

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ในด้านวัตถุประสงค์ของการใช้ ประเภทของสาขาวิชา ประเภทของสิ่งพิมพ์ ภาษาของสารนิเทศและความทันสมัยของสารนิเทศที่ต้องการ รวมทั้งเปรียบเทียบความต้องการบริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่มีขนาดต่างกัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลแก่ตัวอย่าง จากสมาชิกประเภทเอกชนของกองสนเทศฯ ได้จำนวน 301 คน จาก 1219 บริษัท ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ และส่งด้วยตนเอง ซึ่งได้รับกลับคืนทั้งสิ้น 211 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70.10

สมมติฐาน

1. ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ เพื่อวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติประจำวัน และต้องการสารนิเทศทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในสาขาวิชาเคมีและผลิตภัณฑ์เคมี ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ต้องการคือ เอกสารสิทธิบัตร มาตรฐาน และรายการกำหนดมาตรฐาน ส่วนใหญ่ต้องการใช้สิ่งพิมพ์ที่เป็นภาษาไทย (ฉบับแปล) และต้องการสิ่งพิมพ์ในช่วง 3 ปีย้อนหลังนับจากปัจจุบัน
2. ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่มีขนาดต่างกัน มีความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศไม่แตกต่างกัน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistical Packages for the Social Sciences-SPSS) คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเพ

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัย แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

#### ตอนที่ 1

- 1) สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม
- 2) สถานภาพการใช้ห้องสมุดและสารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม

#### ตอนที่ 2

- 1) ความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ในด้านวัตถุประสงค์ สาขาวิชา ประเภทของสิ่งพิมพ์ ภาษา และความทันสมัยของสารนิเทศ
- 2) เปรียบเทียบความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่มีขนาดแตกต่างกัน
- 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศและบริการอื่นๆ ของกองสนเทศฯ

ตอนที่ 1

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม

1.1 สมาชิกประเภทเอกชนของกองสนเทศฯ จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 39.33) เป็นกลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ รองลงมา (ร้อยละ 34.13) เป็นกลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมขนาดกลาง และจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 26.54) เป็นกลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมขนาดเล็ก

1.2 การปฏิบัติงานของสมาชิกจำแนกตามประเภทของธุรกิจและอุตสาหกรรม จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 43.1) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรม รองลงมา (ร้อยละ 30.8) ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรมและธุรกิจอุตสาหกรรม และปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับประเภทของธุรกิจอุตสาหกรรม (ร้อยละ 10.4) ตามลำดับ

1.3 การดำเนินการของบริษัทที่สมาชิกปฏิบัติอยู่เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการนำส่งสินค้าเข้าและสินค้าออก จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 39.3) รองลงมาเป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการนำส่งสินค้าเข้า (ร้อยละ 15.6) และเกี่ยวข้องกับการนำส่งสินค้าออก (ร้อยละ 9.0) ตามลำดับ

1.4 หมวดผลิตภัณฑ์ที่สมาชิกปฏิบัติงานเกี่ยวข้อง จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 39.8) คือ หมวดเคมี และผลิตภัณฑ์เคมี รองลงมา (ร้อยละ 18.5) เป็นหมวดอื่นๆ ที่ไม่จัดอยู่ในกลุ่มที่ระบุไว้ ได้แก่ การผลิตและจำหน่ายเครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ธุรกิจการส่งเข้าและจำหน่ายสินค้าอุตสาหกรรม เป็นต้น และหมวดอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 12.8) ตามลำดับ

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกประเภทเอกชนของกองทุนฯ จำนวนสูงที่สุดเป็นกลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ แต่ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจและอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ต่างก็ต้องการสารสนเทศ ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งนับเป็นสารสนเทศที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการดำเนินการมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2531) นอกจากนี้สมาชิกส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม ยังแสดงให้เห็นเด่นชัดว่า สารสนเทศทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนั้นจำเป็นต่ออุตสาหกรรมอย่างแท้จริง นอกจากนี้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีผลผลิตทางการเกษตรเป็นสินค้าหลัก ในขณะที่ทั่วโลกกำลังกำลังมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในทางเศรษฐกิจ ประเทศไทยจึงเป็นประเทศหนึ่งซึ่งกำลังมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา ระบบเศรษฐกิจไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรม (พิจิตต รัตตกุล, 2530) ผลการวิจัยการดำเนินงานของสมาชิกกลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมจำนวนมาก เกี่ยวข้องกับการนำส่งสินค้าเข้าและสินค้าออก และสินค้าที่สมาชิกเกี่ยวข้องมากที่สุดอยู่ในหมวดของเคมีและผลิตภัณฑ์เคมี ทั้งนี้ลักษณะของการดำเนินงานน่าจะอยู่ในรูปของการนำสินค้าเคมีและผลิตภัณฑ์เคมีเข้ามาในประเทศ เพื่อเป็นวัตถุดิบในการแปรรูป หรือผลิตเป็นผลิตภัณฑ์อื่นๆ และบางส่วนกลายเป็นสินค้าในการส่งออก ไปขายต่างประเทศ สาเหตุสำคัญของการนำสินค้าเคมี และผลิตภัณฑ์เคมี เข้ามาในประเทศที่สำคัญประการหนึ่งคือ การที่ประเทศไทยยังไม่สามารถผลิตได้เองในระดับหนึ่ง จึงต้องมีการนำเข้าทดแทนเพื่อรองรับการผลิตในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปอื่น ๆ ซึ่งต้องสั่งเคมีภัณฑ์จากต่างประเทศโดยเฉพาะเคมีอินทรีย์ (คู่มือทางการลงทุนอุตสาหกรรมเคมี, 2532)

2. สภาพการใช้ห้องสมุดและสารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม

2.1 สมาชิกประเภทเอกชนผู้ตอบแบบสอบถามของกองทุนฯ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53.1) มาใช้บริการห้องสมุดในความถี่อื่น ๆ คือ เป็นเวลาไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความจำเป็น ความต้องการและความสะดวก รองลงมา

(ร้อยละ 31.9) มาใช้บริการห้องสมุด 1 ครั้ง/เดือน และใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ (ร้อยละ 9.5) ตามลำดับ

ด้านวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องสมุด สมาชิกจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 16.16) มีวัตถุประสงค์เพื่อการนำสารนิเทศไปใช้แก้ไขปัญหาทางเทคนิค รองลงมา (ร้อยละ 15.67) เพื่อการนำสารนิเทศไปใช้อ้างอิง และเปรียบเทียบในงานที่ปฏิบัติ และการนำสารนิเทศไปใช้ในงานวิจัยและพัฒนา (ร้อยละ 14.64) ตามลำดับ

2.2 สมาชิกใช้เวลาในการค้นหาสารนิเทศในห้องสมุด จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 34.6) ใช้เวลาประมาณครึ่งวัน รองลงมา (ร้อยละ 28.4) ใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง และ 1 วัน (ร้อยละ 14.7) ตามลำดับ

2.3 สมาชิกส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83.9) ใช้วิธีการในการค้นหาสารนิเทศด้วยการค้นหาด้วยตนเอง ประกอบกับการสอบถามและปรึกษาบรรณารักษ์ของกองสนเทศฯ รองลงมา (ร้อยละ 14.7) ค้นหาสารนิเทศด้วยตนเอง และใช้วิธีสอบถามและปรึกษาบรรณารักษ์ของกองสนเทศฯ (ร้อยละ 1.4) ตามลำดับ

2.4 สมาชิกทุกคน (ร้อยละ 100) ใช้เอกสารตำราของกองสนเทศฯ รองลงมาจำนวน (ร้อยละ 37.9) ใช้เอกสารมาตรฐาน และใช้วารสาร (ร้อยละ 24.6) ตามลำดับ โดยสมาชิกจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 17.53) ให้เหตุผลของการใช้เอกสารว่า เนื่องจากเอกสารในกองสนเทศฯ เป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รองลงมา (ร้อยละ 13.74) ให้เหตุผลว่าเป็นเอกสารตำราที่มีวิธีการใช้ง่ายกว่าเอกสารประเภทอื่น จำนวนที่ให้เหตุผลว่าเพื่อต้องการติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและเพราะสามารถค้นหาสารนิเทศจากเอกสารตำราได้ง่าย มีจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 10.42)

การวิจัยพบว่า ลักษณะการมาใช้บริการห้องสมุดของสมาชิกส่วนใหญ่ไม่มีกำหนดเวลาแน่นอนขึ้นอยู่กับความต้องการและความสะดวก เนื่องจากนักธุรกิจและอุตสาหกรรมมีเวลาจำกัดโดยเฉพาะในการอ่านและติดตามสารนิเทศซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ Cheo (1987) ถ้านักธุรกิจและอุตสาหกรรมมาใช้บริการห้องสมุดเพื่อค้นหาสารนิเทศจำนวนมากจะใช้เวลาไม่น้อยกว่าครึ่งวัน นับเป็นเวลาที่ต้องเสียไปค่อนข้างมากสำหรับนักธุรกิจและอุตสาหกรรมอันอาจจะทำให้เกิดผลเสียหรือขาดผลประโยชน์ที่ควรได้รับไป การค้นหาสารนิเทศบรรณารักษ์มีส่วนอย่างมากในการช่วยค้นหาสารนิเทศร่วมกับผู้ใช้ ทั้งนี้เพราะเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ในห้องสมุดเฉพาะจะมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว บรรณารักษ์ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจวิธีการใช้เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่มีอยู่เป็นอย่างดี เพื่อแนะนำผู้ใช้ให้ทราบวิธีใช้เอกสารสิ่งพิมพ์ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้ใช้บริการร้องขอให้ช่วยค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ บรรณารักษ์จะต้องสามารถช่วยค้นหาได้ในเบื้องต้นด้วย

นอกจากนั้นสมาชิกในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมยังมีความต้องการใช้เอกสารสิ่งพิมพ์ประเภทเอกสารตำราทุกคน โดยให้เหตุผลว่าเป็นเอกสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานปฏิบัติงาน และวิธีการใช้ง่ายกว่าเอกสารประเภทอื่น ผลการวิจัยนั้นนอกจากจะบ่งชี้ให้เห็นว่าสมาชิกยังขาดความรู้ในเรื่องใช้เอกสารประเภทต่างๆ ของกองสนเทศฯ และยังไม่ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเอกสารประเภทต่างๆ ที่มีอยู่ด้วยเช่น เอกสารคู่มือ (Handbook) เอกสารสิทธิบัตร (Patent) เป็นต้น

## ตอนที่ 2

1. ความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในด้านวัตถุประสงค์ สาขาวิชา ประเภทของสิ่งพิมพ์ ภาษา และความทันสมัยของสารนิเทศ

1.1 ความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้  
ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในด้านวัตถุประสงค์ พบว่า สมาชิกมีวัตถุประสงค์  
ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติประจำวัน โดยเฉลี่ยในระดับมาก 5 เรื่อง  
คือ เพื่อทราบเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆ (x 4.38) เพื่อปรับปรุงสินค้าหรือผลิต  
ภัณฑ์ (x 4.30) เพื่อทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ (x 3.94) เพื่อทราบแนวโน้มของ  
ธุรกิจและอุตสาหกรรม (x 3.72) และเพื่อทราบมาตรฐาน กฎ ข้อกำหนดที่เกิด  
ขึ้นใหม่ ๆ (x 3.69) ส่วนวัตถุประสงค์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน พบว่า สมาชิกต้อง  
การบริการฯ โดยเฉลี่ยในระดับมาก 1 เรื่อง คือ เรื่องการเพิ่มพูนความรู้ส่วนตัว  
(x 4.00)

งานที่สมาชิกมีจุดประสงค์จะนำเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ  
มาใช้โดยเฉลี่ยในระดับมากมี 3 งานคือ งานแก้ไขปัญหาทางเทคนิค (x 3.94)  
งานค้นคว้าวิจัยและพัฒนา (x 3.93) และงานผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ (x 3.65)  
และในระดับปานกลาง คือ ควบคุมคุณภาพ (x 3.65) งานวิเคราะห์และทดสอบ  
(x 3.47) และงานวางแผนและนโยบาย (x 3.09) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการฯ ในด้านวัตถุประสงค์  
ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติประจำวันพบว่า สมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมีความ  
ต้องการแตกต่างกันในเรื่องของการปรับปรุงสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ (F=3.39) ซึ่ง  
เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มแล้วพบว่า สมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมีความ  
ต้องการแตกต่างกันน้อยมาก จนไม่แสดงค่าความแตกต่างทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบการนำเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ มา  
ใช้ในงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติประจำวันในเรื่องต่าง ๆ พบว่าสมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมี  
ความต้องการแตกต่างกัน 3 เรื่อง คือ เรื่องการค้นคว้าวิจัยและพัฒนา (F=5.09)  
เรื่องงานวิเคราะห์และทดสอบ (F=4.20) และงานอื่น ๆ (F=3.79) แต่เมื่อ  
วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มแล้ว พบว่าสมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการ  
แตกต่างกันน้อยมาก จนไม่แสดงค่าความแตกต่างทางสถิติ

เมื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในประโยคที่ว่า "ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศเพื่อวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติประจำวัน" ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมุติฐาน โดยพบว่าสมาชิกแสดงความต้องการใช้บริการฯ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติประจำวันในระดับมากทุกข้อ

ในด้านวัตถุประสงค์ สมาชิกต้องการใช้บริการฯ เพื่อใช้ในงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติประจำวัน ซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อการใช้สารนิเทศผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Slater (1964) กล่าวคือสมาชิกมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศเพื่อทราบเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆ ซึ่งเป็นงานสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจและอุตสาหกรรม เพราะงานปฏิบัติเป็นประจำนั้นต้องมีการแข่งขันการได้รับผลประโยชน์ ดังนั้นการปรับปรุงสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ย่อมจะทำให้เกิดการบุกเบิกตลาดใหม่ การเพิ่มยอดขายและระดับกำไร ซึ่งเป็นความต้องการของธุรกิจและอุตสาหกรรม (สมาคมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2531)

ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อทราบแนวโน้มของธุรกิจและอุตสาหกรรมเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในระดับของการบริการธุรกิจและอุตสาหกรรมที่จะดำเนินงานด้านการวางแผน / นโยบายผลักดันให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ ประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับและต้องการของผู้บริโภค โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของบริษัทคู่แข่ง ความรู้เกี่ยวกับผลงานการวิจัยและความก้าวหน้าในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ชนิดเดียวกัน ทั้งนี้ เอกสารสิทธิบัตรจะเป็นแหล่งสารนิเทศที่สำคัญของความรู้ดังกล่าว (ทวีลักษณ์ บุญคง, 2528)

วัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานประจำวัน หากผู้ปฏิบัติงานเกิดแนวความคิดริเริ่มใหม่ ๆ การปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงและพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าขึ้น ซึ่งนอกจากจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ปฏิบัติงานในระดับบริหารแล้ว ยังมีความสำคัญไม่น้อยต่อผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับกลางด้วย วัตถุประสงค์ดังกล่าวสอดคล้องกับของ Slater ซึ่งพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้บริการ

บริการห้องสมุดด้วยวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติประจำและบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ (Wilson, quoted in Pringgoadisurjo, 1983) โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ๆ ได้แก่ วัตถุประสงค์เพื่อทราบเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งในงานวิจัยของ Slater พบว่าเป็นวัตถุประสงค์ที่มีจำนวนผู้ตอบสูงสุด นอกจากนี้เพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์ประการสุดท้ายของผลงานวิจัย คือ เพื่อทราบมาตรฐาน กฎ และข้อกำหนดที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ เนื่องจากการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่ายนั้นต้องคำนึงถึงมาตรฐาน กฎ และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ควบคุมลักษณะคุณสมบัติของสินค้า ทั้งนี้เพื่อจัดจำหน่ายทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยเฉพาะประเทศไทยมีนโยบายเศรษฐกิจสนับสนุนสินค้าส่งออก ดังนั้นการที่ผู้ผลิตสามารถผลิตสินค้าเพื่อการส่งออก จะทำให้ได้รับสิทธิในการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Board of Investment : BOI) ซึ่งเป็นความช่วยเหลือที่รัฐจัดให้ ทำให้ผู้ประกอบการในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมสนใจและต้องการได้รับความช่วยเหลือของรัฐ ดังนั้นจึงพยายามผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานเพื่อการส่งออก สารนิเทศของมาตรฐาน กฎ และข้อกำหนดที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องทราบ

นอกจากนั้นสมาชิกยังแสดงความต้องการบริการฯ ในเรื่องของการนำเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ ไปใช้ในโรงงานค้นคว้าพัฒนา และงานแก้ไขปัญหาทางเทคนิค ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการแข่งขันทางธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องการสิ่งใหม่ ๆ ทันสมัยเพื่อจำหน่ายหรือผลิตสินค้าสู่ผู้บริโภคอย่างกว้างขวางและเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งมีความคล่องตัวในการทำงานเพื่อให้ได้ผลกำไรสูงและต้นทุนต่ำลง ซึ่งเป็นผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับรายงานผลการวิจัยการใช้ข่าวสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยในหนังสือพิมพ์นิปอนเคย์ไซ (สมาคมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2531) ที่พบว่า ธุรกิจและอุตสาหกรรมให้ความสำคัญต่อสารนิเทศของงานค้นคว้าวิจัยและพัฒนาเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรวดี มาลีวรรณ (2529) ที่พบว่า นักธุรกิจและอุตสาหกรรมที่มาใช้บริการของกองสนเทศฯ ต้องการสารนิเทศเพื่อไปใช้แก้ไขปัญหาทางเทคนิค

1.2 ความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในด้านสาขาวิชา พบว่า สมาชิกมีความต้องการบริการในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ข 4.64) โดยเฉลี่ยในระดับมาก และในสาขาวิชาสังคมศาสตร์ (ข 2.85) โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง

สาขาวิชาของสารนิเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่ผู้ใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศต้องการโดยเฉลี่ยในระดับมากมี 1 สาขา คือ สาขาวิชาเคมี และผลิตภัณฑ์เคมี สาขาวิชาที่ผู้ใช้บริการต้องการโดยเฉลี่ยในระดับปานกลางมี 2 สาขา คือ สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ (ข 3.16) และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร (ข 2.60) ส่วนสาขาวิชาที่ผู้ใช้บริการต้องการโดยเฉลี่ยในระดับน้อย มี 3 สาขา คือ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์ (ข 2.09) สาขาเภสัชศาสตร์และแพทยศาสตร์ (ข 1.86) และสาขาวิชาอื่น ๆ (ข 1.63)

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการฯ ในด้านสาขาวิชา พบว่า สมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการสารนิเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีตรงกัน สาขาวิชาเคมี และผลิตภัณฑ์เคมี

แต่ผลวิจัยพบว่าสมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการในสาขาวิชาของสารนิเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน 3 เรื่อง คือ สาขาวิชาเภสัชศาสตร์และแพทยศาสตร์ ( $F=5.49$ ) สาขาวิชาเกษตรศาสตร์ ( $F=3.49$ ) และอื่น ๆ ( $F=3.16$ ) ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มแล้วพบว่าสมาชิกทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการแตกต่างกันน้อยมาก จนไม่แสดงค่าความแตกต่างทางสถิติ

เมื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในประโยคที่ว่า " ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในสาขาวิชาเคมีและผลิตภัณฑ์เคมี " ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมุติฐาน โดยพบว่า สมาชิกแสดงความต้องการใช้บริการฯ ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใน

สาขาวิชาเคมีและผลิตภัณฑ์เคมีในระดับมาก ทั้งนี้เพราะสาขาวิชาเคมีและผลิตภัณฑ์เคมี เป็นสาขาที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง รวมทั้งเป็นสารนิเทศที่กองสนเทศฯ มุ่งจัดเก็บเพื่อให้บริการด้วย

ผลงานวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรวดี

มาลีวรรณ (2529) และสอดคล้องกับความจริงในปัจจุบันที่ว่า อุตสาหกรรมเคมี เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยเพิ่มขึ้นตามลำดับ และมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้น เพราะมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วตามการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยมีโครงการลงทุนขนาดใหญ่เกิดขึ้นหลายโครงการ รวมทั้งโครงการอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในบริเวณพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ซึ่งจะก่อให้เกิดผลผลิตเคมีภัณฑ์หลายชนิดสำหรับอุตสาหกรรมต่อเนื่อง (ลู่อ่างการลงทุนอุตสาหกรรมเคมี, 2531) ดังนั้น ความต้องการสารนิเทศในสาขาเคมีและผลิตภัณฑ์เคมีที่สมาชิกส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องอยู่ในสาขานี้จึงมีปริมาณความต้องการมาก สอดคล้องกับปริมาณธุรกิจและอุตสาหกรรมดังกล่าว

1.3 ความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในด้านประเภทของสิ่งพิมพ์ พบว่า สมาชิกมีความต้องการใช้เอกสารโดยเฉลี่ยในระดับมาก 1 ประเภท คือ วารสาร (X 3.78) ในระดับปานกลาง 4 ประเภท คือ เอกสารมาตรฐาน กฎ และข้อกำหนด (X 3.51) วารสารสารสังเขปและดรรชนี (X 3.23) เอกสารลิกธิบัตร์ (X 3.22) และ เอกสารรายงาน (X 3.11)

สำหรับวารสารสารสังเขปและดรรชนีที่มีในกองสนเทศฯ พบว่าผู้ใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ ต้องการใช้โดยเฉลี่ยในระดับมาก 1 รายชื่อ คือ Chemical Abstracts (X 3.71) ในระดับปานกลาง 3 รายชื่อ คือ Analytical Abstracts (X 3.04) Engineering Index (X 2.90) และ Food Science & Technology Abstracts (X 2.83) ในระดับน้อย 1 รายชื่อ คือ Abstracts Bulletin : The Institute of Paper Chemistry (X 2.32)

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการฯ ในด้านประเภทของสิ่งพิมพ์ พบว่าสมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการเอกสารแตกต่างกัน 2 ประเภท คือ เอกสารสิทธิบัตร ( $F=3.27$ ) และเอกสารอื่น ๆ ( $F=3.86$ ) ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มแล้ว พบว่าสมาชิกทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการแตกต่างกันน้อยมากจนไม่แสดงค่าความแตกต่างทางสถิติ

ส่วนเอกสารมาตรฐานและรายการกำหนดมาตรฐาน พบว่าสมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการตรงกัน

ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่เป็นวารสารสาระสังเขปพบว่าสมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการรายชื่อต่าง ๆ ตรงกัน คือ AA, CA, FSTA และ ABIPC

เมื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในประโยคที่ว่า "ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศในด้านประเภทของสิ่งพิมพ์คือ เอกสารสิทธิบัตรมาตรฐาน และรายการกำหนดมาตรฐาน" ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน โดยพบว่าสมาชิกแสดงความต้องการใช้บริการฯ ในด้านประเภทของสิ่งพิมพ์คือ วารสารในระดับมาก ส่วนเอกสารสิทธิบัตรมาตรฐาน และรายการกำหนดมาตรฐาน ต้องการในระดับปานกลาง

สาเหตุที่สมาชิกต้องการบริการฯ จากสิ่งพิมพ์ประเภทวารสารมากกว่าสิ่งพิมพ์ประเภทอื่นเนื่องจาก วารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยรายงานผลการค้นคว้าทดลองได้ทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้นในการให้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ จึงควรคัดเลือกบทความจากวารสารมากกว่าสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าวารสารจะเป็นสิ่งพิมพ์ประเภทที่สมาชิกมีความต้องการเป็นอย่างมาก แต่สมาชิกทุกคนก็ยังนิยมใช้เอกสารตำรา ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงการจัดหาเอกสารตำราให้ทันสมัยตรงกับความต้องการ มีปริมาณเพียงพอต่อผู้ใช้เช่นเดียวกับวารสารเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกรู้จักและ

คุ้นเคยต่อการใช้เอกสารตำราโดยเข้าใจว่า จะสามารถรับสารนิเทศที่ต้องการได้เสมอ ส่วนวารสารนั้น สมาชิกอาจทราบเพียงแต่จะทำให้สารนิเทศใหม่ ๆ แต่ยังไม่ทราบวิธีใช้ค้นสารนิเทศได้อย่างทั่วถึง ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) (2530) ที่พบว่าอุตสาหกรรมมีความต้องการวารสารมากที่สุด และสอดคล้องกับรายงานผลการวิจัยการใช้ข่าวสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยที่ลงในหนังสือพิมพ์นิปปอนเคียวไซ (สมาคมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) 2531) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่องห้องสมุดทางเทคนิค : ผู้ใช้และความต้องการของ Slater (1964) แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรดี มาลีวรรณ (2529) ที่พบว่าสมาชิกในภาคธุรกิจและเอกชนของกongsan เทศฯ ต้องการใช้วารสารในระดับปานกลาง แต่จะใช้เอกสารตำรา หนังสือคู่มือในระดับมาก

สำหรับสิ่งพิมพ์ประเภทเอกสารสิทธิบัตรมาตรฐาน และรายการกำหนดมาตรฐาน ที่คาดว่าสมาชิกจะต้องการใช้บริการฯ ในระดับมากนั้น ผลงานวิจัยกลับพบว่า สมาชิกต้องการในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะสมาชิกส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า มีเอกสารดังกล่าวในกongsan เทศฯ หรืออาจไม่รู้จักและไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทนี้มาก่อน รวมทั้งไม่ทราบวิธีใช้และประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งใกล้เคียงกับผลงานวิจัยของสมาคมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) (2530) ที่พบว่า อุตสาหกรรมต้องการเอกสารสิทธิบัตรในระดับน้อย โดยเฉพาะอุตสาหกรรมโลหะ ส่วนเอกสารมาตรฐาน กฎ และรายการกำหนดมาตรฐานนั้น งานวิจัยของสมาคมฯ พบว่า อุตสาหกรรมขนาดกลางมีความต้องการมากกว่าอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และอุตสาหกรรมขนาดเล็ก

นอกจากนั้นสิ่งพิมพ์ประเภทวารสารสาระสังเขปและดรรชนี ซึ่งเป็นแหล่งสารนิเทศที่สำคัญในการให้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ สมาชิกแสดงความต้องการใช้บริการในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมาคมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) (2530) ที่พบว่า อุตสาหกรรมกลุ่มเป้าหมายที่ทำวิจัยไม่สนใจวารสารสาระสังเขปเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะสาเหตุหลายประการ เช่น

ประการแรก สมาชิกไม่รู้จักและไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทนี้มาก่อน ประการที่สอง สมาชิกไม่ทราบวิธีการใช้และการเข้าถึงสารนิเทศในสิ่งพิมพ์ประเภทนี้ และประการที่สาม อาจเป็นเพราะคู่มือที่แนะนำผู้ใช้ของกองสนเทศฯ ไม่สามารถอธิบายให้ผู้ใช้เข้าใจวิธีการใช้และประโยชน์ที่แท้จริง โดยเฉพาะวารสาร Chemical Abstracts (CA) ซึ่งเป็นวารสารสารสังเขปที่สมาชิกบริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศควรใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่จะต้องการสารนิเทศในสาขาวิชาเคมีและผลิตภัณฑ์เคมี ซึ่ง CA ครอบคลุมเนื้อหาต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางและตรงกับความต้องการมากที่สุดเพราะสามารถคัดเลือกตามหัวเรื่องทางเคมีได้อย่างละเอียด

