

025.52
จ 535 ส
ร.3

สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

13 พ.ค. 2540

ปริญญานิพนธ์
ของ
จิราภรณ์ กรอบกระจก

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มีนาคม 2540

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

64044

สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

บทคัดย่อ
ของ
จิราภรณ์ กรอบกระจก

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มีนาคม 2540

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานจำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุด สภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถาม และประสิทธิภาพการทำงานของบรรณารักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 21 คน และบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 54 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 75 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามและแบบวัดเจตคติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการให้บริการสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุดต่างๆ มากที่สุดคือ โทรสาร รองลงมาคือ ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ฐานข้อมูล OPACs และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ เมื่อพิจารณาสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 4 ประเภทในแต่ละประเด็นเฉพาะที่เด่นๆ ปรากฏผลดังนี้

1.1 ฐานข้อมูลที่จัดให้บริการ พบว่า ประเภทของฐานข้อมูลที่มีในระบบ OPACs ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการคือ ฐานข้อมูลหนังสือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมและหนังสือพิมพ์ และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยมากที่สุด ส่วนฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดให้บริการคือ ฐานข้อมูล DAO มากที่สุด

1.2 ลักษณะงานที่ให้บริการ พบว่า ลักษณะงานในฝ่ายบริการตอบคำถามที่ใช้โทรสารคือ บริการยืมระหว่างห้องสมุดและบริการขอสำเนาเอกสารหรือวารสารที่ไม่มีในห้องสมุดของตนเองมากที่สุด ลักษณะงานที่ใช้ฐานข้อมูล OPACs ของบรรณารักษ์คือ ตอบคำถามเวลาผู้ใช้มาถามมากที่สุด ส่วนลักษณะงานบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์จัดให้บริการ คือ ให้บริการสืบค้นสารสนเทศโดยทั่วไป (ฐานข้อมูลที่ไม่เสียค่าบริการ) มากที่สุด

1.3 วิธีการให้บริการ พบว่า ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง และฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้โดยมีผู้ใช้ช่วยด้วยในขณะค้น ส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้

1.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจเป็นส่วนมากต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง และฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม และพึงพอใจเป็นบางส่วนต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.5 ปัญหาการสืบค้นที่พบในระดับมากของบรรณารักษ์ พบว่า มีปัญหาในเรื่องข้อมูลที่ได้รับทางโทรสารเลือนลางไม่ชัดเจน เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย จำนวนบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสืบค้นมีไม่เพียงพอ และปัญหาด้านระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เป็นต้น

2. เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามโดยรวมทุกด้านพบว่า มีระดับเจตคติสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการมีค่าสูงสุด โดยมีระดับเจตคติสูง

3. เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4. เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานบริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานบริการตอบคำถามในระดับมากมีระดับเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสูงกว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานบริการตอบคำถามในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ในด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานบริการตอบคำถามในระดับมากมีระดับเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสูงกว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานบริการตอบคำถามในระดับน้อย

5. เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนกตามประเภทการทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านก็พบว่าทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

SERVICE PERFORMANCE AND ATTITUDES TOWARDS INFORMATION
TECHNOLOGY USAGE OF REFERENCE LIBRARIANS IN THAI PUBLIC
UNIVERSITY LIBRARIES

AN ABSTRACT
BY
JIRAPORN KROBKRAJOK

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master
of Arts degree in Library and information Science
at Srinakharinwirot University

March 1997

The purposes of this research are : to study service performance of information technology, attitudes towards information technology usage, and compare attitudes towards information technology usage among geographical locations, service information technology usage performance and working experiences of reference librarians in Thai public university libraries. The samples were 21 heads of reference librarians and 54 reference librarians. Total samples used were 75 reference librarians. These samples were selected by purposive sampling. Instruments used were multiple choice questionnaires for the service performance, and rating scale questionnaires for the attitudes. The data were analyzed by percentage, means, standard deviation, t-test and F-test.

The major findings were as follows :

1. The most usages of information technology were facsimile, CD-ROM database, OPACs and Internet respectively. However, if we consisted by the kind of information technology in special list find that :

- 1.1 The databases in OPACs system, that majority of libraries provide services on, are the database of book, journal and newspaper indexes, and thesis while all of them have most of DAO database from CD-ROM database.

- 1.2 The most of facsimile usage, librarians use it for interlibrary loan, photocopy of document and journals that can not be found in the library. The most of OPACs usage, librarians use it in reference service. In the path of information retrieval service by Internet, most services provided were general information (free service)

- 1.3 Service method, for library's database (off-line) and CD-ROM database, librarians would retrieve information when a user is present, but the librarians would retrieve information from internet when the user is not present.

1.4 Satisfaction of user towards retrieval results. In the view of librarians, users were most satisfied with retrieval results from OPACs library's database (off-line) and CD-ROM database, and less satisfied with internet.

1.5 Frequent problems encountered by librarians : illegible results, insufficient numbers of terminals limited and not up-to-date sources of information in Thailand, not enough librarians and transmission problems etc.

2. Overall, reference librarians have high level attitudes towards information technology usage, particularly the impacts of usage information technology in service.

3. Comparison of the attitudes towards information technology usage among geographical locations indicated no significant difference.

4. Comparison of the attitudes towards information technology usage according to service information technology usage performance indicated a significant difference at a .05 level. The higher level of information technology usage, the higher level of attitudes.

5. Comparison of the attitudes towards information technology usage classified by working experiences indicated no significant difference.

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษร เจริญรักษ์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษร เจริญรักษ์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร.ศิริยุภา พูลสุวรรณ)

วันที่ 14 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2540

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เพราะได้รับความช่วยเหลือให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง และถ้อยคำด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ ประธานผู้ควบคุมปริญญานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษร เจริญรักษ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ศรีโกลนวงศ์ กรรมการสอบปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีค่า ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คร.วีระ สุภากิจ เป็นอย่างยิ่งที่ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์สถิติในการวิจัยครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณบิดา และมารดาของข้าพเจ้า ที่ได้สนับสนุนการศึกษาของข้าพเจ้ามาจนบัดนี้

ขอขอบคุณเพื่อนที่คอยให้กำลังใจทุกคน และสุดท้ายขอขอบคุณ คุณมลฤบ หนูสวัสดิ์ ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้อย่างยิ่ง

จิราภรณ์ กรอบกระจก

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
บริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	9
ความหมายของบริการตอบคำถาม.....	9
หน้าที่ของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม.....	11
ระดับการให้บริการตอบคำถาม.....	13
ประเภทของบริการที่จัดให้ในงานบริการตอบคำถาม.....	14
เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการตอบคำถาม.....	18
คุณสมบัติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม.....	29
เกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะสำหรับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม.....	31
เจตคติ.....	35
ความหมายของเจตคติ.....	35
ประโยชน์ของเจตคติ.....	37
องค์ประกอบของเจตคติ.....	38
การเกิดเจตคติ.....	39
การวัดเจตคติ.....	40
เครื่องมือวัดเจตคติ.....	42

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	44
งานวิจัยในประเทศไทย.....	47
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	56
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	59
การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
สภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์	
ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ.....	77
เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์	
ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ.....	125
เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ	
บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนก	
ตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่.....	130
เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ	
บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนก	
ตามสภาพทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถาม	
ของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่.....	131
เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ	
บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนก	
ตามประสิทธิภาพการทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม.....	135

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	137
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	137
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	137
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	138
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	140
อภิปรายผล.....	146
ข้อเสนอแนะ.....	154
บรรณานุกรม.....	156
ภาคผนวก.....	163
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	188

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
2	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืนมา จำแนกตามห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	64
3	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในงานฝ่ายบริการตอบคำถามในระดับมาก.....	69
4	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในงานฝ่ายบริการตอบคำถามในระดับปานกลาง.....	70
5	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในงานฝ่ายบริการตอบคำถามในระดับน้อย.....	70
6	สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ภูมิภาค ทางการศึกษาและประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม.....	75
7	ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ.....	77
8	ประเภทของฐานข้อมูลที่มีในระบบ OPACs	78
9	ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับผู้สืบค้นฐานข้อมูล OPACs	79
10	จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับผู้สืบค้นฐานข้อมูล OPACs	80
11	ลักษณะงานที่ใช้ฐานข้อมูล OPACs ของบรรณารักษ์.....	81
12	ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ตามความรู้สึกรักของบรรณารักษ์.....	82
13	ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ของบรรณารักษ์.....	83
14	ประเภทของฐานข้อมูลที่มีในระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง.....	84
15	ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับผู้สืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง.....	85
16	จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับผู้สืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง.....	86
17	วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง.....	87
18	เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง ต่อเรื่อง.....	88

19	ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุด สร้างขึ้นเอง.....	89
20	ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองของบรรณารักษ์.....	90
21	รายชื่อฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ที่จัดให้บริการ.....	91
22	ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม.....	94
23	จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม.....	95
24	วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม.....	96
25	เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ต่อเรื่อง....	97
26	ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์.....	98
27	ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ของบรรณารักษ์.....	99
28	รายชื่อฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศที่จัดให้บริการ.....	100
29	วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ.....	101
30	เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จาก ต่างประเทศต่อเรื่อง.....	102
31	วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ.....	103
32	ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ จากต่างประเทศตามความรู้สึกของบรรณารักษ์.....	104
33	ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศของบรรณารักษ์.....	105
34	รายชื่อเครือข่ายภายในประเทศที่ฝ่ายบริการตอบคำถามเป็นสมาชิก.....	107
35	วิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศ.....	108
36	เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศ ต่อเรื่อง	109
37	ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศ ผ่านเครือข่ายภายในประเทศตามความรู้สึกของบรรณารักษ์.....	110
38	ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศของบรรณารักษ์.....	111
39	วิธีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	113

40	ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	114
41	จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	115
42	วิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	116
43	งานบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่บรรณารักษ์จัดให้บริการ.....	117
44	เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่อเรื่อง.....	118
45	วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	119
46	ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามความรู้สึกละเอียดของบรรณารักษ์.....	120
47	ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์.....	121
48	งานในฝ่ายบริการตอบคำถามที่ใช้โทรสาร.....	122
49	ปัญหาการใช้โทรสารของบรรณารักษ์.....	123
50	การจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์.....	124
51	เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ.....	125
52	เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ.....	127
53	เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ.....	128
54	สรุปเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ.....	129

55	เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่....	130
56	เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบ คำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่.....	131
57	เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบ คำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ ในรายด้านที่พบความ แตกต่าง.....	133
58	เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยรวมของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ของรัฐ จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ ตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ เป็นรายคู่.....	134
59	เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม.....	135

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

แนวความคิดใหม่ในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากขึ้น โดยผู้เรียนต้องขวนขวายหาความรู้และแสวงหาข้อเท็จจริงต่างๆ มาประกอบการศึกษาให้กว้างขวางและลึกซึ้ง นอกจากนี้ การศึกษาในมหาวิทยาลัยได้สนับสนุนการวิจัยทุกลักษณะ ซึ่งจำเป็นต้องใช้สารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อศึกษาค้นคว้าเป็นจำนวนมาก ประกอบกับปัจจุบันเป็นยุคของข่าวสาร (Information age) วิทยาการในสาขาวิชาต่างๆ เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและปรากฏอยู่ในหลายรูปแบบ จนเกินความสามารถของผู้ใช้ที่จะค้นหาสารสนเทศที่ตนต้องการได้อย่างครบถ้วน ผู้ใช้จึงต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในฐานะที่เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศจึงได้จัดให้มีบริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ บริการที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งคือ บริการตอบคำถาม เพื่อให้บริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย ตลอดจนตอบคำถามต่างๆ แก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยจัดบรรณารักษ์คอยให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ ซึ่งเรียกว่า บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

ปัจจุบันกิจการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศที่พัฒนาแล้ว ได้เจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เหล่านี้ มีส่วนเพิ่มบทบาทงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมากขึ้นตามไปด้วย ดังงานวิจัยของเบอร์กฮาร์ด (Burkhardt. 1996 : 3782 - A) ที่พบว่าสภาพการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ในฝ่ายบริการตอบคำถามที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้นาน้อยแตกต่างกันคือ การปฏิบัติงานแบบไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การปฏิบัติงานที่อยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลงจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว มีผลทำให้งานในความรับผิดชอบของบรรณารักษ์แตกต่างกันคือ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีความรับผิดชอบงานด้านการแนะนำวิธีการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น อีกทั้งสภาพการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันนี้ ยังมีผลทำให้บรรณารักษ์มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันด้วย และทำให้สภาพการให้บริการตอบคำถามเปลี่ยนแปลงไปในด้านเกณฑ์ที่จะเป็นตัวกำหนดปริมาณสารสนเทศที่จะให้ผู้ใช้บริการ การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และวิธีการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการ นั้นแสดงให้เห็นถึง

สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามที่เปลี่ยนแปลงไป

สำหรับประเทศไทยนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการตอบคำถามเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเห็นได้จากการสำรวจเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในช่วงปี พ.ศ. 2535 ถึงปี พ.ศ. 2536 พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ที่มีการใช้ในห้องสมุดต่างประเทศทุกประเภทได้มีการนำมาใช้ในห้องสมุดของไทยแล้วทั้งสิ้น เช่น การให้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม (CD - ROM : Compact Disc Read Only Memory) บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากรายการสารานุกรมด้วยระบบออนไลน์ของห้องสมุด (OPACs : Online Public Access Catalogs) เป็นต้น (จิราพรพรณ สวัสดิพิณย์, นพพร เพียรพิบูล และวราภักษ์ พัฒนเกียรติพิณย์. 2536 : 139 - 140) ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพการให้บริการของฝ่ายบริการตอบคำถามตามไปด้วย เช่นจากเดิมที่บรรณารักษ์ใช้ตู้บัตรรายการและหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ เป็นเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศเพื่อตอบคำถามแก่ผู้ใช้ ปัจจุบันเปลี่ยนมาเป็นการสืบค้นโดยใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศหลากหลายประเภท ซึ่งบรรณารักษ์ผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่สืบค้นและแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นให้กับผู้ใช้ จึงทำให้บรรณารักษ์ที่ให้บริการในฝ่ายนี้จำเป็นต้องมีความรู้และทักษะหลายๆ ด้านที่สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ (Beck. 1991 : 36) ฉะนั้นการศึกษาสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามว่ามีสภาพเป็นอย่างไร และบรรณารักษ์มีเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างไร จึงเป็นประเด็นที่ควรศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เปลี่ยนแปลงไป เพราะงานฝ่ายบริการตอบคำถามเป็นงานบริการที่ต้องพบปะกับผู้ใช้ห้องสมุดอย่างใกล้ชิด จึงเป็นงานที่สำคัญในอันที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีของห้องสมุดให้กับผู้ใช้ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น และเป็นแนวทางในการสร้างเสริมเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามให้ดีและสูงขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. เพื่อศึกษาเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุด สภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถาม และประสิทธิภาพการทำงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ และเป็นแนวทางในการสร้างเสริมเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามให้ดีขึ้นและสูงขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 21 แห่ง คือ

1.1 มหาวิทยาลัยของรัฐที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง จำนวน 12 แห่ง คือ

- 1.1.1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.1.2 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
- 1.1.3 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
- 1.1.4 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- 1.1.5 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 1.1.6 มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 1.1.7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 1.1.8 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- 1.1.9 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ชนบุรี
 - 1.1.10 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
 - 1.1.11 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
 - 1.1.12 มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา
 - 1.2. มหาวิทยาลัยของรัฐที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค จำนวน 9 แห่ง คือ
 - 1.2.1 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 - 1.2.2 มหาวิทยาลัยแม่โจ้
 - 1.2.3 มหาวิทยาลัยนเรศวร
 - 1.2.4 มหาวิทยาลัยทักษิณ
 - 1.2.5 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
 - 1.2.6 มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 1.2.7 มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 - 1.2.8 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
 - 1.2.9 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- จำนวนประชากรทั้งหมด 77 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้มาจากกลุ่มประชากรในข้อ 1 โดยใช้วิธีการ สุ่มแบบเฉพาะเจาะจง คือ บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 21 คน และบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม โดยต้องมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างใดอย่างหนึ่งในการให้บริการตอบคำถามมาแล้วเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 54 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 75 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามใน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกออกตาม

3.1.1 สภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่

แบ่งเป็น

- 3.1.1.1 บรรณารักษ์ในส่วนกลาง
- 3.1.1.2 บรรณารักษ์ในส่วนภูมิภาค

3.1.2 สภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามของ
ห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ แบ่งเป็น

3.1.2.1 บรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ
งานบริการตอบคำถามในระดับมาก

3.1.2.2 บรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ
งานบริการตอบคำถามในระดับปานกลาง

3.1.2.3 บรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ
งานบริการตอบคำถามในระดับน้อย

3.1.3 ประสิทธิภาพการทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม แบ่งเป็น

3.1.3.1 ระยะเวลา 1 - 3 ปี

3.1.3.2 ระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป - 10 ปี

3.1.3.3 ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ
คำถาม หมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการโดยใช้เครื่องมือเทคโนโลยี
สารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในการศึกษา
ครั้งนี้จะศึกษาในด้านต่างๆ เช่น วิธีการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการ
สืบค้นตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ และปัญหาการสืบค้นของบรรณารักษ์ เป็นต้น

2. เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ
ตอบคำถาม หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบรรณารักษ์
ฝ่ายบริการตอบคำถามที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ แยกเป็นด้านความ
สามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในการให้บริการ และด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ อันเป็น
ผลจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม
ต่อสิ่งต่างๆ ในลักษณะทางบวก หรือลักษณะทางลบ สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดเจตคติต่อการ
ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5
ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด

3. สภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถาม หมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการบริการตอบคำถามของห้องสมุด ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น ฐานข้อมูล OPACs ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม (CD - ROM) ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง (ไม่อยู่ในระบบ OPACs) และโทรสาร เป็นต้น

สำหรับระดับของสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเกณฑ์ ซึ่งบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามจะเป็นผู้ตอบ โดยนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์คะแนนตามค่าคะแนนที่กำหนด แล้วนำคะแนนรวมที่ได้มาแยกเป็นกลุ่มตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

3.1 ห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามในระดับมาก

3.2 ห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามในระดับปานกลาง

3.3 ห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามในระดับน้อย (รายละเอียดดูบทที่ 3)

4. เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งนำมาใช้สำหรับการจัดหา ประมวลผล จัดเก็บและการเผยแพร่สารสนเทศในรูปของเสียง ภาพ ตัวอักษร และตัวเลข โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม ในที่นี้หมายถึง เทคโนโลยีที่นำมาใช้สำหรับให้บริการต่างๆ ในงานบริการตอบคำถาม เช่น ฐานข้อมูล OPACs ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม (CD - ROM) ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง (ไม่อยู่ในระบบ OPACs) และโทรสาร เป็นต้น

5. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ หมายถึง ห้องสมุดกลาง หรือหน่วยงานที่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่นแต่ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดกลางของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 21 แห่ง แยกเป็น

5.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง หมายถึง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งมีที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 12 แห่ง คือ

5.1.1 หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.1.2 ห้องสมุดธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- 5.1.3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
- 5.1.4 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- 5.1.5 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 5.1.6 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ
- 5.1.7 สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 5.1.8 สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 5.1.9 สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

ธนบุรี

- 5.1.10 สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
- 5.1.11 สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหาร

ลาดกระบัง

- 5.1.12 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

5.2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค หมายถึง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งมีที่ตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 9 แห่ง คือ

- 5.2.1 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 5.2.2 กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- 5.2.3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 5.2.4 หอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
- 5.2.5 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

(หอสมุดคุณหญิงอรุณกวีสุนทร)

- 5.2.6 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
- 5.2.7 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 5.2.8 หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 5.2.9 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

6. ฝ่ายบริการตอบคำถาม หมายถึง ฝ่าย หรือแผนก หรืองาน ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ให้สามารถศึกษาค้นคว้าหาข้อสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์ของการบริการ คือ การอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการค้นหาค้นหาข้อสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด จนผู้ใช้ห้องสมุดเกิดความพึงพอใจ

7. บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม หมายถึง บุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักสารสนเทศ นักวิชาการศึกษา หรือตำแหน่งอาจารย์ ซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถามโดยต้องมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างใดอย่างหนึ่งในการให้บริการตอบคำถามมาแล้วเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ปี ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดที่มีสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุดต่างกันมีเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดที่มีสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามต่างกันมีเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถามต่างกันมีเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. บริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 - 1.1 ความหมายของบริการตอบคำถาม
 - 1.2 หน้าที่ของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม
 - 1.3 ระดับการให้บริการตอบคำถาม
 - 1.4 ประเภทของบริการที่จัดให้ในงานบริการตอบคำถาม
 - 1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการตอบคำถาม
 - 1.6 คุณสมบัติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม
 - 1.7 เกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะสำหรับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม
2. เจตคติ
 - 2.1 ความหมายของเจตคติ
 - 2.2 ประโยชน์ของเจตคติ
 - 2.3 องค์ประกอบของเจตคติ
 - 2.4 การเกิดเจตคติ
 - 2.5 การวัดเจตคติ
 - 2.6 เครื่องมือวัดเจตคติ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยในประเทศไทย

บริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ความหมายของบริการตอบคำถาม

คำว่า บริการตอบคำถาม ในภาษาอังกฤษ ใช้คำว่า Reference service แต่ในปัจจุบันเพื่อให้สอดคล้องกับยุคสารสนเทศ (Information age) จึงเปลี่ยนมาใช้คำใหม่ คือ คำว่า Information service แต่ทั้ง Information service และ Reference service ต่างก็มีความหมายเช่น

เดียวกัน คือ หมายถึงบริการที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการติดตามสืบค้นสารสนเทศ โดยห้องสมุดเตรียมคนทำหน้าที่ให้บริการนี้โดยตรง (A.L.A.Glossary of library and information science. 1983 : 118) ซึ่งห้องสมุดส่วนมากจะจัดบริการนี้ไว้ในกลุ่มงานบริการ เรียกว่า งานบริการตอบคำถาม (Reference work) ในหนังสือประมวลคำศัพท์ทางวิชาบรรณารักษศาสตร์ของ ฮาร์รอด (Harrod's librarians' glossary. 1995 : 542) ให้ความหมายของงานบริการตอบคำถาม ว่า หมายถึง แผนกหนึ่งของงานบริการของห้องสมุดมีหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อ่านในการค้นหาสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆ

สำหรับในประเทศไทย มีนักวิชาการให้คำนิยามบริการตอบคำถาม (Reference service) ไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้

ธิดา โพธิ์พุททกณะ (2514 : 7) ให้ความหมายไว้ว่า บริการตอบคำถาม หมายถึง การช่วยหาคำตอบเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ และช่วยเหลือในการค้นคว้าเรื่องต่างๆ ที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ

วลัยพร เหมะรัชตะ (2521 : 4) ให้ความหมายไว้ว่า บริการตอบคำถาม หมายถึง ความช่วยเหลือของบรรณารักษ์ในการที่จะช่วยผู้ใช้ห้องสมุดให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ของห้องสมุดได้มากที่สุดในการศึกษาค้นคว้า

กรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524 : 12) ให้ความหมายไว้ว่า บริการตอบคำถาม หมายถึง บริการอย่างหนึ่งที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถศึกษาค้นคว้าหาข้อเท็จจริงหรือคำตอบในเรื่องต่างๆ ที่ต้องการได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง งานบริการตอบคำถาม คือ ความช่วยเหลือของบรรณารักษ์ในการที่จะช่วยผู้ใช้ห้องสมุดให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ของห้องสมุดได้มากที่สุด

วรพจน์ วีรพลิน (2531 : 21) ให้ความหมายไว้ว่า บริการตอบคำถาม หมายถึง บริการอย่างหนึ่งของห้องสมุด ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยเหลือผู้อ่านแต่ละคนให้เป็นส่วนตัว ให้สามารถค้นหาคำตอบที่ต้องการได้อย่างง่ายดาย และรวดเร็ว อย่างถูกต้อง เหมาะสม และคุ้มค่าได้รับประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด

มาลี ล้าสกุล (2533 ข : 311) ให้ความหมายไว้ว่า บริการตอบคำถาม หมายถึง การที่ผู้บริการตอบคำถามของผู้ใช้ ซึ่งรวมถึงการค้นหาคำตอบ และชี้ให้เห็นวิธีเข้าถึงคำตอบวิธีต่างๆ บริการตอบคำถามเป็นขั้นตอนของงานของสถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งผู้บริการติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง โดยการช่วยเหลือค้นหาสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ตามคำขอ เป็นตัวกลางประสานระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศ ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับข่าวสารความรู้และได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าวิจัย

จากคำนิยามต่างๆ ข้างต้น อาจสรุปได้ว่า บริการตอบคำถาม หมายถึง บริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในการติดตามสืบค้นสารสนเทศ โดยห้องสมุดได้จัดบรรณารักษ์มาทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดได้มากที่สุด

หน้าที่ของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม หรือในภาษาอังกฤษเรียกว่า Reference librarian นั้นคือ บรรณารักษ์ผู้มีหน้าที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และมีหน้าที่ดำเนินงานและจัดการต่างๆ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริการตอบคำถาม ผู้ทำหน้าที่เป็นบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งในปี ค.ศ. 1961 คณะกรรมการด้านมาตรฐาน แผนกบริการตอบคำถามของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American library association, Reference service division, Committee on standards) ได้จัดแบ่งลักษณะธรรมชาติของงานบริการตอบคำถาม เป็น 2 ลักษณะใหญ่ คือ งานทางตรง และงานทางอ้อม ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติกันต่อมาในปัจจุบันนี้ (พินลพธรรม ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์. 2519 : 10 - 12 ; จวีลักษณะบุณยะกาญจน. 2521 : 6 - 8 ; วลัยพร เหมะรัชตะ. 2521 : 8 - 9 ; มาลี ล้ำสกุล. 2533 ข : 315 - 316) ดังนี้

1. งานทางตรง (Direct service) เป็นงานบริการช่วยเหลือผู้ใช้ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การช่วยค้นคว้าโดยการให้สารสนเทศและการแนะนำหรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 การช่วยค้นคว้าโดยการให้สารสนเทศ (Information service) เป็นบริการช่วยค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล ผู้ใช้อาจมาถามคำถามด้วยตนเอง ณ สถาบันบริการสารสนเทศ อาจติดต่อโดยทางโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์ ลักษณะของคำถามมีตั้งแต่คำถามที่ง่ายไปจนถึงคำถามที่ยากและซับซ้อนซึ่งอาจต้องค้นคว้าจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศหลายแหล่งระดับความง่าย ยาก หรือลุ่มลึกของคำถามขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละประเภท การช่วยค้นคว้าโดยการให้สารสนเทศนี้มุ่งที่จะจัดหาคำตอบซึ่งอาจจะเป็นข้อเท็จจริง บรรณานุกรม วรรณคดี สารสังเขปหรือผลงานแปลให้ผู้ใช้

1.2 การแนะนำหรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง (Introduction in the use of the library) เป็นบริการที่ผู้บริการแนะนำให้ผู้ใช้ได้รู้จักวิธีใช้คู่มือช่วยค้นคว้าต่างๆ ได้แก่ บัตรรายการ บรรณานุกรม วรรณคดี หรือการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้โดยมุ่งให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นคว้าด้วยตนเอง สำหรับสถานศึกษาอาจกำหนดให้การ

สอนวิธีค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการเรียนการสอน หรือจัดเยี่ยมชมห้องสมุดเป็นหมู่คณะก็ได้

2. งานทางอ้อม (Indirect service) เป็นงานที่ผู้บริการตอบคำถาม จัดทำเพื่อเตรียมไว้ให้บริการ ดังนี้

2.1 การเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศ (Selection of materials) การให้บริการตอบคำถามจำเป็นต้องมีคู่มือช่วยค้นคว้าในการช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศหรือเป็นแหล่งสารสนเทศ ผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้รู้ความต้องการของผู้ใช้เป็นอย่างดีจึงมีหน้าที่เลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลสำเร็จรูปหรือสื่อในรูปแบบอื่นๆ สำหรับช่วยให้สามารถค้นหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ การเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศยังรวมถึงการจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศอีกด้วย

2.2 การจัดการงานบริการตอบคำถาม (Organization of reference) ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามโดยเฉพาะที่อยู่ในสถาบันบริการสารสนเทศขนาดกลางหรือขนาดเล็กมักต้องทำงานหลายหน้าที่ ซึ่งรวมถึงการบริหารงานบริการตอบคำถามด้วย การบริหารงานแผนกนี้ประกอบด้วยการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ บรรณารักษ์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา นักเอกสารสนเทศ เพื่อทำหน้าที่บริการ การจัดตารางเวลาผู้บริการตอบคำถาม การจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อการบริหารและจัดทำงบประมาณ

2.3 การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศภายนอก (Access to materials) งานให้บริการตอบคำถามเป็นงานที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงและใช้สารสนเทศทั้งที่หน่วยงานจัดหาเข้ามาและจากสถาบันบริการสารสนเทศอื่นๆ การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศไม่เพียงเป็นการจัดทำบรรณานุกรมและครรชนีเท่านั้น หากยังรวมถึงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้ด้วย ซึ่งสามารถทำได้โดยการยืมระหว่างสถาบัน สถาบันบริการสารสนเทศบางแห่งอาจจัดบริการนี้แยกเป็นหน่วยงานต่างหาก หรือรวมไว้กับงานบริการยืม - คืน แต่เนื่องจากงานบริการยืมระหว่างสถาบันเป็นงานที่ต้องมีการตรวจสอบและสืบค้นข้อมูล จึงควรจัดไว้ในหน่วยงานบริการตอบคำถาม

2.4 การประเมินผล (Evaluation of reference section) เป็นการประเมินคุณค่าการให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ว่าได้ผลดีเพียงใด ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนใด การประเมินการให้บริการนี้อาจทำได้โดยสัมภาษณ์ผู้ใช้ ออกแบบสอบถามผู้ใช้ หรือศึกษาจากสถิติที่หน่วยงานบันทึกไว้

2.5 หน้าที่อื่นๆ (Miscellaneous tasks) งานบริการตอบคำถามยังมีหน้าที่อื่นๆ อันได้แก่ การบันทึกสถิติ การถ่ายสำเนาเอกสาร การจัดเก็บจัดเรียง การสำรวจตรวจสอบทรัพยากร

สารสนเทศ การจัดทำงานประมาณ การจัดทำเอกสารรายงานและการประชาสัมพันธ์งานบริการ การดำเนินงานต่างๆ เหล่านี้ขึ้นอยู่กับขนาด ประเภท จำนวนบุคลากร งบประมาณและระดับในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน

ระดับการให้บริการตอบคำถาม

ระดับการให้บริการตอบคำถาม เป็นหลักการที่ผู้บริการยึดถือเป็นแนวทางในการให้บริการ ซึ่งหน่วยงานควรได้กำหนดไว้ในนโยบาย เพื่อให้ผู้บริการได้มีทิศทางการทำงานเป็นแบบอย่างเดียวกัน ทั้งนี้เพราะในการให้บริการ ผู้บริการแต่ละคนจะเป็นผู้พิจารณาว่าจะให้บริการผู้ใช้แต่ละรายอย่างไร ซึ่งอาจทำให้เกิดความแตกต่างกันตามแต่ละสถานการณ์ในการให้บริการระหว่างผู้ใช้และผู้บริการในขณะนั้น การกำหนดระดับการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ในปี ค.ศ. 1965 รอทสไตน์ (พินลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์. 2519 : 16 ; อ้างอิงมาจาก Rothstein. 1965) ให้ความเห็นไว้ในบทความเรื่อง Reference service : The new dimension in librarianship ว่า ทฤษฎีของการให้บริการตอบคำถามที่ห้องสมุดต่างๆ ยึดถือกันอยู่นั้นอาจแยกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. Minimum theory ให้บริการอย่างน้อยที่สุด เพราะบรรณารักษ์ที่ยึดหลักปรัชญาข้อนี้เชื่อว่า การสอนให้ผู้ใช้รู้จักค้นคว้าหาคำตอบด้วยตนเองเป็นวิธีการที่ดีที่สุด การให้บริการอย่างน้อยที่สุดมีลักษณะการให้บริการดังนี้

1.1 สอนหรือแนะให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง

1.2 ช่วยแนะนำการเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

1.3 ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเฉพาะคำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง

2. Maximum theory ให้บริการแก่ผู้ใช้เต็มที่ เชื่อว่าประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับที่บรรณารักษ์มั่นใจในความสามารถของตนเอง เพราะได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความชำนาญเป็นอย่างดี ทั้งในด้านเนื้อหาวิชาการและด้านบรรณานุกรมที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นบริการที่บรรณารักษ์ช่วยหาคำตอบให้ผู้ใช้ทั้งรายบุคคลและกลุ่มบุคคลอย่างเต็มที่ ในลักษณะบริการแนะแหล่งสารสนเทศหรือศูนย์สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง บริการค้นหา รวบรวมบทความ เอกสารจากบรรณานุกรมและบรรณานุกรม ตามที่ผู้ใช้ต้องการ ทั้งโดยการค้นจากคู่มือในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้อาจรวบรวมเอกสารที่เนื้อหาถูกต้อง เชื่อถือได้ พร้อมทั้งจะให้ได้ทันทีส่งให้ผู้ใช้

3. Moderate theory ให้บริการอย่างปานกลาง โดยเน้นวิธีการสอนให้ผู้ใช้รู้จักค้นหาข่าวสารความรู้ต่างๆ จากแหล่งสารสนเทศด้วยตนเองว่าเหนือกว่าการที่บรรณารักษ์จะช่วยจัดหา

คำตอบ หรือหาเอกสาร หรือข้อเท็จจริงให้แก่ผู้อ่านโดยตรง ลักษณะการบริการอาจมีตั้งแต่การ สอนและแนะนำวิธีใช้คู่มือช่วยค้นคว้า การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างลุ่มลึกโดย บรรณารักษ์เป็นผู้รวบรวม และเลือกสารสนเทศให้ผู้ใช้

การยึดทฤษฎีจัดบริการระดับใดเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการขึ้นอยู่กับนโยบายของ ห้องสมุด จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้ และปริมาณคำถามที่ได้รับ ในแต่ละวัน นอกจากนี้ผลกระทบของเทคโนโลยีที่ห้องสมุดนำเข้ามาใช้ในการให้บริการได้มีส่วน ทำให้บริการเน้นไปในลักษณะที่บริการมากที่สุดเช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากการค้นคืนสารสนเทศจาก ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการอย่างกว้างขวาง โดยห้องสมุดหลาย แห่งอาจจัดให้ผู้ใช้ค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง ผู้บริการเป็นเพียงผู้แนะนำวิธีค้นคืนให้ (มาลี ล้าสกุล. 2533 ข : 316)

ประเภทของบริการที่จัดให้ในงานบริการตอบคำถาม

บริการที่จัดให้มีดังนี้ (กรณีการ สุธรรมเมธา. 2524 : 19 - 35)

1. บริการตอบคำถาม (Reference service) นับเป็นงานหลักของห้องสมุด เป็นการ ช่วยค้นคว้าหาคำตอบให้ตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งวิธีการที่ผู้ใช้นั้นสามารถแบ่งได้เป็น การถามทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ และการที่ผู้ใช้ถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามด้วยตนเอง

2. บริการช่วยในการวิจัย (Research service) หมายถึง การช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด ในการค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่กำลังศึกษาและค้นคว้าวิจัยอยู่ โดยการจัดหา ติดตาม และรวบรวมข่าวสารข้อเท็จจริงจากแหล่งความรู้ต่างๆ เช่น หนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ และโสตทัศน- วัสดุ แล้วนำมาจัดเก็บตามระบบอย่างมีระเบียบ ตลอดจนจัดทำคู่มือเพื่อให้ความสะดวกในการ ค้นคว้า บริการช่วยในการวิจัยที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัดไว้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ได้แก่

2.1 บริการสาระสังเขป (Abstracting service) หมายถึง การทำย่อเรื่องหรือสรุป ย่อเนื้อหาที่สำคัญของหนังสือหรือบทความ ซึ่งจะให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมไว้อย่างพอเพียง ทำให้ผู้สนใจสามารถติดตามหาอ่านหนังสือหรือบทความนั้นได้โดยตรง

