

การศึกษาปัญหาและความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ในห้องสมุด ของครูและนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา
เขตการศึกษา 6

ปริญญานิพนธ์

ของ

จงกลณี ปลื้มสำราญ

16 เม.ธ. 2535

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิติและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

..... ประธาน

..... กรรมการ

..... กรรมการ

นายก อนุคน
..... กรรมการ

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดีด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สุพัฒน์ สองแสงจันทร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์เจดีย์ว พันธ์ดีคำ ซึ่งทั้งสองท่านนี้
ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยซาบซึ้ง
และสำนึกในพระคุณอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์เน่งนารถ อินทร ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบ
ปากเปล่า และขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สุนทร แก้วลาย ที่ได้กรุณาเขียนบทคัดย่อ
ภาคภาษาอังกฤษ

ขอขอบคุณ อาจารย์สมพร ยัมสกุล ที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถิติการวิจัย

ขอขอบคุณ คุณสุประภา ศรีทอง คุณวรารุณ มลานันท์ เพื่อนร่วมรุ่น
บรรณารักษ์ ตลอดจนเพื่อนร่วมงานที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

ขอขอบคุณ ครู อาจารย์ และนักเรียนที่เป็นประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

และท้ายที่สุดขอขอบคุณ คุณชำนานู เอี่ยมสำอาง ที่ได้กรุณาพิมพ์ปริญญานิพนธ์
ฉบับนี้จนเสร็จเรียบร้อย

จงกมลณี ปลื้มสำราญ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
	สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
	คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	ความหมายของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	6
	ประวัติความเป็นมาของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ..	7
	ความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	10
	หน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	13
	คุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ..	14
	แหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องมือในการให้บริการ	
	ตอบคำถาม	15
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	26

การจักรกระทำกับข้อมูล	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ตอนที่ 1 การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใน ห้องสมุดของครูและนักเรียน	32
ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดของครูและนักเรียน	36
ตอนที่ 3 ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน	41
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างครูกับนักเรียน	46
ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างครู กับนักเรียน	50
5 สรุปผล อภิปรายผล และขอเสนอแนะ	56
จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	56
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	56
กลุ่มตัวอย่าง	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	--

บทที่	หน้า
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	58
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	76

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงวิธีการค้นหาหนังสือในห้องสมุดของครูและนักเรียน	33
2	แสดงการใช้วัสดุอื่นในห้องสมุดที่นอกเหนือจากหนังสือแบบเรียน เพื่อประกอบการศึกษาของครูและนักเรียน	34
3	แสดงการใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ของครูและนักเรียน ...	35
4	แสดงจุดประสงค์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของครูและนักเรียน	36
5	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาการบรรณารักษ์ ตามความคิดเห็นของ ครูและนักเรียน	37
6	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาการหนังสืออ้างอิง ตามความคิดเห็นของ ครูและนักเรียน	38
7	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาค้นอื่น ๆ ตามความคิดเห็นของครู และนักเรียน	41
8	แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการดำเนินงานบรรณารักษ์ของครู และนักเรียน	42
9	แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการดำเนินงานหนังสืออ้างอิงของครู และนักเรียน	43
10	แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการดำเนินงานอื่น ๆ ของครูและนักเรียน ...	45
11	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาค้นบรรณารักษ์ ระหว่างครูกับนักเรียน	46
12	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาค้นหนังสืออ้างอิง ระหว่างครูกับนักเรียน	47

13	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาคำนึงกัน ๆ ระหว่าง ครูกับนักเรียน	50
14	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการด้านบรรณารักษะระหว่าง ครูกับนักเรียน	51
15	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการด้านหนังสืออ้างอิงระหว่าง ครูกับนักเรียน	52
16	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการด้านอื่น ๆ ระหว่างครู กับนักเรียน	54

ภูมิหลัง

การแบ่งรายวิชาของหลักสูตรการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในปัจจุบัน ได้แบ่งตามความสนใจของเด็กนักเรียนว่าจะมุ่งไปประกอบวิชาชีพใด นักเรียนจะต้องมีแผนการเรียนของตนเองที่จะเน้นทางวิชาสามัญ หรือทางวิชาชีพ (กระทรวงศึกษาธิการ 2524 : 89) ลักษณะการแบ่งรายวิชาของหลักสูตรดังกล่าวจึงมุ่งที่ผู้เรียนเป็นหลัก เน้นถึงความสนใจของนักเรียนเพื่อให้เด็กได้ศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองมากขึ้น มุ่งให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งความรู้อื่น ๆ เพื่อขยายความรู้ และประสบการณ์ที่ได้จากครู จึงเป็นสิ่งที่ต้องสนับสนุนและส่งเสริม ครูควรทำหน้าที่ของ ครูผู้สอนและผู้แนะแนวทางให้แก่เด็กนักเรียน เพื่อให้เด็กนักเรียนจะได้รู้จักแก้ปัญหาด้วยตนเอง และจากการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมนี้เอง จะเป็นการปลูกฝังให้นักเรียนได้ฝึกฝนตนเอง ให้รู้จักวิเคราะห์ข้อคิดต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปที่มีเหตุผล (ทรรศนิยา กัลยาณมิตร 2524 : 32) แหล่งความรู้ที่โรงเรียนสามารถจัดไว้บริการให้นักเรียนในเรื่องนี้ได้ ก็คือ ห้องสมุด (รุ่ง โรจนณัติ 2523 : 27) นั่นเอง

ห้องสมุดเป็นสถานที่รวบรวมหนังสือ เอกสารประเภทต่าง ๆ และสื่อทัศนวัสดุ ที่รวมเรียกว่า ทรัพยากรห้องสมุด (Library resources) โดยมีการจัดดำเนินการ ตามหลักการบริหารงานห้องสมุดให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถเรียกใช้ทรัพยากรเหล่านี้ได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว และการที่จะให้ผู้ใช้สามารถเรียกใช้ทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างคุ้มค่า ห้องสมุด จะจัดบริการต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถเรียกใช้ทรัพยากรเหล่านี้ได้มากที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้ (วิสิทธิ์ จันทวงศ์ 2521 : 1) ดังนั้นงานบริการจึงนับเป็นหัวใจ ของกิจการห้องสมุด และผลประโยชน์ของการลงทุนในห้องสมุดจะเก็บเกี่ยวคืนได้เพียง ด้วยการให้บริการอย่างเดียว ห้องสมุดต่าง ๆ จึงได้จัดบริการต่าง ๆ ไว้หลายประเภท

เช่น ห้องสมุดโรงเรียน จะจัดบริการการอ่าน บริการแนะแนวการอ่าน บริการยืม
บริการผูกเรื่องหนังสือ บริการเล่นนิทาน บริการหนังสือจอง บริการรวบรวมบรรณานุกรม
บริการสอนวิธีใช้ห้องสมุด และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference service) เป็นงาน
บริการประเภทหนึ่งของห้องสมุด ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยเหลือผู้อ่านในการค้นหา
ขอความรู้ และช่วยเหลือให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดในการศึกษาและวิจัย ซึ่งเป็นการ
บริการที่เอื้อต่อการเรียนการสอนที่จะส่งเสริมให้นักเรียนได้เข้าถึงสื่อต่าง ๆ ในห้องสมุด
เพื่อนำไปประกอบการค้นคว้า เชื่อกันว่าวิธีการค้นคว้าที่ถูกต้องเป็นเสมือนกุญแจดอกสำคัญ
ที่จะช่วยให้นักเรียนแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง
สติปัญญา อาชีพ หรือแม้แต่ปัญหาอันเกิดจากอารมณ์ของแต่ละบุคคล แม้เมื่อนักเรียนสำเร็จ
การศึกษาออกไปจากโรงเรียนแล้ว เขาก็จะเป็นเจ้าของกุญแจดอกนี้ไปจนตลอดชีวิต

จากการทำ pilot study ของผู้วิจัย เกี่ยวกับงานบริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้าในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมส่วนกลางนั้น ผู้วิจัยสังเกตพบว่า ครูและนักเรียน
บางคนได้ถามถึงแหล่งข้อมูลกับบรรณารักษ์ ซึ่งบรรณารักษ์ก็ได้ตอบคำถามอยู่แล้วเป็น
ประจำ แต่ก็มีครู และนักเรียนบางส่วนที่อาจไม่ทราบว่าบรรณารักษ์ได้จัดบริการเช่นนี้ไว้
ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าบรรณารักษ์ไม่ได้ดำเนินการบริการด้านนี้ไว้ให้เห็นเด่นชัด และอาจ
ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ทราบ ดังนั้นครูและนักเรียนจึงชอบที่จะค้นหาหนังสือบนชั้นด้วย
ตนเองโดยไม่ใช้คู่มือช่วยค้น เช่น บัตรรายการหรือบรรณานุกรมสาร ทั้ง ๆ ที่นักเรียนได้
ผ่านการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดมาแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์
สุธรรมเมธา และละอองกาญจน์ สุริชัยพานิช (กรรณิการ์ สุธรรมเมธา 2524 : 95)
และละอองกาญจน์ สุริชัยพานิช 2520 : 149) จึงทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์เพียงพอ
และไม่สะดวกรวดเร็ว อีกทั้งยังทำให้เกิดความไม่เป็นระเบียบอีกด้วย ดังนั้นจากเหตุผล
ดังกล่าวนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาถึงแนวและความต้องการในการจัดบริการ

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน
3. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างครูกับนักเรียน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน
2. ทำให้ทราบถึงความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน
3. ทำให้ทราบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างครูกับนักเรียน

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน แตกต่างกัน
2. ความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. การศึกษาค้นคว้านี้จะศึกษาปัญหาและความต้องการของครูและนักเรียนในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดโรงเรียน ในด้าน
 - 1.1 บริการตอบคำถาม
 - 1.2 บริการหนังสืออ้างอิง
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูที่สอนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และนักเรียนที่เรียนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2527 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดเขตการศึกษา 6 ที่เปิดสอนทั้งระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 3.1.1 สถานภาพครู
 - 3.1.2 สถานภาพนักเรียน
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่
 - 3.2.1 ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน
 - 3.2.2 ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง

1. บริการตอบคำถาม ซึ่งหมายถึง งานตอบคำถามแก่ผู้ใช้ห้องสมุดใด

2. บริการหนังสืออ้างอิง หมายถึง บริการหนังสือที่ใช้ค้นคว้าหาความรู้ และข้อเท็จจริง หรือใช้ตอบปัญหาสั้น ๆ เพียงบางตอนโดยไม่ต้องอ่านทั้งเล่ม สำหรับผู้อ่านที่มีความสงสัยและต้องการคำตอบที่สะดวกและรวดเร็ว หนังสืออ้างอิงเป็นหนังสือที่มีเนื้อหาครอบคลุมหลายสาขาวิชาที่เก็บไว้ใช้ในการอ้างอิงในห้องสมุด โดยเฉพาะสำหรับหนังสืออ้างอิงที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี อักษรานุกรมชีวประวัติ และหนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์

ปัญหา หมายถึง ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ตรงตามความต้องการ

ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดของโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัด ในเขตการศึกษา 6 ที่จัดตั้งขึ้นภายในโรงเรียน เพื่อให้ครูและนักเรียนของโรงเรียนนั้น ๆ ได้ศึกษาค้นคว้า

โรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัด หมายถึง โรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดในเขตอำเภอเมือง ที่เปิดสอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตการศึกษา 6

ครู หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่สอนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2527 ในโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัด ในเขตการศึกษา 6

นักเรียน หมายถึง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2527 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัด ในเขตการศึกษา 6

เขตการศึกษา 6 หมายถึง การแบ่งเขตรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาของประชาชนในเขตท้องที่ 7 จังหวัด คือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สิงห์บุรี อ่างทอง ลพบุรี ชัยนาท สระบุรี และอุทัยธานี

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference service) หรือที่มีชื่อเรียกอีกว่า บริการอ้างอิงหรือบริการเพื่อค้นคว้านั้น คณะกรรมการบัญญัติศัพท์วิชาการบรรณารักษศาสตร์แห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (กรณีการชำระรวมเมธา 2524 : 15 อ้างอิงมาจาก American Library Association. 1943 : 113) ได้ให้คำจำกัดความว่า "เป็นงานขั้นตอนหนึ่งของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยเหลือผู้อ่านในการค้นคว้าหาข้อเท็จจริง และช่วยเหลือให้มีการใช้แหล่งความรู้ของห้องสมุดในการศึกษาและวิจัย"

ฮัทชินส์ (Hutchins. 1944 : 10) ได้อธิบายว่า "เป็นบริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดให้ค้นหาข้อเท็จจริงหรือความรู้ที่ต้องการ โดยห้องสมุดได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ค้นหาความรู้ ข้อเท็จจริงได้ง่ายที่สุดเท่าที่จะทำได้"

สำหรับ แคทซ์ (Katz. 1969 : 3) ได้กล่าวเสริมว่า "คำนิยามมีจำนวนมาก แต่พื้นฐานของงานนี้คือการที่บรรณารักษ์ตอบคำถามให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดนั่นเอง"

ส่วน เดลีย์ว พันธุส์คา (เดลีย์ว พันธุส์คา 2521 : 34) ได้อธิบายว่า "เป็นบริการในการให้ความรู้ ข้อมูล และข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วแก่ผู้ใช้ห้องสมุดและผู้อ่านค้นคว้าวิจัย"

จากความหมายที่ประมวลมานี้ พอจะสรุปได้ว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็คือบริการอย่างหนึ่งที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถศึกษาค้นคว้าหาข้อเท็จจริงหรือคำตอบในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการได้

ประวัติความเป็นมาของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ความเป็นมาของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พิมพ์พรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ และวิสิทธิ์ จินตวงศ์ (พิมพ์พรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ 2519 : 13 - 14 และวิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 11 - 14) ได้กล่าวไว้ว่า

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่บรรดาห้องสมุดต่าง ๆ ได้จัดบริการให้กับผู้อ่านนั้น เพิ่งเริ่มขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาในราว ๆ ครึ่งหลังของศตวรรษที่ 19 นี้เอง เมื่อบรรณารักษ์ได้เริ่มเปลี่ยนแปลงแนวความเห็นของตนจากการเป็นผู้ดูแล เก็บรักษาหนังสืออย่างเฉียวมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้รู้จักศึกษาหาความรู้จากตำรับตำราต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด ผู้ที่มีความคิดริเริ่มว่า ในห้องสมุดประชาชนในสหรัฐอเมริกาควรจะได้มีการช่วยเหลือผู้อ่านเป็นครั้งแรกคือ แซมมวล กรีน (Samual Green) บรรณารักษ์ของห้องสมุด วูสเตอร์ (Worcester Library)

ในปี ค.ศ. 1876 กรีน (Green) ได้เสนอความเห็นในด้านการให้บริการแก่ผู้อ่าน ในการประชุมระหว่างบรรณารักษ์ที่สมาคมห้องสมุดอเมริกัน ซึ่งสรุปได้ความว่า บรรณารักษ์ควรจะทำตัวให้ผู้อ่านเข้าถึงอยู่เสมอ ควรที่จะคอยช่วยกระตุ้นผู้อ่านให้บอกปัญหาที่มี เพื่อช่วยเหลือหาคำตอบให้ผู้อ่าน ทั้งนี้เพราะเห็นว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนมากไม่มีความชำนาญพอที่จะตัดสินใจขอเท็จจริงที่ต้องการควรอยู่ในหนังสือเล่มใด ฉะนั้นการที่จะแนะนำให้ผู้อ่านค้นคว้าจากบัตรรายการอย่างเฉียวยอมเป็นการไม่เพียงพอ จุดประสงค์ใหญ่ของ กรีน ในการแนะนำให้ห้องสมุดจัดบริการช่วยเหลือผู้อ่านก็คือเพื่อกระตุ้นและเพิ่มความนิยมในการใช้ห้องสมุดระหว่างประชาชนอเมริกันให้มากขึ้น ผลปรากฏว่ามีบรรณารักษ์อื่น ๆ เห็นพ้องกับความคิดของ กรีน และได้นำไปใช้ในห้องสมุดของตนบ้าง ดังจะเห็นได้จากที่ โอทิส โรบินสัน (Otis Robinson) แห่งมหาวิทยาลัยโรเชสเตอร์ (Rochester) ได้นำความคิดนี้มาใช้กับห้องสมุดมหาวิทยาลัย โรบินสัน ได้กล่าวว่า บรรณารักษ์นอกจากทำหน้าที่ปกปักรักษาหนังสือแล้ว ยังควรเป็นนักการศึกษาและเป็นเพื่อนคอยให้ความช่วยเหลือค้นคว้าในวิชาต่าง ๆ แก่ผู้อ่านด้วย

ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่ไค้มีงานบริการ ช่วยเหลือค้นคว้าแก่ผู้อ่านชั้นจนกระทั่งเมื่อหลักสูตรการเรียนการสอนได้เปลี่ยนจากการ เน้นหนักในการใช้ตำรา (Textbooks)

แต่อย่างเดียวไปเป็นการใช้สิ่งพิมพ์อื่น ๆ เป็นจำนวนมากในการศึกษาค้นคว้า จึงได้มีงานช่วยเหลือผู้อ่านในระยะแรกซึ่งเรียกว่า งานช่วยผู้อ่าน หรืองานเพื่อการช่วยเหลือผู้อ่าน (Assistant to readers หรือ Aid to readers) ก็กระทำในชายที่เน้นการช่วยเหลือที่ให้กับผู้อ่านแต่ละคนเป็นการส่วนตัวเป็นสำคัญ

