

ความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ในเรื่อง
บริการตอบคำถามของหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



นางสาวทิพวรรณ กาลกฤษณ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2528

ISBN 974-564-429-3

010561

J 15796784

FACULTY AWARENESS AND ATTITUDES ON REFERENCE SERVICE
OF THE CENTRAL LIBRARY, CHULALONGKORN UNIVERSITY

Miss Thippawan Kallakrisna

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts
Department of Library Science
Graduate School
Chulalongkorn University

1985

ISBN 974-564-429-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ในเรื่องบริการตอบคำถาม

ของหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดย

นางสาวทิพวรรณ กาลกฤษณ์

ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาคามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... *สุประดิษฐ์ บุณาค* คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุประดิษฐ์ บุณาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... *สุนทรี หังสสุต* ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุนทรี หังสสุต)

..... *วลัยพร เหมะริชตะ* กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วลัยพร เหมะริชตะ)

..... *นางวงศ์สว่าง เชาว์ชูติ* กรรมการ
(นางวงศ์สว่าง เชาว์ชูติ)

..... *นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ* กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. อาจารย์ส่วนใหญ่ (77.6 เปอร์เซ็นต์) ใช้บริการตอบคำถามนาน ๆ ครั้ง โดยมีจุดประสงค์ที่สำคัญที่สุด เพื่อค้นหาข้อสงสัยในเอกสารประกอบการสอน

2. เมื่ออาจารย์ประสบปัญหาการใช้ห้องสมุด อาจารย์ส่วนใหญ่จะขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม รองลงมาคือ การอ่านป้ายคำแนะนำและคู่มือการใช้ห้องสมุด สำหรับสาเหตุที่อาจารย์บางรายไม่ขอคำแนะนำจากบริการตอบคำถามเพราะอาจารย์เห็นว่า ขอบเขตแหล่งข้อสงสัยของบริการตอบคำถามมีจำกัดและไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะแก้ปัญหา และอาจารย์รู้สึกเกรงใจบรรณารักษ์หรือบรรณารักษ์มีท่าทีที่ไม่เป็นมิตร ตามลำดับ

3. จากการศึกษาความตระหนักถึงบริการตอบคำถามของอาจารย์พบว่า บริการตอบคำถาม 7 บริการได้แก่ บริการตอบคำถามที่ได้บริการ บริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำรายงานและวิทยานิพนธ์ บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ บริการขอสาระสังเขป และเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ และป้ายนิเทศ เป็นบริการที่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงปานกลาง

4. เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามกลุ่มตัวแปรอิสระต่าง ๆ พบว่า ความแตกต่างของสาขาวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย อัตราความถี่ของการใช้บริการตอบคำถาม และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม มีผลทำให้จำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถามแต่ละบริการแตกต่างกัน ผลจากการศึกษาข้อนี้สนับสนุนสมมติฐาน

5. อาจารย์มีความเห็นพ้องว่า บริการตอบคำถามเป็นประโยชน์มากต่อการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ข้อค้นพบนี้สนับสนุนสมมติฐาน นอกจากนี้^๑อาจารย์ต้องการให้หอสมุดกลางจัดบริการค้นหาและรวบรวมข้อสงสัยเพื่อการวิจัย และการทำสำเนาหน้าสารบัญวารสารทางวิชาการฉบับล่าสุด ส่งไปตามภาควิชาและคณะ

ข้อเสนอแนะ

1. หอสมุดกลาง ควรวางแผนการประชาสัมพันธ์บริการตอบคำถามที่มีผู้ตระหนักถึงน้อย แต่อาจารย์เห็นว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมาก เช่น บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ เป็นต้น ให้อาจารย์ได้รับทราบถึงการ

ให้บริการเหล่านี้อย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ในสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

2. ทอสมุดกลาง ควรเตรียมพร้อมที่จะให้บริการตอบคำถามตามที่ประชาสัมพันธ์ออกไป ควรฝึกอบรมบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจถึงกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อสามารถเชื่อมโยงความต้องการของผู้ใช้บริการกับแหล่งข้อมูลในท้องถิ่น รวมทั้งพิจารณาจัดเตรียมการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น โทรศัพท์ ที่นั่งอ่านและทำงาน และการติดป้ายประกาศต่าง ๆ

ประโยชน์ของการวิจัยครั้งนี้คือ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบรรณารักษ์ในการประชาสัมพันธ์งานบริการตอบคำถามให้แพร่หลาย ตลอดจนเพื่อการพัฒนางานบริการที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น และเสนอบริการใหม่ ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis Title Faculty Awareness and Attitudes on Reference Service of the Central Library, Chulalongkorn University

Name Miss Thaippawan Kallakrisna

Thesis Advisor Assistant Professor Nonglak Minaikit, Ph.D

Department Library Science

Academic Year 1984



ABSTRACT

The thesis has three main objectives : 1) to study the extent of Chulalongkorn University faculty members' awareness of the reference service rendered by the Central Library, Academic Resource Center; 2) to study the extent to which they avail themselves of the service and their purposes in doing so; and 3) to explore their attitudes towards and their needs and satisfaction for the service.

The study is based on the following hypotheses :

1. That the majority of Chulalongkorn University faculty members are only moderately aware of the various types of reference service being rendered;
2. That different academic positions, fields of specialization, frequency of the use of reference service, the length of time in which each individual faculty member actively works on campus, and different purposes in each one's making use of the service are key factors to the different degrees of their awareness of the service; and

3. That they generally have a good attitude toward the library's reference service.

The research survey was carried out by means of the distribution of questionnaires to 308 full-time faculty members who were also members of the Central Library, Academic Resource Center, during the academic year 1983/1984, or 50% of the faculty members who incorporated the total membership of the Central Library (616). Of the 308 questionnaires sent, 197 or 63.96 percent were returned. Of these, only 192 or 62.34 percent could be processed for data analysis.

The data analysis which was based on returned questionnaires was executed through the employment of statistics percentage, arithmetic mean, average, and standard deviation, while a BASIC Language Programming was designed especially for this research.

The survey findings can be summarized as follows :

1. The majority of faculty members (77.6) percent rarely avail themselves of the reference service. When they do, it is mainly to look for information which relates to their lectures.
2. When problems in connection with library use arise, most faculty members turn to the librarian or the reference service counter for advice. The rest seek guidance by reading suggestion announcement on the bulletin board or a handbook on library use. The reason why some are reluctant to approach the reference service desk directly is because they feel that the extent of the source of information provided through such service is limited and hence not exhaustive enough to solve the problem. Also, they are afraid

to be burdensome to the librarian or are turned off by the unfriendly air on the part of the librarian.

3. As regards the faculty members' awareness of the reference service, it is found that only a moderate number of respondents is aware of the seven types of reference service, namely, the person-to-person service available at the reference desk; book reservation service; formal introductory course offer on library use; introductory course offer on bibliographical compilation method and guidance on term paper and thesis writing; photocopying of articles or books in foreign libraries' holdings; provision of abstracts and documents available at other libraries in Thailand, and provision of bulletin board.

4) Considering the number of respondents who are aware of the reference service according to the various independent variables, it is found that the difference in the respondents' specialization, professional positions, length of time spent on activities on campus, frequency of the use of reference service, and purposes in using the service has direct effect on the different degrees of their awareness of the individual types of reference service. This finding goes to support hypothesis (2) above.

5) The respondents are all agreed that reference service proves very useful to their undertakings and is hence highly satisfactory, which supports hypothesis (3) above. They also express their wish that the Central Library search and acquire information related to research as well as provide their departments and faculties with copies of content pages from the latest issues of professional journals/periodicals.

Recommendations.

1. The Library's reference service should be advertised on a broader scale among the university faculty members as not many are aware of its existence. Those who are, however, concede to its being very beneficial to their work, for example, the bibliographical compilation service, the circulation of latest news, the reference service by mail and telephone. All these should be advertised, especially the one on various publications.

2. The Central Library should be prepared to give such reference service as advertised. Its staff concerned should be trained so that they can effectively communicate with the individuals who need to make use of the service and efficiently refer them to the right source of information. Moreover, it should take into consideration how best to facilitate its service users, i.e. by providing telephone, reading and working area, and by setting up bulletin boards.

The study aims at achieving its goal in providing guidelines for librarians insofar as advertisement of work relating to reference service is concerned. Also, it attempts to find out how to improve the types of service already in existence as well as to suggest new service activities which could prove most beneficial to the service users.



กิตติกรรมประกาศ

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ไม่นายกิจ เป็นอย่างยิ่ง ที่กรุณาควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขงาน ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ ที่ได้แนะนำหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ และคุณวงศ์สว่าง เขาว์ชุตติ บรรณารักษ์บริการเอกสารสนเทศหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ที่ให้ข้อมูลเบื้องต้นในการวิจัยตลอดทั้งขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ สมาชิกหอสมุดกลางทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณธาดารี รวีเจริญ และคุณศานิต นิยมาคม ที่ช่วยสร้างโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน สำหรับความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจเสมอมา

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณพ่อแม่ และญาติพี่น้องทุกคนที่เป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่ง

ทิพวรรณ กาลกฤษณ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญ

บท	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ช
กิตติกรรมประกาศ.....	ฎ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ณ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
สมมติฐาน.....	5
ตัวแปรในการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
คำนิยาม.....	7
วิธีดำเนินการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2. บริการตอบคำถามกับการสื่อสาร.....	9
ความหมายและขอบเขตของบริการตอบคำถาม.....	9
ระดับการให้บริการตอบคำถาม.....	10
บริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	12
บริการตอบคำถามและการสื่อสาร.....	16
ระบบการสื่อสาร (Communication System).....	17
การสื่อสารเพื่อค้นหาข้อสนเทศ.....	19
ลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ.....	20
ขั้นตอนการซักถาม.....	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.	
การจำกัดขอบเขตของคำถาม	21
การค้นหาจุดมุ่งหมายของผู้ใช้บริการ	21
การพิจารณาลักษณะของผู้ใช้บริการ	21
การเชื่อมโยงคำถามกับแหล่งข้อสนเทศ	22
การเสนอคำตอบ	22
การสื่อสารเพื่อเผยแพร่งานห้องสมุด	22
การตลาดงานบริการห้องสมุด	23
องค์ประกอบของการตลาด	24
3.	
วิธีดำเนินการวิจัย	26
ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	26
เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล	27
การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย	28
กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การทดสอบสมมติฐาน การศึกษาวัตถุประสงค์	
และการวิเคราะห์ตัวแปร	31
ขบวนการวิเคราะห์ข้อมูล	32
4.	
การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบและลักษณะการใช้บริการ	
ตอบคำถาม	33
ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ	38
ความแตกต่างของความตระหนักถึงบริการตอบคำถาม	60
ทัศนคติและข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับบริการ	
ตอบคำถาม	82

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. การอภิปรายผล	86
5. บทสรุป และข้อเสนอแนะ	98
เหตุผลในการศึกษา	98
วิธีดำเนินการวิจัย	99
ผลจากการศึกษาและข้อสรุป	100
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป	103
การประยุกต์ผลการวิจัย	103
แนวทางการวิจัยในอนาคต	105
ข้อจำกัดในการวิจัย	106
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	114
ประวัติผู้เขียน	130

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.	เปรียบเทียบจำนวนอาจารย์ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลางกับจำนวนอาจารย์ประจำ โดยจำแนกตามสาขาวิชา. 29
2.	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชา. 30
3.	จำนวนแบบสอบถามและผู้ตอบแบบสอบถาม. 33
4.	ความถี่ในการมาใช้บริการตอบคำถาม. 34
5.	จุดประสงค์ในการมาใช้บริการตอบคำถาม. 35
6.	แหล่งให้คำแนะนำแก่อาจารย์เมื่อเกิดปัญหาการใช้ห้องสมุด. 36
7.	สาเหตุที่อาจารย์ไม่เลือกใช้บริการตอบคำถามช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด. 37
8.	ความตระหนักของอาจารย์ต่อบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ. 39
9.	บริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ จำแนกตามระดับจำนวนผู้ตระหนักถึง. 41
10.	สาเหตุที่อาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถาม. 43
11.	ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามสาขาวิชา. 46
12.	ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ. 49
13.	ความตระหนักถึงการตอบคำถามจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย. 52
14.	ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามอัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม. 55
15.	ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม. 57
16.	เปรียบเทียบความตระหนักที่แตกต่างกันในแต่ละสาขาวิชา. 61
17.	เปรียบเทียบความแตกต่างของความตระหนักในระหว่างตำแหน่งวิชาการ. 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18	เปรียบเทียบความแตกต่างของความตระหนักที่จำแนกตามระยะเวลา ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย 67
19.	เปรียบเทียบความแตกต่างของความตระหนักในระหว่างอัตราความถี่ ในการใช้บริการตอบคำถาม 70
20.	เปรียบเทียบความแตกต่างของจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถาม จำแนกตามจุดประสงค์ในการใช้บริการใช้บริการตอบคำถาม 72
21.	ค่าเฉลี่ยน้ำหนักทัศนคติของอาจารย์ต่อประโยชน์ของบริการตอบคำถาม ต่อการปฏิบัติงาน 76
22.	ค่าเฉลี่ยน้ำหนักความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการตอบคำถาม 79
23.	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการตอบคำถาม 81

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1. องค์ประกอบของการสื่อสาร..... 17
2. ความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดและการวิจัย..... 18



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ



ที่มาของปัญหา

มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันที่ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิและนักศึกษาที่มาอยู่รวมกัน เพื่อทำหน้าที่แสวงหาความจริง ขยายขอบเขตความรู้ ฝึกฝนวิชาชีพ และสร้างความเจริญงอกงามให้แก่สติปัญญาและจิตใจ (Higham 1980 : 9) ปัจจุบันแนวโน้มทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยมักเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ค้นหาความรู้ด้วยตนเองโดยมีอาจารย์เป็นผู้แนะแนวทางให้ การศึกษาระบบนี้ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญยิ่งกว่าในอดีต ที่ระบบการสอนใช้การบรรยายและตำราเรียน เพียงสองสามเล่มในชั้นเรียนเป็นหลัก ห้องสมุดเปรียบเหมือนชุมทองของนักศึกษา อาจารย์เป็นผู้ช่วยนักศึกษาขุดค้นนำความมั่งคั่งแห่งชุมทองนั้นขึ้นมา (Davidson 1954 : 3) ดังนั้นเพื่อให้ห้องสมุดสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาตลอดจนอาจารย์ในมหาวิทยาลัยได้อย่างดีที่สุด อาจารย์กับห้องสมุดควรมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหน้าที่จัดเตรียมทรัพยากรที่จะเป็นแหล่งช่วยการสอน การค้นคว้าวิจัยของอาจารย์ ทั้งยังต้องกระตุ้นให้อาจารย์ได้รับรู้ถึงทรัพยากรที่มีอยู่ ตลอดจนสามารถเข้าถึงและนำข้อสนเทศจากแหล่งทรัพยากรที่สะสมไว้มาใช้ได้ด้วย ภารกิจในการนำผู้ใช้บริการให้เข้าถึงและนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์นี้ เป็นหลักปฏิบัติของงานบริการตอบคำถาม ซึ่งมีปรัชญาว่า จะต้องจัดหาข้อสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ เป็นสื่อกลางที่จะนำไปสู่ผู้ใช้บริการได้พบกับข้อสนเทศที่ต้องการ (Vavrek 1968 : 509) การดำเนินงานเชื่อมโยงผู้ใช้กับข้อสนเทศนั้นมักจะแบ่งเป็นกิจกรรมหรือบริการเฉพาะอย่างอีกหลายบริการ เช่น การตอบคำถามง่าย ๆ ธรรมดาไปจนกระทั่งการค้นหาข้อสนเทศด้วยวิธีทางบรรณานุกรมที่ซับซ้อน (American Library Association 1979:275) หากคณาจารย์มหาวิทยาลัยได้รับทราบถึงการให้บริการเหล่านี้มากเพียงไร ก็ย่อมมีโอกาสเลือกใช้บริการที่เหมาะสมมากขึ้น เพียงนั้น เป็นการประหยัดเวลาค้นหาข้อสนเทศ และมีทางที่จะได้รับข้อสนเทศที่ตรงความต้องการมากขึ้น

การได้รับข้อสนเทศที่ถูกต้องตรงความต้องการจะนำไปสู่วัฏจักรแห่งการศึกษา คือ ผู้รับข้อสนเทศจะนำข้อสนเทศที่ได้ไปศึกษาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เป็นความรู้ ซึ่งจะถูกส่งผ่านไปยังนักศึกษาหรืออาจารย์อื่น ๆ หรือถูกส่งกลับมายังห้องสมุดเพื่อสะสม เป็นทรัพยากรสำหรับศึกษาค้นคว้าต่อ ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นย่อมกระตุ้นให้เกิดความสนใจใคร่รู้ในกลุ่มอาจารย์และนักศึกษาที่จะศึกษาค้นคว้าให้รู้แตกฉาน หรือนำไปสู่การศึกษาเพื่อความรู้อย่างใหม่ การศึกษาจึงมีลักษณะวนเวียนจากบุคคลไปสู่ห้องสมุด ไปสู่มนุษย์และกลับมายังห้องสมุดอีกไม่รู้จบ (Redmond, Sinclair and Brown 1972 : 449-450) ผลของวัฏจักรนี้คือ ความก้าวหน้าทางวิชาการ ซึ่งมีกำเนิดจากการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง

เนื่องจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความต้องการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ เพื่อปฏิบัติภารกิจในการเป็นอาจารย์ของมหาวิทยาลัย มีทักษะเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การเขียนตำราและบทความทางวิชาการ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2525 : 104) สถาบันวิทยบริการ จึงมีนโยบายดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าวโดยการเป็นแหล่งสะสมเอกสารและอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เช่นหนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพื่อใช้ประโยชน์การเรียนการสอนและการวิจัยทั้งของคณาจารย์และนิสิต (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สำนักงานอธิการบดี, กองแผนงาน 2523 : 411) ซึ่งการที่อาจารย์จะเข้าถึงเอกสาร และอุปกรณ์การศึกษาที่สะสมไว้อย่างสะดวกรวดเร็ว งานอ้างอิงจึงมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างอาจารย์กับแหล่งข้อสนเทศดังกล่าว

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแก่นิสิต คณาจารย์ ข้าราชการมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก โดยอยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการเอกสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานฝ่ายบริการ ปัจจุบันตั้งอยู่บริเวณชั้นที่ 1 ภายในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์

ทรัพยากรของงานบริการเอกสารสนเทศประกอบด้วย หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ 9, 112 เล่ม วารสารอ้างอิง 48 รายชื่อ นอกจากนี้ยังมีแผนที่และระเบียบการและหลักสูตรของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ อีกจำนวนหนึ่ง การดำเนินงานให้บริการมีบรรณารักษ์ 2 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 1 คน (วุฒิปริญญาตรี) ผลัดกันให้บริการอยู่เป็นประจำ และจัดงานบริการออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ
2. บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท
3. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นทางการ และไม่ เป็นทางการ
4. บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด
5. บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำรายงานและวิทยานิพนธ์
6. บริการหนังสือจอง คือ การที่ห้องสมุดกลางจัดสำรองหนังสือสำหรับนิสิตทั้งชั้นใช้

ประกอบการเรียนวิชาหนึ่ง

7. บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นบริการที่จัดขึ้น เพื่อคณาจารย์ เป็นส่วนใหญ่ตามความจำเป็นในการค้นคว้าวิจัย
8. บริการข่าวสารทันสมัย เป็นการจัดทำรายชื่อหนังสืออ้างอิงที่ได้รับใหม่ พร้อมทั้งบรรณนิเทศน์จัดส่งให้ห้องสมุดคณะและสถาบันในสังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
9. บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว คือการค้นคว้าและจัดส่งสิ่งพิมพ์ให้แก่อาจารย์และนักวิจัย
10. บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดต่างประเทศ
11. บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ
12. กิจกรรมบำนิเทศ เพื่อแนะนำหนังสืออ้างอิงที่น่าสนใจแก่ผู้ใช้ห้องสมุด หรือจัดนิทรรศการในวาระต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้ทั่วไปแก่ผู้สนใจ

เพื่อให้ห้องสมุดกลาง สามารถดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่คณาจารย์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาว่า อาจารย์ในมหาวิทยาลัยมีความตระหนักเพียงใดต่อบริการตอบคำถามที่จัดขึ้น นอกจากนี้อาจารย์มีทัศนคติและความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามอย่างไร ผลการศึกษาย่อมจะแสดงให้เห็นห้องสมุดตระหนักว่า บริการตอบคำถามสามารถเป็นสื่อที่จะเชื่อมโยงผู้ใช้บริการกับห้องสมุดได้เพียงใด เพราะการที่อาจารย์มีความรู้ว่างานบริการตอบคำถามในห้องสมุดนั้นมีบริการเฉพาะอย่างอะไรบ้าง ย่อมสามารถเลือกสรรใช้บริการให้ตรงวัตถุประสงค์ตลอดทั้งประหยัดเวลาในการค้นหาข้อสนเทศ และมีโอกาสใช้ทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างกว้างขวาง สำหรับทัศนคติของอาจารย์ต่อบริการตอบคำถาม จะทำให้ห้องสมุดตระหนักถึงความต้องการ ความคิดเห็น รวมทั้งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการอีกด้วย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการตลาดบริการห้องสมุด (เพ็ญพร เสถียรสวัสดิ์

ความสำเร็จในการบริการคณาจารย์ย่อม เป็นแนวทางนำไปสู่การนำนักศึกษาไปยัง
ห้องสมุด นำไปสู่ความก้าวหน้าทางการศึกษา และ เน้นให้สมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย
เล็งเห็นความสำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัย เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาการให้บริการตอบคำถามแก่อาจารย์มหาวิทยาลัย
ด้วยวิธีการสำรวจประเด็นสำคัญดังนี้

1. ความตระหนักของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน เรื่องบริการตอบคำถามของ
หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
2. การใช้และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามของอาจารย์
3. ทัศนคติ ความต้องการ และความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถาม

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการปริทัศน์วรรณกรรมด้านห้องสมุดมหาวิทยาลัย การให้บริการตอบคำถาม และ
ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อ เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยปรากฏว่า
ในปี พ.ศ. 2522 (มีนาคม สวัสดิสาร 2522) ได้มีการสำรวจการใช้ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย เพื่อประกอบการสอนของคณาจารย์พบว่า อาจารย์มีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด เห็นว่า
ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการสอน เป็นอย่างยิ่ง และห้องสมุดที่อาจารย์ใช้มากที่สุดคือ หอสมุดกลาง
และห้องสมุดคณะที่อาจารย์แต่ละคนประจำอยู่

ในสหรัฐอเมริกาได้มีการวิจัยความตระหนักและ ทัศนคติ ของอาจารย์ต่อบริการตอบ
คำถามของมหาวิทยาลัย 6 แห่ง ในแคลิฟอร์เนีย (Nelson 1973 : 268-275) โดยเลือก
กลุ่มตัวอย่างประชากรร้อยละ 30 จากจำนวนอาจารย์ที่ปฏิบัติการเต็มเวลา ผลจากการสำรวจ
พบว่าอาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ เพียงร้อยละ 50 ของบริการทั้งหมด
ที่ห้องสมุดให้บริการ ตัวแปรที่มีผลต่อความตระหนัก คือ ตำแหน่งทางวิชาการ สาขาทางวิชาการ
(ซึ่งแบ่งเป็น 3 สาขา คือ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์) อัตราความถี่ในการมาใช้
ห้องสมุด และอายุการทำงานในมหาวิทยาลัย

ถัดมาอีก 4 ปี คือ ค.ศ. 1977 ได้มีการศึกษาที่คล้ายคลึงกับที่ Nelson เคยทำมา แต่เป็นการศึกษาความตระหนักถึงในการบริการตอบคำถามของนักศึกษามหาวิทยาลัยชิคาโก ด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ จำนวนนักศึกษาที่เป็นประชากร คือ 124 คน (1.5 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมดในมหาวิทยาลัย) ผลปรากฏว่ามีนักศึกษา 18 เปอร์เซ็นต์ ไม่ทราบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบริการตอบคำถาม 34 เปอร์เซ็นต์ ไม่เคยใช้บริการตอบคำถามเลย ส่วน จำนวนนักศึกษาที่มีความตระหนักถึงบริการตอบคำถามแต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน บริการ แนะนำการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรห้องสมุดตลอดจนบริการตอบคำถามง่าย ๆ มีจำนวนผู้ตระหนัก ถึงประมาณ 3 ใน 4 ของจำนวนนักศึกษาที่เป็นประชากร ขณะที่บริการที่ให้ข้อสนเทศบริการยืม ระหว่างห้องสมุด และบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์มีจำนวนนักศึกษาที่ตระหนักถึง บริการ เหล่านี้น้อย ผลจากการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชิคาโกยังขาดการสื่อสาร ที่ดีระหว่างห้องสมุดและนักศึกษานักใช้บริการ (Sandock 1977 : 284-296)

นอกจากนี้ได้มีการสำรวจการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแลงคาสเตอร์ ประเทศอังกฤษ ซึ่งให้ผลสนับสนุนการศึกษาของ เนลสัน เพราะอาจารย์ในมหาวิทยาลัยแลงคาสเตอร์ จำนวนน้อย มาใช้บริการตอบคำถาม เนื่องจากอาจารย์มีความสนใจในการค้นคว้าวิจัยน้อยกว่าบุคลากรที่อยู่ใน วงการอุตสาหกรรม ซึ่งแสดงว่าจุดประสงค์ในการใช้ห้องสมุดของแต่ละบุคคลมีผลต่อความตระหนัก ถึงบริการตอบคำถามของห้องสมุดด้วย (Roberts 1972 : 47-49)

จากการรวบรวมข้อมูลจากวรรณกรรมที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาหาแนวทางวิจัย และสร้างสมมติฐานต่อไป

สมมติฐาน

สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. อาจารย์ส่วนใหญ่มีความตระหนักในบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ปานกลาง
2. ตำแหน่งทางวิชาการ กลุ่มสาขาวิชา อัตราความถี่ในการมาใช้บริการตอบคำถาม ระยะเวลาในการทำงานในมหาวิทยาลัย และจุดประสงค์ในการมาใช้บริการตอบคำถาม มีผลทำให้ ความตระหนักของอาจารย์ เรื่องบริการตอบคำถามแตกต่างกัน
- 3.ทัศนคติ ของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามอยู่ในระดับดี

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. ตำแหน่งทางวิชาการ (อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์)
2. กลุ่มสาขาวิชา (มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์)
3. อัตราความถี่ในการมาใช้บริการตอบคำถาม
4. ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัย
5. จุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม

ตัวแปรตาม

1. ความตระหนัก เรื่องบริการตอบคำถาม
2. ทศนคติต่องานบริการตอบคำถาม
3. ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถาม

ขอบเขตการวิจัย

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ใช้เป็นแหล่งศึกษาวิจัยมี 1 แห่ง คือ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีเหตุผลคือ
 - ก) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันที่มีการเรียนการสอนและการวิจัยทุกสาขาวิชาคือ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ทั้งในระดับปริญญาตรี โท และเอก
 - ข) หอสมุดกลาง เป็นห้องสมุดที่ใหญ่ที่สุดในมหาวิทยาลัย ให้บริการแก่บุคคลทุกกลุ่มทุกสาขาวิชา และทุกระดับการศึกษาในมหาวิทยาลัย
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ อาจารย์ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลางในปีการศึกษา 2526/2527 จำนวน 308 คน (50 เปอร์เซ็นต์ของอาจารย์ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดทั้งสิ้น 616 คน) เพราะถือว่า อาจารย์ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดเหล่านี้เป็นผู้มีความสนใจในการใช้ห้องสมุด สมควรที่จะนำทัศนคติของอาจารย์มาใช้ในการศึกษาพัฒนางานห้องสมุด เพื่อประโยชน์จะได้กลับไปสู่อาจารย์ผู้ต้องการใช้บริการของห้องสมุดจริง ๆ
3. บริการของหอสมุดกลางที่นำมาเป็นส่วนสำคัญของการศึกษา คือ บริการตอบคำถาม

คำนิยาม

ความตระหนัก หมายถึง การรับทราบของอาจารย์ที่มีต่อ เรื่องการให้บริการตอบคำถาม ของหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สะท้อนถึงความต้องการให้สิ่งนั้น เป็นอย่างไร รวมทั้งความรู้สึกที่สนับสนุนหรือ เป็นปฏิปักษ์ ความต้องการหรือไม่ต้องการ สมควร เลือก ใช้หรือไม่สมควร เป็นต้น (Dillian 1978 : 80-81)

อาจารย์หรือคณาจารย์ หมายถึง อาจารย์ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกคนที่เป็น สมาชิกหอสมุดกลาง ในปีการศึกษา 2526/2527

บริการตอบคำถาม (reference service) หมายถึง บริการที่ประกอบด้วย ความ ช่วยเหลือบุคคลในการติดตามข้อสงสัย เทศ บริการนี้มีลักษณะแตกต่างไปตามประเภทห้องสมุด ความ สามารถและการฝึกอบรมของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ บริการอาจจะ เริ่มตั้งแต่การตอบคำถามง่าย ๆ ไปจนการค้นหาข้อสงสัย เทศด้วยวิธีการทางบรรณานุกรม (American Library Association 1979 : 275-278) ตามนัยที่กล่าวมานี้ตรงกับงานของฝ่ายบริการเอกสารสนเทศ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ (วงศ์สว่าง เชาว์ชูติ, สัมภาษณ์)

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาและปริทัศน์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามในหอสมุดมหาวิทยาลัย โดยเน้นการให้บริการแก่อาจารย์ และรวบรวมรายชื่ออาจารย์ที่เป็นสมาชิกห้องสมุด ในปีการศึกษา 2526/2527

2. จัดทำแบบสอบถามโดยมีลำดับการทำงานดังนี้

ก) สัมภาษณ์หัวหน้างานบริการเอกสารสนเทศ หอสมุดกลาง เพื่อทราบถึงการ ดำเนินงานบริการตอบคำถาม

ข) จัดทำแบบสอบถามขั้นทดลอง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 รายละเอียด สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง
ทางวิชาการ กลุ่มสาขาวิชาการ อายุราชการ

- ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม

- ส่วนที่ 3 ความตระหนักถึงบริการตอบคำถาม

- ส่วนที่ 4 ทศนคติและข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับบริการตอบคำถาม

ค) ส่งแบบสอบถามไปยังอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง
สถาบันวิทยบริการ จำนวน 15 คน เพื่อทดสอบแบบสอบถาม

ง) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3. ส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปยังอาจารย์ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง ปีการศึกษา
2526/2527 จำนวน 308 คน

4. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่า
ร้อยละ มีขมิ้ม เลขคณิต ความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน และ มัธยฐาน

5. สรุปและอภิปรายผล

6. เรียบเรียงรายงานผลการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผลการวิจัยจะช่วยให้บรรณารักษ์ทราบถึงความตระหนักของอาจารย์ที่มีต่อ เรื่องการ
ให้บริการตอบคำถาม ตลอดจนปริมาณการใช้และวัตถุประสงค์ของการใช้บริการนี้ อันจะเป็นแนวทาง
ให้บรรณารักษ์สามารถประชาสัมพันธ์งานตอบคำถามในส่วนที่ยังไม่เป็นที่รู้จักให้แพร่หลายออกไป

2. ทศนคติ ความต้องการ และความพึงพอใจ ของอาจารย์ซึ่งเป็นผู้มีความสนใจใช้
ห้องสมุด ย่อมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการตอบคำถามที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น และ เป็น
การแนะนำหรือเสนอบริการตอบคำถามลักษณะใหม่ ๆ ซึ่งอาจารย์เห็นว่าจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้
บริการมากที่สุด

บริการตอบคำถามกับการสื่อสาร



ความหมายและขอบเขตของบริการตอบคำถาม

บริการตอบคำถาม (Reference Service) มักจะมีความหมายถึง การช่วยเหลือโดยตรงโดยบุคคลต่อผู้อ่านในการค้นข้อมูล (Galvin 1976 : 210) หากหน้าที่ทั่วไปของห้องสมุดได้แก่การจัดหา การรวบรวมและจัดการ และการเผยแพร่ข้อมูลแล้ว หน้าที่ประการหลังนี้คืองานของบริการตอบคำถาม ซึ่งมีลักษณะงานแตกต่างตามประเภทของห้องสมุด ระดับของการช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาข้อมูล ในปัจจุบันบริการตอบคำถามมีขอบเขตกว้างขวาง ทั้งภาคทฤษฎีและการปฏิบัติ

หากพิจารณาจากประวัติการดำเนินงาน ยุคแรก ๆ ที่บริการตอบคำถามเกิดขึ้นคือ ราวปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 ห้องสมุดที่จัดความช่วยเหลือค้นข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้แก่ ห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเผยแพร่การใช้หนังสือมากกว่าการเก็บรักษาแต่เพียงอย่างเดียว เพื่อสนองต่อหลักการที่จะทำให้ห้องสมุดประชาชน เป็นมหาวิทยาลัยของประชาชน ประกอบกับความก้าวหน้าของการอุดมศึกษาที่สนับสนุนการค้นคว้าวิจัย ทำให้ห้องสมุดต้องมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้ใช้ (Lawson 1969 : 19)

ผลของการตั้งบริการตอบคำถามในปลายศตวรรษที่ 19 ประกอบกับการจัดบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา การพัฒนาเครื่องมือและวิธีการให้บริการและควบคุมบรรณานุกรม ความต้องการข้อมูล เพื่อการวิจัยและการปฏิบัติงาน บริการตอบคำถามจึงได้รับการพัฒนาขอบเขตให้เป็นบริการที่ยิ่งกว่าการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ในปี 1976 สมาคมห้องสมุดอเมริกันได้ตีพิมพ์แนวปฏิบัติในการให้บริการข้อมูล (A Commitment to Information Services) ซึ่งระบุขอบเขตการบริการตอบคำถามและบริการข้อมูลไว้ดังนี้