2.2 บริการจัดทำดัชนี (Indexing service) หมายถึง การจัดทำแนวทางที่นำไป สู่นี้อาของหนังสือหรือวารสารและวัสดุการอ่านอื่นๆ ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการ ค้นหาแหล่งความรู้ที่ต้องการ ดรรชนีที่ใช้ในงานบริการตอบคำถาม มี 2 ประเภท ได้แก่

2.2.1 ดรรชนีวารสาร (Periodical indexes) หมายถึง หนังสือรวมรายชื่อ บทความในวารสารต่างๆ แต่ละรายการมีรายละเอียดประกอบด้วยชื่อผู้เขียนบทความ ชื่อบทความ ชื่อวารสาร ปีที่หรือเล่มที่ของวารสาร เดือน ปี เลขหน้าที่มีบทความเรื่องนั้นๆ การจัดทำดรรชนี

วารสารอาจทำในรูปบัตรรายการ พิมพ์สำเนาหรือพิมพ์เป็นเล่มออกตามกำหนดเวลา จัดเป็นคู่มือทางบรรณานุกรมอย่างหนึ่งที่ได้จัดทำอย่างมีระบบ เพื่อประโยชน์ในการค้นหาบทความในวารสาร

2.2.2 ครรชนีหนังสือพิมพ์ (Newspaper indexes) หมายถึง หนังสือรวมรายชื่อบทความหรือข่าวสำคัญในหนังสือพิมพ์ แต่ละรายการประกอบด้วยชื่อผู้เขียนบทความ ชื่อบทความหรือข่าว ชื่อหนังสือพิมพ์ วันเดือนปี เลขหน้าที่มีบทความหรือข่าวนั้นๆ

2.3 บริการแปล (Translating service) วิทยาการทุกสาขาในปัจจุบันเกิดขึ้นมากมาย แต่การเพิ่มขึ้นของวิทยาการใหม่เหล่านี้จะมีอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่ง คือ อุปสรรคด้านภาษา เพื่อสนับสนุนการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัดให้มีบริการแปลจากภาษาต่างประเทศให้เป็นภาษาที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ โดยบรรณารักษ์ร่วมมือกับนักภาษาศาสตร์

2.4 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary loan service) หมายถึง บริการที่ห้องสมุดหนึ่งขอยืมหนังสือและวัสดุการอ่านซึ่งไม่มีในห้องสมุดของตนจากอีกห้องสมุดหนึ่งซึ่งมีหนังสือหรือวัสดุการอ่านนั้นให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เป็นบริการที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด เป็นการช่วยทุ่นเวลาของผู้ใช้และเป็นการส่งเสริมการวิจัยให้กว้างขวางและก้าวหน้ายิ่งขึ้น เป็นการแก้ปัญหาที่ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาหนังสือและวัสดุการอ่านให้เพียงพอกับการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ เพราะโดยความเป็นจริงแล้วด้วยงบประมาณที่จำกัดของห้องสมุดจะไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้ห้องสมุดใดๆ ชื่อหนังสือที่ผลิตออกมาทั้งหมดได้ รวมทั้งไม่สามารถบอกรับเป็นสมาชิกวารสารทุกฉบับอีกด้วย

2.5 บริการจัดทำบรรณานุกรม (Bibliographical service) หมายถึง การรวบรวมรายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านและสื่อทัศนวัสดุอื่นๆ เช่น วารสาร รูปภาพ แผนที่ บทเพลง ฟิล์มภาพยนตร์ ฟิล์มสตริป ตันฉบับตัวเขียน จุลสาร เป็นต้น รายชื่อเหล่านี้จะถูกนำมาเรียบเรียงไว้อย่างมีระเบียบแบบแผน อาจจะรวบรวมเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกันไว้ทุกอย่างและให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมไว้ครบถ้วน เพื่อผู้ใช้ห้องสมุดสามารถนำไปติดตามค้นคว้าได้ รายละเอียดทางบรรณานุกรมที่กล่าวถึงนี้ประกอบด้วย ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ครั้งที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ และรายละเอียดอื่นๆ อาจเพิ่มรายการอื่นขึ้นได้อีก เช่น บรรณนิทัศน์สังเขปหรือสาระสังเขป ในการรวบรวมจะต้องคำนึงถึงขอบเขตของเรื่องที่จะรวบรวม ความทันสมัยของหนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่นๆ ที่นำมารวบรวมไว้ การเรียบเรียงและการลงรายการ ตลอดจนนโยบายในการจัดทำเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

บริการจัดทำบรรณานุกรมของห้องสมุด มีลักษณะดังต่อไปนี้

2.5.1 บริการจัดทำรายชื่อหนังสือและสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด เช่น รายชื่อหนังสือใหม่ (Current list)

2.5.2 บริการบรรณานุกรมเลือกสรร (Selective bibliographical service) เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเพื่อเป็นการสนับสนุนการสอนในสาขาวิชาต่างๆ โดยรวบรวมบรรณานุกรมตามหัวข้อวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย

2.5.3 บริการช่วยค้นหารายละเอียดทางบรรณานุกรม ในกรณีที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการทราบรายละเอียดทางบรรณานุกรมเกี่ยวกับหนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่นๆ ที่ต้องการแต่ไม่สามารถค้นหาได้

2.5.4 บริการแนะนำการทำบรรณานุกรมในการเขียนรายงานการค้นคว้าวิจัย จำเป็นต้องมีบรรณานุกรมและเชิงอรรถ เพื่อแสดงหลักฐานและข้อเท็จจริง บางครั้งผู้เขียนรายงานไม่ทราบวิธีเขียนบรรณานุกรมและเชิงอรรถ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจึงต้องแนะวิธีเขียนให้

2.6 บริการข่าวสารทันสมัย (Current awareness service) เป็นระบบการให้บริการที่จัดทำขึ้นเพื่อวิเคราะห์บททวนสิ่งพิมพ์ในทันทีที่ได้รับ รวมถึงการเลือกสรรสารสนเทศในสาขาต่างๆ จากวารสาร รายงานการประชุม สัณนิบาต หนังสือ จุลสารที่ห้องสมุดรับเข้ามาเพื่อให้เข้ากับโครงการบริการของห้องสมุด โดยการบันทึกแต่ละรายการแยกแยะไว้เพื่อจะได้เป็นที่สนใจของผู้ทำงานวิจัย บริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุดเป็นรูปแบบการให้สารสนเทศอย่างรวดเร็ว เป็นวิธีการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้สารสนเทศได้ทราบความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ๆ เพื่อทำให้เขาสามารถนำไปใช้ในการทำงานวิจัยของเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริการนี้อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.6.1 บริการเอกสารบรรณานุกรมและสารสนเทศ (Information and bibliographic publication) หมายถึง บริการที่ห้องสมุดจัดทำเมื่อมีเอกสารหรือสารสนเทศใหม่ๆ เข้ามา ห้องสมุดจะรีบแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยวิธีการต่างๆ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 เดือน เช่น อาจทำในรูปของรายชื่อเอกสารใหม่ ทำครรชนีบทความในวารสาร ถ่ายสารบัญของวารสารและจัดทำสาระสังเขปของเอกสารประเภทต่างๆ เป็นต้น วิธีการเสนอแก่ผู้ใช้ทำได้โดยการอัดสำเนาเป็นแผ่นๆ หรือจัดทำเป็นจุลสาร วารสาร รายงานประจำเดือนหรือเอกสารในรูปแบบอื่นๆ

2.6.2 บริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศตามความสนใจของผู้ใช้ (Selective dissemination of information หรือ SDI) หมายถึง บริการที่ผู้ใช้แจ้งให้ห้องสมุดทราบว่าตนมีความสนใจในสาขาวิชาใด เอกสารประเภทใด แล้วมอบให้เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่จะเสาะแสวงหา

สารสนเทศเหล่านั้น บรรณารักษ์จะต้องเก็บรักษาข้อมูลในเรื่องความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง โดยการทำบัตรสำหรับผู้ใช้แต่ละคน บัตรแต่ละใบจะมีรายการความสนใจของผู้ใช้ปรากฏอยู่ เมื่อบรรณารักษ์ได้รับเอกสารหรือสารสนเทศเข้ามาก็จะตรวจสอบกับบัตรเหล่านั้น เมื่อตรงกับความสนใจของผู้ใช้คนใด บรรณารักษ์ก็จะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบ โดยวิธีการทำสารสังเขป วรรณคดีหรือบรรณานุกรม แต่เป็นการคัดเลือกเฉพาะเอกสารที่อยู่ในความสนใจของผู้ใช้แต่ละคนเท่านั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจจัดบริการข่าวสารทันสมัย โดยวิธีการต่างๆ ดังนี้ คือ การจัดทำข่าวสารของห้องสมุด (Library bulletin) การจัดทำวรรณคดีทวิสารณณ์หนังสือ (Book review index) การจัดทำรายการสารบัญของวารสารแจกแก่ผู้ใช้ (Contents - list bulletin) การจัดทำรายชื่อบทความที่น่าสนใจ (Title - list bulletin) การเสนอรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ต่างๆ (Provision of information on newly published books)

3. บริการสอนการใช้ห้องสมุด (Library instruction service) หมายถึง การสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักใช้ห้องสมุดได้ด้วยตนเอง คือ รู้จักใช้บริการ กิจกรรม หนังสือ สิ่งพิมพ์ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องสมุดให้เกิดประโยชน์มากที่สุดและประหยัดเวลาที่สุด เพราะสิ่งสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดมีประโยชน์ต่อผู้ใช้มีใช้อยู่ที่ขนาดใหญ่อของห้องสมุด แต่ขึ้นอยู่กับว่าผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักใช้วัสดุทุกประเภทในห้องสมุดได้อย่างไร

การสอนการใช้ห้องสมุดจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดคุ้นเคยกับวัสดุต่างๆ ในห้องสมุด ทำให้เกิดทักษะในการค้นหาเรื่องราวหรือวัสดุเพื่อการอ่านที่ตนต้องการ ทำให้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ตามความสามารถของตนเอง มีโอกาสเลือกและประเมินคุณค่าของวัสดุเพื่อการอ่านในสาขาวิชาที่ตนสนใจ รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้มีความสนใจและเข้าใช้ห้องสมุดมากขึ้น ทั้งยังกล้าที่จะไปปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์เมื่อมีปัญหาใดๆ เกิดขึ้น นอกจากนี้เป็นการช่วยประหยัดเวลาของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในการที่ไม่ต้องคอยตอบคำถามของผู้ใช้เกี่ยวกับวิธีใช้ห้องสมุดและจะได้ใช้เวลาเพื่อให้บริการด้านอื่นๆ

การสอนการใช้ห้องสมุดอาจทำได้ 2 แบบ คือ

3.1 การสอนการใช้ห้องสมุดแบบเป็นทางการ (Formal library instruction) หมายถึง การสอนการใช้ห้องสมุดตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้สอน แบ่งเป็น

3.1.1 การปฐมนิเทศเรื่องห้องสมุด (Library orientation) คือ การที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามแนะนำให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักหนังสือ และที่ตั้งของบริการต่างๆ ตลอดจนหนังสือ สิ่งพิมพ์ และวัสดุต่างๆ ของห้องสมุดอย่างสังเขป สามารถกระทำได้โดยการบรรยายเรื่องห้องสมุดในวันปฐมนิเทศ นอกจากบรรยายเรื่องห้องสมุดแล้วการนำชมห้องสมุด (Library tour) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ใช้ในการปฐมนิเทศเรื่องห้องสมุด

3.1.2 การสอนแบบเปิดชั้นเรียน (Library instruction) คือ การให้ความรู้ อย่างละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุด เพื่อให้ นักศึกษาเกิดทักษะในการใช้ห้องสมุดในการค้นคว้าหาความรู้ ประกอบการศึกษาในสาขาวิชาของตน หรือประกอบการศึกษาวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโท การสอนแบบเปิดชั้นเรียนสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

วิธีแรก คือ การสอนเป็นส่วนหนึ่งของวิชาใดวิชาหนึ่ง ไม่มีหน่วยกิต หรือคะแนนให้ เป็นการสอนในช่วงระยะเวลาอันสั้น

วิธีที่สอง คือ การสอนเป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ใช้ เวลาสอนตั้งแต่ 12 ชั่วโมงขึ้นไป แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ จัดเป็นวิชาบังคับ (Required course) และจัดเป็นวิชาเลือก (Elective course) ส่วนใหญ่ใช้เวลาเรียน 1 ภาคการศึกษา

3.2 การสอนการใช้ห้องสมุดแบบไม่เป็นทางการ (Informal library instruction) คือ การที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามสอนผู้ใช้ห้องสมุดทุกครั้งที่ได้รับบริการ เป็นการสอนทาง อ้อม เช่น การสอนการใช้บัตรรายการแก่ผู้ใช้ที่มีปัญหา สอนให้รู้จักคู่มือต่างๆ เป็นต้น เพื่อช่วยให้ผู้ ใช้เกิดความเข้าใจในการใช้ห้องสมุดและช่วยเหลือตนเองต่อไปได้ การสอนการใช้ห้องสมุดแบบไม่ เป็นทางการนี้จะทำได้ตลอดเวลาและส่วนใหญ่จะเป็นการสอนกลุ่มย่อยหรือรายบุคคล

4. บริการถ่ายเอกสาร (Photocopying service) เป็นบริการทางเทคนิคที่มีความจำเป็น และสำคัญอย่างมากในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน เนื่องจากห้องสมุดมีหน้าที่ที่จะต้องจัดหา วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัยให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด แต่ในบางครั้งห้องสมุดไม่อาจให้ ยืมวัสดุอุปกรณ์บางประเภท เช่น หนังสืออ้างอิง วารสารเย็บเล่ม หนังสือที่มีขนาดใหญ่ เป็นต้น การถ่ายเอกสารจึงเป็นสิ่งที่ช่วยแก้ปัญหาในเรื่องนี้ได้ ทั้งยังได้รับความนิยมอย่างมากอีกด้วย เนื่อง จากสะดวกและรวดเร็ว ช่วยประหยัดเวลาในการคัดลอก นอกจากนี้แล้วการถ่ายเอกสารยังมี ประโยชน์ต่อห้องสมุดอีกหลายประการ เช่น ประหยัดที่นั่งอ่านในห้องสมุด ป้องกันการฉีกหนังสือ บทความ เอกสารที่ต้องการออกจากตัวเล่ม เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการตอบคำถาม

การให้บริการตอบคำถามในอดีตก่อนจะเข้าสู่ยุคข่าวสารนั้น ยังไม่มีการนำคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการเก็บและเรียกใช้สารสนเทศ ข้อมูลหรือสารสนเทศส่วนใหญ่จะถูกบันทึกในรูปวัสดุ ดิจิทัล (Printed materials) งานห้องสมุดจะใช้ระบบที่ทำด้วยมือ (Manual system) ไม่ว่าจะเป็น การจัดทำบัตรรายการ และการให้เลขหมู่หนังสือ การจัดทำบรรณานุกรมหนังสือ การใช้ ทรัพยากรห้องสมุดในแต่ละสถาบันจะซ้ำซ้อนกัน ยังไม่มีความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการตอบคำถามจะเตรียมเครื่องมือในการให้บริการ อันได้แก่ บัตรรายการหนังสือครบชุด หนังสืออ้างอิง เป็นต้น

ปัจจุบันสภาพสังคมอยู่ในยุคของข่าวสาร (Information age) ซึ่งมีชื่อเรียกต่างๆ เช่น ยุคเทคโนโลยี (Technological age) ยุคอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic age) และยุคสมองกล (Computer age) เป็นต้น การให้บริการตอบคำถามจะพัฒนาควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) ซึ่งเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (ทัศนฯ หาญพล. 2536 : 51 - 52)

เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการตอบคำถาม ได้แก่

1. ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ

การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นกระบวนการสืบค้นข้อมูลทางสายหรือที่เรียกกันโดยย่อว่า ระบบออนไลน์ (Online system) ซึ่งเป็นการสืบค้นข้อมูลโดยตรงกับฐานข้อมูลจากต่างประเทศเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นศูนย์กลางของฐานข้อมูล (Host computer) กับผู้ค้น (User หรือ Searcher) โดยอาศัยระบบโทรคมนาคม

การติดต่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลโดยการค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ติดต่อผ่านเครื่องแปลงสัญญาณ (Modem) เพื่อเรียกข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างประเทศ การติดต่อกับต่างประเทศของไทยให้บริการของ TELENET และ TYMNET ทำให้สามารถติดต่อกับฐานข้อมูลต่างประเทศ เช่น BRS หรือ DIALOG ในสหรัฐอเมริกาได้ การสื่อสารจะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two way communication) การสื่อสารสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ยกเว้นบางฐานข้อมูลที่เปิดบริการเพียงบางเวลา การแสดงผลข้อมูลสามารถแสดงผลข้อมูลได้หลายวิธี เช่น การรับผลจากจอภาพ (Online prints) และพิมพ์ผลทันที หรือบางฐานข้อมูลให้แสดงผลทาง E - mail โดยผู้ใช้อาจจะเรียกดูจากจอในวันรุ่งขึ้นซึ่งจะเสียค่าใช้จ่ายถูกลง เพราะฐานข้อมูลจะจัดการพิมพ์ผลข้อมูลในช่วงที่มีผู้ใช้น้อยหรือการส่งผลข้อมูลแบบ Offline print หมายถึง การรับข้อมูลภายหลังทางไปรษณีย์ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2537 : 47 - 48)

ขั้นตอนการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ประกอบด้วยขั้นตอนโดยสรุปตามลำดับดังต่อไปนี้ (ชลทิชา สุทธินิรันดร์กุล. 2535 : 14)

- 1.1 ทำความเข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้
- 1.2 ทราบวัตถุประสงค์ของการค้น
- 1.3 เลือกใช้ฐานข้อมูลและระบบค้น
- 1.4 จำแนกแนวคิด และความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดต่างๆ
- 1.5 กำหนดกลยุทธ์การค้น

- 1.6 กำหนดคำที่ใช้แทนแนวคิด เช่น ศัพท์อิสระ ศัพท์บังคับ หัวเรื่อง เป็นต้น
- 1.7 กำหนดขอบเขตข้อมูล (Field) ที่จะใช้ค้น
- 1.8 แปลงขั้นตอนที่ 2 - 7 เป็นข้อความภาษาคำสั่งของระบบค้น
- 1.9 กำหนดทางเลือกอื่นในกรณีที่เกิดการค้นวิธีแรกล้มเหลว
- 1.10 ติดต่อเข้าสู่ระบบ และใช้คำสั่งที่เตรียมไว้ในขั้นตอนที่ 8
- 1.11 ประเมินผลการค้นที่ได้รับกับวัตถุประสงค์ของการค้น
- 1.12 กระทำการค้นซ้ำโดยใช้ทางเลือกอื่นที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 9 จนผลการ

ค้นเป็นที่พอใจ

2. ฐานข้อมูลห้องสมุดที่สร้างขึ้นเอง (Offline)

การพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะการพัฒนาของไมโครคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง ในขณะที่ราคาถูกลง นอกจากนี้มีการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งอำนวยความสะดวกในการจัดฐานข้อมูลยิ่งขึ้น และเมื่อองค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ได้มอบหมายให้ห้องสมุดและศูนย์บริการเอกสารแห่งภูมิภาค สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (Library and Readional Ducomentation Center, Asia Institute of Technology - AIT) และสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้แจกจ่ายโปรแกรมสำเร็จรูปไมโคร CDS/ISIS ให้หน่วยงานต่างๆ ในประเทศไทย ดังนั้นสถาบันบริการสารสนเทศจึงได้มีการพัฒนาในเรื่องฐานข้อมูลกันอย่างจริงจังโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป CDS/ISIS นอกจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนี้แล้วยังใช้โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ ในการจัดฐานข้อมูลอีก เช่น dbase II, dbase III Plus, Fox BASE, ภาษา C และ Word processing ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองนี้ส่วนใหญ่จะเป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรม และฐานข้อมูลที่ให้รายละเอียดของสารสนเทศ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2537 : 47 - 48)

3. ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม (CD - ROM)

ซีดี - รอม (CD - ROM) ย่อมาจาก Compact Disc - Read Only Memory) หมายถึง แผ่นคอมแพคดิสก์ (Compact disc) ที่ใช้บันทึกข้อมูลซึ่งอยู่ในรูปของดิจิทัลฟอร์แมต (Digital format) จัดเป็นสื่อประเภทออปติคัล (Optical media) เป็นสื่อผสม (Multimedia) ที่บันทึกข้อมูลได้ทั้งตัวอักษร ตัวเลข ข้อความ ภาพ สัญลักษณ์ และเสียง มีคุณสมบัติเป็นสื่อจัดเก็บข้อมูลเพื่อการอ่านเพียงอย่างเดียว (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2537 : 51) ซีดี - รอม หนึ่งแผ่นมีความจุข้อมูลได้ 150,000 หน้า ซีดี - รอมจะใช้ประกอบกับเครื่อง Personal computer IBM computer หรือ IBM - XT หรือ IBM - AT อ่านโดยระบบแสงเลเซอร์ (Laser beam) การทำงานของซีดี - รอม จะประกอบด้วยงานบันทึก (Compact disc) ขับเคลื่อนด้วย CD - ROM player ติดกับ

เครื่อง Personal computer โดยมีชุดคำสั่งสำเร็จรูป การส่งข้อมูลออกหรือรับคำสั่งดำเนินการได้โดยตรงระหว่าง Personal computer กับ CD - ROM drive ไม่ต้องผ่านช่องทางสื่อสารโทรคมนาคม (ลานนา ทวีเศรษฐ. 2531 : 11)

ข้อดีและข้อเสียของ ซีดี - รอม (สมาน ลอยฟ้า. 2535 ก : 34 - 37)

3.1 ข้อดีของ ซีดี - รอม

3.1.1 เป็นสื่อดิจิทัลที่สามารถบันทึกข้อมูลต่างๆ ทั้งเนื้อหาจากหนังสือ กราฟ พิกัด ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียง และยังสามารถใช้ร่วมกับไมโครคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการค้นหา การจัดเรียง และการสืบค้นเหนือสื่อชนิดอื่นๆ เช่น สิ่งตีพิมพ์หรือวัสดุย่อยส่วน เป็นต้น

3.1.2 สามารถบันทึกข้อมูลเก็บไว้ได้เป็นจำนวนมากและแผ่นมีความทนทาน

3.1.3 สามารถเข้าถึงข้อมูลที่บันทึกไว้ในแผ่นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่าการค้นข้อมูลด้วยมือ

3.1.4 ช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลอย่างไม่มีขีดจำกัดไม่ต้องพะวงในเรื่องของเวลา เนื่องจากไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการค้นเหมือนกับการค้นในระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการขจัดแรงกดดันเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการสืบค้นข้อมูล นอกจากนี้ผู้ใช้ยังไม่รู้สึกหวาดกลัวเมื่อรู้ว่าการค้นผิดพลาด และช่วยให้ผู้ใช้มีเวลาที่จะติดตามสิ่งที่ต้องการในขณะที่ทำการค้นด้วย

3.1.5 ให้ความถูกต้องสำหรับรายการที่ค้น ประหยัดเวลาและยังสามารถใช้คำสำคัญในการค้นได้

3.1.6 มีวิธีการค้นที่ง่ายโดยเฉพาะสำหรับผู้เริ่มต้นค้นข้อมูลและยังง่ายในการเรียนรู้เพื่อที่จะค้นด้วยตนเองอีกด้วย

3.1.7 ให้ผลตอบแทนกลับทันทีในขณะที่ค้นข้อมูล โดยผู้ใช้สามารถทราบได้ทันทีว่าการกำหนดยุทธวิธีการค้นเป็นไปอย่างเหมาะสมและเพียงพอหรือไม่

3.1.8 สร้างแรงจูงใจในการสืบค้นข้อมูล ผู้ใช้รู้สึกสนุกกับการค้นข้อมูลจาก ซีดี - รอม และเกิดความตระหนักว่าเทคโนโลยีนี้ช่วยให้งานของเขาประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.1.9 ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการสืบค้นข้อมูล เนื่องจาก ซีดี - รอม เป็นสื่อที่อ่านได้แต่เพียงอย่างเดียว ผู้ใช้จึงเกิดความเชื่อมั่นมากขึ้นเมื่อรู้ว่าการค้นของเขาจะไม่สามารถทำลายฐานข้อมูลไม่ว่าจะค้นด้วยวิธีใดก็ตาม และยังทำให้อยากค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์มากขึ้น

3.1.10 ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการแก้ปัญหาและการใช้ภาษา ผู้ใช้จะค้นพบว่าการสะกดคำที่ถูกต้อง ไวยากรณ์ และการพิมพ์ เป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูล

การปฏิบัติตามคำแนะนำ การกำหนดปัญหาและแนวทางแก้ปัญหา การใช้ถ้อยคำ และการเปลี่ยนแปลงแก้ไข เป็นทักษะที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูล

3.1.11 ช่วยเพิ่มโอกาสในการพบข้อมูล ซึ่งคำต่างๆ ครรชนีชื่อเรื่อง ส่วนโยง ตลอดจนความสามารถทาง Hypertext จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นพบและเลือกข้อมูลจำนวนมากได้โดยตลอด

3.1.12 ช่วยให้สะดวกและง่ายในการรวบรวมบรรณานุกรม ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลที่ค้นได้ในการจัดทำบรรณานุกรมในหัวข้อเรื่องที่สนใจได้โดยง่าย นอกจากนี้ยังสามารถเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้ในคิสเกตต์เพื่อใช้ประโยชน์ในภายหลังได้

3.2 ข้อเสียของ ซีดี - รอม

3.2.1 เป็นสื่อที่อ่านได้แต่เพียงอย่างเดียว และเป็นการบันทึกข้อมูลแบบถาวร ผู้ใช้ไม่สามารถเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือเคลื่อนย้ายข้อมูลจากแผ่นซีดี - รอม ได้ ดังนั้นหากต้องการข้อมูลที่เป็นปัจจุบันจะต้องซื้อแผ่นใหม่อยู่เสมอ

3.2.2 ฐานข้อมูลในซีดี - รอม มีความเป็นปัจจุบันไม่เท่ากับฐานข้อมูลระบบออนไลน์ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันมากที่สุดและตลอดเวลา ความเป็นปัจจุบันของซีดี - รอม อยู่ระหว่างสิ่งตีพิมพ์กับฐานข้อมูลระบบออนไลน์

3.2.3 ฐานข้อมูลระบบออนไลน์มีมากกว่าฐานข้อมูล ซีดี - รอม นอกจากนี้ยังเป็นการประหยัดมากกว่าหากเป็นการสืบค้นฐานข้อมูลที่ไซม์บ่อนักด้วยระบบออนไลน์แทนที่จะบอกรับฐานข้อมูลนั้นในรูปของ ซีดี - รอม

3.2.4 ค่าใช้จ่ายในการบอกรับฐานข้อมูลในรูป ซีดี - รอม ค่อนข้างสูง และฐานข้อมูลต่างๆ ยังมีอัตราค่าบริการที่แตกต่างกันด้วย ในการบอกรับวารสารครรชนีและสารสังเขป มักจะถูกกำหนดให้ต้องบอกรับฐานข้อมูลนั้นในรูป ซีดี - รอม ด้วย ซึ่งทำให้มีผลกระทบต่องบประมาณของห้องสมุด

3.2.5 นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการบอกรับแผ่น ซีดี - รอม แล้ว ระบบซีดี - รอม ยังต้องการฮาร์ดแวร์เพิ่มเติม เช่น เครื่องขับ ซีดี - รอม จอภาพ และเครื่องพิมพ์ เป็นต้น

3.2.6 ระบบ ซีดี - รอม ขาดความเป็นมาตรฐานเกี่ยวกับซอฟต์แวร์สำหรับการสืบค้นข้อมูล ตลอดจนการออกแบบการแสดงผลข้อมูลบนจอภาพ กล่าวคือ คำสั่งหรือสัญลักษณ์ที่ใช้ในแต่ละโปรแกรมมีความแตกต่างกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้ต้องเสียเวลาในการเรียนรู้และจดจำคำสั่งและสัญลักษณ์เพิ่มมากขึ้น การขาดความเป็นมาตรฐานอันเดียวกันของซอฟต์แวร์ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกสับสนข้องใจเมื่อมีการเปลี่ยนการใช้ฐานข้อมูลหนึ่งไปสู่ฐานข้อมูลอื่น

3.2.7 ซีดี - รม ยังคงเป็นสื่อที่จัดทำขึ้นสำหรับผู้ใช้งานคนเดียว คือจำกัดผู้ใช้ 1 คน ต่อ 1 สถานีงาน จึงทำให้ต้องมีสถานีงานหลายแห่งเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเพียงพอ สำหรับปัญหานี้กำลังได้รับการแก้ไขโดยการใช้ระบบ LANS และระบบ Multi - user ตลอดจน Multi - disk drives ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนจากฐานข้อมูลหนึ่งไปสู่อีกฐานข้อมูลหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว

3.2.8 ในการสืบค้นข้อมูลจาก ซีดี - รม หากเป็นการค้นที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เวลาในการตอบสนองจะช้ากว่าการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์

3.2.9 ปัญหาในการขาดแคลนเอกสาร ผู้ใช้ที่สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมต่างๆ อาจพบว่า บางรายการหลายอย่างที่สืบค้นได้แต่ไม่มีตัวเล่มของเอกสารนั้นในห้องสมุด หากผู้ใช้ต้องการเอกสารนั้นโดยวิธีการยืมระหว่างห้องสมุดก็จะทำให้เวลาที่จะได้รับวารสารต้องเลื่อนออกไปด้วย ปัญหาดังกล่าวห้องสมุดอาจแก้ไขโดยการเพิ่มการบอกรับวารสารให้มากขึ้นหรือพัฒนาวิธีการยืมระหว่างห้องสมุดใหม่ให้รวดเร็วขึ้น เป็นต้น

4. ฐานข้อมูล OPACs (Online Public Access Catalogs) (สมาน ลอยฟ้า. 2535 ข : 24 - 31)

Online catalogs เป็นการบันทึกข้อมูลที่สำคัญของหนังสือแต่ละเล่มไว้ในรูปที่สามารถอ่านได้ด้วยเครื่องจักร โดยเก็บไว้ในสื่อสำหรับเก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ และผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้โดยผ่านเทอร์มินัล กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ รายการทางบรรณานุกรมของหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของห้องสมุดที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลซึ่งสามารถสืบค้นได้โดยใช้คอมพิวเตอร์

4.1 ลักษณะของ Online catalogs มีดังนี้

4.1.1 มีความเป็นปัจจุบันมากกว่ารายการรูปแบบอื่นๆ เนื่องจากสามารถเพิ่มเติมรายการของหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ของห้องสมุดเข้าไว้ในฐานข้อมูลหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายการที่มีอยู่แล้วไว้ในฐานข้อมูลได้ง่าย รวดเร็วและตลอดเวลา

4.1.2 เป็นระบบที่มีความยืดหยุ่นในการสืบค้นรายการต่างๆ ในฐานข้อมูลได้มากกว่ารายการรูปแบบอื่นๆ

4.1.3 เป็นระบบที่มีการโต้ตอบ (Interactive) คือ จะเป็นการโต้ตอบกันระหว่างผู้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์และรายการหนังสือของห้องสมุด (Library catalogs) และผู้ใช้จะได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว

4.1.4 ผู้ใช้สามารถเข้าถึง Online catalogs โดยผ่านเทอร์มินัลซึ่งติดตั้งไว้ภายในที่ต่างๆ ของห้องสมุด นอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถสืบค้นข้อมูลโดยผ่านเทอร์มินัลซึ่งติดตั้งไว้ในสถานที่อื่นนอกห้องสมุดได้อีกด้วย

4.1.5 ง่ายต่อการใช้และง่ายที่จะเรียนรู้การใช้ระบบ (User friendly) ทั้งนี้ เพราะคำแนะนำในการใช้ระบบจะอยู่ในฐานข้อมูล และผู้ใช้สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง

4.1.6 รายการต่างๆ ที่สืบค้นได้จากฐานข้อมูลจะแสดงให้เห็นบนจอภาพหากห้องสมุดต่อเครื่องพิมพ์เข้ากับเทอร์มินัล ผู้ใช้สามารถพิมพ์ผลการสืบค้นข้อมูลออกมาได้ด้วย

4.2 ข้อดีข้อเสียของ Online catalogs

4.2.1 ข้อดี คือ

4.2.1.1 วิธีการเข้าถึงรายการต่างๆ ของหนังสือหรือวัสดุอื่นๆ ของห้องสมุดกระทำได้กว้างขวางกว่ารายการรูปแบบอื่นๆ และทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นรายการด้วยคอมพิวเตอร์

4.2.1.2 เทคนิคการสืบค้นข้อมูลแบบต่างๆ เช่น การใช้คำสำคัญ (Keyword) การใช้คำตัด (Truncation) และการใช้ตรรกแบบบูล (Boolean logic) ช่วยให้สามารถค้นหัวข้อที่ซับซ้อนได้ง่ายและรวดเร็ว

4.2.1.3 ประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล

4.2.1.4 สามารถสืบค้นข้อมูลจากเทอร์มินัลซึ่งอยู่ห่างไกลจากห้องสมุดได้ ซึ่งทำให้ระบบการเข้าถึงรายการเป็นไปในรูปของการกระจายมากขึ้น (Decentralized)

4.2.1.5 แสดงถึงความเป็นปัจจุบันของ Collection ของห้องสมุดอยู่ตลอดเวลา

4.2.1.6 ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องอาศัยหลักเกณฑ์การเรียงบัตรรายการในการสืบค้นข้อมูล ดังที่ใช่กับรายการรูปแบบอื่นๆ เช่น Book catalogs หรือ Card catalogs เป็นต้น

4.2.1.7 ลดค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาบัตรรายการ และลดพื้นที่ในการจัดตั้งตู้บัตรรายการ ตลอดจนขจัดปัญหาการเรียงบัตรรายการด้วยมือ ซึ่งต้องใช้ทั้งกำลังคนและเวลามาก

4.2.2 ข้อจำกัด คือ

4.2.2.1 การนำระบบ Online catalogs เข้ามาใช้จะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสูง ทั้งนี้รวมถึงค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงรายการของห้องสมุดให้อยู่ในรูปที่เครื่องจักรอ่านได้

4.2.2.2 ฐานข้อมูลที่มีบริการในรูป Online catalogs อาจไม่สมบูรณ์ เนื่องจากห้องสมุดไม่ได้เปลี่ยนรายการของห้องสมุดที่มีอยู่ก่อนที่จะนำระบบ Online catalogs เข้ามาใช้ให้อยู่ในรูปที่เครื่องจักรอ่านได้ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้ต้องเผชิญกับปัญหาการใช้รายการ 2 รูปแบบเพื่อที่จะให้ได้รายการที่ห้องสมุดมีอยู่อย่างสมบูรณ์

4.2.2.3 เนื่องจาก Online catalogs ขึ้นอยู่กับระบบการดำเนินงานของคอมพิวเตอร์ ดังนั้นในกรณีที่คอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน (Down) เนื่องจากเกิดข้อขัดข้อง การค้นรายการด้วยระบบนี้จะหยุดชะงักไปด้วยในช่วงเวลานั้น

4.2.2.4 ผู้ใช้จำนวนมากยังขาดความคุ้นเคยกับระบบคอมพิวเตอร์และเทคนิคการสืบค้น ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการใช้หรือไม่ใช้ระบบ Online catalogs อย่างไรก็ตามสถานการณ์ดังกล่าวกำลังเปลี่ยนแปลง เนื่องจากผู้ใช้เริ่มมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มากขึ้น

4.2.2.5 เนื่องจากทักษะ ระดับความรู้ความสามารถและแรงจูงใจในการสืบค้นข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคนต่างกัน ดังนั้นสิ่งเหล่านี้จึงมีผลต่อความสำเร็จในการสืบค้นข้อมูลด้วย ดังเช่น ผู้ใช้บางคนอาจมีความชำนาญในระบบคอมพิวเตอร์และเทคนิคการสืบค้นข้อมูล แต่ไม่คุ้นเคยกับโครงสร้างและขบวนการจัดทำรายการของห้องสมุด หรือผู้ใช้บางคนมีความรู้ในสาขาวิชานั้นๆ เป็นอย่างดีแต่ขาดทักษะและไม่คุ้นเคยกับเทคนิคการสืบค้นข้อมูล เป็นต้น

5. เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ มาจากภาษาอังกฤษว่า Internet แปลว่า เครือข่ายนานาชาติ (International network) หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือคอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ก (Computer network) ขนาดใหญ่ ซึ่งนำคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องที่อยู่ในที่ต่างๆ กันทั่วโลกมาเชื่อมโยงต่อเข้าด้วยสายเคเบิล หรืออุปกรณ์การสื่อสารชนิดต่างๆ โดยมีคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เรียกว่าโฮสต์ (Host) เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บและประมวลผล โดยการเชื่อมโยงนี้จะมีมาตรฐานการเชื่อมโยงในระบบเปิด เพื่อให้ผู้ใช้ในทุกมุมโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ไม่ว่าผู้ใช้จะใช้คอมพิวเตอร์ระบบ ยี่ห้ออะไร หรือใช้โปรแกรมประยุกต์โปรแกรมใด มาตรฐานการเชื่อมโยงที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต เรียกว่า โปรโตคอล ทีซีพี/ไอพี (Protocol TCP/IP หรือ Transmission Control Protocol / Internet Protocol) ข้อมูลที่ติดต่อสื่อสารกันในอินเทอร์เน็ตสามารถเป็นได้ทั้งข้อมูลที่เป็นข้อความหรือตัวหนังสือ ข้อมูลที่เป็นกราฟฟิก ข้อมูลที่เป็นเสียง หรือข้อมูลที่เป็นภาพเคลื่อนไหวหรือวิดีโอ การสื่อสารในอินเทอร์เน็ตจึงเป็นการสื่อสารที่ค่อนข้างสมบูรณ์แบบเมื่อเทียบกับการสื่อสารวิธีอื่นๆ และข้อมูลที่ได้จากการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตนี้สามารถเก็บบันทึก พิมพ์ ทำรายงาน และถ่ายข้อมูลได้ดีกว่าการสื่อสารด้วยวิธีอื่น ทั้งนี้เพราะอินเทอร์เน็ตสื่อสารกันทางคอมพิวเตอร์ การติดต่อจะผ่านทางเกตเวย์ และใช้ชื่อ - ที่อยู่ (Address) ในการติดต่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน (ชาโรณี เชาวศิริป. 2539 ข : 7 - 8)

แหล่งสารสนเทศในอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสารสนเทศ ได้แก่

5.1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือ อี-เมล (Electronic mail or E-mail)

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า E-mail นี้ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างดีกับงานบริการสารสนเทศ เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งในปัจจุบันห้องสมุดส่วนใหญ่ติดต่อกับสื่อสารส่งคำขอยืมหรือขอถ่ายเอกสารกันทางจดหมายหรือไปรษณีย์ธรรมดา นั้น หากเปลี่ยนมาใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย สามารถติดต่อกันได้อย่างทั่วถึงทุกภูมิภาคของโลก และการสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันสามารถเอารูปภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหวปะติดกับตัวจดหมายส่งไปด้วยก็ได้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จึงเหมาะอย่างยิ่งที่จะนำมาใช้ในงานที่ต้องมีการติดต่อกับสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ระหว่างห้องสมุด หรือระหว่างบรรณารักษ์

5.2 โกเฟอร์ (Gopher)

โกเฟอร์เป็นโปรแกรมประยุกต์แบบไคลเอนต์-เซิร์ฟเวอร์ ใช้สำหรับค้นหาข้อมูลในระบบเมนูเปิดค้นแคตตาล็อกในห้องสมุด (สุภาภรณ์ ขาวสำอาง. 2537 : 75) ข้อมูลที่สำคัญคือข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดหรือทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ข้อมูลเหล่านี้ถูกจัดเก็บในลักษณะแฟ้มข้อมูล ผู้ใช้เพียงแต่เลือกหัวข้อที่ต้องการ จากนั้นโปรแกรมจะทำการติดต่อและนำแฟ้มข้อมูลมาแสดงที่หน้าจอ ข้อมูลในโกเฟอร์ของบางแห่งเป็นวารสารเนื้อหาสมบูรณ์ทั้งฉบับของทั้งปี ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำข้อมูลที่ต้องการมาเก็บไว้หรือส่งเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปให้ผู้ใช้คนอื่นๆ หรือแลกเปลี่ยนความคิดกับผู้เขียนบทความได้ เพราะในวารสารอิเล็กทรอนิกส์จะปรากฏที่อยู่ (E-mail address) ของผู้เขียนบทความไว้ด้วยเสมอ โกเฟอร์ช่วยให้การค้นข้อมูลทำได้ง่ายเพราะคำสั่งที่ใช้เป็นระบบรายการเลือก คือ มีเมนูให้เลือกเหมือนรายการอาหารที่ผู้ใช้ต้องการรายการใดก็ชี้ไปยังรายการนั้น แหล่งบริการโกเฟอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก คือ Marvel gopher ของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ข้อมูลในโกเฟอร์มีเกือบทุกสาขาวิชา

5.3 เวบส์ (Wais หรือ Wide area information server)

เวบส์ คล้ายโกเฟอร์ คือ เป็นบริการสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต เวบส์เป็นเหมือนบรรณานุกรมใช้สำหรับค้นหาคำถามในอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีหลากหลายสาขาวิชา อีกทั้งบทความที่ค้นได้จากเวบส์มักเป็นบทความใหม่ ทันสมัย ไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารมาก่อน ที่สำคัญคือ มักเป็นบทความที่ขอฟรีได้ เวบส์ใช้ง่าย เพียงแต่พิมพ์คำสำคัญ (Keyword) ที่ต้องการ จากนั้นโปรแกรมก็จะทำการค้นหาและจัดเรียงบทความให้ตามลำดับความสัมพันธ์ของบทความกับคำสำคัญ ข้อมูลที่แสดงในรายการนอกจากรายละเอียดทางบรรณานุกรมของบทความแล้ว ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่มีบทความนั้น พร้อมบอกราคา หัวเรื่อง และบทคัดย่อด้วย (กุลธิดา ท่วมสุข. 2538 : 6 - 7) เวบส์จึงเหมาะอย่างยิ่งกับงานบริการสารสนเทศและงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด

5.4 ไฮเทลเน็ต (Hytelnet)

ไฮเทลเน็ตเป็นโปรแกรมสำหรับสืบค้นข้อมูลในระบบสารสนเทศทางไกล โดยการล็อกอินเข้าไปสู่แหล่งข้อมูลนั้นๆ และสามารถสืบค้นข้อมูลได้เหมือนอยู่ในคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในแหล่งข้อมูลนั้น เช่น สามารถล็อกอินเข้าไปในฐานข้อมูลรายการทรัพยากรห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศต่างๆ ทั่วโลกที่เชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ต ไฮเทลเน็ตเป็นโปรแกรมระบบรายการเลือกเช่นเดียวกับโกเฟอร์จึงใช้งานง่าย เป็นต้น (ชาธิณี เชาวศิริป. 2539 ข : 10 - 12)

6. เครือข่ายระหว่างประเทศ

ระบบเครือข่ายสถาบันบริการสารสนเทศที่ได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันที่สำคัญต่างๆ (กรรณิการ์ ลินพิศาล. 2535 : 59 - 60) มีดังนี้

6.1 ระดับภูมิภาค คือ ความร่วมมือระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศในระดับภูมิภาค เป็นความร่วมมือของสถาบันบริการสารสนเทศและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละภูมิภาค เช่น ภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก เพื่อให้มีการเก็บรวบรวม บริการ และแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างประเทศในภูมิภาค การดำเนินการส่วนใหญ่จะมีศูนย์กลางงานกลางของภูมิภาคในประเทศใดประเทศหนึ่งและศูนย์กลางงานในแต่ละประเทศ ได้แก่

ระบบ ASTINFO (The Regional Network for the Exchange of Information and Experience in Science and Technology in Asia and Pacific) เป็นข่ายงานสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก

ระบบ HELLIS (Health Literature Library and Information Services) เป็นข่ายงานทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับภูมิภาค

ระบบ SEAMIC (Southeast Asian Medical Information Center) เป็นข่ายงานทางการแพทย์และสาธารณสุขในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นต้น

6.2 ระดับนานาชาติ คือ ความร่วมมือระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศในระดับนานาชาติ เป็นความร่วมมือของสถาบันบริการสารสนเทศและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั่วโลก เพื่อให้มีการเก็บรวบรวม บริการและแลกเปลี่ยนสารสนเทศให้กว้างขวาง ครอบคลุมทั่วโลก ส่วนใหญ่จะได้รับการสนับสนุนหรือดำเนินงานโดยองค์กรระดับนานาชาติ เช่น องค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ องค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ จะมีเครือข่ายระดับภูมิภาค และระดับชาติ จึงจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

ระบบ AGRIS (International Agricultural Information System) เป็นข่ายงานทางการเกษตรนานาชาติ

ระบบ CARIS (Current Agricultural Research Information System) เป็น
 ข่ายงานงานวิจัยทางการเกษตรที่กำลังดำเนินงานอยู่

ระบบ IBIC (International Buffalo Center) เป็นข่ายงานด้านกระบือ

ระบบ POPIN (Population Information Network) เป็นข่ายงานด้าน
 ประชากรศาสตร์ เป็นต้น

7. เครือข่ายภายในประเทศ เช่น บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านศูนย์บริการสาร-
 สนเทศทางเทคโนโลยี (TIAC) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นต้น

TIAC เป็นศูนย์บริการสารสนเทศเชิงธุรกิจแห่งแรกของประเทศไทย ดำเนินการ
 โดยภาครัฐบาลเพื่อสนับสนุนงานวิจัย การค้นคว้าทางวิชาการ การวิจัยเพื่อพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม
 และการใช้สารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพ

7.1 บริการของ TIAC ประกอบด้วย

7.1.1 บริการสืบค้นข้อมูล - TIAC ให้บริการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูล
 ทั่วโลกโดยไม่จำกัดสาขาวิชา เช่น ข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี อุตสาหกรรม เกษตรกรรม
 การแพทย์ ข่าวคราวความเคลื่อนไหวทางการตลาด สถานการณ์เศรษฐกิจและการเงิน ข่าว
 หนังสือพิมพ์ ธุรกิจบันเทิง กีฬา ตลอดจนรายชื่อบริษัท หน่วยงาน และประวัติบุคคลสำคัญ แหล่ง
 ข้อมูลที่ให้บริการ ได้แก่ ฐานข้อมูล Knight-Ridder (TM), Lexis/Nexis (TM), BRS (TM), Orbit
 (TM), ECHO และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย เป็นต้น

7.1.2 บริการสั่งซื้อหนังสือและเอกสาร - TIAC ให้บริการสั่งซื้อเอกสาร เช่น
 บทความวารสาร ซีดี - รอม หนังสือ วีดีโอเทป วิทยานิพนธ์จากสหรัฐอเมริกา และประเทศอื่นๆ
 ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โทรสาร และไปรษณีย์ด่วน จากสำนักพิมพ์ต่างๆ ทั่วโลก

7.1.3 สัมมนาเพื่อเสริมความรู้ในการใช้สารสนเทศ - TIAC ให้บริการจัด
 สัมมนาในหัวข้อเรื่อง การสืบค้นฐานข้อมูล การบริการเอกสาร การพัฒนาฐานข้อมูลสำหรับหน่วย
 งาน รวมทั้งการสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ เช่น เรื่องทรัพย์สินทางปัญญา
 อุตสาหกรรมสารสนเทศ มาตรฐานระบบสารสนเทศ และการตลาดสำหรับงานบริการสารสนเทศ
 เป็นต้น (เอกสารเผยแพร่ของศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี)

7.2 บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่าย TIAC โดยห้องสมุดที่เป็นสมาชิก
 สามารถสืบค้นที่จอเทอร์มินัลของห้องสมุดตนเองได้ โดยฐานข้อมูลที่ให้บริการ ได้แก่ ฐานข้อมูล
 UNIO (Union list of serials in Thai libraries) ฐานข้อมูล THES (Thai university theses) และ
 ฐานข้อมูล NTEC (NSTDA electronic & computer center) เป็นต้น

แต่ในปัจจุบันห้องสมุดที่เป็นสมาชิกขายงานบางแห่งไม่สามารถสืบค้นได้เนื่องจาก TIAC ย้ายที่ทำการใหม่ ทำให้มีปัญหาด้านระบบการติดต่อสื่อสาร เช่น ที่สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง และสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ เป็นต้น

คุณสมบัติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

ปัจจุบันงานบริการตอบคำถามมีขอบข่ายกว้างขวาง เนื่องจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ ทำให้ลักษณะและวิธีให้บริการมีความหลากหลาย เมื่อผนวกกับความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งมีลักษณะต่างๆ กัน จึงทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานบริการนี้จะต้องมีคุณสมบัติต่างๆ ตามที่ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของนักวิชาการเกี่ยวกับห้องสมุดมาดังนี้

มาลี กาปมาลา (2537 : 12 - 14) มีความคิดเห็นว่า ผู้ที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในด้านการบริการตอบคำถาม จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถหลายๆ ด้าน ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ผู้ให้บริการตอบคำถามควรเป็นผู้มีความรู้ทางวิชาชีพอย่างดี โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับการจัดการ คัดเลือก วิเคราะห์ และประมวลผลทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ต่อการสืบค้นสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการและเพื่อเผยแพร่สารสนเทศที่ผู้ใช้ควรได้รับบริการ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพประกอบด้วยความรู้ในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี เกี่ยวกับเรื่องของบรรณานุกรม และโครงสร้างทางสารสนเทศในแขนงวิชาต่างๆ ทั้งนี้เป็นศูนย์กลางนำสารสนเทศและความรู้ที่เหมาะสมจากทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ผลิตขึ้นเป็นจำนวนมากให้กับผู้ใช้ได้ทันเวลาที่ต้องการสารสนเทศนั้นๆ

1.2 มีความสามารถในการจัดการสารสนเทศทั้งในด้านที่เกี่ยวกับการจัดหา รวบรวม จัดเก็บ และสืบค้นสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และให้เหมาะสมกับระดับความต้องการและความสามารถของผู้ใช้

1.3 มีความสามารถและชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ทั้งในด้านที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ จัดรวบรวม สืบค้นและเลือกสรรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

1.4 มีวิจรรย์ญาณสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมว่า เมื่อใดควรค้นหาสารสนเทศให้ผู้ใช้จากสิ่งพิมพ์ในรูปแบบต่างๆ และเมื่อใดควรให้บริการโดยการใช้เทคโนโลยีใหม่ นอกจากนี้ยังควรมีความสามารถอย่างดียิ่งจะเลือกใช้ฐานข้อมูลใดจึงจะได้รับสารสนเทศในสาขาวิชาหรือเรื่องเฉพาะด้านที่ต้องการ

2. ความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยเฉพาะที่ปฏิบัติงานในสถาบันบริการสารสนเทศเฉพาะด้าน ควรมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะนั้นๆ โดยตรง จึงจะสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ สามารถเข้าใจโครงสร้างของสารสนเทศหรือแหล่งสารสนเทศเฉพาะด้าน สามารถวิเคราะห์ รวบรวม เลือกสรร และให้บริการสืบค้นสารสนเทศได้

3. ความรู้ความสามารถทางวิชาการอื่นๆ ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีความรู้ความสามารถแบบสหวิทยาการ เพื่อสนองความต้องการสารสนเทศที่หลากหลายของผู้ใช้ต่างสาขาและควรเป็นผู้ที่มีความรู้ภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดีโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เนื่องจากแหล่งสารสนเทศและฐานข้อมูลในสาขาวิชาต่างๆ ส่วนใหญ่บันทึกไว้เป็นภาษาอังกฤษ ความรู้ทางภาษาจะช่วยให้สามารถเลือกคำหรือวลีสำคัญๆ จากบัญชีหัวเรื่องหรือบัญชีศัพท์สัมพันธ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการค้นหาสารสนเทศได้ ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการสืบค้นสารสนเทศด้วย

4. ความรู้ความสามารถในการใช้สารสนเทศรูปแบบต่างๆ ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรรู้วิธีเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ หรือสื่ออื่นที่อ่านได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นและเข้าถึงสารสนเทศอื่นๆ เช่น บัตรรายการ วรรณกรรมและสาระสังเขป ฐานข้อมูล ทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาสารสนเทศให้ผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

5. ความรู้ความสามารถทางการสื่อสาร ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรเป็นผู้มีความสามารถและมีทักษะอย่างดีในการสื่อสารทั้งแบบวัจนะและอวัจนะ ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับผู้ใช้และผู้ร่วมงานทั้งในหน่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในสถาบันบริการสารสนเทศและหน่วยงานอื่นๆ ในสังกัดเดียวกันกับสถาบันบริการสารสนเทศ นอกจากนี้ยังควรเป็นผู้มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความชำนาญหลายด้าน และใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่มีอยู่ภายในและภายนอกสถาบัน

นอกจากความรู้ความสามารถทางวิชาการและความรู้ทางวิชาชีพอย่างกว้างขวางแล้ว ประสบการณ์และทักษะในการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่ายังมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นปัจจัยช่วยให้การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในรูปแบบต่างๆ ประสบผลสำเร็จด้วยดี ไม่ว่าจะเป็น การสืบค้นสารสนเทศเพื่อตอบคำถามของผู้ใช้ที่ต้องการข้อเท็จจริงเฉพาะเจาะจง เพื่อเผยแพร่สารสนเทศสำหรับบุคคลในวงกว้างๆ หรือเฉพาะกลุ่ม

ส่วน ชาริณี เขาวนศิลป์ (2539 ก : 77) มีความคิดเห็นว่า ผู้ที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในด้านการให้บริการตอบคำถาม จำเป็นต้องมีคุณสมบัติต่างๆ ดังนี้

1. ใฝ่รู้ในการศึกษาถึงวิธีการ ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. มีความรู้เฉพาะสาขาอย่างลึกซึ้ง
3. มีความรู้ ความเข้าใจในระดับที่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการจัดการสารสนเทศ เช่น การจัดหา จัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศ
4. มีความสามารถเชื่อมโยงความต้องการสารสนเทศของบุคคลที่อยู่ในสังคมที่แตกต่างกันและมีความเหลื่อมล้ำกันทางด้านเทคโนโลยี
5. ศึกษาและติดตามจำนวนฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้นทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
6. ศึกษาและติดตามความก้าวหน้าของการใช้ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่าย
7. มีความรู้ ความสามารถในการสอนผู้ใช้บริการให้เรียนรู้และเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นข้อมูล
8. มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และจิตสำนึกในการให้บริการ

และทักษะที่จำเป็นบางประการของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ

1. บรรณารักษ์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับหนึ่ง เช่น ต้องมีทักษะและความสามารถในการใช้
 - 1.1 โปรแกรมสำเร็จรูป
 - 1.2 โปรแกรมประมวลผลคำ
 - 1.3 ระบบการจัดสร้างฐานข้อมูล
 - 1.4 การสืบค้นสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์
2. บรรณารักษ์ต้องมีความสามารถในการเขียนโปรแกรมในระดับหนึ่ง เพื่อเสริมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

เกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะสำหรับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน โดยคณะกรรมการวัดและประเมินผลการบริการ แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายบริการตอบคำถามและบริการผู้ใหญ่ (The measurement and evaluation of service committee, Machine-assisted reference section, Reference and adult services division, American library association) ได้สร้างเกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะสำหรับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามขึ้น โดยครอบคลุมด้าน

สำคัญๆ ต่างๆ 6 ด้าน คือ (พวา พันธุ์เมฆา. 2537 : 56 - 62 ; อ้างอิงมาจาก American library association. The Measurement and evaluation of service committee. 1991 : 35 - 37)

1. ทักษะด้านเทคนิค

1.1 มีทักษะในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีในส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์ที่มีในห้องสมุดได้ เช่น การใช้แป้นพิมพ์ การใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ การใช้โมเด็ม การใช้เครื่องพิมพ์และสามารถวิเคราะห์และซ่อมแซมกรณีเกิดการขัดข้องเล็กๆ น้อยๆ กับส่วนของฮาร์ดแวร์ได้

1.2 มีทักษะในการใช้ซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่มีในห้องสมุดได้ เช่น เครื่องโทรคมนาคม ใช้คำสั่งในการจัดการฐานข้อมูลเพื่อให้เข้าถึงฐานข้อมูลและสามารถนำข้อมูลออกมาใช้ได้ สามารถปรับแต่งข้อมูลที่สืบค้นออกมาได้ สามารถจัดส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และสามารถประสานผลของการสืบค้นให้เข้ากับบรรณานุกรมและฐานข้อมูลที่มีอยู่ในห้องสมุดได้

2. ความรู้พื้นฐาน

2.1 มีความรู้เรื่องมวลทรัพยากรของห้องสมุดทุกชนิดว่ามีอะไรบ้าง ทรัพยากรชนิดใดให้ข้อมูลอะไร คำตอบที่ผู้มารับบริการต้องการนั้นควรจะอยู่ที่ใดในห้องสมุด

2.2 มีความรู้ในการใช้แหล่งข้อมูลต่างๆ ร่วมกัน เช่น แหล่งข้อมูลที่เป็นสิ่งพิมพ์ แหล่งข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูล ซีดี - รอม ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง และสามารถอธิบายให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสตัดสินใจเลือกสืบค้นได้คุ้มกับบริการที่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ต้องการ

2.3 มีความรู้ในการเสนอแนะทางเลือกที่เหมาะสมให้แก่ผู้ใช้ สามารถวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของฐานข้อมูลที่มีหลายรูปแบบได้

2.4 มีความรู้ในด้านจุดเด่น จุดด้อยของฐานข้อมูลที่มีบริการอยู่ได้

2.5 มีความรู้ในวิธีการพิจารณาโครงสร้างและการจัดการฐานข้อมูลแต่ละฐาน

2.6 มีความรู้ในวิธีการใช้เอกสารเกี่ยวกับฐานข้อมูล เครื่องช่วยค้น รวมทั้ง

Thesaurus ต่างๆ

2.7 ถ้าจำเป็นต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ผลิตฐานข้อมูลต่างๆ ที่ออกมาบริการลูกค้า(คือห้องสมุด) จะต้องสามารถประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทนั้นๆ ได้

2.8 มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของห้องสมุด และวิธีการบริการที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.9 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องลิขสิทธิ์ และสัญญาต่างๆ ที่ห้องสมุดมีต่อบริษัทผู้ผลิตฐานข้อมูลต่างๆ

3. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

3.1 มีบุคลิกท่าทางเปิดเผย เป็นมิตร มีน้ำใจต่อผู้มาใช้บริการ

3.2 รู้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์และสามารถสัมภาษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 มีความสามารถในการรับฟัง จับประเด็นที่สำคัญได้เมื่อผู้รับบริการมาพูดคุย

ด้วย

3.4 มีความรู้สึกไวต่อเจตคติของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.5 สามารถควบคุมอารมณ์ มีความอดทน เมื่อต้องให้บริการแก่ผู้ใช้งานที่มีปัญหา และสามารถรับฟังข้อเสียบบ่น เสียงคำหึงของผู้ใช้ได้

3.6 สามารถทำงานกับผู้ร่วมงานหรือผู้ให้บริการอย่างอดทน สามารถปรับตน ยืดหยุ่นให้เข้ากับบุคลิกภาพที่หลากหลายของเพื่อนร่วมงานและผู้มาใช้บริการได้

3.7 มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีศักยภาพในการให้ความรู้กับบุคลากรแบบตัวต่อตัว หรือสอนเป็นชั้นเรียน และสามารถแนะนำเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการได้มีความเข้าใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ห้องสมุดนำมาใช้

3.8 มีความเข้าใจต่อสิทธิส่วนบุคคล และต้องรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

4. ความสามารถในการดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อการสืบค้น

4.1 สามารถคิดอย่างมีจินตนาการ และมีสัญชาตญาณที่จะวิเคราะห์คำถามของผู้มาใช้บริการต่อคำถามนั้นให้ดีที่สุดได้อย่างไร

4.2 สามารถฟังคำถามของผู้ใช้บริการ แล้วเข้าใจได้อย่างรวดเร็วต่อภาษาหรือลักษณะถ้อยคำที่ผู้บริการใช้

4.3 สามารถพูดคุยกับผู้บริการ จนสามารถสรุปคำหรือประเด็นที่ผู้บริการต้องการได้อย่างรวดเร็ว เช่น สามารถบอกคำพ้องของเรื่องที่ต้องการค้นได้ สามารถอธิบายสั้นๆ ถึงเรื่องที่ต้องการได้ หรือสามารถบอกชื่อสำหรับใช้สืบค้นในทศน์ที่ต้องการได้

4.4 สามารถยืนยันหรือขยายความจากใบคำขอสืบค้นได้ชัดเจน เพื่อติดตามผลของการสืบค้นขอคำถามนั้นต่อไป

4.5 สามารถระบุหรือกำหนดขอบเขตของเนื้อหาวิชา หรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคำถามในใบคำขอได้ และสามารถแนะนำขอบข่ายวิชาที่สัมพันธ์เพิ่มเติมให้ได้

4.6 มีความเข้าใจอย่างชัดเจนค่อนโยนบาย และวิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.7 สามารถอธิบายอย่างชัดเจนและสุภาพให้ผู้ให้บริการได้เข้าใจถึงค่าบริการที่จำเป็นต้องเรียกเก็บจากผู้ใช้งาน ปริมาณเวลาที่จะใช้สืบทัน และข้อจำกัดในการสืบทันข้อมูลต่างๆ ที่อาจจะมี

4.8 สามารถอธิบายเหตุผลของทางเลือกระหว่างการสืบทันข้อมูลจากสิ่งพิมพ์และการสืบทันข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้

4.9 สามารถอธิบายวิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ แก่ผู้ให้บริการระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

4.10 สามารถแนะนำผู้ให้บริการให้ไปพบผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่ตรงตามความต้องการเมื่อมีความจำเป็น

5. ความสามารถในการสืบทัน

5.1 สามารถวิเคราะห์คำถามอย่างมีเหตุผล จนระบุข้อมูลที่สนที่ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ สามารถระบุถึงคำพ้องเรื่องที่ต้องการค้นได้ สามารถสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลที่สนต่างๆ จนสามารถแปลผลออกมาได้ในรูปแบบบูล

5.2 สามารถใช้คำสั่งและโปรโตคอล (Protocols) ที่เหมาะสมกับระบบคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดใช้อยู่

5.3 สามารถใช้เครื่องมือช่วยค้นที่เป็นสิ่งพิมพ์ เพื่อหาคำสำหรับค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 สามารถใช้ระบบที่เหมาะสมสืบทันข้อมูลข้างระบบ เพื่อให้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลที่ดีที่สุดได้

5.5 สามารถแปลคำถามจากใบคำขอสืบทัน ให้เป็นคำศัพท์ที่เหมาะสมกับฐานข้อมูลแต่ละฐานได้ หรือสามารถเลือกคำทั่วไปที่อาจเป็นคำพ้อง คำสะกดเทียบเคียง เพื่อใช้ในการสืบทันได้

5.6 สามารถพิจารณาคำที่ไม่ใช่เนื้อหาวิชาในการสืบทันได้ เช่น คำที่เป็นข้อจำกัดทางภาษา คำแสดงชนิดของเอกสาร คำบอกปีที่ผลิตเอกสาร ให้เป็นประโยชน์ต่อการสืบทันได้

5.7 สามารถเลือกใช้วิธีที่ถูกที่สุดในการทดลองสืบทัน เพื่อการประหยัดเงินค่าบริการ เช่น การสืบทันจากชื่อเรื่องที่สนมา การใช้คำอธิบายสั้นๆ สืบทัน

5.8 สามารถปรับกลยุทธ์การสืบทันได้ดี เมื่อการสืบทันนั้นกว้างเกินไป หรือแคบเกินไป หรือผิดพลาดไม่ถูกต้อง

5.9 กรณีการสืบทันล้มเหลว สามารถตัดสินใจได้ว่าควรจะหยุดพักการสืบทันหรือจะหาวิธีปรับแต่งขยายวิธีการสืบทันให้ประสบความสำเร็จได้อย่างไร

5.10 สามารถประสานรูปแบบความต้องการผู้ใช้บริการให้เข้ากับรูปแบบที่มีอยู่ในห้องสมุด รวมทั้งรูปแบบของการรายงานผล และการส่งข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์

5.11 สามารถปรึกษากับผู้ใช้บริการเพื่อพัฒนาการประเมินผลการสืบค้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ

6.1 ต้องติดตามอ่านวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ จากทั้งจดหมายข่าว วารสาร เอกสาร สิ่งพิมพ์ของบริษัทผู้ผลิตเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.2 ต้องเข้าร่วมในการประชุมปฏิบัติการ การประชุมวิชาการ การฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อเนื่องในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศตามโอกาสอันควร

6.3 ต้องใช้เวลาว่างจากภาระงานเพื่อฝึกฝนการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ ที่ราคาถูก การใช้แผ่นดิสก์ สาธิตการใช้ ซีดี - รอม หรือโปรแกรมฐานข้อมูลเพื่อการศึกษาอบรมเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ตนเองและทำให้ได้รู้จักเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้วย

6.4 ต้องหมั่นปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีในห้องสมุดของตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

6.5 กล้าที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานทุกระดับ เพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะของตน

6.6 ให้ความช่วยเหลือหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานอยู่เสมอ

6.7 ทำความเข้าใจค่านโยบายของห้องสมุด และปฏิบัติตามนโยบายอย่างถูกต้องในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.8 ต้องใช้ข้อมูลที่เก็บรักษาไว้ให้สัมพันธ์กับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

6.9 ต้องจัดแฟ้มข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบเดิมทันทีที่การสืบค้นเสร็จสิ้นลง

เจตคติ

ความหมายของเจตคติ

คำว่า “เจตคติ” เป็นศัพท์บัญญัติตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “Aptus” แปลว่า ความเหมาะสม (Webster’s Third New International Dictionary of The English Language. 1983 : 122) ส่วนพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2538 : 237) ให้ความหมายไว้ว่า เจตคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

คำว่า “เจตคติ” และ “ทัศนคติ” มีความหมายเดียวกัน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า “เจตคติ” ซึ่งได้นักจิตวิทยาและนักการศึกษาให้นิยามและคำอธิบายเกี่ยวกับคำว่า เจตคติ ไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

เทอร์สโตน (Thurstone. 1928 : 531) ให้ความหมายไว้ว่า เจตคติ หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ ความคิด ความกลัวต่อสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นความคิด (Opinion) และความคิดนี้เป็นสัญลักษณ์ของเจตคติ ดังนั้นถ้าเราอยากจะวัดเจตคติเราก็สามารถทำได้โดยวัดความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ และเทอร์สโตน (Thurstone. 1946 : 39) ยังได้อธิบายต่อไปว่า เจตคติเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง (Psychological object) ซึ่งอาจจะเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วย

โรคิช (Rokeach. 1970 : 112) ให้ความหมายไว้ว่า เจตคติ หมายถึง การผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

กู๊ด (Good. 1973 : 46) ให้ความหมายไว้ว่า เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงหรือแนวโน้มของคนที่จะตอบสนองต่อสิ่งของ สถานการณ์ หรือคำนิยาม โดยปกติแล้วจะแสดงออกมาพร้อมกับความรู้สึกและอารมณ์ เจตคติไม่สามารถสังเกตได้โดยตรงแต่จะอ้างอิงได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก

ออลพอร์ท (Allport. 1976 : 2) ให้ความหมายไว้ว่า เจตคติ หมายถึง สภาพความพร้อมของจิตใจและประสาท ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสภาพต่างๆ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3) ให้ความหมายไว้ว่า เจตคติ หมายถึง ความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะต่อสถานการณ์ภายนอก

สมปอง ขวงสอาด (2528 : 12)) ให้ความหมายไว้ว่า เจตคติ หมายถึง สภาพของจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ท่าที ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อบุคคล สถานการณ์ หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะแสดงพฤติกรรมออกมาในเชิงนิมาน (ทางบวก) คือ ชอบ พอใจ เห็นด้วย สนับสนุน หรือ ในเชิงนิเสธ (ทางลบ) คือ ไม่ชอบ ไม่พอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่สนับสนุน ซึ่งเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น สามารถสร้างขึ้นได้และเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 3) ให้ความหมายไว้ว่า เจตคติ หมายถึง การรวบรวมเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น (Opinion) ความเชื่อ (Beliefs) และความจริง (ซึ่งได้แก่ ความรู้ต่างๆ) รวมทั้งความรู้สึก ซึ่งอาจเป็นการประเมินทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกันแล้วบรรยายให้รู้ถึงจุดแกน

กลางของวัตถุนั้น ความรู้และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดพฤติกรรมชนิดใดชนิดหนึ่ง ขึ้นต่อไป

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2535 : 112)) ให้ความหมายไว้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่างๆ ไปในทิศทางใดทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในการสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้

จากคำนิยามและคำอธิบายต่างๆ ดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง สภาพความพร้อมของจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ท่าที ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาในเชิงนิมิต (ทางบวก) คือ ชอบ พอใจ เห็นด้วย สนับสนุน หรือในเชิงนิเสธ (ทางลบ) คือ ไม่ชอบ ไม่พอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่สนับสนุน

ประโยชน์ของเจตคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 4 - 5) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเจตคติไว้ดังนี้ คือ

1. ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว โดยการจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งของต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเขา
2. ช่วยให้มี Self - esteem โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดีหรือปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเขา
3. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการมีปฏิกิริยาตอบโต้หรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกไปนั้นส่วนมากจะทำในสิ่งที่นำความพอใจมาให้หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม
4. ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่า เจตคตินั้นนำความพอใจมาให้บุคคลนั้น

ในส่วนที่ว่า เจตคติของเราช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมนั้น ดังจะเห็นได้จากในกลุ่มของบุคคลที่มีเจตคติที่เหมือนกันนั้นมักจะเข้ากันได้ง่าย และบุคคลส่วนมากมักจะมีเจตคติเหมือนกับบุคคลอื่นที่เขาใกล้ชิดหรือสนิทสนมด้วย หรือบุคคลที่มีความสำคัญสำหรับตัวเขา

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523 : 1 - 4) และวรรณดิ แสงประทีปทอง (2536 : 55 - 57) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดเจตคติไว้สอดคล้องกัน คือ

1. เป็นการวัดเพื่อทำนายพฤติกรรม เนื่องจากการวัดเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมเป็นเครื่องแสดงว่าเขามีความรู้สึกทางด้านที่ดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด และเขามี

ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นเพียงใด เจตคติของบุคคลต่อสิ่งนั้นจึงเป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นจะมีการกระทำไปในทำนองใดด้วย ดังนั้นการทราบเจตคติของบุคคลย่อมช่วยให้ทำนายการกระทำของบุคคลได้ ความสามารถในการทำนายพฤติกรรมของผู้อื่นเป็นความต้องการของมนุษย์และสังคม เพราะจะเป็นแนวทางให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อบุคคลนั้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและอาจเป็นแนวทางให้ผู้อื่นสามารถควบคุมพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ด้วย

2. เป็นการวัดเพื่อเข้าใจสาเหตุและผล เจตคติต่อสิ่งต่างๆ นั้น เปรียบเสมือนสาเหตุภายในซึ่งมีกำลังผลักดันให้บุคคลกระทำได้ต่างๆ กัน เจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนี้ อาจได้รับสาเหตุมาจากผลภายนอกด้วยส่วนหนึ่ง และเจตคติของบุคคลอาจเป็นเครื่องกรองหรือหันเหอิทธิพลของสาเหตุจากภายนอกที่มีต่อการกระทำของบุคคลนั้นได้ ดังนั้นการจะเข้าใจอิทธิพลของสาเหตุภายนอกที่มีต่อการกระทำของบุคคลต่างๆ ให้ชัดเจน บางกรณีจำเป็นต้องวัดเจตคติของบุคคลต่างๆ ต่อสาเหตุภายนอกนั้นด้วย

3. เป็นการวัดเพื่อหาทางป้องกัน ในสังคมนั้นการที่บุคคลจะมีเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างรานั้นเป็นสิทธิของแต่ละบุคคล แต่การที่จะอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคมย่อมเป็นไปได้เมื่อประชาชนมีเจตคติต่อสิ่งเดียวกันคล้ายคลึงกัน ซึ่งจะเป็นแนวทางให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันและไม่เกิดความแตกแยกขึ้นในสังคม และการประกอบอาชีพบางประเภทมีความจำเป็นต้องได้ผู้มีเจตคติเหมาะสมมาปฏิบัติ ดังนั้นเพื่อป้องกันปัญหาซึ่งอาจเกิดได้ในภายหลัง จึงควรมีการวัดเจตคติของผู้ที่จะมาประกอบอาชีพนั้นๆ เสียก่อน

4. เป็นการวัดเพื่อหาทางแก้ไข ในสังคมประชาธิปไตยบุคคลสามารถจะมีเจตคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแตกต่างกันได้มาก แต่ในบางเรื่องจำเป็นที่จะต้องได้รับความคิดเห็นและเจตคติที่สอดคล้องกัน เพื่อที่ประชาชนจะได้มีการกระทำที่พร้อมเพรียงกัน การวัดเจตคติของประชาชนจะได้ข้อมูลที่ชี้บอกว่า บุคคลมีลักษณะที่เหมาะสมหรือไม่เพียงไร เพื่อประโยชน์ในการหาทางแก้ไขเจตคติที่ไม่ถูกต้องและปลูกฝังเจตคติที่ดีต่อไป

องค์ประกอบของเจตคติ

องค์ประกอบของเจตคติมีความเกี่ยวข้องกับนิยามของเจตคติ และตัวแปรอื่นๆ ซึ่งฟรีแมน (Freeman. 1962 : 614), เชิดศักดิ์ โฉวสินธุ์ (2520 : 93 - 94) และประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 1) ได้แบ่งองค์ประกอบของเจตคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา (Cognitive component) เป็นการรู้ของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นการรับรู้เกี่ยวกับบุคคล เหตุการณ์ วัตถุ และสิ่งของ เพื่อเป็นเหตุผลการที่จะสรุปรวมเป็นความเชื่อ หรือช่วยในการประเมินผลสิ่งต่างๆ เหล่านั้น

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective component) หมายถึง ความรู้สึก ซึ่งถูกเร้าจากการรู้นั้น ประกอบด้วย 2 ทิศทาง คือ ทางบวก (ชอบ พอใจ ประทับใจ) หรือทางลบ (ไม่ชอบ ไม่พอใจ)

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior component) เป็นความพร้อมที่จะสนอง ต่อสิ่งเร้านั้นๆ ในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อ หรือความรู้สึกของ บุคคลที่ได้มาจากการประเมินผล

การเกิดเจตคติ

เจตคติของบุคคลไม่ได้มีมาแต่กำเนิดแต่เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Shrighley. 1983 : 427) ซึ่ง ฟอสเตอร์ (Foster. 1952 : 119) ได้สรุปแนวคิดไว้ว่า การที่บุคคลจะเกิดเจตคติได้นั้นขึ้นอยู่กับเหตุผล 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคล หรือสถานการณ์
2. ค่านิยมและการตัดสินใจ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962 : 614) ที่ว่า เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล และฮิลการ์ดได้เสนอความคิดเห็นว่า เจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น เจตคติจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอน และอื่นๆ
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้วยังทำให้มีกระบวน (Pattern) เป็นของตัวเองด้วย ดังนั้นเจตคติบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลแล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนๆ นั้น
3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดเจตคติของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบเจตคติของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อ - แม่ ครู พี่น้อง และบุคคลอื่นๆ
4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีเจตคติคล้ายคลึงตามกลุ่มที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น เจตคติต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

ส่วน ประดิษฐ์ อุปรมย์ (2518 : 117) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเจตคติของบุคคลได้แก่

1. การเรียนรู้ ได้แก่ การอบรมสั่งสอน ซึ่งจะเป็นการสะสมและรวบรวมประสบการณ์เอาไว้เป็นจำนวนมาก

2. ประสบการณ์ส่วนตัวโดยตรง
3. เหตุการณ์ประทับใจ
4. การรับเอาแบบเจตคติของผู้อื่นมาเป็นของตน
5. เกิดจากลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละคน
6. เกิดจากอิทธิพลของสื่อมวลชน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 19 - 23) สรุปว่า เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้จากแหล่งเจตคติต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific experience)
2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication)
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Model)
4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional factors)

การวัดเจตคติ

การวัดเจตคติเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เพราะมีตัวแปรแทรกซ้อนมาก แต่เนื่องจากเจตคติมีประโยชน์มากมาย นักจิตวิทยาจึงต้องค้นหาวิธีวัดเจตคติ ซึ่ง เอ็ดเวิร์ด (Edwards. 1957 : 3 - 16) ได้เสนอวิธีวัดเจตคติไว้ 3 วิธี ดังนี้

1. วิธีการถามโดยตรง (Direct procedure) เป็นวิธีวัดที่ง่ายและตรงไปตรงมามากที่สุด คือ เมื่อผู้วัดต้องการทราบว่าความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผู้วัดก็จะถามบุคคลนั้นโดยตรงว่ามีความรู้สึกต่อสิ่งนั้นอย่างไร

2. วิธีการวัดทางอ้อม (Indirect procedure) เป็นการวัดจากการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

3. วิธีการวัดโดยการสร้างข้อความ เป็นการวัดโดยการสร้างข้อความที่เป็นเชิงข้อคิดเห็น เพื่อเราให้ผู้ตอบแสดงเจตคติต่อสิ่งนั้น ในเชิงที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อข้อความนั้นๆ

ส่วน ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523 : 8 - 22) กล่าวถึง วิธีการวัดเจตคติว่ามี 6 วิธี คือ

1. วิธีการสังเกต (Observation) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่เก่าแก่ที่สุด การสังเกต หมายถึง การเฝ้ามองและจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีแบบแผน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสังเกตนั้นเป็นข้อมูลที่แคบและเฉพาะ ไม่กว้างขวางและลึกซึ้งเท่าข้อมูลที่ได้จากการวัดด้วยวิธีอื่นๆ

2. วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) คือ วิธีการถามให้ตอบด้วยปากเปล่า ผู้เก็บข้อมูลอาจจะจดบันทึกคำตอบหรืออัดเสียงตอบเอาไว้แล้วนำมาวิเคราะห์คำตอบภายหลัง เนื่องด้วยวิธีนี้

เป็นการตอบหรือการเล่าเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนเองหรือของผู้อื่น ผู้ตอบส่วนมากจะไม่สะดวกใจที่จะเปิดเผยความรู้สึกให้คนแปลกหน้า ซึ่งเป็นผู้สัมภาษณ์ทราบ

3. วิธีการส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีการนี้สามารถใช้กับผู้มีการศึกษาดีพอสมควร คือ สามารถอ่านและเขียนได้ การใช้แบบสอบถามจะสิ้นเปลืองเวลาและทุนน้อยกว่าวิธีอื่นๆ และสามารถสอบถามไปถึงบุคคลในวงกว้างได้ การใช้แบบสอบถามในการวิจัยเจตคติเป็นวิธีการที่ใช้มากที่สุด

4. วิธีการวัดทางอ้อม (Indirect techniques) คือ การวัดโดยที่ผู้ถูกศึกษาไม่ทราบว่าตนกำลังให้ข้อเท็จจริงในเรื่องใดแน่ ซึ่งวิธีการวัดแบบนี้มี 3 วิธี คือ วิธีการต่อให้จบประโยค (Sentence completion) วิธีการโยงความสัมพันธ์ของคำต่างๆ (Word association) และวิธีเล่าเรื่องราวจากภาพ (Story telling)

5. วิธีการวัดแบบไม่รบกวน (Unobtrusive measures) เป็นการวัดที่ทำให้ผู้ถูกศึกษารู้ตัวว่ากำลังถูกมอง กำลังถูกพิจารณา และคำพูดของตนกำลังถูกจดจำ หรือถูกบันทึก การรู้สึกตัวว่าถูกศึกษานี้ อาจจะทำให้บุคคลมีความคิดและการกระทำที่ผิดไปจากธรรมชาติได้ วิธีการเก็บข้อมูลแบบไม่รบกวน ทำได้ 3 วิธี คือ การใช้บันทึกเหตุและประมวลข้อมูล (Archives) การวัดความสึกหรอ (Erasion measures) การวัดร่องรอย (Trace measures)

6. วิธีการวัดทางสรีระ (Physiological measures) คือ การใช้เครื่องมือไฟฟ้า หรือเครื่องมืออื่นๆ ในการสังเกตการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย วิธีที่ใช้วัดทางสรีระ ได้แก่ การวัดความต้านทานกระแสไฟฟ้าของผิวหนัง (Galvanic skin response) การขยายของลูกนัยน์ตา (Pupil dilation) การวัดปริมาณของฮอร์โมนบางชนิด

นอกจากนี้ เคอลินเกอร์ (รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์, 2533 : 12 ; อ้างอิงมาจาก Kerlinger, 1973 : 481) ได้กล่าวถึง วิธีการวัดเจตคติโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งลักษณะการสัมภาษณ์เป็น 2 ประเภท คือ

1. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) เป็นแบบสัมภาษณ์ที่กำหนดคำถามและคำตอบไว้แล้ว ผู้สัมภาษณ์จะใช้รูปแบบกับผู้ถูกสัมภาษณ์เหมือนกันทุกคน ซึ่งอาจสัมภาษณ์รายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้

2. การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructure interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่ได้กำหนดคำถามหรือคำตอบที่แน่นอน ผู้สัมภาษณ์ต้องใช้เทคนิคและความสามารถพิเศษ ที่จะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

เครื่องมือวัดเจตคติ

ในการสร้างเครื่องมือวัดเจตคตินั้น จะต้องสร้างให้สามารถวัดได้ครอบคลุมทั้งเจตคติเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่ง ชริลีย์และทรูบลัด (Shrigley and Trueblood. 1979 : 74) ได้เสนอว่า ข้อความที่ใช้นั้น ควรเป็นข้อคำถามที่กระตุ้นให้ผู้ตอบเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้ คือ

1. ตนเอง (Egocentric)
2. สังคม (Sociocentric)
3. พฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ (Action - centered)

โดยทั่วไป เทคนิคการสร้างเครื่องมือเพื่อวัดเจตคติที่นิยมกันมี 4 วิธี ซึ่งแต่ละวิธีต่างก็มีข้อดีและข้อจำกัด ดังนั้นการจะนำวิธีใดมาใช้ควรกระทำด้วยความรอบคอบ (Koballa. 1984 : 709 - 723 ; Shrigley and Koballa. 1984 : 111 - 118) ซึ่งแบบวัด 4 วิธี ดังกล่าว คือ

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone's equal - Appearing interval technique) เป็นแบบวัดที่มีวิธีการสร้างค่อนข้างละเอียด วิธีการวิเคราะห์ใช้หลักการความเชื่อพื้นฐานที่ว่า ระดับความเห็นต่างๆ มีช่วงห่างไม่เท่ากัน จึงพยายามหาวิธีการเพื่อหาค่าน้ำหนักของแต่ละข้อ และใช้เกณฑ์ที่ได้เป็นหลักในการวัดความคิดเห็นของผู้อื่น

วิธีการสร้างมาตรวัดของเทอร์สโตน (ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531 : 24 - 39) ทำได้โดยการรวบรวมข้อความความคิดเห็นต่างๆ ที่จะไปกระตุ้นความคิดของบุคคลให้แสดงปฏิกิริยาได้ตอบออกมา โดยพยายามรวบรวมข้อคิดเห็นให้ครอบคลุมสิ่งที่จะวัดให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จากความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยมากที่สุดไปถึงข้อความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด และข้อความคิดเห็นที่เก็บรวบรวมนี้จะต้องน่าสนใจ และมีความหมายสำหรับผู้ตอบคำถามที่เราต้องการจะวัดเจตคติ ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้ผู้ตอบคำถามสนใจและเต็มใจที่จะตอบ จากนั้นนำข้อความคิดเห็นนั้น มากำหนดค่าของเจตคติ โดยให้บุคคลซึ่งเรียกว่า “ผู้ตัดสิน” ทำการกำหนดค่า ซึ่งจะให้ผู้ตัดสินประมาณ 50 - 300 คน ต่อจากนั้นก็จัดแบ่งอันดับแนวข้อความคิดเห็นออกเป็น 11 อันดับ แล้วคำนวณหาค่า Scale value ของแต่ละข้อความคิดเห็นนั้น ซึ่งก็คือ การหาค่ามัธยฐาน (Median) ของการเลือกข้อความคิดเห็นของผู้ตัดสินทั้งหมด เพื่อกำหนดค่าข้อความคิดเห็นและหาค่าความเบี่ยงเบนของการตัดสิน (Q - value) จากนั้น นำข้อความคิดเห็นมาเรียงลำดับตามค่าของ Scale value จากสูงไปหาต่ำ หรือจากต่ำไปหาสูง เลือกเอาเฉพาะข้อความคิดเห็นที่มีค่า Q - value ต่ำๆ และข้อความคิดเห็นที่มีค่า Scale value เท่ากันในแต่ละมาตรวัด ค่าละ 2 - 3 ข้อความคิดเห็น นำมาจัดเรียงคำถามของข้อความคิดเห็นที่คัดเลือกมา โดยสลับคะแนนคละกันไป แล้วพิจารณาจัดข้อความที่กำกวมและข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป จากนั้นนำแบบวัดเจตคติที่ได้ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง และนำมาหาค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น เนื่องจากมาตรวัดของเทอร์สโตนมีวิธีสร้างที่สลับ

ซับซ้อนและยุ่งยากมาก ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและเสียเวลามาก จึงทำให้นักวัดผลไม่ค่อยนิยมใช้มาตรวัดนี้

2. วิธีของกัตต์ (Guttman's scalogram technique) หรือการวิเคราะห์มาตราส่วน (Scalogram analysis) เป็นวิธีการประเมินชุดของข้อความวัดเจตคติที่สร้างขึ้นโดยกำหนดว่าในชุดข้อความหนึ่งๆ นั้น ถ้าผู้ตอบรับข้อที่ 1 แล้วก็ต้องยอมรับข้อความทั้งหมด

วิธีการสร้างมาตรวัดของกัตต์ (ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531 : 82 - 95) ทำได้โดยกำหนดเรื่องที่ต้องการจะศึกษา เก็บรวบรวมข้อคำถามที่เป็นความคิดเห็นต่างๆ ที่จะไปراء กระตุ้น หรือช่วยความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของบุคคลให้แสดงปฏิกิริยาโต้ตอบออกมา จากนั้นนำข้อคำถามมาเรียงลำดับ โดยคาดคะเนว่าข้อใดที่คนเราจะยอมรับหรือเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ก็ให้ข้อความนั้นอยู่ตอนต้นๆ แล้วเรียงลำดับไปเรื่อยๆ จนกระทั่งข้อที่คาดคะเนว่าจะมีคนเห็นด้วยน้อยที่สุดไว้ตอนท้าย นำแนวคำถามที่จัดเรียงอันดับแล้วไปพิมพ์เป็นแบบสอบถาม โดยการตอบคำถามมีข้อเลือกอยู่ 2 ข้อ คือเห็นด้วย กับ ไม่เห็นด้วย การให้คะแนนก็ให้ 1 คะแนน สำหรับข้อความที่เห็นด้วย และ 0 คะแนนสำหรับข้อความที่ไม่เห็นด้วย แล้วนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ต้องการศึกษาในการตอบนั้น จากนั้นนำผลที่ได้มาหาจำนวนความคลาดเคลื่อนและค่าสัมประสิทธิ์แห่งประสิทธิภาพการถ่ายทอด แล้วนำข้อคำถามนั้นมาจัดอันดับเสียใหม่ โดยเรียงลำดับข้อที่มีผู้เห็นชอบด้วยหรือยอมรับมากที่สุดไว้เป็นคำถามข้อที่หนึ่ง เรียงต่อไปเรื่อยๆ จนกระทั่งถึงข้อที่มีผู้เห็นด้วยน้อยที่สุดเป็นข้อสุดท้าย แล้วจึงจะนำไปใช้จริง

3. วิธีของออสกูด (The semantic differential technique) หรือมาตราวัดโดยใช้ความหมายทางภาษา เป็นวิธีประหยัดข้อความ แต่ต้องคิดหาคำคุณศัพท์คู่ที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายที่ต้องการให้ตอบพิจารณา

วิธีการสร้างมาตรวัดของออสกูด (ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531 : 68 - 80) ทำได้โดยหาความคิดรวบยอดของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยจัดให้บุคคลตอบสนองต่อคำเราและความคิดรวบยอดที่นำมาเปรียบเทียบกัน โดยการใช้ภาษาจากขั้วศัพท์สูงสุดของคำคุณศัพท์อันหนึ่งไปยังขั้วศัพท์สูงสุดของคำคุณศัพท์อีกคำหนึ่งที่คู่กันและกำหนดแบ่งสเกลระหว่างขั้วศัพท์ทั้งสองเป็น 5 ช่อง หรือ 7 ช่อง ซึ่งออสกูดมีความเชื่อว่าภาษาเป็นสื่อความหมายและผลิตผลความรู้ของมนุษย์ สามารถนำมาวัดการรับรู้ ความรู้สึก เจตคติ และพฤติกรรมมนุษย์ได้

4. วิธีของลิเคิร์ต (The semantic rating technique) เป็นวิธีที่นิยมกันแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้สร้าง คือ เรนีส ลิเคิร์ต (Rensis Likert) โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นว่า เจตคติมีลักษณะกระจายเป็นแบบโค้งปกติ (Normal curve) โดยนำข้อคำถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง กำหนดการให้คะแนนให้เกณฑ์ความเบี่ยงเบน

มาตรฐานให้คะแนนความรู้สึกเท่าๆ กัน แล้วพิจารณาการกระจายของคะแนนจากผู้ตอบเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์กับคะแนนรวม ซึ่งทำให้มั่นใจในคุณภาพของเครื่องมือมากยิ่งขึ้น

วิธีการสร้างมาตรวัดของลิเคิร์ต (สัทคี สุนทรเสณี. 2531 : 40 - 67) ทำได้โดยการรวบรวมข้อความคิดเห็นที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบออกมา โดยข้อคำถามต้องเป็นข้อความเกี่ยวกับเจตคติ ไม่ใช่ข้อเท็จจริง และต้องแจ่มแจ้ง รัดกุม และครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา ประกอบด้วยข้อความในทางบวกและทางลบ จากนั้นนำข้อความคิดเห็นบรรจุลงสเกล โดยให้มีข้อเลือก 5 ข้อเลือก เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจหรือเฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง นำแบบทดสอบนั้นไปใช้กับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะพื้นฐานคล้ายๆ กลุ่มที่เราจะศึกษา เพื่อเป็นการปรับปรุงข้อความและคัดเลือกข้อความ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อความแต่ละข้อความ เพื่อที่จะเลือกเอาเฉพาะข้อความที่มีความแตกต่างของคะแนนในกลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดกับกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำสุด เพราะถือว่าข้อความเหล่านี้สามารถจะวัดความรู้สึกที่แตกต่างกันได้ จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แล้วนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

ยู (Yoo. 1989 : 2853 - A) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจเจตคติของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และความสัมพันธ์ด้านการศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บรรณารักษ์ที่ทำงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในรัฐฟิลาเดเฟียและอยู่ในมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยที่สมาคมห้องสมุดอเมริกันให้การรับรองหลักสูตรวิชาบรรณารักษศาสตร์ จำนวนทั้งหมด 244 คน ได้รับตอบกลับ 195 ฉบับ (คิดเป็น 79.9 เปอร์เซ็นต์) และสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้ 190 ฉบับ โดยผู้ที่ตอบกลับมาเป็นเพศหญิงมากที่สุด อายุมากกว่า 40 ปี ได้รับปริญญาโททางบรรณารักษศาสตร์ และมีประสบการณ์การทำงานในห้องสมุดมากกว่า 10 ปี โดยคิดเฉลี่ยมีประสบการณ์ประมาณ 16.1 ปี และเฉลี่ยประสบการณ์ 10.7 ปี ในห้องสมุดที่ทำงานในปัจจุบัน โดยส่วนมากจะใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานในปัจจุบัน

ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ทั้งหมดแสดงเจตคติทางบวกต่อคอมพิวเตอร์ และพบว่า ตัวแปรด้านประชากรทั้งหมด คือ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ขนามวลทรัพยากรฝ่ายงานที่บรรณารักษ์ทำอยู่ และระยะเวลาของประสบการณ์การทำงานในห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อเจตคติของบรรณารักษ์ที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ส่วนการศึกษาสารสนเทศศาสตร์ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์กับเจตคติของบรรณารักษ์

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ประสพการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และความรู้ในเรื่อง ภาษาโปรแกรมคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับเจตคติทางบวกที่มีต่อคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ยาacob (Yaacob. 1990 : 2184 - A) ได้ศึกษาเรื่อง เจตคติเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ที่เป็นลูกจ้างของห้องสมุดที่รัฐบาลให้การสนับสนุนพิเศษในประเทศมาเลเซีย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เพื่อค้นหาเจตคติและความคิดเห็นของบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่รัฐบาลให้การสนับสนุนพิเศษในประเทศมาเลเซีย และได้ตรวจสอบถึงขอบเขตการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศและรูปแบบการใช้ของบรรณารักษ์ ประชากรที่ใช้ในการสำรวจคือ บรรณารักษ์ทั้งหมด 120 คน จากห้องสมุดที่รัฐบาลให้การสนับสนุนพิเศษในประเทศมาเลเซีย โดยใช้แบบสอบถาม

ผลจากสถิติค่า Chi - Square และ The pearson moment correlation coefficient นั้น ข้อมูลแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของบรรณารักษ์ที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศกับจำนวนเทคโนโลยีที่มีใช้ในห้องสมุดที่รัฐบาลให้การสนับสนุนพิเศษ พบความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของบรรณารักษ์ที่มีต่อราคาและทรัพยากรที่มีและจำนวนเทคโนโลยีที่มีใช้ในห้องสมุด จากการสัมภาษณ์พบว่า บรรณารักษ์ส่วนมากมีความคิดเห็นพ้องกันว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดหามีประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นแรงผลักดันเรื่องงบประมาณที่จะถูกจัดให้ก่อนการพัฒนามูลทรัพยากรอื่นๆ เจตคติของบรรณารักษ์เกี่ยวกับการศึกษาและการฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อจำนวนเทคโนโลยีที่มีใช้ในห้องสมุด ไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างเจตคติของบรรณารักษ์ที่มีต่อผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศกับจำนวนของเทคโนโลยีที่พบ อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์เกี่ยวกับผลการสำรวจที่เหลือนั้นเป็นความสัมพันธ์ทางสถิติที่ถูกกำหนดระหว่างเจตคติของบรรณารักษ์และจำนวนค่าใช้จ่ายสำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับปี 1984 จนถึง 1988 และความรู้ด้านจิตความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปร 6 ตัว ที่มีความสัมพันธ์กับเจตคติของบรรณารักษ์อย่างมีนัยสำคัญ คือ 1. ขนาดของห้องสมุด 2. งบประมาณของห้องสมุดปี 1988 3. จำนวนเจ้าหน้าที่ 4. อายุ 5. คุณวุฒิทางวิชาชีพสูงสุด 6. ความรู้เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์โดยใช้สถิติ The multiple classification analysis แสดงให้เห็นว่า ความรู้เรื่องเทคโนโลยี งบประมาณของห้องสมุด จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและขนาดของห้องสมุดเป็นตัวทำนายเจตคติของบรรณารักษ์ที่มีต่อเทคโนโลยีได้ดี ขณะที่การประยุกต์เทคโนโลยีในห้องสมุดยังน้อยอยู่ การศึกษาครั้งนี้พบว่า

เจตคติทางบวกของบรรณารักษ์สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการจัดซื้อและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ของห้องสมุด

เบอร์กฮาร์ด (Burkhardt. 1996 : 3782 - A) ได้ศึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงบทบาท? ความท้าทายของเทคโนโลยีที่มีต่อความรับผิดชอบงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับห้องสมุด ซึ่งคาดการณ์ล่วงหน้าว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนเพิ่มบทบาทงานของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม โดยศึกษาความรับผิดชอบงานที่สำคัญๆ ได้แก่ การวางแผนและการทำงบประมาณ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ การแนะนำผู้ใช้ห้องสมุดและการสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุด งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความแตกต่างในเรื่องความถี่ของการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับตัวแปรสภาพการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มากน้อยแตกต่างกัน คือ การปฏิบัติงานแบบไม่ใช้เทคโนโลยี การปฏิบัติงานที่อยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลงจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว โดยงานวิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นถึง ความแตกต่างอย่างเด่นชัดของความรับผิดชอบอย่างเดียวกันของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยพบว่าสภาพของการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีผันแปรต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพของการให้บริการตอบคำถาม ซึ่งจะเป็นเกณฑ์ที่ใช้สำหรับกำหนดปริมาณสารสนเทศที่จะให้ผู้ให้บริการ การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการและวิธีเข้าถึงสารสนเทศของผู้ให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างระหว่างการยอมรับเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศกับสภาพแวดล้อมในการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถามที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและรับผิดชอบวิธีการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานว่า ความรับผิดชอบงานในด้านการแนะนำวิธีการใช้งานเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศของพวกเขามีความถี่มากขึ้น บรรณารักษ์ในส่วนที่รับผิดชอบการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานว่า พวกเขามีกิจกรรมในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการในระหว่างการปฏิบัติงานบ่อยมากขึ้น บรรณารักษ์ในส่วนที่รับผิดชอบวิธีการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานว่า พวกเขามีระดับกิจกรรมในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการมากขึ้นอย่างเด่นชัดกว่าความรับผิดชอบงานตามปกติ ผลการวิเคราะห์เป็นรายคู่พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความถี่ของการปฏิบัติงานในแต่ละความรับผิดชอบกับสภาพของการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

งานวิจัยในประเทศไทย

ธิดา โพธิ์พุกกณะ (2514 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม 3 ชุด คือ แบบสอบถามคณาจารย์ และแบบสอบถามนิสิต นักศึกษาในมหาวิทยาลัยที่ทำการศึกษาและวิจัย เพื่อสำรวจปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และความต้องการในอันที่จะให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แบบสอบถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ทำการศึกษาและวิจัยทั้ง 8 แห่ง เพื่อทราบสภาพและปัญหาในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า

1. สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ประกอบด้วย คู่มือรายการ หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง วรรณกรรมและบรรณานุกรม จุลสาร กฤตภาค โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร และที่นั่งสำหรับค้นคว้าในห้องหนังสืออ้างอิง

2. ประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดทำในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ประกอบด้วยบริการตอบคำถามในห้องสมุด ตอบคำถามทางโทรศัพท์ ตอบคำถามทางไปรษณีย์ ช่วยการค้นคว้า รวบรวมบรรณานุกรม สอนวิธีใช้ห้องสมุด อธิบายและตีความจากหนังสืออ้างอิง บริการยืมระหว่างห้องสมุด ทำสาระสังเขป ทำดัชนีวารสารเฉพาะวิชา และบริการถ่ายเอกสาร

3. ปัญหาในการดำเนินการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่อง สถานที่คับแคบและไม่สะดวก หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงมีจำนวนยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด บุคลากรผู้ทำหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามียังน้อยเกินไป และปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจวิธีการใช้ห้องสมุด

4. ปัญหาของคณาจารย์ และนิสิต นักศึกษา เกี่ยวกับการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ได้แก่เรื่อง สถานที่ที่ไม่เหมาะสมและไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการฯ และช่วงเวลาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปิดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยเกินไป

5. ความต้องการของคณาจารย์ และนิสิตนักศึกษา ในอันที่จะให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่สำคัญ คือ ต้องการให้ขยายเวลาในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มขึ้น จัดหาหนังสือและวัสดุอ้างอิงเพิ่มขึ้น เพิ่ม

จำนวนที่นั่งสำหรับคนคว่ำและอุปกรณ์สำหรับให้ความสะดวกในการคนคว่ำ เช่น บรรณานุกรม และบรรณานุกรม

อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิทางวิชาบรรณารักษศาสตร์ และปฏิบัติงานหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย 12 แห่ง มีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปี แยกเป็นฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือจำนวน 58 คน ฝ่ายบริการตอบคำถามจำนวน 27 คน รวมตัวอย่างประชากรที่อยู่ในขอบเขตการวิจัยทั้งสิ้น 85 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวของ “Minnesota satisfaction questionnaire” (MSQ) ผลการศึกษาพบว่า

1. บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้น ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการแก่สังคม คือ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยที่มีแนวโน้มว่าจะแตกต่างกันที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทางสังคมและสภาวะและความสะดวกต่างๆ

2. ปัจจัยสถานภาพทางสังคม บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีแนวโน้มที่จะพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ

3. ปัจจัยสภาวะและความสะดวกต่างๆ บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีแนวโน้มที่จะพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

4. สภาวะความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม ส่วนใหญ่สูงกว่าความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ แต่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ปัจจัยต่างๆ ที่บรรณารักษ์ทั้งสองมีความพอใจสูง คือ การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

6. เมื่อจัดลำดับความพอใจสูง บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจสูง ลำดับแรกเกี่ยวกับการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน และมีความพอใจสูงลำดับสุดท้ายเกี่ยวกับความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

7. บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายไม่มีความพอใจเกี่ยวกับสถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ค่าตอบแทนที่เหมาะสม นโยบายของห้องสมุดและการปฏิบัติ การยอมรับนับถือ และหัวหน้างานที่สามารถและยุติธรรม

8. เมื่อจัดลำดับของความไม่พอใจ ความพอใจของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายไม่สัมพันธ์กัน เช่น บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายไม่พอใจสถานภาพสังคมเป็นลำดับแรก แต่ในด้านสภาวะและความสะดวกต่างๆ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามไม่พอใจเป็นลำดับที่ 2 ในขณะที่บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือไม่พอใจเป็นลำดับที่ 11

ดวงพร กระแสเสี่ยง (2527 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ได้แก่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผลการศึกษาพบว่า

1. ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรีกับบรรณารักษ์ที่มีวุฒิสองกว่าปริญญาตรี ไม่แตกต่างกัน

3. ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน

จันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยวิเคราะห์คำถามที่เป็นกลุ่มประชากรทั้งหมด 1,351 คำถาม ซึ่งงานบริการช่วยค้นคว้าได้รับตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2529 ผลการศึกษาพบว่า

1. วันที่ผู้ถามมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามามากที่สุด คือ วันศุกร์ ส่วนช่วงเวลาที่ผู้ถามมาใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 13.00 - 15.00 น.

2. วิธีที่ผู้ถามมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามามากที่สุด คือ มาด้วยตนเอง

3. ผู้ถามที่มารับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำคำตอบไปทำรายงานหรือภาคนิพนธ์มากที่สุด
4. เนื้อหาคำถามแยกตามหมวดหมู่วิชาของระบบการจัดหมู่แบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน พบว่า คำถามมีเนื้อหาเกี่ยวกับหมวดหมู่วิชาสังคมศาสตร์มากที่สุด
5. ประเภทของคำถามที่ผู้ถามนำมาถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า เป็นคำถามชนิดแนะแนวทางมากที่สุด
6. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ ไข่มุกรายการ
7. ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ 1 - 2 นาที

ศรียอร์ เจนประภาพงศ์ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นบรรณารักษ์ที่ทำงานในหอสมุดกลาง หอสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 52 แห่ง (9 สถาบัน) รวม 314 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และบรรณารักษ์ทุกคนมีทัศนคติในทางที่ดีต่อวิชาชีพบรรณารักษ์เป็นต้นว่า เห็นด้วยว่าเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การเผยแพร่ข้อสนเทศสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และบรรณารักษ์ควรร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีเพื่อให้โครงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มีผลสำเร็จตามเป้าหมาย บรรณารักษ์รู้สึกไม่กลัวมากกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะคอมพิวเตอร์จะทำให้วิชาชีพบรรณารักษ์หมดความหมายและความสำคัญในที่สุด และรู้สึกว่าการค้นหาข้อสนเทศจากคอมพิวเตอร์กระทำได้อย่างรวดเร็วมาก รวมทั้งรู้สึกว่าการสืบเสาะข้อมูลและโทรคมนาคม คอมพิวเตอร์ และวัสดุย่อส่วนล้วนเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์เช่นกัน นอกจากนั้น ผลจากการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์เห็นด้วยว่าควรมีการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาออกไปเป็นบรรณารักษ์มีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ และภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ควรผลิตบรรณารักษ์ที่มีทักษะทางคอมพิวเตอร์ด้วย เป็นต้น เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของบรรณารักษ์ที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามตัวแปรอิสระ คือ สภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุด วุฒิการศึกษา ประเภทงานที่รับผิดชอบ และประสบการณ์การทำงาน ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่าตัวแปรอิสระที่กล่าวข้างต้นไม่มีผลทำให้ทัศนคติแตกต่างกัน

ลีปาน ทรัพย์ทอง (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในประเทศไทยที่มีต่อผลการสืบค้นสารนิเทศ โดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ คู่มือการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล DIALOG จากห้องสมุดจำนวน 10 แห่ง รวมทั้งสิ้น 10 คน และแบบสอบถามผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล DIALOG จากห้องสมุด จำนวน 9 แห่ง รวมทั้งสิ้น 34 คน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้ในประเทศไทยมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นสารนิเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG ในระดับปานกลาง โดยผู้ที่มีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในเรื่อง จำนวนรายชื่อเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ต้องการสืบค้น และการได้รับผลการสืบค้นโดยสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ปัจจัยอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ผลการสืบค้นและรูปแบบของผลการสืบค้น การนำเอาผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในงานที่กำลังค้นคว้า ในส่วนของปัญหาของผู้ใช้บริการสืบค้นนั้น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศมีปัญหาในเรื่องการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ตามรายชื่อที่ได้รับจากผลการสืบค้น ส่วนเรื่องค่าใช้จ่ายในการสืบค้น ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้ใช้บริการไม่มีปัญหาคืออัตราค่าใช้จ่ายในการสืบค้น นอกจากนี้ห้องสมุดที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศส่วนใหญ่จะให้บริการแก่นักศึกษาทั่วไป โดยคิดอัตราค่าสืบค้นสูงกว่าบุคคลภายในสถาบัน ปัญหาที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ในปัจจุบันประสบ คือ ค่าใช้จ่ายและงบประมาณในการดำเนินงานของระบบ และปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และระบบการสื่อสารโทรคมนาคม

มาลี ถ้ำสกุล (2533 ก : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้ ซีดี - รอม และสิ่งพิมพ์ในงานบริการสารนิเทศ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการค้นคว้าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาโทที่มาใช้บริการค้นคว้าเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับทำวิทยานิพนธ์ มีจำนวนผู้ใช้บริการ (57 คน) ที่เคยค้นข้อมูลจาก ซีดี - รอม แล้วต้องการค้นข้อมูลจากตัวเล่มเพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่งมากกว่าจำนวนผู้ใช้บริการ (43 คน) ที่ค้นสิ่งพิมพ์แล้วต้องการค้นข้อมูลจาก ซีดี - รอม ข้า สำหรับเรื่องความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจผลการค้นข้อมูลจากสื่อบันทึกข้อมูลทั้ง 2 ประเภทในระดับใกล้เคียงกัน โดยพึงพอใจต่อการค้นสิ่งพิมพ์มากกว่าฐานข้อมูล ซีดี - รอม

เปี่ยมสุข พงศ์ภาวี (2534 : 147 - 148) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซีดี - รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่พึงพอใจในการใช้บริการ ซีดี - รอม ในระดับมาก ได้แก่ พึงพอใจต่อการค้นข้อมูลร่วมกับบรรณารักษ์ พึงพอใจต่อค่าบริการส่วนต่างๆ เป็นต้น

2. ส่วนผลการสืบค้นพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากเพียงเรื่องเดียว คือ ความทันสมัยของข้อมูลที่ค้นได้ สำหรับจำนวนรายการข้อมูลที่ค้นได้ และความเกี่ยวข้องของข้อมูลที่ค้นได้ มีผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องรูปแบบของรายการข้อมูลที่ค้นได้ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมาก โดยพึงพอใจต่อรายการสาระสังเขปประกอบบรรณานุกรม เป็นลำดับแรก

3. ในเรื่องปัญหาการใช้บริการ ซิดี - รอม พบว่า ผู้ใช้มีปัญหาเรื่องค่าบริการค้นข้อมูลในระดับปานกลาง และปัญหาอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการระบุปัญหาให้ทราบ 3 เรื่อง ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการระบุว่าปัญหามากกว่าเรื่องอื่น คือ ข้อมูลที่ค้นได้ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการและปัญหารองลงมา คือ มีแหล่งข้อมูลในประเทศน้อยมาก ข้อมูลที่ค้นได้มีจำนวนน้อยและล้าสมัย นอกจากนี้เวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการน้อยเกินไป รวมทั้งปัญหาเรื่องค่าค้นที่มักจะใช้ผิดและใช้ได้ไม่ตรงกับเรื่องที่ต้องการค้น

สินีนาฏ สมบูรณ์เอนก (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง จิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีจิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับต่ำ เช่น บรรณารักษ์ไม่กังวลว่า การนำคอมพิวเตอร์มาใช้จะทำให้ผู้ใช้เสื่อมศรัทธาในตัวบรรณารักษ์ จะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์เสียหายในขณะที่ใช้ ตลอดจนทำให้เกิดปัญหาการว่างงานในห้องสมุด และการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. ประสิทธิภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบรรณารักษ์มีผลต่อจิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โดยบรรณารักษ์ที่มีประสิทธิภาพด้านคอมพิวเตอร์มากมีจิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์น้อย

3. เมื่อเปรียบเทียบจิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ระหว่างบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคและบริการ กับบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิค และบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ โดยตั้งสมมุติฐานว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานทั้งสองด้านจะมีจิตกังวลน้อยกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านเดียว ผลจากการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับสมมุติฐานในขั้นตอนความรู้สีกส่วนตัวก่อนการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยปฏิบัติงาน และขั้นตอนการปฏิบัติการใช้คอมพิวเตอร์ แต่ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานในขั้นตอนการวางแผนนำคอมพิวเตอร์มาช่วยปฏิบัติงาน และขั้นตอนผลกระทบจากการใช้คอมพิวเตอร์

สมฤทัย แสงสุริยะศิลป์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการใช้และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพด้านประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและศึกษาลักษณะการ

ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในส่วนกลาง ได้แก่ วิทยาเขตประสานมิตร ปทุมวัน และบางเขน ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2534 - 2535 ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 237 คน โดยจำแนกตามสถานภาพด้านประสบการณ์ (ประสบการณ์สูง ปานกลาง และต่ำ) และจำแนกตามประสบการณ์ในการฝึกอบรมที่ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามลักษณะการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติ และแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำ และมีการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมเวิร์ดโปรเซสซิง โปรแกรมระบบปฏิบัติการ โปรแกรมการจัดการฐานข้อมูล ตามลำดับ เป็นต้น

2. กลุ่มผู้มีประสบการณ์สูง ประสบการณ์ปานกลาง และประสบการณ์ต่ำ มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทัศนคติอยู่ในระดับเดียวกันกล่าวคือ มีทัศนคติในทางที่ดีและมีลักษณะการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทัศนคติในระดับมาก สำหรับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งพิจารณาจากความรู้ความเข้าใจ พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์สูงมีคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ความเข้าใจสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มผู้มีประสบการณ์ปานกลางและกลุ่มผู้มีประสบการณ์ต่ำ ตามลำดับ

3. กลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับการฝึกอบรม และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยมีการยอมรับในระดับมาก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นชัดว่า กลุ่มที่เคยได้รับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ความเข้าใจสูงกว่าผู้ไม่ได้รับการฝึกอบรม

จิราพรรณ สวัสดิพงษ์ นพพร เพียรพิกุล และวราภรณ์ พัฒนเกียรติพงศ์ (2536 : 136 - 145) ได้ทำการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพและบทบาทบางประการของห้องสมุดระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยในช่วงปี 2535 ต่อปี 2536 โดยแจกแบบสอบถามไปยังห้องสมุดระดับอุดมศึกษารวม 31 แห่ง จากการศึกษาดังกล่าว มีแนวโน้มว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานของห้องสมุดในอนาคต ซึ่งห้องสมุดระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยมีแนวโน้มในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น โดยมีห้องสมุดถึงร้อยละ 77.42 ที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเมื่อแยกตามประเภทงาน จะพบว่า ห้องสมุดนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้

ทางด้านงานเทคนิคมากที่สุดถึงร้อยละ 79.17 รองลงมานำมาใช้ทางด้านการบริหารและการบริการ ในจำนวนที่หักเหี่ยกันคือร้อยละ 66.67 สำหรับการให้บริการสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยี จะพบว่า ยังมีห้องสมุดไม่ถึงร้อยละ 50 ที่มีการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ อย่างไรก็ตาม อาจกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีการใช้ในห้องสมุดต่างประเทศทุกประเภท ได้มีการนำมาใช้ในห้องสมุดของไทยแล้วทั้งสิ้น เช่น ห้องสมุดระดับอุดมศึกษาจำนวน 14 แห่ง หรือร้อยละ 45.16 มีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ร้อยละ 35.48 มีบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างประเทศด้วยระบบออนไลน์ และร้อยละ 29.03 มีการให้บริการสืบค้นข้อมูลสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดด้วยคอมพิวเตอร์ (OPACs) รวมทั้งบริการ E - Mail อีกด้วย

เชษฐศักดิ์ สานติวิวัฒน์ (2539 : 96 - 100) ได้ศึกษาเรื่อง การสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเอง ในห้องสมุดของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า

1. วัตถุประสงค์ในการสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเอง พบว่า นักศึกษาสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อหารายชื่อหนังสือและบทความวารสารในห้องสมุดสูงสุด (91.2 %) รองลงมา เพื่อการทำรายงานประกอบการเรียน (76.6 %)
2. สาเหตุในการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง พบว่ามีสาเหตุมาจาก มีอิสระในการค้นด้วยตนเองโดยไม่ต้องรบกวนเจ้าหน้าที่สูงสุด (81.9 %) รองลงมาคือ มีความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลมากกว่าการค้นด้วยวิธีอื่น (78.0 %)
3. นักศึกษาเห็นว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเอง คือ ค้นข้อมูลได้รวดเร็วกว่าการค้นด้วยวิธีอื่นสูงสุด (84.1 %) รองลงมา คือ ค้นข้อมูลได้ปริมาณมากกว่าการค้นด้วยวิธีอื่น (48.2 %)
4. นักศึกษามีปัญหาที่มีต่อการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง คือ ไม่ทราบขั้นตอนในการสืบค้นฐานข้อมูลสูงสุด (24.9 %) รองลงมาพบว่า ไม่ทราบวิธีการใช้คำค้นในการสืบค้นฐานข้อมูล (23.7 %) และไม่เข้าใจคำสั่งที่เป็นตัวย่อที่ใช้ในฐานข้อมูล (21.4 %)
5. นักศึกษามีปัญหาที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเอง คือ เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในขณะที่ต้องการความช่วยเหลือ (39.3 %) รองลงมาพบว่า เจ้าหน้าที่มีเวลาน้อยในการให้คำแนะนำการสืบค้น (26.7 %)
6. นักศึกษามีปัญหาที่มีต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเองคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนจำกัดต้องรอนานสูงสุด (45.9 %) รองลงมาพบว่า ไม่มีเครื่องพิมพ์ผลการสืบค้นข้อมูลไว้ให้บริการ (29.3 %) และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการขัดข้องบ่อย (20.5 %)

นฤมล กิจไพศาลรัตนนา (2539 : 1 - 10) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการใช้ฐานข้อมูล DAO และ SSCI : ฐานข้อมูล ซีดี - รอม สาขาสังคมศาสตร์ ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการในการใช้ฐานข้อมูล วิธีการค้น การเลือกใช้ และความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูล ซีดี - รอม ของนิสิต และอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ฐานข้อมูล ซีดี - รอม (94.70 %)
2. ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่า การใช้ฐานข้อมูล ซีดี - รอม มีประโยชน์ (97.05 %)
3. ฐานข้อมูลที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการ และคิดว่าเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า คือ ทั้งฐาน DAO และ SSCI (88.49 %)
4. ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการค้นข้อมูลด้วยตนเอง โดยให้บรรณารักษ์เป็นผู้สอนวิธีการใช้ ซีดี - รอม ก่อน (79.93 %) สำหรับรายละเอียดที่ผู้ใช้ต้องการ คือ ต้องการทั้งรายการบรรณานุกรมและบทคัดย่อ (89.41 %)
5. หากห้องสมุดมีความจำเป็นต้องคิดค่าบริการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังมีความต้องการจะใช้ฐานข้อมูลอยู่ (70.36 %)
6. อัตราค่าบริการที่ผู้ใช้คิดว่าเหมาะสมในการใช้บริการนั้น คือ ค่าค้นข้อมูลหัวเรื่องละ 10 บาท และค่ากระดาษพิมพ์แผ่นละ 1 บาท (60.40 %)
7. เวลาที่ห้องสมุดควรเปิดให้บริการฐานข้อมูล ซีดี - รอม นั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดบริการฐานข้อมูล ซีดี - รอม ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ (89.91 %)

บทที่ 8

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 21 แห่ง คือ

1.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง จำนวน 12 แห่ง คือ

- 1.1.1 หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.1.2 ห้องสมุดธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 1.1.3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 1.1.4 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- 1.1.5 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 1.1.6 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ
- 1.1.7 สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 1.1.8 สำนักบรรณสารสนเทศ การพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 1.1.9 สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

ธนบุรี

- 1.1.10 สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
- 1.1.11 สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหาร

ลาดกระบัง

- 1.1.12 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

1.2. มหาวิทยาลัยของรัฐที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค จำนวน 9 แห่ง คือ

1.2.1 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.2.2 กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

1.2.3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

1.2.4 หอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

1.2.5 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

(หอสมุดคุณหญิงหลงอรรถกวีสุนทร)

1.2.6 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

1.2.7 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.2.8 หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1.2.9 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จำนวนประชากร ทั้งหมด 77 คน

2. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากกลุ่มประชากรในข้อ 1 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง คือ บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 21 คน และบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม โดยต้องมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างใดอย่างหนึ่งในการให้บริการตอบคำถามมาแล้วเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 54 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 75 คน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
		บรรณารักษ์ หัวหน้าฝ่ายฯ	บรรณารักษ์ ในฝ่ายฯ
หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ	3	1	2
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย			
ห้องสมุดธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด	2	1	1
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์			
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน	4	1	3
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	2	1	1
ประสานมิตร			
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	16	1	15
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ	4	1	3
สำนักบรรณสารสนเทศ	8	1	7
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช			
สำนักบรรณสารสนเทศ การพัฒนา	3	1	2
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์			
สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ	5	1	4
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี			
สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า	1	1	-
พระนครเหนือ			
สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า	2	1	-
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง			
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา	3	1	2
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	4	1	2
กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้	2	1	1
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร	2	1	1

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
		บรรณารักษ์ หัวหน้าฝ่ายฯ	บรรณารักษ์ ในฝ่ายฯ
หอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	1	1	-
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (หอสมุดคุณหญิงหลงอรรถวิสุนทร)	1	1	-
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	1	1	-
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	4	1	3
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	1	1	-
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	8	1	7
รวม	77	21	54

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม เป็นแบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ .จริงที่สุด .จริงบ้าง .ไม่จริง และ .ไม่จริงที่สุด

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับบรรณารักษ์ในฝ่ายบริการตอบคำถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม เป็นแบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด ซึ่งมีข้อคำถามเหมือนกับแบบสอบถามชุดที่ 1 ตอนที่ 3

วิธีสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามลำดับขั้นดังนี้

การสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

2. สัมภาษณ์บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถามเกี่ยวกับการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น วิธีการให้บริการ ผลของการให้บริการ และปัญหาในการให้บริการ เป็นต้น โดยมีรายนามบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์ ดังนี้

นางสาวนิธิตา สังคะ วุฒิการศึกษา กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ประสบการณ์ในการทำงาน 13 ปี

นางเบญญา รุ่งเรืองศิลป์ วุฒิการศึกษา กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปัจจุบันดำรงตำแหน่งบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประสบการณ์ในการทำงาน 13 ปี

นางพรศิริ โพธิ์ไธ วุฒิการศึกษา ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปัจจุบันดำรงตำแหน่งบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ (รับผิดชอบงานบริการค้นคว้าและวิจัย) สำนักหอสมุดกลาง

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ

ประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปี

3. สร้างแบบสอบถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษามา โดยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ให้มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่อง สภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอประธาน และกรรมการควบคุมปริญญาบัตร เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องของเนื้อหา ความชัดเจนและสำนวนของภาษา ความเหมาะสมของข้อคำถามให้รัดกุมยิ่งขึ้น

5. ปรับปรุงแบบสอบถามแล้วให้ประธานและกรรมการควบคุมปริญญาบัตรตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

การสร้างแบบวัดเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

2. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

3. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการผลกระทบจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงานบริการตอบคำถาม

4. สร้างข้อคำถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) เป็น 5 ระดับ คือ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด ซึ่งประกอบด้วยข้อความเชิงนิมิต (ทางบวก) และเชิงนิเสธ (ทางลบ) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 60 ข้อ โดยแยกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ และด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ

5. นำแบบวัดเจตคติที่สร้างขึ้นแล้ว เสนอประธานควบคุมปริญญาบัตร เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบวัดเจตคติที่ตรวจสอบแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา จำนวน 2 คน คือ

รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กริทอง วุฒิกการศึกษา ค.ม. (จิตวิทยาการศึกษา และการแนะแนว) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปี ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ระดับ 9 ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐพงษ์ ชุติย วุฒิกการศึกษา ศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา และการแนะแนว) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปี ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ระดับ 7 ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการจะวัด แล้วนำแบบวัดเจตคติที่ตรวจสอบแล้วมาปรับปรุงแก้ไข

7. นำแบบวัดเจตคติซึ่งปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเหลือ จำนวน 40 ข้อ ไปทดลองใช้ (try out) กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยหอการค้า มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 15 คน

8. นำแบบวัดเจตคติที่ตอบเรียบร้อยแล้ว มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สูตร Mann-Whitney U (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2533 : 223) ถ้าข้อใดมีค่าอำนาจจำแนกน้อยกว่าหรือเท่ากับ .05 หมายถึง มีความแตกต่างมาก สามารถนำมาใช้ได้ แต่ถ้าข้อใดมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .05 จะตัดทิ้งไป ปรากฏว่า ได้ข้อคำถาม จำนวน 14 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดเจตติ มาหาค่าความเชื่อมั่น เพื่อตรวจสอบดูว่าจะให้ผลในการวัดเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (α - Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 139) ซึ่งค่าความเชื่อมั่น ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป ถือว่าใช้ได้ ปรากฏว่า แบบวัดเจตคติฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 แล้วเสนอต่อประธานควบคุมปริญญาโท แล้วจึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

รายละเอียดของแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม

แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามเกี่ยวกับประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการให้บริการ ฐานข้อมูลที่จัดให้บริการ วิธีการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นตามความรู้สึกรู้สึกของบรรณารักษ์ และปัญหาการสืบค้นของบรรณารักษ์ เป็นต้น โดยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และในส่วนของปัญหาการสืบค้นของบรรณารักษ์เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม โดยแยกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ และด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ เป็นแบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับบรรณารักษ์ในฝ่ายบริการตอบคำถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม เป็นแบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด ซึ่งมีข้อคำถามเหมือนกับแบบสอบถามชุดที่ 1 ตอนที่ 3

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 แห่ง ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือในการ

ตอบแบบสอบถามจากบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วย

2. ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถาม พร้อมแนบหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อส่งไปให้บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามและบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยในส่วนกลางผู้วิจัยได้ไปส่งและรับด้วยตนเอง ยกเว้นที่ สำนักบรรณสารสนเทศฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ได้จัดส่งทางไปรษณีย์ และในส่วนภูมิภาคผู้วิจัยได้จัดส่งทางไปรษณีย์ รวมจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 75 ฉบับ โดยแบ่งเป็นแบบสอบถามบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 21 ฉบับ และแบบสอบถามบรรณารักษ์ในฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 54 ฉบับ แบบสอบถามทั้งหมดเริ่มดำเนินการส่งด้วยตนเองและส่งทางไปรษณีย์ ตั้งแต่ วันที่ 13 ธันวาคม 2539 จนถึงวันที่ 10 มกราคม 2540 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา

3. แบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา แยกเป็นแบบสอบถามบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 19 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.48 ของแบบสอบถามของบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามที่ส่งไป และแบบสอบถามของบรรณารักษ์ในฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 52 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.30 ของแบบสอบถามของบรรณารักษ์ในฝ่ายบริการตอบคำถามที่ส่งไป ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืนมา จำแนกตามห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย	บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายฯ		บรรณารักษ์ในฝ่ายฯ	
	จำนวน แบบสอบถามที่ ส่งไป	จำนวน แบบสอบถามที่ ได้รับกลับคืน	จำนวน แบบสอบถามที่ ส่งไป	จำนวน แบบสอบถามที่ ได้รับกลับคืน
หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1	1	2	2
ห้องสมุดธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	1	1	1	1

ตาราง 2 (ต่อ)

ชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย	บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายฯ		บรรณารักษ์ในฝ่ายฯ	
	จำนวน แบบสอบ ถามที่ส่งไป	จำนวน แบบสอบถามที่ ได้รับกลับคืน	จำนวน แบบสอบ ถามที่ส่งไป	จำนวน แบบสอบถามที่ ได้รับกลับคืน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน	1	1	3	3
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	1	1	1	1
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	1	1	15	15
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ	1	1	3	3
สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	1	1	7	7
สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	1	1	2	2
สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี	1	1	4	4
สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้า พระนครเหนือ	1	1	-	-
สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	1	1	-	-
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา	1	1	2	2
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1	-	2	-
กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้	1	1	1	1
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร	1	1	1	1

ตาราง 2 (ต่อ)

ชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย	บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายฯ		บรรณารักษ์ในฝ่ายฯ	
	จำนวน แบบสอบถามที่ส่งไป	จำนวน แบบสอบถามที่ ได้รับกลับคืน	จำนวน แบบสอบถามที่ ส่งไป	จำนวน แบบสอบถามที่ ได้รับกลับคืน
หอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	1	1	-	-
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	1	1	-	-
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	1	-	-	-
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	1	1	3	3
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	1	1	-	-
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	1	1	7	7
รวม	21	19	54	52

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

- นำข้อมูลตอนที่ 1 จากแบบสอบถาม ชุดที่ 1 และชุดที่ 2 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นคำร้อยละ
- นำข้อมูลตอนที่ 2 จากแบบสอบถามชุดที่ 1 เกี่ยวกับสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม มาแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ ส่วนข้อคำถามที่เป็นรายการของปัญหาจะนำมาแจกแจงความถี่ และให้ค่าน้ำหนักคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ		ค่าน้ำหนัก
มากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1

จากนั้นนำค่าคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ยและในการแปลผลจะถือเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

4.51 - 5.00	หมายความว่า	มีปัญหามากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายความว่า	มีปัญหามาก
2.51 - 3.50	หมายความว่า	มีปัญหาปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายความว่า	ปัญหาน้อย
1.00 - 1.50	หมายความว่า	ปัญหาน้อยที่สุด

2.1 เกณฑ์การแบ่งกลุ่มของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามตามตัวแปรสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานบริการตอบคำถามมีขั้นตอนการจัดกระทำดังนี้

2.1.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในแต่ละห้องสมุดมาแจกแจงความถี่และให้คะแนนแต่ละข้อด้วยคะแนนต่อไปนี้

เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้คะแนนเท่ากับ

1. บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากรายการสารณะด้วยระบบออนไลน์ของห้องสมุด (OPACs)

เช่น ฐานข้อมูลหนังสือ วารสาร วัสดุสื่อโสตทัศน์ ฯลฯ

จำนวน 1 - 2 ฐาน 2

จำนวน 3 - 4 ฐาน 4

จำนวน 5 ฐานขึ้นไป 6

หรือ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง (ไม่อยู่ในระบบ OPACs)

จำนวน 1 - 2 ฐาน 1

จำนวน 3 - 4 ฐาน 2

จำนวน 5 ฐานขึ้นไป 3

เทคโนโลยีสารสนเทศ

ให้คะแนนเท่ากับ

2. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม (CD - ROM)	
จำนวน 1 - 2 ฐาน	2
จำนวน 3 - 4 ฐาน	4
จำนวน 5 ฐานขึ้นไป	6
มีระบบ CD-NET	2
3. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ	
จำนวน 1 ฐาน	2
จำนวน 2 ฐาน	4
จำนวน 3 ฐานขึ้นไป	6
4. บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ (ยกเว้นอินเทอร์เน็ต)	
จำนวน 1 เครือข่าย	1
จำนวน 2 เครือข่าย	2
จำนวน 3 เครือข่ายขึ้นไป	3
5. บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	6
6. บริการโทรสาร (FAX)	1

2.1.2 รวมคะแนนของแต่ละห้องสมุดแล้วนำคะแนนรวมที่ได้มาแปลความหมาย

โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนน

21 - 30	หมายความว่า	เป็นห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระดับมาก
11 - 20	หมายความว่า	เป็นห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระดับปานกลาง
0 - 10	หมายความว่า	เป็นห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระดับน้อย

2.1.3 จากข้อมูลที่ได้รับการแปลความหมายตามเกณฑ์แล้ว นำมาแบ่งกลุ่มของ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามออกเป็น 3 ระดับ ตามตัวแปรสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถาม คือ

2.1.3.1 บรรณารักษ์ฯ ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามในระดับมาก ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามในระดับมาก

ชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน	4
สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	8
สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี	5
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล	3
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	1
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	4
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	8
รวม	36

2.1.3.2 บรรณารักษ์ฯ ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามในระดับปานกลาง ดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการผ่านบริการ
ตอบคำถามในระดับปานกลาง

ชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
ห้องสมุดธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	2
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ	4
สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	3
สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ	1
สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ลาดกระบัง	1
หอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีสุรนารี นครราชสีมา	1
รวม	12

2.1.3.3 บรรณารักษ์ฯ ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยี
สารสนเทศมาใช้ในการผ่านบริการตอบคำถามในระดับน้อย ดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการผ่านบริการ
ตอบคำถามในระดับน้อย

ชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	2
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	16
กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้	2

ตาราง 5 (ต่อ)

ชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร	2
หอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	1
รวม	23

3. นำข้อมูลตอนที่ 3 จากแบบสอบถามชุดที่ 1 และตอนที่ 2 จากแบบสอบถามชุดที่ 2 ซึ่งเป็นแบบวัดเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม มาแจกแจงความถี่และคูณด้วยน้ำหนักของแต่ละช่องด้วยคะแนนต่อไปนี้

ข้อความที่เป็นบวกจะคูณแต่ละช่องด้วยคะแนนดังนี้

		ทางบวก
จริงที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5
จริง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
จริงบ้าง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
ไม่จริง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
ไม่จริงที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1

ข้อความที่เป็นลบจะคูณแต่ละช่องด้วยคะแนนดังนี้

		ทางลบ
จริงที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1
จริง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
จริงบ้าง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
ไม่จริง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
ไม่จริงที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5

จากนั้นนำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ย แล้วพิจารณาว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับใด โดยการพิจารณาจะใช้เกณฑ์ดังนี้ คือ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่

4.51 - 5.00	หมายความว่า	มีระดับเจตคติสูงสุด
3.51 - 4.50	หมายความว่า	มีระดับเจตคติสูง
2.51 - 3.50	หมายความว่า	มีระดับเจตคติปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายความว่า	มีระดับเจตคติต่ำ
1.00 - 1.50	หมายความว่า	มีระดับเจตคติต่ำสุด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

4.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และความแปรปรวน (SS)

4.2 สถิติทดสอบสมมุติฐาน

4.2.1 ทดสอบความแตกต่างของเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม จำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุด โดยใช้ สถิติ t-test

4.2.2 ทดสอบความแตกต่างของเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานฝ่ายบริการตอบคำถาม โดยใช้สถิติ F-test ถ้าพบว่ามีค่าความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman - Keuls test)

4.2.3 ทดสอบความแตกต่างของเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ถ้าพบว่ามีความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman - Keuls test)

4.3 สถิติการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

4.3.1 หาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้สูตร Mann-Whitney U

4.3.2 หาค่าความเชื่อมั่น โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Sciences/ Personal Computer)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของข้อมูล
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
t	แทน	ค่าทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างของข้อมูล
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้ คือ

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม
2. สภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
4. เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่

5. เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่

6. เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา และประสิทธิภาพการทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม แสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา และประสิทธิภาพการทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	1	1.41
1.2 หญิง	70	98.59
รวม	71	100.00
2. อายุ		
2.1 20 - 30 ปี	13	18.31
2.2 30 ปี ขึ้นไป - 40 ปี	39	54.93
2.3 40 ปี ขึ้นไป - 50 ปี	16	22.54
2.4 50 ปีขึ้นไป	3	4.22

ตาราง 6 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	71	100.00
3. คุณวุฒิทางการศึกษา*		
3.1 ปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์	32	43.25
3.2 ปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	2	2.70
3.3 ปริญญาตรี สาขาสังคมศึกษา	1	1.35
3.3 ปริญญาตรี สาขาการศึกษา	2	2.70
3.4 ปริญญาตรี สาขานิติศาสตร์	1	1.35
3.5 ปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์	18	24.33
3.6 ปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	15	20.27
3.7 ปริญญาโท สาขาเกษตรศาสตร์	1	1.35
3.8 ปริญญาโท สาขาการศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง	1	1.35
3.9 ปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีพลังงาน	1	1.35
รวม	74	100.00
4. ประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม		
4.1 1 - 3 ปี	21	29.58
4.2 3 ปี ขึ้นไป - 10 ปี	24	33.80
4.3 10 ปี ขึ้นไป	26	36.62
รวม	71	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2. สภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบ

คำถาม

2.1 ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ

จากแบบสอบถามห้องสมุดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 19 แห่งที่ได้รับกลับคืนมา พบว่า มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการให้บริการตอบคำถาม 18 แห่ง และมีเพียง 1 แห่งที่ไม่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามเลย แสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ

N = 18

ข้อ	ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ *	ความถี่	ร้อยละ
1	ฐานข้อมูล OPACs	13	17.57
2	ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง	8	10.81
3	ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รวม	16	21.62
4	ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ	2	2.70
5	เครือข่ายภายในประเทศ	4	5.41
6	เครือข่ายระหว่างประเทศ	1	1.35
7	เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	13	17.57
8	โทรสาร	17	22.97
	รวม	74	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 7 แสดงว่า ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการให้บริการสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุดต่างๆ มากที่สุด คือ โทรสาร (ร้อยละ 22.97) รองลงมา คือ ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รวม (ร้อยละ 21.62)

2.2 ฐานข้อมูล OPACs

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา พบว่า มีห้องสมุดที่ให้บริการฐานข้อมูล OPACs 13 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ประเภทของฐานข้อมูลที่มีในระบบ OPACs แสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 ประเภทของฐานข้อมูลที่มีในระบบ OPACs

N = 13

ข้อ	ฐานข้อมูล *	ความถี่	ร้อยละ
1	ฐานข้อมูลหนังสือ	13	18.05
2	ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารและหนังสือพิมพ์	13	18.05
3	ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัย	13	18.05
4	ฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุ	10	13.89
5	ฐานข้อมูลรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดบอกรับ	11	15.28
6	ฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์รัฐบาล	1	1.39
7	ฐานข้อมูลเฉพาะวิชา	4	5.56
8	ฐานข้อมูลชีวประวัติ	1	1.39
9	ฐานข้อมูลรายชื่อหนังสือที่จัดหาใหม่	1	1.39
10	ฐานข้อมูลท้องถิ่น	2	2.78
11	ฐานข้อมูลจุลสาร	1	1.39
12	ฐานข้อมูล มอก.	1	1.39
13	ฐานข้อมูลคู่มือการศึกษา	1	1.39
	รวม	72	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 8 แสดงว่า ประเภทของฐานข้อมูลที่มีในระบบ OPACs ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการ คือ ฐานข้อมูลหนังสือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารและหนังสือพิมพ์ และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยมากที่สุด (ร้อยละ 18.05 เท่ากัน) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดบอกรับ (ร้อยละ 15.28)

2.2.2 ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับผู้สืบค้นฐานข้อมูล OPACs

แสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับผู้สืบค้นฐานข้อมูล OPACs

N = 13

ข้อ	ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัล	ความถี่	ร้อยละ
1	จัดเป็นกลุ่มรวมอยู่ในชั้นเดียว	3	23.08
2	จัดแยกตามชั้น	10	76.92
	รวม	13	100.00

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 9 แสดงว่า ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับผู้สืบค้นฐานข้อมูล OPACs ส่วนใหญ่จัดแยกตามชั้นมากที่สุด (ร้อยละ 76.92) รองลงมาคือ จัดเป็นกลุ่มรวมอยู่ในชั้นเดียว (ร้อยละ 23.08)

2.2.3 จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูล OPACs แสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูล OPACs

N = 13

ข้อ	จำนวนจอเทอร์มินัล	ความถี่	ร้อยละ
1	1 - 5 เครื่อง	4	30.77
2	6 - 10 เครื่อง	7	53.85
3	11 - 15 เครื่อง	1	7.69
4	16 - 20 เครื่อง	1	7.69
	รวม	13	100.00

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 10 แสดงว่า จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดให้บริการ คือ 6 - 10 เครื่องมากที่สุด (ร้อยละ 53.85) รองลงมาคือ 1 - 5 เครื่อง (ร้อยละ 30.77)

2.2.4 ลักษณะงานที่ใช้ฐานข้อมูล OPACs ของบรรณารักษ์ แสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 ลักษณะงานที่ใช้ฐานข้อมูล OPACs ของบรรณารักษ์

N = 13

ข้อ	ลักษณะงานที่ใช้ฐานข้อมูล OPACs *	ความถี่	ร้อยละ
1	ตอบคำถามเวลาผู้เข้ามาถาม	13	61.91
2	รวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะวิชา	7	33.33
3	บริการข่าวสารทันสมัยผ่าน OPACs	1	4.76
	รวม	21	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 11 แสดงว่า ลักษณะงานที่ใช้ฐานข้อมูล OPACs ของบรรณารักษ์ คือ ตอบคำถามเวลาผู้เข้ามาถามมากที่สุด (ร้อยละ 61.91) รองลงมาคือ รวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะวิชา (ร้อยละ 33.33)

2.2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ แสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์

N = 13

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้	ความถี่	ร้อยละ
1	พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่	9	69.23
2	พึงพอใจเป็นบางส่วน	4	30.77
3	อื่นๆ	0	0.00
	รวม	13	100.00

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 12 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่มากที่สุด (ร้อยละ 69.23) รองลงมา คือ พึงพอใจเป็นบางส่วน (ร้อยละ 30.77)

2.2.6 ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ของบรรณารักษ์ แสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ของบรรณารักษ์

N = 13

ข้อ	ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1	เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด	3.69	0.85	มาก
2	เครื่องเทอร์มินัลขัดข้อง (Hang)	2.69	0.95	ปานกลาง
3	ใช้แป้นพิมพ์ (Keyboard) ไม่คล่อง	2.38	1.04	น้อย
4	บรรณารักษ์กับผู้ใช้สื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน	2.15	0.80	น้อย
5	ผู้ใช้ให้ข้อมูลในการสืบค้นผิดพลาด เช่น สะกดชื่อผู้แต่งผิด	2.46	1.27	น้อย
6	ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ที่ช่วยในการสืบค้น เช่น การใช้ตรรกแบบบูล การใช้การตัดคำ เป็นต้น	2.46	1.33	น้อย
	รวม	2.64	0.64	ปานกลาง

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 13 แสดงว่า ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่อง เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด เป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาคือ เครื่องเทอร์มินัลขัดข้อง (Hang) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$)

2.3 ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา พบว่า มีห้องสมุดที่ให้บริการฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง 8 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ประเภทของฐานข้อมูลที่มีในระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง (ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่ไม่อยู่ในระบบ OPACs) แสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 ประเภทของฐานข้อมูลที่มีในระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง

N = 8

ข้อ	ฐานข้อมูล *	ความถี่	ร้อยละ
1	ฐานข้อมูลหนังสือ	4	16.67
2	ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารและหนังสือพิมพ์	4	16.67
3	ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัย	5	20.83
4	ฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุ	1	4.17
5	ฐานข้อมูลรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดบอกรับ	3	12.50
6	ฐานข้อมูลบรรณานุกรมราชกิจจานุเบกษา	1	4.17
7	ฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์รัฐบาล	1	4.17
8	ฐานข้อมูลเฉพาะวิชา	2	8.33
9	ฐานข้อมูลท้องถิ่น	2	8.33
10	ฐานข้อมูล นอก.	1	4.17
	รวม	24	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 14 แสดงว่า ประเภทของฐานข้อมูลที่มีในระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง (ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่ไม่อยู่ในระบบ OPACs) ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการ คือ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยมากที่สุด (ร้อยละ 20.83) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลหนังสือ และฐานข้อมูลบรรณนิวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 16.67 เท่ากัน)

2.3.2 ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง แสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง

N = 8

ข้อ	ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัล	ความถี่	ร้อยละ
1	จัดรวมอยู่ในบริเวณศูนย์กลางของห้องสมุด	2	25.00
2	จัดแยกตามชั้นของอาคาร	1	12.50
3	จัดไว้ในฝ่ายบริการตอบคำถาม	5	62.50
	รวม	8	100.00

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 15 แสดงว่า ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองส่วนใหญ่จัดไว้ในฝ่ายบริการตอบคำถามมากที่สุด (ร้อยละ 62.50) รองลงมา คือ จัดรวมอยู่ในบริเวณศูนย์กลางของห้องสมุด (ร้อยละ 25.00)

2.3.3 จำนวนจอเตอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง

แสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนจอเตอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง

N = 8

ข้อ	จำนวนจอเตอร์มินัล	ความถี่	ร้อยละ
1	1 - 5 เครื่อง	8	100.00
2	6 - 10 เครื่อง	0	0.00
3	11 - 15 เครื่อง	0	0.00
4	16 - 20 เครื่อง	0	0.00
	รวม	8	100.00

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 16 แสดงว่า จำนวนจอเตอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองที่ห้องสมุดทั้งหมดจัดให้บริการ คือ 1 - 5 เครื่อง (ร้อยละ 100.00)

2.3.4 วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง

แสดงผังตาราง 17

ตาราง 17 วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง

N = 8

ข้อ	วิธีการให้บริการ*	ความถี่	ร้อยละ
1	บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้	4	28.57
2	ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง	4	28.57
3	บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ใช้ช่วยในขณะค้น	6	42.86
	รวม	14	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 17 แสดงว่า วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองนั้น ส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ใช้ช่วยในขณะค้นมากที่สุด (ร้อยละ 42.86) รองลงมา คือ บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ และผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง (ร้อยละ 28.57 เท่ากัน)

2.3.5 เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้น

เองต่อเรื่อง แสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองต่อเรื่อง

N = 8

ข้อ	เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้น	ความถี่	ร้อยละ
1	น้อยกว่า 5 นาที	6	75.00
2	5 - 10 นาที	1	12.50
3	10 นาทีขึ้นไป	1	12.50
	รวม	8	100.00

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 18 แสดงว่า เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองต่อเรื่องส่วนใหญ่ น้อยกว่า 5 นาที (ร้อยละ 75.00) รองลงมา คือ 5 - 10 นาที และ 10 นาทีขึ้นไป (ร้อยละ 12.50 เท่ากัน)

2.3.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลในห้องสมุดสร้างขึ้นเองตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ แสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลในห้องสมุดสร้างขึ้นเองตามความรู้สึกของบรรณารักษ์

N = 8

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้	ความถี่	ร้อยละ
1	พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่	8	100.00
2	พึงพอใจเป็นบางส่วน	0	0.00
3	เฉยๆ	0	0.00
	รวม	8	100.00

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 19 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลในห้องสมุดสร้างขึ้นเองตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ทั้งหมด (ร้อยละ 100.00)

2.3.7 ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองของบรรณารักษ์

แสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองของบรรณารักษ์

N = 8

ข้อ	ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1	เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด	3.63	1.19	มาก
2	เครื่องเทอร์มินัลขัดข้อง (Hang)	2.88	1.25	ปานกลาง
3	ใช้แป้นพิมพ์ (Keyboard) ไม่คล่อง	2.25	1.04	น้อย
4	บรรณารักษ์กับผู้ใช้สื่อสารความต้องการสารสนเทศ ไม่ตรงกัน	2.13	0.64	น้อย
5	ผู้ใช้ให้ข้อมูลในการสืบค้นผิดพลาด เช่น สะกดชื่อผู้แต่งผิด	2.63	1.19	ปานกลาง
6	ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ที่ช่วยในการสืบค้น เช่น การใช้ตรรกแบบบูล การใช้การตัดคำ เป็นต้น	2.63	1.06	ปานกลาง
7	จำนวนบรรณารักษ์ผู้สืบค้นมีไม่เพียงพอ	3.50	0.76	ปานกลาง
	รวม	2.80	0.58	ปานกลาง