เมลวิลล์ คิวอี้ (Melvil Dewey) แห่งมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย เป็นผู้ที่ได้ริเริ่มประสานความคิดในการช่วยเหลือผู้อ่านให้เป็นรูปร่างที่เรียกกันว่า งานบริการอ้างอิง หรืองานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference service) ขึ้นในปัจจุบัน ในปี ค.ศ. 1885 คิวอี้ ได้แจ้งไว้ในแบบสอบถามของ กรุนเด็น (Crunden) ว่า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโคลัมเบียมีบรรณารักษ์ทำหน้าที่บริการช่วยเหลือผู้อ่าน 2 คน ในปี ค.ศ. 1886 ก็ได้จัดตั้งส่วนงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Department) ขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อจัดหาหนังสือที่ค้นหาได้ในห้องสมุด หนังสือเหล่านี้คือ บรรณานุกรม สารานุกรม พจนานุกรม และงานอ้างอิงอื่น ๆ ที่มีคุณภาพที่สุดที่จะหาได้ให้แกผู้อ่าน เพื่อมุ่งช่วยเหลือแนะนำผู้อ่านให้รู้จักหนังสือต่าง ๆ ให้ใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ เป็น และให้รู้จักค้นคว้าหาข้อเท็จจริง หรือคำตอบที่ต้องการได้ด้วยตนเอง

ในปี ค.ศ. 1891 คำว่า Reference work ได้ปรากฏแทนคำ Aid to readers เป็นครั้งแรกในวารสาร Library Journal และได้เริ่มมีผู้เขียนบทความเกี่ยวกับงานด้าน Reference work กล่าวให้เห็นถึงธรรมชาติและวิธีดำเนินงานด้านนี้ขึ้นบ้าง

ในปี ค.ศ. 1896 เป็นต้นมา Reference service ด้านต่าง ๆ ก็มีบทบาทสำคัญได้รับการพิจารณาเป็นหัวข้อของการอภิปรายในการประชุมประจำปีของสมาคมห้องสมุดแห่งสหรัฐอเมริกาทุกครั้ง มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่มีคณะวิชาบรรณารักษศาสตร์ก็เริ่มเปิดสอนวิชา Reference work เป็นวิชาสำคัญวิชาหนึ่งของหลักสูตรบรรณารักษะเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ห้องสมุดทุกประเภททั้งใหญ่และเล็กก็โดยยอมรับว่า Reference service เป็นงานจำเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดได้เริ่มมีการจัดตั้งแผนก Reference service ขึ้นเป็นหน่วยงานสำคัญภายในห้องสมุด

งานในแผนกตอบคำถามได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วตั้งแต่ก่อนต้นศตวรรษที่ 20 เรื่อยมา ทำให้บรรณารักษ์อ้างอิงขีดกำหนดวงจรมุ่งหมายของงานขึ้นมา จุំมุงหมายที่ไ้วางไว้มีลักษณะเอนเอียงไปในด้านการให้บริการหลายด้านด้วยกัน ดังจะเห็นได้จากหน้าที่และการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์อ้างอิง ซึ่งต้องทำหน้าที่หลายอย่าง มีทั้งการสอนผู้อ่านให้รู้จักวิธีใช้ห้องสมุด ช่วยเลือกหนังสือ จัดหาหนังสือเพิ่มเติม สร้าง collection ของห้องสมุดให้ทันต่อเหตุการณ์ ตอบคำถามให้แก่ผู้อ่านที่มีคำถาม แนะนำหนังสือ จัดทำบรรณานุกรม และกรณี เป็นคน

ส่วนในประเทศไทยอาจกล่าวได้ว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านี้ เกิดขึ้นพร้อมกับการเปิดห้องสมุด สำนักข่าวสารอเมริกันในกรุงเทพฯ ในปีพุทธศักราช 2489 ห้องสมุดแห่งนี้ได้นำเอาแนวความคิดใหม่ในการดำเนินการห้องสมุดมาปฏิบัติ เช่น การจัดโสตทัศนูปกรณ์ไว้เป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุด แทนที่จะมีสิ่งพิมพ์อย่างเดียว มีการจัดหมู่หนังสือระบบสากล การทำบัตรรายการ การจัดชั้นหนังสือบนชั้นเปิดแทนชั้นปิด ดังเช่นปฏิบัติกันโดยทั่วไปและบริการอื่น ๆ คือบริการฉายภาพยนตร์ในห้องสมุด และยังมีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดนี้เป็นแห่งแรก (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521 : 11 - 14)

สำหรับห้องสมุดโรงเรียน ซึ่งหมายถึง ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาที่ต่ำกว่าอุดมศึกษา อันได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนอนุบาล โรงเรียนประถมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา และโรงเรียนอาชีวศึกษา เป็นต้น ห้องสมุดโรงเรียนจะมีหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ทุกสาขาวิชาตามหลักสูตร นอกจากนี้ห้องสมุดโรงเรียนยังได้จัดบริการที่จำเป็นในห้องสมุดไว้หลายประเภท และงานบริการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะช่วยเหลือให้ครูและนักเรียนได้ใช้ประโยชน์จากหนังสือและวัสดุของห้องสมุดอย่างเต็มที่ การให้บริการขึ้นอยู่กับคำถามที่ได้รับ บางคำถามบรรณารักษ์อาจตอบได้ในทันที แต่บางคำถามอาจต้องใช้เวลาในการค้นคว้า การให้บริการตอบคำถาม บรรณารักษ์ควรถือเป็นโอกาสแนะนำวิธีค้นหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ เพื่อให้นักเรียนเคยชินกับหนังสือ และ

เข้าใจวิธีใช้หนังสืออ้างอิงในการค้นคว้าหาข้อมูลที่ต้องการ เพื่อช่วยเหลือตนเองในโอกาสต่อไป (คุณัญญาวัน อินทวลาน และนวลจันทร์ รัตนกร 2524 : 82)

ความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการหลักของห้องสมุด เป็นงานที่ติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งสามารถแยกกล่าวถึงความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้ ดังนี้ (วิสิทธิ์ จินทวงศ์ 2521 : 8 - 11)

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ช่วยให้ห้องสมุดให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างแท้จริง

ความต้องการอย่างแท้จริงนี้คือ คำถามต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้รับโดยตรงจากผู้ใช้งานห้องสมุดนั่นเอง ความต้องการขอความรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดมีหลายหลากและแตกต่างกันมากนัก การที่ห้องสมุดได้เอาใจใส่กับคำถามของแต่ละคนและสนองตอบความต้องการนี้ได้เป็นอย่างดีก็คือ ความสำเร็จตรงตามเป้าหมายของห้องสมุดที่จะให้บริการอย่างเต็มที่แก่ผู้ใช้ห้องสมุดนั่นเอง อันที่จริงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเกิดขึ้นในห้องสมุดที่มีมาจากการต้องการของห้องสมุดเองที่จะได้เอาใจใส่ผู้อ่านเป็นรายบุคคลต่อความต้องการหรือคำถามของแต่ละคนในทางขอความรู้ ซึ่งปรากฏอยู่ในเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ผลิตออกมาเป็นจำนวนมากอันเป็นผลมาจากการระเบิดของวิทยาการ (Knowledge explosion) และเกินความสามารถของผู้ใช้ห้องสมุดที่จะค้นขอความรู้ที่ต้องการจากสิ่งพิมพ์เหล่านั้นได้ด้วยตนเองอย่างคืบคลาน

2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพิ่มขึ้น

ความสำคัญข้อนี้แม้ไม่อาจวัดได้ด้วยปริมาณว่า ถ้าห้องสมุดจัดบริการนี้ขึ้นแล้ว จะช่วยให้มีการใช้หนังสือและวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุดเพิ่มขึ้นมากน้อยเท่าใด

แต่ก็มองเห็นได้ว่ามีความมีปริมาณเพิ่มขึ้นแน่ เพราะบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้า ซึ่งมีความรู้ในแหล่งค้นหาคำตอบ โดยเฉพาะจากหนังสืออ้างอิงจะ
 สามารถแนะนำผู้ต้องการคำตอบให้รู้จักหนังสืออ้างอิง ซึ่งสามารถให้คำตอบที่ต้องการได้
 เพราะผู้ใช้บริการอาจไม่รู้ว่าหนังสือที่สามารถค้นหาคำตอบได้อย่างรวดเร็ว เขียน
 อย่างกะทัดรัด มีการจัดเรียงให้สวยงาม เช่น หนังสือเล่มนั้นอยู่ในห้องสมุดเพราะ
 ความสนใจของเขาอยู่ที่หนังสือทั่วไปมากกว่าหนังสืออ้างอิง ทั้งนี้ก็เป็นการช่วยให้ผู้ใช้
 ห้องสมุดได้ใช้หนังสือของห้องสมุดเพิ่มปริมาณขึ้นแล้ว เป็นบริการหนึ่งที่ช่วยให้มีการใช้
 ทรัพยากรห้องสมุดอย่างคุ้มค่านั่นเอง

3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าช่วยทุนเวลาของผู้ใช้ห้องสมุดใน การค้นหาคำตอบ

คนไทยได้ชื่อว่ามีนิสัยเกรงใจคน และชอบช่วยเหลือตนเอง ในการใช้
 ห้องสมุดก็เช่นกัน จะพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากพยายามช่วยตัวเองในการค้นหา
 หนังสือ ค้นหาคำตอบที่ตนต้องการจากหนังสือ บางครั้งก็สามารถค้นหาสิ่งที่ตนต้องการ
 ได้ด้วยตนเอง อาจใช้เวลาสั้นหรือเวลานาน ขึ้นอยู่กับความรู้เกี่ยวกับหนังสือ และการใช้
 ห้องสมุดของแต่ละคน บางครั้งก็ไม่สามารถค้นหาคำตอบที่ต้องการได้ด้วยตัวเอง แม้จะ
 ใช้ความพยายามมาก และใช้เวลานาน ผู้ใช้ห้องสมุดประเภทหลังนี้บางคนหมดกำลังใจ
 เลิกค้นหา บางคนพยายามต่อซึ่งจะเลิกหมดความตั้งใจในเวลาต่อมา หรือพบคำตอบ
 นั้นไม่อาจหาคำตอบได้ (Unanswerable question) หรืออาจประสบผลสำเร็จในการ
 ค้นหาได้ทั้ง 3 ประการ อย่างไรก็ตามก็นับว่าเสียเวลาไปกับเสียเวลากับการค้นหาคำตอบ
 ด้วยตัวเองมากเกินไป แทนที่จะได้รับคำตอบเร็วกว่านี้ โดยใช้บริการตอบ
 คำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด ซึ่งจะช่วยทุนเวลาได้มาก ได้ใช้เวลาที่เหลือ
 เพื่อการศึกษาเรื่องที่ต้องการหรือคำตอบที่ต้องการค้นหานั้นได้ดียิ่งขึ้น

4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ช่วยให้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์อันดี กับผู้ใช้ห้องสมุด

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้ห้องสมุด
 กับทรัพยากรห้องสมุด เป็นบริการที่บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบงานนี้ได้ติดต่อโดยตรงกับผู้ใช้

ห้องสมุด ดังนั้น ห้องสมุดจึงสามารถให้บริการนี้เป็นสื่อ (Media) ประชาสัมพันธ์งานห้องสมุดได้ ซึ่งจัดเป็นสื่อประเภทการสื่อสารตรงตัว (Face - to - face communication) คือ ให้บริการต่อบุคคลเฉพาะตัว ห้องสมุดที่เข้าใจความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุด (Library public relations) จะจัดบรรณารักษ์ผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ารับฝึกหัดอบรมงานนี้ ซึ่งจะช่วยดึงดูดผู้อื่นให้เข้าใช้ห้องสมุดได้เป็นอย่างดี จะเป็นผู้สร้างจินตภาพ (Image) ของห้องสมุดให้เห็นเด่นชัดว่า ห้องสมุดเป็นหน่วยงานบริการโดยแท้ ทั้งลักษณะงานบริการก็ไม่มีลักษณะที่จะก่อความขัดแย้งกับผู้ใช้ห้องสมุดเหมือนงานบริการบางอย่าง เช่น บริการหนังสือจอง (Reserve book service) บริการรับ - จ่ายหนังสือ (Circulation service) ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง อันเป็นตัวก่อให้เกิดความขัดแย้งและความไม่พอใจระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับห้องสมุดขึ้นในกาย

5. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ช่วยให้จินตภาพของห้องสมุดที่ว่าห้องสมุดเป็นคลังแห่งวิทยาการแจ่มชัดขึ้น

จินตภาพของผู้ใช้ห้องสมุดคือห้องสมุดที่ว่า ห้องสมุดเป็นคลังแห่งวิทยาการนั้น ผู้ใช้ห้องสมุดอาจได้รับจากการรับฟังคำกล่าวนี้จากผู้อื่น จากการได้อ่านพบจากหนังสือจากการได้เห็นครู อาจารย์ และนักวิชาการเข้าใช้ห้องสมุด จากการได้เห็นหนังสือจำนวนมากในห้องสมุด นอกจากหลายทางดังกล่าวแล้ว ผู้ใช้ห้องสมุดที่ได้รับบริการอย่างเป็นที่พอใจจากการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ซึ่งบรรณารักษ์ให้บริการพยายามหาคำตอบให้ได้ไม่ว่าจะเป็นคำตอบยากเพียงใดจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด และจากห้องสมุดอื่นในรูปของการยืมเอกสารระหว่างห้องสมุด จะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดและตระหนักว่าห้องสมุดเป็นคลังแห่งวิทยาการโดยแท้ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะช่วยให้ผู้ใช้บริการนี้มีเจตคติที่ดีต่อห้องสมุด อันมีผลต่อขวัญและกำลังใจ (Morale) ของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดเป็นส่วนรวมโดยทางอ้อม

หน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

คณะกรรมการกำหนดมาตรฐาน แผนกบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า
ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (Committee on Standards, Reference Services
Division American Library Association) ได้กำหนดหน้าที่การให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ คือ

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงาน
งานที่จะแนะนำให้ผู้ใช้ใคร่จึกแหล่งความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุด เพื่อที่จะได้ใช้หนังสือและวัสดุ
อื่น ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุดให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

2. การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ห้องสมุด
ที่สำคัญคือ

2.1 การให้บริการทางตรง (Direct service) ประกอบด้วย
บุคลากรที่คอยช่วยเหลือผู้อ่านในการค้นหาความรู้และข้อเท็จจริง การให้บริการโดยตรง
อยู่ในแบบต่าง ๆ กันหลายอย่าง แต่ที่ไรกันอยู่เสมอ คือ

2.1.1 บริการสารนิเทศ (Information service) เป็นการ
บริการช่วยหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยอาศัยการค้นคว้าหาคำตอบจากแหล่งความรู้
ที่มีอยู่ในห้องสมุด เพื่อตอบปัญหาที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ รวมทั้งการรวบรวมบรรณานุกรม
การจัดทำกระชั้น และสารสังเขป การให้บริการประเภทนี้ จะขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้ใช้
บริการ ทักษะของผู้ให้บริการ ลักษณะและประเภทของห้องสมุด ตลอดจนความเชี่ยวชาญ
ของบรรณารักษ์ที่ให้บริการ

2.1.2 สอนการใช้ห้องสมุด (Instruction in the use of
the library) คือ การแนะนำให้รู้จักใช้ห้องสมุด แหล่งวัสดุ รวมทั้งการสอนให้รู้จักใช้
ห้องสมุดอย่างถูกวิธี เช่น การค้นหาวัสดุจากคู่มือรายการ การใช้บรรณานุกรม และ
หนังสืออ้างอิงต่าง ๆ ตลอดจนการช่วยศึกษาความในเนื้อหาวิชาจากแหล่งวัสดุในห้องสมุด
สอนวิชาการใช้ห้องสมุด จุดประสงค์ของบริการวิธีนี้ก็คือ แนะนำให้ผู้ใช้อ่านห้องสมุดรู้จัก
ค้นคว้าหาวัสดุที่ต้องการได้ด้วยตนเอง

2.2 การให้บริการทางสังคม (Indirect service) เป็นงานที่บรรณารักษ์ต้องจัดเตรียมเพื่อให้ลูกค้าและลูกค้าผู้ใช้ ในการค้นหาวัสดุจากห้องสมุด เช่น การจัดหมวดหมู่หนังสือ การทำบัตรรายการ การจัดทำบรรณานุกรม การทำบัตรระณีย์ และงานอื่น ๆ ที่จะช่วยทำให้บรรณารักษ์แผนกอ้างอิงได้บริการแก่ผู้อ่าน รวมถึงการร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ ในอันที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่

คุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนตัวเชื่อมโยงระหว่างหนังสือและทรัพยากรอื่น ๆ ของห้องสมุดกับผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้เข้าถึงหนังสือหรือสื่อต่าง ๆ ตามต้องการ และช่วยให้คุณภาพของการสอน การวิจัย ตลอดจนบริการอื่น ๆ ดำเนินไปได้อย่างเหมาะสม (กรณีการ สู่ธรรมเมธา 2524 : 18 อ้างถึงวารสาร *Susocial Science*, 1974 : 26) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ คือ

1. รักงานบริการ รักงานและงาน มีความกระตือรือร้นอย่างแท้จริงที่จะช่วยเหลือผู้มาสอบถาม ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บางครั้งต้องหาคำตอบจากหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องไม่เหน็ดไม่เหนื่อย และพยายามที่จะหาข้อเท็จจริงที่ถูกต้องในการให้บริการ (Lambertson, 1965 : 174)

2. มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออย่างกว้างขวางว่าลักษณะอื่น ๆ ของห้องสมุดที่ทำงานอยู่ รวมทั้งได้รับการแนะนำอบรมให้มีความละเอียดและประสิทธิภาพในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งจะช่วยให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Prosser, 1966 : 200)

3. เป็นนักวิจารณ์ที่มีคุณภาพ มีความรู้ทั่วไปอย่างกว้างขวาง รวมทั้งมีความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ อันจะทำให้สามารถให้คำแนะนำแก่

4. บุคลิกภาพดี มีความเป็นมิตรและควรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้นำขอรับบริการ เป็นคนมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ตอบคำถาม เนื่องจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต้องติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ อยู่เสมอ การมีคุณสมบัติเหล่านี้จะเป็นการดึงดูดใจให้บุคคลที่มาขอรับบริการสนใจและอยากติดต่อย่วย (วิสิทธิ์ จินทวงศ์ 2521 : 106)

5. ยอมรับความคิดเห็นของผู้นำขอรับบริการ ไม่ถือตัวเอง ไม่เอาความรู้สึกของตนเองเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ

6. มีความจำและมีจินตนาการดี รวมทั้งมีความถนัด เป็นระเบียบ และช่างสังเกต ซึ่งจะช่วยให้รู้แหล่งคำตอบจนสามารถค้นหาคำตอบให้แก่ผู้นำขอรับบริการได้ (Hutchins. 1944 : 32)

แหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องมือในการให้บริการตอบคำถาม

ในห้องสมุด ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้เพื่อให้บริการตอบคำถามหลายประเภท ได้แก่

หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ

หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร

บัตรรายการ

หนังสือหัว ๆ ไป

กฎหมาย จุลสาร

สิ่งพิมพ์รัฐบาล

สื่อทัศนวัสดุต่าง ๆ เช่น फिल्म फिल्मสตริป ภาพยนตร์ ไมโครฟิล์ม แผ่นเสียง สไลด์ เป็นต้น

ในที่นี้จะกล่าวถึงแหล่งความรู้ประเภทเดียวเท่านั้นคือ หนังสืออ้างอิง ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดของบรรณารักษ์ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

คำว่า หนังสืออ้างอิง ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้ หนังสืออ้างอิง หมายถึง หนังสือที่รวมข้อเท็จจริง ซึ่งรวบรวมมาจากแหล่งต่าง ๆ นำมาเรียบเรียงเข้าด้วยกัน

เพื่อใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นหนังสือที่ผู้ใช้อ่านเฉพาะตอนที่ต้องการ ไม่จำเป็นต้องอ่านทั้งเล่ม หนังสืออ้างอิงจะจัดเรียงตามลำดับอักษร หรือตามลำดับปี หรือมีฉะนั้นจะมีกรณีโดยละเอียดสำหรับคนเรื่องราวที่ต้องการ และมีการโยงข้อความไปยังเนื้อความอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย (สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ 2521 : 38)

หนังสืออ้างอิงสามารถจำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. พจนานุกรม (Dictionaries) เป็นหนังสืออ้างอิงที่รวบรวมเอาคำต่าง ๆ มาเรียงไว้ตามลำดับตัวอักษร จะให้ความรู้ทุกอย่างทุกคำเกี่ยวกับเรื่องของ "คำ" เช่น ให้คำสะกดการันต์ที่ถูกต้อง ให้วิธีใช้คำ ให้ความหมายของคำ ให้คำตรงข้าม คำเหมือน คำสแลง เป็นต้น เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน The Advanced Learner's Dictionary of Current English
2. สารานุกรม (Encyclopedias) เป็นแหล่งความรู้ที่มีการใช้มากที่สุดแหล่งหนึ่ง เป็นแหล่งความรู้ที่จะให้ข้อเท็จจริงทุกสาขาวิชา บทความแต่ละเรื่องจะได้รับการเรียบเรียงไว้อย่างมีระเบียบ สะดวกแก่การค้นหา ส่วนมากมักจะจัดบทความเหล่านี้ไว้ตามตัวอักษร ก - ฮ หรือ A - Z เช่น สารานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน Encyclopedia Britannica
3. หนังสือรายปี (Yearbooks) เป็นแหล่งที่ให้ความรู้ หรือเรื่องราวความเคลื่อนไหวในรอบปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในเรื่องของตัวเลข สถิติ และมีภาพเหตุการณ์ประกอบ เช่น Thailand Yearbook
4. อักษรานุกรมชีวประวัติ (Biographical Sources) เป็นหนังสือที่รวบรวมชีวประวัติของบุคคลที่มีชื่อเสียง โดยจัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อให้คนง่าย ให้รายละเอียดเกี่ยวกับปีเกิด (ปีตาย) สถานที่อยู่ในปัจจุบัน การศึกษา สภาพการสมรส ประสมการณณ์ ผลงานที่เคยทำมา และหน้าที่การงานในปัจจุบัน เช่น ใครเป็นใครในประเทศไทย Current Biography, Who's Who in Thailand

5. หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ (Geographical Sources) หนังสืออ้างอิงประเภทนี้ให้ความรู้เกี่ยวกับสภาพทางภูมิศาสตร์ โคน้ำ ใต้ สถานที่ แม่น้ำ ภูเขา เกาะ ทะเล เมือง เขตแดน เช่น หนังสือแผนที่ (Maps and Atlases) หนังสืออรรถานุกรมภูมิศาสตร์ (Geostitators) และหนังสือนำเที่ยวต่าง ๆ (Travel guides)

6. นามานุกรม (Directories) เป็นหนังสือที่รวบรวม เรียบเรียงรายชื่อของบุคคล องค์กร สถาบัน สมาคม หรือหน่วยงานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระเบียบ ให้รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น บอกสถานที่ตั้ง จุดประสงค์ในการดำเนินงาน หรือผลงานที่ได้จัดทำ เช่น Siam Directory สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์

7. หนังสือคู่มือ (Handbooks) หมายถึง หนังสือที่รวบรวมเรื่องราวข้อเท็จจริงตามใดก็ตามหนึ่ง หรือเรื่องในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งผู้เรียบเรียงหรือผู้มีความรู้เฉพาะวิชานั้น ๆ จึงระจาดานเข้าใจง่าย เรียกว่า คู่มือการปฏิบัติ (Manuals) คู่มือการเลี้ยงปลา เป็นต้น

8. บรรณานุกรม (Bibliographies) เป็นหนังสือที่ประกอบไปด้วยรายชื่อของหนังสือหรือสิ่งตีพิมพ์ ตลอดจนวัสดุเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับการจัดเรียงเรียงตามชื่อผู้แต่งตามหัวเรื่อง ตามชื่อหนังสือ หรือตามแบบอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ในการค้นหาหนังสือเล่มใดเล่มหนึ่งที่ต้องการ เพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของชื่อหนังสือ รวมทั้งรายละเอียดในการพิมพ์ และปีที่พิมพ์ เมื่อมีการอ้างอิง หรือเพื่อเป็นคู่มือช่วยเลือกหาหนังสือไว้ใช้ประกอบการค้นคว้าความรู้ในสาขาวิชาหนึ่ง ๆ ดังตัวอย่างบรรณานุกรม เช่น *Books in Print; American College and University Libraries*

9. บรรณานุกรมสมัยใหม่ (Modern and Modernized) คือ หนังสือที่รวบรวมเรื่องราวหรือรายชื่อนหนังสือ วัสดุ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ได้รับการเรียบเรียงไว้อย่างมีระเบียบ เพื่อช่วยในการค้นหาและสืบหาเรื่องราวที่ต้องการว่ามีอยู่ในหนังสือ หรือวารสารเล่มใด ใครเป็นผู้แต่ง และไว้ถึงแก่เมื่อไร ซึ่งวิธีแบบนี้ช่วยการแตกต่างไปจากบรรณานุกรมที่มีเนื้อเรื่องย่อ ๆ กล่าวถึงรายการ แหล่งรายการ

คู่มือการค้นคว้า : *Researcher's Guide to Periodical Literature*, by
Index to Book Reviews in the Humanities

คู่มือการค้นคว้า : *Information Abstract International*, Chemical
Abstract บทคัดย่อของงานวิจัยทางเคมีของกระทรวงศึกษาธิการ สำหรับส่งให้วิทยานิพนธ์
บรรณารักษ์ศาสตร์ในประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารงานวิจัยต่างประเทศ

สำหรับงานวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์เกี่ยวกับวิธีการตอบคำถามและช่วยเหลือกัน
ในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาไทยตรงนั้น ยังไม่มีผู้ใดได้กล่าวไว้ จึงขอเสนอผลงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้องให้ไว้สูกุห้องสมุดไว้ให้เป็นแนวทางดังนี้

วอดสัน (Wodson, 1912 : 35 - 42) ได้ศึกษาเรื่องนวัตกรรมวิธีสอนใน
การค้นหาค้นคว้าความรู้ โดยการกำหนดบรรณารักษ์จากคอมพิวเตอร์ ซึ่งรูปประติมากรรม
การศึกษาครั้งนี้ คือ เพื่อที่จะหาความหมายของการใช้ห้องสมุด และหาแหล่งข้อมูลใน
ห้องสมุดของนักเรียนระดับ 9 (ninth grade students) ในวิชาวิทยาศาสตร์ โดยได้
ศึกษาถึงการใช้องค์ความรู้ที่ต่าง ๆ ของนักเรียน การใช้อารมณ์ของนักเรียน การได้
ห้องสมุดชนิดต่าง ๆ ของนักเรียน การยอมรับคำแนะนำจากครูผู้เชี่ยวชาญวิธีสอนการเรียน
ในห้องสมุด และครูที่ปรึกษา การตอบคำถาม การช่วยกันในห้องสมุด การช่วยกันในห้องสมุด
โดยนักเรียนระดับ 9 จากห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น
ข้อมูล ได้แก่ บรรณารักษ์บรรณารักษ์จากห้องสมุดของนักเรียน แบบสอบถามนักเรียน
การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญวิธีสอนการเรียนในห้องสมุด และแบบสอบถามครู ซึ่งผลของ
การศึกษาปรากฏว่า บรรณารักษ์ที่ช่วยกันในห้องสมุดของนักเรียน คือ วารสาร มีจำนวนนักเรียน
กว่า 80 คน ที่ช่วยกันในห้องสมุดของบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่ต่าง ๆ ไม่สามารถพบ จุลสาร
หนังสือพิมพ์ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ เพราะลักษณะของการศึกษาค้นคว้าว่า นักเรียน

สามารถใช้วัสดุต่าง ๆ ได้หลายประเภท ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการแนะนำของครู และผู้เชี่ยวชาญวัสดุสื่อการเรียนในห้องสมุด สำหรับนวัตกรรมที่เป็นเครื่องมือในการสอน ที่สำคัญคือ การค้นหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ แม้ว่านักเรียนสามารถหาเอกสารอ้างอิงจากคอมพิวเตอร์ได้ไม่มากนัก และการหาเอกสารอ้างอิงก็ไม่ได้มีความหมายแคบ ๆ เพียงเพื่อที่จะหาเอกสารมาใส่ในบรรณานุกรมได้ไ้เท่านั้น แต่การค้นหาเอกสารเอกสารอ้างอิงจากคอมพิวเตอร์จะช่วยให้เด็กเกิดความรู้หรือแรงบันดาลใจในการพัฒนาวิธีการหาข้อมูล ความรู้ และเกิดเจตคติที่ดีต่อการค้นหาข้อมูลในหลาย ๆ รูปแบบ

เอกสารงานวิจัยในประเทศ

ในช่วง 10 กว่าปีที่ผ่านมา การวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์ทางด้านห้องสมุดโรงเรียนนั้น ได้มีผู้วิจัยเรื่อง การใช้ห้องสมุด สำรวจความสนใจในการอ่าน ตลอดจนสำรวจปัญหาในการใช้ห้องสมุดเป็นส่วนใหญ่ แต่การวิจัยทางด้านการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดโรงเรียนโดยตรง ยังไม่มีผู้ใดได้ศึกษาไว้ นอกจากการวิจัยด้านการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท่านั้น แต่ก็ได้มีการศึกษางานเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดโรงเรียนไว้บ้าง จึงขอเสนอผลงานวิจัยซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ คือ

1. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดโรงเรียน
2. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
1. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดโรงเรียน

ในปี พ.ศ. 2518 บุญเรือน จันทศรีคำ (บุญเรือน จันทศรีคำ 2518 : 50 - 62) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การศึกษาปัญหา ความคิดเห็น และความต้องการของครู และนักเรียนที่มีต่อห้องสมุดโรงเรียนมัธยมแบบประสม" โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อห้องสมุดโรงเรียนมัธยมแบบประสม เพื่อทราบความต้องการในการรับบริการห้องสมุดของครูและนักเรียนโรงเรียนมัธยมแบบประสม ปัญหาในการใช้ห้องสมุดของครูและนักเรียน ตลอดจนปัญหาการดำเนินงาน

ของบรรณารักษ์โรงเรียนมัธยมศึกษา รวม ซึ่งให้ข้อมูลการศึกษาไว้ดังนี้

สำหรับความถี่ในการใช้บริการและใช้คอมพิวเตอร์ในรายปีต่าง ๆ นั้น ครูและนักเรียน มีความถี่เห็นคือนักบรรณารักษ์ใช้ ความถี่ในการขอความรู้ หรือใช้คำแนะนำในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.95 และ 2.34 ตามลำดับ) ครูมีความถี่เห็นคือนักบรรณารักษ์ไม่ทราบวิธีค้นหาหนังสือ เช่น ค้นหาจากหนังสือ สารานุกรม ภาควิชา ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.19) แต่ครูมีความถี่เห็นคือนักบรรณารักษ์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) ครูมีความถี่เห็นคือนักบรรณารักษ์เรื่องหนังสือเป็นระเบียบทำให้หาหนังสือที่ต้องการโดยง่าย ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49) แต่ครูมีความถี่เห็นคือนักบรรณารักษ์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) ส่วนความถี่เห็นคือนักบรรณารักษ์ไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการนั้น ครูและนักเรียนมีปัญหในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.87 และ 2.11 ตามลำดับ) และปัญหาหนังสืออุทกภัยไม่เพียงพอ เช่น แผนภูมิ กราฟ แผนภูมิ ครู และนักเรียนมีปัญหในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71 และ 2.64 ตามลำดับ)

สำหรับความต้องการของครู และนักเรียนในด้านต่าง ๆ นั้น ครู ร้อยละ 33.74 และนักเรียน ร้อยละ 36.86 ต้องการให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแผนกบริการ และคำถามและช่วยการค้นคว้า ครู ร้อยละ 57.39 นักเรียน ร้อยละ 39.23 ต้องการให้ชั่วโมงสอนวิชาการในห้องสมุด การอ่านหนังสือ และวิธีเขียนรายงาน และครู ร้อยละ 94.00 นักเรียน ร้อยละ 94.00 ต้องการให้มีบริการรายการเพื่อช่วยค้นหาหนังสือได้เร็วขึ้น

ต่อมาได้ ส.บ. ๑๖๕ ได้ส่ง ส.บ. ๑๖๖ (ฉบับร. ๑๖๖ ถึง ๒๕๒๒ : ๑๐๓ - ๑๐๕) ได้ศึกษาเรื่อง "การใช้หนังสืออ้างอิงในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา สอนประจำ" ซึ่งกำหนดสำหรับโรงเรียนต่าง ๆ ผลการศึกษาได้ดังนี้

สำหรับผลการศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงนั้น โรงเรียนในกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ ๖๗.50 มีหนังสืออ้างอิงน้อยกว่า ๑๐๐ เล่ม และมีห้องสมุดเปิดสอน ประจำวันยังขาดมาก คือ บรรณารักษ์ และบรรณารักษ์ หนังสืออ้างอิงในห้องสมุดโรงเรียนทุกแห่ง ต้องการให้มีเพิ่มมากขึ้น อัตราการใช้หนังสืออ้างอิงมีค่าเฉลี่ยถึง 3 เล่มต่อหัวในห้องสมุด

แล้วคือ พจนานุกรม สารานุกรม และหนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ สำหรับการจัดเก็บหนังสืออ้างอิง จัดเก็บแยกไว้ต่างหากในทุกห้องสมุด ห้องสมุดร้อยละ 87.50 ทำบัตรรายการไว้แล้วโดยเรียงรวมไว้ในตู้บัตรรายการใหญ่ บรรณารักษ์ใช้หนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นอันดับแรก อีก 3 ประเภทที่ใช้รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ พจนานุกรม และสารานุกรม หนังสืออ้างอิงที่บรรณารักษ์ใช้น้อยในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ วรรณกรรม สารานุกรม และนามานุกรม ทางลำดับ ส่วนการรู้จักวิธีใช้หนังสืออ้างอิงสำหรับครูพบว่า รู้จักใช้หนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาค่อนข้างมากกว่าประเภทอื่น รองลงมาเป็นพจนานุกรม ส่วนนักเรียนรู้จักใช้พจนานุกรมมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมามีนักเรียนรู้จักวิธีใช้หนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชา หนังสืออ้างอิงที่ครู อาจารย์ และนักเรียนใช้ค่อนข้างน้อย และรู้จักวิธีใช้น้อย คือ นามานุกรม สำหรับปัญหาที่มาจากหนังสืออ้างอิงสำหรับครู อาจารย์คือไม่มีหนังสืออ้างอิงเล่มที่ต้องการ ส่วนปัญหาที่นักเรียนประสบอันดับแรกคือหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดมีน้อย และความต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงนั้น ครู อาจารย์ ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาให้มากขึ้น รองลงมาคือ ต้องการให้จัดหนังสืออ้างอิงบนชั้นให้เป็นระเบียบ ซึ่งตรงข้ามกับนักเรียนที่ต้องการให้จัดหนังสือบนชั้นให้เป็นระเบียบ เป็นความต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงอันดับแรก รองลงมาคือให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิง เฉพาะวิชาให้มากขึ้น

ส่วนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง บรรณารักษ์เป็นผู้กำหนดนโยบายและให้บริการด้วยตนเอง โดยให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ มีผู้ใช้บริการวันละ 1 - 20 คน เป็นส่วนใหญ่ ส่วนเครื่องมือช่วยการค้นคว้า คือ บรรณานุกรม และวรรณกรรม ห้องสมุดโรงเรียนทุกแห่งไม่พอใช้เลย ห้องสมุดขนาดใหญ่ร้อยละ 62.50 ใ้คำแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิงเป็นครั้งคราว และบรรณารักษ์ ร้อยละ 75.00 ประสงค์ปัญหาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านาน ๆ ครั้ง

ในปี พ.ศ. 2525 สุจิน บุตรศรีสุวรรณ (สุจิน บุตรศรีสุวรรณ 2525 : 124 - 126) ได้ศึกษาเรื่อง "การดำเนินงานเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 9" เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านหนังสืออ้างอิง ซึ่งผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีหนังสืออ้างอิงมากกว่า 500 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 25.93 มีห้องสมุดเพียง 2 แห่ง มีหนังสืออ้างอิงไม่ถึง 100 เล่ม หนังสืออ้างอิงในห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นภาษาไทย มีห้องสมุดบางแห่งที่มีหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศมากกว่าภาษาไทย เมื่อจำแนกตามประเภทของหนังสืออ้างอิงแล้ว พบว่า หนังสืออ้างอิงส่วนใหญ่เป็นหนังสืออ้างอิงประเภทสารานุกรม รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชา และพจนานุกรม ตามลำดับ สำหรับหนังสืออ้างอิงประเภทที่มีน้อย คือ วรรณกรรม และบรรณานุกรม

สำหรับการจัดหนังสืออ้างอิงเพื่อใช้ประโยชน์ บรรณารักษ์มีหลักในการจัดหนังสือเข้าไว้เป็นหนังสืออ้างอิง โดยคำนึงถึงหนังสือที่มีความจำเป็นต่อผู้ใช้มากที่สุด สำหรับการจัดซื้อหนังสืออ้างอิงนั้น บรรณารักษ์ ร้อยละ 33.33 จัดซื้อหนังสืออ้างอิงตามรายชื่อที่ผู้เสนอรายชื่อเข้ามาในห้องสมุด มีบรรณารักษ์ ร้อยละ 25.93 จัดซื้อหนังสืออ้างอิงตามโปรแกรมการเรียนในโรงเรียน เมื่อใดหนังสือเข้าไว้ในห้องสมุดแล้ว บรรณารักษ์ห้องสมุดทุกแห่งจัดเก็บหนังสืออ้างอิงไว้เฉพาะที่แล้วทำสัญลักษณ์พิเศษไว้ที่หนังสืออ้างอิงในการทำบัตรรายการของหนังสืออ้างอิง มีห้องสมุดร้อยละ 55.56 ที่ได้จัดทำไว้แล้ว โดยเรียงบัตรรายการของหนังสืออ้างอิงรวมไว้กับบัตรรายการหนังสือทั่วไปในตู้บัตรรายการเดียวกัน บรรณารักษ์ร้อยละ 70.37 ได้จัดหมวดหมู่หนังสืออ้างอิง โดยการจัดหมู่ตามระบบการจัดหมวดหมู่ของคิวอี้ การจัดหนังสืออ้างอิงบนชั้นนั้น ห้องสมุดร้อยละ 48.15 ได้จัดหนังสือไว้โดยแยกตามภาษา โดยแบ่งเป็นหนังสือภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง มีผลสรุปดังนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า จำนวนหนังสืออ้างอิงมีความสัมพันธ์กับขนาดของโรงเรียน และจำนวนผู้ใช้บริการ ผลปรากฏว่า จำนวนหนังสืออ้างอิงมีความสัมพันธ์

กับขนาดของโรงเรียน และจำนวนผู้ใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่าขนาดของหอสมุดได้รับมีความสัมพันธ์กับจำนวนของหนังสืออ้างอิง ผลปรากฏว่า จำนวนของหนังสืออ้างอิงมีความสัมพันธ์กับงบประมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่าเนื้อหาของหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดโรงเรียนแต่ละแห่งมีความสัมพันธ์กับแผนการเรียนที่เปิดสอนในโรงเรียน ผลปรากฏว่า เนื้อหาของหนังสืออ้างอิงมีความสัมพันธ์กับแผนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่าประสพการณ์ ภูมิ และสถานภาพของบรรณารักษ์ มีผลต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดโรงเรียน ผลปรากฏว่า ภูมิ ประสพการณ์ และสถานภาพของบรรณารักษ์ ไม่มีผลต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนปัญหาในการดำเนินงานด้านหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดโรงเรียนส่วนใหญ่ คือเรื่องงบประมาณ รองลงมาคือ ผู้ใช้ไม่รู้จักวิธีใช้หนังสืออ้างอิง และบรรณารักษ์ไม่มีคู่มือในการเลือกซื้อหนังสืออ้างอิงเข้าห้องสมุด

2. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ในปี พ.ศ. 2515 เพ็ญจันทร์ ศิริชุมแสง (เพ็ญจันทร์ ศิริชุมแสง 2515 : 128 - 131) ได้ศึกษาเรื่อง "การสำรวจหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดวิทยาลัยครูทั่วประเทศในปีการศึกษา 2513" โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสำรวจหนังสืออ้างอิงและบริการตอบคำถาม นั้น ได้สรุปผลการศึกษาไว้ดังนี้คือ จำนวนชื่อเรื่องของหนังสืออ้างอิงจะกลาดเคลื่อน เพราะบรรณารักษ์ไม่ได้รวบรวมรายชื่อไว้ และห้องสมุดบางแห่งไม่มีบัตรรายการ การสำรวจจำนวนหนังสืออ้างอิงจึงใช้วิธีรวบรวมโดยลอกจากหนังสืออ้างอิงบนชั้น จำนวนชื่อเรื่องของหนังสืออ้างอิงบางแห่งมีมากกว่า 500 ชื่อเรื่อง เพราะบรรณารักษ์ได้จัดหนังสือคู่มือครู ประมวลหลักสูตรรายวิชาต่าง ๆ แนวทางการสอนรายวิชามาจัดเป็นหนังสืออ้างอิง ส่วนบางแห่งมีหนังสืออ้างอิงเพียง 20 กว่าชื่อเรื่อง

เป็นเพราะว่า บรรณารักษ์จัดหนังสือประเภทที่ควรจะเป็นหนังสืออ้างอิงไว้เป็นหนังสือ
ธรรมดาที่ให้อยู่ ฉะนั้น หนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในห้องสมุดวิทยาลัยครูจึงดูเหมือนว่าไม่ครบ
ทุกประเภท ส่วนในเรื่องเกี่ยวกับการบริการตอบคำถามนั้น เนื่องจากห้องสมุดส่วนใหญ่มี
บรรณารักษ์คนเดียว ซึ่งต้องทำหน้าที่ทุกอย่างภายในห้องสมุด และต้องสอนด้วย จึงไม่มี
เวลาพอที่จะทำงานด้านนี้ได้อย่างเต็มที่ เช่น ไม่ได้จัดแยกบริการนี้ออกเป็นแผนกหนึ่ง
ทางหาก การแนะนำให้ผู้ใช้รู้จักใช้หนังสืออ้างอิง การแนะนำหนังสืออ้างอิงใหม่ ๆ จึง
ทำได้เป็นครั้งคราว ส่วนการจัดทำบรรณานุกรม และการรวบรวมคำถามคำตอบนั้น
บรรณารักษ์ไม่ได้จัดทำเลย

ต่อมา ในปี พ.ศ. 2524 กรมการศึกษาดูงาน (กรมการศึกษาดูงาน
2524 : 89) ได้ศึกษาเรื่อง "ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในกรุงเทพมหานคร" เพื่อที่จะศึกษาการใช้
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และศึกษาปัญหาและ
ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ อาจารย์ ร้อยละ 78.57 และนักศึกษา ร้อยละ 85.71
ค้นหาสิ่งพิมพ์โดยอาศัยคู่มือช่วยค้นของห้องสมุด ในการใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ
อาจารย์ ร้อยละ 57.14 ใช้บรรณานุกรม แต่นักศึกษา ร้อยละ 57.14 ใช้พจนานุกรม
อาจารย์ ร้อยละ 98.21 และนักศึกษา ร้อยละ 98.70 ใช้บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้าด้วยตนเอง อาจารย์ ร้อยละ 57.14 และนักศึกษา ร้อยละ 37.01 ใช้
บริการแนะนำหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจบ่อยครั้งที่สุดในการใช้บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้า อาจารย์ ร้อยละ 39.29 และนักศึกษา ร้อยละ 30.36 มีปัญหา
เรื่องหนึ่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิงไม่เพียงพอ อาจารย์ ร้อยละ 71.43
และนักศึกษา ร้อยละ 62.99 มีปัญหาเรื่อง หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีน้อย
อาจารย์ ร้อยละ 31.82 มีปัญหาเรื่องช่วงเวลาที่เปิดให้บริการน้อยเกินไป ด้านความ
ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า อาจารย์ต้องการให้
ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น จัดบริการถ่ายเอกสาร และจัดเนื้อที่

สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นหลักฐานโดยเฉพาะ เป็นต้น ส่วนนักศึกษาต้องการให้
ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น
และจัดบริการค้นหาเอกสาร เพื่อการศึกษาและวิจัย เป็นต้น

หน้า ๖

๖
๖/๖๐/๖
๖/๖๐/๖

วิธีคำนวณการให้คะแนนค่า

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูที่สอนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และ นักเรียนที่เรียนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีการศึกษา 2527 ของโรงเรียนในเขตการศึกษา 6 ประจำจังหวัด ในเขตการศึกษา 6 รวม 7 จังหวัด คือ

1. ฉะบuri คือ โรงเรียนฉะบuriวิทยาลัย
2. ชัยนาท คือ โรงเรียนชัยนาทวิทยาลัย
3. พระนครศรีอยุธยา คือ โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย และโรงเรียน

จอมสุรางค์อุปถัมภ์

4. สระบุรี คือ โรงเรียนสระบุรีวิทยาคม
5. สิงห์บุรี คือ โรงเรียนสิงห์บุรี
6. อ่างทอง คือ โรงเรียนอ่างทองปทุมโรจน์วิทยาคม และโรงเรียนสตรี

อ่างทอง

7. อุทัยธานี คือ โรงเรียนอุทัยวิทยาคม

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มดังนี้

1. การสุ่มได้วิทยุ อย่างง่าย คือ ครูที่สอนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก ๘ หน่วยงาน มาหาวิทยาลัย ๖ แห่ง มีครู ๖๖๖ คน จาก ๘ โรงเรียน รวม ๖๖๖ คน
- สาขาวิชาที่สุ่ม มีดังนี้

- 1.1 สาขาวิชาภาษาไทย
- 1.2 สาขาวิชาคณิตศาสตร์
- 1.3 สาขาวิชาสังคมศึกษา
- 1.4 สาขาวิชาพลศึกษา

1.5 สายวิชาภาษาต่างประเทศ

1.6 สายวิชาวิทยาศาสตร์

1.7 สายวิชาศิลปศึกษา

1.8 สายวิชาการ งานและอาชีพ

2. นักเรียน การสุ่มใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย คือ สุ่มนักเรียนที่เรียนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ตามโปรแกรมการเรียน 8 โปรแกรม มาโปรแกรมละ 5 คน เป็นจำนวน 40 คน จาก 9 โรงเรียน รวม 360 คน จากโปรแกรมที่ใช้สุ่มมีดังนี้

2.1 โปรแกรมวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์

2.2 โปรแกรมคณิตศาสตร์ ภาษา

2.3 โปรแกรมสังคมศาสตร์ ภาษา

2.4 โปรแกรมเกษตรกรรม

2.5 โปรแกรมพลานามัย

2.6 โปรแกรมคหกรรม

2.7 โปรแกรมธุรกิจศิลป์

2.8 โปรแกรมศิลป์

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 1 ชุด ในการสร้างแบบสอบถามได้ดำเนินการตามลำดับขั้น ดังนี้

1. ศึกษาปัญหาและความต้องการ ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียนที่เป็นจริง โดยไปสังเกตการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน และได้สัมภาษณ์บรรณารักษ์ ครู และนักเรียน เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

4. สร้างแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

4.1 การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครู
และนักเรียน

แบบสอบถามตอนนี้จะประกอบด้วยข้อคำถาม 4 หัวข้อใหญ่ คือ

4.1.1 การยืมหนังสือในห้องสมุด

4.1.2 การใช้วัสดุอื่นในห้องสมุดประกอบการศึกษานอกจาก

หนังสือแบบเรียน

4.1.3 การใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ

4.1.4 จุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
แต่ละหัวข้อใหญ่จะแบ่งเป็นหัวข้อย่อย ๆ ลักษณะของข้อคำถามตอนนี้เป็นแบบเลือกตอบ (Multiple choice) และแบบปลายเปิด (Open end)

4.2 ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด

ของครูและนักเรียน

แบบสอบถามตอนนี้จะประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ด้าน คือ

4.2.1 ด้านบรรณารักษ์

4.2.2 ด้านหนังสืออ้างอิง

4.2.3 ด้านอื่น ๆ

ลักษณะของข้อคำถามตอนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales)

4.3 ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน

แบบสอบถามตอนนี้จะประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ด้าน คือ

4.3.1 ด้านบรรณารักษ์

4.3.2 ด้านหนังสืออ้างอิง

4.3.3 ด้านอื่น ๆ

ลักษณะของข้อคำถามตอนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

5. นำแบบสอบถามไปปรึกษาคณะกรรมการผู้ควบคุมปฏิญาณพันธ์ เพื่อแก้ไข และปรับปรุง
6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มครูและนักเรียนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรในกลุ่มตัวอย่าง โดยใ้จำนวนครู 30 คน และนักเรียน 50 คน
7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม เพื่อที่จะนำไปใช้ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยมีหนังสือไปติดต่อผู้อำนวยการของโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามแก่ครูที่สอนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และนักเรียนที่เรียนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 9 โรงเรียน
2. ผู้วิจัยไปแจกแบบสอบถามแก่ครู และนักเรียนด้วยตนเองในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2527 และขอกำหนดคืนในวันที่ 8 พฤศจิกายน 2527
3. ผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนตามวันที่กำหนด จำนวนแบบสอบถามที่แจกครูทั้งหมด 72 ฉบับ ได้รับคืน 55 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76.38 และจำนวนแบบสอบถามที่แจกนักเรียนทั้งหมด 360 ฉบับ ได้รับคืน 316 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.77

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด คัดเลือกไว้เฉพาะฉบับที่สมบูรณ์
2. สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ และแบบปลายเปิดนั้น นำคำตอบมาแจกแจงความถี่ เพื่อที่จะนำมาหาค่าร้อยละ
3. สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่านั้น ได้กำหนดค่าความสำคัญของความคิดเห็นก่อปัญหาและความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียนไว้ 5 ระดับ คือ

ปัญหาหรือความต้องการน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1
ปัญหาหรือความต้องการน้อย	มีค่าเท่ากับ	2
ปัญหาหรือความต้องการปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3
ปัญหาหรือความต้องการมาก	มีค่าเท่ากับ	4
ปัญหาหรือความต้องการมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5

ให้นำข้อมูลแต่ละข้อมาแปลงเป็นคะแนน แล้วรวมคะแนนไว้แต่ละด้านของปัญหาและความต้องการ ทั้งแบบสอบถามของครูและนักเรียน

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 จะแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยน้ำหนัก ของคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

1.00 – 1.49	มีค่าของปัญหาหรือความต้องการในระดับ น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีค่าของปัญหาหรือความต้องการในระดับ น้อย
2.50 – 3.49	มีค่าของปัญหาหรือความต้องการในระดับ ปานกลาง
3.50 – 4.49	มีค่าของปัญหาหรือความต้องการในระดับ มาก
4.50 – 5.00	มีค่าของปัญหาหรือความต้องการในระดับ มากที่สุด

4. นำคะแนนที่รวมไว้ไปคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และค่าความแปรปรวน (Variance)

5. เปรียบเทียบปัญหาและความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้อัตราส่วนวิกฤต (Critical ratio) t - test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. อัตราส่วนร้อยละ (Percentage ratio) (John and Jackson, 1958 : 88)

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น}}{\text{ความถี่ทั้งหมด}} \times 100$$

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) (Ferguson, 1981 : 49)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน กลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าความแปรปรวน (Variance) (Ferguson, 1981 : 68)

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

เมื่อ s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนน
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนครู หรือนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง

4. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t - test) (Ferguson, 1981 : 182)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{N_1} + \frac{s_2^2}{N_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าอัตราส่วนวิกฤต
 $\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
 s_1^2, s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
 N_1, N_2 แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะแบ่งออกเป็น 5 ตอน โดยเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน

ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน

ตอนที่ 3 ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างครูกับนักเรียน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างครูกับนักเรียน

ตอนที่ 1 การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของครูและนักเรียน

1.1 การค้นหาหนังสือในห้องสมุด

ตาราง 1 แสดงวิธีการค้นหาหนังสือในห้องสมุดของครูและนักเรียน

วิธีค้น	ครู		นักเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บัตรรายการ	18	17.31	155	22.90
ชั้นหรือตู้เก็บสิ่งพิมพ์	40	38.46	267	39.44
สอบถามบรรณารักษ์	38	36.54	72	10.64
สอบถามจากเพื่อน	8	7.69	183	27.03
รวม	104*	100	677*	100

* หอบโตมากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ครู ร้อยละ 38.46 นักเรียน ร้อยละ 39.44 ค้นหาหนังสือตามชั้นหรือตามตู้เก็บสิ่งพิมพ์มากที่สุด รองลงมาคือ ครู ร้อยละ 36.54 ค้นหาหนังสือโดยการสอบถามบรรณารักษ์ และนักเรียน ร้อยละ 27.03 ค้นหาหนังสือโดยการสอบถามจากเพื่อน

1.2 การใช้วัสดุอื่นในห้องสมุดที่นอกเหนือจากหนังสือแบบเรียนเพื่อประกอบการศึกษา

ตาราง 2 แสดงการใช้วัสดุอื่นในห้องสมุดที่นอกเหนือจากหนังสือแบบเรียนเพื่อประกอบ
การศึกษาของครูและนักเรียน

วัสดุที่ใช้	ครู		นักเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือทั่วไป	33	23.57	281	30.74
หนังสืออ้างอิงภาษาไทย	26	18.57	100	10.94
หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษต่างประเทศ	10	7.14	32	3.50
วารสาร	28	20.00	216	23.65
หนังสือพิมพ์	30	21.43	207	22.65
จุดสาร	10	7.14	55	6.02
กฤตภาค	3	2.14	23	2.52
รวม	140 [*]	100	914 [*]	100

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ครู ร้อยละ 23.57 นักเรียน ร้อยละ 30.74 ใช้หนังสือทั่วไปประกอบการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ ครู ร้อยละ 21.43 ใช้หนังสือพิมพ์ และนักเรียน ร้อยละ 23.63 ใช้วารสาร

1.3 การใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ

ตาราง 3 แสดงการใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ของครู และนักเรียน

หนังสืออ้างอิง	ครู		นักเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พจนานุกรม	34	40.00	266	38.33
สารานุกรม	28	32.94	165	23.78
หนังสือรายปี	8	9.41	56	8.07
อักษรานุกรมชีวประวัติ	6	7.06	92	13.26
หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์	9	10.59	115	16.57
รวม	85*	100	694*	100

* คือมากกว่า 1 ข้อ

จากการวาง 3 แสดงให้เห็นว่า ครู ร้อยละ 40.00 นักเรียน ร้อยละ 38.33 ใช้พจนานุกรมมากที่สุด รองลงมาคือ ครู ร้อยละ 32.94 นักเรียน ร้อยละ 23.78 ใช้สารานุกรม

1.4 จุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

ตาราง 4 แสดงจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของครู
และนักเรียน

จุดประสงค์	ครู		นักเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ให้บรรณารักษ์รวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่องหรือความรู้ที่ต้องการ	10	18.18	74	21.57
ขอคำแนะนำและความช่วยเหลือในการค้นหาเรื่องหรือความรู้ที่ต้องการ	45	81.82	269	78.43
รวม	55 ^{**}	100	343 ^{**}	100

* ข้อมูลมากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น ครู ร้อยละ 81.82 นักเรียน ร้อยละ 78.43 ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อขอคำแนะนำและความช่วยเหลือในการค้นหาเรื่องหรือความรู้ที่ต้องการ ส่วนที่เหลือคือ ครู ร้อยละ 18.18 นักเรียน ร้อยละ 21.57 ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อให้บรรณารักษ์รวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่องหรือความรู้ที่ต้องการ

ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน

2.1 ปัญหาด้านบรรณารักษ์

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านบรรณารักษ์ ตามความคิดเห็นของครูและนักเรียน

ข้อ	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	
		ครู	นักเรียน
1	บรรณารักษ์ไม่สามารถแนะนำแหล่งข้อมูลหรือให้คำตอบที่ต้องการได้	2.03	2.25
2	บรรณารักษ์มีงานมากไม่มีเวลาให้บริการตอบคำถาม	2.16	2.82
3	บรรณารักษ์ไม่เต็มใจให้บริการตอบคำถาม	1.52	1.89
4	ไม่มีบรรณารักษ์ประจำบริการตอบคำถามตลอดเวลา	1.70	2.50
	รวม	1.85	2.38

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนรวมความคิดเห็นของครู และนักเรียน ที่มีต่อบัญหาด้านบรรณารักษ์อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.85 และ 2.38 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ครู มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านบรรณารักษ์ทุกข้อในระดับน้อย แต่นักเรียนมีปัญหาเรื่องบรรณารักษ์มีงานมากไม่มีเวลาให้บริการตอบคำถาม และไม่มีบรรณารักษ์ประจำบริการตอบคำถามตลอดเวลาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.82 และ 2.50 ตามลำดับ)

2.2 ปัญหาทางหนังสืออ้างอิง

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาทางหนังสืออ้างอิง ตามความถี่ที่เรขงครูและนักเรียน

ข้อ	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	
		ครู	นักเรียน
1	ปัญหาจำนวนของหนังสืออ้างอิงต่อไปนี้		
	พจนานุกรม	2.45	2.62
	สารานุกรม	2.56	2.62
	หนังสือรายปี	2.63	2.62
	อักษรานุกรมชีวประวัติ	2.52	2.66
	หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์	2.61	2.75
2	ปัญหาความทันสมัยของหนังสืออ้างอิงต่อไปนี้		
	พจนานุกรม	2.78	2.89
	สารานุกรม	2.78	2.76
	หนังสือรายปี	2.80	2.79
	อักษรานุกรมชีวประวัติ	2.65	2.72
	หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์	2.76	2.75
3	ไม่ทราบวิธีใช้หนังสืออ้างอิงที่ถูกต้อง	2.45	2.49
4	มีปัญหาในการใช้หนังสืออ้างอิงต่อไปนี้		
	พจนานุกรม	2.12	2.23
	สารานุกรม	2.20	2.37

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	
		ครู	นักเรียน
5	หนังสือรายปี	2.41	2.49
	อักษรานุกรมชีวประวัติ	2.40	2.59
	หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์	2.45	2.56
	หนังสืออ้างอิงเรียงสับสนไม่เป็นระเบียบ ทำให้ ไม่สะดวกในการค้นหา	2.38	2.74
	รวม	2.52	2.61

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อปัญหาค้นหนังสืออ้างอิงโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52 และ 2.61 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาด้านจำนวนของหนังสืออ้างอิงนั้น ครูมีปัญหาค้นจำนวนหนังสือรายปีสูงสุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.63) รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ มีปัญหาในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.61) สำหรับนักเรียนมีปัญหาค้นจำนวนหนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์สูงสุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75) รองลงมาคือ อักษรานุกรมชีวประวัติ มีปัญหาในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.66)

ปัญหาเกี่ยวกับความทันสมัยของหนังสืออ้างอิง พบว่า ครูมีปัญหาต่อความทันสมัยของหนังสือรายปีสูงสุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.60) รองลงมาคือ พจนานุกรม และสารานุกรม มีปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.78 เท่ากัน) ส่วนนักเรียนมีปัญหาต่อความทันสมัยของพจนานุกรมสูงสุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89) รองลงมาคือ หนังสือรายปี มีปัญหาในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.79)

ปัญหาเกี่ยวกับวิธีใช้หนังสืออ้างอิงที่ถูกต้อง พบว่า ครูและนักเรียนมีปัญหาในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45 และ 2.49 ตามลำดับ)

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้หนังสืออ้างอิง พบว่า ครูมีปัญหาในการใช้หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์สูงสุดในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.43) รองลงมาคือ หนังสือรายปีมีปัญหาในระดับน้อยเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.41) ส่วนนักเรียนมีปัญหาในการใช้อักษรานุกรมชีวประวัติสูงสุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์มีปัญหาในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.58)

สำหรับปัญหาหนังสืออ้างอิงเรียงสืบสนไม่เป็นระเบียบทำให้ไม่สะดวกในการค้นหานั้น พบว่า ครูมีปัญหาในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.38) แต่นักเรียนมีปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74)

2.3 ปัญหาท่านอื่น ๆ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาคำถามอื่น ๆ ตามความคิดเห็นของครูและนักเรียน

ข้อ	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	
		ครู	นักเรียน
1	ชั่วโมงการเรียนการสอนมีมากเกินไป ทำให้ ไม่มีเวลาให้บริการตอบคำถาม	2.69	2.92
2	ไม่มีผู้ช่วยคน เช่น บัณฑิตรายการ ธรรมณี	2.20	2.22
	รวม	2.45	2.57

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ครูมีความคิดเห็นต่อปัญหาคำถามอื่น ๆ ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) แต่นักเรียนมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาเรื่องชั่วโมงการเรียนการสอนมีมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาให้บริการตอบคำถาม นั้น ครูและนักเรียนมีปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69 และ 2.92 ตามลำดับ) ส่วนที่เหลือคือ ปัญหาไม่มีผู้ช่วยคน เช่น บัณฑิตรายการ ธรรมณี ครูและนักเรียนมีปัญหาในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.20 และ 2.22 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 ความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน

3.1 ความต้องการด้านบรรณารักษ์

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้อการด้านบรรณารักษ์ของครูและนักเรียน

ข้อ	ความต้อการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	
		ครู	นักเรียน
1	ให้มีบรรณารักษ์ประจำบริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าตลอดเวลา	3.27	3.49
2	ให้มีบรรณารักษ์ทำหน้าที่บริการตอบคำถามโดยเฉพาะ	3.23	3.51
	รวม	3.25	3.50

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ครูมีความต้อการด้านบรรณารักษ์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) แต่นักเรียนมีความต้อการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ครูมีความต้อการให้มีบรรณารักษ์ประจำบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตลอดเวลา และให้มีบรรณารักษ์ทำหน้าที่บริการตอบคำถามโดยเฉพาะในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27 และ 3.23 ตามลำดับ) แต่นักเรียนมีความต้อการให้มีบรรณารักษ์ทำหน้าที่บริการตอบคำถามโดยเฉพาะ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนที่เหลือคือ นักเรียนต้อการให้มีบรรณารักษ์ประจำบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตลอดเวลาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

3.2 ความต้อการด้านหนังสืออ้างอิง

ตาราง 9 แสดงการเฉลี่ยของความต้องการด้านหนังสืออ้างอิงของครูและนักเรียน

ข้อ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	
		ครู	นักเรียน
1	ให้จัดซื้อหนังสืออ้างอิงต่อไปนี้เพิ่มขึ้น		
	สหจานุกรม	3.30	3.46
	สารานุกรม	3.23	3.42
	หนังสือรายปี	3.29	3.52
	อักษรานุกรมชีวประวัติ	3.20	3.50
	หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์	3.21	3.46
2	ให้มีการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิงต่อไปนี้		
	สหจานุกรม	3.16	3.37
	สารานุกรม	3.23	3.52
	หนังสือรายปี	3.21	3.42
	อักษรานุกรมชีวประวัติ	3.27	3.48
	หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์	3.25	3.64
3	ให้มีการยืมหนังสืออ้างอิงไปใช้ที่บ้าน	3.23	3.85
4	ให้มีบริการถ่ายเอกสารหนังสืออ้างอิงที่ไม่ให้ยืมออก	3.67	3.88
5	ให้จัดหนังสืออ้างอิงบนชั้นให้เป็นระเบียบอยู่เสมอ	3.70	4.12
	รวม	3.25	3.59

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ครูมีความต้องการด้านหนังสืออ้างอิงในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) แต่นักเรียนมีความต้องการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อนั้น พบว่า ความต้องการให้จัดซื้อหนังสืออ้างอิง ครูต้องการให้จัดซื้อพจนานุกรม และหนังสือรายปี ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30 และ 3.29 ตามลำดับ) ส่วนนักเรียนต้องการให้จัดซื้อหนังสือรายปี และอักษรานุกรมชีวประวัติในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 และ 3.50 ตามลำดับ)

ความต้องการให้มีการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง ครูต้องการให้แนะนำวิธีใช้อักษรานุกรมชีวประวัติ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ มีความต้องการในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.25) ส่วนนักเรียนมีความต้องการให้แนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมาคือ สารานุกรม มีความต้องการในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ความต้องการให้มีการยืมหนังสืออ้างอิงไปใช้ที่บ้าน ครูมีความต้องการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) แต่นักเรียนมีความต้องการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ความต้องการให้มีการกระจายเอกสารหนังสืออ้างอิงที่ไม่ให้ยืมออก ครูและนักเรียน มีความต้องการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.88 ตามลำดับ)

ความต้องการให้จัดหนังสืออ้างอิงบนชั้นให้เป็นระเบียบอยู่เสมอ ครูและนักเรียน มีความต้องการในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.70 และ 4.12 ตามลำดับ)

3.3 ความต้องการด้านอื่น ๆ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยของความตองการท่านอื่น ๆ ของครูและนักเรียน

ข้อ	ความตองการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	
		ครู	นักเรียน
1	จัดทำข่าวสารห้องสมุดเกี่ยวกับการบริการ ตอบคำถามและช่วยการคนควา	3.64	3.94
2	บริการรวบรวมรายชื่อหนังสือพิมพ์เรื่องหรือความรู้ ที่ต้องการ	3.63	4.05
3	บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรม	3.29	3.63
	รวม	3.52	3.87

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า ครูและนักเรียนมีความตองการท่านอื่น ๆ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 และ 3.87 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความตองการให้จัดทำข่าวสารห้องสมุดเกี่ยวกับการบริการตอบคำถามและช่วยการคนควา และความตองการบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือพิมพ์เรื่องหรือความรู้ที่ต้องการนั้น ครูมีความตองการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.63 ตามลำดับ) ส่วนนักเรียนมีความตองการบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือพิมพ์เรื่องหรือความรู้ที่ต้องการและให้จัดทำข่าวสารห้องสมุดเกี่ยวกับการบริการตอบคำถามและช่วยการคนควา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 และ 3.94 ตามลำดับ)

ตอนที่ 4.1 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ในห้องสมุดระหว่างครูกับนักเรียน

4.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาค้นหาบรรณารักษ์

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาค้นหาบรรณารักษ์ระหว่างครูกับ
นักเรียน

ข้อ	ปัญหา	ครู			นักเรียน			t
		จำนวน	$\bar{X}$	S^2	จำนวน	$\bar{X}$	S^2	
1	บรรณารักษ์ไม่สามารถชี้แนะ แหล่งข้อมูลหรือให้คำตอบที่ ต้องการได้	55	2.03	0.98	316	2.25	1.04	1.51
2	บรรณารักษ์มีงานมาก ไม่มี เวลาให้บริการตอบคำถาม	55	2.16	0.90	316	2.82	1.06	4.68**
3	บรรณารักษ์ไม่สนใจให้บริการ ตอบคำถาม	55	1.52	0.36	316	1.89	1.78	3.72**
4	ไม่มีบรรณารักษ์ประจำบริการ ตอบคำถามตลอดเวลา	55	1.70	0.94	316	2.50	1.05	5.33**
	รวม	—	1.85	0.89	—	2.38	1.23	3.92**

**
 $t_{.01} = 2.57$

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากตาราง 11 พบว่า ครู และนักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหาบรรณารักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ครูและนักเรียนมีปัญหาที่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของครู และนักเรียนต่อปัญหาบรรณารักษ์มีงานมาก ไม่มีเวลาให้บริการตอบคำถาม บรรณารักษ์ไม่เต็มใจให้บริการตอบคำถาม และไม่มีบรรณารักษ์ประจำบริการตอบคำถามตลอดเวลานั้น ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ความคิดเห็นของครู และนักเรียนต่อปัญหาเหล่านี้แตกต่างกัน

4.2 เปรียบเทียบปัญหาคำนึงสื่ออ้างอิง

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาคำนึงสื่ออ้างอิงระหว่างครู กับนักเรียน

ข้อ	ปัญหา	ครู			นักเรียน			t
		จำนวน	$\bar{X}$	S^2	จำนวน	$\bar{X}$	S^2	
1	ปัญหาคำนึงจำนวนของหนังสืออ้างอิงลงไปนี้							
	พจนานุกรม	55	2.45	0.79	316	2.62	1.05	1.20
	สารานุกรม	55	2.56	0.90	316	2.62	0.89	0.43
	หนังสือรายปี	55	2.63	1.00	316	2.62	0.89	0.04
	อักษรานุกรมหัวประวิติ	55	2.52	0.86	316	2.66	1.03	0.97
	หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์	55	2.61	0.79	316	2.75	1.10	0.98

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	ปัญหา	ครู			นักเรียน			t
		จำนวน	$\bar{X}$	S^2	จำนวน	$\bar{X}$	S^2	
2	ปัญหาความทันสมัยของหนังสือ อ้างอิงต่อไปนี้							
	พจนานุกรม	55	2.78	0.90	316	2.89	0.96	0.78
	สารานุกรม	55	2.78	0.86	316	2.76	0.78	0.88
	หนังสือรายปี	55	2.80	0.74	316	2.79	1.01	0.06
	อักษรานุกรมชีวประวัติ	55	2.65	0.56	316	2.72	0.90	0.61
	หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์	55	2.76	0.86	316	2.75	0.95	0.12
3	ไม่ทราบวิธีใช้หนังสืออ้างอิงที่ ถูกต้อง	55	2.45	0.79	316	2.49	0.84	0.89
4	มีปัญหาในการใช้หนังสืออ้างอิง ต่อไปนี้							
	พจนานุกรม	55	2.12	0.66	316	2.23	0.96	0.90
	สารานุกรม	55	2.20	0.74	316	2.37	0.79	1.41
	หนังสือรายปี	55	2.41	0.83	316	2.49	0.84	0.58
	อักษรานุกรมชีวประวัติ	55	2.40	0.94	316	2.59	0.94	1.37
	หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์	55	2.43	0.94	316	2.58	0.98	1.06

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	ปัญหา	ครู			นักเรียน			t
		จำนวน	$\bar{X}$	S^2	จำนวน	$\bar{X}$	S^2	
5	หนังสืออ้างอิงเรียงลำดับไม่เป็นระเบียบ ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา	55	2.36	0.94	316	2.74	1.56	2.46*
	รวม	—	2.52	0.82	—	2.62	0.96	0.71

$$*t_{.05} = 1.96$$

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากตาราง 12 พบว่า ครูและนักเรียน มีความคิดเห็นต่อปัญหาค้นหนังสืออ้างอิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ครูและนักเรียนมีปัญหาค้นหนังสืออ้างอิงไม่เหมือนกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของ ครูและนักเรียนต่อปัญหาหนังสืออ้างอิงเรียงลำดับไม่เป็นระเบียบ ทำให้ไม่สะดวกในการ ค้นหา ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหานี้แตกต่างกัน

4.5 เปรียบเทียบปัญหาค้นอื่น ๆ

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาท่านอื่น ๆ ระหว่างครูกับนักเรียน

ข้อ	ปัญหา	ครู			นักเรียน			t
		จำนวน	$\bar{x}$	s^2	จำนวน	$\bar{x}$	s^2	
1	ข้อใดของการเรียนการสอนมีมากเกินไปทำให้ไม่มีเวลาทำ							
	บริการคอมพิวเตอร์	55	2.69	0.88	316	2.92	1.34	1.64
2	ไม่มีคู่มือช่วยคน เช่น							
	บัตรรายการ กระดาษ	55	2.20	0.86	316	2.22	1.07	0.19
	รวม	—	2.45	0.87	—	2.57	1.21	0.63

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากตาราง 13 พบว่า ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหาท่านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าครูและนักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหาท่านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหาท่านอื่น ๆ ทุกข้อไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการคอมพิวเตอร์และช่วยการค้นคว้าในตงสมุทระหว่างครูกับนักเรียน

5.1 เปรียบเทียบความต้องการด้านบรรณารักษ์ระหว่างครูกับนักเรียน

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการด้านบรรณารักษะระหว่างครูกับนักเรียน

ข้อ	ความต้องการ	ครู			นักเรียน			t
		จำนวน	$\bar{X}$	S^2	จำนวน	$\bar{X}$	S^2	
1	ให้มีบรรณารักษ์ประจำบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดเวลา	55	3.27	0.90	316	3.49	1.29	1.54
2	ให้มีบรรณารักษ์ทำหน้าที่บริการ ตอบคำถามโดยเฉพาะ	55	3.23	0.92	316	3.51	1.20	1.97*
	รวม	—	3.25	0.91	—	3.50	1.25	1.75

$$* t_{.05} = 1.96$$

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากตาราง 14 พบว่า ครู และ นักเรียน มีความต้องการด้านบรรณารักษะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ครูและนักเรียนมีความต้องการงานบรรณารักษะไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ครูและนักเรียนมีความต้องการให้มีบรรณารักษ์ทำหน้าที่บริการตอบคำถามโดยเฉพาะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ความต้องการของครู และนักเรียนในเรื่องนี้แตกต่างกัน

5.2 เปรียบเทียบความต้องการด้านหนังสืออ้างอิง

ตาราง 15 ผลของการเปรียบเทียบความถี่ของการอ่านหนังสืออย่างจริงจังระหว่างครูกับนักเรียน

ข้อ	ความถี่ของการ	ครู			นักเรียน			t
		จำนวน	$\bar{x}$	s^2	จำนวน	$\bar{x}$	s^2	
1	ให้จัดซื้อหนังสืออ้างอิงต่อไปเพิ่มขึ้น							
	พจนานุกรม	55	3.30	0.55	316	3.46	1.06	1.39
	สารานุกรม	55	3.23	0.58	316	3.42	0.91	1.62
	หนังสือรายปี	55	3.29	0.50	316	3.52	0.82	2.12*
	อักษรานุกรมชีวประวัติ	55	3.20	0.45	316	3.50	0.88	2.88**
	หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์	55	3.21	0.46	316	3.46	0.92	1.47
2	ให้มีการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิงต่อไป							
	พจนานุกรม	55	3.16	0.46	316	3.37	1.11	1.89
	สารานุกรม	55	3.23	0.48	316	3.52	0.88	2.71**
	หนังสือรายปี	55	3.21	0.42	316	3.42	0.99	2.01*
	อักษรานุกรมชีวประวัติ	55	3.27	0.38	316	3.48	1.01	2.07*
	หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์	55	3.25	0.48	316	3.64	8.12	2.08*
3	ให้บริการยืมหนังสืออ้างอิงไปใช้ที่บ้าน	55	3.23	1.69	316	3.85	1.25	3.32**
4	ให้บริการถ่ายเอกสารหนังสืออ้างอิงที่ไม่ได้พิมพ์ออก	55	3.67	0.85	316	3.88	1.51	1.50

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อ	ความต้องการ	ครู			นักเรียน			t
		จำนวน	$\bar{X}$	S^2	จำนวน	$\bar{X}$	S^2	
5	ให้จัดหนังสืออ้างอิงบนชั้นให้ เป็นระเบียบอยู่เสมอ	55	3.70	1.06	316	4.12	1.14	2.75**
	รวม	—	3.25	0.64	—	3.59	1.58	2.64**

$$** t_{.01} = 2.57$$

$$* t_{.05} = 1.96$$

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากตาราง 15 พบว่า ครู และ นักเรียนมีความต้องการด้านหนังสืออ้างอิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ครูและนักเรียนมีความต้องการด้านนี้แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการของครูและนักเรียนให้อัศวินอักษรานุกรมชีวประวัติ ให้แนะนำวิธีใช้สารานุกรม ให้มีบริการยืมหนังสืออ้างอิงไปใช้ที่บ้าน และให้จัดหนังสือบนชั้นให้เป็นระเบียบอยู่เสมอ นั้น ครูและนักเรียนมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ความต้องการของครูและนักเรียนในเรื่องเหล่านี้แตกต่างกัน ส่วนความต้องการของครู และนักเรียนให้จัดหนังสือรายปี ให้มีการแนะนำวิธีใช้หนังสือรายปี อักษรานุกรมชีวประวัติ และหนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ ครูและนักเรียนมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ครูและนักเรียนมีความต้องการในเรื่องเหล่านี้ แตกต่างกัน

5.3 เปรียบเทียบความถี่ของการทำอื่น ๆ

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความถี่ของการทำอื่น ๆ ระหว่างครูกับนักเรียน

ข้อ	ความถี่ของการทำ	ครู			นักเรียน			t
		จำนวน	$\bar{X}$	S ²	จำนวน	$\bar{X}$	S ²	
1	จัดทำข่าวสารห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการบริการยืมค่าถามและขอการคืนค่า	55	3.64	1.00	316	3.94	0.95	1.99*
2	บริการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่องหรือความรู้ที่ของการ	55	3.63	0.83	316	4.05	0.90	3.15**
3	บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรม	55	3.29	1.06	316	3.63	0.98	2.27*
	รวม	—	3.52	0.96	—	3.87	0.94	2.45*

$$t_{.01} = 2.57$$

$$*t_{.05} = 1.96$$

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยจากตาราง 16 พบว่า ครูและนักเรียนมีความถี่ของการทำอื่น ๆ คือ ต้องการให้จัดทำข่าวสารห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการบริการยืมค่าถามและขอการคืนค่า ต้องการบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่องหรือความรู้ที่ของการ และต้องการให้บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ครูและนักเรียนมีความถี่ของการทำอื่น ๆ แตกต่างกัน และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้จัดทำข่าวสารห้องสมุดที่เกี่ยวกับการบริการ
 ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และต้องการบริการ แนะนำการเขียนบรรณานุกรม
 ของครู และนักเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการ
 บริการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่องหรือความรู้ที่ต้องการนั้น ครูและนักเรียนมีความ
 ต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ครูและนักเรียนมี
 ความต้องการในเรื่องเหล่านี้แตกต่างกัน

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหา และความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 ซึ่งได้สรุปผลของการศึกษาไว้ดังนี้

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน
3. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างครูและนักเรียน

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียนแตกต่างกัน
2. ความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียนแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ครูที่สอนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และนักเรียนที่เรียนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2527 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัด เขตการศึกษา 6 ที่เปิดสอนทั้งระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 1 ชุด แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- ตอนที่ 3 ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกครู และนักเรียนด้วยตนเองในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2527 และรับคืนในวันที่ 8 พฤศจิกายน 2527 จำนวนแบบสอบถามที่แจกครูทั้งหมด 72 ฉบับ ได้รับคืน 55 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76.38 และจำนวนแบบสอบถามที่แจกนักเรียนทั้งหมด 360 ฉบับ ได้รับคืน 316 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.77

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจให้คะแนนแบบสอบถามทั้ง 3 ตอน
2. หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความแปรปรวน และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบปัญหา และความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างครูกับนักเรียน โดยใช้อัตราส่วนวิกฤต ($t - test$)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน

1.1 ครู ร้อยละ 38.46 นักเรียน ร้อยละ 39.44 ค้นหาหนังสือในห้องสมุดโดยการค้นหาตามชั้น หรือตามตู้เก็บสิ่งพิมพ์มากที่สุด รองลงมาคือ ครู ร้อยละ 36.54 ค้นหาหนังสือโดยการสอบถามบรรณารักษ์ และนักเรียน ร้อยละ 27.03 สอบถามจากเพื่อน

1.2 นอกจากหนังสือแบบเรียน ครู ร้อยละ 23.57 นักเรียน ร้อยละ 30.74 ใช้หนังสือทั่วไปประกอบการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ ครู ร้อยละ 21.43 ใช้หนังสือพิมพ์ และนักเรียน ร้อยละ 23.65 ใช้วารสาร

1.3 สำหรับหนังสืออ้างอิง ครู ร้อยละ 40.00 นักเรียน ร้อยละ 38.33 ใช้พจนานุกรมมากที่สุด รองลงมาคือ ครู ร้อยละ 32.94 และนักเรียน ร้อยละ 23.78 ใช้สารานุกรม

1.4 ครู ร้อยละ 81.82 และนักเรียน ร้อยละ 78.43 ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อขอคำแนะนำและความช่วยเหลือในการค้นหาเรื่อง หรือความรู้ที่ต้องการ รองลงมาคือ ครู ร้อยละ 18.18 นักเรียน ร้อยละ 21.57 ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้บรรณารักษ์รวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่อง หรือความรู้ที่ต้องการ

2. ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน

2.1 ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นโดยส่วนรวมต่อปัญหาค้นหาบรรณารักษ์ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.85 และ 2.38 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบรรณาธิกษัตริ์ทุกระดับในระดับน้อย แต่นักเรียนมีปัญหारे่องบรรณาธิกษัตริ์มีงานมาก ไม่มีเวลาหาเวลาในการตรวจความและไม่มีบรรณาธิกษัตริ์ประจำบริการตอบคำถามตลอดเวลาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.42 และ 2.50 ตามลำดับ)

2.2 ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นโดยส่วนรวมค่อนปัญหาการหนังสืออ้างอิงในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52 และ 2.62 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาการจำนวนของหนังสืออ้างอิงนั้น ครูมีปัญหาคอจำนวนหนังสือรายปีสูงสุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.63) รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ มีปัญหาในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.61) สำหรับนักเรียนมีปัญหาคอจำนวนหนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์สูงสุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75) รองลงมาคือ อักษรานุกรมชีวประวัติ มีปัญหาในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.66)

ปัญหาเกี่ยวกับความทันสมัยของหนังสืออ้างอิง พบว่า ครูมีปัญหาคอความทันสมัยของหนังสือรายปีสูงสุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) รองลงมาคือ พจนานุกรม และสารานุกรม มีปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.78 เท่ากัน) ส่วนนักเรียนมีปัญหาคอความทันสมัยของพจนานุกรมสูงสุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89) รองลงมาคือ หนังสือรายปี มีปัญหาในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.79)

ปัญหาไม่ทราบวิธีใช้หนังสืออ้างอิงที่ถูกคอง พบว่า ครูและนักเรียนมีปัญหาในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45 และ 2.49 ตามลำดับ)

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้หนังสืออ้างอิง พบว่า ครูมีปัญหาในการใช้หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์สูงสุดในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.43) รองลงมาคือ หนังสือรายปี มีปัญหาในระดับน้อยเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.41) ส่วนนักเรียนมีปัญหาในการใช้อักษรานุกรมชีวประวัติสูงสุดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) รองลงมาคือ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์มีปัญหาในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.58)

สำหรับปัญหาหนังสืออ้างอิงเรียงสับสมไม่เรียบร้อย ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหานั้น พบว่า ครูมีปัญหาในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.38) แต่นักเรียนมีปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74)

2.3 ครูมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านอื่น ๆ คือ ปัญหาชั่วโมงการเรียนการสอนมีมากเกินไป และปัญหาไม่มีคู่มือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ กระดาษในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.47) แต่นักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านนี้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาเรื่องชั่วโมงการเรียนการสอนมีมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลามาใช้บริการตอบคำถามนั้น ครูและนักเรียนมีปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69 และ 2.92) รองลงมาคือ ปัญหาไม่มีคู่มือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ กระดาษ ครูและนักเรียนมีปัญหาในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.20 และ 2.22 ตามลำดับ)

3. ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน

3.1 ครูมีความต้องการด้านบรรณารักษ์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) แต่นักเรียนมีความต้องการด้านนี้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้มีบรรณารักษ์ประจำบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตลอดเวลานั้น ครูและนักเรียนมีความต้องการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27 และ 3.49 ตามลำดับ) ส่วนที่เหลือคือ ความต้องการให้มีบรรณารักษ์ทำหน้าที่บริการตอบคำถามโดยเฉพาะนั้น ครูมีความต้องการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) แต่นักเรียนมีความต้องการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51)

3.2 ครูมีความต้องการด้านหนังสืออ้างอิงในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) แต่นักเรียนมีความต้องการด้านนี้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้จัดซื้อหนังสืออ้างอิง ครูต้องการให้จัดซื้อพจนานุกรมและหนังสือรายปีในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30 และ 3.29 ตามลำดับ) ส่วนนักเรียนต้องการให้จัดซื้อหนังสือรายปี และอักษรานุกรมชีวประวัติในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 และ 3.50 ตามลำดับ)

ความต้องการให้มีการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง ครูต้องการให้แนะนำวิธีใช้อักษรานุกรมชีวประวัติในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) รองลงมาคือ หนังสือ

อ้างอิงทางภูมิศาสตร์ มีความต้องการในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.25)

นักเรียนมีความต้องการให้แนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมาคือ สารานุกรม มีความต้องการในระดับมากเช่นกัน

(ค่าเฉลี่ย 3.52)

ความต้องการให้มีการยืมหนังสืออ้างอิงไปใช้ที่บ้าน ครูมีความต้องการ

ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) แต่นักเรียนมีความต้องการในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 3.85)

ความต้องการให้มีการถ่ายเอกสารหนังสืออ้างอิงที่ไม่ให้ยืมออก ครูและนักเรียนมีความต้องการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.88 ตามลำดับ)

ความต้องการให้จัดหนังสืออ้างอิงบนชั้นให้เป็นระเบียบอยู่เสมอ ครูและนักเรียนมีความต้องการในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.70 และ 4.12 ตามลำดับ)

3.3 ครูและนักเรียนโดยส่วนรวมมีความต้องการในเรื่องอื่น ๆ คือ ต้องการให้จัดทำข่าวสารห้องสมุด ที่เกี่ยวกับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต้องการบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่อง หรือความรู้ที่ต้องการ และต้องการให้มีการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 และ 3.87 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการให้จัดทำข่าวสารห้องสมุดที่เกี่ยวกับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และความต้องการบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่อง หรือความรู้ที่ต้องการนั้น ครูมีความต้องการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.63 ตามลำดับ) ส่วนนักเรียนมีความต้องการบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่อง หรือความรู้ที่ต้องการ และให้จัดทำข่าวสารห้องสมุดที่เกี่ยวกับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 และ 3.94 ตามลำดับ)

4. เปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างครูกับนักเรียน

4.1 ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหาค้นหาบรรณารักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของครูและนักเรียนต่อปัญหาบรรณารักษ์มีงานมาก ไม่มีเวลาให้บริการตอบคำถาม ปัญหาบรรณารักษ์ไม่เต็มใจให้บริการตอบคำถาม และปัญหาไม่มีบรรณารักษ์ประจำบริการตอบคำถามตลอดเวลานั้น ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหาค้นหนังสืออ้างอิงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของครูและนักเรียนต่อปัญหาหนังสืออ้างอิงเรียงสับสนไม่เป็นระเบียบ ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหานั้น ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหาค้นอื่น ๆ คือ ปัญหาชั่วโมงการเรียนการสอนมีมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาให้บริการตอบคำถาม และปัญหาไม่มีคู่มือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ วรรณคดี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. เปรียบเทียบความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างครูกับนักเรียน

5.1 ครูและนักเรียนมีความต้องการค่านับบรรณารักษ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ครูและนักเรียนมีความต้องการให้มีบรรณารักษ์ทำหน้าที่ตอบคำถามโดยเฉพาะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 ครูและนักเรียนมีความต้องการค่านับหนังสืออ้างอิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการของครูและนักเรียนให้อักรายการุกรมชีวประวัติ ให้แนะนำวิธีใช้สารานุกรม ให้มีบริการยืมหนังสืออ้างอิงไปใช้ที่บ้าน ให้จัดหนังสือบนชั้นให้เป็นระเบียบอยู่เสมอ นั้น ครูและนักเรียน

มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความต้องการของครูและนักเรียนให้จัดซื้อหนังสือรายปี ให้มีการแนะนำวิธีใช้หนังสือรายปี อักษรานุกรมชีวประวัติ และหนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ ครูและนักเรียนมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 ครูและนักเรียน มีความต้องการด้านอื่น ๆ คือ ต้องการให้จัดทำข่าวสารห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต้องการบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่อง หรือความรู้ที่ต้องการ และต้องการบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ครูและนักเรียนมีความต้องการให้จัดทำข่าวสารห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และต้องการบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการให้มีบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่อง หรือความรู้ที่ต้องการนั้น ครูและนักเรียนมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 พบข้อที่น่าสนใจหลายประการคือ

1. การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน

1.1 การค้นหาหนังสือในห้องสมุด พบว่า ครูและนักเรียนส่วนมากค้นหาหนังสือตามชั้นหนังสือ หรือดูเก็บสิ่งพิมพ์คิดเป็น ครู ร้อยละ 38.46 และนักเรียน ร้อยละ 39.44 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ผลิวัณย์ รองสวัสดิ์ ละอองกาญจน์ สุริชัยพานิช อัครพร พรหมสิงห์ กรรณิการ์ สุธรรมเมธา และวราวุธ ผลานันท์ (ผลิวัณย์ รองสวัสดิ์ 2520 : 91 – 92 ละอองกาญจน์ สุริชัยพานิช 2520 : 149 อัครพร พรหมสิงห์ 2522 : 104 กรรณิการ์ สุธรรมเมธา 2524 : 95 วราวุธ ผลานันท์ 2525 : 45) พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุด ค้นหาหนังสือและสิ่งพิมพ์

ด้วยวิธีตามชั้นหนังสือ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหนังสือในห้องสมุดโรงเรียนมีจำนวนไม่มากนัก ครูและนักเรียนสามารถยืมหนังสือ และหาได้สะดวก นอกจากนี้ยังอาจเนื่องมาจากครูและนักเรียนไม่ทราบวิธีใช้บัตรรายการ ดังนั้นห้องสมุดแต่ละแห่งจึงควรแนะนำวิธีใช้บัตรรายการ ตลอดจนเครื่องมือช่วยกันอื่น ๆ

1.2 การใช้วัสดุอื่น ๆ ในห้องสมุดนอกเหนือจากหนังสือแบบเรียน เพื่อประกอบการศึกษา พบว่า ครูและนักเรียนใช้หนังสือทั่วไป (หมวด 000 - 900) มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิธิมา สังขหะ (นิธิมา สังขหะ 2527 : 65) พบว่า วัสดุห้องสมุดที่นักศึกษาวิทยาลัยเอกชนแต่ละสถาบันใช้ประกอบการเรียนมากที่สุดคือ หนังสือวิชาการทั่วไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหนังสือเป็นวัสดุที่หาได้ง่ายกว่าวัสดุประเภทอื่น เนื้อหาในหนังสือส่วนใหญ่จะครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง เพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนั้นการนำไปใช้ก็สะดวก และง่ายกว่าวัสดุประเภทอื่น ๆ อีกด้วย ซึ่งจากผลการวิจัยก็พบว่า วัสดุที่ครูและนักเรียนใช้เป็นอันดับรองลงมาคือ วารสาร และหนังสือพิมพ์ ซึ่งทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นอกจากการค้นหาค้นคว้าจากหนังสือพิมพ์และวารสาร ไม่สะดวกเท่าหนังสือดังที่กล่าวแล้ว เนื้อหาที่ต้องการส่วนใหญ่ก็มีไม่ครบถ้วนอีกด้วย ดังนั้นครูและนักเรียนจึงใช้หนังสือทั่วไปมากกว่าวารสาร และหนังสือพิมพ์

1.3 การใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ จากการศึกษาพบว่า ครูและนักเรียนใช้พจนานุกรมมากที่สุด รองลงมาคือ สารานุกรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ สุธรรมเมธา (กรรณิการ์ สุธรรมเมธา 2524 : 95 - 96) ที่พบว่า หนังสืออ้างอิงที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้มากที่สุดคือ พจนานุกรม รองลงมาคือ สารานุกรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพจนานุกรมเป็นหนังสืออ้างอิงที่จำเป็นต่อการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษามาก ครูและนักเรียนต้องนำมาใช้อ้างอิงบ่อยครั้งในการหาความหมายของศัพท์ต่าง ๆ ส่วนสารานุกรมเป็นหนังสือที่จำเป็นต่อการเรียนการสอนในระดับนี้เช่นกัน แต่จะใช้ก็ต่อเมื่อมีความต้องการที่จะค้นเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น เพราะฉะนั้นปริมาณการใช้สารานุกรมจึงมีน้อยกว่าพจนานุกรม

1.4 จุดประสงค์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ครูและนักเรียนให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อขอคำแนะนำและความช่วยเหลือในการค้นหาเรื่อง หรือความรู้ที่ต้องการมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูและนักเรียนส่วนใหญ่ไม่รู้จักแหล่งค้นคว้าหรือวิธีการค้นคว้าในห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิธิมา สังขหะ (นิธิมา สังขหะ 2527 : 43) ที่ได้ศึกษาพบว่า ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของนักศึกษาในการใช้ห้องสมุดคือ ไม่ทราบวิธีการใช้หนังสือบางเล่ม เช่น หนังสืออ้างอิง ทำให้ครูและนักเรียนให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อขอคำแนะนำและความช่วยเหลือในการค้นหาเรื่อง หรือความรู้ที่ต้องการ

2. ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน และเปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างครูกับนักเรียน

2.1 คำนับรรณารักษ์

โดยส่วนรวมครูและนักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหาคำนับรรณารักษ์ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการตอบคำถามเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดวงพร กระแสร์เสียง (ดวงพร กระแสร์เสียง 2527 : 111 – 113) ที่พบว่า บรรณารักษ์ทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามมีประสิทธิภาพในด้านความพยายามให้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพของคำตอบ และความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดี และดีมาก ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสรี ทองพันธุ์ (เสรี ทองพันธุ์ 2526 : 53 – 54) ที่ได้สรุปว่า ผู้บริหารและครู มีทัศนะในระดับที่ปานกลาง ต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของบรรณารักษ์ในด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้ และการแนะนำการอ่านและการส่งเสริมการอ่าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมีความสนใจและรักงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ในขอบข่ายหรือแนวทางในการตอบคำถาม ทำให้การบริการตอบคำถามมีประสิทธิภาพ เป็นที่พอใจแก่ผู้ใช้พอสมควร และบรรณารักษ์ได้ให้บริการอย่างรวดเร็ว ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลที่ครูและนักเรียนมีปัญหาคำนับรรณารักษ์ในระดับน้อย

เมื่อเปรียบเทียบความคิด เห็นระหว่างครูกับนักเรียนต่อปัญหาคำนนี้ พบว่าแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูมีความคุ้นเคยกับบรรณารักษ์เป็นการส่วนตัว จึงสามารถใช้บริการตอบคำถามใดก็ตามที่ต้องการ แต่นักเรียนอาจมีความเกรงใจบรรณารักษ์ จึงไม่กล้าถามปัญหานั้นนอกเหนือเวลาที่ให้บริการจากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ความคิดเห็นของครูและนักเรียนต่อปัญหาคำนนี้แตกต่างกัน

2.2 กานหนังสืออ้างอิง

โดยส่วนรวมครูและนักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหาคำนหนังสืออ้างอิงในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างครูกับนักเรียนต่อปัญหาคำนนี้แล้ว พบว่าไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดโรงเรียนส่วนใหญ่มีหนังสืออ้างอิงพอประมาณ แต่อาจจะไม่ครบทุกประเภท ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัครพรหมสิงห์ (อัครพรหมสิงห์ 2522 : 103) ที่พบว่า ห้องสมุดโรงเรียนส่วนใหญ่มีหนังสืออ้างอิงต่ำกว่า 300 เล่ม และมีไม่ครบทุกประเภท หนังสืออ้างอิงประเภทที่ห้องสมุดโรงเรียนทุกแห่งต้องการให้มีเพิ่มขึ้นคือ อักษรานุกรมชีวประวัติ

สำหรับหัวข้อหนังสืออ้างอิงเรียงสับสันไม่เป็นระเบียบทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา พบว่า ครูมีความคิดเห็นต่อปัญหานี้ในระดับน้อย แต่นักเรียนมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างครูกับนักเรียน พบว่าแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูมีความคุ้นเคยกับหนังสือต่าง ๆ มีประสบการณ์สูงกว่า และมีเวลามากกว่านักเรียน จึงทำให้ไม่มีปัญหาในการค้นหามากนัก ในขณะที่นักเรียนเข้าใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่ม จำนวนผู้ใช้มีมากกว่าและไม่คุ้นเคยกับหนังสือเท่าที่ควร เมื่อพบว่าหนังสือเรียงสับสันไม่เป็นระเบียบ จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกในการค้นหามากกว่าครูนั่นเอง

2.3 กานอื่น ๆ

ครูมีความคิดเห็นต่อปัญหาคำนอื่น ๆ คือ ปัญหาชั่วโมงการเรียนการสอนมีมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลามาใช้บริการตอบคำถาม และปัญหาไม่มีคู่มือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ ทรัพยากรนี้ ในระดับน้อย แต่นักเรียนมีในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างครูกับนักเรียนต่อปัญหาคำนนี้ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

สำหรับปัญหาชั่วโมงการเรียนการสอนมีมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลามาใช้บริการตอบคำถามนั้น ครูและนักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหานี้ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูและนักเรียนต่อปัญหานี้ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูและนักเรียนอาจไม่มีเวลาใช้ห้องสมุดได้ตามต้องการ เพราะครูมีงานสอน ในขณะที่นักเรียนต้องเรียนทั้งวัน จากเหตุผลดังกล่าวจึงเห็นได้ว่าครูและนักเรียนมีความคิดเห็นต่อปัญหานี้ไม่แตกต่างกัน

3. ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียน และเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างครูกับนักเรียน

3.1 ด้านบรรณารักษ์

ครูมีความต้องการด้านบรรณารักษ์ในระดับปานกลาง แต่นักเรียนมีความต้องการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุญเรือน จันทศรีคำ และ จุไรรัตน์ อุดมะ (บุญเรือน จันทศรีคำ 2518 : 40 จุไรรัตน์ อุดมะ 2523 : 1 - 2) ซึ่งพบว่า นักเรียนมีความต้องการในระดับมากในเรื่องบรรณารักษ์ ไม่ควรมีชั่วโมงสอนหรือทำหน้าที่พิเศษอื่น ๆ เพื่อบรรณารักษ์จะได้มีเวลาประจำบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตลอดเวลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูสามารถถามคำถามแก่บรรณารักษ์คนใดคนหนึ่งได้ตลอดเวลา เพราะอาจมีความคุ้นเคยกันเป็นการส่วนตัว แต่นักเรียนมีความเกรงใจบรรณารักษ์เนื่องจากไม่มีบรรณารักษ์ทำหน้าที่ตอบคำถามโดยเฉพาะ เมื่อเปรียบเทียบความต้องการด้านนี้ระหว่างครูกับนักเรียน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูและนักเรียนต้องการให้มีบรรณารักษ์ทำหน้าที่บริการตอบคำถามโดยเฉพาะ และทำหน้าที่บริการอยู่ตลอดเวลาเพื่อครูและนักเรียนจะได้ใช้บริการตอบคำถามได้ง่ายและสะดวกขึ้น

3.2 ด้านหนังสืออ้างอิง

ครูมีความต้องการด้านหนังสืออ้างอิงในระดับปานกลาง แต่นักเรียนมีความต้องการในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความต้องการด้านนี้ระหว่างครูกับนักเรียน

พบว่า แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการเรียนการสอนตามหลักสูตรมัธยมศึกษา
พุทธศักราช 2524 ได้เน้นให้นักเรียนต้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง นักเรียนจึงมีความ
จำเป็นที่จะต้องเข้าใจห้องสมุดประกอบการเรียนมาก ส่วนครูมีความต้องการใช้หนังสือ
อ้างอิงน้อยกว่า เพราะสามารถเตรียมการสอนโดยใช้ตำราหรือวัสดุการสอนอื่น ๆ
ประกอบได้ ดังนั้นผลการเปรียบเทียบความต้องการด้านนี้ระหว่างครูกับนักเรียนจึง
แตกต่างกัน

3.3 ด้านอื่น ๆ

โดยส่วนรวมครูและนักเรียนมีความต้องการด้านอื่น ๆ คือความ
ต้องการให้จัดทำข่าวสารห้องสมุดที่เกี่ยวกับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ให้มีบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่อง หรือความรู้ที่ต้องการ และให้มีบริการแนะนำ
การเขียนบรรณานุกรมในระบับมาก เมื่อเปรียบเทียบความต้องการด้านนี้ระหว่างครูกับ
นักเรียน พบว่า แตกต่างกัน โดยเฉพาะความต้องการให้มีบริการแนะนำการเขียน
บรรณานุกรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูและนักเรียนต้องการใช้บรรณานุกรมในการศึกษา
ค้นคว้ามากกว่าพอสมควร อีกประการหนึ่งคือตั้งแต่ปีการศึกษา 2526 วิชาการใช้ห้องสมุด
(หล. 011) ถูกยกเลิกไป แต่มีวิชาใหม่ตามหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช
2524 คือ วิชาการศึกษาค้นคว้าเบื้องต้น (ท. 081) มาแทนที่วิชานี้ เป็นวิชาในสาย
วิชาภาษาไทย ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดเป็นส่วนใหญ่ แต่ก็เน้นเพียงวิชาเลือก
ไม่ใช่วิชาบังคับ ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่านักเรียนอาจไม่ได้เรียนการใช้ห้องสมุดมาก่อน
จึงต้องการให้ห้องสมุดมีบริการแนะนำ การเขียนบรรณานุกรมในการทำรายงาน ซึ่ง
สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสรี ทองพันธุ์ และบุญเรือน จันทศรีคำ (เสรี ทองพันธุ์
2526 : 81 บุญเรือน จันทศรีคำ 2518 : 76) ที่พบว่า ครูและนักเรียนต้องการ
ให้ครูบรรณารักษ์สอนวิชาการใช้ห้องสมุด และถือเป็นหน้าที่สำคัญของครูบรรณารักษ์

ทฤษฎีเหตุผลดังกล่าว ทำให้ครูมีความต้องการด้านนี้ในระบับมาก แต่ไม่มากเท่า
นักเรียน ซึ่งจะต้องค้นคว้าอยู่เสมอ ความต้องการด้านนี้ของครูและนักเรียนจึงแตกต่างกัน
ตามสมมติฐานข้อ 2

ข้อสังเกต

จากผลการวิจัยโดยสรุปจะเห็นได้ว่า ปัญหาและความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 อยู่ในระดับปานกลาง และระดับน้อย เป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้อาจพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นแรก ทั้งครู และนักเรียนอาจไม่ได้ใช้ห้องสมุดประกอบการเรียนการสอน หรือใ้ช้น้อย การไม่ได้ใช้ห้องสมุดประกอบการเรียนการสอน หรือใ้ช้น้อย จึงทำให้ปัญหาและความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับน้อย ตามไปกล่าว

ประเด็นที่สอง อาจเป็นเพราะห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 6 ส่วนใหญ่ มีความพร้อมทั้งด้านบุคลากร และทรัพยากรที่จะอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องสมุด ปัญหาและความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงไม่มากนัก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์

1.1 ควรจัดหาหนังสืออ้างอิงเพิ่มเติม และให้เพียงพอแก่ความต้องการของครูและนักเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หนังสือรายปี และอักษรานุกรมชีวประวัติ และควรเป็นหนังสืออ้างอิงที่ทันสมัย

1.2 ควรแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิงทุกประเภท แจ้งไว้ให้ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้สารานุกรม หนังสือรายปี อักษรานุกรมชีวประวัติ และหนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์

1.3 ควรจัดทำคู่มือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ บรรณานุกรม และบรรณานุกรม ให้สมบูรณ์ และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนั้นแล้วก็ควรจัด

ชั่วโมงแนะนำการใช้คู่มือช่วยคน เช่น บัตรรายการ บรรณานุกรม กรรณวารสาร และแนะนำวิธีใช้บริการด้านอื่น ๆ

1.4 ควรจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้เป็นแผนกหนึ่ง โดยเฉพาะ เพื่อที่บรรณารักษ์จะได้อยู่ประจำและสามารถตอบคำถามได้ตลอดเวลา

1.5 ควรจัดทำข่าวสารห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและบริการอื่น ๆ ในห้องสมุด เพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับครู

2.1 ควรมีการประสานงานระหว่างครูกับบรรณารักษ์ เพื่อร่วมมือกัน จัดหาหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ตลอดจนการใช้หนังสืออ้างอิง เพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาในหลักสูตรการเรียนการสอน

2.2 ครูควรมอบหมายงานให้นักเรียนได้เข้าใช้ห้องสมุด เพื่อศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากหนังสือต่าง ๆ รวมถึงหนังสืออ้างอิง เพื่อให้การศึกษาสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

3.1 ควรลดชั่วโมงการสอนของบรรณารักษ์ให้น้อยลง ให้เหลือเพียงชั่วโมงการสอนวิชาการใช้ห้องสมุด เพื่อที่บรรณารักษ์จะได้จัดกิจกรรม และจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ครู และนักเรียนได้อย่างเต็มที่

3.2 ควรส่งเสริมให้มีการประชุมครูในแต่ละหมวดวิชา เพื่อร่วมมือกันหาวิธีที่จะทำให้มีการเรียนการสอนโดยใช้ห้องสมุด และเพื่อที่ครูจะได้ส่งเสริมให้นักเรียนได้ใช้ห้องสมุดมากขึ้น

3.3 ควรหาตำแหน่งบรรณารักษ์ให้ประจำอยู่ในห้องสมุดโดยเฉพาะ จัดหางบประมาณในการจัดซื้อหนังสืออ้างอิงเพิ่มเติม และส่งเสริมในการจัดทำคู่มือการใช้หนังสืออ้างอิง ตลอดจนบริการต่าง ๆ ในห้องสมุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาข้อคำถามที่ผู้ใช้ห้องสมุดได้ถาม เพื่อหาแนวโน้มของประเภทของคำถาม ซึ่งจะส่งผลไปถึงประเภทของหนังสืออ้างอิงที่จำเป็นในงานบริการตอบคำถามในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สุธรรมเมธา ความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ อ.ม. จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย 2524, 124 หน้า อักส่าเนา
- กุลทรัพย์ เกษแม่นกิจ การศึกษาค้นคว้าเบื้องต้น ไทยวัฒนาพานิช 2526,
247 หน้า
- จุไรรัตน์ อุทมะ "สรุปวิจัยเรื่องปัญหาการใช้ห้องสมุดและความต้องการในการรับ
บริการห้องสมุดของนักเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 5 ปีการศึกษา 2522"
วิจัยสนเทศ 1 : 1 - 2 ธันวาคม 2523
- เฉลียว พันธุ์สีดา "บริการอ้างอิงและสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย"
บรรณศาสตร์ 1 : 33 - 52 ตุลาคม 2521
- ฉันทา สวัสดิ์ศิริพร การสำรวจการใช้ทรัพยากรห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อ
ประกอบการสอนของคณาจารย์ วิทยานิพนธ์ อ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2522,
211 หน้า อักส่าเนา
- ดวงพร กระแสร์เสียง การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2527,
151 หน้า อักส่าเนา
- ทรรศนียา กัลยาณมิตร "การบริหารงานห้องสมุดโรงเรียน : หลักการและระเบียบ
วิธีการจัดห้องสมุด บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการบริหารห้องสมุด" จันทร์เกษม
160 : 32 - 34 พฤษภาคม - มิถุนายน 2524
- นิธินา สังคทะ การศึกษากการใช้ห้องสมุดและความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ
ในการใช้ห้องสมุดกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2527, 74 หน้า
อักส่าเนา

- บุญเรือน จันทรีคำ การศึกษาปัญหาความคิดเห็นและความต้องการของครูและนักเรียนที่มีต่อห้องสมุดโรงเรียนมัธยมแบบประสม ปรินทิพย์ กศ.ม.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2518, 86 หน้า อักส่าเนา
- ฉลิวัลย์ รอดสวัสดิ์ การศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดคณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2519 วิทยานิพนธ์ อ.ม.
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2520, 132 หน้า อักส่าเนา
- พิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรฟเฟอร์ การบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2519, 281 หน้า
- เพ็ญจันทร์ ศิริชุมแสง การสำรวจหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดวิทยาลัยครูทั่วประเทศ
ในปีการศึกษา 2513 ปรินทิพย์ กศ.ม. วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร
2515, 146 หน้า อักส่าเนา
- รัฐจวน อินทรกำแหง, ฑูณ และนวลจันทร์ รัตนากร ห้องสมุดโรงเรียน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2524, 175 หน้า
- รุ่ง โรจนมณี "ห้องสมุดกับการเรียนการสอน" ประชาบาล 11 : 27 - 29
กุมภาพันธ์ 2523
- ละอองกาญจน์ สุริชัยพานิช บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ให้แก่นักศึกษา
วิทยานิพนธ์ อ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2520, 193 หน้า อักส่าเนา
- วรารุณ ฉลนันต์ ความสามารถของนิสิตในการหาหนังสือ ณ สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปรินทิพย์ กศ.ม. มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2525, 77 หน้า อักส่าเนา
- วิสิทธิ์ จินทวงศ์ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด เชียงใหม่
ศูนย์หนังสือเชียงใหม่ 2521, 572 หน้า
- ศึกษานิกร, กระจ่าง คู่มือหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2524
กรมวิชาการ 2523, 374 หน้า

สุจิน บุกรทีสุวรรณ การดำเนินงานเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 9 วิทยานิพนธ์ อ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2525, 168 หน้า อักส่าเนา

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ การใช้บริการห้องสมุดและการเขียนรายงานการค้นคว้า วิทยานิพนธ์ 2521, 105 หน้า

เสรี ทองพันธุ์ บทบาทที่ปฏิบัติจริงและที่คาดหวังของครูบรรณารักษ์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามทัศนของครูบรรณารักษ์ ครู และผู้บริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 3 วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2526, 206 หน้า อักส่าเนา

อัคร พรหมสิงห์ การใช้หนังสืออ้างอิงในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา - สวณกลาง วิทยานิพนธ์ อ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2522, 111 หน้า อักส่าเนา

Armstrong, Julia Ruth. "Teaching and Practice of Reference Service," Journal of Education for Librarianship. 4 : 173 - 174, Winter, 1963.

Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 5th. ed., Tokyo, McGraw - Hill International Book, 1981. 549 p.

Freider, Thelma. "Will the Real Problem Please Stand Up," Library Journal. 91 : 2007 - 2013, April, 1966.

Hutchins, Margaret. Introduction to Reference Work. Chicago, American Library Association, 1944. 214 p.

John, Palmer O. and Robert W.B. Jackson. Instruction to Statistical Method. New York, Prentice - Hall, 1953. 357 p.

Katz, William A. Introduction to Reference Work. New York, McGraw - Hill, 1969. 2v.

Wozny, Lucy Anne. "Online Bibliographic Searching and Student Use of Information : An Innovative Teaching Approach," School Library Media Quarterly. 1 : 35 - 42, Fall, 1982.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิทยาเขตประสานมิตร

1 พฤศจิกายน 2527

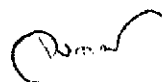
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ที่เคารพ และนักเรียนที่รัก

เนื่องด้วยข้าพเจ้ากำลังทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาปัญหาและความต้องการในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6" โดยใช้แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และจะนำผลการวิจัยนี้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ใ้โปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตอบตามความเป็นจริง การนำเสนอผลการวิจัยนั้นเสนอโดยส่วนรวม ข้อมูลเหล่านี้ข้าพเจ้าจะรักษาไว้เป็นความลับที่สุด

ขอแสดงความนับถือ



(จงกลณี ปลื้มสำราญ)

นิสิตปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถาม

ปัญหาและความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด

สถานภาพของผู้ตอบ

_____ อาจารย์

_____ นักเรียน

คำชี้แจง การตอบแบบสอบถามนั้น โปรดตอบทุกข้อ ซึ่งจะแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ตอนที่ 2 ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ตอนที่ 3 ความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ตอนที่ 1 การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง

1. บริการตอบคำถามแก่ผู้ถาม โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ตอบคำถามของผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งในเรื่องทั่ว ๆ ไป หรืออาจเป็นการช่วยค้นคว้าเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยเฉพาะตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด

2. บริการหนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรม สารานุกรม ฯลฯ สำหรับผู้อ่านที่มีความสงสัยและต้องการทราบคำตอบปัญหาสั้น ๆ ได้สะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ต้องอ่านทั้งเล่ม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่กำหนดให้

1. ท่านค้นหาหนังสือในห้องสมุดโดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - _____ ค้นจากบัตรรายการและเครื่องมือช่วยค้นอื่น ๆ เช่น วรรณวารสาร
 - _____ ค้นหาตามชั้นหรือตู้เก็บสิ่งพิมพ์
 - _____ สอบถามจากบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยตรง
 - _____ สอบถามจากเพื่อนหรือผู้ร่วมงาน
 - _____ อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____
2. นอกจากหนังสือแบบเรียน ท่านเคยใช้วัสดุห้องสมุดประเภทใดในห้องสมุดประกอบ
 การศึกษาค้นคว้าบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - _____ หนังสือทั่วไป (หมวด 000 - 900)
 - _____ หนังสืออ้างอิงภาษาไทย
 - _____ หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ
 - _____ วารสาร
 - _____ หนังสือพิมพ์
 - _____ จุลสาร
 - _____ กฤตภาค
 - _____ อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____
3. ท่านเคยใช้หนังสืออ้างอิงประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - _____ พจนานุกรม
 - _____ สารานุกรม
 - _____ หนังสือรายปี
 - _____ อักษรานุกรมชีวประวัติ
 - _____ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์
 - _____ อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

4. ท่านใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อ (ตอนใดมากกว่า 1 ข้อ)
 _____ ให้บรรณารักษ์รวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่องหรือความรู้ที่ต้องการ
 _____ ขอคำแนะนำและความช่วยเหลือในการค้นหาเรื่องหรือความรู้ที่ต้องการ

ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 ท่านมีปัญหาเล็กน้อยเพียงใดในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านบรรณารักษ์</u>					
1. บรรณารักษ์ไม่สามารถชี้แนะแหล่งข้อมูล หรือให้คำตอบที่ต้องการได้.....					
2. บรรณารักษ์มีงานมากไม่มีเวลาให้บริการตอบคำถาม.....					
3. บรรณารักษ์ไม่เต็มใจให้บริการตอบคำถาม.....					
4. ไม่มีบรรณารักษ์ประจำบริการตอบคำถามตลอดเวลา.....					
<u>ด้านหนังสืออ้างอิง</u>					
1. มีปัญหาทางด้านจำนวนของหนังสือเล็กน้อยเพียงใด					
พจนานุกรม.....					
สารานุกรม.....					
หนังสือรายปี.....					

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
อักษรานุกรมชีวประวัติ.....					
หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์.....					
อื่น ๆ.....					
2. มีปัญหาทางความทันสมัยมากน้อย					
เพียงใด					
พจนานุกรม.....					
สารานุกรม.....					
หนังสือรายปี.....					
อักษรานุกรมชีวประวัติ.....					
หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์.....					
อื่น ๆ.....					
3. ไม่ทราบวิธีใช้หนังสืออ้างอิงที่ถูกต้อง.....					
4. หนังสืออ้างอิงต่อไปนี้มีปัญหาในการใช้					
มากน้อยเพียงใด					
พจนานุกรม.....					
สารานุกรม.....					
หนังสือรายปี.....					
อักษรานุกรมชีวประวัติ.....					
หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์.....					
อื่น ๆ.....					
5. หนังสืออ้างอิงเรียงสับสนไม่เป็นระเบียบ					
ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา.....					

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านอื่น ๆ</u> 1. ท่านมีชั่วโมงการเรียนการสอนมากเกินไปทำให้ไม่มีเวลาให้บริการ คอบค้ำตาม.....					
2. ไม่มีคู่มือช่วยคน เช่น บัตรรายการ กระดาษ.....					

ตอนที่ 3 ความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 ท่านมีความต้องการมากน้อยเพียงใดในการให้บริการตอบคำถาม
 และช่วยการค้นคว้า โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง
 ที่กำหนดให้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านบรรณารักษ์</u> 1. ให้มีบรรณารักษ์ประจำบริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้าตลอดเวลา.....					
2. ให้มีบรรณารักษ์ทำหน้าที่บริการตอบ คำถามโดยเฉพาะ.....					

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านหนังสืออ้างอิง</u>					
1. ให้จัดซื้อหนังสืออ้างอิงต่อไปนี้เพิ่มขึ้น					
พจนานุกรม.....					
สารานุกรม.....					
หนังสือรายปี.....					
อักษรานุกรมชีวประวัติ.....					
หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์.....					
2. ให้มีการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิงต่อไปนี้					
พจนานุกรม.....					
สารานุกรม.....					
หนังสือรายปี.....					
อักษรานุกรมชีวประวัติ.....					
หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์.....					
3. ให้บริการยืมหนังสืออ้างอิงไปไว้ที่บ้าน.....					
4. ให้มีบริการฉายเอกสารหนังสืออ้างอิงที่ไม่ให้ยืมออก.....					
5. ให้จัดหนังสืออ้างอิงบนชั้นให้เป็นระเบียบอยู่เสมอ.....					

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ท่านอื่น ๆ</u> 1. จัดทำข่าวสาร หอสมุดที่เกี่ยวข้องกับ บริการ คอบคำถามและช่วยการ คนกว่า.....					
2. บริการรวบรวมรายชื่อหนังสือพิมพ์เรื่อง หรือความรู้ที่ต้องการ.....					
3. บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรม.....					

การศึกษาปัญหาและความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ในห้องสมุด ของครูและนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา
เขตการศึกษา 6

บทคัดย่อ

ของ

จงกลณี บัดัมสำราญ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

มีนาคม 2528

การวิจัยครั้งนี้เพื่อสำรวจและเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของครู และนักเรียนในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 โดยส่งแบบสอบถามไปยังครูที่สอนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 72 คน และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 360 คน จากโรงเรียนมัธยม ประจำจังหวัด 9 โรงเรียน ในเขตการศึกษา 6 นำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ปรากฏผลดังนี้

1. โดยทั่ว ๆ ไป ครูส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.82) และนักเรียน (ร้อยละ 78.43) ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อขอความช่วยเหลือ และคำแนะนำในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ
2. ปัญหาทางด้านการบรรณารักษ์ หนังสืออ้างอิง ชั่วโมงการสอนของครู ชั่วโมงการเรียนของนักเรียน และการขาดคู่มือช่วยค้น เช่น บัตรรายการ วรรณคดี อยู่ในระดับน้อย และปานกลาง
3. มีความต้องการที่อยู่ในระดับปานกลาง และมาก ตามลำดับดังต่อไปนี้ บรรณารักษ์ หนังสืออ้างอิง บริการพิเศษ เช่น ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถาม บริการเกี่ยวกับบรรณานุกรม บริการด้านการค้นคว้า การเขียนรายงาน (โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องวิธีการเขียนบรรณานุกรมของรายงาน)
4. ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัญหาแต่ละปัญหาที่กล่าวทอนต้น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากทางด้านการบรรณารักษ์ ซึ่งพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. ความแตกต่างของความต้องการของบรรณารักษ์ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ทางด้านหนังสืออ้างอิง พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และทางด้านการบริการพิเศษ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

A STUDY OF PROBLEMS AND NEEDS IN USING LIBRARY REFERENCE SERVICES
OF SECONDARY SCHOOL TEACHERS AND STUDENTS
IN EDUCATIONAL REGION VI

AN ABSTRACT

BY

JONGKONNEE PLUEMSUMRAN

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

March 1985

This study was to investigate and to compare problems and needs of teachers and students in using reference services of the secondary school libraries of Education Region 6. The questionnaires were delivered to 72 M.S. 6 teachers and 360 M.S. 6 students of 9 provincial secondary schools. The gathered data were analyzed and calculated for percentages, means, and differences of means.

Major findings were as follows

1. In general, a majority of the teachers (81.82%) and the students (78.43%) used the reference services in order to seek helps and advices in searching the needed information.

2. These problem areas, namely, the librarians, the reference collection, the teachers' teaching loads, the students' class hours, and the lack of searching tools such as card catalog, indexes, were rated to be minor and moderate.

3. Following areas of needs were judged to be moderate and high in priority, namely, the librarians, the reference collection, and special services such as news and information release on reference services, bibliographic services, searching services, report writing consultation (especially on rules and style of writing the bibliography of the report).

4. The differences of their opinions towards each problem area mentioned above were not statistically significant except for the librarian area which was significant at .01 level.

5. The differences of their needs were not statistically significant in the librarian area but were significant at .01 level in the reference collection area and at .05 level in the special service area.