บริการตอบคำถาม หรือ บริการข้อมูล ประกอบด้วยความช่วยเหลือของบุคคลแก่ผู้ใช้บริการในการติดตามข้อมูล ลักษณะและขอบเขตของบริการ เช่นนี้มีความแตกต่างกันประ-

เกณฑ์ของห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ ผู้ใช้บริการ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ และการฝึกอบรม วิชาชีพ บรรณารักษ์ และผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการให้บริการ และตามแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งในและนอกระบบการดำเนินงานของสถาบัน บริการนี้มีระดับตั้งแต่การตอบคำถามง่าย ๆ ไปจนถึงการให้สารสนเทศที่ต้องใช้การค้นคว้าทางบรรณานุกรม ซึ่งต้องอาศัยความสามารถของบรรณารักษ์ หรือผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศในด้านเทคนิคการดำเนินงานสารสนเทศ และความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาเฉพาะด้วย (American Library Association 1979: 275)

จากขอบเขตที่ระบุไว้ใน แนวปฏิบัติ นี้ จะเห็นได้ว่า บริการตอบคำถาม และบริการสารสนเทศเป็นงานประเภทเดียวกันคือ การช่วยเหลือผู้ให้บริการค้นหาสารสนเทศ หากมีความแตกต่างกันที่ระดับและความเข้มข้นของบริการที่บริการสารสนเทศมุ่งหาตัวสารสนเทศที่แท้จริงให้แก่ผู้ให้บริการ ดังนั้นค่านิยมของ บริการตอบคำถาม และบริการสารสนเทศจึงอาจมีร่วมกัน เช่น

บริการสารสนเทศ คือ การช่วยเหลือของบุคคลที่จัดโดยสมาชิกของแผนกบริการอ้างอิง แก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการติดตามสารสนเทศ พ้องความหมายกับ บริการตอบคำถาม (Young, ed. 1983 : 118)

อย่างไรก็ตาม การให้บริการตอบคำถามก็มีระดับและความเข้มข้นของการให้ผลขั้นสุดท้ายแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีตั้งแต่การแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ให้บริการเพื่อสามารถช่วยตนเองในการค้นหาสารสนเทศ ไปจนถึงการจัดสารสนเทศที่ต้องการให้แก่ผู้ให้บริการ ในหัวข้อต่อไปจึงจะกล่าวถึงระดับการให้บริการตอบคำถามโดยทั่วไปในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ระดับการให้บริการตอบคำถาม

มีผู้ตั้งและศึกษาทฤษฎีเป็นจำนวนมากที่พยายามแบ่งระดับการบริการตอบคำถาม ในปี 1930 Wyer (Wyer 1930, cited by Emery 1970 : 88-89) พยายามให้ความกระจ่างแก่ทฤษฎีงานอ้างอิง (reference work) ว่าสามารถแบ่งระดับการบริการได้เป็น 3 แนวทาง คือ การบริการระดับอนุรักษนิยม (conservative) สายกลาง (moderate) และเสรี (liberal) และปี 1961 Rothstein (1961 : 14) กล่าวถึงบริการตอบคำถามยังคงดำเนินการตามทฤษฎีของ Wyer โดย Rothstein ใช้การแบ่งระดับเป็นขั้นต้น (minimum) ชั้นกลาง

(middling) และชั้นสูง (maximum) แทน

บริการขั้นต้นหรืออนุรักษนิยม เป็นลักษณะของการให้บริการที่ปรากฏในท้องสมุดประชาชน ท้องสมุดโรงเรียนและท้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วไป ขอบเขตของความช่วยเหลือเพียงการแนะนำ ผู้ใช้บริการว่าจะสามารถค้นหาข้อสนเทศได้จากที่ใด และไม่คำนึงว่าผู้ใช้บริการจะได้ข้อสนเทศ ถูกต้องตรงความต้องการหรือไม่ (Katz 1982 : 53)

บริการระดับกลาง บริการคำตอบคำถามในระดับนี้ บรรณารักษ์อาจจะมิพบทบาทสำคัญในการแนะนำการใช้ท้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการบางกลุ่ม รวมทั้งการให้ข้อสนเทศแก่ผู้ใช้บริการในกรณีที่เป็นข้อสนเทศที่หาได้จากหนังสืออ้างอิงที่เป็นมาตรฐานในท้องสมุดทั่วไป (Lawson 1969 : 20)

บริการระดับ เสรี หรือชั้นสูงสุด เป็นบริการที่ทั้ง Wyer และ Rothstein สนับสนุนว่าเป็นอุดมคติของท้องสมุดทุกประเภท บรรณารักษ์จะให้บริการอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อให้ได้ข้อสนเทศที่เป็นความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยที่การให้บริการจะต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เน้นการเผยแพร่ข้อสนเทศไม่ว่าจะอยู่ในรูปใด
2. ข้อสนเทศที่ถูกเผยแพร่จะต้องเป็นที่เชื่อถือได้ เพราะผู้ใช้บริการเป็นนักวิชาการ ตลอดทั้งหน่วยงานที่ให้บริการก็เป็นหน่วยงานทางวิชาการด้วย
3. จัดบริการประเภทต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ และลักษณะเฉพาะของผู้ใช้บริการแต่ละคน

การบริการระดับ เสรี จะพบมากในท้องสมุดเฉพาะ และท้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการบริการแก่อาจารย์ และนักศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษา (Galvin 1976 : 217-219) และมีการขยายบริการขั้นสูงออกไปอย่างกว้างขวาง เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการพิมพ์และการเผยแพร่ข้อสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้เกิดการขยายตัวอย่างรวดเร็วของข้อสนเทศ (Information explosion) ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่มีอิทธิพลต่อ วิธีการควบคุมบรรณานุกรม การจัดเก็บและค้นคืน ตลอดจนวิธีการเผยแพร่ข้อสนเทศ แต่เดิมนั้นนักวิชาการหรือนักวิจัยอาจจะพอใจแต่เพียงการค้นหาข้อสนเทศจากวารสารไม่กี่ฉบับ คำนวณไม่กี่เล่ม และการสอบถามสนทนากับเพื่อนร่วมอาชีพ แต่เมื่อข้อสนเทศขยายตัวเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้การติดตามความก้าวหน้าของวิชาการด้วยวิธีดังกล่าวไม่เพียงพอ นักวิชาการและนักวิจัยต้องหันมาพึ่งพาบริการของท้องสมุด

มากขึ้น (Valls 1983 : 5) บุคคลประเภทนี้ต้องทำงานแข่งกับเวลาและเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง พวกเขาจึงต้องการบริการที่ให้ข้อสนเทศที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว แม้ว่าพวกเขาใช้บริการเหล่านี้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้รับตัวข้อสนเทศที่ต้องการ พวกเขาก็มินดีที่จะเสียค่าใช้จ่ายเพื่อการนั้น (Galvin 1976 : 219) ซึ่งทำให้เกิดศูนย์ข้อสนเทศ หรือบริการตอบคำถามชั้นสูง เพื่อให้บริการแก่บุคคลระดับนี้

บริการตอบคำถามในท้องสมุดมหาวิทยาลัย

นับตั้งแต่ปี 1930 ที่ Wyer ได้แสดงความคิดเห็นเรื่องระดับการให้บริการตอบคำถาม เป็นต้นมา ก็ได้มีการถกเถียงกันตลอดมาจนปัจจุบันว่า ท้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัดบริการตอบคำถามระดับใด (Freides 1983 : 458)

ดังได้กล่าวแล้วว่า บริการตอบคำถาม เริ่มจากการแนะนำวิธีการใช้ท้องสมุด จนกระทั่งการแนะนำข้อสนเทศที่ต้องการแก่ผู้ใช้บริการ จึงมีแนวความคิด 2 ทางในการบริการตอบคำถามในท้องสมุดมหาวิทยาลัย คือ การแนะนำการใช้ท้องสมุด instruction กับ การแนะนำข้อสนเทศ หรือ information จากการปริทัศน์วรรณกรรมพบว่า แนวความคิดทั้งสองนี้เป็นประเด็นที่ถกเถียงกันมาก และยังหาที่สิ้นสุดไม่ได้ เพราะมีนักวิชาการหลายคนให้ความเห็นสนับสนุนและคัดค้านแนวความคิดทั้ง 2 ประการอย่างกว้างขวาง

ปัจจุบันบรรณารักษ์ท้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมากยึดถือการให้บริการระดับขั้นต้นอย่างมั่นคง บรรณารักษ์เหล่านี้มีแนวความคิดว่า การแนะนำวิธีใช้ท้องสมุด เป็นวิธีที่ดีและมีความสำคัญต่อกระบวนการศึกษาด้วยตนเอง และยังอำนวยความสะดวกแก่การบริหารงานท้องสมุด โดยส่วนรวมด้วย เนื่องจาก บริการระดับต้น หรือการแนะนำวิธีใช้ท้องสมุดนี้ เสียค่าใช้จ่ายน้อยและประหยัดเวลาทำงานของบรรณารักษ์ ทำให้บรรณารักษ์สามารถให้บริการแก่บุคคลส่วนใหญ่ได้ นอกจากนี้ประเด็นสำคัญที่บรรณารักษ์พิจารณาให้บริการตอบคำถามระดับต้น เพราะบรรณารักษ์มีความเห็นว่าตนเองมีขีดความสามารถจำกัดในสาขาวิชาความรู้ต่าง ๆ จึงไม่สมควรที่จะทำหน้าที่วิเคราะห์ตีความ หรือประเมินคุณค่าของข้อสนเทศ แม้ว่าจะ เป็นข้อสนเทศที่อยู่ในสาขาวิชาการเดียวกัน สำหรับข้อสนเทศที่เป็นสหสาขาแล้ว เป็นเรื่องที่อยู่เหนือความสามารถของบรรณารักษ์ (Galvin 1976 : 217-218) หรือหากบรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถพอที่บริการตอบคำถามระดับสูง ก็อาจจะไม่เป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการท้องสมุดโดยทั่วไป เพราะบรรณารักษ์สามารถให้บริการระดับ

สูงกับผู้ใช้บริการบางรายในบางโอกาสเท่านั้น (Schiller 1965 : 55)

Katz ได้สรุป เหตุผลที่บริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้บริการประเภทแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นข้อ ๆ ไว้ดังนี้ (Katz 1981 : 58)

1. ในฐานะที่ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษา และบรรณารักษ์เป็นส่วนหนึ่งของระบบการศึกษา ดังนั้นบรรณารักษ์จึง เปรียบ เหมือนอาจารย์ซึ่งจะต้องส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการช่วยผู้ใช้บริการประสานความคิดกับหนังสือ วารสาร และวัสดุไม่ตีพิมพ์อื่น ๆ และช่วยพัฒนาความสามารถ คัดเลือกและวิพากษ์วิจารณ์ตัดสินคุณค่าของแหล่งข้อมูล เทคโนโลยี

2. เนื่องจากปัญหางบประมาณและการขาดแคลนบรรณารักษ์ จึงต้องมีการจัดสรรเวลาบริการอย่างรอบคอบ เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมได้รับการบริการ เวลาบริการที่จำกัดนี้เองไม่เปิดโอกาสให้บรรณารักษ์สามารถบริการผู้ใช้ห้องสมุดทุกคนอย่างเต็มความต้องการ ดังนั้นการแนะนำให้ผู้ให้บริการสามารถค้นหาข้อมูลเทคโนโลยีเองจึงมีความเหมาะสมกับภาวะเช่นนี้

3. หากผู้ต้องการข้อมูลเทคโนโลยีได้รับการอบรมวิธีการค้นหาข้อมูลเทคโนโลยีก็จะสามารถติดตามกระแสความก้าวหน้าของข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะโดยทั่วไปของการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด คือ การวางรากฐานให้ผู้ให้บริการคุ้นเคยกับวรรณกรรม 3 สาขาวิชาหลัก คือ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีหนังสือครอบคลุมทั้ง 3 สาขาวิชาอย่างกว้าง ๆ เพื่อสนับสนุนการศึกษาทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัยแนะนำการใช้บรรณานุกรมและบัตรรายการ ตลอดจนการส่งรายชื่อหนังสือใหม่แก่ภาควิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสอน (Harlow 1963 : 360-361)

บริการตอบคำถามในลักษณะตรงข้ามกับการแนะนำการใช้ห้องสมุด คือ บริการระดับสูง หรือการนำข้อมูลเทคโนโลยีมาให้แก่ผู้ใช้บริการที่เรียกว่า Information บรรณารักษ์ที่ให้บริการตามแนวความคิดนี้มีความเห็นว่า บริการตอบคำถามจะต้องมีหน้าที่นำข้อมูลเทคโนโลยีถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการในการศึกษาและการค้นคว้าวิจัย (Cook 1981 : 81) เนื่องจากมีการขยายขอบเขตความต้องการ แหล่งข้อมูลเทคโนโลยี และความรู้เฉพาะสาขาวิชา ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการวิธีการบริการตอบคำถามเป็นพิเศษคือ ความช่วยเหลือในการจัดหาข้อมูลเทคโนโลยีมากกว่าการแนะนำให้รู้จักวิธีค้นหา (Schiller 1965 : 53-54) ซึ่งบริการระดับนี้จะสนองความ

ต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในมหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มที่ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี หรือบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย วิธีการให้บริการแนะนำข้อสนเทศนี้จะ เป็นการสืบค้นแหล่งข้อสนเทศ วิเคราะห์ ดีความ ประเมินคุณค่า และจัดระบบโครงสร้างใหม่ ให้แก่ข้อสนเทศซึ่งถูกดึงมาจากแหล่งต่าง ๆ มากกว่า 1 แหล่งขึ้นไป ซึ่งการขยายขอบเขตวิธี ดำเนินการบริการทำให้เกิดบริการตอบคำถามประเภทใหม่ขึ้น คือ บริการข้อสนเทศ (Galvin 1976 : 215-216) บรรณารักษ์ที่ให้บริการระดับนี้จะต้องรับผิดชอบต่อความถูกต้องเที่ยงตรงของ ข้อสนเทศที่จัดหามาอีกด้วย Katz สรุปเหตุผลที่บรรณารักษ์ต้องบริการตอบคำถามระดับสูงไว้ดังนี้ (Katz 1981 : 59)

1. โดยอาชีพแล้วบรรณารักษ์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการตอบคำถาม อีกทั้งมีความ เข้าใจว่าไม่สามารถฝีกอบรมผู้ใช้บริการแต่ละคนให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้แหล่ง ข้อมูลได้ในระยะเวลาอันสั้น

2. คนส่วนมากต้องการข้อสนเทศไม่ใช่ต้องการทราบวิธีค้นหา

3. ถ้ากำหนดให้บรรณารักษ์เป็นวิชาชีพเกี่ยวข้องกับข้อสนเทศ ก็จะต้องจัดบุคลากร และเงินทุนให้เพียงพอสำหรับงานบริการขั้นสูงได้

4. บรรณารักษ์เป็นผู้ได้รับการฝีกอบรมให้มีความรู้เพื่อจัดสรรข้อสนเทศแก่ผู้ใช้ (ซึ่ง พวกเขาอาจจะไม่ตระหนักถึงความต้องการข้อสนเทศนั้น) ทั้งยังมีความรู้ที่จะรวบรวมและดำเนินการ จัดข่ายการสื่อสารทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตลอดจนมีความรู้ว่าจะนำข้อสนเทศ ไปใช้งานได้อย่างไร

5. เมื่อยอมรับว่าบรรณารักษ์ได้รับการอบรมให้ช่วยเหลือผู้ใช้แต่ละบุคคลได้ตามที่ ต้องการ ผู้ใช้บริการย่อมมีความคิดว่าบรรณารักษ์จะต้องมีความรู้ทุกอย่างเกี่ยวกับห้องสมุดที่จะ สามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

การให้บริการระดับสูงหรือการนำข้อสนเทศแก่ผู้ใช้บริการของบริการตอบคำถามในห้อง สมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่มีลักษณะ เป็นบริการข่าวสารทันสมัย (current awareness service) เพื่อให้ผู้รับบริการทราบความเคลื่อนไหวและพัฒนาการของวรรณกรรมอย่างสม่ำเสมอ บริการรวบรวม และจัดทำบรรณานุกรม ดรรชนี และสาระสังเขป บริการแปลเอกสาร บริการเผยแพร่ข้อสนเทศ ที่เลือกสรรแล้ว (selective dissemination of information เรียกว่า SDI) นอกจากนี้

นี้ยังต้องพยายามศึกษาหาทางอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (Harlow 1963 : 362-363)

แม้ว่านักวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์สามารถระบุขอบเขตของการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 2 แนวทางไว้อย่างชัดเจนว่ามีแนวความคิดและวิธีปฏิบัติอย่างไร แต่การปฏิบัติงานในห้องสมุดจริง ๆ นั้น บรรณารักษ์ไม่สามารถกำหนดอย่างแน่ชัดลงไปว่าจะให้บริการระดับต้นหรือระดับสูง วิธีการบริการจะแปรเปลี่ยนไปได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ กลุ่มผู้ใช้บริการ ตลอดจนธรรมชาติของบรรณารักษ์ต่อการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามด้วย (Katz 1981 : 54)

เนื่องจากทัศนคติของบรรณารักษ์ต่องานบริการตอบคำถาม เป็นปัจจัยที่มีผลสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ ในปี 1979 ถึง 1980 Cook (1981 : 88-89) ได้ทำการวิจัยทัศนคติในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม เพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามและสัมภาษณ์บรรณารักษ์บริการตอบคำถามในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่คัดเลือกว่ามีขนาดการดำเนินงาน และลักษณะผู้ใช้บริการใกล้เคียงกัน ในออสเตรเลีย 6 แห่ง โดยมีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามจากห้องสมุดเหล่านี้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์ 51 คน (จำนวนทั้งหมด 53 คน)

บรรณารักษ์ทั้ง 51 คนจะจัดลำดับความสำคัญของบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ต่อผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ 3 กลุ่ม คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์เห็นความสำคัญของบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดว่า มีความสำคัญที่สุดสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และมีความสำคัญระดับค่อนข้างสูงสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ ซึ่งบรรณารักษ์เห็นว่าการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุดจะช่วยให้กลุ่มผู้ใช้บริการสามารถใช้แหล่งทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับบริการประเภทบริการข้อสนเทศนั้น บรรณารักษ์ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้ มีปัญหาในการให้คำตอบเพราะไม่มีความมั่นใจกับความเชี่ยวชาญของตนเอง ประกอบกับไม่แน่ใจในเป้าหมายของบริการตอบคำถามว่าให้บริการเพื่อแนะนำการใช้ห้องสมุด (instruction) หรือเพื่อการค้นข้อสนเทศ (information) ดังนั้น ระดับความสำคัญของบริการตอบคำถามประเภทบริการให้ข้อสนเทศต่อกลุ่มผู้ใช้บริการจึงมีระดับต่างกับบรรณารักษ์มุ่งให้บริการข่าวสารทันสมัย และการค้นหาวรรณกรรมแก่นักศึกษา บัณฑิตศึกษา และอาจารย์

ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า ทิศนคติในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม นั้น ไม่สามารถจะแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดว่าควรจะปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อให้เป็นแบบฉบับมาตรฐาน แม้ว่าโดยทั่วไปห้องสมุดมีเป้าหมายที่จะทำให้ผู้ใช้บริการทุกคนมีอิสระในการค้นหาข้อสนเทศ แต่ก็ไม่มีข้อห้าม หากบรรณารักษ์จะจัดหาข้อสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งบรรณารักษ์บริการตอบคำถามประมาณ 33-40 เปอร์เซ็นต์ เห็นว่า ควรจะให้บริการระดับสูงแก่ผู้ใช้บริการ และบรรณารักษ์อาวุโสมีความเห็นเพิ่มเติมว่า บริการระดับสูงนั้นจะต้องให้แก่คณาจารย์เป็นอันดับแรก

ผลการวิจัยของ Cook จึงสอดคล้องกับแนวความคิดด้านบริการตอบคำถามในวงการบรรณารักษศาสตร์โดยทั่วไปว่า การให้บริการระดับแนะนำการใช้ห้องสมุด และการให้บริการค้นหาข้อสนเทศนั้นแยกกันอย่างไม่เด็ดขาดไม่ได้ แนวความคิดด้านการแนะนำการใช้ห้องสมุดมีรากฐานอย่างมั่นคงตามทัศนคติที่ว่า ห้องสมุด เป็นสถาบันให้การศึกษาโดยมีจุดหมายเพื่อการศึกษาด้วยตนเอง ขณะที่ทัศนคติของแนวทางการให้บริการค้นหาข้อสนเทศ เชื่อว่า บริการตอบคำถามจะต้องทำหน้าที่อย่างเต็มที่ในการจัดหาข้อสนเทศให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างไม่มีเงื่อนไข ความสับสนของแนวความคิดของการปฏิบัติงานนี้เอง มีผลต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด เพราะบุคคลเหล่านี้ไม่มีความแน่ใจว่า พวกเขาควรจะถามอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่แน่ใจกับคำตอบที่จะได้รับว่ามีความลึกซึ้งเพียงใด อย่างไรก็ตามการตอบสนองในทางบวกของผู้ใช้บริการต่อบริการระดับสูง ความต้องการข้อสนเทศเพื่อการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการทุกระดับ การพัฒนาระบบอ้างอิงในภูมิภาค เป็นปัจจัยสำคัญที่ชี้แนวทางแก่บริการตอบคำถามให้มุ่งบริการข้อสนเทศอย่างลึกซึ้งถูกต้องตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่วนแนวทางแนะนำผู้ใช้บริการให้รู้จักวิธีค้นหาข้อสนเทศนั้น แม้ว่าจะยังคงมีอยู่ แต่ก็จะเป็นเรื่องที่สำคัญอันดับรองและอาจจะไม่ใช่ภาระกิจของบริการตอบคำถามต่อไป (Schiller 1965 : 69)

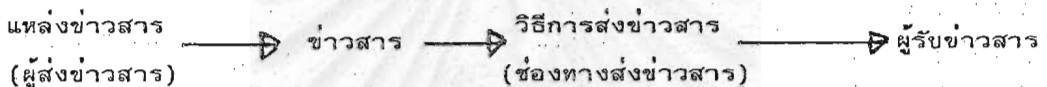
บริการตอบคำถามและการสื่อสาร

ภายในสังคมห้องสมุด เป็นหน่วยหนึ่งที่มีหน้าที่สื่อสารและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม (Shera 1976 : 49) ดังนั้นงานบริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการตอบคำถามต้องให้ความสนใจต่อระบบการสื่อสาร เพราะหน้าที่ของบริการตอบคำถามคือ การเชื่อมโยงผู้ใช้บริการห้องสมุดกับข้อสนเทศ

ระบบการสื่อสาร (Communication System)

คำศัพท์ภาษาอังกฤษของคำว่า "การสื่อสาร" คือ Communication ซึ่งมีรากศัพท์จากภาษาละตินว่า communicare แปลว่า การแบ่งปัน (McGarry 1975 : 7) ส่วนคำนิยามของการสื่อสารก็มีนักวิชาการที่ไว้ต่าง ๆ กัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นรากฐานของชีวิตมนุษย์ ทั้งในทางส่วนตัวและการอยู่ร่วมในสังคม เพราะเป็นการกระบวนกรก่อให้เกิดการแบ่งปัน ความรู้สึกนึกคิด ความเห็นทัศนคติ ความรู้ข่าวสาร ตลอดจนความเชื่อค่านิยมต่าง ๆ และก่อให้เกิดการตอบสนองระหว่างบุคคลที่สื่อสารกัน (Stevens 1983 : 16-17)

องค์ประกอบของการสื่อสารมี 4 ส่วน ตามแผนภูมิ คือ



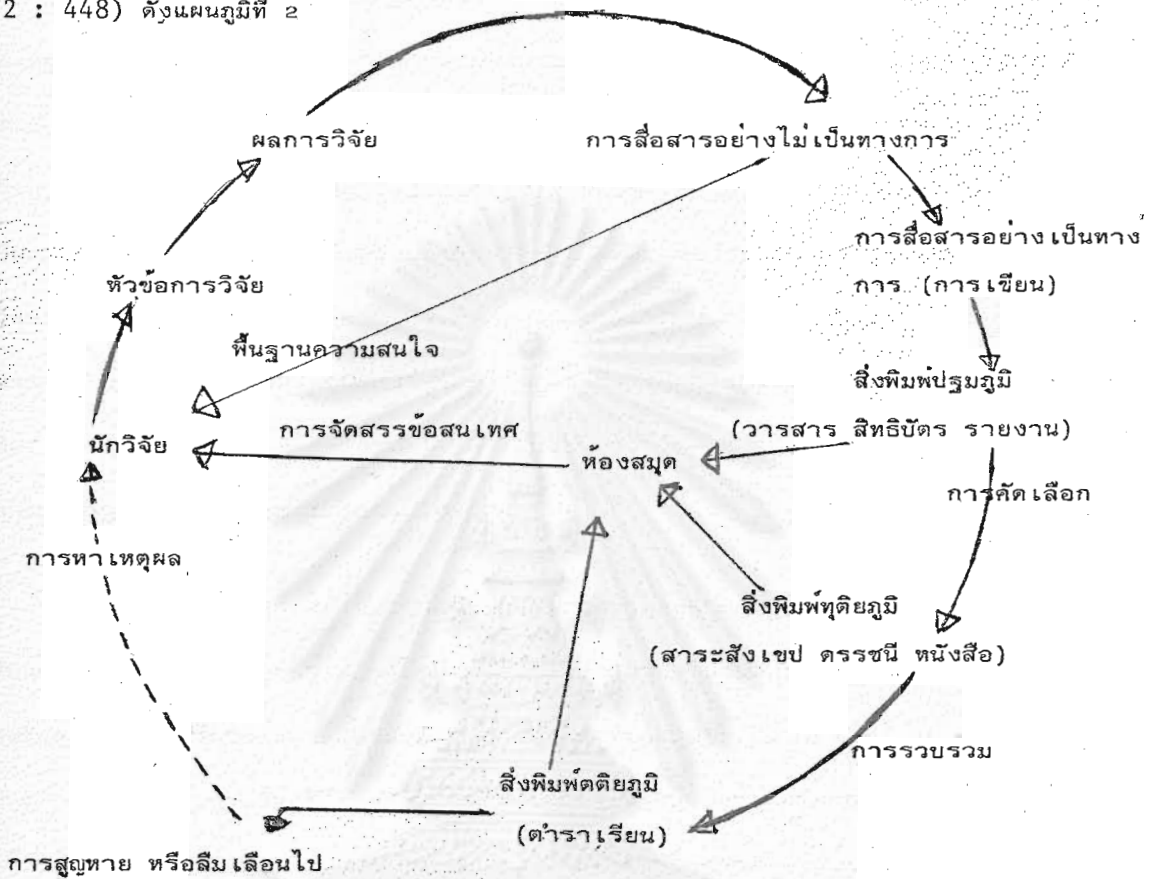
(Berlo 1960 cited in McGarry 1976 : 19)

แผนภูมิที่ 1 องค์ประกอบของการสื่อสาร

ดังนั้นหากนำองค์ประกอบของการสื่อสารมา เปรียบ เทียบกับการถ่ายทอดวัฒนธรรมจากห้องสมุดสู่ผู้อ่าน หรือผู้ใช้บริการห้องสมุด จะมีลักษณะดังนี้ (Katz 1978 : 44-45)

1. แหล่งข่าวสาร หรือผู้ส่งข่าวสารได้แก่ นักพูด นักเขียน ศิลปิน ฯลฯ
2. ข่าวสาร คือ สิ่งที่แหล่งข่าวสารถ่ายทอดออกมา ซึ่งได้แก่ข้อสนเทศ
3. วิธีการสื่อสาร แหล่งข่าวสารอาจจะส่งข่าวสารในรูปแบบหนังสือ วารสาร บทสนทนา ภาพยนตร์ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จัดว่าเป็นสื่อ (medium) ของการถ่ายทอดข้อสนเทศ ห้องสมุดจะรวบรวมข่าวสารเหล่านี้ จำแนกหมวดหมู่ บริการตอบคำถาม ทำหน้าที่เป็นช่องทางสื่อสารระหว่างข้อสนเทศที่ห้องสมุดเก็บไว้กับผู้ใช้บริการ ด้วยการช่วยเหลือให้ความกระจ่างแก่ผู้ใช้บริการว่าข้อสนเทศหรือข่าวสารจากแหล่งใดจะเป็นที่ต้องการ โดยการค้นหาข้อสนเทศจากสื่อต่าง ๆ ที่มีข้อสนเทศบรรจุไว้
4. ผู้รับข่าวสาร คือ ผู้ฟัง ผู้อ่าน ผู้สังเกตการณ์ หรือผู้หนึ่งผู้ใดที่ได้รับข่าวสารที่เกิดจากแหล่งข่าวสาร และถูกส่งผ่านช่องทางหรือวิธีการสื่อสารต่าง ๆ

ภายในมหาวิทยาลัยการสื่อสารข้อสนเทศนั้น ท้องสมุคมีบทบาทที่สำคัญในการเป็นช่องทางเชื่อมต่อกะหว่างนักวิจัยกับข้อสนเทศที่ใช้ในการวิจัย (Redmond, Sinclair and Brown 1972 : 448) ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างท้องสมุคและการวิจัย

เมื่อนำแผนภูมิความสัมพันธ์ระหว่างท้องสมุคกับการวิจัยมาพิจารณาร่วมกับแผนภูมิองค์ประกอบการสื่อสารและการเปรียบเทียบกระบวนการสื่อสารทางบรรณารักษศาสตร์แล้ว ความหมายของบริการตอบคำถามจะเห็นอย่างกระจ่างชัดว่า เป็นช่องทางนำผู้ใช้บริการไปสู่ข้อสนเทศ ดังนั้นบริการตอบคำถามไม่สามารถหลีกเลี่ยงกระบวนการสื่อสารได้เลยเพราะ (1) การสื่อสารเป็นการชี้แหล่งข้อสนเทศ และ (2) การสื่อสารแสดงให้เห็นว่า ข้อสนเทศมีใต้อยู่เฉพาะภายในแผนกบริการตอบคำถามหรือท้องสมุคเท่านั้น (Katz 1978 : 43)

จากการปริทัศน์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามกับการสื่อสารพบว่า บริการตอบคำถามมีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการท้องสมุคโดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

- ก. การสื่อสาร เพื่อค้นหาข้อสนเทศ
- ข. การสื่อสาร เพื่อเผยแพร่ท้องสมุคสู่ชุมชน

การสื่อสารเพื่อค้นหาข้อสนเทศ

ได้มีการตั้งข้อสังเกตกันอย่างกว้างขวางว่า ขณะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขยายขอบเขตข้อสนเทศที่สะสมไว้อย่างมากมาย แต่ความสามารถของผู้ใช้บริการห้องสมุดในการติดตามข้อสนเทศมิได้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของห้องสมุด ผู้ใช้บริการส่วนมากไม่สามารถค้นหาข้อสนเทศสำเร็จหากปราศจากความช่วยเหลือ (Holler 1975 : 301) ในการประชุมเรื่องสถานภาพปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคตของบริการตอบคำถามและบริการข้อสนเทศ ซึ่งจัดขึ้นที่มหาวิทยาลัยโคลัมเบีย สหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ. 1966 Alan M. Rees เสนอแนวความคิดว่า บรรณารักษ์จะต้องทำหน้าที่ เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้บริการกับข้อสนเทศ (The Month in Review : Conference Report 1966 : 909) ซึ่งเป็นการยอมรับบทบาทของบริการตอบคำถามในฐานะหน่วยงานการสื่อสารข้อสนเทศ

จากการสำรวจความคิดเห็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามพบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดสำหรับการปฏิบัติงาน คือ ความรู้เกี่ยวกับคู่มือการอ้างอิง ส่วนปัจจัยอันดับรองลงไปคือ ทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ (Turner 1976 cited in Katz 1978 : 61) แต่ในความเป็นจริงสิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามมีคุณค่าต่างจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดก็คือ ความสามารถของบรรณารักษ์ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้ทราบได้แน่ชัดว่า ผู้ใช้บริการตอบคำถามต้องการอะไร การค้นหาข้อสนเทศในคู่มืออ้างอิงนั้น เป็นงานที่สามารถฝึกฝนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้ปฏิบัติได้ แต่การค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการเป็นภาระหน้าที่ของบุคคลที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาโดยเฉพาะ เท่านั้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามมีหน้าที่ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการผ่านวิธีการสอบถามที่เรียกว่า การสัมภาษณ์ (reference interview)

การสัมภาษณ์ของบริการตอบคำถาม เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะ ขณะที่การสื่อสารกำลังดำเนินอยู่นั้น ผู้ส่งข่าวสารจะรับทราบปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับข่าวสารได้ทันที ทำให้มีโอกาสเกิดความเข้าใจผิดได้น้อย (McGarry 1976 : 81) การสัมภาษณ์นี้ไม่เพียงแต่เป็นการช่วยหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้บริการ แต่เป็นการสร้างความกระจ่างให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยว่า ตนมีปัญหาที่แท้จริงอย่างไร (Katz 1982 : 43)

ลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า มนุษย์มีความต้องการให้ตนเองเป็นที่นิยมชมชื่นและเป็นที่ยอมรับ (Katz 1978 : 62) ดังนั้น จึงเป็นเรื่องยากที่ผู้ใช้บริการจะยอมรับว่า ตนเองกำลังมีปัญหาและต้องการความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ Flood (1967 : 3) และ Boyd (1981 : 44) ต่างมีความเห็นพ้องต้องกันว่า การที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ขึ้นต้นบทสนทนาด้วยประโยค "มีอะไรที่ผม/ดิฉัน (บรรณารักษ์) จะช่วยคุณ (ผู้ใช้บริการ) ได้บ้าง" เป็นประโยคที่ไม่เหมาะสมที่จะใช้เริ่มต้นการซักถามผู้ใช้บริการ เพราะผู้ใช้บริการจะรู้สึกว่าตัวเองด้อยลง และสร้างทัศนคติที่เป็นปฏิกิริยาแก่ผู้ใช้บริการ (Flood 1967 : 3-4) นอกจากนี้การศึกษาของ Swope และ Katzer (1972 : 161-166) และของ Horn (1974 : 226) พบว่า ผู้ใช้บริการในท้องสมุดมักจะมีปัญหาแต่ไม่ต้องการถามปัญหานั้นกับบรรณารักษ์ เพราะผู้ใช้บริการรู้สึกว่าตนเองอยู่ในภาวะที่เป็นรองหากต้องขอความช่วยเหลือจากใคร

ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ถามคำถามกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามก็คือ ผู้ใช้บริการไม่แน่ใจในความสามารถของบรรณารักษ์ ตลอดทั้งความละเอียดลึกซึ้งของทรัพยากรของห้องสมุดว่าพอเพียงที่จะแก้ปัญหาได้หรือไม่ (Mount 1966 : 576-577) และปัญหาที่ผู้ใช้บริการไม่ทราบคำศัพท์ เทคนิค เกี่ยวกับงานห้องสมุด ก็ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ยกมือสื่อสารกับบรรณารักษ์เช่นกัน (Katz 1978 : 63)

ในการแก้ปัญหาเหล่านี้ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามจะต้องเป็นผู้มีศิลปะในการซักถามสามารถอ่านกิริยาท่าทางของผู้ใช้บริการประกอบระหว่างการซักถาม เพราะผู้ใช้บริการอาจจะถามคำถามกว้าง ๆ และซ่อนเร้นความต้องการที่แท้จริงไว้ (Shosid 1966 : 561-563)

ขั้นตอนการซักถาม

แนวความคิดของ Taylor (Taylor 1968 : 178-194) ในการซักถามความต้องการของผู้ใช้บริการตอบคำถาม เป็นแนวความคิดที่มีผู้อ้างและนำมาปฏิบัติอย่างแพร่หลาย Taylor ลำดับขั้นตอนการซักถามไว้คือ

1. จำกัดขอบเขตของคำถาม
2. ค้นหาจุดมุ่งหมายของผู้ใช้บริการ

3. พิจารณาลักษณะของผู้ใช้บริการ
4. เชื่อมโยงคำถามกับคำตอบ
5. การเสนอคำตอบ

การจำกัดขอบเขตของคำถาม

เนื่องจากการซักถามความต้องการของผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ให้ความสนใจถึงความต้องการที่แท้จริง
2. สร้างความกระจ่างให้แก่คำถาม และอยู่ในรูปที่ระบบต้องสมุดเข้าใจ
3. ให้ความสนใจถึงระดับความลึกซึ้ง ความยากง่ายในการหาคำตอบ ดังนั้นบรรณารักษ์

จึงต้องจำกัดขอบเขตของคำถามซึ่งผู้ใช้บริการมักจะตั้งปัญหากว้าง ๆ เมื่อต้องการคำตอบที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งอาจเป็นคำถามเกี่ยวกับทิศทาง (directional question) เช่น จะหาวารสารเกี่ยวกับสังคมศาสตร์ได้จากที่ใด ก็ได้บรรณารักษ์ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้ซักถามมากกว่า การเปิดบทสนทนาด้วยการชี้ทิศทางเท่านั้น (Thomas, Hinckley and Eisenbach 1981 : 118) บรรณารักษ์ควรจะซักถามด้วยคำถามประเภทปลายเปิด เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการ จากความต้องการกว้าง ๆ มาจนถึงคำถามที่เฉพาะเจาะจง

การค้นหาจุดมุ่งหมายของผู้ใช้บริการ

บรรณารักษ์ควรจะทราบว่า เหตุใดผู้ใช้บริการจึงตั้งคำถามข้อนี้ โดยปกติผู้ใช้บริการไม่สามารถจะให้นิยามของความต้องการได้ หากพวกเขาสามารถอธิบายว่าเหตุใดเขาจึงมีความต้องการข้อสนเทศนี้ (Taylor 1968 : 185) การตั้งคำถามว่า เหตุใด ผู้ใช้บริการจึงมีความประสงค์ที่จะค้นหาข้อสนเทศอันนี้ มักจะนำไปสู่การจำกัดขอบเขตความต้องการเฉพาะเจาะจงของผู้ใช้บริการ และขอบเขตของแหล่งข้อสนเทศที่บรรณารักษ์ควรจะค้นหาด้วย

การพิจารณาลักษณะของผู้ใช้บริการ

สถานภาพของผู้ใช้บริการในสถาบันแห่งนั้น เป็นสิ่งที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามควรพิจารณาประกอบระหว่างการซักถาม ซึ่งจะช่วยให้บรรณารักษ์ทราบถึงประเภทของคำตอบที่ผู้ใช้

บริการต้องการ นักวิจัยมักต้องการคำตอบที่ลึกซึ้งกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี (Taylor 1968 : 186)

การเชื่อมโยงคำถามกับแหล่งข้อมูล

ในฐานะที่บรรณารักษ์มีบทบาทเป็นสื่อกลาง (intermediary) ระหว่างความต้องการข้อมูลกับตัวข้อมูล เมื่อบรรณารักษ์ได้รับทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการแล้ว บรรณารักษ์จะต้องนำความต้องการนั้นมาตีความ แปล และเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลภายในระบบห้องสมุดว่า ข้อมูลที่ความต้องการนั้นสามารถหาได้จาก หนังสือ วารสาร งานวิจัย หรือคู่มือ ช่วยค้นคว้า เล่มใดที่จะชี้แนะไปยังแหล่งข้อมูลได้ดีที่สุด (Thomas, Hinckley and Eisenbach 1981 : 122)

การเสนอคำตอบ

เมื่อผู้ใช้บริการมาขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ พวกเขาจะมีความคาดหวังว่าคำตอบที่จะได้รับควรจะมีรูปแบบอย่างไร (เช่นแหล่งข้อมูลหรือได้รับตัวข้อมูล) แต่การเสนอคำตอบของบรรณารักษ์นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการคือ (1) ความสามารถของบรรณารักษ์ (2) ทัศนคติของผู้ใช้บริการ (3) เวลาในการค้นหาคำตอบ ดังนั้นระดับความลึกซึ้งของคำตอบจึงแปรผันตามปัจจัยทั้งสามประการนี้ (Taylor 1968 : 188-189)

การสื่อสารเพื่อเผยแพร่งานห้องสมุด

ในปี 1974 วาว์เรก (Vavrek 1974 : 213-217) ได้เสนอทฤษฎีงานอ้างอิงว่าเป็นการสื่อสารระหว่างบรรณารักษ์บริการตอบคำถามกับผู้ใช้บริการ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งกว่าความรู้เรื่องหนังสืออ้างอิง การสื่อสารระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ เป็นหัวใจของงานอ้างอิง และเป็นสิ่งที่ปรากฏเด่นชัดว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องเป็นประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เพราะ เป็นบุคลากรห้องสมุดที่ได้พบปะติดต่อกับผู้ใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด (Rosenblum 1980 : 152) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะต้องพยายามพัฒนาช่องทางสื่อสารกับนักศึกษาและคณาจารย์เพื่อบรรลุเป้าหมายสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ให้นักศึกษาตระหนักถึงแหล่งข้อมูลและรู้จักวิธีการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) ให้คณาจารย์ตระหนักถึงบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดไว้ (Beede and Sadow 1973 : 147)

ความพยายามที่จะนำเสนอบริการห้องสมุดสู่กลุ่มผู้ใช้บริการนี้ ต้องอาศัยกลวิธีการตลาดเข้ามามีส่วนร่วมด้วย เพราะการตลาดของบริการห้องสมุดคือ การรู้ถึงวิธีการที่จะจัดการงานบริการของห้องสมุดไปยังผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็ต้องบรรลุถึงเป้าหมายของห้องสมุดนั้นด้วย (เพ็ญพร เสถียรสวัสดิ์ 2527 : 77)

การตลาดงานบริการห้องสมุด

แนวความคิดที่นำการตลาดมาใช้กับห้องสมุดเพิ่ม เริ่มเป็นที่สนใจอย่างแพร่หลายหลังจากที่ คอตเลอร์ ได้แต่งหนังสือชื่อ Marketing for Non-Profit Organizations (Kotler 1975 cited by Mathews 1984 : 5) ซึ่งในหนังสือเล่มนี้ได้ให้ความหมายของการตลาดไว้ดังนี้

การตลาดคือ การวิเคราะห์ การวางแผน การสนับสนุน การประเมินคุณค่า วิวัฒนาการ และการควบคุม โปรแกรมที่ถูกออกแบบอย่างประณีต เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนคุณค่าโดยใจสมัครกับเป้าหมายของตลาด เพื่อ จุดประสงค์ที่จะให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การตลาดต้องขึ้นอยู่กับ การออกแบบสิ่งที่ยองค์กรแจกจ่าย ตามความต้องการและปรารถนาของเป้าหมายและการตั้งราคา การสื่อสาร เผยแพร่ เพื่อแจ้งข่าว กระตุ้นและบริการของตลาด

การตลาดของห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุด เนื่องจากมีแนวโน้มแน่ชัดว่า มนุษย์ไม่ชอบที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น แม้ว่าจะมีบริการให้ความช่วยเหลือ และมีผู้ที่มีความสามารถ ที่จะให้ความช่วยเหลือได้อย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้บรรณารักษ์จะต้องก้าวออกไปหาผู้ต้องการข้อสนเทศ (Edinger 1980 : 328) และเหตุผลอีกประการคือ ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการ หรือข้อสนเทศเพื่อแลกเปลี่ยนการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดและในปัจจุบันที่ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การสนับสนุนด้านการเงินจากหน่วยงานต้นสังกัดจึงตกต่ำลงด้วย ดังนั้น เพื่อแสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า บรรณารักษ์จึงต้องตระหนักถึงเทคนิคการตลาด ซึ่งมีใช้เพียงเพื่อการต่อรองขอสิทธิ หากเป็นการกระทำที่จะทำให้ชุมชนตระหนักถึงความสำคัญของการมีห้องสมุด ตลอดจนความสำคัญของกิจกรรมห้องสมุดด้วย รวมทั้งเป็นการกระทำที่ชุมชนเกิดความรู้สึกเป็นมิตรกับห้องสมุด (Harwood, Jenkins and Person 1984:110)

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการตลาดของห้องสมุดสำเร็จ การวางแผนการตลาดจึงต้องมีพื้นฐานจากการศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละกลุ่มอย่างละเอียด แม้ว่ากลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ที่สำคัญมีเพียง 3 กลุ่ม คือ นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยที่ไม่มีหน้าที่การสอน แต่ในกลุ่มใหญ่ทั้ง 3 กลุ่มยังสามารถจำแนกย่อยลงได้ และในแต่ละกลุ่มก็จะมีลักษณะ เฉพาะของตนเอง จึงเป็นหน้าที่สำคัญที่ห้องสมุดจะต้องทำความเข้าใจลักษณะ เฉพาะนั้น เพื่อจะได้สามารถ จัดงานบริการ หรือนำเสนอบริการที่มีความเหมาะสมแต่ละกลุ่ม โกวาน (Govan 1976 : 541-556) และ เมซี (Massey 1976 : 437-481) มีความเห็นพ้องต้องกันว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด ยินดียอมรับและมีความต้องการใช้บริการ ที่ออกแบบมาให้เหมาะสมกับสถานภาพหรือภูมิหลังของ ผู้ใช้บริการ ดังนั้นวิธีที่จะทำให้ห้องสมุดหรือบรรณารักษ์จะให้บริการได้อย่างดี บรรณารักษ์จะต้อง ศึกษากลุ่มผู้ใช้เป็นกลุ่ม เล็ก ๆ ทีละกลุ่มที่มีสมาชิกลักษณะคล้ายคลึงกัน แล้วจึงจัดเตรียมวางแผน การสร้างบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มย่อยแต่ละกลุ่ม

เมื่อห้องสมุดจะดำเนินการด้านการตลาดกับกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด หรือ เป้าหมายกลุ่มใด ห้องสมุดควรจะได้ทำความเข้าใจกับองค์ประกอบของการตลาดอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถคัดเลือกดำเนินการตามขั้นตอนอย่างถูกต้องและ เลือกใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสม

องค์ประกอบของการตลาด (Marketing mix)

องค์ประกอบของการตลาดมี 4 ประการคือ

1. การออกแบบงานบริการ สำหรับห้องสมุดจะพิจารณาถึง การจัดหา การจัดซื้อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เข้าห้องสมุด ตลอดจนงานบริการทุกประเภทที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ในปัจจุบัน
2. ราคา เนื่องจากห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ไม่หวังผลตอบแทน จึงมักละเลยไม่สนใจองค์ประกอบประการนี้ แต่ในปัจจุบันได้เกิดงานด้านการให้บริการข้อมูลใหม่งานหนึ่งที่เรียกว่า งานจัดสรรข้อมูล (Information broker) งานที่เกิดขึ้นใหม่นี้จะคิดค่าบริการจากผู้ที่ใช้บริการ แต่ขณะเดียวกันก็จะใช้แหล่งข้อมูลจากห้องสมุดซึ่งเป็นหน่วยงานไม่หวังผลตอบแทน จึงทำให้ห้องสมุดตื่นตัวเรื่องการพิจารณาถึงราคาของบริการแต่ละบริการ แม้ว่าจะไม่พิจารณาเป็นจำนวนเงิน แต่จะพิจารณาด้านแรงงานและ เวลาที่เสียไปกับงานบริการแต่ละประเภท เปรียบเทียบกับความต้องการของผู้ใช้บริการว่ามีมากน้อย เป็นอัตราส่วนคุ้มค่าหรือไม่

3. การส่งเสริมการขายบริการ การส่งเสริมการขายบริการนี้จะต้องใช้เครื่องมือด้านการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา การพิมพ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ การสื่อสาร การสร้างความ

เชื่อถือ และการแข่งขัน ในการดำเนินงานขั้นตอนนี้ห้องสมุดจะต้องคำนึงถึงสิ่งที่สื่อสารออกไปอยู่ตลอดเวลาว่า ประกอบด้วยข้อมูลเหล่านั้นหรือไม่

ก) ใครคือกลุ่มเป้าหมายที่จะใช้บริการนี้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ข) ความต้องการของผู้ใช้บริการคืออะไร และห้องสมุดทราบถึงความต้องการนี้ได้อย่างไร จากการสำรวจ หรือ จากการศึกษาด้วยวิธีอื่นใด

ค) ผู้ใช้บริการทราบว่าตนเองต้องการสิ่งนั้นหรือไม่

ง) ผู้ใช้บริการอยู่ที่ใด

จ) ข่าวสารของห้องสมุดจะไปถึงมือผู้ใช้บริการด้วยวิธีใด

ฉ) ห้องสมุดกำลังให้บริการเพื่อสนองความต้องการผู้ใช้ห้องสมุดอย่างไร

ช) มีหน่วยงานอื่นที่เป็นคู่แข่งให้บริการ เช่นเดียวกับห้องสมุดหรือไม่

4. การจำหน่ายงานบริการ ประกอบขึ้นด้วยกระบวนการนำบริการไปสู่ผู้ใช้ซึ่งอาจจะเป็นการส่งหนังสือทางไปรษณีย์ ห้องสมุดเคลื่อนที่ หรือการให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ นอกจากนี้ยังพิจารณาเรื่องการอำนวยความสะดวกประการต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการอีกด้วย

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าการตลาดบริการห้องสมุดนั้น จะเน้นถึงการศึกษาลักษณะและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม การจัดสรรบริการตามความต้องการ การประเมินคุณค่าของบริการ ตลอดจนสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการซ้ำ เป็นครั้งคราว การตรวจสอบช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งประเมินค่าของบริการราคา การเผยแพร่บริการ และการส่งเสริมการบริการ

ภาชนะบรรจุเอกสาร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

จุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความตระหนักของอาจารย์ที่มีต่อการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยงานบริการเอกสารสนเทศ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ รวมทั้งศึกษาลักษณะการใช้บริการตอบคำถาม ตลอดจนทัศนคติและข้อคิดเห็น เสนอแนะของอาจารย์ที่มีต่อการดังกล่าว ในการทดสอบสมมติฐานดังระบุไว้ในบทที่ 1 ผู้วิจัยกำหนดวิธีการวิจัยเพื่อพิสูจน์ว่า สาขาวิชาที่อาจารย์ประจำอยู่ (สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์และวิทยาศาสตร์) ตำแหน่งทางวิชาการ (อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์) ระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ความถี่และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักของอาจารย์ถึงบริการตอบคำถามหรือไม่ และกำหนดให้สาขาวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ ระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม เป็นตัวแปรอิสระซึ่งนำมาทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์โดยตรงแก่ งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ เพราะเป็นข้อมูลที่จะทำให้ผู้บริหารหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ตระหนักว่างานบริการตอบคำถามเป็นที่รับทราบในกลุ่มคณาจารย์เพียงใด และทัศนคติ ข้อ เสนอแนะของบุคคลเหล่านี้ จะเป็นแนวทางเพื่อการดำเนินงานบริการตอบคำถามให้สอดคล้องกับความต้องการของอาจารย์มากที่สุด

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยมี 4 ส่วน คือ

1. สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย สาขาวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
2. ลักษณะการใช้บริการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยอัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม จุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม การหาคำแนะนำเมื่อประสบปัญหาการใช้ห้องสมุด
3. รายการบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ที่จัดโดย หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 13 บริการได้แก่ บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นทางการ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำวิทยานิพนธ์และรายงาน บริการหนังสือจอง บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว บริการขอย้ายเอกสารจากบทความและหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดภายในประเทศ และป้ายนิเทศ ข้อมูลส่วนนี้ผู้วิจัยรวบรวมจากการสัมภาษณ์บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม (วงศ์สว่าง ชาวชูติ, สัมภาษณ์) และคู่มือการใช้ห้องสมุด (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันวิทยบริการ 2525) ที่หอสมุดกลางจัดพิมพ์เผยแพร่

4. ทศนคติ ความต้องการ และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาแนวทางการแบ่งขั้นตอนของแบบสอบถาม และการตั้งคำถามเกี่ยวกับความตระหนักถึงบริการตอบคำถามจากงานวิจัยของ เนลสันและแซนด็อก (Nelson 1973 : 268-275 ; Sandock 1977 : 284-296) ซึ่งเป็นการวิจัยเรื่องความตระหนักถึงบริการตอบคำถาม เช่นเดียวกันรวมทั้งศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะการใช้ห้องสมุดของนิสิต และคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยของ สัจจิตรา เพ็ญวรรณนะ (2524) เดวิสและเบนท์เลย์ (Davis and Bentley 1979 : 527-532) และวิทเลทซ์(Whitlatch 1983 : 141-152) นอกจากนี้ศึกษาปัญหาของการติดต่อสื่อสารระหว่างบริการตอบคำถามและผู้ใช้บริการจากบทความของ เม้าท์และ เกอธเบอร์ก (Mount 1966 : 576-578 ; Gothberg 1973 : 8)

เนื้อหาในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ (ตัวอย่างแบบสอบถามอยู่ในภาคผนวก)

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบได้แก่ ตำแหน่งทางวิชาการ ระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ส่วนสาขาวิชานั้น ผู้วิจัยมิได้ให้ผู้ตอบระบุในแบบสอบถาม เนื่องจากผู้วิจัยจัดทำรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และสาขาวิชาขึ้นจากการสำรวจรายชื่ออาจารย์ คณะที่สังกัดจากทะเบียนสมาชิกหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (check list) แต่ละข้อมีจำนวนคำตอบตามสภาพที่ผู้วิจัยคาดว่า เป็นจริง

ตอนที่ 2 การใช้บริการตอบคำถาม กล่าวถึง ความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม จุดประสงค์ในการใช้ วิธีการค้นหาคำแนะนำ เพื่อเกิดปัญหาการใช้ห้องสมุด และเหตุผลที่ผู้ตอบไม่เลือกใช้ บริการตอบคำถาม เป็นแหล่งให้คำแนะนำ แบบสอบถาม เป็นแบบกำหนดคำตอบ และบางข้อมีคำตอบอื่น ๆ (โปตรงระบุ) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถตอบอย่างอิสระ

ตอนที่ 3 ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ครอบคลุมบริการตอบคำถามที่จัด บริการโดยหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จำนวน 13 บริการ และสาเหตุที่ผู้ตอบตระหนักถึง บริการแต่ละบริการ แบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบกำหนดคำตอบ

ตอนที่ 4 ทศนคติของอาจารย์ต่อบริการตอบคำถาม ข้อมูลส่วนนี้ครอบคลุมความคิดเห็นของอาจารย์ ที่มีต่อประโยชน์ของบริการตอบคำถามแต่ละบริการ ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการบริการ ตอบคำถามประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อ เสนอแนะ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นการกำหนดคำตอบ และใช้แบบมาตราวัดของไลเกิร์ต (Likert-Scale) เพื่อวัดระดับของประโยชน์และความพึงพอใจ นอกจากนี้ในส่วนข้อ เสนอแนะ มีข้อคำตอบ อื่น ๆ โปตรงระบุ เพื่อให้ผู้ตอบจะได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

การทดสอบ เครื่องมือในการวิจัย

เพื่อทดสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นว่า จะใช้ประโยชน์ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลได้หรือไม่ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับอาจารย์ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จำนวน 15 คน แบ่งเป็น อาจารย์คณะแพทยศาสตร์ 3 คน คณะวิทยาศาสตร์ 2 คน คณะครุศาสตร์ 5 คน และ สถาบันภาษา 5 คน ซึ่งกลุ่มที่ใช้ในการทดสอบแบบสอบถามนี้อยู่นอกกลุ่มสมาชิกหอสมุดที่เป็น กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย หลังจากนั้นนำแบบสอบถามกลับมาปรับปรุงเพื่อนำไปใช้ต่อไป

กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากร เป้าหมายที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาคือ อาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เฉพาะอาจารย์ประจำที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ในระหว่างปีการศึกษา 2526/2527 จำนวน 616 คน ซึ่งคิดเป็น 25.98 เปอร์เซ็นต์ ของอาจารย์ประจำในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 2371 คน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สำนักงานอธิการบดี 2527 : 36)

อนึ่ง ผู้วิจัยได้จำแนกอาจารย์ที่สังกัดคณะและสถาบันการศึกษา ออกเป็น 3 สาขาวิชา ตามการจำแนกสาขาวิชาของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย ม.ป.ป: 1-3) ดังต่อไปนี้

ก) สาขาสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย 6 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์

ข) สาขามนุษยศาสตร์ ประกอบด้วย 3 คณะ และ 1 สถาบันคือ คณะศิลปกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ และสถาบันภาษา

ค) สาขาวิทยาศาสตร์ (วิทยาศาสตร์ชีวภาพและวิทยาศาสตร์กายภาพ) มี 6 คณะคือ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์

การเปรียบเทียบจำนวนสมาชิกหอสมุดกลาง กับจำนวนอาจารย์ประจำทั้งมหาวิทยาลัย แสดงไว้ในตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบจำนวนอาจารย์ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง กับ จำนวนอาจารย์ประจำ โดยจำแนกตามสาขาวิชา

	อาจารย์ประจำ		อาจารย์ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง	
	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
สังคมศาสตร์	743	31.34	244	10.29
มนุษยศาสตร์	344	14.51	150	6.33
วิทยาศาสตร์	1284	54.15	222	9.36
รวม	2371	100	616	25.98

2. การสุ่มตัวอย่าง จากที่ได้กล่าวแล้วว่า จำนวนอาจารย์ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง ในระหว่างปีการศึกษา 2526/2527 มี 616 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างคิดเป็น 50 เปอร์เซ็นต์ ของอาจารย์ที่เป็นสมาชิกทั้งหมด เป็นจำนวนเท่ากับ 308 คน และสุ่มตัวอย่างด้วยการสำรวจ จำนวนและจัดทำบัญชีรายชื่ออาจารย์ที่เป็นสมาชิกจากทะเบียนของหอสมุดกลาง โดยเรียงลำดับอักษร ชื่อ เช่นเดียวกับการเรียงลำดับที่ปรากฏในทะเบียน จากนั้นเลือกอาจารย์ที่มีชื่ออยู่ในลำดับที่เป็นเลขคี่ (1, 3, 5...) เป็นตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชา เปรียบเทียบกับจำนวนอาจารย์ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง

สาขาวิชา	อาจารย์ที่เป็นสมาชิก		กลุ่มตัวอย่าง	
	หอสมุดกลาง		จำนวน	%
	จำนวน		จำนวน	%
สังคมศาสตร์	244		120	38.96
มนุษยศาสตร์	150		77	25.0
วิทยาศาสตร์	222		111	36.04
รวม	616		308	100

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากแบบสอบถาม เป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามถึง ผู้ตอบทางไปรษณีย์และโดยตรง รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 8 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2528-31 มีนาคม 2528 ได้รับแบบสอบถามคืนมา 197 ฉบับ คิดเป็น 63.96 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา 1 ราย ได้ทำลายหมายเลขรหัสประจำแบบสอบถาม จึงไม่สามารถระบุได้ว่าเป็นแบบสอบถามของอาจารย์ในสาขาวิชาใด ผู้ตอบแบบสอบถาม 2 ราย ระบุว่าใช้แต่ห้องสมุดคณะที่สังกัดเท่านั้น และผู้ตอบแบบสอบถามไปต่างประเทศ 2 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งมีข้อความแจ้งว่า ผู้รับแบบสอบถามไปต่างประเทศ

การทดสอบสมมติฐาน การศึกษาวัตถุประสงค์และวิเคราะห์ตัวแปร

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้สาขาวิชา (สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และวิทยาศาสตร์) ตำแหน่งทางวิชาการ (อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย (ต่ำกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 20 ปีขึ้นไป) ความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม (ทุกวันหรือเกือบทุกวัน เดือนละ 2-3 ครั้ง เดือนละครั้ง และนาน ๆ ครั้ง) จุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม (เพื่อ การสอน การเขียนผลงานทางวิชาการ การวิจัย นันทนาการ และอื่น ๆ) เป็นตัวแปรอิสระ สำหรับความตระหนัก เรื่องบริการตอบคำถาม ที่สนใจ ต้องการบริการตอบคำถามและความต้องการในการใช้บริการตอบคำถาม เป็นตัวแปรตาม โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ถึงความตระหนักของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในเรื่องบริการตอบคำถาม ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเป็นแนวทางการศึกษา คือ

- ก) อาจารย์ส่วนใหญ่มีความตระหนักในบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ปานกลาง
- ข) กลุ่มสาขาวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามของอาจารย์ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้อาจารย์มีความตระหนัก เรื่องบริการตอบคำถามแตกต่างกัน

การศึกษาในประเด็นนี้ ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ ตอนที่ 2 การใช้บริการตอบคำถาม ข้อ 3 และ 4 และตอนที่ 3 ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ และ มัธยฐาน (mode) ในการทดสอบความตระหนักและความแตกต่างของความตระหนักถึงบริการในแต่ละกลุ่มตัวแปรอิสระ

2. ศึกษาลักษณะการใช้และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม ซึ่งวัตถุประสงค์ข้อ 2 นี้ ผู้วิจัยมิได้กำหนดข้อสมมติฐาน หากแต่เป็นการสำรวจสภาพการให้บริการตอบคำถามของอาจารย์เกี่ยวกับความถี่และจุดประสงค์ในการใช้บริการ ตลอดจนวิธีการค้นหาคำแนะนำเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาการใช้ห้องสมุด ข้อมูลที่ใช้ศึกษาค้นคว้านี้ คือ ข้อมูลตอนที่ 2 การใช้บริการตอบคำถาม ข้อ 3, 4, 5 และข้อ 6 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ

3. ศึกษาทัศนคติ ความพึงพอใจ และความต้องการของอาจารย์ต่อบริการตอบคำถาม ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3 โดยตั้งสมมติฐานเป็นแนวทางการศึกษาทัศนคติ และความพึงพอใจ ว่าทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามอยู่ในระดับดี ซึ่งใช้ข้อมูลในตอนที 4 ทัศนคติเกี่ยวกับบริการตอบคำถาม ข้อ 20-32 เพื่อศึกษาความเห็นของอาจารย์ถึงประโยชน์ของบริการตอบคำถาม ข้อ 33-45 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถาม การศึกษาทัศนคติทั้ง 2 ประการใช้สถิติค่ามัธยิม เลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับความต้องการและข้อเสนอแนะของอาจารย์ เรื่องบริการตอบคำถามนั้น ใช้ข้อมูลข้อ 46 ก-ง และใช้ค่าความถี่และร้อยละวิเคราะห์ข้อมูล

ขบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยแปลงคำตอบในแบบสอบถาม เป็นตัวเลขและนำข้อมูลทั้งหมดประมวลผลและวิเคราะห์ผลด้วย เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมภาษา เบสิก ที่สร้างขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อการวิจัยนี้ ซึ่งจะได้เสนอผลการวิเคราะห์ในบทต่อไป

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

บทนี้จะกล่าวถึงการวิเคราะห์ และตีความข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยแบ่งรายละเอียดเป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูล และการตีความหรือการอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบและลักษณะการใช้บริการตอบคำถาม

ก) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 308 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 192 ฉบับ (62.34 เปอร์เซ็นต์) ในจำนวนดังกล่าวแยกเป็น สาขาสังคมศาสตร์ 69 ราย คิดเป็น 35.94 เปอร์เซ็นต์ สาขามนุษยศาสตร์ 61 ราย คิดเป็น 31.77 เปอร์เซ็นต์ และสาขาวิทยาศาสตร์ 62 ราย คิดเป็น 32.29 เปอร์เซ็นต์ หากพิจารณาแบบสอบถามที่ส่งทั้งหมด 308 ฉบับตามกลุ่มสาขาวิชา เปรียบเทียบกับจำนวนที่ได้รับกลับคืนมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนแบบสอบถามและผู้ตอบแบบสอบถาม

สาขาวิชา	แบบสอบถามที่ส่ง		แบบสอบถามที่รับคืน	
	จำนวน	%	จำนวน	%
สังคมศาสตร์	120	38.96	69	22.4
มนุษยศาสตร์	77	25.0	61	19.81
วิทยาศาสตร์	111	36.04	62	20.13
รวม	308	100	192	62.34

จากจำนวนอาจารย์ 192 คน ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ตำแหน่งทางวิชาการ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะมีรายละเอียดดังนี้

ตำแหน่งทางวิชาการ จำแนกเป็น อาจารย์ 62 คน (32.29 เปอร์เซ็นต์)
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ 72 คน (37.5 เปอร์เซ็นต์) รองศาสตราจารย์ 54 คน
 (28.12 เปอร์เซ็นต์) และศาสตราจารย์ 4 คน (2.08 เปอร์เซ็นต์)

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จำแนกเป็นผู้ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็น 26.04 เปอร์เซ็นต์ ระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็น 22.92 เปอร์เซ็นต์ ระหว่าง 11 - 15 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็น 26.56 เปอร์เซ็นต์ ระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็น 16.67 เปอร์เซ็นต์ และผู้ปฏิบัติงานนานกว่า 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็น 7.81 เปอร์เซ็นต์

ข) ลักษณะการใช้บริการตอบคำถาม

จากการศึกษาลักษณะการใช้บริการตอบคำถามของอาจารย์ พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ (77.6 เปอร์เซ็นต์) มาใช้บริการตอบคำถามนาน ๆ ครั้ง สำหรับอัตราความถี่ในการมาใช้บริการ ทุกวันหรือเกือบทุกวัน ไม่มีอาจารย์เลือกตอบเลย และจะพิจารณาข้อมูลอื่น ๆ ได้ในตารางถัดไป

ตารางที่ 4 ความถี่ในการมาใช้บริการตอบคำถาม

ความถี่	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	-	-
เดือนละ 2 - 3 ครั้ง	21	10.94
เดือนละครั้ง	22	11.46
นาน ๆ ครั้ง	149	77.6
รวม	192	100

ด้านจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามของอาจารย์นั้น แยกพิจารณาตามจุดประสงค์ 5 ประการ คือ เพื่อ การสอน การเขียนผลงานทางวิชาการ การวิจัย นันทนาการ และ เพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 5 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5 จุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม

จุดประสงค์	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
การสอน	59	30.73
การเขียนผลงานทางวิชาการ	56	29.17
การวิจัย	46	23.96
นันทนาการ	4	2.08
อื่น ๆ	27	14.06
รวม	192	100

จากข้อมูลข้างต้น กล่าวได้ว่า อาจารย์จำนวนมากที่สุด คิดเป็น 30.73 เปอร์เซ็นต์ มีจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม เพื่อ การสอน สำหรับจุดประสงค์ที่เป็นอันดับรอง คือ เพื่อการเขียนผลงานทางวิชาการ และการวิจัย ตามลำดับ สำหรับจุดประสงค์อื่น ๆ นั้น มีผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาการ ค้นหาข้อสงสัยให้แก่มิตรสหาย และ เพื่อจุดประสงค์หลายประการได้แก่ เพื่อการสอบและการเขียนผลงานทางวิชาการ หรือการวิจัยประกอบกัน ส่วนจุดประสงค์ที่น้อยที่สุดคือ เพื่อนันทนาการ ซึ่งมีเพียง 2.08 เปอร์เซ็นต์

เมื่ออาจารย์เข้ามาใช้ห้องสมุดและประสบกับปัญหาการใช้บริการ อาจารย์ย่อมจะขอคำแนะนำหรือความช่วยเหลือจากแหล่งต่าง ๆ กันในการแก้ปัญหา ข้อมูลดังกล่าวปรากฏอยู่ในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แหล่งให้คำแนะนำแก่อาจารย์เมื่อเกิดปัญหาการใช้ห้องสมุด (จำนวนผู้ตอบ 171 ราย)

แหล่งให้คำแนะนำ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม	123	49.8
บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่รู้จัก	50	20.24
ป้ายคำแนะนำ หรือ คู่มือการใช้ห้องสมุด	65	26.32
อื่น ๆ	9	3.64
รวม	247*	100

* ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากการศึกษาพบว่า แหล่งที่อาจารย์ขอคำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาการใช้ห้องสมุดมากที่สุด คือ บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม ซึ่งคิดเป็น 49.8 เปอร์เซ็นต์ อันดับรองได้แก่ ป้ายคำแนะนำและคู่มือการใช้ห้องสมุด และการขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่รู้จัก นอกจากนี้ยังมีสมาชิกส่วนน้อยที่พยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

สำหรับสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการห้องสมุด ไม่เลือกใช้บริการตอบคำถามเพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาทางด้านการใช้ห้องสมุด เพราะสาเหตุใดนั้น ได้เสนอข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ไว้ในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 สาเหตุที่อาจารย์ไม่เลือกใช้บริการตอบคำถามช่วยแก้ปัญหา
เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด (จำนวนผู้ตอบ 58 ราย)

สาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการตอบคำถาม	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามมีท่าที่ไม่เป็นมิตร	12	10.81
บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามไม่ค่อยอยู่ประจำที่ เพื่อให้บริการ	11	9.91
บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม ไม่มีความรู้หรือ ความสามารถพอที่จะแก้ปัญหา	9	8.11
ขอบเขตแหล่งข้อมูลของบริการตอบคำถามมีจำกัด และไม่ลึกซึ้ง เพียงพอต่อการแก้ปัญหา	31	27.93
ผู้ใช้เกรงใจไม่อย่ากรบกวนบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม	27	24.32
ผู้ใช้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบริการตอบคำถาม	11	9.91
อื่น ๆ	10	9.01
รวม	111*	100

*ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า อาจารย์กลุ่มใหญ่ที่สุด (27.93 เปอร์เซ็นต์) ที่ไม่เลือกใช้ บริการตอบคำถามช่วยแก้ปัญหาในการใช้ห้องสมุด เพราะ มีความเห็นว่า ขอบเขตแหล่งข้อมูล ของบริการตอบคำถาม มีจำกัดและไม่ลึกซึ้งเพียงพอต่อการแก้ปัญหา สำหรับอาจารย์กลุ่มรองลงมา (24.32 เปอร์เซ็นต์) เกรงใจไม่ยอมรับกวนบรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม มีอาจารย์เป็นส่วนน้อยที่ไม่เลือกใช้บริการตอบคำถาม เพราะ เห็นว่าบรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่ บริการตอบคำถามมีทำที่ไม่เป็นมิตร, ไม่อยู่ประจำที่คอยให้บริการ หรือ เพราะ เหตุผลอื่น ๆ เช่น ผู้ใช้บริการสามารถช่วยตนเองได้ อาจารย์จำนวนน้อยที่สุดเพียง 8.11 เปอร์เซ็นต์ ไม่มั่นใจ ในความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถาม

2. ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ

ในการศึกษาความตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ได้พิจารณาจำแนก ตามตัวแปร คือ

- ก) สาขาวิชาซึ่งแบ่งเป็น 3 สาขาได้แก่ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์
- ข) ตำแหน่งทางวิชาการ 5 ตำแหน่ง คือ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์
- ค) ระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย 5 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 5 ปี 5 - 10 ปี 11 - 15 ปี 16 - 20 ปี และเกินกว่า 20 ปี
- ง) ความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม 4 กลุ่มคือ ทุกวันหรือเกือบทุกวัน เดือนละ 2 - 3 ครั้ง เดือนละครั้ง และนาน ๆ ครั้ง
- จ) จุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม 5 ประการคือ เพื่อ การสอน การเขียนผลงานทางวิชาการ การวิจัย นันทนาการ และอื่น ๆ

สำหรับการศึกษาความตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ของอาจารย์โดย ไม่จำแนกตามตัวแปรอิสระนั้น ปรากฏในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความตระหนักของอาจารย์ต่อบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ (จำนวนผู้ตอบ 192)

ประเภทบริการ	ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ	192	100	137	71.65	55	28.65
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และ						
โทรศัพท์	192	100	70	36.46	122	63.54
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ	192	100	125	65.10	67	34.90
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ	192	100	95	49.48	97	50.52
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	192	100	143	74.48	49	25.52
บริการแนะนำวิธีการรวบรวมบรรณานุกรม						
การทำวิทยานิพนธ์หรือรายงาน	192	100	116	60.42	76	39.58
บริการหนังสือจอง	192	100	130	67.71	62	32.29
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	192	100	91	47.40	101	52.60
บริการข่าวสารทันสมัย	192	100	75	39.06	117	69.94
บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว	192	100	66	34.38	126	65.62
บริการขอย้ายเอกสารบทความหรือหนังสือ						
จากห้องสมุดต่างประเทศ	192	100	114	59.38	78	40.62
บริการขอสาระสังเขปหรือเอกสารจาก						
ห้องสมุดในประเทศ	192	100	107	55.73	85	44.27
บ้านนี้เทศ	192	100	113	58.85	79	41.15

จากตารางที่ 8 สามารถเรียงลำดับบริการที่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงจากมากไปหาน้อยได้ คือ

- ลำดับที่ 1. บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด (74.45 เปอร์เซนต์)
- ลำดับที่ 2. บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ (71.65 เปอร์เซนต์)
- ลำดับที่ 3. บริการหนังสือจอง (67.71 เปอร์เซนต์)
- ลำดับที่ 4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (65.10 เปอร์เซนต์)
- ลำดับที่ 5. บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำรายงานและวิทยานิพนธ์ (60.42 เปอร์เซนต์)
- ลำดับที่ 6. บริการขอลายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ (59.38 เปอร์เซนต์)
- ลำดับที่ 7. บัณฑิตเทศ (58.85 เปอร์เซนต์)
- ลำดับที่ 8. บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ (55.73 เปอร์เซนต์)
- ลำดับที่ 9. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ (49.48 เปอร์เซนต์)
- ลำดับที่ 10. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (47.40 เปอร์เซนต์)
- ลำดับที่ 11. บริการข่าวสารทันสมัย (39.06 เปอร์เซนต์)
- ลำดับที่ 12. บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ (36.46 เปอร์เซนต์)
- ลำดับที่ 13. บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว (34.38 เปอร์เซนต์)

สำหรับการติดตามว่า บริการตอบคำถามใด มีจำนวนผู้ตระหนักถึงมาก ปานกลาง หรือต่ำนั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์พิจารณาจาก การหาค่ามัธยฐาน (Mode) ของจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถาม ทั้ง 13 บริการ ซึ่งปรากฏว่าเป็น 54.38 เปอร์เซนต์ (จากการคำนวณค่าเปอร์เซนต์สูงสุด 74.48 เปอร์เซนต์ บวก ค่าเปอร์เซนต์ต่ำสุด 34.38 เปอร์เซนต์ แล้วหารด้วย 2) และกำหนดให้ จำนวน 54.38 เปอร์เซนต์ + 20 เปอร์เซนต์ เป็นค่าปานกลาง และต่ำตามลำดับ คือ 34.48 เปอร์เซนต์ - 54.37 เปอร์เซนต์ หมายถึง มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการต่ำ

54.38 เปอร์เซนต์ - 74.38 เปอร์เซนต์ หมายถึง มีจำนวนผู้ตระหนักถึง บริการปานกลาง

74.39 เปอร์เซนต์ - 100 เปอร์เซนต์ หมายถึง มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการมาก

ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 9.

ตารางที่ 9 บริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ จำแนกตามระดับจำนวนผู้ตระหนักถึง

ประเภทบริการ	ระดับจำนวนผู้ตระหนัก		
	มาก (74.39-100%)	ปานกลาง (54.38-74.38%)	น้อย (34.48-54.37%)
บริการตอบคำถามที่ได้บริการ		x	
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์			x
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นทางการ		x	
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่ เป็นทางการ			x
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	x		
บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม			
การทำรายงานและวิทยานิพนธ์		x	
บริการหนังสือจอง		x	
บริการรวบรวมบรรณานุกรม			x
บริการข่าวสารทันสมัย			x
บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่ เลือกรสรแล้ว			x
บริการขอถ่ายเอกสารบทความหรือหนังสือ			
จากห้องสมุดต่างประเทศ		x	
บริการสาระสัง เซปหรือ เอกสารจากห้อง			
สมุดอื่นภายในประเทศ		x	
ป้ายนิเทศ		x	
รวม 13 รายการ	1	7	5

เมื่อพิจารณาระดับจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการ 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง และน้อย จากข้อมูลในตารางที่ 9 ปรากฏว่า บริการส่วนใหญ่ (53.85 เปอร์เซ็นต์) เป็นบริการที่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงปานกลาง บริการที่มีผู้ตระหนักถึงน้อยนั้น มี 5 บริการ (38.46 เปอร์เซ็นต์) ขณะที่บริการที่มีผู้ตระหนักถึงเป็นจำนวนมาก มีเพียง 1 บริการ (7.69 เปอร์เซ็นต์)

สำหรับการศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้อาจารย์ตระหนักถึงบริการแต่ละประเภทนั้น ได้จำแนกสาเหตุไว้ 5 สาเหตุ คือ

1. เคยใช้บริการ
2. คำแนะนำจากป้ายประกาศและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ
3. เพื่อนแนะนำ
4. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามแนะนำ
5. บรรณารักษ์ฝ่ายอื่น ๆ แนะนำ

ข้อมูลโดยละเอียดแสดงในตารางที่ 10.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ส่วนที่อาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถาม

ประเภทบริการ	ผู้ตระหนัก		เคยใช้บริการ		อ่านพบคำแนะนำ		เพื่อนแนะนำ		บรรณารักษ์บริการ		บรรณารักษ์ฝ่ายอื่น	
									ตอบคำถามแนะนำ		แนะนำ	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
บริการตอบคำถามที่ได้บริการ	137	100	83	60.58	30	21.9	1	0.73	15	10.95	8	5.84
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์	70	100	24	34.28	36	51.43	1	1.43	7	10.0	2	2.86
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ	125	100	32	25.6	69	55.2	6	4.8	6	4.8	12	9.6
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ	95	100	35	36.84	38	40.0	5	5.26	9	9.47	3	8.42
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	143	100	63	44.1	61	42.6	5	3.5	9	6.3	5	3.5
บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมและ												
การทำรายงานหรือวิทยานิพนธ์	116	100	37	31.9	54	46.55	6	5.17	12	10.34	7	6.03
บริการหนังสือจอง	130	100	56	43.08	55	42.30	5	3.85	10	7.70	4	3.08
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	91	100	31	34.07	38	41.76	6	6.59	11	12.09	5	5.49
บริการข่าวสารทันสมัย	75	100	17	22.67	50	66.67	-	-	7	9.33	1	1.33
บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว	66	100	17	25.76	39	59.09	-	-	8	12.12	2	3.03
บริการขอถ่ายเอกสารบทความหรือหนังสือ												
จากห้องสมุดต่างประเทศ	114	100	52	45.61	34	29.82	3	2.63	12	10.53	13	11.40
บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้อง												
สมุดอื่นภายในประเทศ	107	100	35	32.7	46	42.99	3	2.8	13	12.15	10	9.36
ภายในประเทศ	113	100	44	38.9	61	53.98	1	0.88	6	5.31	1	0.88

การวิเคราะห์ตารางที่ 10 ถึงสาเหตุที่ทำให้อาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถาม ประเภทต่าง ๆ ปรากฏว่า

อาจารย์ที่เคยใช้บริการ ตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการมีมากที่สุด (60.58 เปอร์เซ็นต์) สำหรับบริการข่าวสารทันสมัยมีน้อยที่สุด (22.67 เปอร์เซ็นต์)

อาจารย์ที่อ่านคำแนะนำจากป้ายประกาศ และคู่มือการใช้ห้องสมุดตระหนักถึงบริการข่าวสารทันสมัยมากที่สุด (66.67 เปอร์เซ็นต์) รองลงมาคือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (55.2 เปอร์เซ็นต์) และน้อยที่สุดคือ บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ (21.9 เปอร์เซ็นต์)

อาจารย์ที่ได้รับคำแนะนำจากเพื่อน ตระหนักถึงบริการรวบรวมบรรณานุกรมมากที่สุด (6.59 เปอร์เซ็นต์) และไม่มีอาจารย์ผู้ใดเลยตระหนักถึงบริการข่าวสารทันสมัย และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว

อาจารย์ที่รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามตระหนักถึงบริการขอสารละสังเขป และเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศมากที่สุด (12.15 เปอร์เซ็นต์) และน้อยที่สุด คือบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (4.8 เปอร์เซ็นต์)

อาจารย์ที่รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ฝ่ายอื่น จำนวนมากที่สุด (11.40 เปอร์เซ็นต์) ตระหนักถึง บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือจากห้องสมุดต่างประเทศ และน้อยที่สุด (0.88 เปอร์เซ็นต์) มีความตระหนักถึงป้ายนิเทศ

ถ้าจำแนกความตระหนักถึงบริการตอบคำถามของอาจารย์ 192 คน ตามสาขาวิชาแล้ว (ตารางที่ 11) สรุปได้ดังนี้

สาขาวิชามนุษยศาสตร์ (61 คน) มีอาจารย์ที่ตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด 45 คน (73.77 เปอร์เซ็นต์) รองลงมาคือ บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (70.49 เปอร์เซ็นต์ และ 63.93 เปอร์เซ็นต์ตามลำดับ)

สำหรับอาจารย์ที่ตระหนักถึงบริการข่าวสารทันสมัย และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากันทั้ง 2 บริการคือ 21 คน (34.43 เปอร์เซ็นต์)

สาขาวิชาสังคมศาสตร์ (69 คน) มีอาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการมากที่สุด 55 คน (79.71 เปอร์เซ็นต์) อันดับรอง คือ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด (76.81 เปอร์เซ็นต์) และบริการหนังสือจอง (75.36 เปอร์เซ็นต์) สำหรับบริการที่อาจารย์สาขาสังคมศาสตร์ตระหนักถึงน้อย 2 บริการ ได้แก่บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว (43.48 เปอร์เซ็นต์) และบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ (37.68 เปอร์เซ็นต์)

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ (62 คน) มีอาจารย์ตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด มากที่สุด 45 คน (72.58 เปอร์เซ็นต์) รองลงมาได้แก่บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการกับ บริการหนังสือจอง ซึ่งมีจำนวน 40 คน (64.52 เปอร์เซ็นต์) เท่ากัน และบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการจำนวน 39 คน (62.90 เปอร์เซ็นต์) สำหรับบริการที่มีผู้ตระหนักถึงน้อย 2 บริการคือ บริการข่าวสารทันสมัย (33.87 เปอร์เซ็นต์) และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว (24.19 เปอร์เซ็นต์)

จากการวิเคราะห์ในเรื่องความตระหนักถึงบริการตอบคำถาม โดยจำแนกตามสาขาวิชาดังกล่าวข้างต้น เป็นที่น่าสังเกตว่า นอกเหนือไปจากบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว ที่อาจารย์ทุกสาขามีความตระหนักถึงน้อยที่สุดแล้ว ยังมีบริการข่าวสารทันสมัยและบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ ที่มีอาจารย์ตระหนักถึงน้อยเช่นกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 11 ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามสาขาวิชา

ประเภทบริการ	สาขาวิชา																	
	มนุษยศาสตร์						สังคมศาสตร์						วิทยาศาสตร์					
	ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก		ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก		ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก	
จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
บริการตอบคำถาม ที่ได้บริการ	61	100	43	70.49	18	29.51	69	100	55	79.71	19	20.29	62	100	39	62.90	23	37.10
บริการตอบคำถามทาง ไปรษณีย์และโทรศัพท์	61	100	22	36.07	39	63.93	69	100	26	37.68	43	62.32	62	100	22	35.48	40	64.52
บริการแนะนำการใช้ ห้องสมุด เป็นทางการ	60	100	39	63.93	22	36.07	69	100	46	66.67	23	33.33	62	100	40	64.52	22	35.48
บริการแนะนำการใช้ ห้องสมุดไม่ เป็นทางการ	61	100	29	47.54	32	52.46	69	100	37	53.62	32	46.38	62	100	29	46.77	33	53.23
บริการแนะนำการใช้ ทรัพยากรห้องสมุด	61	100	45	73.77	16	26.23	69	100	53	76.81	16	23.19	62	100	45	72.58	17	27.42
บริการแนะนำวิธีรวบรวม บรรณานุกรม การทำ	61	100	37	60.66	24	39.34	69	100	43	62.32	26	37.68	62	100	36	58.06	26	41.94
วิทยานิพนธ์และรายงาน บริการหนังสือจอง	61	100	38	62.30	23	37.70	69	100	52	75.36	17	24.64	62	100	40	64.52	22	35.48

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

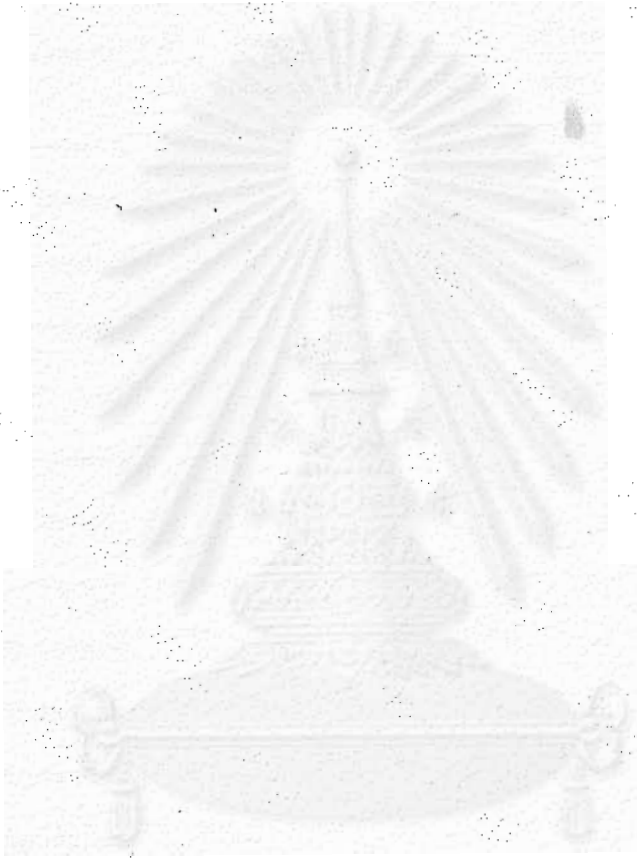
ตารางที่ 11 ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามสาขาวิชา (ต่อ)

ประเภทบริการ	สาขาวิชา																	
	มนุษยศาสตร์						สังคมศาสตร์						วิทยาศาสตร์					
	ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก		ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก		ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก	
จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
บริการรวบรวม	61	100	30	49.18	31	50.82	69	100	37	53.62	32	46.38	62	100	24	38.71	38	61.29
บรรณานุกรม																		
บริการข่าวสาร	61	100	21	34.43	40	65.57	69	100	33	47.83	36	52.17	62	100	21	33.87	41	66.13
ทันสมัย																		
บริการเผยแพร่ข้อสนเทศ	61	100	21	34.43	40	65.57	69	100	30	43.48	39	56.52	62	100	15	24.19	47	75.81
ที่เลือกสรรแล้ว																		
บริการขอย้ายเอกสารจาก																		
บทความหรือหนังสือที่มีใน	61	100	29	47.54	32	52.46	69	100	48	69.57	21	30.43	62	100	37	59.68	25	40.32
ห้องสมุดต่างประเทศ																		
บริการขอสาระสังเขป																		
และเอกสารจากห้องสมุด	61	100	28	45.90	33	54.10	69	100	43	62.32	26	37.68	62	100	36	58.06	26	41.94
อื่นภายในประเทศ																		
บ้ายนิเทศ	61	100	32	52.46	29	47.54	69	100	49	70.01	20	28.99	62	100	32	51.61	30	48.39

สภามหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การศึกษา เรื่องความตระหนักถึงบริการตอบคำถาม จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ

มีรายละเอียดดังนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ

ประเภทบริการ	ตำแหน่งทางวิชาการ																							
	อาจารย์			ผู้ช่วยศาสตราจารย์			ตำแหน่งทางวิชาการ			ศาสตราจารย์														
	ผู้ตอบ	ผู้ตระหนัก	ผู้ไม่ตระหนัก	ผู้ตอบ	ผู้ตระหนัก	ผู้ไม่ตระหนัก	ผู้ตอบ	ผู้ตระหนัก	ผู้ไม่ตระหนัก	ผู้ตอบ	ผู้ตระหนัก	ผู้ไม่ตระหนัก												
จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%									
บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ	62	100	40	64.52	22	35.48	72	100	58	80.56	14	19.54	54	100	36	64.81	19	35.19	4	100	4	100	-	-
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์	62	100	16	25.81	46	74.19	72	100	34	47.22	38	52.78	54	100	18	33.33	36	66.67	4	100	2	50	2	50
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นทางการ	62	100	36	58.06	26	41.94	72	100	53	73.61	19	26.39	54	100	32	59.26	22	40.74	4	100	4	100	-	-
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ	62	100	21	33.87	41	61.13	72	100	42	58.33	30	41.67	54	100	29	53.70	25	46.30	4	100	3	75	1	25
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	62	100	47	75.81	15	24.19	72	100	54	75.00	18	25.00	54	100	39	72.22	15	27.78	4	100	3	75	1	25
บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม	62	100	37	59.68	25	40.32	72	100	45	62.50	27	37.50	54	100	32	59.26	22	40.74	4	100	2	50	2	50
รายงานและวิทยานิพนธ์																								
บริการหนังสือจอง	62	100	37	59.68	25	40.32	72	100	52	70.83	21	29.17	54	100	38	70.37	16	29.63	4	100	4	100	-	-
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	62	100	23	37.10	39	62.90	72	100	42	58.33	30	41.67	54	100	24	44.44	30	55.56	4	100	2	50	2	50
บริการข่าวสารทันสมัย	62	100	19	30.65	43	69.35	72	100	39	54.17	33	45.83	54	100	16	29.63	38	70.37	4	100	1	25	3	75
บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว	62	100	12	19.35	50	80.65	72	100	34	47.22	38	52.78	54	100	17	31.48	37	68.52	4	100	3	75	1	25
บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือ	62	100	36	58.06	26	41.94	72	100	46	63.89	26	36.11	54	100	30	55.56	24	44.44	4	100	2	50	2	50
ที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ																								
บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจาก	62	100	35	56.45	27	43.55	72	100	40	55.56	32	44.44	54	100	29	53.70	25	46.30	4	100	3	75	1	25
ห้องสมุดอื่นภายในประเทศ																								
ป้ายนิเทศ	62	100	33	53.23	29	46.77	72	100	45	62.5	27	37.5	54	100	32	59.26	22	40.74	4	100	3	75	1	25

จากตารางที่ 12 แสดงว่า

กลุ่มอาจารย์ (62 คน) ตรีชนกถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด (75.81 เปอร์เซ็นต์) รองลงมาคือ บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ (64.52 เปอร์เซ็นต์) และ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม กับ บริการหนังสือจอง ซึ่งมีจำนวนผู้ตระหนักถึงเท่ากัน (59.68 เปอร์เซ็นต์) บริการที่มีอาจารย์ตระหนักถึงน้อย 2 บริการคือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ (25.81 เปอร์เซ็นต์) กับบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว (19.35 เปอร์เซ็นต์)

กลุ่มผู้ช่วยศาสตราจารย์ (58 คน) ตรีชนกถึงบริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการมากที่สุด (80.56 เปอร์เซ็นต์) รองลงมาคือ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด (75.0 เปอร์เซ็นต์) และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (73.61 เปอร์เซ็นต์) น้อยที่สุด คือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ กับ บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน (47.22 เปอร์เซ็นต์)

กลุ่มรองศาสตราจารย์ (54 คน) ตรีชนกถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด (72.22 เปอร์เซ็นต์) รองลงมาคือ บริการหนังสือจอง (70.37 เปอร์เซ็นต์) และบริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ (64.81 เปอร์เซ็นต์) บริการที่ตระหนักถึงน้อย 2 บริการ คือ บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว (31.45 เปอร์เซ็นต์) กับบริการข่าวสารทันสมัย (29.63 เปอร์เซ็นต์)

กลุ่มศาสตราจารย์ (4 คน) ตรีชนกถึงมากที่สุด มีถึง 3 บริการ คือ บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการและบริการหนังสือจอง และน้อยที่สุดคือ บริการข่าวสารทันสมัย (25 เปอร์เซ็นต์)

เป็นที่น่าสังเกตว่า ในกลุ่มศาสตราจารย์ บริการที่ตระหนักถึงมากที่สุดมี 3 บริการ และเปอร์เซ็นต์ในการตระหนักสูงถึง 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเป็นเพราะกลุ่มศาสตราจารย์มีเพียง 4 คน

นอกจากนี้ยังมีข้อน่าสังเกตอีกประการหนึ่งคือ บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว เป็นบริการที่อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และรองศาสตราจารย์ มีความตระหนักถึงน้อยที่สุดแล้วยังมีบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ และบริการข่าวสารทันสมัยที่มีผู้ตระหนักถึงน้อยเช่นกัน

สำหรับความตระหนักถึงบริการตอบคำถามโดยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานใน
มหาวิทยาลัยของ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ทุกสาขา
วิชา ปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 13 ดังนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

ประเภทบริการ	ระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย																													
	ต่ำกว่า 5 ปี						5-10 ปี						11-15 ปี						16-20 ปี						20 ปีขึ้นไป					
	ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก		ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก		ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก		ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก		ผู้ตอบ	ผู้ตระหนัก	ผู้ไม่ตระหนัก			
	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *	จำนวน %	จำนวน *			
บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ	50	100	28	56	22	44	44	100	33	75	11	25	51	100	43	84.31	8	15.69	32	100	22	68.75	10	31.25	15	100	11	73.33	4	26.67
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์ และโทรศัพท์	60	100	13	28	37	74	44	100	16	36.36	28	63.64	51	100	22	43.14	29	56.86	32	100	14	43.75	18	56.25	15	100	5	33.33	10	66.67
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นทางการ	50	100	24	48	26	52	44	100	31	70.45	13	29.55	51	100	37	72.65	14	27.45	32	100	24	75	8	25	15	100	8	60	6	40
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ไม่เป็นทางการ	50	100	15	30	35	70	44	100	28	59.09	16	40.91	61	100	29	56.86	22	43.14	32	100	18	50	16	50	15	100	9	60	6	40
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากร ห้องสมุด	50	100	34	68	16	32	44	100	33	75	11	25	51	100	40	78.43	11	21.57	32	100	26	81.75	6	18.75	15	100	10	66.67	5	33.33
บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณา- นุกรมการหารายงานและวิทยานิพนธ์	50	100	24	48	26	52	44	100	28	63.64	16	36.36	51	100	33	64.71	18	35.29	32	100	20	62.5	12	37.5	15	100	11	73.33	4	26.67
บริการหนังสือจอง	50	100	29	58	21	42	44	100	33	75	11	25	51	100	31	60.78	20	39.22	32	100	26	81.25	6	18.75	15	100	11	73.33	4	26.67
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	60	100	17	34	33	66	44	100	24	54.55	20	45.45	51	100	28	50.98	25	49.02	32	100	18	56.25	14	43.75	15	100	6	40	9	60
บริการข่าวสารทันสมัย	50	100	10	38	31	62	44	100	16	36.36	28	63.64	51	100	19	37.25	32	62.75	32	100	16	50	16	50	15	100	5	33.33	10	66.67
บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือก สรรแล้ว	50	100	12	24	38	76	44	100	14	31.82	30	68.18	51	100	19	37.25	32	62.75	32	100	16	50	16	50	15	100	6	33.33	10	66.67
บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความ หรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ	50	100	30	60	20	40	44	100	24	54.55	20	45.45	51	100	29	56.86	22	43.14	32	100	23	71.88	9	28.12	15	100	8	53.33	7	46.67
บริการขอสาระสิ่งพิมพ์และเอกสาร จากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ	50	100	24	48	26	52	44	100	28	63.64	16	36.36	51	100	31	60.78	20	39.22	32	100	17	53.13	15	46.87	15	100	7	46.67	8	53.33
ป้ายนิเทศ	50	100	25	50	25	50	44	100	26	59.09	18	40.91	51	100	28	56.86	22	43.14	32	100	26	81.25	6	18.75	15	100	7	46.67	8	53.33

จากตารางที่ 13 พบว่า

อาจารย์ที่ปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่ำกว่า 5 ปี (50 คน) ด้รหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด (68.0 เปอร์เซนต์) รองลงมาได้แก่บริการขอล่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ (60.0 เปอร์เซนต์) และบริการหนังสือจอง (58.0 เปอร์เซนต์) บริการที่อาจารย์ด้รหนักถึงน้อย 2 บริการ คือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ (26.0 เปอร์เซนต์) และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว (24.0 เปอร์เซนต์)

กลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 5-10 ปี (44 คน) ด้รหนักถึงบริการมากที่สุด 3 บริการ ได้แก่บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดและบริการหนังสือจอง ซึ่งมีผู้ด้รหนักถึงเท่ากัน (75 เปอร์เซนต์) บริการที่มีผู้ด้รหนักถึงรองลงมา คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (70.45 เปอร์เซนต์) น้อยที่สุดได้แก่บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว (31.82 เปอร์เซนต์)

กลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 11-15 ปี (51 คน) บริการที่อาจารย์กลุ่มนี้ด้รหนักถึงมากที่สุด คือ บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ ซึ่งมีผู้ด้รหนักถึง 84.31 เปอร์เซนต์ รองลงมา คือ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด (78.43 เปอร์เซนต์) กับบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (72.55 เปอร์เซนต์) น้อยที่สุด 2 บริการ ซึ่งมีผู้ด้รหนักถึงเท่ากันเพียง 37.25 เปอร์เซนต์ ได้แก่บริการข่าวสารทันสมัยและบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว

กลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 16-20 ปี (32 คน) อาจารย์ในกลุ่มนี้ด้รหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด (81.75 เปอร์เซนต์) รองลงมา มี 2 บริการที่อาจารย์ด้รหนักถึงเท่ากับ (81.25 เปอร์เซนต์) ได้แก่ บริการหนังสือจองและป้ายนิเทศสำหรับบริการที่ด้รหนักถึงน้อยที่สุด คือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ (43.75 เปอร์เซนต์)

กลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา มากกว่า 20 ปี (15 คน) บริการที่ด้รหนักถึงมากที่สุด มี 3 บริการเท่ากัน (73.33 เปอร์เซนต์) ได้แก่ บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม และบริการหนังสือจอง รองลงมาคือ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด (66.67 เปอร์เซนต์) และน้อยที่สุดคือ บริการข่าวสารทันสมัยและบริการ

เผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว ซึ่งมีผู้ตระหนักเพียง 33.33 เปอร์เซ็นต์ เท่ากันทั้งสองบริการ

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า อาจารย์ที่ปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นระยะเวลาต่าง ๆ กัน ส่วนใหญ่ตระหนักถึงบริการแนะนำใช้ทรัพยากรห้องสมุด บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ และบริการหนังสือจอง แต่ตระหนักถึงบริการข่าวสารทันสมัย และบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์ และโทรศัพท์น้อย โดยเฉพาะบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว เป็นบริการที่อาจารย์ตระหนักถึงน้อยที่สุด

จากการศึกษาเรื่องความตระหนักถึงบริการตอบคำถาม จำแนกตามอัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถามนั้น ปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 14 ดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 14 ความตระหนักถึงบริการตอบคำถาม จำแนกตามอัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม

ประเภทบริการ	ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	อัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม																	
		เดือนละ 2-3 ครั้ง						เดือนละครั้ง			นาน ๆ ครั้ง								
		ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก		ผู้ตอบ		ผู้ตระหนัก		ผู้ไม่ตระหนัก							
จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%						
บริการตอบคำถามที่ได้บริการ	-	21	100	20	95.24	1	4.76	22	100	22	100	-	-	149	100	95	63.75	54	36.24
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์	-	21	100	10	47.62	11	52.38	22	100	14	63.64	8	36.36	149	100	46	30.87	103	69.13
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ	-	21	100	18	85.71	3	14.29	22	100	20	90.91	2	9.09	149	100	87	58.40	62	41.60
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ	-	21	100	15	71.43	6	28.57	22	100	16	72.73	6	27.27	149	100	64	42.95	85	57.05
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	-	21	100	18	85.71	3	14.29	22	100	19	86.36	3	13.64	149	100	106	71.14	43	28.86
บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม	-	21	100	16	76.19	5	23.81	22	100	14	63.64	8	36.36	149	100	86	57.72	63	42.28
การทำรายงานและวิทยานิพนธ์	-	21	100	16	76.19	5	23.81	22	100	18	81.82	4	18.18	149	100	96	64.43	53	35.57
บริการหนังสือจอง	-	21	100	13	61.90	8	38.10	22	100	17	77.30	5	22.70	149	100	61	40.94	88	59.06
บริการข่าวสารทันสมัย	-	21	100	12	57.14	9	42.86	22	100	11	50.0	11	50.0	149	100	52	34.90	97	65.10
บริการเผยแพร่ข้อมูลเทคโนโลยีที่เลือกสรรแล้ว	-	21	100	16	76.19	5	23.81	22	100	11	50.0	11	50.0	149	100	39	26.17	110	73.83
บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ	-	21	100	13	61.90	8	38.10	22	100	19	86.36	3	13.64	149	100	82	55.03	67	44.97
บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ	-	21	100	18	85.71	3	14.29	22	100	13	59.1	9	40.9	149	100	76	51.01	73	48.99
บัญชีเทคโนโลยี	-	21	100	17	80.95	4	19.05	22	100	17	77.30	5	22.70	149	100	79	53.02	70	46.98