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 20 แสดงว่า ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่อง เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด เป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือ จำนวนบรรณารักษ์ผู้สืบค้นมีไม่เพียงพอ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$)

2.4 ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา พบว่า มีห้องสมุดที่ให้บริการฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม 16 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 รายชื่อฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ที่จัดให้บริการ แสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 รายชื่อฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ที่จัดให้บริการ

N = 16

ข้อ	รายชื่อฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม *	จำนวนห้องสมุด ที่ให้บริการ
1	DAO	14
2	ERIC	10
3	AGRIIS	5
4	COMPENDEX PLUS	5
5	MEDLINE	4
6	ABI/IFORM	3
7	PSYCLIT	3
8	SCI	3
9	SSCI	3
10	LISA	3
11	AGRICORA	3
12	SOCIO FILE	3
13	CAB	3
14	FACTS ON FILE	2
15	PAIS	2
16	LSC	2
17	LIFE	2
18	INSPEC	2
19	NURSING & ALLIED HEALTH	2

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อ	รายชื่อฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม *	จำนวนห้องสมุด ที่ให้บริการ
20	PERIODICAL ABSTRACTS	2
21	ESPACE THAILAND	2
22	ACADEMIC ABSTRACTS FULLTEXT	2
23	ASFA	1
24	COMPUTER SELECT	1
25	FSTA	1
26	LASER QUEST	1
27	DISTANCE EDUCATION DATABASE	1
28	HEALTH STAR	1
29	IPA	1
30	BIO	1
31	BRD	1
32	BRITANNICA CD	1
33	CONSAL IX	1
34	FACTS ABOUT GERMANY	1
35	HUM (HUMANITIES INDEX)	1
36	LIB (LIBRARY LITERATURE)	1
37	LISA PLUS (LIBRARY & INFORMATION SCIENCE ABSTRACT)	1
38	NEW GROLIER MULTIMEDIA ENCYCLOPEDIA	1
39	OED CD	1
40	PETERSON'S GRADLINE	1
41	RDG	1
42	SSI	1
43	WBA	1

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อ	รายชื่อฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม *	จำนวนห้องสมุด ที่ให้บริการ
44	HUMANITIES SOURCE	1
45	MASTERPLOTS FICTION ON CD-ROM	1
46	GENERAL SCIENCE SOURCE	1
47	พระไตรปิฎก	1
48	พจนานุกรม พ.ศ. 2525	1
49	ENCYCLOPEDIA OF POLYMER SCIENCE AND ENGINEERING 2 nd ed 1985 - 1989	1
50	INTERNATIONAL PHARMACEUTICAL ABSTRACT	1
51	WORD WIDE STANDARD	1
52	ASME	1
53	ASTM	1
54	ASHARE	1
55	SAE	1
56	ADVANCED MATERIALS	1
57	CHEMICAL ENG. & BIOTECH ABSTRACT	1
58	FDA MEDICAL DEVICES	1
59	INFORMATION SCIENCE ABSTRACT	1
60	LIBLIT	1
61	POLTEX III	1
62	ELITE	1
63	IEEE'IEE (FULLTEXT)	1

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 21 แสดงว่า ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการ คือ ฐานข้อมูล DAO มากที่สุด (14 แห่ง) รองลงมาคือ ฐานข้อมูล ERIC (10 แห่ง)

2.4.2 ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม
แสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม

N = 16

ข้อ	ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัล *	ความถี่	ร้อยละ
1	จัดเป็นระบบ CD - Net มีจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นเฉพาะ	6	26.09
2	จัดเป็นระบบ CD - Net สืบค้นร่วมกับจอเทอร์มินัลของ OPACs	4	17.39
3	จัดเป็นระบบ Stand Alone ไว้ในส่วนทำงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม	13	56.52
	รวม	23	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 22 แสดงว่า ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ส่วนใหญ่จัดเป็นระบบ Stand Alone ไว้ในส่วนทำงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม (ร้อยละ 56.52) รองลงมาคือ จัดเป็นระบบ CD - Net มีจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นเฉพาะ (ร้อยละ 26.09)

2.4.3 จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รวม
แสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รวม

N = 16

ข้อ	จำนวนจอเทอร์มินัล	ความถี่	ร้อยละ
1	1 - 5 เครื่อง	11	68.75
2	6 - 10 เครื่อง	4	25.00
3	11 - 15 เครื่อง	1	6.25
4	16 - 20 เครื่อง	0	0.00
	รวม	16	100.00

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 23 แสดงว่า จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รวม
ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดให้บริการ คือ 1 - 5 เครื่องมากที่สุด (ร้อยละ 68.75) รองลงมาคือ 6 - 10
เครื่อง (ร้อยละ 25.00)

2.4.4 วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซิดี - รอม แสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซิดี - รอม

N = 16

ข้อ	วิธีการให้บริการสืบค้น *	ความถี่	ร้อยละ
1	บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้	12	30.00
2	ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง	13	32.50
3	บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ช่วยอยู่ด้วยในขณะค้น	15	37.50
	รวม	40	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 24 แสดงว่า วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซิดี - รอม นั้น ส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ช่วยอยู่ด้วยในขณะค้นมากที่สุด (ร้อยละ 37.50) รองลงมาคือ ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง (ร้อยละ 32.50)

2.4.5 เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รวม
ต่อเรื่อง แสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รวม ต่อเรื่อง

N = 16

ข้อ	เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้น	ความถี่	ร้อยละ
1	<u>เวลาเฉลี่ยที่ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นล่วงหน้า</u>		
	น้อยกว่า 10 นาที	10	62.50
	10 - 20 นาที	3	18.75
	20 นาทีขึ้นไป	3	18.75
	รวม	16	100.00
2	<u>เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นจริง</u>		
	น้อยกว่า 10 นาที	3	18.75
	10 - 20 นาที	9	56.25
	20 นาทีขึ้นไป	4	25.00
	รวม	16	100.00

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 25 แสดงว่า เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รวม ล่วงหน้าต่อเรื่อง ส่วนใหญ่น้อยกว่า 10 นาที (ร้อยละ 62.50) และเวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รวม จริงต่อเรื่อง ส่วนใหญ่ 10 - 20 นาที (ร้อยละ 56.25)

2.4.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป
 ชีดี - รอม ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ แสดงดังตาราง 26

ตาราง 26 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ชีดี - รอม
 ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์

N = 16

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้	ความถี่	ร้อยละ
1	พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่	11	68.75
2	พึงพอใจเป็นบางส่วน	5	31.25
3	อื่นๆ	0	0.00
	รวม	16	100.00

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 26 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ชีดี - รอม ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่มากที่สุด (ร้อยละ 68.75) รองลงมา คือ พึงพอใจเป็นบางส่วน (ร้อยละ 31.25)

2.4.7 ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซิดี - รอม ของบรรณารักษ์

แสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซิดี - รอม ของบรรณารักษ์

N = 16

ข้อ	ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซิดี - รอม	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1	เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด	3.75	1.13	มาก
2	คู่มือการสืบค้นเป็นภาษาต่างประเทศ	2.44	1.03	น้อย
3	จำนวนบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสืบค้นมีไม่เพียงพอ	3.62	0.81	มาก
4	บรรณารักษ์กับผู้ใช้สื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน	2.63	0.96	ปานกลาง
5	เรื่องที่ต้องการค้นเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำความเข้าใจและกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น	3.19	0.75	ปานกลาง
6	การสะกดคำค้นที่ยากผิด	3.19	0.66	ปานกลาง
7	กลวิธีการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้บรรณารักษ์ยุ่งยากต่อการใช้	2.63	0.89	ปานกลาง
8	คำแนะนำในการสืบค้น รวมทั้งผลของการสืบค้นเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำความเข้าใจ	2.50	1.03	น้อย
9	ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ที่ช่วยในการสืบค้น เช่น การใช้ตรรกแบบบูล การใช้การตัดคำ เป็นต้น	2.19	0.75	น้อย
10	แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย	3.88	0.96	มาก
	รวม	3.00	0.56	ปานกลาง

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 27 แสดงว่า ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่อง แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย เป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เช่นเดียวกัน

2.5 ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา พบว่า มีห้องสมุดที่ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศเพียง 2 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.5.1 รายชื่อฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศที่จัดให้บริการ

แสดงดังตาราง 28

ตาราง 28 รายชื่อฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศที่จัดให้บริการ

N = 2

ข้อ	รายชื่อฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ *	ความถี่	ร้อยละ
1	DIALOG	2	100.00
2	ORBIT Search Service	0	0.00
3	STN International	0	0.00
	รวม	2	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 28 แสดงว่า ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศในห้องสมุดทั้ง 2 แห่งจัดให้บริการมีเพียงฐานข้อมูลเดียว คือ ฐานข้อมูล DIALOG (ร้อยละ 100.00)

2.5.2 วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ

แสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ

N = 2

ข้อ	วิธีการให้บริการสืบค้น *	ความถี่	ร้อยละ
1	บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้	2	100.00
2	ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง	0	0.00
3	บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ใช้ช่วยด้วยในขณะค้น	0	0.00
	รวม	2	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 29 แสดงว่า วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ คือ บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ทั้งหมด (ร้อยละ 100.00)

2.5.3 เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศต่อเรื่อง แสดงดังตาราง 30

ตาราง 30 เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศต่อเรื่อง

N = 2

ข้อ	เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้น	ความถี่	ร้อยละ
<u>เวลาเฉลี่ยที่ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นล่วงหน้า</u>			
1	น้อยกว่า 20 นาที	0	0.00
2	20 - 40 นาที	2	100.00
3	40 นาทีขึ้นไป	0	0.00
รวม		2	100.00
<u>เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นจริง</u>			
1	น้อยกว่า 20 นาที	0	0.00
2	20 - 40 นาที	2	100.00
3	40 นาทีขึ้นไป	0	0.00
รวม		2	100.00

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 30 แสดงว่า เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศล่วงหน้าต่อเรื่องทั้งหมด 20 - 40 นาที (ร้อยละ 100.00) และเวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศจริงต่อเรื่องทั้งหมด 20 - 40 นาที (ร้อยละ 100.00)

2.5.4 วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ

แสดงดังตาราง 31

ตาราง 31 วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ

N = 2

ข้อ	วิธีพิมพ์ผล*	ความถี่	ร้อยละ
1	Online Print	2	66.67
2	Offline Print	0	0.00
3	E - Mail	0	0.00
4	บันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสก์ และพิมพ์ผลการสืบค้นในภายหลัง	1	33.33
	รวม	2	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 31 แสดงว่า วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศที่บรรณารักษ์ใช้มากที่สุด คือ Online Print (ร้อยละ 66.67) รองลงมา คือ บันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสก์ และพิมพ์ผลการสืบค้นในภายหลัง (ร้อยละ 33.33)

2.5.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์
จากต่างประเทศตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ แสดงดังตาราง 32

ตาราง 32 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศตามความรู้สึกของบรรณารักษ์

N = 2

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้	ความถี่	ร้อยละ
1	พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่	0	0.00
2	พึงพอใจเป็นบางส่วน	2	100.00
3	อื่นๆ	0	0.00
	รวม	2	100.00

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 32 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นบางส่วนทั้งหมด (ร้อยละ 100.00)

2.5.6 ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศของบรรณารักษ์

แสดงดังตาราง 33

ตาราง 33 ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศของบรรณารักษ์

N = 2

ข้อ	ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1	บรรณารักษ์กับผู้ใช้สื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน	4.00	0.00	มาก
2	คู่มือการสืบค้นเป็นภาษาต่างประเทศ	4.00	1.41	มาก
3	เรื่องที่ต้องการค้นเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำ ความเข้าใจและกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น	4.00	0.00	มาก
4	การสะกดคำค้นที่ยากผิด	4.00	0.00	มาก
5	กลวิธีการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้บรรณารักษ์ยุ่งยากต่อการใช้	4.00	0.00	มาก
6	คำแนะนำในการสืบค้น รวมทั้งผลของการสืบค้นเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำ ความเข้าใจ	3.50	0.71	ปานกลาง
7	ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ที่ช่วยในการสืบค้น เช่น การใช้ตรรกแบบบูล การใช้การตัดคำ เป็นต้น	3.00	0.00	ปานกลาง
8	ค่าใช้จ่ายในการสืบค้นมีอัตราสูง ห้องสมุดต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายบริการไว้ส่วนหนึ่ง นอกเหนือจากที่เรียกเก็บจากผู้ใช้	4.00	1.41	มาก
9	ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่ว่าง การติดต่อหยุดชะงักระหว่างกัน มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น	4.50	0.71	มาก

ตาราง 33 (ต่อ)

ข้อ	ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
10	แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย	4.50	0.71	มาก
	รวม	3.95	0.49	มาก

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 33 แสดงว่า ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศของบรรณารักษ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.953$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่ว่าง การติดต่อหยุดชะงักระหว่างกัน มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น และแหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย เป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$ เท่ากัน) รองลงมา คือ บรรณารักษ์กับผู้ใช้สื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน คู่มือการสืบค้นเป็นภาษาต่างประเทศ เรื่องที่ต้องการค้นเป็นเรื่องเฉพาะวิชาทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำความเข้าใจและกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น การสะกดคำค้นที่ยากผิด กลวิธีการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้บรรณารักษ์ยุ่งยากต่อการใช้ ค่าใช้จ่ายในการสืบค้นมีอัตราสูงห้องสมุดต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายบริการไว้ส่วนหนึ่ง นอกเหนือจากที่เรียกเก็บจากผู้ใช้ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน) เช่นเดียวกัน

2.6 เครือข่ายภายในประเทศ

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา พบว่า มีห้องสมุดที่เป็นสมาชิกเครือข่ายภายในประเทศเพียง 4 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.6.1 รายชื่อเครือข่ายภายในประเทศที่ฝ่ายบริการตอบคำถามเป็นสมาชิก

แสดงดังตาราง 34

ตาราง 34 รายชื่อเครือข่ายภายในประเทศที่ฝ่ายบริการตอบคำถามเป็นสมาชิก

N = 4

ข้อ	รายชื่อเครือข่าย *	ความถี่	ร้อยละ
1	TIAC	3	60.00
2	CHULALINET	1	20.00
3	หอสมุดแห่งชาติ	1	20.00
	รวม	5	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 34 แสดงว่า เครือข่ายภายในประเทศที่ฝ่ายบริการตอบคำถามเป็นสมาชิก คือ เครือข่าย TIAC มากที่สุด (ร้อยละ 60.00) รองลงมาคือ เครือข่าย CHULALINET และเครือข่าย หอสมุดแห่งชาติ (ร้อยละ 20.00 เท่ากัน)

2.6.2 วิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศ

แสดงดังตาราง 35

ตาราง 35 วิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศ

N = 4

ข้อ	การให้บริการสืบค้น *	ความถี่	ร้อยละ
1	บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้	4	66.67
2	ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง	0	0.00
3	บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ช่วยอยู่ด้วยในขณะค้น	2	33.33
	รวม	6	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 35 แสดงว่า วิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศ นั้น ส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้มากที่สุด (ร้อยละ 66.67) รองลงมาคือ บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ช่วยอยู่ด้วยในขณะค้น (ร้อยละ 33.33)

2.6.3 เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศต่อเรื่อง แสดงดังตาราง 36

ตาราง 36 เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศต่อเรื่อง

N = 4

ข้อ	เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้น	ความถี่	ร้อยละ
<u>เวลาเฉลี่ยที่ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นล่วงหน้า</u>			
1	น้อยกว่า 10 นาที	4	100.00
2	10 - 20 นาที	0	0.00
3	20 นาทีขึ้นไป	0	0.00
รวม		4	100.00
<u>เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นจริง</u>			
1	น้อยกว่า 10 นาที	2	50.00
2	10 - 20 นาที	1	25.00
3	20 นาทีขึ้นไป	1	25.00
รวม		4	100.00

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 36 แสดงว่า เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศล่วงหน้าต่อเรื่องทั้งหมด น้อยกว่า 10 นาที (ร้อยละ 100.00) และเวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศจริงต่อเรื่อง ส่วนใหญ่ น้อยกว่า 10 นาที (ร้อยละ 50.00)

2.6.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ แสดงดังตาราง 37

ตาราง 37 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศตามความรู้สึกของบรรณารักษ์

N = 4

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้	ความถี่	ร้อยละ
1	พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่	1	25.00
2	พึงพอใจเป็นบางส่วน	2	50.00
3	เฉยๆ	1	25.00
	รวม	4	100.00

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 37 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นบางส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ และเฉยๆ (ร้อยละ 25.00 เท่ากัน)

2.6.5 ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศของบรรณารักษ์
แสดงดังตาราง 38

ตาราง 38 ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศของบรรณารักษ์

N = 4

ข้อ	ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1	บรรณารักษ์กับผู้ใช้สื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน	2.25	0.50	น้อย
2	เรื่องที่ต้องการค้นเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำความเข้าใจและกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น	2.50	0.58	น้อย
3	การสะกดคำค้นที่ยากผิด	2.75	0.96	ปานกลาง
4	กลวิธีการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้บรรณารักษ์ยุ่งยากต่อการใช้	2.50	0.58	น้อย
5	ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ที่ช่วยในการสืบค้น เช่น การใช้ตรรกแบบบูล การใช้การตัดคำ เป็นต้น	2.25	0.50	น้อย
6	ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่ว่าง การติดต่อหยุดชะงักระหว่างกัน มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น	3.50	1.29	ปานกลาง
	รวม	2.63	0.48	ปานกลาง

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 38 แสดงว่า ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศของบรรณารักษ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่วาง การติดต่อหยุดชะงักระหว่างกัน มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น เป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือการสะกดคำค้นที่ยากผิด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) เช่นกัน ส่วนปัญหาอื่นๆ ที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามระบุนมา คือ การติดต่อเข้าระบบยาก และการค้นข้อมูลทำได้ช้ามาก (1 แห่ง) ซึ่งเป็นปัญหาในระดับมากที่สุด

2.7 เครือข่ายระหว่างประเทศ

เนื่องจากมีผู้ตอบ เพียง 1 แห่ง จึงไม่สามารถเสนอผลในรูปตารางได้ แต่เมื่อพิจารณาผลการตอบแล้ว พบว่า เครือข่ายนานาชาติที่ห้องสมุดเป็นสมาชิก คือ AGRIS CARIS และ IBIC วิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศ คือ บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศล่วงหน้าต่อเรื่อง คือ น้อยกว่า 20 นาที และเวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศจริงต่อเรื่อง คือ 20 - 40 นาที วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศที่บรรณารักษ์ใช้ คือ Offline Print ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นบางส่วน ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่องบรรณารักษ์กับผู้ใช้สื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ที่ช่วยในการสืบค้น เช่น การใช้ตรรกแบบบูล การใช้การตัดคำ เป็นต้น และแหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัยเป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$ เท่ากัน)

2.8 เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา พบว่า มีห้องสมุดที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 13 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.8.1 วิธีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แสดงดังตาราง 39

ตาราง 39 วิธีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

N = 13

ข้อ	วิธีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ความถี่	ร้อยละ
1	ใช้สายเคเบิลเชื่อมโยง โดยคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของคอมพิวเตอร์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นโฮสต์ ซึ่งในที่นี้โฮสต์เป็นเครือข่ายย่อยของเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกไปสู่อินเทอร์เน็ต	10	76.92
2	ใช้สายเคเบิลเชื่อมโยง โดยคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกไปสู่อินเทอร์เน็ตโดยตรง	2	15.39
3	เชื่อมโยงด้วยโมเด็มผ่านสายโทรศัพท์ โดยคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของโฮสต์ซึ่งเป็นเครือข่ายที่ต่อกับเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกไปสู่อินเทอร์เน็ตโดยตรง	1	7.69
4	เชื่อมโยงด้วยโมเด็มผ่านสายโทรศัพท์ โดยคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกไปสู่อินเทอร์เน็ตโดยตรง	0	0.00
	รวม	14	100.00

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 39 แสดงว่า วิธีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้สายเคเบิลเชื่อมโยง โดยคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของคอมพิวเตอร์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นโฮสต์ ซึ่งในที่นี้โฮสต์เป็นเครือข่ายย่อยของเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกไปสู่อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 76.92) รองลงมาคือ ใช้สายเคเบิลเชื่อมโยง โดยคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกไปสู่อินเทอร์เน็ตโดยตรง (ร้อยละ 15.39)

2.8.2 ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แสดงดังตาราง 40

ตาราง 40 ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

N = 13

ข้อ	ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัล *	ความถี่	ร้อยละ
1	จัดรวมอยู่ในบริเวณศูนย์กลางห้องสมุด	2	12.50
2	จัดแยกตามชั้น	3	18.75
3	จัดไว้ในฝ่ายบริการตอบคำถาม	11	68.75
	รวม	16	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 40 แสดงว่า ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จัดไว้ในฝ่ายบริการตอบคำถามมากที่สุด (ร้อยละ 68.75) รองลงมาคือ จัดแยกตามชั้น (ร้อยละ 18.75)

2.8.3 จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

แสดงดังตาราง 41

ตาราง 41 จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

N = 13

ข้อ	จำนวนจอเทอร์มินัล	ความถี่	ร้อยละ
1	1 - 5 เครื่อง	10	76.93
2	6 - 10 เครื่อง	1	7.69
3	11 - 15 เครื่อง	1	7.69
4	16 - 20 เครื่อง	1	7.69
	รวม	13	100.00

N = จำนวนห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 41 แสดงว่า จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดให้บริการ คือ 1 - 5 เครื่องมากที่สุด (ร้อยละ 68.75)

2.8.4 วิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

แสดงตาราง 42

ตาราง 42 วิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

N = 13

ข้อ	วิธีการให้บริการสืบค้น *	ความถี่	ร้อยละ
1	บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้	11	39.29
2	ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง	8	28.57
3	บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ใช้ช่วยด้วยในขณะค้น	9	32.14
	รวม	28	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 42 แสดงว่า วิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น ส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ มากที่สุด (ร้อยละ 39.29) รองลงมา คือ บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ใช้ช่วยด้วยในขณะค้น (ร้อยละ 32.14)

2.8.5 งานบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์จัดให้บริการ แสดงดังตาราง 43

ตาราง 43 งานบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์จัดให้บริการ

N = 13

ข้อ	งานบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต *	ความถี่	ร้อยละ
1	ให้บริการสืบค้นสารสนเทศโดยทั่วไป (ฐานข้อมูลที่ไม่เสียค่าบริการ)	11	78.57
2	ให้บริการสืบค้นสารสนเทศ ในกรณีที่ฐานข้อมูลนั้นต้องเสียค่าบริการ	3	21.43
	รวม	14	100.00
	<u>ฐานข้อมูลที่เสียค่าบริการ</u>		
1	ฐานข้อมูล UNCOVER	1	33.33
2	ฐานข้อมูล FIRST SEARCH	2	66.67
	รวม	3	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 43 แสดงว่า งานบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์จัดให้บริการ ส่วนใหญ่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศโดยทั่วไป (ฐานข้อมูลที่ไม่เสียค่าบริการ) มากที่สุด (ร้อยละ 78.57) รองลงมาคือ ให้บริการสืบค้นสารสนเทศในกรณีที่ฐานข้อมูลนั้นต้องเสียค่าบริการ (ร้อยละ 21.43) และฐานข้อมูลที่เสียค่าบริการที่ห้องสมุดจัดให้บริการนั้นคือ ฐานข้อมูล FIRST SEARCH มากที่สุด (ร้อยละ 66.67) รองลงมา คือ ฐานข้อมูล UNCOVER (ร้อยละ 33.33)

2.8.6 เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตต่อเรื่อง แสดงดังตาราง 44

ตาราง 44 เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่อเรื่อง

N = 13

ข้อ	เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้น	ความถี่	ร้อยละ
<u>เวลาเฉลี่ยที่ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นล่วงหน้า</u>			
1	น้อยกว่า 20 นาที	6	46.15
2	20 - 40 นาที	5	38.46
3	40 นาทีขึ้นไป	2	15.39
รวม		13	100.00
<u>เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นจริง</u>			
1	น้อยกว่า 20 นาที	2	15.39
2	20 - 40 นาที	7	53.84
3	40 นาทีขึ้นไป	4	30.77
รวม		13	100.00

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 44 แสดงว่า เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่วงหน้าต่อเรื่อง ส่วนใหญ่น้อยกว่า 20 นาที (ร้อยละ 46.15) และเวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจริงต่อเรื่อง ส่วนใหญ่น้อยกว่า 20 - 40 นาที (ร้อยละ 53.84)

2.8.7 วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

แสดงดังตาราง 45

ตาราง 45 วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

N = 13

ข้อ	วิธีพิมพ์ผลการสืบค้น*	ความถี่	ร้อยละ
1	Online Print	10	31.26
2	Offline Print	7	21.87
3	E - Mail	8	25.00
4	บันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสก์ และพิมพ์ผลการสืบค้น ในภายหลัง	7	21.87
	รวม	32	100.00

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 45 แสดงว่า วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ใช้มากที่สุด คือ Online Print (ร้อยละ 31.26) รองลงมาคือ E - Mail (ร้อยละ 25.00)

2.8.8 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ แสดงดังตาราง 46

ตาราง 46 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามความรู้สึกของบรรณารักษ์

N = 13

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้	ความถี่	ร้อยละ
1	พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่	5	38.46
2	พึงพอใจเป็นบางส่วน	7	53.85
3	เฉยๆ	1	7.69
	รวม	13	100.00

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 46 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นบางส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 53.85) รองลงมา คือ พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.46)

2.8.9 ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์

แสดงดังตาราง 47

ตาราง 47 ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์

N = 13

ข้อ	ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1	บรรณารักษ์กับผู้ใช้สื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน	2.46	0.88	น้อย
2	ไม่มีคู่มือที่ใช้ประกอบการค้น	3.23	1.09	ปานกลาง
3	คู่มือที่ใช้ประกอบการค้นไม่ชัดเจน	3.00	0.91	ปานกลาง
4	เรื่องที่ต้องการค้นเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำความเข้าใจและกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น	2.69	1.03	ปานกลาง
5	การสะกดคำค้นที่ยากผิด	2.54	0.97	ปานกลาง
6	กลวิธีการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้บรรณารักษ์ยุ่งยากต่อการใช้	2.46	1.20	น้อย
7	คำแนะนำในการสืบค้น รวมทั้งผลของการสืบค้นเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำความเข้าใจ	2.38	1.04	น้อย
8	ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่ว่าง เป็นต้น	3.62	1.12	มาก
9	แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย	4.00	0.82	มาก
	รวม	2.93	0.80	ปานกลาง

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 47 แสดงว่า ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ บรรณารักษ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่อง แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย เป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่ว่าง เป็นต้น ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เช่นกัน ส่วนปัญหาอื่นๆ ที่บรรณารักษ์ ฝ่ายบริการตอบคำถามระบุม่า คือ เครื่องเทอร์มินัลขัดข้องบ่อย (1 แห่ง) เป็นปัญหาในระดับปานกลาง

2.9 โทรสาร

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา พบว่า มีห้องสมุดที่นำโทรสารมาใช้ในการ ฝ่ายบริการตอบคำถาม 17 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.9.1 งานในฝ่ายบริการตอบคำถามที่ใช้โทรสาร แสดงดังตาราง 48

ตาราง 48 งานในฝ่ายบริการตอบคำถามที่ใช้โทรสาร

N = 17			
ข้อ	งานในฝ่ายบริการตอบคำถามที่ใช้โทรสาร *	ความถี่	ร้อยละ
1	บริการยืมระหว่างห้องสมุด	16	39.02
2	บริการตอบคำถามทางโทรสาร	9	21.96
3	บริการขอสำเนาเอกสารหรือวารสารที่ไม่มีในห้องสมุด ของตนเอง	16	39.02
	รวม	41	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 48 แสดงว่า งานในฝ่ายบริการตอบคำถามที่ใช้โทรสาร ส่วนใหญ่คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการขอสำเนาเอกสารหรือวารสารที่ไม่มีในห้องสมุดของตนเองมากที่สุด (ร้อยละ 39.02 เท่ากัน) รองลงมาคือ บริการตอบคำถามทางโทรสาร (ร้อยละ 21.96)

2.9.2 ปัญหาการใช้โทรสารของบรรณารักษ์ แสดงดังตาราง 49

ตาราง 49 ปัญหาการใช้โทรสารของบรรณารักษ์

N = 17

ข้อ	ปัญหาการใช้โทรสารของบรรณารักษ์	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1	ไม่มีเครื่องโทรสารเป็นส่วนตัว ต้องใช้ร่วมกับงานอื่น	3.06	1.43	ปานกลาง
2	เสียเวลาในการไปถ่ายเอกสารก่อนจึงจะสามารถส่งได้	3.29	1.05	ปานกลาง
3	ข้อมูลที่ได้รับทางโทรสารเลือนลาง ไม่ชัดเจน	3.53	0.87	มาก
4	สัญญาโทรศัพท์ไม่ว่าง เนื่องจากหมายเลขที่จะส่งใช้เป็นทั้งโทรศัพท์และรับโทรสาร	2.88	0.73	ปานกลาง
	รวม	3.19	0.59	ปานกลาง

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 49 แสดงว่า ปัญหาการใช้โทรสารของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่อง ข้อมูลที่ได้รับทางโทรสารเลือนลาง ไม่ชัดเจน และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมาคือ เสียเวลาในการไปถ่ายเอกสารก่อนจึงจะสามารถส่งได้ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$)

อนึ่ง ปัญหาอื่นๆ ที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามระบุนมา คือ มีปัญหาในเรื่อง ค่าใช้จ่ายในการส่งโทรสารไปต่างจังหวัดและต่างประเทศ ซึ่งไม่ได้ระบุว่ามีความมีปัญหาในระดับใด

2.10 บริการจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์ แสดงดังตาราง 50

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา พบว่า มีฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุด 16 แห่ง จากทั้งหมด 19 แห่ง ที่ให้บริการจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 50 บริการจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์

N = 19

ข้อ	บริการจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์	ความถี่	ร้อยละ
1	<u>การจัดบริการ</u>		
	จัดให้บริการ	16	84.21
	ไม่จัดให้บริการ	3	15.79
	รวม	19	100.00
2	<u>วิธีดำเนินการให้บริการ *</u>		
	บริการยืมและถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	15	37.50
	บริการยืมและถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากประเทศ	10	25.00
	บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว)	8	20.00
	บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้แนะนำเพื่อให้บริการในห้องสมุดต่อไป	7	17.50
	รวม	40	100.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

N = จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้

จากตาราง 50 แสดงว่า ฝ่ายบริการตอบคำถามส่วนใหญ่มีบริการจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์ (ร้อยละ 84.21) โดยมีวิธีดำเนินการให้บริการ คือ บริการยืมและถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศมากที่สุด (ร้อยละ 37.50) รองลงมาคือ บริการยืมและถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ (ร้อยละ 25.00)

3. เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ แยกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ และด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ แสดงดังตาราง 51

ตาราง 51 เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ข้อ	คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ท่านสามารถเรียกข้อมูลที่เก็บในระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างรวดเร็ว	3.51	0.89	สูง
2	ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว	3.39	0.75	ปานกลาง
3	ท่านรู้สึกสับสนในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมในการตอบคำถามหนึ่งๆ	3.42	0.80	ปานกลาง
4	ท่านรู้สึกมั่นใจในการเสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้	3.61	0.67	สูง

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5	ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะไม่คุ้นเคย	4.20	0.62	สูง
รวม		3.63	0.52	สูง

จากตาราง 51 แสดงว่า เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามโดยรวมมีระดับเจตคติสูง ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ไม่หลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ถึงแม้จะไม่คุ้นเคย มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.20$) โดยมีระดับเจตคติสูง ส่วนข้อรองลงไปคือ บรรณารักษ์รู้สึกมั่นใจในการเสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.61$) และบรรณารักษ์สามารถเรียกข้อมูลที่เก็บในระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.51$) มีระดับเจตคติสูงเช่นเดียวกัน

3.2 เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับ
ประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามใน
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ปรากฏผลดังตาราง 52

ตาราง 52 เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ข้อ	คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เช่น การยืมระหว่างห้องสมุด, การจัดทำเครือข่ายระหว่างห้องสมุดสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	4.06	0.75	สูง
2	เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สามารถใช้วัสดุห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การสืบค้นข้อมูลจะได้รับข้อมูลที่จัดเก็บจากทุกแหล่งอย่างรวดเร็ว	3.93	0.82	สูง
3	เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การสืบค้นสารสนเทศมีความซับซ้อนยุ่งยากมากขึ้น	3.49	0.83	ปานกลาง
4	ท่านไม่รู้สึกกังวลเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องในระหว่างการใช้ เพราะสามารถแก้ไขได้	3.06	0.89	ปานกลาง
รวม		3.63	0.57	สูง

จากตาราง 52 แสดงว่า เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามโดยรวมมีระดับเจตคติสูง ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เช่น การยืมระหว่างห้องสมุด, การจัดทำเครือข่ายระหว่างห้องสมุดสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.06$) โดยมีระดับเจตคติสูง ส่วนข้อรองลงไปคือ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สามารถใช้วัสดุห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การสืบค้นข้อมูลจะได้รับข้อมูลที่จัดเก็บจากทุกแหล่งอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.93$) มีระดับเจตคติสูง และเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้ทำให้การสืบค้นสารสนเทศมีความซับซ้อนยุ่งยากมากขึ้น ($\bar{X} = 3.49$) มีระดับเจตคติด้านปานกลาง

3.3 เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติ ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ปรากฏผลดังตาราง 53

ตาราง 53 เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ข้อ	คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้บทบาทและหน้าที่ของบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถามลดลง	3.85	0.87	สูง
2	ท่านรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานจะทำให้ท่านมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บ่อยลง	4.04	0.60	สูง
3	การสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการใช้ภาษา	4.03	0.58	สูง
4	ท่านพอใจว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้ท่านมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลนอกวงการ โดยเฉพาะวงการคอมพิวเตอร์ มากยิ่งขึ้น	3.72	0.66	สูง
5	ในกรณีที่มีการคิดค่าใช้จ่ายบริการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ, ซีดี-รอม ทำให้จำนวนผู้ใช้ลดลง	3.54	0.73	สูง
รวม		3.83	0.34	สูง

จากตาราง 53 แสดงว่า เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามโดยรวมมีระดับเจตคติสูง ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ไม่

รู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานจะทำให้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้น้อยลง มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.04$) โดยมีระดับเจตคติสูง ส่วนข้อรองลงไปคือ การสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการใช้ภาษา ($\bar{X} = 4.03$) มีระดับเจตคติสูง และเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ทำให้เกิดความท้อและเหนื่อยหน่ายของบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถามลดลง ($\bar{X} = 3.85$) มีระดับเจตคติสูง

3.4 สรุปเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน ของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ปรากฏผลดังตาราง 54

ตาราง 54 สรุปเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน ของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ข้อ	ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.63	0.52	สูง
2	ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	3.63	0.57	สูง
3	ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ	3.83	0.34	สูง
รวม		3.70	0.36	สูง

จากตาราง 54 แสดงว่า เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามโดยรวมทุกด้านพบว่า มีระดับเจตคติสูง ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.83$) โดยมีระดับเจตคติสูง รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ โดยมีระดับเจตคติสูงเช่นกัน ($\bar{X} = 3.63$ เท่ากัน)

4. เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์
ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้ง
ห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ ปรากฏผลดังตาราง 55

ตาราง 55 เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์
ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้ง
ห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่

ข้อ	ด้าน	บรรณารักษ์ ในส่วนกลาง		บรรณารักษ์ ในส่วนภูมิภาค		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ด้านความสามารถในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.60	0.51	3.69	0.53	-0.66
2	ด้านการยอมรับประสิทธิผลของ เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	3.62	0.49	3.65	0.75	-0.18
3	ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ	3.81	0.34	3.88	0.34	-0.75
รวม		3.68	0.33	3.75	0.41	-0.64

จากตาราง 55 แสดงว่า เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ
บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์
ของที่ตั้งห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อ
พิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

5. เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์
ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสาร-
สนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ ปรากฏผลดัง
ตาราง 56

ตาราง 56 เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์
ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสาร-
สนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่

ข้อ	เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	df	SS	MS	F
1	ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ				
	ระหว่างกลุ่ม	2	3.11	1.55	6.76*
	ภายในกลุ่ม	68	15.67	0.23	
	รวม	70	18.79		
2	ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการให้บริการ				
	ระหว่างกลุ่ม	2	1.16	0.58	1.81
	ภายในกลุ่ม	68	21.81	0.32	
	รวม	70	22.97		
3	ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บริการ				
	ระหว่างกลุ่ม	2	0.06	0.03	0.29
	ภายในกลุ่ม	68	8.01	0.11	
	รวม	70	8.07		

