

รายงานการวิจัย : **การประเมินความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
วิทยาลัยการสาธารณสุขที่มีต่อบริการของห้องสมุด
วิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

สุนันทา วงศ์ชาติ*

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการของห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อนำผลจากการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก วิทยาลัยการสาธารณสุข ประจำปีการศึกษา 2002 จำนวนทั้งสิ้น 81 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งดำเนินการแจกแบบสอบถามตั้งแต่เดือนกันยายน 2545 จำนวน 81 ฉบับ ระยะเวลารวบรวมแบบสอบถาม 1 เดือน ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 48 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS หาค่าเฉลี่ยและร้อยละ จากจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามกลับ 48 คน พบว่าร้อยละ 63.8 เคยใช้บริการของห้องสมุด และร้อยละ 36.2 ไม่เคยใช้บริการห้องสมุด ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแง่ความเพียงพอของการจัดเตรียมบริการพื้นฐาน ลักษณะกายภาพและประสิทธิภาพของผู้ให้บริการอยู่ในระดับเพียงพอ คือ ระดับมากกว่า 50% โดยเฉพาะลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ด้านแสงสว่าง และอุณหภูมิ (92.6%) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (80.6%) ระดับความพึงพอใจต่อบริการที่จัดให้ในห้องสมุดอันดับแรกคือ บริการวารสารด้านสาขาวิชา/เนื้อหาของวารสาร มีระดับความพึงพอใจมาร้อยละ 55.9 บริการอันดับสองคือสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ที่จัดหาเข้าห้องสมุด ร้อยละ 52.9 บริการอันดับสามคือ บริการสาระสังเขปวิทยานิพนธ์ของวิทยาลัยฯ ร้อยละ 51.4 สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อบริการในส่วนนี้อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ $X \leq 2.1-3.5 =$ ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ในส่วนข้อเสนอแนะประเภทสิ่งพิมพ์ พบว่าหนังสือประเภทรายงานการวิจัย (Reports & research publications) เป็นสิ่งพิมพ์ประเภทแรก ที่ห้องสมุดควรจัดหาไว้ให้บริการร้อยละ 46.9 อันดับสองประเภทตำราเรียนและหนังสืออ้างอิง (Text & reference books) ร้อยละ 42.4 ส่วนบริการอันดับแรกที่ห้องสมุดควรให้ความสำคัญที่สุด คือ บริการขอสำเนาเอกสารฉบับเต็มร้อยละ 43.8 บริการอันดับสอง คือ บริการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต/ การเข้าถึงสารสนเทศร้อยละ 37.5

* บรรณารักษ์หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ วิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความเป็นมา

ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญและมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในการศึกษาทุกระดับ โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งนอกจากจะมีภาระหน้าที่หลักคือ การจัดหา เก็บรวบรวม บำรุงรักษา เผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้แล้ว การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการให้ข้อมูลสารสนเทศแก่สาธารณะยังเป็นอีกภาระหน้าที่หนึ่งที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพึงปฏิบัติ นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีส่วนสนับสนุนการเรียนการสอนแล้วห้องสมุดยังเป็นแหล่งสนับสนุนการวิจัยเฉพาะสาขานั้นๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยวิจัยต่อไป

ห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุข เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้พยายามพัฒนางานของห้องสมุดอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับมาตรฐานห้องสมุดให้สูงขึ้น โดยเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เพียงพอ และเน้นการเผยแพร่ความรู้สารสนเทศ รวมทั้งส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ดังจะเห็นได้จากการพัฒนาข้อมูล สารสนเทศ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำคู่มือวิธีการสืบค้นข้อมูล และวิธีการใช้ห้องสมุด เพื่อนำเสนอบนเว็บเพจของห้องสมุดวิทยาลัยฯ ตั้งแต่ปี 2545 รวมทั้งการส่งข่าวสารสารสนเทศที่ทันสมัยโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนางานเพิ่มขึ้นจากงานประจำเดิมของห้องสมุด ที่มีเพียงงานบริการหลักๆ คือ งานบริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนิสิตและอาจารย์ของวิทยาลัยฯ ได้รับสารสนเทศที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการรวมทั้งได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีและการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มขึ้น