1.4 ความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในด้านภาษาของสิ่งพิมพ์ พบว่าสมาชิกมีความต้องการใช้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) โดยเฉลี่ยในระดับมาก (ข 4.20) และภาษาไทย (ฉบับแปล) ในระดับปานกลาง (ข 3.47)

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการในด้านภาษาของสิ่งพิมพ์พบว่า สมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการสิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศ คือ ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน ( $F=4.59$ ) ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มแล้วพบว่าสมาชิกทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการแตกต่างกันน้อยมาก จนไม่แสดงค่าความแตกต่างทางสถิติ

ส่วนความต้องการสิ่งพิมพ์ภาษาไทย (ฉบับแปล) พบว่าสมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการเหมือนกัน

เมื่อทดสอบสมมุติฐานข้อ 1 ในประโยคที่ว่า "ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศในด้านภาษาของสิ่งพิมพ์เป็นภาษาไทย (ฉบับแปล)" ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานโดยพบว่าสมาชิกแสดงความต้องการใช้บริการฯ ในด้านภาษาของสิ่งพิมพ์คือภาษาต่างประเทศ

(ภาษาอังกฤษ) ในระดับมาก ส่วนภาษาไทย(ฉบับแปล)ต้องการในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล ผู้ใช้คุ้นเคยกับศัพท์ทางเทคนิคอยู่แล้ว และสิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษให้ขอบเขตความรู้ที่กว้างขวางกว่า สามารถติดตามพัฒนาการของความรู้ได้อย่างรวดเร็วดีกว่าเอกสารภาษาไทยที่ได้รับการแปล ซึ่งอาจให้ความหมายที่ไม่ละเอียดลึกซึ้งตรงกับต้นฉบับ

1.5 ความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในด้านความทันสมัยของสิ่งพิมพ์ พบว่าสมาชิกมีความต้องการ สิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์ในปีปัจจุบันโดยเฉลี่ยในระดับมาก (x 4.35) สิ่งพิมพ์ที่พิมพ์ในช่วง 3 ปี นับจากปีปัจจุบัน (x 3.56) และสิ่งพิมพ์ที่พิมพ์ในช่วง 5 ปี นับจากปัจจุบัน (x 2.80) ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในด้านลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ พบว่า สมาชิกมีความต้องการโดยเฉลี่ยในระดับมาก 1 ลักษณะ คือ ลักษณะของข้อมูลที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ (x 4.35) และโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง 3 ลักษณะ คือ ลักษณะของข้อมูลที่เป็นสาระสังเขป (x 3.03) สาระสังเขปและดรรชนี (x 2.89) และบรรณานุกรม (x 2.69)

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการฯ ในด้านความทันสมัยของสิ่งพิมพ์พบว่า สมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการเหมือนกันคือ ต้องการสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์ในปีปัจจุบัน

สำหรับลักษณะของข้อมูลที่สมาชิกทั้ง 3 กลุ่มต้องการแตกต่างกัน มี 2 ลักษณะคือ ลักษณะที่เป็นสาระสังเขปดรรชนี ( $F=3.18$ ) และลักษณะอื่น ๆ ( $F=7.87$ ) ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มแล้วพบว่า สมาชิกกลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมขนาดกลางมีความต้องการข้อมูลลักษณะอื่น ๆ คือ ตาราง सूत्र-คำนวณซึ่งแตกต่างกับสมาชิกกลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมขนาดใหญ่

เมื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในประโยคที่ว่า "ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ ในด้านความทันสมัยของสิ่งพิมพ์ คือ สิ่งพิมพ์ที่พิมพ์ในช่วง 3 ปีนับจากปัจจุบัน" ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน โดยพบว่าสมาชิกแสดงความต้องการใช้บริการฯ คือ ต้องการสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์ในปัจจุบัน ส่วนสิ่งพิมพ์ที่พิมพ์ในช่วง 3 ปีนับจากปัจจุบันต้องการในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจาก เทคโนโลยีในการติดต่อข่าวสารสารนิเทศมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้สารนิเทศตื่นตัวต่อการติดตามข่าวสารที่ทันสมัยมากขึ้นจึงสนใจเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นเหตุการณ์ปัจจุบันมากกว่าเหตุการณ์ที่ผ่านมาแล้ว

ด้วยเหตุนี้กองสนเทศฯ จำเป็นต้องติดตามการรับสิ่งพิมพ์ให้ตรงตามกำหนดเวลาด้วยความรวดเร็ว ในการตอบสนองความต้องการของสมาชิก และในการให้บริการฯ ต้องตระหนักถึงความรวดเร็วในการจัดส่งสำเนาเอกสารต่อสมาชิกเพราะปัญหาสำคัญที่ กฤติกา สัจจาลักษณ์ (2533) วิจัยในเรื่องการให้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศประการสำคัญประการหนึ่ง คือ ความล่าช้า จึงสมควรควบคุมการบริการฯ ในเรื่องความทันสมัยของสิ่งพิมพ์และความรวดเร็วของการให้บริการ

อนึ่ง วารสารสาระสังเขปจะเป็นสิ่งพิมพ์ที่ช่วยผู้ใช้ในการติดตามสารนิเทศทันสมัยได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ (Pagker & Soergel, 1979) ซึ่งจะเป็นการช่วยลดในการติดตามค้นหาสารนิเทศทันสมัยจากสิ่งพิมพ์ต่างๆ ได้อย่างมาก จึงควรแนะนำสมาชิกให้ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ แต่วิธีการใช้วารสารสาระสังเขปเป็นเรื่องยุ่งยากและต้องใช้เวลาในการค้นหาและศึกษาวิธีใช้ ทั้งนี้การให้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศจะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพราะบรรณารักษ์จะเป็นผู้ดำเนินการให้จนเสร็จเรียบร้อย สมาชิกจะได้รับสำเนาเอกสารจากสิ่งพิมพ์ประเภทวารสารสาระสังเขปในเรื่องที่ต้องการ อย่างรวดเร็ว

สำหรับลักษณะข้อมูลของสารนิเทศ สมาชิกต้องการบริการฯ สารนิเทศฉบับสมบูรณ์มากกว่าต้องการสารระสังเขป ทั้งนี้เพราะผู้ใช้ในกลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่ไม่มีเวลาจะติดตามสารนิเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง จึงต้องการให้มีผู้ทำหน้าที่ติดตามสารนิเทศฉบับสมบูรณ์ให้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอรวดี มาลีวรรณ (2529) และสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2530) ที่ว่า ผู้ใช้สารนิเทศต้องการสารนิเทศฉบับสมบูรณ์ และแตกต่างกับงานวิจัยของแบคเกอร์และชอร์เจล ที่กล่าวว่า วารสารสารระสังเขปจะเป็นวารสารที่ให้ข้อมูลที่กระจัดกระจายในเรื่องต่าง ๆ รวมกันเป็นหมวดหมู่สามารถติดตามและค้นหาสารนิเทศได้ง่าย นอกจากนั้นยังประหยัดเวลาในการอ่าน โดยเฉพาะผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่มีเวลาจำกัดในการติดตามสารนิเทศใหม่ ๆ สามารถใช้สารระสังเขปของสารนิเทศเฉพาะเรื่องเป็นข้อมูลเบื้องต้นของการทราบเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ ทราบแนวโน้มของการวิจัยทางธุรกิจและอุตสาหกรรม (Zultanawar, 1983) ทั้งนี้หากสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งสามารถติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ได้

จากผลของการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่มีขนาดแตกต่างกันทั้ง 3 กลุ่มมีความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างน้อยมากจนไม่แสดงค่าความแตกต่างทางสถิติ

เมื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในประโยคที่ว่า "ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่มีขนาดต่างกัน มีความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศไม่แตกต่างกัน" ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมุติฐานคือ พบว่าไม่มีค่าความแตกต่างทางสถิติระหว่างกลุ่มสมาชิกทั้ง 3 กลุ่ม ( $F=1.24$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกทั้ง 3 กลุ่มต่างเป็นสมาชิกและต้องการใช้บริการสารนิเทศของกองสนเทศฯ ดังนั้นจึงควรเป็นผู้ตระหนักถึงความสำคัญของสารนิเทศที่มีต่อการดำเนินงาน นอกจากนั้นงานวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจที่เฉพาะเจาะจงของการให้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศในด้านต่าง ๆ ความต้องการของผู้ใช้บริการจึงอยู่ในวงแคบ ไม่อาจ

แสดงความต้องการบริการอื่น ๆ ที่จัดโดยห้องสมุดได้มากตามความคิดเห็น ผลงานวิจัยจึงพบความแตกต่างเล็กน้อยเพียง 1 เรื่องคือ เรื่องลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ ดังนั้นผลงานวิจัยครั้งนี้จึงพบว่า ค่าความแตกต่างของความต้องการของสมาชิกทั้ง 3 กลุ่มมีน้อยมาก จนไม่แสดงค่าความแตกต่างทางสถิติ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศและบริการอื่น ๆ ของกองสนเทศฯ

2.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ สมาชิกส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.63) ต้องการในเรื่องของวิธีการประชาสัมพันธ์ของบริการฯ โดยการจัดส่งรายชื่อหัวเรื่องที่สามารถให้บริการได้ไปยังสมาชิก (ร้อยละ 42.10) และควรแนะนำวิธีดำเนินการจัดบริการเพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้ความเข้าใจ (ร้อยละ 10.52)

2.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการอื่น ๆ ของกองสนเทศฯ สมาชิกจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 33.33) ต้องการให้กองสนเทศฯ เปิดบริการนอกเวลาราชการคือ หลัง 16.30 น. และในวัน เสาร์-อาทิตย์

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของกองสนเทศ ฯ

1. สมาชิกผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมจำนวนมากต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์เคมี ดังนั้นในการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ ควรเลือกสรรสารนิเทศที่ครอบคลุมสาระในสาขาเคมีและผลิตภัณฑ์เคมีอย่างกว้างขวาง และในขณะเดียวกันต้องมีเนื้อหาเฉพาะเจาะจงในเรื่องต่าง ๆ อย่างลึกซึ้งด้วย นอกจากนี้ยังสมควรปรับปรุงจำนวนและรายชื่อวารสารทางวิชาการที่ทันสมัยตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยเฉพาะให้เพียงพอกับความต้องการด้านเนื้อหาอีกด้วย
2. วัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศนั้น เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติประจำวัน ดังนั้นในการจัดทำแฟ้มรายชื่อผู้ใช้บริการฯ และแฟ้มประวัติสมาชิกของกองสนเทศฯ ควรระบุตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน ตลอดจนปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อนำไปใช้ประโยชน์คัดเลือก ติดตามสารนิเทศให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด
3. วัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศเพื่อให้ได้รับข่าวสารทันสมัยจากสิ่งพิมพ์ประเภทวารสาร ดังนั้น การคัดเลือกบทความใหม่ๆ จากสารนิเทศจึงอาจทำให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการทันที ซึ่งในปัจจุบันกองสนเทศฯ ได้จัดทำบริการคัดเลือกบทความที่น่าสนใจจากวารสาร และลงพิมพ์ในรายชื่อเอกสารใหม่ของทุกเดือน แต่สมาชิกอาจไม่ได้รับอย่างทั่วถึง จึงควรจัดเป็นบริการหนึ่งที่เพิ่มให้กับผู้เป็นสมาชิกบริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ เพื่อให้ได้รับทราบถึงบทความวารสารใหม่ ๆ อย่างกว้างขวางขึ้น
4. ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องการใช้สารนิเทศที่มีข้อมูลสมบูรณ์เป็นเอกสารฉบับเต็ม ซึ่งโดยระบบการทำงานของกองสนเทศฯ จะจัดให้มี

บริการจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์จากต่างประเทศอยู่แล้ว นอกจากนั้นยังดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานอื่นที่มีฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม คือ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (Technical Information Access Center-TIAC) แต่สมาชิกอาจจะยังไม่ทราบว่ามีการลักษณะดังกล่าว จึงจำเป็นต้องประกาศหรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบควบคู่กับบริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ

5. ผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ จึงสมควรดำเนินการจัดทำประกาศ โฆษณาหรือแผ่นพับเกี่ยวกับบริการฯ แจกจ่ายไปยังผู้ประกอบการในด้านธุรกิจและเอกชนอย่างกว้างขวาง

6. ผู้ใช้บริการภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต้องการบริการอื่น ๆ เช่น การเปิดบริการนอกเวลาราชการ จึงสมควรสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ทุกประเภทเพื่อหาข้อมูลโดยส่วนรวมว่าควรจะทำการทดลองเปิดให้บริการนอกเวลาราชการหรือไม่

7. เนื้อหาสารนิเทศสาขาที่มีจำนวนผู้ต้องการใช้น้อย หรือไม่ตรงกับสาขาการให้บริการของกองสนเทศฯ เช่น สาขาการเกษตร กองสนเทศฯ ควรร่วมมือประสานงานกับแหล่งสารนิเทศที่มีความพร้อมทางด้านทรัพยากรสาขานั้น ๆ ให้ทราบถึงบริการทรัพยากรใหม่ ๆ เพื่อแจ้งแก่สมาชิกโดยกองสนเทศฯ ไม่จำเป็นต้องสะสมทรัพยากรเอง แต่ทำหน้าที่เป็นแหล่งชี้แนะแก่ผู้ใช้ ทั้งนี้รวมทั้งประเภทของเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ผู้ต้องการแต่ไม่อยู่ในขอบเขตงานบริการของกองสนเทศฯ เช่นวิทยานิพนธ์

8. จัดบริการส่งสารนิเทศทางโทรสารให้ผู้ต้องการ

9. พัฒนาระบบการติดต่อเชื่อมโยงด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถจัดส่งสารนิเทศด้วยระบบออนไลน์ ให้กับบริษัทที่ต้องการ

10. จัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่ประเภทของเอกสารสิ่งพิมพ์ที่กองสนเทศฯ มีไว้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักและใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่า

ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุดที่ให้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ

1. การให้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ ควรกำหนดแหล่งสารนิเทศ ได้แก่ รายชื่อวารสาร รายชื่อสาระสิ่งเขป และสาขาวิชา ได้แก่ สาขาเกษตรศาสตร์ สาขาเภสัชศาสตร์ ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุด
2. ห้องสมุดควรประกาศหรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบว่าห้องสมุดสามารถจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์ให้แก่ผู้ใช้ได้เพียงใด
3. ควรมีความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศที่ให้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ หรือบริการสารสนเทศอื่นๆที่จำเป็นต่อบริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ เช่น บริการจัดหาเอกสารฉบับสมบูรณ์ โดยจัดวางรูปแบบการประสานงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ร่วมกัน รวมทั้งแนะนำผู้ใช้ไปใช้บริการที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศที่มีทรัพยากรสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด
4. ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศ ควรจัดให้มีการสัมมนาเรื่องการให้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ และปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อวางแนวทางปฏิบัติให้มีมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุดที่ยังไม่มีบริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ

1. ศึกษาระบบและวิธีการให้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศทั้งจากเอกสารและการดำเนินงานของห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณา

ตัดสินใจวางระบบและวิธีการให้บริการฯ ที่เหมาะสมกับห้องสมุดและกลุ่มผู้ใช้บริการ

2. ศึกษาประโยชน์และความต้องการใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของผู้ใช้บริการประจำของห้องสมุดนั้น ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจว่าควรจัดบริการดังกล่าวหรือไม่

#### งานวิจัยในอนาคต

1. ควรวิจัยประเมินผลของการให้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศของกองสนเทศฯ ในด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับ เพื่อนำผลมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้บริการฯ ในอนาคต

2. ศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศที่ใช้บริการด้วยระบบมือและระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ทราบประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่าย อันจะเป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

3. การวิจัยครั้งนี้กลุ่มประชากร คือผู้สมาชิกผู้มาใช้บริการของกองสนเทศฯ นี้เท่านั้น ต่อไปควรมีการสำรวจงานวิจัยการให้บริการสารนิเทศของผู้ใช้ในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมทั้งหมดอาจแยกเป็นส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค เพื่อให้ทราบว่าได้ใช้บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศจากแหล่งอื่นหรือไม่ ผลเป็นอย่างไร เปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้