ตาราง 56 (ต่อ)

ข้อ	เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	df	SS	MS	F
	ผลรวม ระหว่างกลุ่ม	2	0.92	0.46	3.93*
	ภายในกลุ่ม	68	7.99	0.11	
	รวม	70	8.91		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 * $p < .05$ $F (.05 ; df 2, 70) = 3.13$

จากตาราง 56 แสดงว่า เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า เจตคติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 คือ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้ทราบต่อไปว่า เจตคติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ ที่มีความแตกต่างกันนั้น มีบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามในระดับใดบ้าง ที่มีเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบด้วย Studentized range statistic (q - statistic) แบบ Newman - Keuls Method โดยใช้การคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์ ปรากฏผลดังตาราง 57 - 58

ตาราง 57 เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ ในรายด้านที่พบความแตกต่าง

ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระดับการใช้เทคโนโลยี	ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก			
	ค่าเฉลี่ย	3.33	3.66	3.80
ระดับน้อย	3.33	-	0.33	0.47*
ระดับปานกลาง	3.66		-	0.14
ระดับมาก	3.80			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 57 แสดงว่า บรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามในระดับมาก มีระดับเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สูงกว่า บรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามในระดับอื่นๆ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 58 เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวมของ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ เป็นรายคู่

เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวม

ระดับการใช้เทคโนโลยี	ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก			
	ค่าเฉลี่ย	3.53	3.77	3.78
ระดับน้อย	3.53	-	0.24	0.25*
ระดับปานกลาง	3.77		-	0.01
ระดับมาก	3.78			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 58 แสดงว่า บรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามในระดับมาก โดยรวมมีระดับเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน สูงกว่า บรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามในระดับอื่นๆ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์
ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในฝ่าย
บริการตอบคำถาม ปรากฏผลดังตาราง 59

ตาราง 59 เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์
ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานใน
ฝ่ายบริการตอบคำถาม

ข้อ	เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	df	SS	MS	F
1	ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ				
	ระหว่างกลุ่ม	2	0.09	0.04	0.16
	ภายในกลุ่ม	68	18.70	0.27	
	รวม	70	18.79		
2	ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการให้บริการ				
	ระหว่างกลุ่ม	2	0.48	0.24	0.72
	ภายในกลุ่ม	68	22.49	0.33	
	รวม	70	22.97		
3	ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บริการ				
	ระหว่างกลุ่ม	2	0.09	0.04	0.39
	ภายในกลุ่ม	68	7.98	0.11	
	รวม	70	8.07		

ตาราง 59 (ต่อ)

ข้อ	เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	df	SS	MS	F
	ผลรวม ระหว่างกลุ่ม	2	0.10	0.05	0.38
	ภายในกลุ่ม	68	8.81	0.12	
	รวม	70	8.91		

จากตาราง 59 แสดงว่า เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง สภาพการให้บริการ และเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ สรุปผลตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. เพื่อศึกษาเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุด สภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถาม และประสิทธิภาพการทำงาน

สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดที่มีสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุดต่างกันมีเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดที่มีสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามต่างกันมีเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีประสิทธิภาพการทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถามต่างกันมีเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 21 คน และบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม โดยต้องมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างใดอย่างหนึ่งในการให้บริการตอบคำถามมาแล้วเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 54 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 75 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามเกี่ยวกับประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการให้บริการ ฐานข้อมูลที่จัดให้บริการ วิธีการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ และปัญหาการสืบค้นของบรรณารักษ์ เป็นต้น โดยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบและในส่วนของปัญหาการสืบค้นของบรรณารักษ์เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม โดยแยกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ และด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ เป็นแบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับบรรณารักษ์ในฝ่ายบริการตอบคำถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม เป็นแบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด ซึ่งมีข้อคำถามเหมือนกับแบบสอบถามชุดที่ 1 ตอนที่ 3

3. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมทั้งแนบหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อส่งไปให้บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยในส่วนกลางไปส่งด้วยตนเอง ยกเว้นที่ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ผู้วิจัยได้ส่งทางไปรษณีย์ และในส่วนภูมิภาคส่งทางไปรษณีย์ โดยเริ่มส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 13 ธันวาคม 2539 จำนวน 75 ฉบับ จนถึง วันที่ 10 มกราคม 2540 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา และเป็นฉบับที่สมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 71 ฉบับ โดยแยกเป็นแบบสอบถามบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 19 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.48 และแบบสอบถามของบรรณารักษ์ในฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 52 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.30 จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์

4. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำข้อมูลตอนที่ 1 จากแบบสอบถาม ชุดที่ 1 และชุดที่ 2 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

4.2 นำข้อมูลตอนที่ 2 จากแบบสอบถามชุดที่ 1 เกี่ยวกับสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม มาแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ ส่วนข้อคำถามที่เป็นรายการปัญหานั้นนำมาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 นำข้อมูลตอนที่ 3 จากแบบสอบถามชุดที่ 1 และตอนที่ 2 จากแบบสอบถามชุดที่ 2 ซึ่งเป็นแบบวัดเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม มาแจกแจงความถี่และคูณด้วยน้ำหนักของแต่ละช่องด้วยคะแนนที่กำหนดไว้ จากนั้นหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.4 เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม จำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุด โดยใช้สถิติ t-test จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานฝ่ายบริการตอบคำถาม และจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman - Keuls test) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วย

เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Sciences/ Personal Computer)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. สภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการให้บริการสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุดต่างๆ มากที่สุดคือ โทรสาร (ร้อยละ 22.97) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม (ร้อยละ 21.62) เมื่อแยกพิจารณาเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละประเภท ปรากฏผลดังนี้

1.1 ฐานข้อมูล OPACs

ประเภทของฐานข้อมูลที่มีในระบบ OPACs ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการคือ ฐานข้อมูลหนังสือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมและหนังสือพิมพ์ และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยมากที่สุด (ร้อยละ 18.05 เท่ากัน) ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับผู้สืบค้นฐานข้อมูล OPACs ส่วนใหญ่จัดแยกตามชั้นมากที่สุด (ร้อยละ 76.92) จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับผู้สืบค้นฐานข้อมูล OPACs ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดให้บริการ คือ 6 - 10 เครื่องมากที่สุด (ร้อยละ 53.85) ลักษณะงานที่ใช้ฐานข้อมูล OPACs ของบรรณารักษ์ คือ ตอบคำถามเวลาผู้ใช้มาถามมากที่สุด (ร้อยละ 61.91) ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นส่วนมากมากที่สุด (ร้อยละ 69.23) ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่องจอเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัดเป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาคือ จอเทอร์มินัลช้าของ (Hang) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$)

1.2 ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง

ประเภทของฐานข้อมูลที่มีในระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง (ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่ไม่อยู่ในระบบ OPACs) ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการ คือ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยมากที่สุด (ร้อยละ 20.83) ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับผู้สืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองส่วนใหญ่จัดไว้ในฝ่ายบริการตอบคำถามมากที่สุด (ร้อยละ 62.50) จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับผู้สืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองที่ห้องสมุดทั้งหมดจัดให้บริการ คือ 1 - 5 เครื่องมากที่สุด (ร้อยละ 100.00) วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองนั้น ส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้โดยมีผู้ใช้อยู่ด้วยในขณะค้นมากที่สุด (ร้อยละ 42.86) เวลา

เฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองต่อเรื่องส่วนใหญ่น้อยกว่า 5 นาที (ร้อยละ 75.00) ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ทั้งหมด (ร้อยละ 100.00) ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่องเครื่องมือมีจำนวนจำกัดเป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือ จำนวนบรรณารักษ์ผู้สืบค้นมีไม่เพียงพอซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$)

1.3 ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม

ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการ คือ ฐานข้อมูล DAO มากที่สุด (14 แห่ง) ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี - รอม ส่วนใหญ่จัดเป็นระบบ Stand Alone ไว้ในส่วนทำงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม (ร้อยละ 56.52) จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี - รอม ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดให้บริการ คือ 1 - 5 เครื่องมากที่สุด (ร้อยละ 68.75) วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม นั้นส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้โดยมีผู้ใช้อยู่ด้วยในขณะนั้นมากที่สุด (ร้อยละ 37.50) เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ล่วงหน้าต่อเรื่องส่วนใหญ่น้อยกว่า 10 นาที (ร้อยละ 62.50) และเวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม จริงต่อเรื่องส่วนใหญ่ 10 - 20 นาที (ร้อยละ 56.25) ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่มากที่สุด (ร้อยละ 68.75) ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่องแหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย เป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เช่นเดียวกัน

1.4 ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ

ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศในห้องสมุดทั้ง 2 แห่งที่จัดให้บริการมีเพียงฐานข้อมูลเดียว คือ ฐานข้อมูล DIALOG (ร้อยละ 100.00) วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ คือ บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ทั้งหมด (ร้อยละ 100.00) เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศล่วงหน้าต่อเรื่องทั้งหมด 20 - 40 นาที (ร้อยละ 100.00) และเวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศจริงต่อเรื่องทั้งหมด 20 - 40 นาที (ร้อยละ 100.00) วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นฐานข้อมูล

ออนไลน์จากต่างประเทศที่บรรณารักษ์ใช้มากที่สุด คือ Online Print (ร้อยละ 66.67) ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศตามความรู้สึกรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นบางส่วนทั้งหมด (ร้อยละ 100.00) ปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่ว่าง การติดต่อหยุดชะงักระหว่างกัน มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น และแหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัยเป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$ เท่ากัน) รองลงมา คือ บรรณารักษ์กับผู้ใช้สื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน คู่มือการสืบค้นเป็นภาษาต่างประเทศ เรื่องที่ต้องการค้นเป็นเรื่องเฉพาะวิชาทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำความเข้าใจ และกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น การสะกดคำค้นที่ยากผิด กลวิธีการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันทำให้บรรณารักษ์ยุ่งยากต่อการใช้ ค่าใช้จ่ายในการสืบค้นมีอัตราสูงห้องสมุดต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายบริการไว้ส่วนหนึ่ง นอกเหนือจากที่เรียกเก็บจากผู้ใช้ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$ เท่ากัน) เช่นเดียวกัน

1.5 เครือข่ายภายในประเทศ

เครือข่ายภายในประเทศที่ฝ่ายบริการตอบคำถามเป็นสมาชิก คือ เครือข่าย TIAC มากที่สุด (ร้อยละ 60.00) วิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้มากที่สุด (ร้อยละ 66.67) เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศล่วงหน้าต่อเรื่องทั้งหมด น้อยกว่า 10 นาที (ร้อยละ 100.00) และเวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศจริงต่อเรื่องส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 10 นาที (ร้อยละ 50.00) ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นบางส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 50.00) ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่ว่าง การติดต่อหยุดชะงักระหว่างกัน มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น เป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมา คือ การสะกดคำค้นที่ยากผิด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) เช่นกัน ส่วนปัญหาอื่นๆ ที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามระบุมา คือ การติดต่อเข้าระบบยาก และการค้นข้อมูลทำได้ช้ามาก (1 แห่ง) ซึ่งเป็นปัญหาในระดับมากที่สุด

1.6 เครือข่ายระหว่างประเทศ

เนื่องจากมีผู้ตอบ เพียง 1 แห่ง เมื่อพิจารณาผลการตอบแล้วพบว่า เครือข่ายนานาชาติที่ห้องสมุดเป็นสมาชิกคือ AGRIS CARIS และ IBIC วิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศคือ บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศล่วงหน้าต่อเรื่อง คือ น้อยกว่า 20 นาที เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศจริงต่อเรื่อง คือ 20 - 40 นาที วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศที่บรรณารักษ์ใช้ คือ Offline Print ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศตามความรู้สึกของบรรณารักษ์คือ พึงพอใจเป็นบางส่วน ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่องบรรณารักษ์กับผู้ใช้สื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ที่ช่วยในการสืบค้น เช่น การใช้ตรรกแบบบูล การใช้การตัดคำ เป็นต้น และแหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัยเป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$ เท่ากัน)

1.7 เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

วิธีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้สายเคเบิลเชื่อมโยง โดยคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของคอมพิวเตอร์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นโฮสต์ ซึ่งในที่นี้โฮสต์เป็นเครือข่ายย่อยของเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกไปสู่อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 76.92) ลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จัดไว้ในฝ่ายบริการตอบคำถามมากที่สุด (ร้อยละ 68.75) จำนวนจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดให้บริการคือ 1 - 5 เครื่องมากที่สุด (ร้อยละ 68.75) วิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้มากที่สุด (ร้อยละ 39.29) งานบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์จัดให้บริการส่วนใหญ่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศโดยทั่วไป (ฐานข้อมูลที่ไม่เสียค่าบริการ) มากที่สุด (ร้อยละ 78.57) เวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่วงหน้าต่อเรื่องส่วนใหญ่น้อยกว่า 20 นาที (ร้อยละ 46.15) และเวลาเฉลี่ยที่บรรณารักษ์ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจริงต่อเรื่องส่วนใหญ่ 20 - 40 นาที (ร้อยละ 53.84) วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ใช้มากที่สุดคือ Online Print (ร้อยละ 31.26) ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นบางส่วน

มากที่สุด (ร้อยละ 53.85) ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่องแหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัยเป็นอันดับแรก และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่ว่าง เป็นต้น ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เช่นกัน

1.8 โทรสาร

งานในฝ่ายบริการตอบคำถามที่ใช้โทรสาร ส่วนใหญ่คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการขอสำเนาเอกสารหรือวารสารที่ไม่มีในห้องสมุดของตนเองมากที่สุด (ร้อยละ 39.02 เท่ากัน) ปัญหาการใช้โทรสารของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่องข้อมูลที่ได้รับทางโทรสารเลื่อนกลาง ไม่ชัดเจน และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมาคือ เสียเวลาในการไปถ่ายเอกสารก่อนจึงจะสามารถส่งได้ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$)

1.9 บริการจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์

ฝ่ายบริการตอบคำถามส่วนใหญ่มีบริการจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์ (ร้อยละ 84.21) โดยมีวิธีดำเนินการให้บริการคือ บริการยืมและถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศมากที่สุด (ร้อยละ 37.50)

2. เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ แยกเป็น 3 ด้าน คือ

2.1 เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม โดยรวมมีระดับเจตคติสูง ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ไม่หลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ถึงแม้จะไม่คุ้นเคย มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.20$) โดยมีระดับเจตคติสูง ส่วนข้อรองลงไปคือ บรรณารักษ์รู้สึกมั่นใจในการเสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.61$) และบรรณารักษ์สามารถเรียกข้อมูลที่เก็บในระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.51$) มีระดับเจตคติสูงเช่นเดียวกัน

2.2 เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามโดย

รวมมีระดับเจตคติสูง ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เช่น การยืมระหว่างห้องสมุด, การจัดทำเครือข่ายระหว่างห้องสมุดสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.06$) โดยมีระดับเจตคติสูง ส่วนข้อรองลงไปคือ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สามารถใช้วัสดุห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การสืบค้นข้อมูลจะได้รับข้อมูลที่จัดเก็บจากทุกแหล่งอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.93$) มีระดับเจตคติสูง และเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้ทำให้การสืบค้นสารสนเทศมีความซับซ้อนยุ่งยากมากขึ้น ($\bar{X} = 3.49$) มีระดับเจตคติปานกลาง ตามลำดับ

2.3 เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามโดยรวมมีระดับเจตคติสูง ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ไม่รู้สึกลำบากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานจะทำให้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บ่อยลงมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.04$) โดยมีระดับเจตคติสูง ส่วนข้อรองลงไปคือ การสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการใช้ภาษา ($\bar{X} = 4.03$) มีระดับเจตคติสูง และเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ทำให้บทบาทและหน้าที่ของบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถามลดลง ($\bar{X} = 3.85$) มีระดับเจตคติสูง

เมื่อพิจารณาเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามโดยรวมทุกด้าน พบว่า มีระดับเจตคติสูง ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการมีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 3.83$) โดยมีระดับเจตคติสูง รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการยอมรับประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ โดยมีระดับเจตคติสูงเช่นกัน ($\bar{X} = 3.63$ เท่ากัน)

3. เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

3.1 จำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่

เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.2 จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่

เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามในระดับมากมีระดับเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสูงกว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ในด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามในระดับมาก มีระดับเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามในระดับน้อย

3.3 จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม

เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านก็พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

1. สภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการให้บริการสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุดต่างๆ มากที่สุดคือ โทรสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโทรสารมีราคาถูก จัดหาได้ง่าย วิธีการใช้งานและการบำรุงรักษาทำได้สะดวก ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการติดตั้ง และมีประโยชน์ในด้านการรับส่งเอกสารเพื่อนำสารสนเทศจากห้องสมุดหนึ่งไปยังอีกห้องสมุดหนึ่ง ซึ่งทำได้สะดวกรวดเร็วกว่าการส่งทางไปรษณีย์ รองลงมาคือ ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะซีดี - รอม เป็นสื่อที่บันทึกข้อมูลได้จำนวนมาก มีขีดความสามารถในการค้นคืนข้อมูลได้ใน

เวลาอันรวดเร็ว จัดหาได้ง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นคือ คอมพิวเตอร์ ซึ่งไม่ยุ่งยาก และสอดคล้องกับผลการสำรวจการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในห้องสมุดสมาชิกสมาคมห้องสมุดอเมริกันของ เทโนเปีย และนูแฟง (Tenopir and Neufang. 1992 : 23) ที่พบว่า มีการนำฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม เข้ามาใช้ถึงร้อยละ 96 ของห้องสมุดทั้งหมด

เมื่อพิจารณาสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละประเด็น
ปรากฏผลดังนี้

1.1 ฐานข้อมูลที่จัดให้บริการ

มีห้องสมุดที่ให้บริการฐานข้อมูล OPACs ถึง 13 แห่ง และทั้ง 13 แห่งให้บริการฐานข้อมูลหนังสือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมและหนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ส่วนฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุมีห้องสมุดที่ให้บริการ 10 แห่ง และฐานข้อมูลรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดบอกรับนั้นมีห้องสมุดที่ให้บริการ 11 แห่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าฐานข้อมูล OPACs ที่ห้องสมุดจัดให้บริการนั้นมีความสมบูรณ์เนื่องจากครอบคลุมสารสนเทศภายในห้องสมุดเกือบทุกประเภท จึงใช้เป็นแหล่งสืบค้นสารสนเทศภายในห้องสมุดได้เป็นอย่างดีและสะดวกต่อผู้ใช้ที่จะมาใช้สืบค้นได้ในสถานที่แห่งเดียว

ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการ คือ ฐานข้อมูล DAO ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยที่ทำการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่เปิดสอนทุกสาขาวิชา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในฐานะที่เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศจึงต้องจัดหาฐานข้อมูลที่สามารถตอบสนองความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนได้ ดังนั้นห้องสมุดส่วนใหญ่จึงจัดให้บริการฐานข้อมูล DAO เนื่องจากเป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมวิทยานิพนธ์ปริญาเอกในสหรัฐอเมริกา แคนาดา และยุโรปบางประเทศทุกสาขาวิชา (พวา พันธุ์เมฆา. 2535 : 101) และบริษัทผู้ผลิตมีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งข้อจำกัดด้านงบประมาณทำให้ห้องสมุดไม่สามารถจัดซื้อฐานข้อมูลซีดี - รอม ครบทุกฐานได้ ฉะนั้นการเลือกซื้อฐานข้อมูลที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชาจะทำให้ได้รับประโยชน์จากฐานข้อมูลนั้นมากที่สุด และประหยัดค่าใช้จ่าย

1.2 ลักษณะงานที่ให้บริการ

ลักษณะงานที่ใช้ฐานข้อมูล OPACs ของบรรณารักษ์คือ ตอบคำถามเวลาผู้ใช้มาถามมากที่สุด ทั้งนี้เป็นอาจเพราะฐานข้อมูล OPACs ได้เข้ามาแทนที่การสืบค้นสารสนเทศแบบเดิมจากบัตรรายการ ซึ่งเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามใช้ในการค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด ดังผลงานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของ จันทรเพ็ญ เล่าอิทธิโชติ

(2529 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามใช้ในการค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ ไขบัตรรายการ

ส่วนงานบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์จัดให้บริการ คือ ให้บริการสืบค้นสารสนเทศโดยทั่วไป (ฐานข้อมูลที่ไม่เสียค่าบริการ) มากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะภายในอินเทอร์เน็ตมีฐานข้อมูลจำนวนมากเพียงพอสำหรับใช้สืบค้นโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งงบประมาณของห้องสมุดมีจำกัดและมีความยุ่งยากเรื่องค่าใช้จ่ายในการสืบค้น ซึ่งจะต้องใช้คู่มือหรือบัตรเครดิตเพื่อหักค่าใช้จ่ายในการสืบค้นทันทีจึงทำให้ไม่สะดวก เนื่องจากต้องสำรวจความต้องการของผู้ใช้ก่อนเพื่อความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป

1.3 วิธีการให้บริการ

วิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง และวิธีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้โดยมีผู้ใช้ช่วยในขณะค้นมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้ยังไม่คุ้นเคยกับวิธีการสืบค้น โดยเฉพาะฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม จะมีผู้ใช้เฉพาะกลุ่มเท่านั้น ทำให้ผู้ใช้ไม่มีความชำนาญต้องใช้เวลาสืบค้นนาน ถ้ามีผู้ใช้หลายคนพร้อมกันจะเสียเวลารอนาน อีกทั้งเทคนิควิธีการสืบค้นของแต่ละฐานไม่เหมือนกันและมีปัญหาเรื่องของภาษาในการสืบค้นเนื่องจากคำอธิบายและผลการสืบค้นเป็นภาษาต่างประเทศ ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นข้อจำกัดในการสืบค้นของผู้ใช้ แต่การสืบค้นร่วมกันของบรรณารักษ์กับผู้ใช้จะทำให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด และจากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซีดี - รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ของเปี่ยมสุข ท่งกาวิ (2534 : 154) ก็พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยสืบค้นด้วยตนเอง ส่วนผู้ที่เคยสืบค้นด้วยตนเองบางคนให้ข้อมูลว่าไม่มีความชำนาญในการสืบค้น นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้บริการระบุว่าไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน รวมทั้งผู้ใช้บริการมีปัญหาเรื่องการใส่คำค้น ต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยกำหนดคำค้น ดังนั้นลักษณะบริการค้นข้อมูลที่ใช้บริการพึงพอใจมากกว่าลักษณะอื่น คือ การสืบค้นร่วมกับบรรณารักษ์

ส่วนวิธีการให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้มากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นบริการใหม่ที่เพิ่งจัดขึ้นมาในห้องสมุด ยังไม่มีการเผยแพร่และการแนะนำการใช้ อินเทอร์เน็ตกับผู้ใช้อย่างทั่วถึงว่าห้องสมุดได้จัดบริการนี้ขึ้นมา ประกอบกับผู้ใช้บริการยังไม่รู้จักวิธีการสืบค้น รวมทั้งปัญหาเรื่องของภาษาในการสืบค้นเนื่องจากคำอธิบายและผลการสืบค้นเป็นภาษาต่างประเทศ ดังนั้นบรรณารักษ์จึงเป็นผู้สืบค้นให้

1.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นตามความรู้สึกของ

บรรณารักษ์

ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นฐานข้อมูล OPACs ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง และฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นส่วนมากมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผลที่ได้รับจากการสืบค้นตรงตามที่ต้องการ เนื่องจากวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเองและฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี - รอม นั้นเป็นการสืบค้นร่วมกันระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้ และอาจเป็นเพราะผลที่ได้รับจากการสืบค้นรวดเร็ว ทันสมัย ซึ่งจากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซีดี - รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ของ เปี่ยมสุข ท่งกาวิ (2534 : 155) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับมากต่อความทันสมัยของข้อมูล

ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามความรู้สึกของบรรณารักษ์ คือ พึงพอใจเป็นบางส่วนมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผลที่ได้รับจากการสืบค้นไม่ตรงกับเรื่องที่ต้องการ มองได้ 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่หนึ่งผู้ใช้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการไม่ชัดเจน ประเด็นที่สองเกี่ยวกับตัวของบรรณารักษ์เองในแง่ที่ว่าบรรณารักษ์มีเทคนิคการสืบค้นที่มีประสิทธิภาพดีเพียงใดซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องมีการประเมินในงานวิจัยครั้งต่อไป

1.5 ปัญหาการสืบค้นของบรรณารักษ์

จะแยกพิจารณาเป็นรายปัญหา ที่พบว่ามีปัญหาในระดับมากเหมือนกัน คือ

1.5.1 เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด พบว่า เป็นปัญหาการสืบค้นจากฐานข้อมูล OPACs ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง และฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดที่ทำการศึกษาคั้งนี้เป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีผู้ให้บริการจำนวนมาก อีกทั้งงบประมาณในการจัดซื้อมีจำนวนจำกัด และราคาของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สูง ทำให้ไม่สามารถจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์มาให้บริการได้ตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง การสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเองในห้องสมุดของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ของ เชนศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2539 : 99 - 100) ที่พบว่า นักศึกษามีปัญหาเรื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำกัดต้องรอนานสูงสุด ร้อยละ 45.9

1.5.2 แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย พบว่า เป็นปัญหาจากการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม และการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผลการสืบค้นส่วนใหญ่เป็นข้อมูลบรรณานุกรมเมื่อต้องการเอกสารฉบับสมบูรณ์ จึงต้องค้นหว่าห้องสมุดใดบ้างที่มีเอกสารต้นฉบับนั้นๆ แต่

ปรากฏว่า แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศไทยที่ใช้กันโดยทั่วไปมีจำนวนน้อย เช่น Union list เป็นต้น และยังไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยเท่าที่ควร จึงทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในระดับมาก

1.5.3 จำนวนบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสืบค้นมีไม่เพียงพอ พบว่า เป็นปัญหาจากการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามีผู้มาใช้บริการสืบค้นมากในขณะที่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการมีจำกัด และห้องสมุดส่วนใหญ่ยังมีลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้น เป็นระบบ Stand alone อยู่ ซึ่งมีข้อจำกัดในการให้บริการสืบค้น คือ การค้นแต่ละครั้งผู้สืบค้นค้นได้เพียงคนเดียวและที่ละฐานข้อมูล ทำให้ไม่สามารถเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์มาให้บริการเพิ่มขึ้นได้ เนื่องจากอุปสรรคในการให้บริการก็จำกัด

1.5.4 ระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่ว่าง การติดต่อหยุดชะงักระหว่างกัน มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น พบว่า เป็นปัญหาจากการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นการสืบค้นระหว่างประเทศจึงทำให้เกิดปัญหาเรื่องระบบการสื่อสารได้ และปัจจุบันมีผู้นิยมใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำนวนมากจึงมีปัญหาการแบ่งปันเวลากันใช้

โทรสาร

ฝ่ายบริการตอบคำถามจัดให้มีบริการโทรสาร ถึง ร้อยละ 89.47 โดยงานในฝ่ายบริการตอบคำถามที่ใช้โทรสาร คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการขอสำเนาเอกสารหรือวารสารที่ไม่มีในห้องสมุดของตนเองมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโทรสารเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับและส่งเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็ว จึงเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพของบริการต่างๆ ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี และปัญหาการใช้โทรสารของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในเรื่องข้อมูลที่ได้รับทางโทรสารเลือนลาง ไม่ชัดเจน แต่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นปัญหาเกี่ยวกับตัวเครื่องโทรสาร จึงควรซ่อมแซมให้เครื่องโทรสารทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริการจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์

ฝ่ายบริการตอบคำถามมีบริการจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์ให้กับผู้ใช้ถึง ร้อยละ 84.21 โดยมีวิธีดำเนินการให้บริการ คือ บริการยืมและถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดแต่ละแห่งไม่สามารถที่จะจัดหาทรัพยากรทุกเรื่อง ทุกชิ้นมาบริการผู้ใช้ได้ตามความต้องการโดยครบถ้วน และบรรณารักษ์ก็ไม่สามารถที่จะติดตามสารสนเทศได้ทั่วถึง ตลอดจนภาวะเศรษฐกิจของประเทศยังทำให้งบประมาณในการจัดซื้อหนังสือวารสาร ฯลฯ เข้าห้องสมุดอยู่ในวงจำกัด ในขณะที่ราคาของหนังสือและวารสารมีราคาสูงขึ้นทุกปี

จากสภาพการณ์ดังกล่าวห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงได้จัดให้มีบริการยืมระหว่างห้องสมุดขึ้น เพื่อการให้ทรัพยากรร่วมกัน ซึ่งจะเป็นการประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย และสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพและบทบาทบางประการของห้องสมุดระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยของ จีราพรธม สวัสดิพงษ์ นพพร เพียรพิกุล และวราภรณ์ พัฒนเกียรติพงศ์ (2536 : 138) ที่พบว่า ห้องสมุดระดับอุดมศึกษาจัดให้มีบริการยืมระหว่างห้องสมุด ถึงร้อยละ 87.10

2. เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ ตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามโดยรวมทุกด้าน พบว่า มีระดับเจตคติสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามตระหนักถึงคุณประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเนื่องจากสามารถทำให้งานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี รวมทั้งช่วยปรับปรุงและเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้บทบาทของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่อง การสำรวจเจตคติของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โดยศึกษาต่อบรรณารักษ์ที่ทำงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในรัฐฟิสิกส์เบอร์กของ ยู (Yoo. 1989 : 2853 - A) และผลงานวิจัยเรื่อง ทศนคติของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานครของ ศรีอร เจนประภาพงศ์ (2528 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีเจตคติในทางที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ มีค่าสูงสุด โดยมีระดับเจตคติสูง รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ โดยมีระดับเจตคติสูงเช่นกัน

3. เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

3.1 จำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่

เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้อง

สมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายค่าน พบว่า ทุกค่านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันนัก เนื่องจากห้องสมุดในส่วนภูมิภาคมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ไม่แตกต่างกับห้องสมุดในส่วนกลาง (จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการตอบคำถามของผู้วิจัย) อีกทั้งการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก็ทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว ไม่ว่าบรรณารักษ์จะอยู่ในสถานที่ใด เรียกว่า ระยะทางไม่เป็นอุปสรรคต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอีกต่อไป และจากการตื่นตัวเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศของโลก ก็ทำให้บรรณารักษ์ได้รับข่าวสารความรู้ต่างๆ จากสื่อต่างๆ จำนวนมาก ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการซึมซับเอาคุณสมบัติของเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ไว้แล้วทำให้บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามแสดงออกถึงเจตคติในทางที่ดีที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศโดยไม่แตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่

เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามในระดับมากมีระดับเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสูงกว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายค่านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ในด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามในระดับมากมีระดับเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามในระดับน้อย เช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามในระดับมากเป็นผู้ที่คุ้นเคยต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ และในการปฏิบัติงานประจำของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามก็ทำให้ได้ฝึกฝนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจนมีความชำนาญและสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว จึง

ทำให้บรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามในระดับมากมีเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสูงกว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถามในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่อง การเปลี่ยนแปลงบทบาท? ความท้าทายของเทคโนโลยีที่มีต่อความรับผิดชอบงานของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ของ เบอร์กฮาร์ดต์ (Burkhardt. 1996 : 3782 - A) ที่พบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างการยอมรับเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศกับสภาพแวดล้อมในการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปอันเนื่องจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.3 จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม

เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านก็พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เพิ่งมีการนำเข้ามาใช้ในการให้บริการเมื่อไม่นานมานี้ ดังนั้นระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจึงไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามไม่ว่าจะมีระยะเวลาของประสบการณ์ระดับใด ก็ต้องได้รับข่าวสารความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการฝึกฝน ฝึกอบรม หรือดูงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานในระยะเวลาใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่องทัศนคติของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานครของ ศรีอร เจนประภาพงศ์ (2529 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ประสบการณ์การทำงานไม่มีผลทำให้เจตคติของบรรณารักษ์ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่อง การสำรวจเจตคติของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โดยศึกษากับบรรณารักษ์ที่ทำงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในรัฐฟิลาเดเฟียของ ยู (Yoo. 1989 : 2953 - A) ที่พบว่า ระยะเวลาของประสบการณ์การทำงานในห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อเจตคติของบรรณารักษ์ที่มีต่อคอมพิวเตอร์

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาสภาพการให้บริการ และเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ทำให้ทราบถึงสภาพ วิธีการ และขอบเขตของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการในปัจจุบัน และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ตลอดจนทราบถึงเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารห้องสมุด

1.1 ด้านเจตคติ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีเจตคติในทางที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดี แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารก็ไม่ควรมองข้ามที่จะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยควรสนับสนุนส่งเสริมให้บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ โดยจัดทำในรูปแบบต่างๆ เช่น การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดเนื้อหาอบรมให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบของบุคลากร และสนับสนุนให้บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามได้เข้าประชุม/สัมมนาในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับวิวัฒนาการใหม่ๆ ทางด้านนี้ รวมทั้งการจัดไปดูงานในห้องสมุดอื่นที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แล้ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นการสร้างเสริมเจตคติในทางที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์

1.2 ด้านสภาพการให้บริการ

1.2.1 ห้องสมุดควรจัดฝึกอบรมวิธีการสืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้อยู่มีความรู้ความเข้าใจในการสืบค้น โดยการฝึกอบรมวิธีการสืบค้นดังกล่าวนี้ ห้องสมุดควรที่จะจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความรู้และความคุ้นเคยในการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดปัญหาบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสืบค้นมีไม่เพียงพอได้

1.2.2 ห้องสมุดควรจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้น ซึ่งในกรณีของฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม นั้น ห้องสมุดควรจัดเป็นระบบ CD - Net เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวน Workstation ในการสืบค้น ทำให้ผู้ใช้ไม่ต้องรอนาน อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ด้วยตนเอง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลการสืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดกับบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ซึ่งจะทำได้ข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการสืบค้นมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาเจตคติของผู้ใช้ห้องสมุดทั่วไป ที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ห้องสมุดนำมาใช้ในการบริการ ทั้งนี้ผลการศึกษาจะทำให้ห้องสมุดสามารถปรับปรุงรูปแบบและนโยบายการให้บริการสืบค้นเพื่อเพิ่มปริมาณผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดให้มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรณีการ์ ลินพิศาล. “เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาความร่วมมือห้องสมุด,” ใน รายงานการสัมมนา เรื่อง การพัฒนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน วันที่ 22 - 24 เมษายน 2535 ณ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ. หน้า 57 - 62. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย และสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2535.
- กรณีการ์ สุธรรมเมธา. ความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. ถ่ายเอกสาร.
- กุลธิดา ท่วมสุข. “แหล่งสารนิเทศอินเทอร์เน็ต,” มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์. 13 (1) : 1 -13 ; พฤษภาคม - ตุลาคม 2538.
- จันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ. การวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการช่วยค้นคว้าห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529. ถ่ายเอกสาร.
- จิราพรรณ สวัสดิพงษ์, นพพร เพียรพิกุล และวราภรณ์ พัฒนเกียรติพงศ์. “บทบาทของห้องสมุดในปี 2535 = Library Role in 1992,” วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 3 : 136 - 145 ; 2536.
- ฉวีลักษณ์ บุญชะกาญจน. การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. กภาพสินธุ์ : โรงพิมพ์ประสานการพิมพ์, 2521.
- ชลธิชา สุทธินิรันดร์กุล. “ระบบค้นคืนสารนิเทศออนไลน์ (Online Information Retrieval Systems),” ใน การค้นคืนสารนิเทศออนไลน์ (Online Information Retrieval). หน้า 2 - 19. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ัชชาลัย วงษ์ประเสริฐ. บริการสารนิเทศ = INFORMATION SERVICE. ปทุมธานี : สาขาสารนิเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2537.
- ชาโรณี เขาวนศิลป์. “ผลกระทบต่อการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ อันเนื่องมาจากการพัฒนาทางสังคมและเทคโนโลยี = The Impact of Social and Technology Development on Library and Information Science,” บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 14 (3) : 53 - 79 ; กันยายน 2539. ก.