การดำเนินงานและการจัดกิจกรรมของห้องสมุดนั้น มีทิศทางสอดคล้องกับการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแง่การเป็นเครือข่ายห้องสมุดคณะ สถาบันในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอน หลักสูตร ของวิทยาลัยฯ เป็นหลัก ดังนั้นการพิจารณาการจัดซื้อสิ่งพิมพ์ ตำราเรียน วารสาร หรือการจัดกิจกรรมเพื่อการบริหารต่างๆ ของห้องสมุดจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้รับทราบว่า การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดที่จัดไปนั้นตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงไร

วัตถุประสงค์

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขที่มีต่อบริการของห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการบริหารจัดการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตและเครื่องมือการศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอกวิทยาลัยการสาธารณสุข ปีการศึกษา 2002 จำนวนทั้งสิ้น 81 คน ประกอบด้วยนิสิตโปรแกรม Learning@ the Workplace ภาคใต้ จำนวน 60 คน นิสิตโปรแกรม In-house จำนวน 12 คน นิสิตปริญญาเอก จำนวน 9 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2545 จำนวน 81 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 48 ฉบับ ระยะเวลารวบรวมแบบสอบถาม 1 เดือน แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล หรือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความต้องการบริการพื้นฐานของผู้ใช้ (ลักษณะทางกายภาพ ของห้องสมุด ประสิทธิภาพ ของผู้ให้บริการ)

ส่วนที่ 3 การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการต่างๆ ของห้องสมุดที่จัดขึ้น โดยใช้มาตรา-ประมาณค่า 6 ระดับ คือพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด และไม่เคยใช้บริการ

ส่วนที่ 4 การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประเภทสิ่งพิมพ์และบริการที่ควรจัดหา รวมทั้งข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS หาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

ข้อมูลในส่วนที่ 2 ใช้เกณฑ์ร้อยละ 50 ถือว่าเป็นเกณฑ์ระดับความพึงพอใจด้านความต้องการบริการพื้นฐานที่เพียงพอ

ข้อมูลในส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการต่างๆ ที่จัดขึ้นของห้องสมุด โดยใช้ค่าเฉลี่ยระดับ 1-5 จุดตัดค่าเฉลี่ยที่กำหนดคือ $\bar{X} \leq 3.5$ คือระดับความพึงพอใจมาก $\bar{X} \leq 2.1-3.5$ คือระดับความพึงพอใจปานกลาง และ $\bar{X} \leq 2$ ระดับความพึงพอใจน้อย พร้อมทั้งหาค่าเฉลี่ยรวมเพื่อหาระดับความพึงพอใจต่อบริการทั้งหมดโดยใช้จุดตัดค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ข้างต้น

ผลจากการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. นิสิตโปรแกรม LWP จำนวน 60 คน ได้รับแบบสอบถามกลับ 29 คน ร้อยละ 48.3
2. นิสิตโปรแกรม In-house จำนวน 12 คน ได้รับแบบสอบถามกลับ 11 คน ร้อยละ 91.6
3. นิสิตปริญญาเอก จำนวน 9 คน ได้รับแบบสอบถามกลับ 8 คน ร้อยละ 88.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความต้องการบริการพื้นฐานของผู้ใช้ (ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ)

รายการ	จำนวน ตัวอย่าง (n)	ความพึงพอใจ	
		ความเพียงพอ (%)	ความไม่เพียงพอ (%)
1. ด้าน Service mind ของเจ้าหน้าที่	32	78.1	21.9
2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	31	80.6	19.4
3. การจัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	31	71.0	29.0
4. ลักษณะทางกายภาพ			
4.1 พื้นที่นั่งอ่าน	27	51.9	48.1
4.2 แสงสว่าง	27	92.6	7.4
4.3 เสียง	27	77.8	22.2
4.4 อุณหภูมิ	27	92.6	7.4

จากตารางพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแง่ความเพียงพอของการจัดเตรียมบริการพื้นฐาน ลักษณะกายภาพและประสิทธิภาพของผู้ให้บริการอยู่ในระดับเพียงพอ คือ ระดับมากกว่า 50% โดยเฉพาะ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ด้านแสงสว่าง และอุณหภูมิ (92.6%) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (80.6%)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการต่างๆ ของห้องสมุดที่จัดขึ้น

บริการในห้องสมุด	จำนวน ตัวอย่าง (n)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. บริการสารสนเทศบนเว็บเพจ							
1.1 บริการสารระสังเขปวิทยานิพนธ์ ของวิทยาลัยฯ	37	5.4	51.4	8.1	10.8	5.4	2.83
1.2 บริการวารสารบอกรับ	34	5.9	50.0	14.7	11.8	5.9	3.02
1.3 สาขาวิชา/เนื้อหาของวารสาร	34	2.9	55.9	23.5	2.9	2.9	3.17
1.4 บริการสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ที่จัดหา เข้าห้องสมุด	34	5.9	52.9	20.6	5.9	-	3.14
1.5 บริการสืบค้นสารสนเทศ จากเครือข่าย ห้องสมุดในจุฬาฯ	34	8.8	47.1	14.7	5.9	2.9	2.91
1.6 บริการเอกสารฉบับเต็ม (E-books)	34	2.9	29.4	29.4	8.8	5.9	2.44
1.7 บริการคู่มือการใช้ห้องสมุด	34	11.8	50.0	8.8	11.8	2.9	3.11
1.8 บริการแหล่งสารสนเทศ (Health Links)	35	11.4	45.7	14.3	2.9	2.9	2.91
2. การให้บริการยืม-คืน	34	29.4	29.4	8.8	2.9	5.9	3.00
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	32	6.3	37.5	9.4	6.3	6.3	2.28
4. บริการขอสำเนาเอกสารฉบับเต็ม	33	12.1	42.4	6.1	-	6.1	2.54
5. บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง	33	-	42.4	12.1	6.1	3.0	2.21
6. บริการแจ้งข่าว สารสนเทศทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	33	12.1	30.3	9.1	3.0	6.1	2.21

จากตารางพบว่าบริการที่จัดให้ในห้องสมุดด้านสาขาวิชา/เนื้อหาของวารสารมีระดับความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรกร้อยละ 55.9 ระดับความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่สอง คือ บริการสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ที่จัดหาเข้าห้องสมุด ร้อยละ 52.9 ระดับความพึงพอใจมากเป็นลำดับที่สาม คือ บริการสารระสังเขปวิทยานิพนธ์ของวิทยาลัยฯ ร้อยละ 51.4

ระดับความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดแต่ละบริการอยู่ระดับความพึงพอใจปานกลาง (ในเกณฑ์ $\bar{X} \leq 2.1-3.5$) และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการรวมทั้งหมดอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านบริการและประเภทสิ่งพิมพ์ที่ควรจัดหา ตามลำดับความสำคัญ

4.1 ประเภทสิ่งพิมพ์

ประเภทสิ่งพิมพ์	จำนวน ตัวอย่าง (n)	ระดับความสำคัญ				
		(%)				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ข้อมูลสถิติ (Statistical data)	32	31.3	18.8	18.8	15.6	15.6
2. เอกสาร (Documents)	31	9.7	35.5	16.1	12.9	25.8
3. หนังสือพิมพ์ วารสาร (Newspaper, journals)	33	21.2	24.2	21.2	18.2	15.2
4. รายงาน รายงานการวิจัย (Reports & research publications)	32	21.9	46.9	9.4	9.4	12.5
5. ตำราเรียน หนังสืออ้างอิง (Textbook & reference books)	33	42.4	33.3	6.1	-	18.2

4.2 ประเภทบริการ

ประเภทสิ่งพิมพ์	จำนวน ตัวอย่าง (n)	ระดับความสำคัญ				
		(%)				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. Program for tutoring โดยใช้มีลติมีเดียต่างๆ	31	16.1	35.5	22.6	-	25.8
2. บริการ Computer-based learning	31	12.9	35.5	25.8	12.9	12.9
3. การใช้ทรัพยากรร่วมกัน	32	12.5	34.4	28.1	15.6	9.4
4. บริการสืบค้นสารสนเทศทาง อินเทอร์เน็ต/การเข้าถึงสารสนเทศ	32	28.1	37.5	12.5	6.3	15.6
5. บริการขอสำเนาเอกสารฉบับเต็ม	32	43.8	28.1	12.5	-	15.6

จากตารางพบว่า ข้อเสนอแนะในการจัดหาประเภทสิ่งพิมพ์เข้าห้องสมุดประเภทรายงานการวิจัย (Reports & research publications) เป็นอันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 46.9 อันดับที่ 2 ประเภทตำราเรียน และหนังสืออ้างอิง (Text & reference books) คิดเป็นร้อยละ 42.4

บริการอันดับแรกที่ห้องสมุดควรให้ความสำคัญที่สุด คือ บริการขอสำเนาเอกสารฉบับเต็ม คิดเป็นร้อยละ 43.8 บริการอันดับสอง คือ บริการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต/การเข้าถึงสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 37.5

อภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการของห้องสมุดวิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก วิทยาลัยการสาธารณสุข ปีการศึกษา 2002 จำนวนทั้งสิ้น 81 คน ประกอบด้วยนิสิตโปรแกรม Learning@ the Workplace ภาคใต้ จำนวน 60 คน นิสิตโปรแกรม In-house จำนวน 12 คน นิสิตปริญญาเอกจำนวน 9 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ดำเนินการแจกแบบสอบถามตั้งแต่เดือนกันยายน 2545 จำนวน 81 ฉบับ ระยะเวลารวบรวมแบบสอบถาม 1 เดือน ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 48 ฉบับ จากผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 60.4 เป็นนิสิตโปรแกรม LWP ร้อยละ 22.9 นิสิตโปรแกรม In-house และร้อยละ 16.7 นิสิตปริญญาเอก ร้อยละ 63.8 ของนิสิตใช้บริการของห้องสมุด และร้อยละ 36.2 ไม่เคยใช้บริการห้องสมุด ซึ่งประชากรส่วนใหญ่ที่ไม่เคยใช้บริการห้องสมุดเป็นนิสิต LWP ภาคใต้

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแง่ความเพียงพอของการจัดเตรียมบริการพื้นฐาน ลักษณะกายภาพและประสิทธิภาพของผู้ให้บริการอยู่ในระดับเพียงพอ คือ ระดับมากกว่า 50% โดยเฉพาะลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ด้านแสงสว่างและอุณหภูมิ (92.6%) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (80.6%)

ระดับความพึงพอใจต่อบริการที่จัดให้ในห้องสมุดอันดับแรกคือบริการวารสารด้านสาขาวิชา/เนื้อหาของวารสารมีระดับความพึงพอใจมากร้อยละ 55.9

บริการอันดับสองคือสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ที่จัดหาเข้าห้องสมุดร้อยละ 52.9 บริการอันดับสามคือบริการสารละสังเขปวิทยานิพนธ์ของวิทยาลัยฯ ร้อยละ 51.4 สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อบริการในส่วนนี้อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ $\bar{X} \leq 2.1-3.5 =$ ระดับความพึงพอใจปานกลาง)

หนังสือประเภทรายงานการวิจัย (Reports & research publications) ควรเป็นสิ่งพิมพ์ประเภทแรกที่ห้องสมุดควรจัดหาไว้ให้บริการร้อยละ 46.9 อันดับสองประเภทตำราเรียนและหนังสืออ้างอิง (Text & reference books) ร้อยละ 42.4 ส่วนบริการอันดับแรกที่ห้องสมุดควรให้ความสำคัญที่สุด คือ บริการขอสำเนาเอกสารฉบับเต็มร้อยละ 43.8 บริการอันดับสองคือ บริการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต/การเข้าถึงสารสนเทศร้อยละ 37.5

ข้อจำกัด / ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาในครั้งนี้ไม่ได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างระหว่างนิสิตกลุ่ม In-house และ LWP ดังนั้นผลการศึกษาที่ได้จึงแสดงในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปต้องพิจารณาในประเด็นนี้

2. ข้อสังเกตที่ได้จากการศึกษาพบว่านิสิต LWP จำนวนมากยังไม่คุ้นเคยกับการสืบค้นข้อมูล หรือการให้บริการต่างๆ ของห้องสมุด ถึงแม้ว่าห้องสมุดได้จัดทำคู่มือการใช้และการสืบค้นข้อมูลทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเสนอบนเว็บเพจ หรือส่งไปให้แล้วก็ตาม