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่าไม่มีอาจารย์ผู้ใดเลยที่ใช้บริการตอบคำถามทุกสัปดาห์

หรือเกือบทุกวัน

สำหรับอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเดือนละ 2-3 ครั้ง ครอบคลุมถึงบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการมากที่สุด (95.24 เปอร์เซ็นต์) รองลงมา คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด และบริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ ซึ่ง ครอบคลุมถึงเท่ากับ คือ 85.71 เปอร์เซ็นต์ สำหรับ پایนิเทศมีจำนวน 80.95 เปอร์เซ็นต์ ส่วนบริการที่ครอบคลุมน้อยที่สุดคือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ (47.62 เปอร์เซ็นต์)

อาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเดือนละครั้ง อาจารย์จำนวน 22 คน ที่ตอบแบบสอบถาม ครอบคลุมถึง บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการสูงที่สุด คือ 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม รองลงมาได้แก่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (90.91 เปอร์เซ็นต์) และบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด กับบริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ เท่ากัน (86.36 เปอร์เซ็นต์) บริการที่ครอบคลุมน้อยที่สุดมี 2 บริการเท่ากัน (50.0 เปอร์เซ็นต์) บริการข่าวสารทันสมัย และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว

ส่วนอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามนาน ๆ ครั้ง (149 คน) อาจารย์จำนวนมากที่สุด (71.14 เปอร์เซ็นต์) ครอบคลุมถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด รองลงมาคือ บริการหนังสือจอง (64.43 เปอร์เซ็นต์) และบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ (63.75 เปอร์เซ็นต์) อาจารย์จำนวนน้อย ครอบคลุมถึงบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ (30.87 เปอร์เซ็นต์) และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว (26.17 เปอร์เซ็นต์)

จากการวิเคราะห์ตารางข้างต้น เป็นที่น่าสังเกตว่า ไม่มีอาจารย์ผู้ใดเลยไปใช้บริการตอบคำถามทุกวันหรือเกือบทุกวัน และอาจารย์ที่ใช้บริการเดือนละครั้งครอบคลุมถึงบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการสูงถึง 100 เปอร์เซ็นต์ สำหรับอาจารย์ที่ใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง และนาน ๆ ครั้ง ครอบคลุมถึงบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์น้อย

ในการศึกษาความตระหนักของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถาม ได้พิจารณาถึงจุดประสงค์ในการใช้บริการซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่ง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 15 ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม

ประเภทบริการ	จุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม																				
	การสอน			การเขียนผลงานทางวิชาการ						การวิจัย			การยื่นทนายการ			อื่น ๆ					
	ผู้ตอบ จำนวน	ผู้ตระหนัก จำนวน	ผู้ไม่ตระหนัก จำนวน	ผู้ตอบ จำนวน	ผู้ตระหนัก จำนวน	ผู้ไม่ตระหนัก จำนวน	ผู้ตอบ จำนวน	ผู้ตระหนัก จำนวน	ผู้ไม่ตระหนัก จำนวน	ผู้ตอบ จำนวน	ผู้ตระหนัก จำนวน	ผู้ไม่ตระหนัก จำนวน	ผู้ตอบ จำนวน	ผู้ตระหนัก จำนวน	ผู้ไม่ตระหนัก จำนวน	ผู้ตอบ จำนวน	ผู้ตระหนัก จำนวน	ผู้ไม่ตระหนัก จำนวน			
บริการตอบคำถามที่ได้บริการ	59	100	43 72.88	18 27.12	58	100	41 73.21	15 26.78	48	100	37 80.43	9 18.57	4	100	3 75.0	1 25.0	27	100	13 48.14	14 51.86	
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์	59	100	24 40.88	35 59.32	58	100	28 50.0	28 28.60	48	100	18 34.78	30 65.22	4	100	-	-	4	100.0	2 7.14	25 82.59	
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ	59	100	39 66.10	20 33.90	58	100	37 66.07	19 33.93	48	100	30 65.22	18 34.78	4	100	4 100.0	-	-	27	100	15 55.56	12 44.44
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ	59	100	26 44.07	33 55.93	58	100	31 55.36	25 44.64	48	100	25 54.35	21 45.65	4	100	2 50.0	2 50.0	27	100	11 40.74	16 59.26	
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	59	100	43 72.88	16 27.12	58	100	42 75.0	14 25.0	48	100	33 71.74	13 28.26	4	100	4 100.0	-	-	27	100	21 77.78	6 22.22
บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมการทำ รายงานและวิทยานิพนธ์	59	100	38 61.02	23 38.98	58	100	39 69.64	17 30.36	48	100	24 52.17	22 47.83	4	100	-	-	4	100.0	17 62.96	10 37.04	
บริการหนังสือจอง	59	100	35 59.32	24 40.88	58	100	39 69.64	17 30.36	48	100	33 71.74	13 28.26	4	100	2 50.0	2 50.0	27	100	21 77.78	6 22.22	
บริการบรรณานุกรม	59	100	25 42.37	34 57.63	58	100	30 53.57	28 48.43	48	100	28 58.52	20 43.48	4	100	1 50.0	2 50.0	27	100	-	29.63	19 70.37
บริการข่าวสารทันสมัย	59	100	21 35.59	38 64.41	58	100	24 42.86	32 57.14	48	100	18 39.13	28 60.87	4	100	-	-	4	100.0	12 44.44	15 55.56	
บริการขอสนเทศที่เลือกสรรแล้ว	59	100	23 38.98	36 61.02	58	100	20 35.71	38 64.29	48	100	20 43.48	28 58.52	4	100	-	-	4	100.0	3 11.11	24 88.89	
บริการขอถ่ายเอกสารบทความหรือหนังสือที่มี ในห้องสมุดต่างประเทศ	59	100	33 55.93	26 44.07	58	100	33 58.93	23 41.07	48	100	28 60.87	18 39.13	4	100	2 50.0	2 50.0	27	100	18 66.67	9 33.33	
บริการขอสาระสิ่งเจปและเอกสารจาก ห้องสมุดอื่นภายในประเทศ	59	100	35 59.32	24 40.88	58	100	27 48.21	29 51.79	48	100	31 67.99	16 32.61	4	100	2 50.0	2 50.0	27	100	12 44.44	15 55.56	
ป้ายนิเทศ	59	100	33 55.93	26 44.07	58	100	34 60.71	22 39.29	48	100	28 58.52	20 43.48	4	100	2 50.0	2 50.0	27	100	18 66.67	9 33.33	

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความตระหนักที่แตกต่างกันในแต่ละสาขาวิชา

ประเภทบริการ	ความแตกต่างของความตระหนัก		
	สังคมศาสตร์/มนุษยศาสตร์	สังคมศาสตร์/วิทยาศาสตร์	มนุษยศาสตร์/วิทยาศาสตร์
	%	%	%
บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ	9.22	16.81	7.69
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์	1.61	2.20	0.59
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ	2.74	2.15	0.59
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ	6.08	6.85	0.77
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	3.04	4.23	1.19
บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำวิทยานิพนธ์และรายงาน	1.66	4.26	2.60
บริการหนังสือจอง	13.06	10.84	2.22
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	4.44	14.91	10.47
บริการข่าวสารทันสมัย	13.40	13.96	0.56
บริการเผยแพร่ข้อสัน เเทศที่ เลือกรสรแล้ว	9.05	19.29	10.24
บริการขอถ่าย เอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ	22.03	9.89	12.14
บริการสาระสิ่ง เชปและ เอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ	16.42	4.26	12.16
ป้ายนิเทศ	17.55	18.40	0.85

ข้อมูลในตารางที่ 16 ซึ่ง เปรียบ เทียบความตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่แตกต่างกัน
ในแต่ละกลุ่มสาขาวิชา วิเคราะห์ได้ว่า

สาขาสังคมศาสตร์กับมนุษยศาสตร์ อาจารย์มีความตระหนักถึงบริการแตกต่างกัน 8 บริการ
บริการที่มีความแตกต่างมากที่สุด คือ บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุด
ต่างประเทศ (22.03 เปอร์เซ็นต์) ส่วนบริการที่มีความแตกต่างน้อยที่สุด คือ บริการแนะนำการใช้
ห้องสมุดไม่เป็นทางการ (6.08 เปอร์เซ็นต์)

สาขาวิชาสังคมศาสตร์กับสาขาวิทยาศาสตร์ พบว่า มีบริการที่อาจารย์ตระหนักถึงแตกต่าง
กัน 8 บริการ เช่นเดียวกัน แต่บริการที่มีความแตกต่างมากที่สุด เป็นบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือก
สรรแล้ว (19.29 เปอร์เซ็นต์) และบริการที่แตกต่างน้อยที่สุด คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่
เป็นทางการ (6.85 เปอร์เซ็นต์)

สาขามนุษยศาสตร์กับสาขาวิทยาศาสตร์ มีความแตกต่างในเรื่องความตระหนักถึงบริการ
5 บริการ โดยที่มีความแตกต่างมากที่สุดในบริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายใน
ประเทศ (12.16 เปอร์เซ็นต์) และบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการแตกต่างน้อยที่สุด (7.59 เปอร์เซ็นต์)

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อ เปรียบ เทียบสาขาสังคมศาสตร์กับสาขามนุษยศาสตร์ และ
วิทยาศาสตร์ จะมีค่าความแตกต่างในแต่ละบริการสูงกว่า ค่าความแตกต่างเมื่อ เปรียบ เทียบความตระหนัก
ถึงบริการระหว่างสาขามนุษยศาสตร์กับวิทยาศาสตร์ จึงกล่าวได้ว่า สาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนผู้ตระหนัก
ถึงบริการแต่ละบริการสูงกว่า สาขามนุษยศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการแต่ละ
บริการใกล้เคียงกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำหรับตารางที่ 17 เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของความตระหนักถึงบริการระหว่างตำแหน่งทางวิชาการ 4 ตำแหน่ง โดยถือเกณฑ์พิจารณาจากความตระหนักที่ต่างกันตั้งแต่ 5 เปอร์เซ็นต์ ส่วนที่ต่ำกว่า 5 เปอร์เซ็นต์ถือว่าไม่มีความแตกต่างกันเลย ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏดังนี้



สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประเภทบริการ	ความแตกต่างของความตระหนัก					
	อาจารย์/ ผู้ช่วยศาสตราจารย์	อาจารย์/ รองศาสตราจารย์	อาจารย์/ ศาสตราจารย์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์/ รองศาสตราจารย์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์/ ศาสตราจารย์	รองศาสตราจารย์/ ศาสตราจารย์
	%	%	%	%	%	%
บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ	10.04	0.29	35.48	15.75	19.44	39.19
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์	21.41	7.52	24.19	13.59	2.87	28.33
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นทางการ	15.55	1.20	41.94	14.35	26.39	40.74
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่ เป็นทางการ	24.46	19.83	41.13	4.63	16.67	21.30
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	0.81	3.59	0.81	2.78	-	2.78
บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม	2.82	0.42	9.68	3.24	12.50	9.26
การทำวิทยานิพนธ์และรายงาน						
บริการหนังสือจอง	11.15	10.64	40.32	0.46	29.17	29.63
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	21.23	7.34	12.20	13.89	8.32	5.56
บริการข่าวสารทันสมัย	23.52	1.02	5.65	24.54	29.17	4.63
บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่ เลือกรสรแล้ว	27.87	12.13	55.65	15.74	27.17	43.52
บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความ หรือหนังสือที่มีใน	5.83	2.50	8.06	8.33	13.89	5.56
บริการขอสาระสังเขปและ เอกสาร จากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ	0.89	2.75	18.55	1.86	19.44	21.30
ป้ายนิเทศ	9.27	6.09	21.77	3.24	12.50	15.74

การวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางในเรื่องความตระหนักถึงบริการตอบคำถาม เปรียบเทียบ
กันระหว่างอาจารย์แต่ละกลุ่ม สรุปได้ว่า

กลุ่มอาจารย์กับผู้ช่วยศาสตราจารย์ มีความตระหนักถึงบริการ 10 บริการ แตกต่างกัน
โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการเผยแพร่ข้อสอบ தேศທີ່เลือกสรรแล้ว มีความแตกต่างมากที่สุดถึง 27.87
เปอร์เซ็นต์ ส่วนบริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในท้องสมุดต่างประเทศ มีความ
แตกต่างน้อยที่สุดเพียง 5.83 เปอร์เซ็นต์

ในกลุ่มอาจารย์กับรองศาสตราจารย์ มีความตระหนักแตกต่างกัน 6 บริการ โดยแตกต่าง
กันมากที่สุดในบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ (19.83 เปอร์เซ็นต์) และน้อยที่สุดใน
บริการป้ายนิเทศ (6.09 เปอร์เซ็นต์)

สำหรับกลุ่มอาจารย์และกลุ่มศาสตราจารย์ ตระหนักถึงบริการแตกต่างกัน 12 บริการ
โดยแตกต่างกันมากที่สุด ถึง 55.65 เปอร์เซ็นต์ ในบริการเผยแพร่ข้อสอบ தேศທີ່เลือกสรรแล้ว รองลงมา
คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (41.94 เปอร์เซ็นต์) และ บริการแนะนำการใช้
ทรัพยากรห้องสมุด (41.13 เปอร์เซ็นต์) และแตกต่างกันน้อยที่สุดในบริการข่าวสารทันสมัย (5.65
เปอร์เซ็นต์)

กลุ่มผู้ช่วยศาสตราจารย์และรองศาสตราจารย์ พบว่า มีความแตกต่างกัน 7 บริการ
บริการที่ตระหนักถึงแตกต่างกันมากที่สุด คือ บริการข่าวสารทันสมัย (24.54 เปอร์เซ็นต์) น้อยที่สุด
คือ บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในท้องสมุดต่างประเทศ (8.33 เปอร์เซ็นต์)

ความตระหนักของผู้ช่วยศาสตราจารย์กับศาสตราจารย์ มีความตระหนักต่างกัน 11
บริการ แตกต่างมากที่สุดในบริการ 2 บริการเท่ากัน (29.17 เปอร์เซ็นต์) คือ บริการหนังสือจอง
กับบริการเผยแพร่ข้อสอบ தேศທີ່เลือกสรรแล้ว ส่วนที่น้อยที่สุดคือ บริการรวบรวมบรรณานุกรม (8.32
เปอร์เซ็นต์)

ส่วนกลุ่มรองศาสตราจารย์กับศาสตราจารย์ มีความแตกต่าง 11 บริการ กันมากที่สุด
คือ 43.52 เปอร์เซ็นต์ ในบริการเผยแพร่ข้อสอบ தேศທີ່เลือกสรรแล้ว รองลงมาคือ บริการแนะนำ
การใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (40.74 เปอร์เซ็นต์) และบริการตอบคำถามที่ได้บริการ (39.19
เปอร์เซ็นต์) น้อยที่สุดคือ บริการรวบรวมและบริการตอบคำถามที่ได้บริการ (39.19 เปอร์เซ็นต์)

น้อยที่สุด คือ บริการรวบรวมบรรณานุกรมกับบริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีใน
ห้องสมุดต่างประเทศ ที่มีความแตกต่าง 5.56 เปอร์เซนต์ เท่ากัน

ผลจากการศึกษาดารงที่ 17 จะเห็นว่าบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ไม่มี
อาจารย์กลุ่มใดที่มีความตระหนักถึงแตกต่างกัน

สำหรับดารงที่ 18 เป็นการศึกษาเปรียบเทียบในเรื่อง ความแตกต่างของความตระหนัก
ถึงบริการตอบคำถามระหว่างอาจารย์ทุกกลุ่มทุกสาขาวิชา จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานใน
มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



๖๗

ตารางที่ ๑๕ เปรียบเทียบความแตกต่างของความตระหนักที่จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

ประเภทบริการ	ความแตกต่างของความตระหนัก									
	ต่ำกว่า ๕ ปี/๕-10 ปี	ต่ำกว่า ๕ ปี/11-15 ปี	ต่ำกว่า ๕ ปี/16-20 ปี	ต่ำกว่า ๕ ปี/มากกว่า 20 ปี	๕-10 ปี/11-15 ปี	๕-10 ปี/16-20 ปี	๕-10 ปี/มากกว่า 20 ปี	11-15 ปี/16-20 ปี	11-15 ปี/มากกว่า 20 ปี	16-20 ปี/มากกว่า 20 ปี
	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ	19.0	28.31	12.75	17.33	9.31	6.25	1.67	15.58	10.98	4.58
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์	10.36	13.14	17.75	7.33	6.78	7.39	3.03	0.61	9.81	10.42
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ	22.45	24.55	27.0	12.0	2.1	4.55	10.45	2.45	12.55	15.0
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ	29.09	28.88	5.0	30.0	2.23	34.09	0.91	31.88	3.14	35.0
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	7.0	10.43	13.25	1.33	3.43	6.25	8.33	2.82	11.78	14.58
บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมการทำ รายงานและวิทยานิพนธ์	15.84	18.71	14.5	25.33	1.07	1.14	9.64	2.21	8.62	10.83
บริการหนังสือจอง	17.0	2.78	23.25	15.33	14.22	5.25	1.67	20.47	12.55	7.92
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	20.55	16.98	22.25	6.0	3.57	1.7	14.55	5.27	10.98	15.25
บริการข่าวสารทันสมัย	1.84	0.75	12.0	4.67	0.83	13.84	3.03	12.75	3.92	18.67
บริการเผยแพร่ข้อเสนอแนะที่เลือกสรรแล้ว	7.82	13.25	28.0	9.33	5.43	18.18	1.51	12.75	3.92	18.67
บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มี ในห้องสมุดต่างประเทศ	6.45	3.14	11.88	6.67	2.31	17.33	1.22	15.02	3.53	18.55
บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุด อื่นภายในประเทศ	15.84	12.78	5.13	1.33	2.88	10.51	10.97	7.65	14.11	6.46
น่ายินดี	9.09	6.80	31.25	3.33	2.29	22.18	12.42	24.30	10.10	34.58

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การศึกษาดังกล่าวพิจารณาเฉพาะที่ตระหนักถึงบริการแตกต่างกันตั้งแต่ 5 เพอร์เซ็นต์ขึ้นไป

อาจารย์ที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี กับ ระหว่าง 5 - 10 ปี ตระหนักถึงบริการต่างกัน 12 บริการ โดยต่างมากที่สุดถึง 29.09 เพอร์เซ็นต์ ในบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ สำหรับบริการที่ต่างกันน้อยที่สุด คือ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด (7.0 เพอร์เซ็นต์)

อาจารย์ที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ระหว่าง 11 - 15 ปี ในจำนวนบริการที่ตระหนักถึงต่างกัน 10 บริการ บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ มีความแตกต่างกันมากที่สุด คือ 28.31 เพอร์เซ็นต์ และบริการที่แตกต่างน้อยที่สุด คือ ป้ายนิเทศ (6.86 เพอร์เซ็นต์)

สำหรับกลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานระหว่าง 16 - 20 ปี กับ ต่ำกว่า 5 ปี ตระหนักถึงบริการ 13 บริการต่างกัน โดยเฉพาะความตระหนักถึงป้ายนิเทศต่างกันมากที่สุดถึง 31.25 เพอร์เซ็นต์ ขณะที่บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดต่างกันน้อยที่สุด (5.0 เพอร์เซ็นต์)

กลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี กับ ปฏิบัติงานนานกว่า 20 ปี ตระหนักถึงบริการตอบคำถามต่างกัน 9 บริการ ซึ่งในจำนวนดังกล่าว บริการที่มีความแตกต่างกันมากที่สุด คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ (30.0 เพอร์เซ็นต์) และน้อยที่สุด คือ บริการรวบรวมบรรณานุกรม (6.0 เพอร์เซ็นต์)

เมื่อพิจารณากลุ่มที่ปฏิบัติงานระหว่าง 5 - 10 ปี กับ 11 - 15 ปี มีความแตกต่างในเรื่องความตระหนักถึงบริการปรากฏเพียง 4 บริการ ซึ่งต่างกันมากที่สุดในบริการหนังสือจอง (14.22 เพอร์เซ็นต์) ส่วนบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว มีความแตกต่างน้อยที่สุด (5.48 เพอร์เซ็นต์)

ในระหว่างกลุ่มที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 5 - 10 ปี กับ 16 - 20 ปี พบว่า มีบริการ 10 บริการ ที่อาจารย์ตระหนักถึงต่างกัน มากที่สุด คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ (34.09 เพอร์เซ็นต์) และน้อยที่สุด คือ บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการกับบริการหนังสือจอง แยกต่าง 6.25 เพอร์เซ็นต์) ทั้งสองบริการ

กลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 5 - 10 ปี กับ มากกว่า 20 ปี ปรากฏว่าตระหนักถึงบริการ 6 บริการต่างกัน โดยที่ต่างกันมากที่สุดในบริการขอสาระสังเขปและ เอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ (16.97 เปอร์เซ็นต์) และต่างกันน้อยที่สุดในบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นที่ทางการ (8.33 เปอร์เซ็นต์)

กลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปี กับ 16 - 20 ปี นั้น ตระหนักถึงบริการตอบคำถาม 9 บริการ ต่างกัน บริการที่มีความแตกต่างมากที่สุด คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นที่ทางการ (31.86 เปอร์เซ็นต์) และต่างกันน้อยที่สุด คือ บริการรวบรวมบรรณานุกรม (5.27 เปอร์เซ็นต์)

อาจารย์ที่ตระหนักถึงบริการแตกต่างกัน 9 บริการต่างกัน คือ กลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 11 - 15 ปี กับ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป ซึ่งตระหนักถึงบริการขอสาระสังเขปและ เอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศมากที่สุด (14.11 เปอร์เซ็นต์) และต่างกันน้อยที่สุดในบริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมการทำรายงานและวิทยานิพนธ์ (8.62 เปอร์เซ็นต์)

สำหรับกลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานระหว่าง 16 - 20 ปี กับ มากกว่า 20 ปี จะเห็นว่าตระหนักถึงบริการต่างกันถึง 12 บริการ บริการที่มีความแตกต่างมากที่สุด คือ ป้ายนิเทศ (34.58 เปอร์เซ็นต์) ส่วนบริการขอสาระสังเขปและ เอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศมีความแตกต่างน้อยที่สุด (6.46 เปอร์เซ็นต์)

ผลจากการศึกษาดังกล่าว สรุปได้ว่า ความตระหนักถึงบริการของกลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานระหว่าง 5 - 10 ปี กับ ระหว่าง 11 - 15 ปี มีความแตกต่างกันน้อยมาก คือ เพียง 4 บริการ ขณะที่อาจารย์ที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี กับ ระหว่าง 16 - 20 ปี ตระหนักถึงบริการแตกต่างกันถึง 13 บริการ

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความตระหนักระหว่างกลุ่มอาจารย์ที่มีความถี่ในการใช้บริการตอบคำถามที่ต่างกัน ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 19

ประเภทบริการ	ความแตกต่างของความตระหนัก		
	เดือนละ 2-3 ครั้ง/เดือนละครั้ง	เดือนละ 2-3 ครั้ง/นาน ๆ ครั้ง	เดือนละครั้ง/นาน ๆ ครั้ง
	(%)	(%)	(%)
บริการตอบคำถามที่ได้บริการ	4.76	31.49	36.25
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์	16.02	16.75	32.77
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ	5.20	27.31	32.51
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ	1.30	28.48	29.78
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	0.65	14.57	15.22
บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมการทำวิทยานิพนธ์และรายงาน	12.55	18.47	5.92
บริการหนังสือจอง	5.63	11.76	17.39
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	15.40	20.96	36.36
บริการข่าวสารทันสมัย	7.14	22.24	15.10
บริการเผยแพร่ข้อเสนอเทศที่เลือกสรรแล้ว	26.19	50.02	23.83
บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ	24.46	6.87	31.33
บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ	26.61	34.70	8.09
บ้านนี้เทศ	3.65	27.93	24.28

จากการศึกษาดารงที่ 19 แสดงให้เห็นว่า ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามในกลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการนาน ๆ ครั้งนั้น แตกต่างจากอาจารย์ในกลุ่มอื่น อีก 2 กลุ่มมาก เพราะ เมื่อนำค่าความตระหนักเปรียบเทียบแต่ละบริการ ก็พบว่า มีความแตกต่างทั้งสิ้น ไม่ว่าจะนำไปเปรียบเทียบกับความตระหนักของอาจารย์กลุ่มใดก็ตาม และมีการเปรียบเทียบระหว่างอัตราความถี่ในการใช้บริการต่อไปนี้

อาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเดือนละ 2 - 3 ครั้ง กับ เดือนละครั้ง ตระหนักถึงบริการต่างกัน 9 บริการ บริการที่มีความแตกต่างมาก ใกล้เคียงกัน 2 บริการ คือ บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ (26.61 เปอร์เซนต์) และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว (26.19 เปอร์เซนต์) สำหรับบริการที่แตกต่างน้อยมี 2 บริการเช่นกัน คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (5.20 เปอร์เซนต์) และบริการหนังสือจอง (5.63 เปอร์เซนต์)

อาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเดือนละ 2 - 3 ครั้ง กับ นาน ๆ ครั้ง ตระหนักถึงบริการต่างกันทั้ง 13 บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว มีความแตกต่างมากที่สุดถึง 50.02 เปอร์เซนต์ บริการที่แตกต่างน้อยที่สุดคือ บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ (6.87 เปอร์เซนต์)

สำหรับอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถาม เดือนละครั้งกับนาน ๆ ครั้ง ตระหนักถึงบริการทั้ง 13 บริการต่างกัน บริการที่แตกต่างมากใกล้เคียงกันมี 2 บริการ ได้แก่ บริการรวบรวมบรรณานุกรม (36.36 เปอร์เซนต์) กับบริการตอบคำถามที่ได้บริการ (36.25 เปอร์เซนต์) ขณะที่บริการที่แตกต่างกันน้อยที่สุดมี 1 บริการ คือ บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ (8.09 เปอร์เซนต์)

สำหรับความแตกต่างของความตระหนักถึงบริการตอบคำถามระหว่างจุดประสงค์ในการใช้บริการ พบว่า จุดประสงค์เพื่อการวิจัยกับจุดประสงค์อื่น ๆ และ จุดประสงค์เพื่อนันทนาการกับจุดประสงค์อื่น ๆ มีบริการที่ตระหนักถึงแตกต่างกันมากที่สุด คือ ต่างกันทั้ง 13 บริการ รองลงมาคือระหว่างจุดประสงค์เพื่อการวิจัยกับนันทนาการ และจุดประสงค์เพื่อการสอนกับนันทนาการ ต่างกันใน 12 บริการ ส่วนจุดประสงค์เพื่อการเขียนผลงานทางวิชาการกับการวิจัย มีความแตกต่างน้อยที่สุดคือ ต่างกันเพียง 5 บริการ ซึ่งมีรายละเอียดอื่น ๆ ในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างของจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามจุดประสงค์ในการใช้บริการ

ประเภทบริการ	ความแตกต่างของความตระหนัก									
	การสอบถาม/	การสอบถาม/	การสอบถาม/	การสอบถาม/	การเขียนผลงานทางวิชาการ/	การวิจัย/	การเขียนผลงานทางวิชาการ/	การวิจัย/	การวิจัย/	นันทนาการ/
	การเขียนผลงานทางวิชาการ	การวิจัย	นันทนาการ	อื่น ๆ	การวิจัย	นันทนาการ	อื่น ๆ	นันทนาการ	อื่น ๆ	อื่น ๆ
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ	.33	7.55	2.12	24.73	7.22	1.79	25.06	5.43	32.28	26.65
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์	9.32	5.9	40.68	33.27	15.22	50.0	42.59	34.78	27.37	7.41
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ	.03	0.88	33.9	10.54	0.65	33.39	10.51	34.78	8.55	44.44
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ	11.29	10.28	5.93	3.33	1.01	5.36	14.62	4.35	13.61	9.28
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	2.12	1.14	27.12	4.9	3.26	25.0	2.78	28.28	6.04	22.22
บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมการทำ รายงานและวิทยานิพนธ์	8.62	8.65	61.02	1.94	17.47	69.64	8.68	52.17	10.78	62.99
บริการหนังสือจอง	10.32	12.42	9.32	18.46	2.1	19.64	8.14	21.74	6.04	27.78
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	11.2	14.15	7.63	12.74	2.95	3.75	23.94	6.52	26.89	20.37
บริการข่าวสารทันสมัย	7.27	3.54	35.59	8.65	3.73	42.86	1.56	39.13	6.31	44.44
บริการเผยแพร่ข้อมูลเทคโนโลยีเลือกสรรแล้ว	3.27	4.5	36.98	27.87	7.77	35.71	24.6	43.46	32.37	11.11
บริการขอย้ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือ ที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ	3.0	4.94	5.93	10.94	1.94	8.93	7.74	10.67	5.8	16.67
บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจาก ห้องสมุดอื่นภายในประเทศ	11.11	8.07	9.32	14.66	19.18	1.79	3.77	17.39	22.86	6.56
ป้ายนิเทศ	4.78	0.59	5.93	10.74	4.19	10.71	5.96	6.52	10.15	18.67

จากตารางดังกล่าว จะเห็นได้ว่า

ระหว่างการใช้บริการตอบคำถามเพื่อการสอน กับการเขียนผลงานทางวิชาการ อาจารย์
 ตระหนักถึงบริการตอบคำถาม 7 บริการต่างกัน บริการที่มีความแตกต่างกันมาก มี 3 บริการ ซึ่งมีค่า
 ใกล้เคียงกันดังนี้ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ (11.29 เปอร์เซนต์) บริการรวบรวม
 บรรณานุกรม (11.2 เปอร์เซนต์) และบริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายใน
 ประเทศ (11.11 เปอร์เซนต์) ส่วนบริการข่าวสารทันสมัย มีความแตกต่างน้อยที่สุดเพียง 7.27
 เปอร์เซนต์

อาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อการสอนกับเพื่อการวิจัย มีความตระหนักถึงบริการ
 ต่างกัน 7 บริการ เช่นเดียวกับกรเปรียบเทียบระหว่างเพื่อการสอนกับการเขียนผลงานทางวิชาการ
 หากบริการที่มีความแตกต่างกันมากที่สุด คือ บริการรวบรวมบรรณานุกรม (14.15 เปอร์เซนต์) และ
 น้อยที่สุดคือ บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ (7.55 เปอร์เซนต์)

เมื่อเปรียบเทียบความตระหนักของอาจารย์ที่ใช้บริการเพื่อการสอนกับนักวิชาการ แล้ว
 พบว่า มีความแตกต่างกันใน 11 บริการ บริการที่ต่างกันมากที่สุดคือ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม
 ที่ต่างกันถึง 61.02 เปอร์เซนต์ สำหรับบริการที่ต่างกันน้อยที่สุดมี 3 บริการ ซึ่งมีค่าความแตกต่าง
 เท่ากัน (5.93 เปอร์เซนต์) ได้แก่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ บริการขอถ่ายเอกสาร
 จากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ และ บ้ายนิเทศ

สำหรับ อาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อการสอนกับเพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ นั้น มีความ
 แตกต่างใน 10 บริการ บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว อาจารย์ 2 กลุ่มนี้ ตระหนักถึง
 ต่างกันมากที่สุด คือ 27.87 เปอร์เซนต์ และน้อยที่สุดคือ บริการข่าวสารทันสมัย (8.85 เปอร์เซนต์)

อาจารย์ที่ใช้บริการเพื่อการวิจัยกับเพื่อการเขียนผลงานทางวิชาการ ตระหนักถึงบริการ
 ต่างกันเพียง 5 บริการ โดยบริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ
 ต่างกันมากที่สุด (19.81 เปอร์เซนต์) ส่วนบริการที่ตระหนักถึงต่างกันน้อย มี 2 บริการได้แก่
 บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ (7.22 เปอร์เซนต์) และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว
 (7.77 เปอร์เซนต์)

กลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อการวิจัย กับเพื่อนันทนาการ ตรีชนกถึง

บริการแตกต่างกัน 10 บริการ บริการที่ต่างกันมากที่สุดคือ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำรายงานและวิทยานิพนธ์ (69.64 เปอร์เซ็นต์) ส่วนบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่ เป็นทางการต่างกันน้อยที่สุด คือ 5.36 เปอร์เซ็นต์

กลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อการเขียนผลงานวิชาการกับ เพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ

พบว่า ตรีชนกถึงบริการ 10 บริการต่างกันโดยบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ แตกต่าง มากที่สุด (42.59 เปอร์เซ็นต์) บริการที่ต่างกันน้อยที่สุด คือ ป้ายนิเทศ (5.96 เปอร์เซ็นต์)

กลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อการวิจัยกับเพื่อนันทนาการ ปรางฎุบริการที่

แตกต่างกัน 12 บริการ บริการที่แตกต่างมากที่สุด คือ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมการทำ วิทยานิพนธ์และรายงาน (52.17 เปอร์เซ็นต์) และบริการที่ต่างกันน้อยที่สุด คือ บริการตอบคำถาม ที่โต๊ะบริการ (5.43 เปอร์เซ็นต์)

กลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อการวิจัยกับ เพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ ตรีชนกถึง

บริการแตกต่างกันถึง 13 บริการ บริการที่ต่างกันมาก 2 บริการ คือ บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ (32.28 เปอร์เซ็นต์) และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว (32.37 เปอร์เซ็นต์) สำหรับ บริการที่ต่างกันน้อยมี 2 บริการ เช่นเดียวกัน คือ บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มี ในห้องสมุดต่างประเทศ (5.8 เปอร์เซ็นต์) และบริการข่าวสารทันสมัย (5.31 เปอร์เซ็นต์)

กลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อนันทนาการกับ เพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ ตรีชนกถึง

บริการแตกต่างกัน 13 บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำวิทยานิพนธ์และรายงาน ซึ่งเป็นบริการที่แตกต่างมากที่สุดถึง 62.96 เปอร์เซ็นต์ บริการที่แตกต่างน้อยที่สุด คือ บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ (6.56 เปอร์เซ็นต์)

4. ทัศนคติและข้อเสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับบริการตอบคำถาม

เนื่องจากการวิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ประการหนึ่งให้ศึกษาทัศนคติของอาจารย์ ซึ่งเป็นสมาชิกหอสมุดกลาง เกี่ยวกับบริการตอบคำถามในด้านต่าง ๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่อาจารย์อาจมีต่อวิธีการและการปรับปรุงวิธีการบริการที่มีอยู่เดิมให้สอดคล้องกับความต้องการของอาจารย์มากขึ้น การศึกษาในประเด็นนี้ผู้วิจัยแยกพิจารณาเป็นข้อ ๆ ดังนี้

ก) ประโยชน์ของบริการตอบคำถามต่อการปฏิบัติงานของคณาจารย์

เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานว่า อาจารย์เล็งเห็นประโยชน์ของบริการตอบคำถามในการปฏิบัติงานด้านการสอน การเขียนผลงานทางวิชาการ และการวิจัยเพียงใด โดยมีรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 21 ซึ่งกำหนดเกณฑ์การตีความจากค่ามัธยิม เลขคณิต ดังนี้

4.6 - 5.0	มากที่สุด
3.6 - 4.5	มาก
2.6 - 3.5	ปานกลาง
1.6 - 2.5	น้อย
1.0 - 1.5	น้อยที่สุด

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประเภทบริการ	ระดับของประโยชน์										รวมผู้ตอบ	\bar{X}	SD	
	เป็นประโยชน์มากที่สุด		เป็นประโยชน์มาก		ปานกลาง		เป็นประโยชน์น้อย		ไม่มีประโยชน์					
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%				
บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ	56	34.3	75	46.2	26	15.9	3	1.8	3	1.8	163	100	4.09	.86
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์	47	29.2	71	44.1	28	17.4	9	5.6	6	3.7	161	100	3.89	1.009
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นทางการ	33	20.8	84	52.8	37	23.3	1	0.6	4	2.5	159	100	3.89	.83
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่ เป็นทางการ	37	22.98	79	49.1	33	20.5	6	3.73	6	3.73	161	100	3.84	.95
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	49	30.4	80	49.7	28	17.4	1	0.6	3	1.9	161	100	4.06	.82
บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำรายงานหรือวิทยานิพนธ์	49	30.8	75	47.2	29	18.2	3	1.9	3	1.9	159	100	4.03	.86
บริการหนังสืออ้างอิง	46	28.4	77	47.5	32	19.7	4	2.5	3	1.9	162	100	3.98	.87
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	55	34.3	84	40.0	35	21.9	3	1.9	3	1.9	160	100	4.03	.90
บริการข่าวสารทันสมัย	51	31.7	65	40.4	36	22.3	6	3.7	3	1.9	161	100	3.96	.93
บริการเผยแพร่ข้อมูล เทคโนโลยี เลือกสรรแล้ว	47	29.0	66	40.7	36	22.2	10	6.2	3	1.9	162	100	3.89	.96
บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือ ที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ	72	44.72	67	41.16	16	9.94	2	1.24	4	2.5	161	100	4.24	.87
บริการขอสาระสังเขปหรือ เอกสารจากห้องสมุด อื่นภายในประเทศ	67	41.3	71	43.8	18	11.1	3	1.9	3	1.9	162	100	4.21	.85
บ้านนิเทศ	39	24.2	64	39.8	40	24.8	14	8.7	4	2.5	161	100	3.75	1.00

ในตารางที่ 21 พบว่าอาจารย์มีความเห็นพ้องกันว่า บริการตอบคำถามทุกบริการ เป็นประโยชน์มาก (3.6 - 4.5) ต่อการปฏิบัติงาน บริการที่เป็นประโยชน์สูงสุด คือบริการขอ ถ่าย เอกสารบทความหรือหนังสือจากห้องสมุดต่างประเทศ (4.24) รองลงมาคือ บริการขอสาระ สียงเขปและ เอกสารจากห้องสมุดอื่นในประเทศ (4.21)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข) ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการใช้บริการตอบคำถาม

จากการศึกษาตารางที่ 22 การบริการตอบคำถาม 11 บริการ สามารถให้บริการแก่อาจารย์อยู่ในระดับ เป็นที่พึงพอใจ (3.6-4.5) ซึ่งในจำนวนนี้บริการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ บริการรวบรวมบรรณานุกรม (4.18) รองลงมาคือ บริการหนังสือจอง (3.97) และ پایนิเทศ (3.97)

บริการที่อาจารย์มีความพึงพอใจระดับปานกลางมี 2 บริการ คือบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ และบริการข่าวสารทันสมัย (3.5) ซึ่งพิจารณาจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการทั้งสองแล้ว ปรากฏว่า เป็นบริการที่มีผู้ตระหนักถึงน้อยมาก



ตารางที่ ๒๒ ค่าเฉลี่ยน้ำหนักความพึงพอใจของอาจารย์ต่อบริการตอบคำถาม

ประเภทบริการ	พอใจมาก		พอใจ		ปานกลาง		ควรปรับปรุง		ไม่พอใจเลย		รวมผู้ตอบ		X	SD
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
บริการตอบคำถามที่ได้บริการ	11	17.2	38	59.4	11	17.2	4	6.2	-	-	64	100	3.87	.77
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์	1	6.25	9	56.25	4	25.0	1	6.25	1	6.25	16	100	3.50	.97
บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการ	3	13.04	13	65.52	5	21.74	2	8.7	-	-	23	100	3.74	.81
บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด	10	24.4	15	36.6	13	31.7	3	7.3	-	-	41	100	3.78	.91
บริการแนะนำวิธีการค้นคว้ารวบรวมบรรณานุกรมและการทำ รายงานหรือวิทยานิพนธ์	4	20.0	8	40.0	8	40.0	-	-	-	-	20	100	3.80	.77
บริการหนังสือจอง	7	22.6	17	54.8	8	19.4	1	3.2	-	-	31	100	3.97	.75
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	6	35.3	9	52.9	1	5.9	1	5.9	-	-	17	100	4.18	.81
บริการข่าวทันสมัย	1	12.5	3	37.5	3	37.5	1	12.5	-	-	8	100	3.50	.92
บริการเผยแพร่ข้อสอบ தேศที่ เลือกรแล้ว	3	33.33	2	22.22	3	33.33	1	11.11	-	-	9	99.99	3.78	1.09
บริการขอถ่ายเอกสารบทความหรือหนังสือจากห้องสมุดต่างประเทศ	5	22.7	9	40.9	6	27.3	2	9.1	-	-	22	100	3.77	.92
บริการขอสาระสังเขปหรือบทความจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ	7	31.8	8	36.4	5	22.7	2	9.1	-	-	22	100	3.91	.97
ป้ายนี้ தேศ	8	26.7	5	50.0	5	16.7	2	6.6	-	-	30	100	3.97	.85

สำหรับความคิดเห็นความต้องการของอาจารย์ผู้เป็นสมาชิกหอสมุดกลางเกี่ยวกับบริการ
 ตอบคำถาม (ตารางที่ 23) สามารถลำดับความต้องการที่เสนอให้หอสมุดกลางปรับปรุงบริการ
 ตอบคำถามด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- อันดับที่ 1 บริการค้นหาเอกสารเพื่อการค้นคว้าวิจัย (13.47 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 2 บริการทำรายชื่อและเรื่องย่อของหนังสือใหม่ที่เลือกสรรแล้วส่งไปตาม
 สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (13.2 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 3 จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขาเพิ่มขึ้น (12.75 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 4 บริการถ่ายทำสำเนาสารบัญวารสารทางวิชาการฉบับล่าสุดหมุนเวียน
 ไปตามภาควิชาและคณะ (current contents service)
 (12.75 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 5 เพิ่มบรรณารักษ์ที่มีพื้นฐานความรู้ทางด้านสังคมศาสตร์ ศิลปศาสตร์
 และวิทยาศาสตร์อย่างตื้นอกเหนือจากความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์
 (11.20 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 6 ติดป้ายที่ตู้และชั้นหนังสือหรือเอกสารประเภทใดเก็บไว้ (10.01 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 7 จัดหาที่อ่านหนังสือหรือห้องสำหรับผู้ทำวิจัยโดยเฉพาะ (7.39 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 8 บริการแปลเอกสาร (7.03 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 9 จัดหาที่นั่งอ่านในห้องบริการตอบคำถามมากขึ้น (6.32 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 10 จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น (5.05 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 11 ความต้องการอื่น ๆ (1.07 เปอร์เซ็นต์) สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการบางคนต้อง

การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการให้บริการ บางคนเสนอให้พิจารณาจัดวางแผนการจัดห้องใหม่เพื่อ
 ให้ง่ายขวางขึ้น ตลอดจนเสนอขยายเวลาบริการให้มากขึ้น

ตารางที่ 23 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการตอบคำถาม (จำนวนผู้ตอบ 176 คน)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
เพิ่มบรรณารักษ์ที่มีพื้นฐานความรู้ทางด้านสังคมศาสตร์		
ศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์อย่างดี นอกเหนือจาก	94	11.20
ความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์		
บริการแปล เอกสาร	59	7.03
บริการค้นหาเอกสารเพื่อการค้นคว้าวิจัย	113	13.47
บริการถ่ายทำสำเนาสารบัญจากวารสารทางวิชาการ		
ฉบับล่าสุด ส่งหมุนเวียนไปตามภาควิชาและคณะ	105	12.51
(current content service)		
บริการทำรายชื่อและ เรียงย่อของหนังสือใหม่ที่เลือกสรรแล้ว	111	13.20
ส่งไปตามสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง		
จัดหาหนังสืออ้างอิง เฉพาะสาขาเพิ่มขึ้น	107	12.75
จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทย เพิ่มขึ้น	42	5.05
ติดป้ายที่ตู้และชั้น เก็บหนังสืออย่างชัดเจนว่ามีหนังสือ	84	10.01
หรือ เอกสารประเภทใดเก็บไว้		
จัดหาที่นั่งอ่านให้ห้องบริการตอบคำถามมากขึ้น	53	6.32
จัดหาที่อ่านหนังสือหรือห้องสำหรับผู้ทำวิจัยโดยเฉพาะ	62	7.39
อื่น ๆ	9	1.07
รวม	839*	100

* ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

การอภิปรายผล

ในการอภิปรายผลนี้จะ เสนอข้อมูลตามแนวจุดประสงค์ และข้อสมมติฐานการวิจัยตามที่ระบุไว้ในบทที่ 1 และบรรยาย เปรียบเทียบข้อค้นพบกับทฤษฎีหรืองานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ในการศึกษาลักษณะการใช้บริการตอบคำถาม หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ พบว่า คณาจารย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ (77.6 เปอร์เซ็นต์) ใช้บริการตอบคำถามที่หอสมุดกลางนาน ๆ ครั้ง รองลงมาใช้เดือนละครั้ง และเดือนละ 2-3 ครั้งตามลำดับ ส่วนผู้ที่ใช้ทุกวันหรือเกือบทุกวันไม่มีเลย วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการไปใช้บริการเพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการสอน อันดับรองคือ เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการ เพื่อการวิจัย เพื่อกิจกรรมอื่น ๆ (เช่น ค้นหาข้อมูลให้ผู้อื่น และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ) และ เพื่อนันทนาการน้อยที่สุด ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ ฉิมมา สวัสดิธรรม (2522) ที่พบว่า อาจารย์เห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการสอนเป็นอย่างยิ่ง

เมื่ออาจารย์เกิดปัญหาในการใช้ห้องสมุด แหล่งที่จะให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาก็คือ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม ซึ่งเป็นผู้ที่อาจารย์จะขอคำแนะนำมากที่สุด รองลงมาคือ อาจารย์จะพยายามค้นหาคำแนะนำจากการอ่านป้ายคำแนะนำที่ติดอยู่ภายในห้องสมุดหรือคู่มือการใช้ห้องสมุด และบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่รู้จัก ตามลำดับมาอาจารย์เป็นจำนวนน้อยที่พยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง หรือซักถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคนใดก็ตามที่อยู่ใกล้อาจารย์ขณะที่เกิดปัญหาการใช้ห้องสมุด

อย่างไรก็ตามแม้ว่า บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม เป็นผู้ให้คำแนะนำแก่อาจารย์ เมื่อเกิดปัญหาการใช้ห้องสมุด แต่ก็มีอาจารย์จำนวนหนึ่งที่ไม่เลือกใช้บริการตอบคำถาม เป็นแหล่งให้คำแนะนำเพราะ ปัญหาที่สำคัญที่สุด คือ อาจารย์มีความคิดเห็นว่าขอบเขตแหล่งข้อมูลของบริการตอบคำถามมีจำกัด และไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะแก้ปัญหาของอาจารย์ได้ ปัญหาอันดับรองคือ อาจารย์เกรงใจไม่อย่างรบกวนบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามไม่ค่อยอยู่ประจำที่เพื่อให้บริการ ผู้ใช้มีทัศนคติที่ไม่ติดต่อบริการตอบคำถาม และสาเหตุอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้บริการเห็นว่าสามารถช่วยตนเองได้ และไม่เห็นความจำเป็นของการใช้บริการตอบคำถาม ส่วนสาเหตุที่อาจารย์เห็นว่าบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม

ไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะแก้ปัญหาได้นั้น เป็นสาเหตุที่มีความสำคัญน้อยที่สุด ปัญหาเหล่านี้เป็นอุปสรรคที่ขวางกั้นอาจารย์จากการให้บริการตอบคำถามที่คล้ายคลึงกับข้อสรุปของเมาท์ (Mount 1966 : 576 -578) ที่ว่า ผู้ใช้บริการขาดความรู้เรื่องคุณภาพของแหล่งทรัพยากรห้องสมุดที่มีอยู่ ผู้ใช้บริการรู้สึกลำบากใจที่ต้องติดต่อสอบถามบรรณารักษ์ ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์กับบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม และผู้ให้บริการขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของบรรณารักษ์

2. ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ การศึกษาในประเด็นนี้ดำเนินตามสมมติฐานข้อ 1 และ ข้อ 2 ที่ระบุไว้ คือ อาจารย์ส่วนใหญ่มีความตระหนักในบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ปานกลาง และความแตกต่างของสาขาวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ อัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม ระยะเวลาในการทำงานในมหาวิทยาลัย และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม มีผลทำให้ความตระหนักของอาจารย์เรื่องบริการตอบคำถามแตกต่างกัน ในการอภิปรายผลจะแยกอภิปรายตามข้อสมมติฐานแต่ละข้อ เป็นลำดับ

ก) ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามของอาจารย์ จากการสำรวจพบว่าอาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามทั้ง 13 บริการ ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน หากจำนวนอาจารย์ผู้ตระหนักถึงบริการแต่ละบริการไม่เท่ากัน ดังข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 8 ที่สามารถจัดอันดับบริการที่มีผู้ตระหนักถึงจากมากไปน้อยไว้ดังนี้

- | | |
|-------------|---|
| อันดับที่ 1 | บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด (84.48 เปอร์เซ็นต์) |
| อันดับที่ 2 | บริการตอบคำถามที่ได้บริการตอบคำถาม (71.65 เปอร์เซ็นต์) |
| อันดับที่ 3 | บริการหนังสือจอง 67.71 เปอร์เซ็นต์ |
| อันดับที่ 4 | บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (65.10 เปอร์เซ็นต์) |
| อันดับที่ 5 | บริการแนะนำวิธีการรวบรวมบรรณานุกรม การทำวิทยานิพนธ์ |

และรายงาน (60.42 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 6 บริการขอถ่ายเอกสารบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ (59.38 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 7 บ้ายนิเทศ (58.85 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 8 บริการขอสาระสังเขปหรือเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ (55.73 เปอร์เซ็นต์)

- อันดับที่ 9 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ (49.48 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 10 บริการรวบรวมบรรณานุกรม (47.40 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 11 บริการข่าวสารทันสมัย (39.06 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 12 บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ (36.46 เปอร์เซ็นต์)
- อันดับที่ 13 บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว (34.38 เปอร์เซ็นต์)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาบริการประเภทต่าง ๆ ตามระดับจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการว่ามีจำนวนมาก ปานกลาง หรือน้อย จากการหาค่ามัธยฐานของจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการ หากจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการแต่ละบริการต่ำกว่าค่ามัธยฐาน 20 เปอร์เซ็นต์ ถือว่า บริการนั้นมีจำนวนผู้ตระหนักถึงน้อย ถ้าจำนวนผู้ตระหนักมีค่ามากกว่าค่ามัธยฐานไม่เกิน 20 เปอร์เซ็นต์ ถือว่า บริการนั้นมีจำนวนผู้ตระหนักถึงปานกลาง และบริการใดมีจำนวนผู้ตระหนักสูงกว่าค่ามัธยฐาน 20 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไป หมายความว่า บริการนั้นมีจำนวนผู้ตระหนักถึงมาก เมื่อนำเกณฑ์นี้ไปพิจารณาประกอบรายละเอียดจากตารางที่ 9 พบว่า บริการที่มีอาจารย์ตระหนักถึง เป็นจำนวนมากมีเพียง 1 บริการ คือ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด บริการที่มีอาจารย์ตระหนักถึง เป็นจำนวนปานกลาง มี 7 บริการคือ บริการตอบคำถามที่ได้บริการ บริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ บริการแนะนำที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ ป้ายนิเทศและบริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดในประเทศ สำหรับบริการที่มีอาจารย์ตระหนักถึง เป็นจำนวนน้อยมี 5 บริการคือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว ผลจากการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sandock (1977 : 284-296) ที่ศึกษาความตระหนักถึงบริการตอบคำถามของนักศึกษามหาวิทยาลัยชิคาโก และพบว่า จำนวนนักศึกษาที่ตระหนักถึงบริการตอบคำถามแต่ละประเภทแตกต่างกัน บริการที่มีผู้ตระหนักถึงมากที่สุด คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรห้องสมุด บริการตอบคำถามง่าย ๆ ส่วนบริการที่ให้ข้อสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการ เหล่านี้น้อย นอกจากนี้ยังเป็นข้อสนับสนุนสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า อาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ปานกลางอีกด้วย

สำหรับสาเหตุที่อาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามนั้น แบ่งออกเป็น 5 สาเหตุได้แก่ การเคยใช้บริการ อ่านพบคำแนะนำบริการจากป้ายประกาศ คู่มือการใช้ห้องสมุดและการประชาสัมพันธ์บริการในสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อื่น ๆ การรับคำแนะนำมาจากเพื่อน จากบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม และจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดฝ่ายอื่น ๆ

อาจารย์ที่เคยใช้บริการจะตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการมากที่สุด และตระหนักถึงบริการข่าวสารทันสมัยน้อยที่สุด ในทางตรงข้ามการอ่านคำแนะนำจากป้ายประกาศฯ ทำให้อาจารย์ตระหนักถึงบริการข่าวสารทันสมัยมากที่สุด แต่ตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการน้อยที่สุด สำหรับการรับคำแนะนำจาก เพื่อนนั้นทำให้อาจารย์ตระหนักถึงบริการรวบรวมบรรณานุกรมมากที่สุด แต่ไม่ เป็นสาเหตุที่ทำให้อาจารย์ผู้ใดตระหนักถึงบริการข่าวสารทันสมัย และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศ ที่เลือกสรรแล้วทางด้านการที่อาจารย์รับคำแนะนำจากบุคลากรของห้องสมุดกลาง พบว่า บรรณารักษ์ และ เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามแนะนำให้อาจารย์ตระหนักถึงบริการขอสาระสังเขปและ เอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศมากที่สุด แต่ตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นทางการน้อยที่สุด ส่วนบรรณารักษ์และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นให้คำแนะนำ ทำให้อาจารย์ตระหนักถึงบริการขอยืมเอกสาร บทความหรือหนังสือจากห้องสมุดต่างประเทศมากที่สุด และตระหนักถึงป้ายนิเทศน้อยที่สุด

นอกจากนี้ เพื่อศึกษารายละเอียดจากตารางที่ 10 อาจกล่าวได้ว่า ป้ายประกาศคู่มือการใช้ห้องสมุด และสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นการสื่อสารให้อาจารย์รับทราบถึงบริการตอบคำถามได้มากที่สุด เพราะจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตามสาเหตุ เมื่อนำมา เปรียบเทียบในแต่ละบริการ จำนวนผู้ตระหนักถึงบริการ เนื่องจากอ่านคำแนะนำจากป้ายประกาศฯ จะสูงกว่าจำนวนผู้ตระหนัก เนื่องจากสาเหตุอื่น ๆ.๘ บริการได้แก่ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมการทำรายงานและวิทยานิพนธ์ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว บริการขอสาระสังเขปและ เอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศและป้ายนิเทศ ส่วนบริการอีก 4 บริการซึ่งได้แก่ บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด บริการหนังสือจอง และบริการขอยืมเอกสารบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ อาจารย์จำนวนมากที่สุดตระหนักถึงบริการ เหล่านี้ เนื่องจากการเคยใช้บริการ

ข) ความตระหนักถึงบริการตอบคำถาม จำแนกตามตัวแปรอิสระ และความแตกต่าง
ของจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการ

(1) ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามตัวแปรอิสระ การศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 5 ตัวแปร คือ สาขาวิชา ตำแหน่งวิชาการ ระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย อัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม กับจำนวนอาจารย์ผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถามในแต่ละกลุ่มตัวแปร

ทางด้านการศึกษาจำแนกอาจารย์ตามสาขาวิชา พบว่า อาจารย์สาขาสังคมศาสตร์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่ได้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด และบริการหนังสือจอง บริการที่ตระหนักถึงน้อยที่สุดคือ บริการเผยแพร่ข้อสน เทศที่เลือกสรรแล้ว และบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ สาขามนุษยศาสตร์ตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาคือ บริการตอบคำถามที่ได้บริการ และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ ส่วนบริการที่ตระหนักถึงน้อยที่สุด คือ บริการข่าวสารทันสมัยและบริการเผยแพร่ข้อสน เทศที่เลือกสรรแล้ว สำหรับสาขาวิทยาศาสตร์ ตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาคือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นทางการ บริการหนังสือจอง และบริการตอบคำถามที่ได้บริการ บริการที่ตระหนักถึงน้อยที่สุดคือ บริการข่าวสารทันสมัย และ บริการเผยแพร่ข้อสน เทศที่เลือกสรรแล้ว

จากข้อค้นพบดังกล่าวแสดงว่า อาจารย์ทุกสาขาวิชา ตระหนักถึงบริการตอบคำถามคล้ายคลึงกัน คือ ส่วนใหญ่ตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด บริการตอบคำถามที่ได้บริการ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ และบริการหนังสือจอง ส่วนบริการที่ตระหนักถึงน้อยคือ บริการข่าวสารทันสมัย บริการเผยแพร่ข้อสน เทศที่เลือกสรรแล้ว นอกจากนี้ยังพบว่า อาจารย์ในสาขาสังคมศาสตร์ยังตระหนักถึงบริการทุกบริการมากกว่าอาจารย์ในสาขาอื่น ๆ อีกด้วย

สำหรับการศึกษาเรื่องความตระหนักถึงบริการตอบคำถาม ตามการจำแนกตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด เป็นบริการที่อาจารย์และรองศาสตราจารย์ตระหนักถึงมากที่สุด แต่เป็นบริการที่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ตระหนักถึง เป็นอันดับรอง

สำหรับบริการที่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กับศาสตราจารย์ตระหนักถึงมากที่สุดคือ บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ และศาสตราจารย์ยังตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นทางการ และบริการหนังสือจอง มากที่สุดด้วย ส่วนบริการที่อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และรองศาสตราจารย์ตระหนักถึงน้อยคือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ บริการข่าวสารทันสมัย และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว ส่วนกลุ่มศาสตราจารย์ตระหนักถึงบริการข่าวสารทันสมัยน้อยที่สุด แต่สำหรับบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ และบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว กลุ่มศาสตราจารย์ส่วนใหญ่ตระหนักถึงบริการทั้งสอง ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ในการวิจัยครั้งนี้มีศาสตราจารย์เพียง 4 รายเท่านั้น จึงทำให้ความตระหนักถึงบริการแต่ละบริการมีแนวโน้มไปทางเดียวกัน

นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า กลุ่มศาสตราจารย์ เป็นกลุ่มที่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการ 8 บริการมากที่สุด ซึ่งได้แก่ บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ บริการหนังสือจอง (ใน 3 บริการนี้ ศาสตราจารย์ทั้ง 100 เปอร์เซ็นต์ตระหนักถึง) บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ และป้ายนิเทศ กลุ่มผู้ช่วยศาสตราจารย์ เป็นกลุ่มที่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการมากที่สุด 4 บริการ คือ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมการทำรายงานและวิทยานิพนธ์ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย และบริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ สำหรับกลุ่มอาจารย์มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด ส่วนกลุ่มรองศาสตราจารย์ไม่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการใด เป็นจำนวนสูงสุดเลย

หากจำแนกกลุ่มอาจารย์ออกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยปรากฏว่า อาจารย์ที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี, 5-10 ปี และ 16-20 ปี ตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด และอาจารย์ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 11-15 ปี กับ มากกว่า 20 ปี ตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการมากที่สุด และพบว่า บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ บริการหนังสือจอง เป็นบริการที่อาจารย์ส่วนใหญ่ในทุกกลุ่มตระหนักถึง ขณะที่บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว บริการข่าวสารทันสมัย บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์ และโทรศัพท์ เป็นบริการที่มีผู้ตระหนักถึงน้อยในทุกกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัย

สำหรับการพิจารณาความถี่ของอาจารย์ในแต่ละบริการพบว่า อาจารย์ที่ปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการมากที่สุด 8 บริการ ได้แก่ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากร บริการหนังสือจอง บริการข่าวสารทันสมัย บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ และ پایนิเทศ

กลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี จะมีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ และบริการขอสารสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศมากที่สุด สำหรับกลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานนานกว่า 20 ปี มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการมากที่สุด 2 บริการ เช่นเดียวกันคือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ และบริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมการทำรายงานและวิทยานิพนธ์ กลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 5-10 ปี มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการรวบรวมบรรณานุกรมมากที่สุด ส่วนอาจารย์ที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จะไม่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการสูงสุดในบริการใดเลย

ทางด้านความถี่ของอาจารย์ที่จำแนกตามอัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถามพบว่า กลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเดือนละ 2-3 ครั้ง ตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการมากที่สุด และตระหนักถึงบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์น้อยที่สุด อาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเดือนละครั้งทุกคน ตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ นับเป็นบริการที่ตระหนักถึงมากที่สุด ส่วนบริการที่อาจารย์กลุ่มนี้ตระหนักถึงน้อยที่สุด คือ บริการข่าวสารทันสมัยและบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว สำหรับอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามนาน ๆ ครั้ง ตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด และตระหนักถึงบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์น้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละบริการ สรุปได้ว่าจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการสูงสุด 7 บริการ อยู่ในกลุ่มอาจารย์ที่มาใช้บริการตอบคำถามเดือนละครั้ง ซึ่งได้แก่ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด บริการหนังสือจอง บริการรวบรวมบรรณานุกรม และบริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดต่างประเทศ สำหรับกลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเดือนละ 2-3 ครั้ง มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการสูงสุด 6 บริการ คือ บริการตอบคำถาม

ที่ได้ะบริการ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมการทำรายงานและวิทยานิพนธ์ บริการข่าวสารทันสมัย บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว บริการขอสาระดังเขปและ เอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ และป้ายนิเทศ ส่วนกลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง ไม่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการใดสูงสุดเลย

สำหรับตัวแปรสุดท้ายที่นำมาจำแนกกลุ่มอาจารย์ เพื่อศึกษาจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการคือจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม ซึ่งสรุปได้ว่า กลุ่มอาจารย์ที่มีจุดประสงค์ในการใช้บริการเพื่อการสอน ตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการและบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดมากที่สุด แต่ตระหนักถึงบริการข่าวสารทันสมัยน้อยที่สุด กลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อการเขียนผลงานทางวิชาการ นั้น ตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด มากที่สุดเช่นกัน ส่วนบริการที่ตระหนักถึงน้อยที่สุด คือ บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว ในกลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อการวิจัย ตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่ได้ะบริการมากที่สุด ขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์น้อยที่สุด สำหรับกลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถาม เพื่อนันทนาการ ซึ่งมีเพียง 4 ราย ตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดและบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการมากที่สุดถึง 100 เปอร์เซ็นต์ แต่ก็ไม่มีอาจารย์ในกลุ่มนี้คนใดเลยตระหนักถึง บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมการทำรายงานและวิทยานิพนธ์ บริการข่าวสารทันสมัยและบริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว สำหรับอาจารย์ที่มีจุดประสงค์อื่น ๆ ในการใช้บริการตอบคำถาม ตระหนักถึงบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด และบริการหนังสือจองมากที่สุด ส่วนบริการที่ตระหนักถึงน้อยที่สุดคือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์

อีกทั้งจากการศึกษาความตระหนักถึงบริการตามจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามดังกล่าว ยังพบข้อนำสังเกตุว่า อาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถาม เพื่อจุดประสงค์อื่นที่ไม่ใช่เพื่อการสอน การเขียนผลงานทางวิชาการ หรือ การวิจัย ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของอาจารย์ กลับเป็นกลุ่มที่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการสูงสุดถึง 5 บริการ คือ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด บริการหนังสือจอง บริการข่าวสารทันสมัย บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ และป้ายนิเทศ

สำหรับอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อการวิจัย มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการสูงสุด 4 บริการ คือ บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ กลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อเขียนผลงานทางวิชาการจะมีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการสูงสุด 3 บริการ คือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ และบริการแนะนำการรวบรวมบรรณานุกรมการทำรายงานและวิทยานิพนธ์ กลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อนันทนาการ ตระหนักถึงบริการสูงสุด 1 บริการ คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ สำหรับกลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อการสอน ไม่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการใดเลย

จากการศึกษาความตระหนักถึงบริการตอบคำถามจำแนกตามตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร จะปรากฏผลที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บริการที่อาจารย์ทุกกลุ่ม เป็นส่วนใหญ่ตระหนักถึง คือ บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด และบริการหนังสือจอง ขณะที่บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ บริการข่าวสารทันสมัย บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว จะมีจำนวนผู้ตระหนักถึงน้อยเสมอไม่ว่าจะจำแนกกลุ่มอาจารย์ตามตัวแปรใดก็ตาม

(2) ความแตกต่างของจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถาม

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้ง เกณฑ์ตัดสินความแตกต่างของจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการแต่ละบริการในแต่ละตัวแปรอิสระว่า จะต้องมีความแตกต่างระหว่างจำนวนที่นำมา เปรียบเทียบกันตั้งแต่ 5 เปอร์เซนต์ขึ้นไปจึงจะถือว่า มีความแตกต่างระหว่างการเปรียบเทียบนั้น

จากการเปรียบเทียบจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถามแต่ละบริการใน 3 สาขาวิชา คือ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ พบว่า อาจารย์สาขาสังคมศาสตร์ ตระหนักถึงบริการ 8 บริการ ต่างจากสาขามนุษยศาสตร์ และสาขาสังคมศาสตร์ยังตระหนักถึงบริการต่างกับสาขาวิทยาศาสตร์ 8 บริการ เช่นเดียวกัน สำหรับสาขามนุษยศาสตร์ตระหนักถึงบริการต่างจากสาขาวิทยาศาสตร์ 5 บริการ เนื่องจากจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการแต่ละบริการที่อยู่ในสาขาสังคมศาสตร์สูงกว่า จำนวนผู้ตระหนักถึงบริการในสาขามนุษยศาสตร์ และสาขา

วิทยาศาสตร์ ขณะที่อาจารย์ใน 2 สาขาวิชาหลังนี้ตระหนักถึงบริการใกล้เคียงกัน ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบความตระหนักระหว่างกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์กับมนุษยศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ จึงมีค่าความแตกต่างสูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบความตระหนักระหว่างกลุ่มมนุษยศาสตร์ และวิทยาศาสตร์

ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความตระหนักถึงบริการระหว่างตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า กลุ่มอาจารย์กับศาสตราจารย์ เป็นกลุ่มที่ตระหนักถึงบริการต่างกันมากที่สุดถึง 12 บริการ รองลงมา กลุ่มผู้ช่วยศาสตราจารย์กับศาสตราจารย์ และกลุ่มศาสตราจารย์กับรองศาสตราจารย์ ซึ่งต่างกัน 11 บริการเท่ากัน เหตุที่มีความแตกต่างในบริการเกือบทุกบริการ เนื่องจากศาสตราจารย์ ซึ่งเป็นตัวแปรร่วมในการเปรียบเทียบดังกล่าว มีจำนวนเพียง 4 ราย ดังนั้น ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการจึงค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่นในบริการใดก็จะปรากฏว่ามีความแตกต่างทั้งสิ้น และสรุปได้อีกว่า บริการที่กลุ่มอาจารย์ส่วนใหญ่ตระหนักถึงแตกต่างมากที่สุดคือ บริการเผยแพร่ข้อเสน เทศที่เลือกสรรแล้ว ส่วนบริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด เป็นบริการที่ไม่มีความแตกต่างในระหว่างอาจารย์แต่ละกลุ่ม เนื่องจากบริการนี้เป็นบริการที่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการในระดับมาก ดังนั้นจึงมีความแตกต่างของความตระหนักน้อยกว่า 5 เปอร์เซ็นต์ในทุกตัวแปร

สำหรับความตระหนักถึงบริการระหว่างกลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต่างกัน ปรากฏว่า กลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี กับต่ำกว่า 5 ปี ตระหนักถึงบริการแตกต่างกันมากที่สุดถึง 13 บริการ รองลงมาคือ กลุ่มที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี กับระหว่าง 5-10 ปี และกลุ่มที่ปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี กับมากกว่า 20 ปี ซึ่งมีความแตกต่าง 12 บริการ ที่เป็นเช่นนี้ เพราะ อาจารย์ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต่ำกว่า 5 ปี และกลุ่มที่ปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี เป็นกลุ่มที่ตระหนักถึงบริการต่าง ๆ น้อยกว่ากลุ่มที่อื่นทั้งหมด เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี ซึ่งตระหนักถึงบริการเป็นจำนวนมากที่สุดถึง 8 บริการ และกลุ่มปฏิบัติงานระหว่าง 5-10 ปี ที่อาจารย์กว่าครึ่งหนึ่งตระหนักถึงบริการเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงมีค่าความแตกต่างในทุกบริการ สำหรับกลุ่มที่ปฏิบัติงานระหว่าง 5-10 ปี กับ 11-15 ปี มีความแตกต่างน้อยที่สุด คือ เพียง 4 บริการ

การศึกษาความแตกต่างระหว่างกลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามในอัตราความถี่ที่ต่างกัน

พบว่า อาจารย์ที่ใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง กับนาน ๆ ครั้ง และเดือนละครั้งกับนาน ๆ ครั้ง ครอบคลุมถึงบริการตอบคำถามแตกต่างกันในทั้ง 13 บริการ ซึ่งมีข้อสังเกตว่า อาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามนาน ๆ ครั้ง จะครอบคลุมถึงบริการประเภทต่าง ๆ น้อยด้วยเหตุนี้ เมื่อนำจำนวนผู้ครอบคลุมถึงบริการ เปรียบเทียบกับจำนวนผู้ครอบคลุมในกลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเดือนละ 2-3 ครั้ง และเดือนละครั้ง จึงมีความแตกต่างในทุกบริการ

จากข้อสรุปนี้อาจกล่าวได้ว่า การที่อาจารย์ได้เคยใช้บริการตอบคำถามอย่างสม่ำเสมอ

(เดือนละ 2-3 ครั้ง หรือ เดือนละครั้ง) ทำให้อาจารย์มีโอกาสได้รับทราบการให้บริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสมกลางจัดชั้น แสดงว่าการสื่อสารระหว่างหอสมุดกลางกับผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีขอบเขตภายในหน่วยงานหอสมุดเท่านั้น

เมื่อนำจำนวนผู้ครอบคลุมถึงบริการในกลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถาม โดยมีจุดประสงค์

ต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกัน พบว่า อาจารย์ที่ใช้บริการเพื่อการวิจัยกับเพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ และเพื่อนันทนาการกับจุดประสงค์อื่น ๆ ครอบคลุมถึงบริการแตกต่างกันทั้ง 13 บริการ สำหรับการให้บริการตอบคำถามเพื่อการเขียนผลงานทางวิชาการกับเพื่อการวิจัย มีความแตกต่างเพียง 5 บริการ ความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้ เนื่องจากกลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ เป็นกลุ่มที่ครอบคลุมถึงบริการตอบคำถามเป็นจำนวนสูงสุดใน 5 บริการ และ เพื่อจุดประสงค์เพื่อการวิจัย มีจำนวนผู้ครอบคลุมถึงบริการสูงสุดใน 4 บริการ ส่วนจุดประสงค์เพื่อนันทนาการครอบคลุมถึงบริการสูงสุด 1 บริการ จึงทำให้มีความแตกต่างในบริการทั้ง 13 บริการ สำหรับอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเพื่อการวิจัยและเพื่อการเขียนผลงานทางวิชาการครอบคลุมถึงบริการแต่ละบริการเป็นจำนวนใกล้เคียงกันด้วยเหตุนี้จึงมีความแตกต่างในบริการเพียง 5 บริการดังกล่าว

จากการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร เพื่อพิจารณาจำนวนผู้ครอบคลุมถึงแตกต่างกัน

ปรากฏว่า มีความแตกต่างของจำนวนผู้ครอบคลุมถึงบริการในทุกบริการ จึงสรุปได้ว่า สาขาวิชาตำแหน่งทางวิชาการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย อัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม จุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความครอบคลุมถึงบริการตอบคำถามของอาจารย์มีความแตกต่างกัน ซึ่งรับกับสมมติฐานข้อที่ 2 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนลสัน

(Nelson 1973 : 268-275) ซึ่งวิจัยความครอบคลุมถึงบริการตอบคำถามของคณาจารย์มหาวิทยาลัย

6 แห่ง ในมสรัฐแคลิฟอร์เนีย และพบว่า ตำแหน่งทางวิชาการ สาขาวิชาการ อัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุดและบริการตอบคำถาม และอายุการทำงานในมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์กับความตระหนักถึงบริการตอบคำถาม นอกจากนี้ข้อค้นพบของผู้วิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของโรเบิร์ตส์ (Roberts 1972 : 47-49) ที่พบว่า อาจารย์ในมหาวิทยาลัยแลงคาสเตอร์ มีความสนใจในการค้นคว้าวิจัยน้อย จึงเป็นผลให้สนใจงานบริการตอบคำถามน้อยด้วย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ทัศนคติและข้อ เสนอแนะของอาจารย์เกี่ยวกับบริการตอบคำถาม

ก) ทัศนคติด้านประโยชน์ของบริการตอบคำถามต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์

การศึกษาของอาจารย์ด้านประโยชน์ของบริการตอบคำถาม ศึกษาจากคำมีชฉิม เลขคณิต ที่อาจารย์แสดงความคิดเห็นว่า บริการตอบคำถามแต่ละบริการมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัย เพื่อการสอน การเขียนผลงานทางวิชาการ และการวิจัย ซึ่งเป็นภารกิจหลักของ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเพียงใด

ในการศึกษาได้กำหนดระดับของประโยชน์ ดังนี้

4.6 - 5.0	หมายถึง	มีประโยชน์มากที่สุด
3.6 - 4.5	หมายถึง	มีประโยชน์มาก
2.6 - 3.5	หมายถึง	มีประโยชน์ปานกลาง
1.6 - 1.5	หมายถึง	มีประโยชน์น้อย
0 - 1.5	หมายถึง	ไม่มีประโยชน์

ผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นปรากฏว่า อาจารย์เห็นว่าบริการตอบคำถามทุกบริการ เป็นประโยชน์มาก (3.6-4.5) ต่อการปฏิบัติงาน โดยมีอันดับของประโยชน์ดังต่อไปนี้

- อันดับที่ 1 บริการขอถ่าย เอกสารหรือหนังสือที่มีในท้องสมุดต่างประเทศ (4.24)
- อันดับที่ 2 บริการขอสาระสังเขปและ เอกสารจากท้องสมุดอื่นในประเทศ (4.21)
- อันดับที่ 3 บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ (4.09)
- อันดับที่ 4 บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรท้องสมุด (4.06)
- อันดับที่ 5 มี 2 บริการเท่ากัน (4.03) คือ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำรายงานและวิทยานิพนธ์ และบริการรวบรวมบรรณานุกรม
- อันดับที่ 6 บริการหนังสือจอง (3.98)
- อันดับที่ 7 บริการข่าวสารทันสมัย (3.96)
- อันดับที่ 8 มี 3 บริการเท่ากัน (3.89) คือ
 - บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว
 - บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์
 - บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ

อันดับที่ 9 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ (3.84)

อันดับที่ 10 ป้ายนิเทศ (3.75)

สรุปได้ว่า คณาจารย์มีทัศนคติว่า บริการตอบคำถามทุกบริการมีประโยชน์มากต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งรับกับสมมติฐานข้อ 3

ข) ทัศนคติด้านความพึงพอใจของการให้บริการตอบคำถาม

การศึกษาประเด็นนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้ ผู้เคยใช้บริการ แต่ละประเภทแสดงความคิดเห็น เท่านั้น โดยใช้ค่ามัธยฐาน เลขคณิตในการอภิปรายข้อคิดเห็นว่า อาจารย์มีความพึงพอใจบริการตอบคำถาม แต่ละประเภทเพียงใด (พอใจมาก, พอใจปานกลาง, ควรปรับปรุง และไม่พอใจเลย)

เกณฑ์การพิจารณาคือ

4.6 - 5.0	หมายถึง	พอใจมาก
3.6 - 4.5	หมายถึง	พอใจ
2.6 - 3.5	หมายถึง	ปานกลาง
1.6 - 2.5	หมายถึง	ควรปรับปรุง
0 - 1.5	หมายถึง	ไม่พอใจเลย

จากการศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ผู้เคยใช้บริการตอบคำถามสามารถจัดอันดับของ บริการตามระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับ เป็นที่พอใจ (3.6 - 4.5) มี 11 บริการ

อันดับที่ 1 บริการรวบรวมบรรณานุกรม (4.18)

อันดับที่ 2 บริการหนังสือจอง (3.97)

อันดับที่ 3 บริการขอสาระสังเขปหรือเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ (3.91)

อันดับที่ 4 บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ (3.87)

อันดับที่ 5 บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำรายงานและวิทยานิพนธ์ (3.80)

อันดับที่ 6 บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว และบริการแนะนำการใช้ทรัพยากร ห้องสมุด (3.78)

อันดับที่ 7 บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ (3.77)

อันดับที่ 8 มี 2 บริการ (3.74) คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ และบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ

สำหรับบริการที่อาจารย์พึงพอใจปานกลางมี 2 บริการ คือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ และ บริการข่าวสารทันสมัย (3.5)

สรุปว่า อาจารย์มีความพึงพอใจต่อบริการตอบคำถาม นับว่าเป็นทัศนคติที่ดี ซึ่งรับกับสมมติฐานข้อที่ 3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ค) ข้อเสนอแนะ

การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และความต้องการของอาจารย์ต่อการดำเนินงานบริการตอบคำถามของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ อาจารย์กลุ่มใหญ่ที่สุด คือ 13.47 เปอร์เซนต์ เสนอให้ หอสมุดจัดบริการค้นหาเอกสารเพื่อการค้นคว้าวิจัย รองลงมา คือบริการทำรายชื่อและเรื่องย่อของหนังสือใหม่ที่เลือกสรรแล้วส่งไปไปตามสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (13.2 เปอร์เซนต์) จัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขาเพิ่มขึ้น (12.51 เปอร์เซนต์) บริการส่งสำเนาสารบัญวารสารฉบับล่าสุด ทนุเวียนตามภาควิชาและคณะ (12.51 เปอร์เซนต์) เพิ่มบรรณารักษ์ที่มีพื้นฐานความรู้ด้าน สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ อย่างดี (11.20 เปอร์เซนต์) ติดป้ายที่ตู้และชั้นเก็บหนังสือให้ชัดเจน (10.01 เปอร์เซนต์) นอกจากนี้อาจารย์บางกลุ่มเสนอให้จัดทำที่นั่งอ่านหนังสือและบริการสำหรับทำงานวิจัยโดยเฉพาะ จัดบริการแปลเอกสารในราคาถูก จัดวางแผนผังห้องบริการตอบคำถามใหม่ เพื่อให้มีระยะห่างระหว่างชั้นพอควร เพื่อความสะดวกในการ เดินหาหนังสือ และการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการ

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

ในบทสรุปจะเสนอเนื้อหาโดยลำดับดังนี้ 1) เหตุผลในการศึกษา 2) วิธีดำเนินการวิจัย 3) ผลจากการศึกษาและข้อสรุป 4) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

เหตุผลในการศึกษา

บริการตอบคำถาม เป็นบริการสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อสนเทศที่เก็บสะสมไว้ในห้องสมุด เป็นช่องทางสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุด (Vavrek 1974 : 216) เพราะห้องสมุดจะต้องแสดงตนให้ผู้ใช้บริการตระหนักถึงบริการประเภทต่าง ๆ และประโยชน์ของแหล่งทรัพยากร (Pritchard 1971 : 49) ในสังคมมหาวิทยาลัย คณาจารย์ เป็นกลุ่มที่สนับสนุนให้มีการใช้ประโยชน์จากห้องสมุดอย่างกว้างขวาง (Katz 1978 : 13) ดังนั้นการศึกษาความตระหนักถึงบริการตอบคำถามของอาจารย์จึงมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ห้องสมุดทราบว่า อาจารย์ซึ่งเป็นกลุ่มสำคัญในการใช้ห้องสมุด ได้รับทราบช่องทางที่จะนำไปสู่แหล่งทรัพยากรทางวิชาการอันมีค่าที่สะสมไว้ในห้องสมุดเพียงใด หากคณาจารย์มีความรู้เกี่ยวกับบริการตอบคำถามประเภทใดจะนำไปสู่ข้อสนเทศประเภทไหน ย่อมมีโอกาสเลือกใช้บริการที่เหมาะสม เป็นการประหยัดเวลาดค้นหาข้อสนเทศ และได้รับข้อสนเทศที่ตรงความต้องการจากเหตุผลดังกล่าว วิทยานิพนธ์เรื่องนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความตระหนักของอาจารย์ต่อบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ที่ดำเนินการในปัจจุบันโดยหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) ศึกษาลักษณะการใช้และจุดประสงค์ของอาจารย์ในการใช้บริการตอบคำถาม 3) ศึกษาทัศนคติความพึงพอใจ ความต้องการของอาจารย์ต่อการดำเนินงานบริการตอบคำถาม

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดข้อสมมติฐานของการศึกษาไว้

3 ประการ คือ

1. อาจารย์ส่วนใหญ่มีความตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ปานกลาง

2. ความแตกต่างของสาขาวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ อัตราความถี่ในการมาใช้ บริการตอบคำถาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบ คำถาม มีผลทำให้ความตระหนักของอาจารย์เรื่องบริการตอบคำถามแตกต่างกัน

3. ทศนคติของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามอยู่ในระดับดี

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาข้อมูลด้านลักษณะการใช้บริการตอบ คำถาม ปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักถึงบริการตอบคำถามของอาจารย์ ตลอดจนทัศนคติข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม (ภาคผนวก) ไปยังอาจารย์ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ในปีการศึกษา 2526/2527 จำนวน 308 คน จากจำนวนอาจารย์ที่เป็นสมาชิกทั้งสิ้น 616 คน และ ได้รับแบบสอบถามคืนและนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 192 ชุด คิดเป็น 62.34 เปอร์เซ็นต์ กลุ่มอาจารย์ประกอบด้วย อาจารย์ที่สอนประจำสาขาวิชา สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ สำหรับบริการตอบคำถามที่ศึกษานั้นมี 13 บริการ คือ บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการ บริการตอบ คำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ บริการแนะนำการให้ทองสมุด เป็นทางการ บริการแนะนำการใช้ ทรัพยากรห้องสมุด บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม บริการหนังสือจอง บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการเผยแพร่ที่เลือกสรรแล้ว บริการขอย้ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือ ที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ บริการขอสาระสิ่ง เชปและ เอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ และ ป้ายนิเทศ

การวิจัยนี้มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังนี้

ก. ตัวแปรอิสระ

1. สาขาวิชา ได้แก่ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และวิทยาศาสตร์
2. ตำแหน่งทางวิชาการ ได้แก่ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์

และศาสตราจารย์

3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปี

4. อัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม ได้แก่ ทุกวันหรือ เกือบทุกวัน, เดือนละ 2-3 ครั้ง, เดือนละครั้ง และอื่น ๆ

5. จุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม ได้แก่ เพื่อการสอน การเขียนผลงาน

ทางวิชาการ การวิจัย การนันทนาการ และอื่น ๆ

ข. ตัวแปรตาม

1. ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ
2. ทักษะคติของอาจารย์ต่องานบริการตอบคำถาม
3. ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถาม

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ระเบียบวิธีการทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่ามัธยิม เลขคณิต

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่ามัธยฐาน โดยใช้โปรแกรมภาษา เบสิกที่เขียนขึ้นเพื่อการวิจัยครั้งนี้

โดยเฉพาะ

ผลจากการศึกษาและข้อสรุป

จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ข้อสรุป คือ

1. ลักษณะการให้บริการตอบคำถามของอาจารย์

ผู้วิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่คิดเป็น 77.60 เปอร์เซ็นต์ มาใช้บริการตอบคำถาม

นาน ๆ ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสอนมากที่สุด (30.73 เปอร์เซ็นต์) รองลงไปคือ

เพื่อการเขียนผลงานทางวิชาการ (29.17 เปอร์เซ็นต์) และการวิจัย (23.96 เปอร์เซ็นต์)

มีอาจารย์ส่วนน้อยใช้บริการตอบคำถามเพื่อการนันทนาการ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งระบุไว้ว่า

เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ หรือค้นหาข้อสงสัยให้ผู้อื่น

หากเมื่ออาจารย์พบปัญหาในการใช้ห้องสมุด อาจารย์จำนวนเกือบครึ่งหนึ่ง (49.2

เปอร์เซ็นต์) จะขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม อาจารย์จำนวน

26.32 เปอร์เซ็นต์ อ่านป้ายคำแนะนำ คู่มือการใช้ห้องสมุด เพื่อค้นหาคำตอบ สาเหตุสำคัญที่

อาจารย์บางกลุ่มไม่เลือกขอคำแนะนำจากบริการตอบคำถาม คือ อาจารย์มีความเห็นว่าขอบเขต

แหล่งข้อมูลของบริการตอบคำถามมีจำกัด และไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะตอบปัญหาของตนได้ (27.93

เปอร์เซ็นต์) อาจารย์เกรงใจบรรณารักษ์ (24.32 เปอร์เซ็นต์) และบรรณารักษ์มีท่าที่ไม่เป็นมิตร

(10.81 เปอร์เซ็นต์) สาเหตุรองคือ บรรณารักษ์ไม่อยู่ประจำที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการไม่เชื่อมั่น



ในความสามารถของบรรณารักษ์ หรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบริการตอบคำถาม

2. ความตระหนักถึงบริการตอบคำถาม

ก) ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามโดยทั่วไปของอาจารย์ จากการศึกษาพบว่า

บริการตอบคำถาม 7 บริการ (53.85 เปอร์เซ็นต์) เป็นบริการที่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงปานกลาง (54.38 - 74.38 เปอร์เซ็นต์) บริการเหล่านี้ได้แก่ บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ บริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นทางการ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำรายงานและวิทยานิพนธ์ บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ ป้ายนิเทศ และบริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ สำหรับบริการตอบคำถามทั้ง 13 บริการนั้น สามารถจัดลำดับตามจำนวนผู้ตระหนักถึงจากมากไปน้อยได้ดังนี้

อันดับที่ 1. บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด (74.48 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 2. บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ (71.65 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 3. บริการหนังสือจอง (67.71 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 4. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการ (65.10 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 5. บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรมการทำรายงานและวิทยานิพนธ์ (60.42 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 6. บริการขอถ่ายเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ (59.38 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 7. ป้ายนิเทศ (58.85 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 8. บริการขอสาระสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ (55.73 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 9. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดไม่เป็นทางการ (49.48 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 10. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (47.70 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 11. บริการข่าวสารทันสมัย (39.06 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 12. บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ (36.46 เปอร์เซ็นต์)

อันดับที่ 13. บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว (34.38 เปอร์เซ็นต์)

สำหรับสาเหตุที่ทำให้อาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามแต่ละประเภท สาเหตุที่สำคัญที่สุดคือ การอ่านป้ายคำแนะนำ คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด หรือการประชาสัมพันธ์ในสิ่งพิมพ์หาอื่น ๆ ซึ่งเป็นสาเหตุที่อาจารย์ระบุว่าทำให้ตระหนักถึงบริการ 9 บริการ สาเหตุรอง คือ การเคยใช้บริการ ซึ่งอาจารย์ระบุว่าทำให้ตระหนักถึงบริการ 4 บริการ

ข) ความตระหนักถึงบริการจำแนกตามตัวแปรอิสระ

สาขาวิชา อาจารย์ในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถามทุกประเภทมากที่สุด

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ที่มีตำแหน่งศาสตราจารย์จะมีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถามมากที่สุด 8 บริการ รองลงมาผู้ช่วยศาสตราจารย์ 4 บริการ และอาจารย์ 1 บริการ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ช่วงระยะเวลาปฏิบัติงาน 16-20 ปี มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการมากที่สุด 8 บริการ, ระยะ 11-15 ปี และนานกว่า 20 ปี มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการมากที่สุด 2 บริการ และระยะเวลา 5-10 ปี มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการมากที่สุด 1 บริการ

อัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม อาจารย์กลุ่มที่ใช้บริการตอบคำถามเดือนละครั้ง มีจำนวนผู้ตระหนักถึงมากที่สุด 7 บริการ รองลงมาคือ กลุ่มอาจารย์ที่ใช้บริการตอบคำถามเดือนละ 2-3 ครั้ง ซึ่งมีจำนวนผู้ตระหนักถึงมากที่สุด 6 บริการ

จุดประสงค์ในการใช้ห้องสมุด อาจารย์ซึ่งมีวัตถุประสงค์อื่นในการใช้บริการตอบคำถาม เป็นกลุ่มที่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการสูงสุด 5 บริการ รองลงมาคือ เพื่อการวิจัย (4 บริการ) การเขียนผลงานทางวิชาการ (3 บริการ) และเพื่อค้นคว้า (1 บริการ)

ค) ความแตกต่างของจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถาม

ผลจากการวิจัยแสดงว่า สาขาวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ ระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย อัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม และจุดประสงค์ในการตอบคำถาม มีผลให้อาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามแตกต่างกัน โดยเกิดความแตกต่าง 8 บริการ เมื่อเปรียบเทียบสาขาวิชาต่อสาขาวิชา, แตกต่าง 12 บริการ เมื่อเปรียบเทียบตำแหน่งทางวิชาการ,

แตกต่างกัน 13 บริการ เมื่อเปรียบเทียบระยะเวลาปฏิบัติงาน อัตราความถี่ในการใช้บริการตอบ
คำถาม และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถาม

3. ทัศนคติและข้อเสนอแนะของอาจารย์

ผู้วิจัยพบว่า อาจารย์มีทัศนคติที่ดีต่อบริการตอบคำถาม เนื่องจาก อาจารย์ เห็นว่า
บริการตอบคำถามทุกประเภทมีประโยชน์มาก (3.6-4.5) ต่อการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
บริการที่จะเป็นประโยชน์สูงสุด คือ บริการขอถ่ายเอกสารบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุด
ต่างประเทศ (4.24) สำหรับอาจารย์ที่เคยใช้บริการตอบคำถาม เห็นว่าบริการตอบคำถามดำเนินการได้เป็นที่พึงพอใจ 11 บริการ (3.6-4.5) บริการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ บริการ
รวบรวมบรรณานุกรม (4.18) สำหรับบริการที่มีระดับความพึงพอใจปานกลางมี 2 บริการ คือ
บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ และบริการข่าวสารทันสมัย (3.5)

ในด้านข้อเสนอแนะนั้นอาจารย์ต้องการให้จัดบริการค้นหาเอกสารเพื่อการวิจัยมากที่สุด
รองลงมาคือ การทำรายชื่อและบรรณนิทัศน์หนังสือใหม่ที่เลือกสรรส่งไปตามสาขาที่เกี่ยวข้อง และ
การทำสำเนาหน้าสารบัญวารสารใหม่ส่งไปยังภาคและคณะต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

การประยุกต์ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความตระหนักถึงบริการตอบคำถามของอาจารย์นี้แสดงให้เห็นว่า ลักษณะ
และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามของอาจารย์ ความตระหนักถึงการที่อาจารย์รับทราบ
ว่ามีบริการตอบคำถามใดบ้างที่หอสมุดกลางจัดบริการ สาเหตุของการรับทราบ ปัจจัยที่สำคัญที่มีผล
ต่อการตระหนักถึงบริการ ตลอดจนทัศนคติและข้อเสนอแนะของอาจารย์ ย่อมจะเป็นประโยชน์โดย
ตรงแก่การจัดบริการและพัฒนางานบริการตอบคำถามของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ นอกจากนี้
ยังอาจเป็นประโยชน์แก่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับหอสมุดกลาง สถาบันวิทย-
บริการ ดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ งานบริการตอบคำถามสู่อาจารย์และผู้ใช้ห้องสมุดกลุ่มอื่น ๆ

จากการสำรวจจำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถามแต่ละประเภท ปรากฏว่า บริการตอบคำถาม

7 บริการ ซึ่งเป็นบริการส่วนใหญ่ของบริการตอบคำถามทั้งหมดที่หอสมุดกลางจัดนั้น มีจำนวนผู้
 ตระหนักถึงในระดับปานกลาง คือ แต่ละบริการมีผู้ตระหนักถึงระหว่าง 54.38 เปอร์เซ็นต์ ถึง
 74.38 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนบริการอีก 5 บริการ มีจำนวน
 ผู้ตระหนักถึงอยู่ในระดับต่ำ คือ ระหว่าง 34.38 เปอร์เซ็นต์ถึง 54.37 เปอร์เซ็นต์ บริการ
 เดียวที่มีจำนวนผู้ตระหนักถึงในระดับสูงคือ บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งมีผู้ตระหนัก
 ถึงเกินกว่า 74.38 เปอร์เซ็นต์ จากข้อค้นพบนี้ทางหอสมุดกลางควรจะได้พิจารณาหาแนวทาง
 ประชาสัมพันธ์งานบริการตอบคำถามที่มีผู้ตระหนักถึงน้อยคน ให้เป็นที่รับทราบกันอย่างแพร่หลาย
 และผลจากการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า การตีพิมพ์โฆษณาบริการลงในสิ่งพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ป้ายประกาศที่ติดไว้ในห้องสมุด เป็นช่องทางการสื่อสารที่ทำให้สมาชิกตระหนักถึงบริการได้ดีกว่า
 วิธีอื่น ๆ การส่งจดหมายข่าว (newsletter) ของงานบริการตอบคำถามไปยังอาจารย์เป็นวิธีการ
 ที่ดีในการแนะนำกิจกรรมของบริการตอบคำถามและห้องสมุด (Beede and sadow 1973 : 148)
 และเนื่องจากฝ่ายประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดพิมพ์ จุฬาสัมพันธ์ ขึ้นเพื่อเผยแพร่
 กิจกรรมของมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์บริการตอบคำถามอาจจะเขียนบทความแนะนำกิจกรรมของ
 งานบริการตอบคำถามลงในสิ่งพิมพ์ วิธีการเขียนควรมีลีลาเป็นกันเอง ใจความสนใจ มีความ
 ทันสมัยและต้องปฏิบัติอยู่เสมอ (Sherman 1980 : 219) การประชาสัมพันธ์ที่ประสบผลสำเร็จ
 จะทำให้เกิดมีความตระหนักถึงบริการต่าง ๆ มากขึ้น และเกิดการใช้บริการตอบคำถามมากขึ้น
 ตามมา เนื่องจากอาจารย์เล็งเห็นประโยชน์ของงานบริการตอบคำถามต่อการปฏิบัติงานในมหา-
 วิทยาลัยอยู่แล้ว แต่การที่อาจารย์มาใช้บริการตอบคำถามนาน ๆ ครั้งก็อาจจะ เป็นเพราะไม่ทราบ
 ว่าหอสมุดจัดบริการตอบคำถามประเภทใดไว้บ้าง

2. ในด้านการปรับปรุงงานบริการตอบคำถาม แม้ว่าผลจากการศึกษาจะชี้ให้เห็นว่า
 อาจารย์ที่เคยใช้บริการตอบคำถามแต่ละประเภทมีความพึงพอใจต่องานบริการ แต่ก็ยังมีผู้ใช้บริการ
 บางรายเสนอให้จัดบริการตอบคำถามเพิ่มขึ้น เช่น การค้นหาวรรณกรรมเพื่อประกอบการวิจัย
 บริการแปลเอกสาร การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการตอบคำถาม เป็นต้น จะเห็นได้ว่าแนว
 โน้มความต้องการบริการตอบคำถามของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต้องการบริการสารสนเทศ
 (information service) มากกว่าบริการแนะนำแหล่งการค้นคว้าหาสารสนเทศ (instruc-
 tion service) ดังนั้นหอสมุดกลางจะต้องพิจารณาวางแผนดำเนินงานบริการสารสนเทศที่มีอยู่ให้

สามารถบริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการเผยแพร่ข้อเสนอเทศที่เลือกสรรแล้ว บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัยและบริการถ่ายสำเนา เอกสารบทความที่มีอยู่ในห้องสมุดอื่นทั้งภายในและภายนอกประเทศ นอกจากนี้หากบริการตอบคำถามพิจารณาจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์งานบริการตอบคำถามให้อาจารย์ทราบถึงบริการประเภทต่าง ๆ อย่างแพร่หลายแล้ว ทางบริการตอบคำถามต้องเตรียมพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เมื่อมีการเสนอขอใช้บริการที่ประชาสัมพันธ์ออกไป ต้องมีการฝึกอบรมบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจถึงกระบวนการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการและสามารถเชื่อมโยงความต้องการกับแหล่งข้อเสนอเทศทั้งที่มีอยู่ภายในห้องสมุดและภายนอกสถาบันได้ รวมทั้งต้องพิจารณาจัดเตรียมการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วย เช่น การเพิ่มสายโทรศัพท์ เพื่อความสะดวกในการขอใช้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ การจัดเตรียมที่นั่งอ่านและทำงานอย่างเพียงพอ การติดป้ายแนะนำทรัพยากรที่เก็บไว้ตามชั้นให้เห็นชัดเจนควบคู่กันไปด้วย

แนวทางการวิจัยในอนาคต

ผู้วิจัยเห็นว่า เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่วงการบรรณารักษ์อย่างกว้างขวาง ควรจะได้มีการศึกษาบริการตอบคำถามในมหาวิทยาลัยเพิ่มเติมตามแนวทางดังนี้

1. ศึกษาความตระหนักของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อบริการตอบคำถามที่ดำเนินการโดยหอสมุดกลาง ตามแนวทางการวิจัยครั้งนี้ หรือเปลี่ยนแปลงวิธีดำเนินการวิจัยจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เป็นใช้การสัมภาษณ์ เช่น การวิจัยของแซนด์ค็อก (Sandock 1977 : 284-296) ที่ศึกษาความตระหนักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยชิคาโกที่มีต่อบริการตอบคำถาม เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความตระหนักถึงบริการ สาเหตุที่ทำให้นิสิตตระหนักถึงบริการ รวมทั้งลักษณะ ปริมาณ และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามจนขอเสนอแนะ ผลจากการวิจัยหากได้นำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่บริการตอบคำถาม ที่จะวางแผนจัดและปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการหอสมุดทั้งสองกลุ่ม

2. ศึกษาแนวความคิดของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามต่อการปฏิบัติงานตามแนวทางการวิจัยของคุณ (Cook 1981 : 88-89) ที่ศึกษาทัศนคติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามใน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยว่าบริการตอบคำถามแต่ละบริการ เหมาะสมกับผู้ใช้กลุ่มใด และลักษณะการให้บริการแก่กลุ่มผู้ใช้บริการต่าง ๆ อย่างไร มีความแตกต่างเกี่ยวกับระดับข้อสนเทศที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือไม่ ผลจากการวิจัยนี้จะได้นำไป เปรียบเทียบกับข้อคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดหรือบริการตอบคำถามว่า สิ่งที่ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับกับสิ่งที่บรรณารักษ์เตรียมไว้ เพื่อให้บริการ เป็นสิ่งเดียวกันหรือไม่

3. ศึกษาวิธีการที่จะสื่อสารให้นิสิต และคณาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามที่มีอยู่ วัตถุประสงค์และวิธีการบริการ รวมทั้งประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการแต่ละบริการจะได้รับ ซึ่งการศึกษานี้ ต้องอาศัยทฤษฎีการตลาด เข้ามาร่วมพิจารณาด้วย เพราะวิธีการจะทำให้ นิสิตและคณาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามก็คือ การส่งเสริมการขายบริการห้องสมุด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบในการตลาด (marketing mix) วิธีการสื่อสารนี้ ห้องสมุดหรือแผนกบริการตอบคำถามอาจจะทำได้ด้วยการโฆษณาผ่านสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยจัดพิมพ์เผยแพร่ เช่น จดหมายข่าว วารสาร ประกาศ เป็นต้น หรือใช้วิธีการติดต่อระหว่างบุคคล โดยส่งเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ออกไปพบปะบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมมหาวิทยาลัย ทั้งที่เป็นผู้ใช้ห้องสมุดและไม่เป็น แนะนำบริการให้บุคคลเหล่านั้นทราบ และรับฟังทรรศนะข้อ เสนอแนะจากบุคคลเหล่านั้นมาศึกษา เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ และการดำเนินงานบริการว่าสอดคล้องกันหรือไม่ เพียงใด การศึกษาวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมว่าควรเป็นรูปแบบใด ดำเนินการอย่างไร และประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของวิธีการสื่อสารแต่ละวิธี การศึกษานี้ อาจจะทำให้ได้ด้วยการทดลอง กับ กลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกจากนิสิตและคณาจารย์ กลุ่มตัวอย่างจะได้รับการประชาสัมพันธ์ถึงบริการตอบคำถามด้วยวิธีที่แตกต่างกันในช่วงระยะเวลาที่กำหนด แล้วมีการทดสอบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักถึงบริการตอบคำถามแตกต่างกันเพียงใด ผลจากการศึกษานำมา เป็นปัจจัยตัดสินว่า วิธีการสื่อสารใดจะมีความเหมาะสมที่สุด สมควรที่จะกำหนดเป็นแผนการดำเนินงานอย่างจริงจังต่อไป

ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสุ่มจากรายชื่อคณาจารย์ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ที่เรียงลำดับอักษร และคัด เลือกชื่อที่อยู่ในลำดับที่เป็น เลขคู่ทุกชื่อ เป็นประชากรที่จะนำมาศึกษาวิจัย วิธีการคัดเลือก เช่นนี้อาจจะทำให้คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างได้แก่

สาขาวิชา และตำแหน่งทางวิชาการไม่ได้สัดส่วนตามความเป็นจริง ซึ่งจะทำให้ข้อมูลบกพร่อง เนื่องจากการศึกษาเรื่องความตระหนักถึงบริการนี้ สาขาวิชา และตำแหน่งทางวิชา เป็นตัวแปร ที่คาดว่ามีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้ที่ตระหนักถึงบริการแต่ละบริการ โดยเฉพาะตำแหน่งวิชาการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นศาสตราจารย์มีเพียง 4 คน จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้มีความตระหนัก ถึงบริการถึง 3 บริการ 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งลักษณะเช่นนี้เป็นได้ยาก หากมีผู้ตอบแบบสอบถาม มากกว่านี้ คาดว่าความตระหนักถึงบริการอาจมีการเปลี่ยนแปลง

นอกจากนี้ยังมีข้อบกพร่องอีกประการหนึ่งในเรื่องแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือ การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งข้อสมมติฐานประการหนึ่งว่า อาจารย์มีความตระหนัก ถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาแบบสอบถามที่ใช้แล้ว จะเห็นได้ ว่าแบบสอบถามไม่สามารถใช้ในการวิเคราะห์สำหรับสมมติฐานดังกล่าวได้โดยตรง แต่แบบสอบถาม จะให้รายละเอียดว่าบริการใดมีจำนวนผู้ตระหนักถึงอย่างน้อยเพียงใด มิใช่การวัดระดับความ ตระหนักว่าผู้ตอบแบบสอบถามตระหนักถึงบริการ มาก ปานกลาง หรือน้อย ดังที่ตั้งข้อสมมติฐานไว้

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานประจำปี 2525. (กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526)
- _____. บัณฑิตวิทยาลัย. การแบ่งสาขาวิชาที่เปิดสอนในบัณฑิตวิทยาลัย. (ม.ป.ท., ม.ป.ป.)
- _____. สถาบันวิทยบริการ. หอสมุดกลาง (2525) แผ่นพับ
- _____. สำนักงานอธิการบดี, กองแผนงาน. โครงการพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แผนพัฒนาการศึกษาในระยะที่ 5 พ.ศ. 2525-2529. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- _____. สมุดสถิติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2526. เล่มที่ 12 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (2527)
- _____. สมุดสถิติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2527. เล่มที่ 13 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (2528)
- ณิศา สวัสดิ์สรรพ. "การสำรวจการใช้ทรัพยากรห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อประกอบการสอนของคณาจารย์" วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.
- นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ. "บริการสนเทศ : ความหมายและประเภท." วารสารบรรณารักษศาสตร์ 3 (มกราคม 2526) : 26-33.
- ประภาวดี สิบสนธิ์. "การวิจัยประเมินผล : การศึกษาบริการตอบคำถาม." วารสารบรรณารักษศาสตร์ 3 (มกราคม 2526) : 34-47.
- เพ็ญพร เสถียรสวัสดิ์. "การตลาดของงานบริการห้องสมุด." วารสารวิทยบริการ 6 (กันยายน 2527). 77-82.
- วงศ์สว่าง เชาว์ชูติ. บรรณารักษ์หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2526.
- สุดจิรา เนื่องวรรณะ. "การศึกษาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่องานวิจัยและงานเขียนของคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

ภาษาอังกฤษ

- American Library Association. Reference and Adult Services Division. Standards Committee. "A Commitment to Information Services : Developmental Guidelines." RQ 18 (Spring 1979) : 275-278.
- Beede, Benjamin ; and Sadow, Sandra. "Reference Service : From Zero to Total Commitment." RQ 12 (Winter 1973) : 147-148.
- Bellardo, Trudi, ; and Waldhart, Thomas J. "Marketing Products and services in Academic Libraries." Libri 27 (September 1977) : 181-194.
- Cook, Johanna. "Concepts of Reference Service in Academic Libraries." Australian Academic and Research Libraries 12 (June 1981) : 81-89.
- Danner, Richard A. "Reference Theory and the Future of legal Reference Service." Law Library Journal 76 (Spring 1983) : 217-232.
- Davidson, Carter. "Trends and Development in Higher Education." In The Function of the Library in the Modern College.pp. 1-9. Edited by Herman H. Fussler. Chicago : The University of Chicago Press, 1954.
- Davis, Jinnie Y ; and Bentley, Stella. "Factors Affecting Faculty Perceptions of Academic Libraries." College and Research Libraries 40 (November 1979) : 527-532.
- Dillian, Don A. Mail and Telephone Surveys : The Total Design Method. New York : John Wiley, 1978.
- Edinger, Joyce A. "Marketing Library Services : Strategy for Survival." College and Research Libraries 41 (July 1980) : 328-332.

- Emery, Richard. "Steps in Reference Theory." Library Association Record 72 (March 1970) : 88-90.
- Flood, Barbara. "Referencemanship." RQ 7 (Fall 1967) : 3-4.
- Freides, Thelma. "Current Trends in Academic Libraries." Library Trends 31 (Winter 1983) : 457-474.
- Galvin, Thomas J. "Reference Services and Libraries." Encyclopedia of Library and Information Science 25 (1976) : 210-226.
- Gothberh, Helen M. "Communication Patterns in Library Reference and Information Service." RQ 13 (Fall 1973) : 7-14.
- Govan, James F. "Community Analysis in an Academic Environment." Library Trends 24 (January 1976) : 541-556.
- Harlow, Neal. "Levels of Needs for Library Service in Academic Institutions." College and Reserch Libraries 24 (September 1963) : 359-364.
- Harwood, Judith Ann ; Jenkins, Darrell L.; and Rerson, Roland C.
 "Can Academic / Research Libraries be Marketed ? Should They ?"
 In Marketing for Libraries and Information Agencies. pp. 106-111.
 Edited by Darlene E. Weingand. Norwood, N.J.: Ablex Publishing Corporation, 1984.
- Higham, Norman. The Library in the University : Observation on a Service. London : Andre Deutch, 1980.
- Holler, Frederick. "Toward a Reference Theory." RQ 14 (Summer 1975) : 301-309.
- Horn, Roger. "Why They Don't Ask Questions." RQ 13 (Spring 1974) : 225-233.
- Jahoda, Gerald ; Braunagel, Judith ; and Nath, Herbert. "The Reference Process : Modules for Instruction." RQ 17 (Fall 1977) : 7-12.

- Katz, William A. Introduction to Reference Work. Vol 2 : Reference Services and Reference Processes. 3d ed. New York : McGraw-Hill Co., 1978.
- Katz, William A. Introduction to Reference Work. Vol 2 : Reference Services and Reference Processes. 4th ed. New York : McGraw-Hill Co., 1981.
- Lawson, Abram Venable. "Reference Service in University Libraries : Two Case Studies." Doctoral Dissertation, the School of Library Service, Columbia University, 1969.
- Lewis, David W. "Bringing the Market to Libraries." The Journal of Academic Librarianship. 10 (May 1984) : 73-76.
- Lynch, Mary Jo. "Research in Library Reference / Information Service." Library Trends 31 (Winter 1983) : 401-420.
- Mathews, Anne J. "The Use of Marketing Principles in Library Planning." In Marketing for Libraries and Information Agencies. pp. 3-14. Edited by Darlene E. Weingand. Norwood, N.J. : Abler Publishing Corporation, 1984.
- McClure, Charles R. "A Reference Theory of Specific Information Retrieval." RQ 13 (Spring 1974) : 207-211.
- McGarry, K.J. Communication Knowledge and the Librarian. London : Clive Bingley, 1975.
- McInnis, Raymond G. New Perspectives for Reference Service in Academic Libraries. Westport, Conn. : Greenwood Press, 1978.
- "The Month in Review : Conference Report." Wilson Library Bulletin 40 (June 1966) : 909.
- Mount, Ellis. "Communication Barriers and the Reference Question." Special Libraries 57 (October 1966) : 575-578.

- Murfin, Marjorie E ; and Wynar, Lubomyr. Reference Service : An Annotated Bibliographic Guide. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, Inc., 1977.
- Nelson, Jerold. "Faculty Awareness and Attitudes Toward Academic Library Reference Service : A Measure of Communication." College and Research Libraries 34 (September 1973) : 268-275.
- Norton, Alice. "Library Public Relations : New Opportunities in a Growing Field." Library Trends 32 (Winter 1984) : 291-302.
- Pritchard, Hugh. "Sensibility at the Reference Desk." RQ 11 (Fall 1971) : 49-50.
- Redmond, Donald A ; Sinclair, Michael P.; and Brown, Elinore. "University Libraries and University Research." College and Research Libraries 33 (November 1972): 447-453.
- Roberts, Norman. "University Libraries." Library Association Record 74 (March 1972) : 47-49.
- Rosenblum, Joseph. "Reference Service in Academia - Quo Vadis ?" The Journal of Academic Librarianship 6 (July 1980) : 151-153.
- Rothstein, Samuel L. "Reference Service : The New Dimension in Librarianship." College and Research Libraries 22 (January 1961) : 11-18.
- Sandock, Mollie. "A Study of University Students' Awareness of Reference Services." RQ 16 (Summer 1977) : 284-296.
- Schiller, Anita R. "Reference Service : Instruction or Information." Library Quarterly 35 (January 1965) : 52-60.
- Shapiro, Stanley J. "Marketing and the Information Professional." Special Libraries 71 (November 1980) : 469-474.
- Shera, Jesse H. Introduction to Library Science : Basic Elements of Library Science. Littleton, Colo.: Library Unlimited, Inc., 1976.

- Sherman, Steve. ABC's of Library Promotion. Metuchen, N.J. : The Scarecrow Press, 1980.
- Shosid, Norma J. "Freud, Frug, and Feedback." Special Libraries 57 (October 1966) : 563.
- Stevens, Norman D. Communication Throughout Libraries. Metuchen, N.J. : The Scarecrow Press, Inc., 1983.
- Swope, Mary Jane ; and Katzer, Jeffrey. "Why Don't They Ask Questions ?" RQ 12 (Winter 1976) : 161-166.
- Taylor, Robert S. "Question - Negotiation and Information Seeking in Libraries." College and Research Libraries 29 (May 1968) : 178-193.
- Thomas, Diana M ; Hinckley, Ann T ; and Eisenbach, Elizabeth R. The Effective Reference Librarian. New York : Academic Press, 1981.
- Valls, Jacques. Information Services for Developing Countries. (Bangkok) : Library and Regional Documentation Centre, Asian Institute of Technology, 1983.
- Vavrek, Bernard "A Theory of Reference Service." College and Research Libraries 29 (November 1968) : 508-510.
- _____. "The Nature of Reference Librarianship." RQ 13 (Spring 1974) : 213-217.
- _____. "The Reference Librarian as a Technician." RQ 7 (Fall 1967) : 5-8.
- Wedgeworth, Robert, ed. ALA World Encyclopedia of Library and Information services. Chicago ALA, 1980.
- Whitlatch, Jo Bell. "Library Use Patterns Among Full and Part-Time Faculty and Students." College and Research Libraries 44 (March 1983) : 141-152.
- Young, Heartsill, ed. The ALA Glossary of Library and Information Science. Chicago : ALA, 1983.

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1 กุมภาพันธ์ 2528

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านอาจารย์

เนื่องด้วยดิฉันกำลังศึกษาวิจัย เรื่อง "ความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์
ใน เรื่องบริการตอบคำถามของหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" เพื่อ เป็นวิทยานิพนธ์
ระดับปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์

ดิฉันใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่ง
ข้อมูลทั้งหลายจะถูกนำไปวิเคราะห์ เป็นกลุ่ม และไม่มี การเปิดเผยความคิด เห็นของผู้ตอบ
แบบสอบถามเป็นรายบุคคล กรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนไปยังดิฉันภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์
2528

ดิฉันขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน เป็นอย่างยิ่ง

ด้วยความเคารพ

(นางสาวทิพวรรณ กาลกฤษณ์)

สถาบันวิทยุชุมชน
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำแนะนำแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยเรื่อง "ความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ในเรื่องบริการตอบคำถาม ของหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" (Faculty Awareness and Attitude on Reference Service of the Central Library, Chulalongkorn University) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ

1. เพื่อสำรวจความตระหนักของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในเรื่อง บริการตอบคำถามของหอสมุดกลาง
2. เพื่อสำรวจการใช้และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามของอาจารย์
3. เพื่อสำรวจทัศนคติ ความต้องการและความพึงพอใจของอาจารย์ที่ต่อบริการตอบคำถาม

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปแนวเหตุผลสำหรับการวิจัยไว้ ดังนี้

1. อาจารย์ส่วนใหญ่มีความตระหนักในบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ปานกลาง
2. ตำแหน่งทางวิชาการ, กลุ่มสาขาวิชาที่ทำการสอน, อัตราความถี่ในการใช้บริการตอบคำถาม, ระยะเวลาในการทำงานในมหาวิทยาลัย, และจุดประสงค์ในการมาใช้บริการตอบคำถาม ความแตกต่างกันของตัวแปรเหล่านี้มีผลทำให้ความตระหนักของอาจารย์ในเรื่องบริการตอบคำถามต่างกัน
3. ทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามอยู่ในระดับดี

อธิบายคำที่ใช้ในแบบสอบถาม

ความตระหนัก หมายถึง ความรู้ การรับทราบ ในการวิจัยเรื่องนี้หมายถึง การรับทราบของอาจารย์ต่อบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ที่หอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คำเนิการให้บริการในปัจจุบันว่า มีบริการไต่บ้าง

บริการตอบคำถาม

เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อที่จะไขข้อข้องใจในการใช้บริการห้องสมุด การค้นคว้าชี้แนวทางให้ผู้ใช้บริการได้รับผลที่ผู้ใช้บริการต้องการ เช่น สามารถค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยได้ บริการตอบคำถามเป็นชื่อเรียกรวม ๆ ของบริการย่อย ๆ อีกหลายประเภทที่มีจุดมุ่งหมายดังกล่าวมาแล้ว เช่น บริการตอบคำถามประเภทใคร อะไร ที่ไหน และอย่างไร บริการแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด บริการค้นหาข้อมูลและส่งข้อมูลไปยังผู้ใช้บริการ เป็นรายบุคคล ที่เรียกว่า บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือกสรรแล้ว เป็นต้น

ทรัพยากรห้องสมุด

คือ สิ่งพิมพ์ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร แผ่นที่ แผนที่ แผ่นภาพ และวัสดุย่อยส่วน เช่น ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ไมโครการ์ด ตลอดจนวัสดุอื่นใดที่ห้องสมุดเก็บรวบรวมและจัดหมวดหมู่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถค้นคว้าข้อมูลความรู้ ความบันเทิงจากสิ่งเหล่านี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขที่.....

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบโปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. ตำแหน่งทางวิชาการของท่านคือ

-ก. อาจารย์
-ข. ผู้ช่วยศาสตราจารย์
-ค. รองศาสตราจารย์
-ง. ศาสตราจารย์

2. ท่านปฏิบัติราชการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็น เวลา

-ก. ต่ำกว่า 5 ปี
-ข. 5 - 10 ปี
-ค. 11 - 15 ปี
-ง. 16 - 20 ปี
-จ. 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การใช้บริการตอบคำถามโปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

3. ท่านไปใช้บริการตอบคำถามของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการโดยเฉลี่ย

-ก. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน
-ข. เดือนละ 2 - 3 ครั้ง
-ค. เดือนละครั้ง
-ง. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. จุดประสงค์ที่สำคัญที่สุดของท่านในการมาใช้บริการตอบคำถามคือ (ตอบเพียง 1 ข้อ)

-ก. หาข้อมูลเพื่อประกอบการสอน
-ข. หาข้อมูลเพื่อใช้เขียนบทความทางวิชาการ หรือตำรา
-ค. หาข้อมูลประกอบการวิจัย
-ง. เพื่อการสนทนากาาร
-จ. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. เมื่อท่านมีปัญหาทางวิชาการ เกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด เช่น
วิธีการใช้บัตรรายการลักษณะการจัดเก็บ เอกสารของห้องสมุด ฯลฯ
ท่านจะขอคำแนะนำจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
-ก. บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม
 -ข. บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคนใด ๆ ที่ท่านรู้จัก
 -ค. อ่านป้ายคำแนะนำที่มีในห้องสมุด หรือ อ่านคู่มือการใช้ห้องสมุด
 -ง. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. หากท่านไม่เลือกใช้บริการตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้
ห้องสมุด เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
-ก. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามมีท่าที่ไม่เป็นมิตร
 -ข. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม ไม่ค่อยอยู่ประจำ
ที่เพื่อให้บริการ
 -ค. ท่านคิดว่าบรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม ไม่มี
ความรู้ความสามารถพอที่จะแก้ปัญหาของท่านได้
 -ง. แหล่งข้อมูลที่มีอยู่ภายในฝ่ายบริการตอบคำถาม เช่น พจนานุกรม
สารานุกรม ดัชนี สารระสังเขป ฯลฯ มีจำนวนจำกัดและไม่ลึกซึ้ง
พอที่จะแก้ปัญหาของท่านได้
 -จ. ท่านรู้สึกเกรงใจ ไม่อยากรบกวนบรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่
บริการตอบคำถาม
 -ฉ. จากประสบการณ์การใช้บริการตอบคำถามครั้งที่ผ่านมา ทำให้
ท่านเกิดทัศนคติที่ไม่อยากใช้บริการตอบคำถาม
 -ช. อื่น ๆ โปรดระบุ.....



ตอนที่ 3 ความตระหนักถึงบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบ
บริการ

7. บริการที่ได้ะฝ่ายบริการตอบคำถาม ท่านทราบว่า
 มีบริการนี้เพราะ (ตอบเพียง 1 ข้อ)
-ก. ท่านเคยใช้บริการนี้
 -ข. ท่านอ่านพบคำแนะนำบริการนี้ในป้าย
 ประกาศ หรือ คู่มือแนะนำการใช้
 ห้องสมุด หรือคำโฆษณาในสิ่งพิมพ์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อื่น ๆ
 -ค. เพื่อน ๆ แนะนำ
 -ง. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่บริการ
 ตอบคำถามแนะนำ
 -จ. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
 ฝ่ายอื่น ๆ แนะนำ
8. บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์
 ท่านทราบว่า มีบริการนี้เพราะ (ตอบเพียง 1 ข้อ)
-ก. ท่านเคยใช้บริการนี้
 -ข. ท่านอ่านพบคำแนะนำบริการนี้ในป้าย
 ประกาศ หรือ คู่มือแนะนำการใช้
 ห้องสมุด หรือ คำโฆษณาในสิ่งพิมพ์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อื่น ๆ
 -ค. เพื่อน ๆ แนะนำ
 -ง. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่บริการ
 ตอบคำถามแนะนำ
 -จ. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
 ฝ่ายอื่น ๆ แนะนำ

ทราบ	ไม่ทราบ

บริการ

ความตระหนัก

๑. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นทางการแก่กลุ่ม
ผู้ใช้ห้องสมุด
- ท่านทราบว่ามึบริการนี้เพราะ (ตอบเพียง 1 ข้อ)
-ก. ท่านเคยใช้บริการนี้
-ข. ท่านอ่านพบคำแนะนำบริการนี้ในป้าย
ประกาศ หรือ คู่มือแนะนำการใช้
ห้องสมุด หรือ คำโฆษณาในสิ่งพิมพ์
จุฬาฯ อื่น ๆ
-ค. เพื่อน ๆ แนะนำ
-ง. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่บริการตอบ
คำถามแนะนำ
-จ. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดฝ่าย
อื่น ๆ แนะนำ
10. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างไม่เป็นทางการ
แก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นรายบุคคล
- ท่านทราบว่ามึบริการนี้เพราะ (ตอบเพียง 1 ข้อ)
-ก. ท่านเคยใช้บริการนี้
-ข. ท่านอ่านพบคำแนะนำบริการนี้ในป้าย
ประกาศ หรือ คู่มือแนะนำการใช้ห้อง
สมุด หรือ คำโฆษณาในสิ่งพิมพ์จุฬาฯ อื่น ๆ
-ค. เพื่อน ๆ แนะนำ
-ง. บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม
แนะนำ
-จ. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดฝ่าย
อื่น ๆ แนะนำ

ทราบ	ไม่ทราบ

บริการ

ความตระหนัก

- | ทราบ | ไม่ทราบ |
|------|---------|
| | |
11. บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด เช่น
หนังสือ วัสดุ วสดูย่ส่วน าลา และคู่มือช่วยค้น
เช่น บรรณานุกรม บัตรรายการ นามานุกรม าลา
ท่านทราบถึงบริการนี้ได้โดย (ตอบเพียง 1 ข้อ)
.....ก. ท่านเคยใช้บริการนี้
.....ข. ท่านอ่านพบคำแนะนำบริการนี้ในป้าย
ประกาศ หรือ คู่มือแนะนำการใช้ห้อง
สมุด หรือ คำโฆษณาในสิ่งพิมพ์จุฬาฯ อื่น ๆ
.....ค. เพื่อน ๆ แนะนำ
.....ง. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่บริการตอบ
คำถามแนะนำ
.....จ. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดฝ่าย
อื่น ๆ แนะนำ
12. บริการแนะนำวิธีค้นคว้ารวบรวมบรรณานุกรมและ
การทำรายงานหรือวิทยานิพนธ์
ท่านทราบถึงบริการนี้ได้โดย (ตอบเพียง 1 ข้อ)
.....ก. ท่านเคยใช้บริการนี้
.....ข. ท่านอ่านพบคำแนะนำบริการนี้ในป้าย
ประกาศ หรือ คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด
หรือ คำโฆษณาในสิ่งพิมพ์จุฬาฯ อื่น ๆ
.....ค. เพื่อน ๆ แนะนำ
.....ง. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่บริการตอบ
คำถามแนะนำ
.....จ. บรรณารักษ์ หรือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดฝ่าย
อื่น ๆ แนะนำ

บริการ

ความตระหนัก

17. บริการขอลำเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มี
ในท้องสมุดต่างประเทศ

ท่านทราบว่ามีการนี้เพราะ (ตอบเพียง 1 ข้อ)

-ก. ท่านเคยใช้บริการนี้
-ข. ท่านอ่านพบคำแนะนำบริการนี้ในป้าย
ประกาศหรือคู่มือแนะนำการใช้ท้องสมุด
หรือคำโฆษณาในสิ่งพิมพ์จุฬาฯ อื่น ๆ
-ค. เพื่อน ๆ แนะนำ
-ง. บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบ
คำถามแนะนำ
-จ. บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ท้องสมุดฝ่าย
อื่น ๆ แนะนำ

18. บริการขอสาระสังเขปและ เอกสารจากท้องสมุด
อื่นภายในประเทศ

ท่านทราบว่ามีการนี้เพราะ (ตอบเพียง 1 ข้อ)

-ก. ท่านเคยใช้บริการนี้
-ข. ท่านอ่านพบคำแนะนำบริการนี้ในป้าย
ประกาศหรือคู่มือแนะนำการใช้ท้องสมุด
หรือคำโฆษณาในสิ่งพิมพ์จุฬาฯ อื่น ๆ
-ค. เพื่อน ๆ แนะนำ
-ง. บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่บริการตอบ
คำถามแนะนำ
-จ. บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ท้องสมุดฝ่าย
อื่น ๆ แนะนำ

ทราบ	ไม่ทราบ

บริการ

ความตระหนัก

19. ป้ายนิเทศซึ่ง แนะนำกิจกรรมห้องสมุด หรือข่าว
ที่น่าสนใจ ความรู้รอบตัว เป็นต้น
ท่านทราบว่ามีการนี้เพราะ (ตอบเพียง 1 ข้อ)
.....ก. ท่านเคยใช้บริการนี้
.....ข. ท่านอ่านพบคำแนะนำบริการนี้ในป้าย
ประกาศหรือคู่มือแนะนำบริการใช้ห้อง
สมุดหรือคำโฆษณาในสิ่งพิมพ์จุฬาฯ อื่น ๆ
.....ค. เพื่อน ๆ แนะนำ
.....ง. บรรณารักษ์หรือ เจ้าหน้าที่บริการตอบ
คำถามแนะนำ
.....จ. บรรณารักษ์หรือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดฝ่าย
อื่น ๆ แนะนำ

ตอนที่ 4 ทักษะคิด เกี่ยวกับบริการตอบคำถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่เป็นคำตอบ
ท่าน เห็นว่าบริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ต่อไปนี้เป็น
ประโยชน์ต่อการสอนการค้นคว้าวิจัยและการ เขียนบทความ
ทางวิชาการของท่านหรือไม่ (ท่านสามารถแสดงความเห็น
ได้แม้จะไม่เคยใช้บริการนั้นมาก่อน)

ทราบ	ไม่ทราบ

บริการ

ทัศนคติ

	เป็นประโยชน์มากที่สุด	เป็นประโยชน์มาก	ปานกลาง	เป็นประโยชน์น้อย	ไม่มีประโยชน์
๐. บริการตอบคำถามที่โต๊ะฝ่ายบริการตอบคำถาม					
๑. บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์					
๒. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการแก่กลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด					
๓. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด เป็นรายบุคคล					
๔. บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด เช่น หนังสือ สไลด์ วัสดุย่อส่วน ฯลฯ และคู่มือช่วยค้น เช่น บรรณานุกรม บัตรรายการ นามานุกรม ฯลฯ					
๕. บริการแนะนำวิธีค้นคว้า รวบรวมบรรณานุกรมและการทำรายงานหรือวิทยานิพนธ์					
๖. บริการหนังสือจองซึ่ง เป็นบริการที่ท่านให้ห้องสมุดสำรองหนังสือชื่อใดชื่อหนึ่งหรือหลายชื่อ เพื่อให้มีลิตที่เรียนรายวิชาของท่านค้นคว้า					

บริการ

ทัศนคติ

	เป็นประโยชน์ มากที่สุด	เป็นประโยชน์ มาก	ปานกลาง	เป็นประโยชน์ น้อย	ไม่มี ประโยชน์
บริการรวบรวมบรรณานุกรม					
บริการข่าวสารทันสมัย					
บริการเผยแพร่ข้อสนเทศ ที่เลือกสรรแล้ว					
บริการขอถ่ายเอกสารจาก บทความหรือหนังสือที่มีใน ห้องสมุดต่างประเทศ					
บริการขอสาระสังเขปและ เอกสารจากห้องสมุดอื่น ภายในประเทศ					
ป้ายนิเทศซึ่งแนะนำกิจ กรรมห้องสมุด หรือข่าวที่ น่าสนใจ หรือความรู้ทั่วไป เป็นต้น					

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ท่านมีความคิดเห็นว่า บริการตอบคำถามประเภทต่าง ๆ ที่หอสมุดกลางกำลังดำเนินงาน
อยู่ขณะนี้ เป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ (โปรดเลือกแสดงความคิดเห็น เฉพาะ บริการที่ท่านเคย
ใช้เท่านั้น)

บริการ

ความพึงพอใจ

	พอใจมาก	พอใจ	ปานกลาง	ควรแก้ไข	ไม่พอใจเลย
33. บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการฝ่าย ตอบคำถาม					
34. บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์ และโทรศัพท์					
35. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด อย่าง เป็นทางการแก่กลุ่มผู้ใช้ห้อง สมุด					
36. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด อย่างไม่ เป็นทางการแก่ผู้ใช้เป็น รายบุคคล					
37. บริการแนะนำการใช้ทรัพยากร ห้องสมุด เช่น หนังสือ สไลด์ วัสดุย่อส่วน ฯลฯ และคู่มือช่วย ค้นต่าง ๆ เช่น บรรณานุกรม บัตรรายการ นามานุกรม ฯลฯ					
38. บริการแนะนำวิธีการค้นคว้ารวบรวม บรรณานุกรมและการทำราย งานหรือวิทยานิพนธ์					
39. บริการหนังสือจองซึ่งเป็นบริการ ที่ท่านให้ห้องสมุดสำรองหนังสือ ชื่อใดชื่อหนึ่งหรือหลายชื่อ เพื่อให้ นิสิตที่ เรียนรายวิชาของท่านค้นคว้า					

บริการ

ความพึงพอใจ

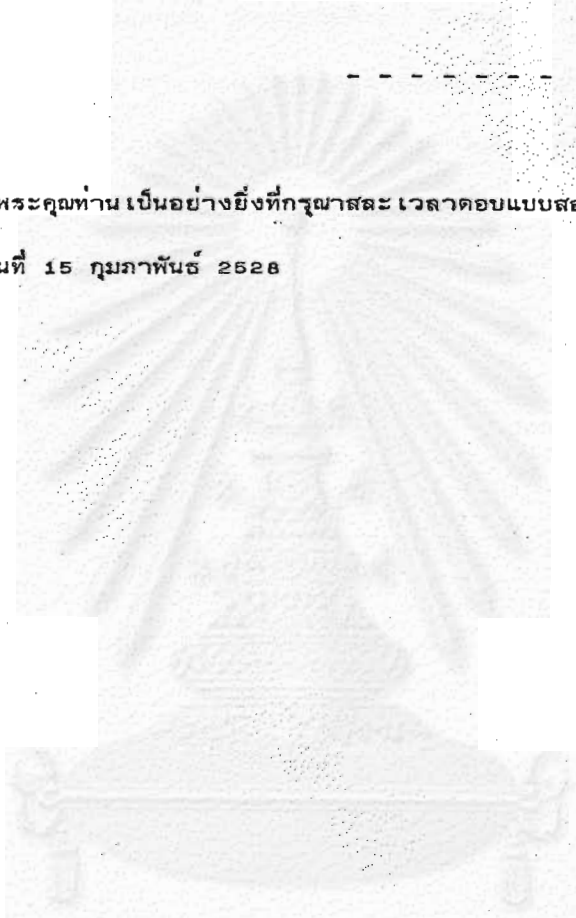
	พอใจมาก	พอใจ	ปานกลาง	ควรแก้ไข	ไม่พอใจเลย
40. บริการรวบรวมบรรณานุกรม					
41. บริการข่าวสารทันสมัย					
42. บริการเผยแพร่ข้อสนเทศที่เลือก สรรแล้ว					
43. บริการขอถ่ายเอกสารจากบท ความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุด ต่างประเทศ					
44. บริการขอสาระสังเขปและ เอก สารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ					
45. ป้ายนิเทศซึ่งแนะนำกิจกรรมห้อง สมุด หรือข่าวที่น่าสนใจ หรือ ความรู้ทั่วไป เป็นต้น					

46. ท่านต้องการให้ห้องสมุดกลางปรับปรุงบริการตอบคำถามด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

-ก. เพิ่มบรรณารักษ์ที่มีพื้นฐานความรู้ทางด้าน สังคมศาสตร์ ศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์
เป็นอย่างดี นอกเหนือจากความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์
-ข. จัดให้มีบริการแปล เอกสาร
-ค. บริการค้นหาเอกสารเพื่อการค้นคว้าวิจัย
-ง. บริการถ่ายทำสไลด์เนาสารบัญวารสารทางวิชาการฉบับล่าสุด ส่งหมุนเวียนไปตาม
ภาควิชาและคณะที่เรียกว่า current content service
-จ. บริการทำรายชื่อและเรื่องย่อของหนังสือใหม่ที่เลือกสรรแล้ว ส่งไปตามสาขาวิชาที่
เกี่ยวข้อง
-ฉ. จัดหาหนังสืออ้างอิง เฉพาะสาขาเพิ่มขึ้น
-ช. จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น
-ฉ. ติดป้ายที่ตู้และชั้น เก็บหนังสืออย่างชัดเจนว่า มีหนังสือหรือ เอกสารประเภทใด เก็บไว้

-๑. จัดหาที่นั่งอ่านในห้องบริการตอบคำถามมากขึ้น
-๒. จัดที่อ่านหนังสือหรือห้องสำหรับผู้ทำวิจัยโดยเฉพาะ
-๓. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ผู้ทำวิจัยขอขอบพระคุณท่าน เป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสะดวกเวลาตอบแบบสอบถามนี้ และขอความอนุเคราะห์
 ส่งแบบสอบถามคืนภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2528



สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

นางสาวทิวรรณ กาลกฤษณ์ เกิดเมื่อวันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2501 ที่กรุงเทพมหานคร
จบการศึกษาด้านอักษรศาสตรบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ จากคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2522 เข้าศึกษาต่อในภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2523



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย