดับดีเช่นกัน

2.6 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านการคุณภาพของคำตอบ
ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านคุณภาพของคำตอบ

จากแนกตามวุฒิและประสบการณ์

2.6.1 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ ในด้านคุณภาพ
ของคำตอบจากแนกตามวุฒิมีดังนี้ บรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่
ส่วนบรรณารักษ์ที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำ

2.6.2 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านคุณภาพของ
คำตอบจากแนกตามประสบการณ์ ปรากฏว่า บรรณารักษ์ทุกกลุ่มประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับดี

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการตอบ
คำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จากแนกตาม
วุฒิและประสบการณ์

3.1 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จากแนกตามวุฒิ พบว่า
ประสิทธิภาพโดยส่วนรวมและประสิทธิภาพแต่ละด้านในการให้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่มวุฒิ ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพ
การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง
4 แห่ง จากแนกตามประสบการณ์ พบว่า ประสิทธิภาพโดยส่วนรวมและประสิทธิภาพ
แต่ละด้านในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ทั้ง 3 กลุ่ม
ประสบการณ์ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง

ลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น มีลักษณะการให้บริการทั้ง 5 ด้านดังนี้คือ

1.1 ความสนใจในการให้บริการ บรรณารักษ์ให้ความสนใจต่อผู้ใช้
บริการในลักษณะให้บริการเมื่อผู้ใช้เข้ามาถามปัญหา ซึ่งเป็นการให้บริการที่อยู่ในระดับ
ปานกลาง แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ยังไม่มีความสนใจที่จะเสนอบริการให้ผู้ใช้ก่อน
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจัดบริการของห้องสมุดนั้น มีการจัดเตรียมคู่มือในการใช้
ห้องสมุดและเส้นวิธีการค้นหาวัสดุไว้อย่างง่าย ๆ มุ่งจะควบคุมบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ
ส่วนใหญ่มีภาระหน้าที่ที่จะต้องทำนอกเหนือจากการให้บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้า เช่น การควบคุมบันทึกหนังสืออ้างอิง หรือการจัดทำวารสารเชิง
ส่วนในด้านการสนใจที่มีต่อคำถาม บรรณารักษ์ให้ความสนใจเพียงประสานสายตา
และพยักหน้าแสดงอาการรับรู้ สบหน้าซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับคำถาม ซึ่งการสนทนา
นั้นยังขาดรายละเอียดที่สำคัญ นั่นคือ การสนทนาซักถามถึงวัตถุประสงค์ในการใช้
สารสนเทศ ซึ่งมีความสำคัญในการจัดบริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่าง
เหมาะสม (Kacz. 1967 : 71) ดังนั้นบรรณารักษ์ควรสนทนาหรือซักถามให้เกิด
ความเข้าใจอันดีว่า ผู้ถามต้องการใช้คำตอบเพื่อเหตุผลใด อันจะช่วยให้บรรณารักษ์
หาคำตอบได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 82)

1.2 ความพยายามให้บริการ บรรณารักษ์ใช้ความพยายามให้บริการ
ในลักษณะตอบคำถามและยังติดตามผลไปช่วยค้นหา จนผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตรงตาม
ความต้องการ ซึ่งเป็นการให้บริการในระดับดี นับเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งในการ
ให้บริการ เพราะเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการติดตามผลว่า คำตอบ
ที่ให้ไปนั้นสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติ

ได้เช่นนี้ นับว่ามีคุณสมบัติที่ดี ในข้อที่ว่า รักษานับบริการ คือมีความเต็มใจและกระตือรือร้น ในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จึงนับได้ว่าเป็นหลักประกันของการให้บริการที่ดี (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 105)

1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ บรรณารักษ์ได้แสดงถึงความรวดเร็ว ในการให้บริการ ในลักษณะช่วยเหลือทันทีทุกขั้นตอน เมื่อหังคำถามจบ เป็นการแสดง ให้เห็นว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ มีคุณสมบัติเพียบพร้อม ทั้งในด้านการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนมีความชำนาญในการตอบคำถาม ซึ่งคุณสมบัตินี้ขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ ของผู้ให้บริการ อันเป็นผลให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 60)

1.4 วิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีต่อคำถามทั้ง 3 ประเภทมีดังนี้

1.4.1 คำถามประเภทขอคำแนะนำ บรรณารักษ์ส่วนใหญ่แนะนำ การใช้ดัชนีรายการพร้อมทั้งกำหนดหัวเรื่องให้ ซึ่งวิธีนี้นับเป็นการให้บริการที่อยู่ใน ระดับการช่วยเหลือขั้นต่ำสุด (Minimum Theory) ถือเป็นบริการที่ จำกัดขอบเขตอยู่แต่เพียงบอกแหล่งในการค้นหาคำตอบให้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการระดับนี้ เชื่อว่า การสอนให้ผู้ใช้องสมุดรู้จักค้นหาคำตอบ ด้วยตนเองเป็นวิธีที่ดีที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม การช่วยเหลือที่ดีที่สุดของคำถามประเภทนี้ ก็คือการบอกชื่อหนังสือที่จค้นหาคำตอบ พร้อมทั้งแนะนำวิธีการค้นหาคำตอบให้ด้วย (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 103)

1.4.2 คำถามประเภทอ้างอิง บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ก็ให้บริการ อยู่ในระดับขั้นต่ำสุด เช่นกันคือ บรรณารักษ์บอกประเภทหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งแหล่ง ค้นหาหนังสือซึ่งเป็นการช่วยเหลือที่ยังไม่เหมาะสมสำหรับคำถามประเภทนี้ เพราะการ บอกประเภทหนังสือ เป็นการทำให้ผู้ใช้อย่างน้อยเคยกับหนังสือประเภทอ้างอิงซึ่งเป็น หนังสือที่ลักษณะพิเศษไปกว่าหนังสือทั่ว ๆ ไป ย่อมทำให้ผู้ใช้เกิดความสับสน อาจทำ

ให้ค้นหาข้อสนเทศที่ต้องการไม่พบ ซึ่งอาจทำให้การให้บริการครั้งนั้นประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น จึงควรเพิ่มระบับการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คือบรรณารักษ์ควรระบุชื่อหนังสืออ้างอิงและแนะนำวิธีการใช้หนังสือ พร้อมทั้งบรรณารักษ์ก็ควรติดตามไปช่วยคนหาว่าได้ข้อสนเทศถูกต้องและเหมาะสมเพียงใด

1.4.3 คำถามประเภทค้นคว้าและวิจัย คำถามประเภทนี้เป็นคำถามที่ผู้ให้บริการต้องการเนื้อหาสาระที่ละเอียดลึกซึ้ง ในหลายแง่มุม เพื่อนำไปวิเคราะห์และสังเคราะห์ สรุปว่าเรื่องนั้น ๆ เป็นเช่นไร บรรณารักษ์ควรลงมือช่วยค้นคว้าให้มากที่สุด เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและสาระในวิชานั้น ๆ จึงจะเหมาะสม แต่การปฏิบัติจริง บรรณารักษ์เพียงแต่แนะนำหัวเรื่องให้เพียง 1 โดยบอกแหล่งสนเทศเพียง 1 เท่านั้น จึงสมควรปรับปรุงระบับการให้บริการนี้ ให้ดีขึ้นกว่าเดิม

1.5 คุณภาพของคำตอบ บรรณารักษ์ให้คำตอบเป็นแหล่งสนเทศมากกว่าที่จะให้คำตอบที่เป็นข้อเท็จจริง เพราะบรรณารักษ์ผู้ให้บริการที่คืบนั้น มักจะคำนึงถึงความถูกต้องและความเหมาะสม ตลอดจนข้อสนเทศหรือแหล่งสนเทศนั้นเป็นที่น่าเชื่อถือได้เพื่อนำไปใช้อ้างอิง ดังนั้นบรรณารักษ์จึงมักอ้างแหล่งสนเทศที่มีข้อสนเทศอ้างอิงอยู่เพื่อให้ผู้ใช้มีความเชื่อถือในคำตอบที่ได้จากแหล่งสนเทศ มากกว่าจะได้คำตอบจากปากบรรณารักษ์โดยตรง และเพื่อเป็นการให้ผู้ใช้ได้เลือกเฟ้นคำตอบจากแหล่งอ้างอิงหลาย ๆ แห่งด้วย

2. ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จำแนกตามวุฒิและประสบการณ์

2.1 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์โดยส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในค่านความสนใจในการให้บริการกับวิธีการให้บริการ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทั้ง ๆ ที่ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพอีก 3 ค่าน อันได้แก่ ความพยายามให้บริการ คุณภาพคำตอบและความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดี และดีมาก

ดังนั้นอาจเป็นไปได้ว่า เมื่อนำค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้านมารวมกัน จะพบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยรวม จึงอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงสมควรที่บรรณารักษ์ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านความสนใจในการให้บริการและวิธีการให้บริการให้มีความดีขึ้น

เมื่อพิจารณาตามวุฒิจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีวุฒิสองปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์ที่มีวุฒิสองปริญญาตรี ย่อมมีความรอบรู้หรือรู้กว้างขวางในวิทยาการต่าง ๆ มากกว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี ตลอดจนมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ จำแนกตามประสบการณ์ พบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 7 ปี มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 0 - 3 ปี และ 3.1 - 7 ปี มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานานกว่าย่อมมีประสิทธิภาพในการให้บริการได้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าย่อมเกิดความรู้ความชำนาญและมีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงเป็นอย่างดี ย่อมตอบคำถามได้ถี่ รวดเร็วและถูกต้องตามอีกด้วย (เจดีย์ว พันธ์สีดา 2521 : 40) นอกจากนี้การได้ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน ย่อมทำให้มีความจำคึกและมีวินัยในการ (Shera. 1964 253) ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ช่วยให้บรรณารักษ์สามารถค้นหาตอบหรือค้นหาแนวทางในการค้นหาคำตอบไปได้หลาย ๆ แนวทาง (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 105)

2.2 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความสนใจในการให้บริการจำแนกตามวุฒิและประสบการณ์

ความสนใจในการให้บริการ บรรณารักษ์ทุกกลุ่มวุฒิและทุกกลุ่มประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในด้านความสนใจในการให้บริการ

ซึ่งเป็นเรื่องการติดต่อสื่อสาร อันจำเป็นต่ออาศัยคุณสมบัติในเรื่องการปฏิบัติงานบริการ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ประกอบกับความรอบรู้ในขบวนการหรือแนวทางในการตอบคำถาม ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่นี้ควรฝึกและสะสมให้เป็นนิสัยประจำตัว และก็ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย ซึ่งบรรณารักษ์บางคนชอบทำตนเป็นกันเองกับผู้ใช้ ก็จะทำให้ผู้ใช้เกิดความสบายใจในการที่จะเข้ามา ตลอดจนเกิดความมั่นใจในการที่จะขอความช่วยเหลือว่า ตนจะได้รับความช่วยเหลืออย่างใด แต่บรรณารักษ์บางคนก็ไม่ว่าจะทำเป็นกันเองกับผู้ใช้ เพราะอาจกลัวผู้ให้บริการจะถือวิสาสะขอให้บริการจนเกินขอบเขต เช่น เอางานมาให้แปล ให้ตอบคำถามจากบทเรียนแต่อย่างใดก็ตาม บรรณารักษ์ควรระวังที่จะแสดงตนเป็นผู้ที่พร้อมเสมอที่จะให้บริการด้วยการเป็นผู้ช่วยเหลือที่ดี อย่างมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

2.3 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความพยายามให้บริการ จำแนกตามวุฒิและประสบการณ์

2.3.1 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของ บรรณารักษ์ในด้านความพยายามให้บริการ จำแนกตามวุฒิ ปรากฏผลว่า บรรณารักษ์ที่มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี มีความพยายามให้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี มีความพยายามอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ที่มีปีการเร่สูง มีขอบเขตในการให้บริการได้กว้างขวางและลึกซึ้งกว่าบรรณารักษ์ที่มีความรู้รอบ

2.3.2 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความพยายามให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ ปรากฏผลว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 7 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 0 - 3 ปี และ 3.1 - 7 ปี มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์สูงกว่า คือ ทำงานมาเป็นเวลานาน ย่อมมีความชำนาญ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์คำถามได้ดีกว่าவர்ให้บริการอยู่ในระดับใด มีขอบเขตมากขึ้นเพียงไร

2.4 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามวุฒิและประสบการณ์ ปีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์โดยส่วนรวมได้รับการฝึกฝนและอบรมในการให้บริการเป็นอย่างดี นั่นคือ บรรณารักษ์มีความสนใจและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ตลอดจนเห็นความสำคัญในการใช้เวลาค้นหาคำตอบของผู้ใช้ จึงให้บริการทันทีทุกขั้นตอน

2.5 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ในด้านคุณภาพของคำตอบ จำแนกตามวุฒิและประสบการณ์ ปรากฏผลว่า บรรณารักษ์ทุกกลุ่มวุฒิและประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ มีหลักหรือวิธีการให้คำตอบในแนวเดียวกันคือ ให้บริการโดยให้ผู้ใช้ค้นหาคำตอบด้วยตนเอง และคำตอบส่วนใหญ่เป็นแหล่งสนเทศที่บรรณารักษ์ไม่เคย ตลอดจนบรรณารักษ์เองก็มีความรู้ในหนังสือเหล่านั้นเป็นอย่างดี จึงให้การแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้อาจกล่าวได้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ มีหนังสือและเอกสารที่มีคุณภาพดี เหมาะสมกับผู้ใช้

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง จำแนกตามวุฒิและประสบการณ์ ปรากฏผลว่า บรรณารักษ์ที่มีวุฒิและประสบการณ์ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีลักษณะที่ได้เปรียบเสียเปรียบซึ่งกันและกัน กล่าวคือ บรรณารักษ์ที่มีวุฒิต่ำ มีประสบการณ์มากกว่า บรรณารักษ์ที่มีวุฒิต่ำ (ดูตาราง 1 หน้า 47) นั่นก็คือ บรรณารักษ์ที่มีวุฒิต่ำแต่มีประสบการณ์มาก ส่วนบรรณารักษ์ที่มีวุฒิต่ำ กลับมีประสบการณ์น้อย เช่นเดียวกันกับบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์มาก แต่มีวุฒิต่ำ ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกลับมีวุฒิต่ำ ซึ่งทั้งประสบการณ์และวุฒิทางมีความสำคัญในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเมื่อทดสอบสมมติฐาน จึงเป็นไปได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีวุฒิและประสบการณ์แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย

1.1 ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงได้จัดให้มีบริการนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า แล้วยังขาดนโยบายหรือปรัชญาในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงควรกำหนดนโยบายในด้านวิธีการให้บริการตอบคำถามแต่ละประเภทไว้ให้ชัดเจน เชื่อใช้เป็นแนวฝึกอบรมบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่นี้ให้มีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการจะจัดบริการนี้ให้มีประสิทธิภาพหรือควรคำนึงอยู่ 3 ประการคือ

1.1.1 จำนวนบุคลากร ควรจัดให้มีบุคลากรทำหน้าที่ให้บริการครั้งละอย่างน้อย 2 คน เพื่อผลักดันนั่งและติดตามบริการแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ ทั้งนี้เพื่อขจัดปัญหาการรอคอยของผู้ใช้บริการ ประกอบกับบรรณารักษ์ไม่ต้องห่วงว่าถ้าตนเองให้บริการเต็มที่กับผู้ใช้คนหนึ่งแล้ว จะมีผู้ใช้คนอื่น ๆ ต้องมารอรับบริการ

1.1.2 จำนวนชั่วโมงในการนั่งบริการ ควรมีการสลับเปลี่ยนบรรณารักษ์ในการนั่งให้บริการแต่ละชั่วโมง ทั้งนี้อาจขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ในแผนกหรือฝ่ายที่มีความคุ้นเคยกับหนังสือมานั่งให้บริการ ตอบคำถามเคียงข้างกับบรรณารักษ์ในแผนกบริการตอบคำถามโดยตรง บรรณารักษ์เหล่านั้นอาจมาจากฝ่ายวิเคราะห์เลขหมู่หนังสือและหาบัตรรายการ บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหา บรรณารักษ์ฝ่ายบริการรับ - จ่ายหนังสือ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความคล่องแคล่วและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา

1.1.3 วุฒิของบรรณารักษ์ที่จะจัดบริการหรือให้บริการนี้ ควรเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี ถึงแม้ว่าการทดสอบสมมติฐานไม่ได้ปรากฏออกมาชัดเจนว่าวุฒิปริญญาตรีกับบรรณารักษ์ที่มีวุฒสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ในทางสถิติ แต่ถ้าวัดจากค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพทั้งในค่านส่วนรวมและประสิทธิภาพในแต่ละค่าน บรรณารักษ์ที่มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพมากกว่า บรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี ปรากฏดังตารางที่ 14 16 18 20 และ 22

ทว่าเหตุผลดังกล่าว การจัดสรรบุคลากรที่ดีและเหมาะสมกับงาน ย่อมหาได้งานนั้น ค่าเงินไม่ได้ทุกอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ควรจะได้เพิ่มระดับการให้บริการคำถามแต่ละประเภท รวมทั้งความสนใจในการให้บริการให้มีระดับสูงขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ดียิ่งขึ้น ในด้านความสนใจให้บริการ บรรณารักษ์ควรสร้างความเป็นกันเองในการสนทนาเกี่ยวกับความต้องการหรือวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศมากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มระดับประสิทธิภาพและเป็นการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น ส่วนในด้านวิธีการให้บริการคำถามทั้ง 3 ประเภท บรรณารักษ์ยังให้บริการอยู่ในระดับการช่วยเหลือน้อยที่สุด ซึ่งยังเป็นระดับที่ยังขาดความเหมาะสม เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง ต้องการศึกษาค้นคว้าอย่างแท้จริง ในระยะเวลาอันสั้นที่มีโอกาสใช้ห้องสมุด ดังนั้นบรรณารักษ์ควรเพิ่มระดับการให้บริการเป็นการช่วยค้นหาและติดตามผลของการให้คำตอบว่าเหมาะสมหรือเพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ถ้ามีโอกาสหยิบยื่นวัสดุห้องสมุดให้ด้วยก็จะดียิ่งขึ้น ซึ่งการยื่นขอมูลนั้น ๆ อาจไม่จำเป็นจะต้องเป็นตัววัสดุหรือหนังสือ อาจเป็นบรรณานุกรมที่รวบรวมเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ก็ได้

2. สำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปนั้น ผู้วิจัยขอเสนอให้มีการศึกษาค้นคว้าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอีกครั้ง โดยพิจารณาจากคุณสมบัติและประสบการณ์ ในลักษณะเป็นตัวแทนร่วม

เพื่อศึกษาว่า วุฒิและประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าอย่างไร

2.2 การศึกษาสถิติและลักษณะคำถามที่ผู้ใช้มาถามกับบรรณารักษ์ในแต่ละแห่ง เพื่อวิเคราะห์ดูความต้องการของผู้ใช้และปัญหาในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ อันจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต่อไป

บรรณาการ

๔

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ สุธรรมเมธา ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ อ.ม.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2524, 124 หน้า อักษรนา

กุลรัสมิ์ ภูมิมาศ และดวงเนตร เปี้ยวไข่มุข บริการและกิจกรรมของห้องสมุด
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศึกษามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วิทยาลัยครูจันทระเกษม 2521, 64 หน้า

ขรณี หมั่นรักษ การสร้างแบบสำรวจเพื่อทนายประสิทธิภาพของครู วิทยานิพนธ์

ค บ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2513, 61 หน้า อักษรนา

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มหาสารคาม

ศูนย์เอกสารและสารานุกรมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม 2521,

226 หน้า

เฉลียว พันธุ์สีดา "บริการอ้างอิงและสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย"

บรรณศาสตร์ 1 : 33 - 44 ตุลาคม 2521

ชูศรี วงศ์รักษา เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย ภาควิชาพื้นฐานของการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ม.ป.ป.

193 หน้า

ทัศนีย์ หาญพล การใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิทยานิพนธ์ อ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2520, 298 หน้า อักษรนา

ธิดา โพธิ์พุกกะ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน

ประเทศไทย วิทยานิพนธ์ อ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2515. 305 หน้า

อักษรนา

นุสดี นิมนานเหมินทร์ "งานบริการตอบคำถาม" ห้องสมุด 5 : 322 - 331

กันยายน - ตุลาคม 2512

พิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรฟเฟอร์ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

กรุงเทพฯ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2519, 281 หน้า

แบ้นมาส ชวลิต และสิรินทร์ ช่วงโชติ คู่มือบรรณารักษศาสตร์ กรุงเทพฯ

เกษมบรรณกิจ 2511, 796 หน้า

วลัยพร เหมะรัชตะ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พิมพ์ครั้งที่ 2

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2524, 129 หน้า

วิเชียร เกตุสิงห์ คู่มือการวิจัยสถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 6

กรุงเทพฯ กองวิจัยการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
2523, 181 หน้า

วิสิทธิ์ จินตวงศ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด เชียงใหม่

ศูนย์หนังสือเชียงใหม่ 2521, 572 หน้า

สุนทรี หังสสุต "บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด" ใน

บรรณารักษ์ 20 หน้า 56 - 64 แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2518

สุภาภรณ์ ลังษ์ศรี การสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ วิทยานิพนธ์ อ.ม. 2522, 208 หน้า

อัคราเนา

อัครพร พรหมสิงห์ การใช้หนังสืออ้างอิงของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย

สังกัดกรมสามัญศึกษาส่วนกลาง วิทยานิพนธ์ อ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2522, 211 หน้า อัคราเนา

- Altman, Stan. "Performance Monitoring System for Public Manager," Public Administrative Review. 37 : 31 - 37 January - February, 1979.
- Benson, James and Ruth Kay Maloney. "Principle of Searching," RQ. 14 : 316 - 320, Summer, 1975.
- Bloomberg, Marty. Introduction to Public service for Library Technicians. Littleton, Colo., Libraries Unlimited, 1972. 251 p.
- Childer, Thomas. "Hidden Testing of 57 Libraries on New York's Long Island Raises New Questions of Policy and Practice in the test of Reference," Library Journal. 105 : 924 - 928, April, 1980.
- "Managing the Quality of Reference / Information Service," Library Quarterly. 42 : 212 - 217, April, 1972.
- "Telephone Information Service in Public Libraries - A Comparison of Performance and the Descriptive Statistics Collected by the State of New Jersey," Dissertation Abstract International. 31 4186-A, February, 1971.
- Collison, Robert L. "Reference Method," in Library Assistance to Reader. pp. 61 - 65 5th. ed., London, Crowsley Lockwood and Son, 1965.
- Crowley, Terence. "The Effectiveness of Information Service in Medium Size Public Libraries," Dissertation Abstract International. 29 1912-A, December, 1968.
- Eatough, Judy. "Whether Reference," RQ. 11 : 206 - 208, Spring, 1972.
- Emerson, Catherine. "Symposium on Measurement of Reference," RQ. 14 : 7 - 19, Fall, 1974.
- Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 4th. ed., Tokyo, McGraw-Hill Kogakusha, 1976. 529 p.
- Hoyle, Norman. "Academic Library Reference Service," in Introduction to Reference Work. V.1
- Hutchins, Margaret. Introduction to Reference Work. Chicago, American Library Association, 1944. 214 p.
- Huttner, Marian and Ervin Gains. "Symposium on Measurement of Reference," RQ. 14 : 7 - 8, Fall, 1974.
- Katz, William A. Introduction to Reference Work Vol.I Basic Information Sources. New York, McGraw-Hill, 1969. 376 p.

- Introduction to Reference Work Vol.I Basic Information Sources.
2nd. ed., New York, McGraw-Hill, 1974. 361 p.
- Introduction to Reference Work Vol.II Reference Services and
Reference Process. 3rd. ed., New York, McGraw-Hill, 1978. 288 p.
- Kazlauskas, Edward. "An Exploratory Study : A Kinesic Analysis to
Academic Library Public Service Points," The Journal of Academic
Librarianship. 4 . 65 - 133, July, 1976.
- Klassen, Robert. "Symposium on Measurement of Reference," RQ.
14 . 7 - 8, Fall, 1974.
- Lawson, Abram Venable. ("Reference Service in University Libraries
Two Case Studies," Dissertation Abstract International.
32 . 5254-A, March, 1972.
- Rothstein, Samuel. "Reference Service The New Dimension in
Librarianship," College and Research Libraries. 22 : 11 - 18,
January, 1961.
- Rowland, Arthur Ray. The Librarian and Reference Service. Hamden,
Conn., The Shoe String Press, 1977. 281 p.
- Shera, Jasse H. "The Future, Too, Is Prologue," Wilson Library
Bulletin. 47 253, November, 1964.
- Shores, Louis. Basic Reference Source. Chicago, American Library
Association, 1954. 378 p.
- Vavrek, Bernard. "Reference Evaluation What the Guidelines Don't
Indicate," RQ. 18 . 35 - 40, Summer, 1979.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจแผนกบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

และ

แบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพ
การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1 แบบการวางแผนบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ตอนที่ 1 สัมภาษณ์และบันทึกรายละเอียด

วันที่ เดือน พ.ศ.

ชื่อ นามสกุล .

- ตำแหน่ง .

หน้าที่ประจำ .

สถาบัน ☐ จุฬา

☐ ธรรมศาสตร์

☐ วชิราวุธ

☐ ประสานมิตร

ตอนที่ 2

1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ☐ ภาควิชา ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

2. ประสบการณ์ในการทำงานด้านห้องสมุด

ประสบการณ์ในการทำหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

☐ มากกว่า 1 ปี ☐ 1 - 5 ปี ☐ 5 ปีขึ้นไป

3. การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด ท่านปฏิบัติงาน

☐ 1 ชั่วโมง

☐ วันใดวันหนึ่ง คือวัน

4. การปฏิบัติงานในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในช่วงเวลาใด

☐ วันจันทร์ เวลา . น ถึงเวลา . น

☐ วันอังคาร เวลา . น ถึงเวลา . น

☐ วันพุธ เวลา . น ถึงเวลา . น

☐ วันพฤหัสบดี เวลา . น ถึงเวลา . น

☐ วันศุกร์ เวลา . น ถึงเวลา . น

☐ วันเสาร์ เวลา . น ถึงเวลา . น

- 5 ห่วงหุ้ดของท่ำนเป็คบริการคอบคาคตามและช่วการค้ันคว้้า
- ☐ ทุกวัน
- ☐ วันจันท์ - เสาร์
- ☐ วันจันท์ - เสาร์
- 6 ห้ดงสมุคของท่ำนเป็คบริการคอบคาคตามและช่วการค้ันคว้้า คั้งแต่
- เวลา น ถึงเวลา น (ในแต่ะวัน)
- 7 เวิคิผู้มาขอใ้บริการคอบคาคตามและช่วการค้ันคว้้าในแต่ะวัน
- ประมาณ คน หรือ คาคตาม
- 8 สลิติผู้มาขอใ้บริการคอบคาคตามและช่วการค้ันคว้้าในแต่ะช่วโมง
- ประมาณ คน หรือ คาคตาม
- 9 คาคตามที่ท่ำนได้รับจากผู้ใช้ส่วนใ้เป็นคาคตามประเภทใด
- ☐ คาคตามขอคาคตามและ
- ☐ คาคตามอ้้างอิง
- ☐ คาคตามค้ันคว้้าและวิจัย
- ☐ อื่น ๆ ได้แก่
10. ท่ำนมีความงั้ใจ (ความสามารถ) ในการคอบคาคตามประเภทใ้มากที่สุด
- ☐ คาคตามขอคาคตามและ
- ☐ คาคตามอ้้างอิง
- ☐ คาคตามค้ันคว้้าและวิจัย
- ☐ อื่น ๆ ได้แก่
- 11 คาคตามเกี่ยวกับสาขาวิชาใ้ค้ที่ท่ำนสามารถคอบใ้ค้อย่างลี้กซ้ัง
- ☐ มนุษยศาสตร์
- ☐ วิทยาศาสตร์
- ☐ สังคมศาสตร์
- ☐ อื่น ๆ ได้แก่

2 แบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถาม

ตอนที่ 1 บันทึกรายละเอียดก่อนทำการทดลองทุกครั้ง

วัน เดือน ปี

เวลา

ฉบับที่

☐ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

☐ ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

☐ ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง

☐ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ข้อบรรณาธิกษ หรือรูปพรรณสัณฐาน

ตอนที่ 2 บันทึกตัวคำถามก่อนทำการทดลองทุกครั้ง

คำถามประเภทที่ ☐ 1 แนวนา ☐ 2 อ้างอิง ☐ 3 ค้นคว้าและวิจัย

คำถามที่ใช้ถามคือ

คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ (บันทึกอย่างละเอียด)

.

เอกสารที่ได้จากการค้นคว้าและคำตอบอย่างสั้น ๆ ของคำถามนั้น ๆ

.

ตอนที่ 2 กรุณาใส่เครื่องหมาย ☒ ใน ☐ ไม่ขอความบ่งถึงพฤติกรรมที่บรรณารักษ์แสดง
การให้บริการในแต่ละหัวข้อ ทั้งหมดมี 5 หัวข้อ ในแต่ละหัวข้อเลือกพฤติกรรม
ได้เพียงอย่างเดียว (ในข้อ 1 แยกหาทั้ง 1 1 และ 1 2)

1 ความสนใจในการให้บริการ

1 1 ความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อผู้ใช้

- ☐ 1 บรรณารักษ์เสนอบริการให้ผู้ใช้ห้องสมุดทันทีที่เห็นความยุ่งยาก
- ☐ 2 บรรณารักษ์เสนอบริการให้ผู้ใช้ห้องสมุดทันทีที่ผู้ใช้เข้ามาหา
- ☐ 3 บรรณารักษ์ให้บริการต่อผู้ใช้ห้องสมุดทันทีที่ผู้ใช้ห้องสมุดเข้ามา
ถามปัญหา
- ☐ 4 บรรณารักษ์ให้บริการต่อผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง ๆ ที่ยังคงปฏิบัติงาน
ของตนอยู่
- ☐ 5 บรรณารักษ์ปล่อยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมารับการบริการ

1 2 ความสนใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อคำถาม

- ☐ 1 บรรณารักษ์ฟังคำถามโดยปราศสายตาและ ยกหน้าแสดง
อาการรับรู้ พร้อมทั้งสนทนา ชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับ
คำถามและวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล
- ☐ 2 บรรณารักษ์ฟังคำถามโดยปราศสายตาและยกหน้าแสดง
อาการรับรู้ พร้อมทั้งสนทนา ชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับ
คำถาม
- ☐ 3 บรรณารักษ์ฟังคำถามโดยปราศสายตาและยกหน้าแสดง
อาการรับรู้ พร้อมทั้งสนทนา ชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับ
วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล
- ☐ 4 บรรณารักษ์ฟังคำถามและชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับคำถาม
และวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล
- ☐ 5 บรรณารักษ์ฟังคำถามและชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับคำถาม

3 ความรวดเร็วในการให้บริการ

- ☐ 1 บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือทันทีทุกชั้นตอนเมื่อพนักงานมาพบ
- ☐ 2 บรรณารักษ์ขอเวลาทำงานอื่นโดยให้รออยู่ในห้องสมุด
- ☐ 3 บรรณารักษ์ขอเวลาด่วนโดยนัดหมายวัน เวลา ให้ผู้ใช้มารับ
ข้อสนเทศโดยได้รับข้อสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย.
- ☐ 4 บรรณารักษ์ขอเวลาด่วนโดยไม่ได้นัดหมายวัน เวลา ที่แน่นอน
แต่เมื่อผู้ใช้ติดตามถามก็ได้รับข้อสนเทศ
- ☐ 5 บรรณารักษ์ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดเสียเวลารอคอยโดยไม่ได้รับ
ข้อสนเทศใด ๆ

4. วิธีการให้บริการ

การถามประเภทขอคำแนะนำ

- ☐ 1 บรรณารักษ์หยิบวัสดุห้องสมุดนั้น ๆ ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดทันที
- ☐ 2 บรรณารักษ์ค้นหาเลขเรียกหนังสือจากตู้บัตรรายการให้แก่
ผู้ใช้ห้องสมุดและบอกแหล่งที่อยู่ของวัสดุนั้น ๆ
- ☐ 3 บรรณารักษ์แนะนำวิธีค้นหาวัสดุนั้น ๆ พร้อมบอกแหล่งที่อยู่
ของวัสดุนั้น ๆ
- ☐ 4. บรรณารักษ์ช่วยค้นหาเลขเรียกหนังสือจากตู้บัตรรายการ
- ☐ 5. บรรณารักษ์ช่วยค้นหาเรื่องนั้น ๆ จากบรรณานุกรม
- ☐ 6. บรรณารักษ์ช่วยค้นหาเรื่องนั้น ๆ จากบรรณานุกรมวารสาร
- ☐ 7 บรรณารักษ์ช่วยค้นหาเรื่องนั้น ๆ จากตู้จุลสาร
- ☐ 8. บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ตู้บัตรรายการโดยกำหนดหัวเรื่องให้
- ☐ 9. บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้บรรณานุกรมโดยกำหนดหัวเรื่องให้
- ☐ 10. บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ตู้จุลสารโดยกำหนดหัวเรื่องให้
- ☐ 11 บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้บรรณานุกรมวารสารโดยกำหนดหัวเรื่องให้
- ☐ 12. บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ตู้บัตรรายการโดยไม่ได้กำหนดหัวเรื่องให้

- ☐ 13 บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้บรรณานุกรมโดยไม่ได้อ้างอิงหัวเรื่องให้
- ☐ 14 บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ผู้จัดสารโดยไม่ได้อ้างอิงหัวเรื่องให้
- ☐ 15. บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้กรณีวารสารโดยไม่ได้อ้างอิงหัวเรื่องให้

คำถามอ้างอิง

- ☐ 1 บรรณารักษ์ตรงไปหยิบหนังสืออ้างอิงเล่มนั้น ๆ ให้ พร้อมทั้งอธิบายวิธีค้นหาและเปิดหน้าที่ปรากฏข้อสนเทศที่ต้องการ
- ☐ 2 บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อสนเทศจากหนังสือที่บรรณารักษ์ระบุให้จนพบข้อสนเทศที่ต้องการ
- ☐ 3 บรรณารักษ์ตรงไปหยิบหนังสืออ้างอิงให้
- ☐ 4. บรรณารักษ์ระบุชื่อหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งอธิบายวิธีการค้นคว้าและบอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือ
- ☐ 5 บรรณารักษ์ระบุประเภทหนังสืออ้างอิง แหล่งที่อยู่และวิธีการค้นคว้า
- ☐ 6 บรรณารักษ์ระบุชื่อหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งอธิบายวิธีการค้นคว้า
- ☐ 7 บรรณารักษ์ระบุชื่อหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งบอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือ
- ☐ 8 บรรณารักษ์ระบุประเภทหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งบอกวิธีการค้นคว้า
- ☐ 9 บรรณารักษ์ระบุประเภทหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งบอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือ
- ☐ 10 บรรณารักษ์ระบุชื่อหนังสืออ้างอิง
- ☐ 11 บรรณารักษ์ระบุประเภทหนังสืออ้างอิง เช่น สารานุกรม พจนานุกรม

คำถามค้นคว้าและวิจัย

- ☐ 1. บรรณารักษ์รวบรวมบรรณานุกรมให้ครบถ้วน
- ☐ 2 บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อสนเทศให้ผู้ใช้งานพบข้อสนเทศตามต้องการได้ครบถ้วน
- ☐ 3 บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องได้มากกว่า 1 และแนะนำแหล่งสเบเทศได้มากกว่า 1

- ☐ 6 บรรณารักษ์ฟังคำถามและซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับ
วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล
- ☐ 7. บรรณารักษ์ฟังคำถามโดยกระสานสายตาและพยักหน้าแสดง
อาการรับรู้

2 ความพยายามในการให้บริการ

- ☐ 1. บรรณารักษ์ตอบคำถามแล้วยังติดตามไปช่วยผู้ใช้ห้องสมุด
ค้นหาข้อมูลจนกว่าจะพบหรือได้ข้อมูลที่ต้องการ
- ☐ 2 บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วยัง
ติดตามไปถามผู้ใช่ว่าหาพบหรือไม่ ถ้าไม่พบก็ค้นหาข้อมูลให้
- ☐ 3. บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วยัง
ติดตามไปถามผู้ใช่ว่าหาพบหรือไม่ ถ้าผู้ใช้อย่างหาไม่พบ
บรรณารักษ์ก็แนะนำวิธีค้นหาให้ผู้ใช้ค้นหาเอง
- ☐ 4 บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วไม่ได้
ติดตามถามผู้ใช่ว่าค้นหาข้อมูลพบหรือไม่ แต่เมื่อผู้ใช้มาถาม
เพื่อขอความช่วยเหลือบรรณารักษ์ก็ให้ความช่วยเหลือโดย
การค้นคว้าให้ทันที
- ☐ 5 บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วไม่ได้
ติดตามผล แต่เมื่อผู้ใช้มาขอความช่วยเหลือก็แนะนำการ
ค้นคว้าอีกครั้ง
- ☐ 6 บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยไม่กล้าแนะนำในการค้นคว้า
และไม่ติดตามผล
- ☐ 7 บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วไม่ได้
ติดตามผล เมื่อผู้ใช้มาขอความช่วยเหลืออีกครั้งบรรณารักษ์
ไม่ได้ให้บริการ
- ☐ 8 บรรณารักษ์ไม่ได้ให้ความช่วยเหลือใด ๆ (ตอบไม่ทราบ,
หาไม่ได้)

- ☐ 4 บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องได้เพียง 1 และแนะนำแหล่งสนเทศ
ได้มากกว่า 1
- ☐ 5 บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องได้มากกว่า 1 และแนะนำแหล่งสนเทศ
ได้เพียง 1
- ☐ 6 บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องได้เพียง 1 และแนะนำแหล่งสนเทศได้
เพียง 1
- ☐ 7 บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องได้มากกว่า 1 โดยไม่ได้แนะนำ
แหล่งสนเทศ
- ☐ 8 บรรณารักษ์แนะนำแหล่งสนเทศได้มากกว่า 1 โดยไม่ได้กำหนด
หัวเรื่อง
- ☐ 9 บรรณารักษ์แนะนำแหล่งสนเทศได้เพียง 1 โดยไม่ได้กำหนด
หัวเรื่อง
- ☐ 10. บรรณารักษ์ระบุหัวเรื่องเพียงหัวเรื่องเดียว
- 5 คุณภาพของความรู้
- ☐ 1. คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์เป็นข้อเท็จจริงตรงตามต้องการ
- ☐ 2. คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์เป็นแหล่งสนเทศที่ผู้ใช้สามารถ
ค้นหาคำตอบที่ตนต้องการ ได้อย่างครบถ้วน
- ☐ 3. คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้ข้อเท็จจริงเพียง $\frac{3}{4}$
- ☐ 4. คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้แหล่งสนเทศในการค้นหาเพียง $\frac{3}{4}$
- ☐ 5. คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้ข้อเท็จจริงเพียง $\frac{1}{2}$
- ☐ 6. คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้แหล่งสนเทศในการค้นหาเพียง $\frac{1}{2}$
- ☐ 7. คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้ข้อเท็จจริงเพียง $\frac{1}{4}$
- ☐ 8. คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้แหล่งสนเทศในการค้นหาเพียง $\frac{1}{4}$
- ☐ 9. คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้ข้อเท็จจริงไม่ตรงตามความต้องการ
- ☐ 10. คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้แหล่งสนเทศไม่ตรงตามความต้องการ

ภาคผนวก ข

การให้คะแนนประสิทธิภาพในแต่ละด้านของแบบบันทึก
และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้า

การให้คะแนนประสิทธิภาพในแต่ละด้านของแบบบันทึก
และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี่ 5 ด้านคือ

- 1 ความสนใจให้บริการ
 - 1 1 ความสนใจที่มีต่อผู้ใช้
 - 1 2 ความสนใจที่มีต่อคำถาม
- 2 ความพยายามให้บริการ
- 3 ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 4 วิธีการให้บริการ
- 5 คุณภาพของคำตอบ

การให้คะแนนมีระดับคะแนนในแต่ละด้าน 0 - 4 คะแนน ดังนี้

- 1 ความสนใจให้บริการ
 - 1 1 ความสนใจที่มีต่อผู้ใช้

ข้อที่	ข้อความ	ให้คะแนน
1	บรรณารักษ์เสนอบริการให้ผู้ใช้ทันทีที่เห็นความยุ่งยาก	4
2	บรรณารักษ์เสนอบริการให้ผู้ใช้ทันทีที่ผู้ใช้เข้ามาหา	3
3	บรรณารักษ์ให้บริการต่อผู้ใช้ทันทีที่ผู้ใช้เข้ามาถามปัญหา	2
4	บรรณารักษ์ให้บริการต่อผู้ใช้ทั้ง ๆ ที่ยังคงปฏิบัติงานของตนอยู่	1
5	บรรณารักษ์ปล่อยให้ผู้ใช้รอรับบริการ	0

1 2 ความสนใจที่มีต่อคำถาม

ข้อที่	ข้อความ	ให้คะแนน
1	บรรณารักษ์ฟังคำถามโดยประสานสายตาและพยักหน้าแสดงอาการรับรู้ พร้อมทั้งสนทนา ชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับคำถามและวัตถุประสงค์ในการใช้ขอสนเทศ	4
2	บรรณารักษ์ฟังคำถามโดยประสานสายตาและพยักหน้าแสดงอาการรับรู้ พร้อมทั้งสนทนา ชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับคำถาม	3
3	บรรณารักษ์ฟังคำถามโดยประสานสายตาและพยักหน้าแสดงอาการรับรู้ พร้อมทั้งสนทนา ชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้ขอสนเทศ	3
4	บรรณารักษ์ฟังคำถามและชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับคำถามและวัตถุประสงค์ในการใช้ขอสนเทศ	2
5	บรรณารักษ์ฟังคำถามและชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับคำถาม	1
6	บรรณารักษ์ฟังคำถามและชักถามรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้ขอสนเทศ	1
7	บรรณารักษ์ฟังคำถามโดยประสานสายตาและพยักหน้าแสดงอาการรับรู้	
8	บรรณารักษ์ฟังคำถามเพียงอย่างเดียว	0

2 ความพยายามให้บริการ

ข้อที่	ข้อความ	ให้คะแนน
1	บรรณารักษ์ตอบคำถามแล้วยังติดตามไปช่วยผู้ใช้ค้นหาข้อสนเทศจนกว่าจะพบหรือได้ข้อสนเทศที่ต้องการ	4
2	บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วยังติดตามไปตามผู้ใช่ว่าหาพบหรือไม่ ถ้าไม่พบก็ค้นหาข้อสนเทศให้	3
3	บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วยังติดตามไปตามผู้ใช่ว่าหาพบหรือไม่ ถ้าไม่พบ บรรณารักษ์ก็แนะนำวิธีค้นหาให้ผู้ใช้อ้างเอง	2
4	บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วไม่ได้ติดตามผล แต่เมื่อผู้ใช้มาถามเพื่อขอความช่วยเหลือ บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือโดยการค้นคว้าให้ทันที	2
5	บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยแนะนำวิธีการค้นหาแล้วไม่ได้ติดตามผล แต่เมื่อผู้ใช้มาขอความช่วยเหลือ บรรณารักษ์ก็แนะนำการค้นคว้าให้อีกครั้ง	1
6	บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยการแนะนำวิธีการค้นหาแล้วไม่ได้ติดตามผล แต่เมื่อผู้ใช้มาขอความช่วยเหลืออีกครั้ง บรรณารักษ์ไม่ได้ให้บริการ	0
7	บรรณารักษ์ตอบคำถามโดยไปได้ให้คำแนะนำในการค้นคว้าและไม่ได้ติดตามผล	0
8	บรรณารักษ์ไม่ได้ให้ความช่วยเหลือใด ๆ (ตอบไม่ทราบ ค้นหาไม่ได้)	0

3 ความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อที่	ข้อความ	ให้คะแนน
1	บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือคนที่ทุกชั้นตอนเมื่อฟังคำถามจบ	4
2	บรรณารักษ์ขอเวลาทำงานอื่นโดยให้ออกกำลังกายในห้องสมุด	3
3	บรรณารักษ์ขอเวลาค้น โดยนัดหมายวัน เวลา ให้ผู้ใช้มารับ ข้อสนเทศ โดยได้รับตรงตามเวลาที่นัดหมาย	2
4	บรรณารักษ์ขอเวลาค้น โดยไม่นัดหมายวัน เวลา ที่แน่นอน แต่เมื่อผู้ใช้ติดตามถามก็ได้รับข้อสนเทศ	1
5	บรรณารักษ์ทำให้ผู้ใช้เสียเวลารอคอยโดยไม่ได้รับข้อสนเทศใด ๆ	0

4 วิธีการให้บริการตอบคำถาม

4.1 วิธีการให้บริการตอบคำถามประเภทที่ 1

ข้อที่	ข้อความ	ให้คะแนน
1	บรรณารักษ์หยิบวัสดุห้องสมุดนั้น ๆ ให้แก่ผู้ใช้ทันที	4
2	บรรณารักษ์ค้นหาเลขเรียกหนังสือจากตู้บัตรรายการให้แก่ผู้ใช้ และบอกแหล่งที่อยู่ของวัสดุนั้น ๆ	4
3	บรรณารักษ์แนะนำวิธีการค้นหาวัสดุนั้น พร้อมบอกแหล่งที่อยู่ของวัสดุนั้น	3
4	บรรณารักษ์ช่วยค้นหาเลขเรียกหนังสือจากตู้บัตรรายการ	2
5	บรรณารักษ์ช่วยค้นหาเรื่องนั้น ๆ จากบรรณานุกรม	2
6	บรรณารักษ์ช่วยค้นหาเรื่องนั้น ๆ จากครรชนีวารสาร	2

ข้อที่	ข้อความ	ให้คะแนน
7	บรรณารักษ์ช่วยค้นหาเรื่องนั้น ๆ จากตู้จุลสาร	2
8	บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ตู้บัตรรายการโดยกำหนดหัวเรื่องให้	1
9	บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้บรรณานุกรมโดยกำหนดหัวเรื่องให้	1
10	บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ตู้จุลสารโดยกำหนดหัวเรื่องให้	1
11	บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ครรชนีวารสารโดยกำหนดหัวเรื่องให้	1
12	บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ตู้บัตรรายการโดยไม่ได้กำหนดหัวเรื่องให้	0
13	บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้บรรณานุกรมโดยไม่ได้กำหนดหัวเรื่องให้	0
14	บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ตู้จุลสารโดยไม่ได้กำหนดหัวเรื่องให้	0
15	บรรณารักษ์แนะนำให้ใช้ครรชนีวารสารโดยไม่ได้กำหนดหัวเรื่องให้	0

4.2 วิธีการให้บริการตอบคำถามประเภทที่ 2

ข้อที่	ข้อความ	ให้คะแนน
1	บรรณารักษ์ตรงไปหยิบหนังสืออ้างอิงเล่มนั้น ๆ ให้ พร้อมทั้งอธิบายวิธีการค้นหาและเปิดหน้าที่ปรากฏข้อสนเทศที่ต้องการ	4
2	บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อสนเทศจากหนังสือที่บรรณารักษ์ระบุให้จนพบข้อสนเทศที่ต้องการ	4
3	บรรณารักษ์ตรงไปหยิบหนังสืออ้างอิงให้	3
4	บรรณารักษ์ระบุชื่อหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งอธิบายวิธีการค้นคว้าและบอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือ	3
5	บรรณารักษ์ระบุประเภทหนังสืออ้างอิง แหล่งที่อยู่และวิธีการค้นคว้า	3
6	บรรณารักษ์ระบุชื่อหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งอธิบายวิธีการค้นคว้า	2

ข้อที่	ข้อความ	ให้คะแนน
7	บรรณาธิกรัษระบุชื่อหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งบอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือ	2
8	บรรณาธิกรัษระบุประเภทหนังสือ พร้อมทั้งอธิบายวิธีการค้นคว้า	1
9	บรรณาธิกรัษระบุประเภทหนังสือ พร้อมทั้งบอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือ	1
10	บรรณาธิกรัษระบุชื่อหนังสืออ้างอิง	1
11	บรรณาธิกรัษระบุประเภทหนังสืออ้างอิง เช่น สารานุกรม บรรณานุกรม	0

4.3 วิธีการให้บริการตอบคำถามประเภทที่ 3

ข้อที่	ข้อความ	ให้คะแนน
1	บรรณาธิกรัษรวบรวมบรรณานุกรมให้ครบถ้วน	4
2	บรรณาธิกรัษช่วยค้นหาข้อสนเทศให้ผู้ใช้งานพบข้อสนเทศตามความต้องการ	4
3	บรรณาธิกรัษระบุหัวเรื่องได้มากกว่า 1 และแนะนำแหล่งสนเทศได้มากกว่า 1	3
4	บรรณาธิกรัษระบุหัวเรื่องได้เพียง 1 และแนะนำแหล่งสนเทศได้มากกว่า 1	2
5	บรรณาธิกรัษระบุหัวเรื่องได้มากกว่า 1 และแนะนำแหล่งสนเทศได้เพียง 1	2
6	บรรณาธิกรัษระบุหัวเรื่องได้เพียง 1 และแนะนำแหล่งสนเทศได้เพียง 1	1
7	บรรณาธิกรัษระบุหัวเรื่องได้มากกว่า 1 โดยไม่ได้แนะนำแหล่งสนเทศ	1
8	บรรณาธิกรัษแนะนำแหล่งสนเทศได้มากกว่า 1 โดยไม่ได้กำหนดหัวเรื่อง	1
9	บรรณาธิกรัษแนะนำแหล่งสนเทศได้เพียง 1 โดยไม่ได้กำหนดหัวเรื่อง	0
10	บรรณาธิกรัษแนะนำหัวเรื่องเพียงหัวเรื่องเดียว	0

5 คุณภาพของการตอบ

ข้อที่	ข้อความ	ให้คะแนน
1	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์เป็นข้อเท็จจริงตรงตามความต้องการ	4
2	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์เป็นแหล่งสนเทศที่ผู้ใช้สามารถค้นหา คำตอบได้อย่างครบถ้วน	4
3	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้ข้อเท็จจริงเพียง $\frac{3}{4}$	3
4	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้แหล่งสนเทศในการค้นหาเพียง $\frac{3}{4}$	3
5	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้ข้อเท็จจริงเพียง $\frac{1}{2}$	2
6	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้แหล่งสนเทศในการค้นหาเพียง $\frac{1}{2}$	2
7	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้ข้อเท็จจริงเพียง $\frac{1}{4}$	1
8	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้แหล่งสนเทศในการค้นหาเพียง $\frac{1}{4}$	1
9	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้ข้อเท็จจริงไม่ตรงตามความต้องการ	0
10	คำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์ได้แหล่งสนเทศไม่ตรงตามความต้องการ	0

ภาคผนวก ค

คำถามและคำตอบที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพ
การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

คำถามที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการตอบคำถาม
ของบรรณารักษ์หอสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง ๘ แห่ง
ในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 คำถามที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพ

คำถามประเภทที่ 1 คำถามขอคำแนะนำ

- 1 จะหาหนังสือเกี่ยวกับรางวัลอะไรที่อ่านได้อย่างไร
- 2 จะอ่านหนังสือเกี่ยวกับชีวประวัติของรามอน แมกไซไซ ได้อย่างไร
- 3 จะหางานวิจัยเกี่ยวกับยาเสพติดกับเยาวชนได้ที่ไหน
- 4 จะหาภาพเกี่ยวกับขบวนแห่ทางศาสนาในพิธีฉลองกรุงรัตนโกสินทร์ได้ที่ไหน
- 5 จะหาเรื่องเกี่ยวกับพิธีเซ่นไหว้ใจอย่างไร
- 6 จะอ่านบทความเกี่ยวกับการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมมารดาได้อย่างไร
- 7 จะหาประวัติของพระมีชัย กิจบุญชู อ่านได้ที่ไหน อย่างไร
- 8 อยากได้เรื่องสั้น ๆ เกี่ยวกับกามโรค จะหาได้ที่ไหน
- 9 จะอ่านข่าวเกี่ยวกับเรื่องการต่อต้านขีปนาวุธได้ที่ไหน
- 10 จะค้นบทความเรื่องการปฏิวัติสังคมแห่งประเทศไทยได้ที่ไหน อย่างไร
- 11 อยากทราบเกี่ยวกับปัญหาการว่างงานในประเทศไทย จะหาอ่านได้ที่ไหน
อย่างไร
- 12 ถ้าจะอ่านเรื่อง การหาแท้ง จะค้นหาได้อย่างไร
- 13 จะค้นเรื่องเกี่ยวกับการอพยพหรือย้ายถิ่นของคนไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ได้อย่างไร
- 14 อยากอ่านเรื่อง การเลือกตั้งในประเทศไทย อ่านได้ที่ไหน
- 15 อยากอ่านเรื่อง ผลของกัมมันตภาพรังสีที่มีต่อมนุษย์ จะหาอ่านได้ที่ไหน
- 16 จะหาเรื่องบรรษัทเงินทุน อ่านได้อย่างไร
- 17 อยากดูภาพเกี่ยวกับพิธีฉลองกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี จะหาดูได้ที่ไหน

- 18 จะค้นหาปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาชาวไทยภูเขาได้ที่ไหน
19. จะค้นหาปัญหาคนไทยที่ขายแรงงานในต่างประเทศได้ที่ไหน
- 20 จะหาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีได้ที่ไหน
- 21 จะหาเรื่องเกี่ยวกับสาเหตุของมลพิษในกรุงเทพฯ ได้ที่ไหน
22. อยากทราบเรื่องราวเกี่ยวกับมลภาวะ จะหาอ่านได้ที่ไหน
- 23 จะหาบทความหรือข่าวสารเกี่ยวกับพระคุณแม่ได้ที่ไหน
24. จะหาเรื่องราวเกี่ยวกับสมุนไพรอ่านได้ที่ไหน
- 25 จะหาเรื่องราวเกี่ยวกับโครงการอวกาศของอเมริกาได้ที่ไหน
26. จะหาเรื่องราวเกี่ยวกับโครงการอวกาศของรัสเซียได้ที่ไหน
27. จะอ่านเรื่องประวัติและความหมายของดวงตราประจำจังหวัดได้ที่ไหน
- 28 ต้องการอ่านกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันการขาดแคลนน้ำในเขื่อนเขื่อนได้ที่ไหน
- 29 จะอ่านประวัติพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เกี่ยวกับการรักษาโรคภัยไข้เจ็บได้ที่ไหน
- 30 จะอ่านเกี่ยวกับ Opium war ได้ที่ไหน

คำถามประเภทที่ 2 คำถามประเภทอ้างอิง

- 1 รางวัลโนเบล ค้างขึ้นตามชื่อของใคร
- 2 ใครเป็นผู้ก่อตั้งรางวัลแมกไซไซ
- 3 รางวัลซีไรต์ เป็นรางวัลเกี่ยวกับอะไร
- 4 สงครามเย็นเกิดขึ้นที่ไหน
- 5 พืชมูลาแดงรัตนโกสินทร์ 200 ปี มีมากี่ครั้ง ครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าไร
- 6 คาถาแห่งพระคาร์ดินัล มีความสำคัญอย่างไร
- 7 ยานอวกาศโคลอมโบ เป็นยานอวกาศของประเทศใด
- 8 ยานอวกาศแชลเลนเจอร์ เป็นยานอวกาศของประเทศใด
- 9 คุณค่าสารอาหารที่พบในนมมารามีอะไรบ้าง
- 10 ซีนีนาตุ หมายถึงอะไร
- 11 รายชื่อของกามไรคดีเป็นภาษาอังกฤษ อันใดแก่ ซิลเวีย โกลนเรีย จะกลายอย่างไร

12. โครงการปิโตรเลียม มีโครงการ อะไรบ้าง
13. สถิติคนไทยที่ว่างงานในปี พ.ศ. 2525 มีเท่าไร
14. รายชื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับเลือกตั้งเมื่อวันที่ 18 เมษายน 2526 มีใครบ้าง
15. กัมมันตภาพรังสี คืออะไร
16. คำว่า "บริบท" กับ "บรรณัท" มีความหมายแตกต่างกันอย่างไร
17. มลภาวะ หมายถึงอะไร
18. พระนามเต็มของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา
19. สถิติล่าสุดเกี่ยวกับผู้ติดยาเสพติดในประเทศไทย
20. ชื่อองค์กรและสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการติดยาเสพติด
21. ประเทศไทยเข้าเป็นสมาชิกองค์การสหประชาชาติเมื่อไร
22. ปัจจุบันองค์การสหประชาชาติมีสมาชิกทั้งหมดกี่ประเทศ และมีประเทศใดบ้าง
23. เขตการเลือกตั้งทั่วประเทศไทย มีทั้งหมดกี่เขต
24. รายชื่อคณะรัฐมนตรีในปัจจุบันปีใดบ้าง
25. สถิติประชาชนชาวไทยที่ไม่ใช้สิทธิในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรครั้งล่าสุดเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของพลเมืองทั้งหมดในกรุงเทพมหานคร
26. เชื้อนน้ำโจน อยู่ในวงศ์ใด
27. "พาราควอต" คืออะไร
28. รายละเอียดเกี่ยวกับกัววัซันเกร็ดิตในประเทศไทย
29. พระนามเต็มของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราช
30. ขอทราบรายชื่อคณะกรรมการนโยบายปิโตรเลียมแห่งชาติ ของรัฐบาลพลเอกเปรม ติณสูลานนท์

คาถาตามประเภทที่ 3 คาถาบทค้นคว้าและวิจัย

- 1 ศึกษาประวัติความเป็นมาของรางวัลวรรณกรรมในประเทศไทย
- 2 ศึกษาประวัติความเป็นมาของรางวัลวรรณกรรมในต่างประเทศ
- 3 ศึกษาประวัติความเป็นมาของรางวัลแมกไซไซ
- 4 ขอรวบรวมประวัติและผลงานของคนไทยที่ได้รับรางวัลแมกไซไซ
- 5 รวบรวมเรื่องเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษกับการก่อปัญหาอาชญากรรม
- 6 รวบรวมเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาชาวไทยภูเขา ว่ามีโครงการอะไรบ้างและมีวิธีการดำเนินการอย่างไร
- 7 ศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดมลภาวะ รวมทั้งวิธีการแก้ไข
- 8 ศึกษาเกี่ยวกับแสงเลเซอร์และการใช้แสงเลเซอร์ได้เกิดประโยชน์ในวงการแพทย์
- 9 นโยบายและวิธีการของรัฐบาลในการดำเนินการแก้ไขการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง
- 10 ศึกษาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติศาสนากิจของพระในคริสต์ศาสนา
- 11 ประวัติการสร้างเรือสุพรรณหงส์ และพิธีการวัดขบวนแห่งางขามารค
- 12 รวบรวมคำประพันธ์สุกประเภทเกี่ยวกับ "แม่" หรือ "พระคุณแม่"
- 13 ศึกษาบทบาทของประเทศไทยในการเข้าร่วมองค์การสหประชาชาติตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน
- 14 การวางแผนครอบครัวในประเทศไทย มีผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างไร
- 15 รายละเอียดเกี่ยวกับการก่อตั้งพรรคการเมือง และการดำเนินงานของพรรคในการหาเสียง
- 16 รายละเอียดเกี่ยวกับประเภทของดาวเทียมในโครงการอวกาศรัสเซียและสหรัฐอเมริกา
- 17 รวบรวมโฆษณาเลฟฟิกันในประเทศไทย และการดำเนินการแก้ไขของรัฐบาล
- 18 ข้อวิจารณ์เกี่ยวกับการจัดตั้งบริษัทเงินทุนแห่งประเทศไทย
- 19 ลักษณะการวิจัยสาเหตุของชาวไทยภูเขา ชนบทไทย และกลุ่มเยาวชน

- 20 การเลือกตั้งแบบต่าง ๆ ในรัฐธรรมนูญของประเทศไทย
- 21 ผลศึกษา รวบรวมและจัดใจดวงเด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูด้วยนมมารดา
- 22 สำนวนไทยปี่โปะประเภท นวนิยายไทยอย่างใด หรือประเภทประกอบ
- 23 รวบรวมพระราชกรณียกิจที่สำคัญของสมเด็จพระบรมราชินีนาถ ในเรื่องเกี่ยวกับ
ศูนย์กีฬาชน
- 24 รวบรวมเอกสารเกี่ยวกับการฝึกอบรมแห่งประเทศไทยในทุก ๆ ด้าน
- 25 ศึกษาแสงเลเซอร์และการใช้ประโยชน์จากแสงเลเซอร์ในการทหาร
- 26 รวบรวมสาเหตุการว่างงานของประชากรไทย และวิธีการแก้ปัญหาของ
รัฐบาลไทย
- 27 ศึกษาโรคเกี่ยวกับสาเหตุการย้ายถิ่นของประชากรจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
และการเข้ามาหางานทำในกรุงเทพมหานคร
- 28 รวบรวมปัญหาโสเภณี และการแพร่กระจายของเชื้อกามโรค
- 29 ศึกษารายละเอียดของ 'ฉัตร' กับ "กระทุ้งตาม" ที่ใช้ในรัฐสภา
- 30 ศึกษาบทบาทประวัติศาสตร์ความเป็นมาของอาชญากรรม (สมาคมอาชญากรรม)

ตอนที่ 2 - 3 แหล่งสนเทศและข้อสนเทศที่น่าสนใจ

1. รางวัลโนเบล ตั้งขึ้นตามชื่อของใคร
คำตอบ อัลเฟรด โนเบล ชาวสวีเดน
แหล่งคำตอบ Dictionary of American History Vol. IV P. 136
2. ใครเป็นผู้ก่อตั้งรางวัลแมกไซไซ
คำตอบ รามอน แมกไซไซ
แหล่งคำตอบ 1 เจริญ ไชยชนะ รามอน แมกไซไซ กรุงเทพฯ
 บรรณกิจ 2523
 2 สมรัตน์ ศรีศิลปนันท์ แมกไซไซ, ชายชาติรีแห่งเอเชีย
 วรรณชนะวิบูลย์ 2500 526 หน้า
3. รางวัลซีไรต์ เป็นรางวัลเกี่ยวกับอะไร
คำตอบ นักเขียนที่เขียนหนังสือดีเกิน
แหล่งคำตอบ นรนิติ เศรษฐบุตร คำให้การเรื่องรางวัลวรรณกรรมสร้างสรรค์
ซีไรต์ กรุงเทพฯ
4. สงครามเย็น
แหล่งคำตอบ อ วลาลักษณ์ สงครามเย็น กรุงเทพฯ ชมรมหนังสือศึกษา
 2521 152 หน้า
5. พิพิธภัณฑ์กรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี
แหล่งคำตอบ "ประกาศงานสมโภชน์กรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี"
สยามจดหมายเหตุ 7 (8 - 14 เมษายน 2525) หน้า 29 - 30
 'พระราชพิธีและงานสมโภชน์กรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี'
สยามจดหมายเหตุ 23 - 29 เมษายน 2525 หน้า 419 - 429
6. รายชื่อโครงการปีโตรเลียม
แหล่งคำตอบ รายงานประจำปี 2525 การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย
 กรุงเทพฯ ป ค ท 2525

7. ตาแห่งพระคาร์ดินัล มีความสำคัญอย่างไร
คำตอบ ความสำคัญของตาแห่งพระคาร์ดินัลคือ 1) เป็นผู้รักษาการณ์
 ในอาณาหน้าที่ของสันตะปาปา ตลอดระยะเวลาที่ว่างสันตะปาปาอยู่ แต่ไม่อาจใช้อำนาจนั้นได้ 2) เป็นผู้ถวายคาบปรึกษาแก่สันตะปาปา แก่สันตะปาปาไม่ปฏิบัติ
 ตามก็ได้ 3) ทาการประชุมเลือกสันตะปาปา
แหล่งคำตอบ เจริญ ไชยชนะ เรื่องของสันตะปาปา กรุงเทพฯ
 หน้า 357 - 367
8. ยานอวกาศคอสโมส เป็นยานอวกาศของประเทศใด
คำตอบ ประเทศรัสเซีย
แหล่งคำตอบ หมากรุก สันทา "ดาวเทียมจารกรรมจะหล่นใส่หัวใคร"
มติชน 15 มกราคม 2526 หน้า 10
9. ยานอวกาศแชลเลนเจอร์ เป็นยานอวกาศของประเทศใด
คำตอบ ประเทศสหรัฐอเมริกา
แหล่งคำตอบ 1) "แชลเลนเจอร์เยือนกลับโลก" มติชน 24 มิถุนายน
 2526 หน้า 12
 2) มีเรอร์สองโลก 5 (1706) 2 วันอาทิตย์
 19 มิถุนายน 2526
10. คุณค่าสารอาหารที่มีในนมมารคา มีอะไรบ้าง
แหล่งคำตอบ 1) วิตามิน วีระไวทยะ "น่านมแยกอาหารของทารก"
วารสารสุขภาพ 9 (7) 37 - 41 พฤษภาคม 2526
 2) ปราณี บุญถนอม "น่านมแม่" มนุษยศาสตร์
 8 (3) . 51 กันยายน - ธันวาคม 2521
11. ซีปนาวุธ หมายถึงอะไร
คำตอบ ซีปนาวุธ หมายถึงอาวุธที่ถูกส่งออกไปจากผิวพิภพเพื่อใช้ประหาร
 ประหารหรือทำลายในสงคราม โดยมีการบังคับวิถีในตัวเองเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย
แหล่งคำตอบ สารานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน เล่ม 4 หน้า 2023

12 สถิติคนไทยที่ว่างงานในปี พ.ศ. 2525

แหล่งคำตอบ 1 ความต้องการแรงงานและการมีงานทำ กองการจัดหางาน
กรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย 2524 86 หน้า

2 สถิติแรงงาน 2522/2523 กระทรวงมหาดไทย 2524
156 หน้า

13. กัมมันตรังสี คืออะไร

คำตอบ กัมมันตรังสี มีความหมายที่สามารถเกิดกัมมันตภาพรังสีได้

แหล่งคำตอบ อรุณย์ คนยัง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับนิวเคลียร์ฟิสิกส์และ
อะตอมมิกส์ฟิสิกส์ ภาควิชาฟิสิกส์ คณะวิทยาศาสตร์ มศว บางเขน 2521
หน้า 1 - 11

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กรุงเทพฯ
อักษรเจริญทัศน์ 2525 หน้า 83

14 สภาพภูมิประเทศของจังหวัดต่าง ๆ ในประเทศไทย

แหล่งคำตอบ 1 ปราณี วราทร ท่องเที่ยวไปในประเทศไทย กรุงเทพฯ
โรงพิมพ์สุภา 2517 673 หน้า

2 อักษรรานุกรมภูมิศาสตร์ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน เล่ม 6
ภาคผนวก กรุงเทพฯ ราชบัณฑิตยสถาน 2520

15 สถิติล่าสุดเกี่ยวกับผู้ติดยาเสพติดในประเทศไทย

แหล่งคำตอบ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดให้โทษ

รายงานสถิติเกี่ยวกับยาเสพติดประจำปี 2525 สำนักนายกรัฐมนตรี 2526 หน้า 1

16 ชื่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

แหล่งคำตอบ สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด การป้องกันและ

ปราบปรามยาเสพติดในประเทศไทย สำนักนายกรัฐมนตรี 2521 หน้า 73 - 76,

91 - 93

- 17 ประเทศไทยเข้าเป็นสมาชิกองค์การสหประชาชาติเมื่อไร
แหล่งคำตอบ ทนตธีร ศุภมงคล "ประเทศไทยเข้าเป็นสมาชิกสหประชาชาติ"
สราญรมย์ 2 7 - 13 10 กุมภาพันธ์ 2495
- 18 ปัจจุบันองค์การสหประชาชาติมีสมาชิกทั้งหมดกี่ประเทศและมีประเทศใดบ้าง
แหล่งคำตอบ เชื้อช่าย เหล่าหล้า สหประชาชาติ แพรวพิทยา กรุงเทพฯ
 2512 776 หน้า
- 19 รายชื่อคณะรัฐมนตรีในปัจจุบันมีใครบ้าง
แหล่งคำตอบ "ประกาศแต่งตั้งรัฐมนตรี" ไทยรัฐ 9 พฤษภาคม 2526
20. เชื้อนน้ำโจน อยู่ในจังหวัดใด
คำตอบ จังหวัดกาฬสินธุ์
แหล่งคำตอบ สยามจดหมายเหตุ บันทึกข่าวสารและเหตุการณ์ 7 (30) . 813
 วันที่ 23 - 29 กรกฎาคม 2525
- 21 รายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตในประเทศไทย
คำตอบ บัตรเครดิตคือ การเป็นหนี้หรือการกู้ยืมที่ค่างหาเป็นบัตรสัญญา
 การใช้บัตรเครดิต จะใช้ในการลงทุน 2 กรณี
 1 คนให้กู้ จะไ้กำไรจากดอกเบี้ย
 2 คนขอ จะไ้กำไรจากการลงทุน
แหล่งคำตอบ "เรื่องเครดิต" คลังสมอง ธันวาคม 2525 หน้า 66 - 67
- 22 พระนามเต็มของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราช
คำตอบ สมเด็จพระบรมโอรสาธิราช เจ้าฟ้ามหาวชิราลงกรณ์ บดินทร
 เทพยราฎร วัริภีัยสมบุรณสวางกวัณน์ วรชัตติยราชสันตติวงศ์ มหิตลพงศอดุลยเดช
 จักรีนเรศยุพราชวิสุทธิ สยามมกุฎราชกุมาร มุสิกนาม
แหล่งคำตอบ ราชกิจจานุเบกษา ฉบับจดหมายเหตุพระราชพิธีสถาปนา เฉลิม
พระนามาภิไธยสมเด็จพระบรมโอรสาธิราช พุทธศักราช 2515 เล่ม 97
 ตอนที่พิเศษ 4 กรกฎาคม 2523 หน้า 52

- 23 วันนักขัตฤกษ์ หมายความว่าอย่างไร
แหล่งคำตอบ เปลื้อง ณ นคร พจนะ-สารานุกรม กรุงเทพฯ
 ไทยวัฒนาพานิช 2516 หน้า 225
- 24 วิจารณ์แนวความคิด เรื่องการจัดตั้งบริษัทประเทศไทย
แหล่งคำตอบ 1 ธนกิจ โสภณศิริ "ข้อคิดเห็นบางประการเกี่ยวกับบริษัท
 ประเทศไทย" ไทยแลนด์ธุรกิจ 2, 18 (ส.ค 23) 25 - 29
 2 "อวสานของบริษัทแห่งประเทศไทย" สยามรัฐ(ธุรกิจ)
 24 พฤศจิกายน 2523 หน้า 3
- 25 เครื่องแบบข้าราชการไทย
แหล่งคำตอบ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 99 ตอนที่ 10 ปี 2525 หน้า 112
- 26 คำว่า "บริษัท" กับ "บรรษัท" แตกต่างกันอย่างใด
คำตอบ บริษัทเป็นคำนาม มีความหมายว่า หมู่, คณะ ส่วนคำว่า
 "บรรษัท" แผลงมาจากบริษัท เป็นคำนามมีความหมายว่า หมู่, ผู้แสวงล้อม,
 การรวมกันเข้าหุ้นส่วนทางการค้าขาย
แหล่งคำตอบ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กรุงเทพฯ
 อักษรเจริญทัศน์ 2525 หน้า 456, 458
- 27 พระนามเต็มของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา
คำตอบ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา เจ้าฟ้ามหาจักรีสิรินธร รัฐสีมา
 คุณากรปิยชาติ สยามบรมราชกุมารี
แหล่งคำตอบ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา เจ้าฟ้ามหาจักรีสิรินธร รัฐสีมา
คุณากรปิยชาติ สยามบรมราชกุมารี กรุงเทพฯ โรงพิมพ์นิยมกิจ 2525 หน้าปก
- 28 มลพิษ คืออะไร
คำตอบ พิษ เกิดจากความมัวหมองหรือความสกปรก
แหล่งคำตอบ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กรุงเทพฯ
 อักษรเจริญทัศน์ 2525 หน้า 617