- ชาโรณี เชาวนศิลป์. “อินเทอร์เน็ตกับงานบริการสารสนเทศ = Internet and Information Services,” บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 14 (2) : 6 - 20 ; พฤษภาคม 2539. ข.
- เชิดศักดิ์ โฉวาสินธุ์. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. “การวิจัยขั้นสูงทางพฤติกรรมศาสตร์,” ใน เอกสารประกอบการฝึกอบรมของสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. หน้า 1 - 28. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523.
- ดวงพร กระแสเสี่ยง. การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ในกรุงเทพฯ. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. ถ่ายเอกสาร.
- เดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์. การสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเอง ในห้องสมุดของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- ทัศนหา หลุยพล. “การให้บริการสารสนเทศในทศวรรษหน้า = INFORMATION SERVICES IN THE NEXT DECADE,” วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 3 : 51 - 52 ; 2536.
- ธิดา โพธิ์พุกกณะ. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2514. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน. “รายงานการวิจัยเรื่อง ความต้องการในการใช้ฐานข้อมูล DAO และ SSCI : ฐานข้อมูล ซีดี - รอม สาขาสังคมศาสตร์^{ศิลปศาสตร์} ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,” ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 12 (1) : 1 - 10 ; มกราคม - กุมภาพันธ์ 2539.
- ประคินันท์ อุปรมัย. จิตวิทยา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศรีอนันต์, 2518.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์, 2526.
- ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2520.
- เปี่ยมสุข ท่งกาวิ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซีดี - รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534. ถ่ายเอกสาร.

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2538.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535.

พวา พันธุ์เมฆา. “เกณฑ์ประเมินการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า,” ใน มนนสนสายวิชาชีพ : ที่ระลึกในโอกาสเกษียณอายุราชการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิทย์ ทับเที่ยง และผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญสม ก้านสังวร. หน้า 56 - 62. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก, 2537.

----- สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535.

พิมพ์พรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์. การบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2519.

มาลี กาบมาลา. “ภาพลักษณ์ของนักบริการสารสนเทศ,” บรรณารักษศาสตร์ มข. 12 (3) : 9 - 14 ; สิงหาคม 2537.

มาลี ลำสกุล. ทฤษฎีของผู้ใช้ ชีชี - รอม และสิ่งพิมพ์ในงานบริการสารนิเทศ. สารนิพนธ์หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533. ก. ถ่ายเอกสาร.

----- “หน่วยที่ 6 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา 13313 การบริการและเผยแพร่สารนิเทศ (INFORMATION SERVICES AND DISSEMINATION) หน่วยที่ 1 - 7. หน้า 307 - 347. นนทบุรี : สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533. ข.

รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. การวัดทัศนคติเบื้องต้น. ชลบุรี : ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2533.

ลานนา ทวีเศรษฐ. “ระหว่าง CD - ROM กับ ONLINE : แนวคิดและคู่มือประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร,” วารสารวิทยบริการ. 10 (1) : 11 ; เมษายน 2531.

รพจน์ วีรพลิน. “บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์,” ข่าวสารสำนักหอสมุดกลาง มร. 11 (1) : 21 - 32 ; พฤษภาคม - กรกฎาคม 2531.

วรรณดี แสงประทีปทอง. “การวัดเจตคติ (Measurement of Attitude),” วารสารการวัดผลการศึกษา. 14 (42) : 52 - 66 ; มกราคม - เมษายน 2536.

วลัยพร เหมะรัชตะ. การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521.

ศรีอร เจนประภาพงศ์. ทัศนคติของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ.

วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529. ถ่ายเอกสาร.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. เจตคติ. กรุงเทพฯ : ศิ.ศิ.บุ๊คส์ไตร์, 2531.

สมปอง ขวงสอาด. เจตคติของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีต่อการดูแลสุขภาพ.

ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528.

ถ่ายเอกสาร.

สมฤทัย แสงสุริยศิลป์. การประเมินประสพการณ์การใช้และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ

บุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. ถ่ายเอกสาร.

สมาน ลอยฟ้า. "เทคโนโลยี CD-ROM," บรรณารักษศาสตร์ มข. 11 (1) : 31 - 44 ; ธันวาคม 2535. ก.

----- "รายการแบบออนไลน์ (ONLINE CATALOG)," บรรณารักษศาสตร์ มข.

10 (3) : 24 - 31 ; สิงหาคม 2535. ข.

สินีนางู สมบูรณ์เอนก. จิตกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.

วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534. ถ่ายเอกสาร.

สีปาน ทรัพย์ทอง. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในประเทศไทยที่มีต่อผลการสืบค้นสารสนเทศ

โดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531. ถ่ายเอกสาร.

สุภาภรณ์ ขาวสำอาง. "สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์กับการบริการยุคโลกาภิวัตน์,"

โคมทัศน์. 15 (1) : 68 - 77 ; มกราคม - มิถุนายน 2537.

อุไรพรรณ หล่อศิริ. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่

และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

2524. ถ่ายเอกสาร.

- The A.L.A. Glossary of Library and Information Science. Chicago : American Library Association, 1983.
- Allport, Gardon W. Attitude : Reading in Attitude Theory and Measurement. New York : Wiley, 1976.
- Beck, Susan J., editor. "Information Specialists' Use of Machine Assisted Reference Tools : Evaluation Criteria," RQ. 31 (1) : 35 - 37 ; Fall, 1991.
- Burkhardt, Robert Rosser. "A Role Transformed? Technology's Challeng for Job Responsibilities of the Reference Librarian," Dissertation Abstracts International. 56 (10) : 3782 - A ; April, 1996.
- Edward, Allen Louis. Teaching of Attitude Scale Construction. New York : Appleton - Century - Crofts, 1957.
- Foster, Charles R. Psychology for Life Adjustment. Chicago : American Technical Society, 1952.
- Freeman, J. and others. Social Psychology. New York : Brace and World, 1962.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. New York : Mcgraw - Hill, 1973.
- Harrod's Librarians' Glossary. 8 th ed. Hants : Gower, 1995.
- Hilgard, Earnest Ropignet. Introduction to Psychology. 3 rd ed. New York : Brace and World, 1962.
- Koballa, Thomas R. "Designing a Likert - Type Scale to Assess Attitude Toward Energy Conserration : A Nine Step Process," Journal of Research in Science Teaching. 21 (7) : 709 - 723 ; October, 1984.
- Rokeach, Mitton. Beliefs, Attitudes and Values. San Francisco : Jossey - Bass, 1970.
- Shrigley, Robert L. "The Attitude Concept and Science Teaching," School Science and Mathematic. 83 (4) : 425 - 442 ; April, 1983.

- Shrigley, Robert L. And Cecil R. Trueblood. "Desinging a Likert - Type Scale to Assess Attitude Toward Metrication," Journal of Research in Science Teaching. 16 (1) : 73 - 78 ; January, 1979.
- Tenapir, Carol and Ralf Neufang. "Electronic Reference Options : How They Stack Up in Research Libraries," Online. 16 (2) : 22 - 28 ; March, 1992.
- Thurstone, L.L. "Attitudes Can Be Measured," American Journal of Sociology. 33 : 531 ; 1928.
- "Comment," American Journal of Sociology. 52 : 39 ; 1946.
- Webster's Third New International Dictionary of The English Language.
Massachusetts : Merrian - Webster, 1983.
- Yaacob, Raja Abdullah. "Attitudes Concerning Information Technology of Librarians Employed in Government - Supported Special Libraries in Malaysia," Dissertation Abstracts International. 51 (7) : 2184 - A ; 1990.
- Yoo, Jakyung. "An Exploratory Study of Academic Librarians' Attitudes Toward Computer Technology and Their Relationship to Library Science Education," Dissertation Abstracts International. 49 (10) : 2853 - A ; April, 1989.

ภาคผนวก



ที่ ทม 1007/ ๒๕๓๙

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑ พฤศจิกายน 2539

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นางสาวจิราภรณ์ กรอบกระจก เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ทั้งนี้อยู่ในการควบคุมของ

รศ.สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์

ประธาน

ผศ.เกษร เจริญรักษ์

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตฯขอความอนุเคราะห์ คือ ขอให้บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม และบรรณารักษ์ ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2539 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดฯให้แก่บัณฑิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศิริกษา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามทั้งหมด มี 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 สำหรับบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

ชุดที่ 2 สำหรับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบวัดเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

2. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม หมายถึง บุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักสารสนเทศ นักวิชาการศึกษา หรือตำแหน่งอาจารย์ ซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถามโดยต้องมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างใดอย่างหนึ่งในการให้บริการตอบคำถามมาแล้วเป็นเวลาไม่ต่ำกว่าหนึ่งปีในหอสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงาน แยกเป็นด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ และด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งนำมาใช้สำหรับการจัดหา ประมวลผล การจัดเก็บและการเผยแพร่สารสนเทศในรูปของเสียง ภาพ ตัวอักษร และตัวเลข โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคม ในที่นี้หมายถึง เทคโนโลยีที่นำมาใช้สำหรับให้บริการต่างๆ ในงานบริการตอบคำถาม เช่น

ฐานข้อมูล OPACs หมายถึง ฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่จัดเก็บและสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์แทนการค้นด้วยบัตรรายการ โดยผู้ใช้สามารถโต้ตอบกับคอมพิวเตอร์ได้โดยตรง และสามารถค้นได้สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น

ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง หมายถึง ฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ที่ห้องสมุดสร้างขึ้นโดยพัฒนาฐานข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ เช่น CDS/ISIS, dbase II, dbase III Plus, Fox BASE เป็นต้น โดยจัดเก็บเป็นระบบ Offline (ในที่นี้ หมายถึง การจัดเก็บหรือการสืบค้นจะต้องใช้ข้อมูลจากแผ่นดิสก์หรือนำข้อมูลมาลงที่ฮาร์ดดิสก์ของจอเทอร์มินัลก่อน จึงจะสามารถสืบค้นได้)

ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม หมายถึง ฐานข้อมูลที่บันทึกอยู่ในแผ่นคอมแพคดิสก์ โดยบันทึกข้อมูลในรูปของดิจิทัลฟอร์แมต เป็นสื่อผสมที่บันทึกข้อมูลได้ทั้งตัวอักษร ตัวเลข ข้อความ ภาพ สัญลักษณ์ และเสียง มีคุณสมบัติเป็นสื่อจัดเก็บข้อมูลเพื่อการอ่านเพียงอย่างเดียว

ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ หมายถึง ฐานข้อมูลในต่างประเทศ ที่ห้องสมุดสืบค้นโดยตรงกับฐานข้อมูลนั้น ซึ่งเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นศูนย์กลางของฐานข้อมูล (Host computer) กับผู้ค้น (User หรือ Seacher) โดยอาศัยระบบโทรคมนาคม

เครือข่าย (Network) หมายถึง ความร่วมมือระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศในการใช้สารสนเทศร่วมกัน โดยจัดทำข้อตกลงอย่างเป็นทางการ ซึ่งการสืบค้นสารสนเทศจะใช้ระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม แบ่งเป็น 2 แบบ คือ เครือข่ายภายในประเทศ เช่น TIAC เป็นต้น และเครือข่ายระหว่างประเทศ เช่น AGRIS - ระบบสารสนเทศทางเกษตรนานาชาติ เป็นต้น

เครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือคอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์กขนาดใหญ่ ซึ่งนำคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่อง ที่อยู่ในที่ต่างๆ กันทั่วโลก มาเชื่อมโยงต่อกันด้วยสายเคเบิล หรืออุปกรณ์การสื่อสารชนิดต่างๆ โดยการเชื่อมโยงนี้จะมีมาตรฐานการเชื่อมโยงในระบบเปิด เพื่อให้ผู้ใช้ในทุกลมโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ มาตรฐานการเชื่อมโยงที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต เรียกว่า โปรโตคอลแบบ TCP/IP การติดต่อจะผ่านทางเกตเวย์ และใช้ชื่อ - ที่อยู่ (Address) ในการติดต่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ตรรกะแบบบูล หมายถึง การค้นด้วยคอมพิวเตอร์ โดยอาศัยหลักการใช้ and or not เชื่อมคำที่ต้องการค้น ทำให้สามารถค้นข้อมูลได้ทั้งในแนวกว้างหรือแคบได้ ผลที่ได้จะเฉพาะเจาะจงตามที่ต้องการมากขึ้น

การใช้การตัดคำ หมายถึง การค้นด้วยคอมพิวเตอร์ โดยอาศัยการตัดส่วนท้ายของคำทิ้งไปเพื่อให้สั้นลง โดยจะต้องตัดคำที่อยู่ด้านขวาไปหาด้านซ้ายเท่านั้น เช่น Journal of Science Education หากต้องการตัดให้สั้นลงจะเป็น เช่น Journal of Science Ed เป็นต้น

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม

เรื่อง สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ
บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] 20 - 30 ปี

[] 30 ปี ขึ้นไป - 40 ปี

[] 40 ปีขึ้นไป - 50 ปี

[] 50 ปีขึ้นไป

3. คุณวุฒิทางการศึกษาของท่าน (โปรดกรอกให้ครบทุกวุฒิที่ท่านมี)

[] ปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์

[] ปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

[] ปริญญาตรี อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[] ปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์

[] ปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

[] ปริญญาโท อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[] ปริญญาเอก สาขา (โปรดระบุ).....

4. ระยะเวลาที่ท่านได้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม

[] 1 - 3 ปี

[] 3 ปีขึ้นไป - 10 ปี

[] 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ

ตอบคำถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความตามสภาพความเป็นจริง

◆ ฝ่ายฯของท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทใด ในการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ

(ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- [] ฐานข้อมูล OPACs (ถ้าตอบข้อนี้ กรุณาตอบ ข้อ 1)
- [] ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง (ไม่อยู่ในระบบ OPACs)
(ถ้าตอบข้อนี้ กรุณาตอบ ข้อ 2)
- [] ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม (ถ้าตอบข้อนี้ กรุณาตอบ ข้อ 3)
- [] ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ (ไม่ใช่ Internet) เช่น DIALOG เป็นต้น
(ถ้าตอบข้อนี้ กรุณาตอบ ข้อ 4)
- [] เครือข่ายภายในประเทศ เช่น TIAC เป็นต้น (ถ้าตอบข้อนี้ กรุณาตอบ ข้อ 5)
- [] เครือข่ายระหว่างประเทศ (ยกเว้น Internet) เช่น ASTINFO, AGRIS เป็นต้น
(ถ้าตอบข้อนี้ กรุณาตอบ ข้อ 6)
- [] เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ถ้าตอบข้อนี้ กรุณาตอบ ข้อ 7)
- [] โทรสาร (ถ้าตอบข้อนี้ กรุณาตอบ ข้อ 8)

1. ฐานข้อมูล OPACs

1.1 ฐานข้อมูลในระบบ OPACs ประกอบด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- [] ฐานข้อมูลหนังสือ
- [] ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสาร
- [] ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัย
- [] ฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุ
- [] ฐานข้อมูลรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดบอกรับ
- [] ฐานข้อมูลอื่นๆ (โปรดระบุว่าเป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอะไร).....

.....

.....

.....

- 1.2 มีจอเทอร์มินัลสำหรับผู้สืบค้น ทั้งหมดจำนวน.....เครื่อง
มีลักษณะการจัดจอเทอร์มินัลอย่างไร
[] จัดเป็นกลุ่มรวมอยู่ในชั้นเดียว [] จัดแยกตามชั้น
- 1.3 บรรณารักษ์ใช้ฐานข้อมูล OPACs เพื่อทำงานอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)
[] ตอบคำถามเวลาผู้ใช้อยู่มาถาม
[] รวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะวิชา
[] อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.4 เทาที่สังเกตจากการที่บรรณารักษ์สืบค้นให้ ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นเพียงใด
[] พึงพอใจเป็นส่วนมาก [] พึงพอใจเป็นบางส่วน
[] เฉยๆ
- 1.5 มีปัญหาการสืบค้นในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อ	รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด.....					
2.	เครื่องเทอร์มินัลขัดข้อง (Hang).....					
3.	ใช้แป้นพิมพ์ (keyboard) ไม่คล่อง.....					
4.	บรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการสื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน.....					
5.	ผู้ใช้ให้ข้อมูลในการสืบค้นผิดพลาด เช่น สะกดชื่อผู้แต่งผิด.....					
6.	ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ที่ช่วยในการสืบค้น เช่น การใช้ตรรกแบบบูลีน การใช้การตัดคำ เป็นต้น.....					
7.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
						
						

2. ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง

(ไม่อยู่ในระบบ OPACs)

2.1 ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- [] ฐานข้อมูลหนังสือ [] ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสาร
 [] ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัย [] ฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุ
 [] ฐานข้อมูลรายชื่อวารสารที่ห้องสมุดบอกรับ
 [] ฐานข้อมูลอื่นๆ (โปรดระบุว่าฐานข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอะไร).....

2.2 มีจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้น ทั้งหมดจำนวน.....เครื่อง

และมีลักษณะการจัดอย่างไร

- [] จัดรวมอยู่ในบริเวณศูนย์กลางห้องสมุด
 [] จัดแยกตามชั้นของอาคาร
 [] จัดไว้ในฝ่ายบริการตอบคำถาม
 [] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

2.3 จัดให้บริการสืบค้นโดย (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- [] บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้
 [] ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง
 [] บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ช่วยด้วยในขณะค้น

2.4 กรณีที่บรรณารักษ์ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นด้วยตนเอง

2.4.1 ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณกี่นาทีต่อเรื่อง

- [] น้อยกว่า 5 นาที
 [] 5 - 10 นาที
 [] 10 นาทีขึ้นไป

2.4.2 เท่าที่สังเกต ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นเพียงใด

- [] พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่
 [] พึงพอใจเป็นบางส่วน
 [] เฉยๆ

2.4.3 มีปัญหาการสืบค้นในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อ	รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด.....					
2.	เครื่องคอมพิวเตอร์ช้า (Hang).....					
3.	ใช้แป้นพิมพ์ (keybord) ไม่คล่อง.....					
4.	บรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการสื่อสารความต้องการ สารสนเทศไม่ตรงกัน.....					
5.	ผู้ใช้ให้ข้อมูลในการสืบค้นผิดพลาด เช่น สะกดชื่อ ผู้แต่งผิด เป็นต้น.....					
6.	ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ที่ช่วยในการสืบค้น เช่น การใช้ตรรกแบบบูลีน การใช้การตัดคำ เป็นต้น..					
7.	จำนวนบรรณารักษ์ผู้สืบค้นมีไม่เพียงพอ.....					
8.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
						
						
						

3. ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ชีดี - รอม

3.1 ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ชีดี - รอม นั้นประกอบด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- | | | | |
|--|--|-----------------------------------|-------------------------------|
| ☐ ABI/FORM | ☐ APS | ☐ DAO | ☐ ERIC |
| ☐ NTIS | ☐ PSYCLTT | ☐ SCI | ☐ SSCI |
| ☐ AGRIS | ☐ FACTS ON FILE | ☐ LISA | ☐ PAIS |
| ☐ LSC | ☐ MEDLINE | ☐ AGRICOLA | ☐ LIFE |
| ☐ GPO | ☐ SOCIO FILE | ☐ ASFA | ☐ CAB |
| ☐ LASER QUEST | ☐ INSPEC | ☐ ICONDA | ☐ FSTA |
| ☐ COMPUTER SELECT | | | |

- [] PDL P CASSIS/CD-ROM
- [] MICROSOFT BOOKSHELF
- [] NURSING & ALLIED HEALTH
- [] PERIODICAL ABSTRACTS
- [] DRUG INFORMATION SOURCE
- [] DISTANCE EDUCATION DATABASE
- [] COMPENDEX PLUS
- [] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.2 ระบบการจัดจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- [] จัดเป็นระบบ CD - Net มีจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้นเฉพาะ จำนวน.....เครื่อง
- [] จัดเป็นระบบ CD - Net สืบค้นร่วมกับจอเทอร์มินัลของ OPACs จำนวน.....เครื่อง
- [] จัดเป็นระบบ Stand Alone ไว้ในส่วนทำงานของบรรณารักษ์ จำนวน.....เครื่อง
- [] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.3 จัดให้บริการสืบค้นโดย (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- [] บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้
- [] ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง
- [] บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ช่วยอยู่ด้วยในขณะค้น

3.4 กรณีที่บรรณารักษ์ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี - รอม ด้วยตนเอง

3.4.1 ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณกี่นาทีต่อเรื่อง

☐ เวลาเฉลี่ยที่ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นล่วงหน้า

- [] น้อยกว่า 10 นาที
- [] 10 - 20 นาที
- [] 20 นาทีขึ้นไป

☐ เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นจริง

- [] น้อยกว่า 10 นาที
- [] 10 - 20 นาที
- [] 20 นาทีขึ้นไป

3.4.2 เท่าที่สังเกต ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นเพียงใด

- [] พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่
- [] พึงพอใจเป็นบางส่วน
- [] เฉยๆ

4. ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ

(ไม่ใช่ Internet)

4.1 ฐานข้อมูลที่เป็นสมาชิกนั้นประกอบด้วย (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- ☐ DIALOG
- ☐ ORBIT Search Service
- ☐ STN International
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4.2 จัดให้บริการสืบค้นโดย (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- ☐ บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้
- ☐ ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง
- ☐ บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ใช้ช่วยด้วยในขณะค้น

4.3 กรณีที่บรรณารักษ์ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศด้วยตนเอง

4.3.1 ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณกี่นาทีต่อเรื่อง

- ☐ เวลาเฉลี่ยที่ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นล่วงหน้า

- ☐ น้อยกว่า 20 นาที
- ☐ 20 - 40 นาที
- ☐ 40 นาทีขึ้นไป

- ☐ เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นจริง

- ☐ น้อยกว่า 20 นาที
- ☐ 20 - 40 นาที
- ☐ 40 นาทีขึ้นไป

4.3.2 ใช้วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- ☐ Online Print
- ☐ Offline Print
- ☐ E - Mail
- ☐ บันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสก์ และพิมพ์ผลการสืบค้นในภายหลัง

4.3.3 เท่าที่สังเกต ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นเพียงใด

- ☐ พึงพอใจเป็นส่วนมาก
- ☐ พึงพอใจเป็นบางส่วน
- ☐ เฉยๆ

4.3.4 มีปัญหาการสืบค้นในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อ	รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	บรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการสื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน.....					
2.	คู่มือการสืบค้นเป็นภาษาต่างประเทศ.....					
3.	เรื่องที่ต้องการค้นเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำ ความเข้าใจ และกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น.....					
4.	การสะกดคำค้นที่ยากผิด.....					
5.	กลวิธีการสืบค้นแต่ละแฟ้มข้อมูลไม่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน ทำให้บรรณารักษ์ยุ่งยากต่อการใช้					
6.	คำแนะนำในการสืบค้นรวมทั้งผลของการสืบค้นเป็น ภาษาต่างประเทศ ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำ ความเข้าใจ.....					
7.	ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ที่ช่วยในการสืบ ค้น เช่น การใช้ตรรกแบบบูลีน การใช้การตัดคำ ...					
8.	ค่าใช้จ่ายในการสืบค้นมีอัตราสูง ห้องสมุดต้องแบกรับ ภาระค่าใช้จ่ายบริการไว้ส่วนหนึ่ง นอกเหนือจากที่ เรียกเก็บจากผู้ใช้.....					
9.	ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่ว่าง การติดต่อหยุดชะงักระหว่างกัน มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น.....					
10.	แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ใน ประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย.....					
11.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

5. เครือข่ายภายในประเทศ

5.1 เครือข่ายภายในประเทศที่ฝ่ายฯ ของท่านเป็นสมาชิก คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

[] TIAC

[] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5.2 จัดให้บริการสืบค้นโดย (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

[] บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้

[] ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง

[] บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ใช้ช่วยในขณะค้น

5.3 กรณีที่บรรณารักษ์ให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายภายในประเทศด้วยตนเอง

5.3.1 ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณกี่นาทีต่อเรื่อง

☐ เวลาเฉลี่ยที่ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นล่วงหน้า

[] น้อยกว่า 10 นาที [] 10 - 20 นาที [] 20 นาทีขึ้นไป

☐ เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นจริง

[] น้อยกว่า 10 นาที [] 10 - 20 นาที [] 20 นาทีขึ้นไป

5.3.2 เท่าที่สังเกต ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นเพียงใด

[] พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ [] พึงพอใจเป็นบางส่วน

[] เฉยๆ

5.3.3 มีปัญหาการสืบค้นในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อ	รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	บรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการสื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน.....					
2.	เรื่องที่ต้องการค้นเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำความเข้าใจ และกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น.....					
3.	การสะกดคำค้นที่ยากผิด.....					

ข้อ	รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.	กลวิธีการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้บรรณารักษ์ยุ่งยากต่อการใช้					
5.	ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ที่ช่วยในการสืบค้น เช่น การใช้ตรรกแบบบูลีน การใช้การตัดคำ เป็นต้น.. ..					
6.	ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่ว่าง การติดต่อหยุดชะงักระหว่างกัน มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น.....					
7.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
						
						
						

6. เครือข่ายระหว่างประเทศ

(ยกเว้นอินเทอร์เน็ต)

6.1 เครือข่ายระหว่างประเทศที่ห้องสมุดของท่านเป็นสมาชิกคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

☐ เครือข่ายภูมิภาค ประกอบด้วย

[] ASTINFO [] HELLIS [] SEAMIC
[] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

☐ เครือข่ายนานาชาติ ประกอบด้วย

[] AGRIS [] CARIS [] IBIC [] POPIN
[] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6.2 จัดให้บริการสืบค้นโดย (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

[] บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้
[] ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง
[] บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ช่วยอยู่ด้วยในขณะค้น

6.3 กรณีที่บรรณารักษ์ให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายระหว่างประเทศด้วยตนเอง

6.3.1 ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณกี่นาทีต่อเรื่อง

☐ เวลาเฉลี่ยที่ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นล่วงหน้า

[] น้อยกว่า 20 นาที [] 20 - 40 นาที [] 40 นาทีขึ้นไป

☐ เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นจริง

[] น้อยกว่า 20 นาที [] 20 - 40 นาที [] 40 นาทีขึ้นไป

6.3.2 ใช้วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

[] Online Print [] Offline Print [] E - Mail

[] บันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสก์ และพิมพ์ผลการสืบค้นในภายหลัง

6.3.3 เท่าที่สังเกต ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นเพียงใด

[] พึงพอใจเป็นส่วนมาก [] พึงพอใจเป็นบางส่วน

[] เฉยๆ

6.3.4 มีปัญหาการสืบค้นในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อ	รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	บรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการสื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน.....					
2.	คู่มือการสืบค้นเป็นภาษาต่างประเทศ.....					
3.	เรื่องที่ต้องการค้นเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำความเข้าใจ และกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น.....					
4.	การสะกดคำค้นที่ยากผิด.....					
5.	กลวิธีการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลไม่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน ทำให้บรรณารักษ์ยุ่งยากต่อการใช้					
6.	คำแนะนำในการสืบค้นรวมทั้งผลของการสืบค้นเป็น ภาษาต่างประเทศ ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำ ความเข้าใจ.....					

ข้อ	รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.	ไม่เข้าใจการใช้เทคนิคพิเศษต่างๆ ที่ช่วยในการสืบค้น เช่น การใช้ตรรกแบบบูลีน การใช้การตัดคำ.....					
8.	ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่วาง การติดต่อหยุดชะงักระหว่างกัน มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น.....					
9.	แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศนี้และไม่นับ.....					
10.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
						
						
						

7. เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

7.1 มีวิธีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างไร

- [] ใช้สายเคเบิลเชื่อมโยง โดยคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของคอมพิวเตอร์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นโฮสต์ ซึ่งในที่นี้โฮสต์เป็นเครือข่ายย่อยของเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกสู่อินเทอร์เน็ต
- [] ใช้สายเคเบิลเชื่อมโยง โดยคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกสู่อินเทอร์เน็ตโดยตรง
- [] เชื่อมโยงด้วยโมเด็มผ่านสายโทรศัพท์ โดยคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของโฮสต์ซึ่งเป็นเครือข่ายที่ต่อกับเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกสู่อินเทอร์เน็ตโดยตรง
- [] เชื่อมโยงด้วยโมเด็มผ่านสายโทรศัพท์ โดยคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของเครือข่ายที่มีเกตเวย์ออกสู่อินเทอร์เน็ตโดยตรง

7.2 มีจอเทอร์มินัลสำหรับสืบค้น ทั้งหมดจำนวน.....เครื่อง

และมีลักษณะการจัดอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

[] จัดรวมอยู่ในบริเวณศูนย์กลางห้องสมุด [] จัดแยกตามชั้น

[] จัดไว้ในฝ่ายบริการตอบคำถาม

[] อื่นๆ.....

7.3 จัดให้บริการสืบค้นโดย (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

[] บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ [] ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง

[] บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ โดยมีผู้ช่วยอยู่ด้วยในขณะนั้น

7.4 กรณีที่บรรณารักษ์ให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง

7.4.1 บรรณารักษ์จัดให้บริการอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

[] ให้บริการสืบค้นสารสนเทศโดยทั่วไป (ฐานข้อมูลที่ไม่เสียค่าบริการ)

[] ให้บริการสืบค้นสารสนเทศ ในกรณีที่ฐานข้อมูลนั้นต้องเสียค่าบริการ
เช่น (ระบุฐานข้อมูล).....

[] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

.....

.....

.....

.....

.....

7.4.2 ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณกี่นาทีต่อเรื่อง

☐ เวลาเฉลี่ยที่ใช้เตรียมกลวิธีการสืบค้นล่วงหน้า

[] น้อยกว่า 20 นาที [] 20 - 40 นาที [] 40 นาทีขึ้นไป

☐ เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นจริง

[] น้อยกว่า 20 นาที [] 20 - 40 นาที [] 40 นาทีขึ้นไป

7.4.3 ใช้วิธีพิมพ์ผลการสืบค้นด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

[] Online Print

[] Offline Print

[] E - Mail

[] บันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสก์ และพิมพ์ผลการสืบค้นในภายหลัง

7.4.4 เท่าที่สังเกต ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากการสืบค้นเพียงใด

[] พึงพอใจเป็นส่วนมาก

[] พึงพอใจเป็นบางส่วน

[] เฉยๆ

7.4.5 มีปัญหาการสืบค้นในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อ	รายการปัญหา	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	บรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการสื่อสารความต้องการสารสนเทศไม่ตรงกัน.....					
2.	ไม่มีคู่มือที่ช่วยให้ประกอบการค้น.....					
3.	คู่มือที่ช่วยให้ประกอบการค้นไม่ชัดเจน.....					
4.	เรื่องที่ต้องการค้นเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำ ความเข้าใจ และกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น.....					
5.	การสะกดคำค้นที่ยากผิด.....					
6.	กลวิธีการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลไม่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน ทำให้บรรณารักษ์ยุ่งยากต่อการใช้					
7.	คำแนะนำในการสืบค้นรวมทั้งผลของการสืบค้นเป็น ภาษาต่างประเทศ ทำให้บรรณารักษ์มีปัญหาในการทำ ความเข้าใจ.....					
8.	ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ไม่ว่าง เป็นต้น.....					
9.	แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ใน ประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย.....					
10.	อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
						
						

ตอนที่ 3 เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่าย

บริการตอบคำถาม

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อว่าตรงกับความรู้สึกของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง จริงที่สุด จริง จริงบ้าง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ข้อ	เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับของความรู้สึก				
		จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
	ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
1	ท่านสามารถเรียกข้อมูลที่เก็บในระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างรวดเร็ว.....					
2	ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว.....					
3	ท่านรู้สึกสับสนในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมในการตอบคำถามต่างๆ					
4	ท่านรู้สึกมั่นใจในการเสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้.....					
5	ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะไม่คุ้นเคย.....					
	ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
1	เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เช่น การยืมระหว่างห้องสมุด, การจัดทำเครือข่ายระหว่างห้องสมุดสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น					

ข้อ	เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับของความรู้สึก				
		จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
2	เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สามารถใช้วัสดุ ห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การสืบ ค้นข้อมูลจะได้รับข้อมูลที่จัดเก็บจากทุก แหล่งอย่างรวดเร็ว.....					
3	เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การสืบค้น สารสนเทศมีความซับซ้อนยุ่งยากมากขึ้น.....					
4	ท่านไม่รู้สึกกังวลเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ขัดข้องในระหว่างการใช้ เพราะสามารถ แก้ไขได้.....					
	ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ					
1	เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้บทบาทและ หน้าที่ของบรรณารักษ์ในการให้บริการ ตอบคำถามลดลง.....					
2	ท่านรู้สึกกลัวว่าการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการปฏิบัติงานจะทำให้ท่าน มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นน้อยลง.....					
3	การสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการใช้ภาษา.....					
4	ท่านพอใจว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ ทำให้ท่านมีโอกาสได้แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับบุคคลนอกวงการ โดยเฉพาะวงการคอมพิวเตอร์ มากยิ่งขึ้น.....					
5	ในกรณีที่มีการคิดค่าใช้จ่ายบริการสืบค้น ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ฐาน ข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ, ซีดี-รอม ทำให้จำนวนผู้ใช้ลดลง.....					

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

เรื่อง เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] 20 - 30 ปี

[] 30 ปี ขึ้นไป - 40 ปี

[] 40 ปีขึ้นไป - 50 ปี

[] 50 ปีขึ้นไป

3. คุณวุฒิทางการศึกษาของท่าน (โปรดกรอกให้ครบทุกวุฒิที่ท่านมี)

[] ปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์

[] ปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

[] ปริญญาตรี อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[] ปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์

[] ปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

[] ปริญญาโท อื่นๆ (โปรดระบุ).....

[] ปริญญาเอก สาขา (โปรดระบุ).....

4. ระยะเวลาที่ท่านได้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม

[] 1 - 3 ปี

[] 3 ปีขึ้นไป - 10 ปี

[] 10 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2 เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่าย
บริการตอบคำถาม**

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อว่าตรงกับความรู้สึกของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง จริงที่สุด จริง จริงบ้าง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด เพียงข้อเดียวในแต่ละข้อ

ข้อ	เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับของความรู้สึก				
		จริงที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
	ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
1	ท่านสามารถเรียกข้อมูลที่เก็บในระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างรวดเร็ว.....					
2	ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว.....					
3	ท่านรู้สึกสับสนในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมในการตอบคำถามต่างๆ					
4	ท่านรู้สึกมั่นใจในการเสนอแนะทางเลือกที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้.....					
5	ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะไม่คุ้นเคย.....					
	ด้านการยอมรับประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ					
1	เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เช่น การยืมระหว่างห้องสมุด, การจัดทำเครือข่ายระหว่างห้องสมุดสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น					

ข้อ	เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับของความรู้สึก				
		จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
2	เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สามารถใช้วัสดุห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การสืบค้นข้อมูลจะได้รับข้อมูลที่จัดเก็บจากทุกแหล่งอย่างรวดเร็ว.....					
3	เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การสืบค้นสารสนเทศมีความซับซ้อนยุ่งยากมากขึ้น.....					
4	ท่านไม่รู้สึกกังวลเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องในระหว่างการใช้ เพราะสามารถแก้ไขได้.....					
ด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการ						
1	เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้บทบาทและหน้าที่ของบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถามลดลง.....					
2	ท่านรู้สึกกลัวว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานจะทำให้ท่านมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้น้อยลง.....					
3	การสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มพูนทักษะในการใช้ภาษา.....					
4	ท่านพอใจว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ทำให้ท่านมีโอกาสดูแลเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลนอกวงการ โดยเฉพาะวงการคอมพิวเตอร์ มากยิ่งขึ้น.....					
5	ในกรณีที่มีการคิดค่าใช้จ่ายบริการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ, ซีดี-รอม ทำให้จำนวนผู้ใช้ลดลง.....					

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวจิราภรณ์ กรอบกระจก
เกิดวันที่	25 ธันวาคม 2511
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	140/2 หมู่ 18 ซอยรัชประชา 4 ถนนรัชดาภิเษก แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	หัวหน้าห้องสมุด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย สำนักงานประสานงาน 29/47 ซอยอ่อนนุช สุขุมวิท 77 สวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	มัธยมศึกษาตอนปลาย (แผนกวิทยาศาสตร์)
	จากโรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์ จังหวัดนนทบุรี
พ.ศ. 2535	ศศ.บ. สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (เกียรตินิยมอันดับ 2) จากวิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2540	ศศ.ม. สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร