

เอกสารผลงานที่เสนอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
บรรณารักษ์ 8 ว

เรื่องที่ 2

การวิเคราะห์ “บันทึกผล” และเปรียบเทียบการบริการสารนิเทศใน
ระบบคุณภาพระหว่างปี พ.ศ. 2544-2546 ของสำนักหอสมุด
และศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

โดย

นางสาวเบญจภัทร์ จาตุรนต์รัศมี
บรรณารักษ์ 7 ว

ผู้ร่วมดำเนินงาน

นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน
นักวิทยาศาสตร์ 6 ว

กลุ่มหอสมุดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กรมวิทยาศาสตร์บริการ
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ปีพ.ศ. 2547

สาระสังเขป

เอกสารผลงานวิจัยที่เสนอประเมินเรื่อง “ การวิเคราะห์ “บันทึกผล” และเปรียบเทียบการบริการสาธารณสุขในระบบคุณภาพระหว่างปี พ.ศ. 2544-2546 ของสำนักงานหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการสาธารณสุข ได้แก่ พื้นที่ชั้นบริการ เวลาที่ใช้บริการ หน่วยงานในสังกัด วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เรื่องที่ต้องการค้น / การบริการ ผลการบริการสืบค้นและระยะเวลาที่ใช้สืบค้น ตลอดจนเปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางกำหนดมาตรฐานงานด้านบริการสาธารณสุข ในการตั้งเกณฑ์เทียบ (Benchmarking) ซึ่งเป็นหนึ่งในงานบริการพื้นฐาน และเพื่อปรับปรุง พัฒนางานบริการสาธารณสุขนี้เป็นบริการสาธารณะ อำนวยความสะดวก รวดเร็ว แก่ประชาชน

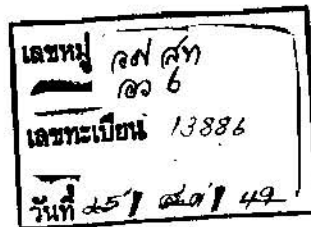
ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลการบริการสาธารณสุข ในปี 2544 -2546 พื้นที่ชั้นให้บริการมากที่สุด คือ ชั้น 5 รองลงมาคือ พื้นที่ชั้น 2 และลำดับที่ 3 คือ พื้นที่ชั้น 6 โดยพื้นที่ให้บริการน้อยที่สุดในปี 2544 และ 2545 คือ พื้นที่ชั้น 1 และบริการได้มากขึ้นเป็นลำดับที่ 2 ในปี 2546 เวลาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 13.00-16.30 น. รองลงมาคือ เวลา 8.30-12.00 น. หน่วยงานในสังกัดของผู้ใช้บริการสาธารณสุขจำแนกเป็นหน่วยงานจากสถาบันอุดมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด รองลงมา จากภาคเอกชน ภาครัฐราชการ และรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ มากที่สุด คือ ศึกษาค้นคว้า รองลงมาคือ วิจัยพัฒนางานอุตสาหกรรม และเพื่อวิเคราะห์ทดสอบ ตามลำดับเรื่องที่ต้องการค้นจำนวนมากที่สุดเป็นการตรวจสอบรายการหนังสือ วารสาร เอกสารสิทธิบัตร มาตรฐาน ชื่อบริษัทผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสารเคมี พระราชบัญญัติโรงงาน รองลงมาค้นด้านเคมี อุตสาหกรรม อุตสาหกรรมอาหาร ส่วนการบริการในปี 2544-2545 มากที่สุด คือ ค้นเรื่อง/ ตรวจสอบข้อมูล และการหารายละเอียดคำตอบแก่ผู้ใช้บริการ ส่วนปี 2546 คือ แนะนำการค้นจาก คอมพิวเตอร์ / ฐานข้อมูล / แนะนำการใช้บริการ / จากเว็บไซต์ ผลการสืบค้น พบว่าผู้ใช้ได้ข้อมูลตามต้องการมากที่สุดทั้ง 3 ปี ระยะเวลาที่ใช้ค้น ส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที และระยะเวลาที่ใช้บริการสาธารณสุขมีแนวโน้มลดลง ระหว่างปี 2544-2546

ข

คำนำ

เอกสารประเมินผลงานวิชาการ เรื่อง “ การวิเคราะห์ “ บันทึกลงผล” และเปรียบเทียบ การบริการสารสนเทศในระบบคุณภาพ ระหว่างปี พ.ศ. 2544-2546 ของสำนักหอสมุดและศูนย์ สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี” จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บริการสารสนเทศ ได้แก่ พื้นที่ชั้นบริการ เวลาที่ใช้บริการ หน่วยงานในสังกัด วัตถุประสงค์ในการใช้ บริการ เรื่องที่ต้องการค้น / การบริการ ผลการสืบค้นและระยะเวลาที่ใช้สืบค้น ตลอดจนเปรียบเทียบ ข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2544 – 2546

ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นางมยุรี ผ่องผุดพันธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ และแนวคิดทำให้เอกสารประเมิน ฉบับนี้มีความชัดเจนมากขึ้น และขอขอบคุณผู้ให้บริการประจำเคาน์เตอร์ในการบันทึกข้อมูลได้อย่างครบถ้วนเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ทำให้รายงานเอกสารประเมินนี้เกิดเป็นงานวิจัยแบบ บูรณาการขึ้น คือ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงสำรวจจากทุกพื้นที่บริการในสำนักหอ สมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นับเป็นจุดเริ่มต้นของการทำงานวิจัยของ บุคลากรในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ หวังว่าเอกสารฉบับนี้สามารถใช้เป็น แนวทางกำหนดมาตรฐานงานบริการสารสนเทศในการตั้งเกณฑ์เทียบของบริการพื้นฐานและคงมี ประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานคุณภาพ เพื่อจัดบริการสาธารณะต่อไป



ผู้จัดทำเอกสาร
กันยายน 2546

สารบัญ

	หน้า
สาระสังเขป	ก
คำนำ	ข
สารบาญ	ค
สารบาญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมุติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	4
1.7 คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 ปรีทรรศน์วรรณกรรม	5
2.1 แหล่งสารนิเทศ	5
2.2 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	5
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	9
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	9
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	9
3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	9
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	9
3.5 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	10
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	11
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการสารนิเทศ	12
ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ	21

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.	พื้นที่ชั้นให้บริการ	12
2.	เวลาที่ให้บริการ	13
3.	หน่วยงานในสังกัด	14
4.	วัตถุประสงค์ในการให้บริการ	14
5.	เรื่องที่ต้องการค้น	16
6.	การบริการ	18
7.	ผลการสืบค้น	19
8.	ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น	20
9.	เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2544	21
10.	เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2545	21
11.	เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2546	22
12.	เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลา ที่ใช้ในการสืบค้น ปี 2544	23
13.	เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลา ที่ใช้ในการสืบค้น ปี 2545	24
14.	เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลา ที่ใช้ในการสืบค้น ปี 2546	25

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดเฉพาะ หมายถึง ห้องสมุด ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารนิเทศ ศูนย์บรรณสาร หรือเรียกชื่ออื่นเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มวิชาเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่งดังความหมายในมาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ (2542 : 1) สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) เป็นแหล่งบริการสารสนเทศประเภทห้องสมุดเฉพาะแห่งหนึ่ง ทำหน้าที่จัดหา รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ แล้วยังทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างเป็นระบบด้วย เพื่อให้ นักวิจัย ผู้สนใจได้เข้ามาค้นคว้าและใช้อ้างอิง บริการสารสนเทศเป็นบริการหนึ่งที่ห้องสมุดโดยทั่วไปพึงจัดให้บริการแก่ผู้ใช้ เป็นเบื้องต้น ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2538 : 20) ได้กล่าวถึงบริการสารสนเทศของห้องสมุดจำแนกได้เป็นบริการพื้นฐาน และบริการเฉพาะ ความหมายบริการพื้นฐาน หมายถึง บริการที่ห้องสมุดทุกประเภทจัดให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริการยืม - คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการถ่ายสำเนาและสิ่งพิมพ์ บริการคู่มือการใช้ห้องสมุด ฯลฯ ส่วนบริการเฉพาะเป็นบริการที่จัดให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะกลุ่มตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดนั้น ๆ เช่น บริการดรรชนีวารสารและสาระสังเขป บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะเรื่อง บริการข่าวสารทันสมัย และอื่น ๆ

สท. เป็นหนึ่งในหลายๆหน่วยบริการเช่นกันที่ได้จัดบริการพื้นฐานแก่ผู้ใช้บริการได้แก่ บริการสารสนเทศเพื่อให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ซึ่งการบริการแก่ผู้ใช้บริการ เปรียบเสมือนเป็นประตูด่านแรกที่ผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจในการเข้าใช้ห้องสมุด และได้สร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการด้วยการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : 1994 ซึ่งได้ผ่านการตรวจประเมินระบบจากสำนักงานมาตรฐานไอเอสไอเมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2544 และบัดนี้ได้ผ่านการตรวจประเมินในการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานคุณภาพเป็น ISO 9001 : 2000 เมื่อวันที่ 26-27 มกราคม 2547 นี้ ดังนั้น การบริการสารสนเทศของห้องสมุดจึงเป็นบริการหนึ่งที่นำมาพัฒนาขยายผลปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการตรวจประเมินบันทึกคุณภาพการบริการในระบบคุณภาพนั่นเอง เพื่อให้การบันทึกผลการบริการสารสนเทศเป็นบริการที่มีระบบและมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องมีเครื่องมือในการบันทึกคุณภาพ สท. จึงได้กำหนดแบบ (Form : F) เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งมีเกณฑ์การควบคุม เงื่อนไขเรื่องเวลาเป็นตัวชี้วัด (Key Performance

Indicators : KPI) ดังนั้นการปฏิบัติงานบริการตามเกณฑ์ที่กำหนดจึงจำเป็นต้องมีผู้บริการที่มีความละเอียด รอบคอบ และรอบรู้ ในกิจกรรมบริการของห้องสมุดเป็นอย่างดี จึงจะสามารถตอบคำถามให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง พร้อมบันทึกผลของการบริการอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการประจำเคาน์เตอร์ของสท.จะเป็นบุคลากรหลายระดับ อาทิบรรณารักษ์ นักวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล เป็นต้น ดังนั้น การให้บริการสารสนเทศจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการต้องผ่านการอบรมรู้กฎระเบียบ การใช้คู่มือบริการประจำเคาน์เตอร์ เข้าใจและรอบรู้ในงานห้องสมุดระดับหนึ่ง จึงจะสามารถให้บริการดังกล่าวได้ สำหรับพื้นที่บริการนั้นมีจำนวน 4 พื้นที่ชั้น ได้แก่

- พื้นที่ชั้น 1 บริการสารสนเทศสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องภาษาต่างประเทศ
- พื้นที่ชั้น 2 บริการสารสนเทศเอกสาร ตำรา อ้างอิง ภาษาต่างประเทศ
- พื้นที่ชั้น 5 บริการสารสนเทศสิ่งพิมพ์ภาษาไทยทุกประเภท
- พื้นที่ชั้น 6 บริการสารสนเทศเอกสารสิทธิบัตร มาตรฐาน เอกสารการค้า

จากพื้นที่ชั้นบริการซึ่งมีลักษณะของเอกสารหลายประเภท ประกอบกับผู้ให้บริการมีความรอบรู้หลายระดับ และมีความหลากหลาย จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการวิเคราะห์ “บันทึกผล” และเปรียบเทียบการบริการสารสนเทศในระบบคุณภาพของสท.ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อจะได้ทราบปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors : CSF) และตัวชี้วัด (KPI) ของสท. และเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริการสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษา

- 1.2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการสารสนเทศ ได้แก่ พื้นที่ชั้นให้บริการ เวลาที่ใช้บริการ หน่วยงานในสังกัด
- 1.2.2 วัตถุประสงค์ในการให้บริการ / เรื่องที่ต้องการค้น / การบริการ
- 1.2.3 ผลการบริการสืบค้น
- 1.2.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น
- 1.2.5 เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2544 – 2546

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

- 1.3.1 บริการสารสนเทศส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบริการค้นเรื่องเบื้องต้นกับตรวจสอบข้อมูล รายละเอียดหาคำตอบแก่ผู้ใช้บริการ
- 1.3.2 ระยะเวลาที่ใช้ค้น ส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที
- 1.3.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการบริการสารสนเทศ มีแนวโน้มลดลงระหว่างปี 2544-2546

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.4.1 การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะบริการสารสนเทศ ตาม “ แบบลงสถิติบริการสารสนเทศ (กรณีที่ไม่ใช่แบบขอรับบริการค้นเรื่อง) : F-IG-064 ” ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งในงานบริการพื้นฐานของสท.
- 1.4.2 การวิเคราะห์ “บันทึกผล” และเปรียบเทียบการบริการสารสนเทศระหว่างปี พ.ศ. 2544-2546 ในสท. โดยไม่ครอบคลุมถึงแบบบริการค้นเรื่อง (F-IG-050)

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบบูรณาการ วิจัยเชิงคุณภาพและเชิงสำรวจมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

- 1.5.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแบบ F-IG-064
- 1.5.2 เครื่องมือวิจัยที่ใช้ ได้แก่ หลักฐานการบันทึกคุณภาพในแบบ F-IG-064
- 1.5.3 ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องของเครื่องมือวิจัยจากบัญชีเอกสารควบคุม F (Master list of Form) : F-GN-001 ในระบบการบริหารงานคุณภาพ คู่มือบริการประจำเคาน์เตอร์
- 1.5.4 เก็บรวบรวมข้อมูล หลักฐานการบันทึกผลจากแบบ F-IG-064 ระหว่างปี พ.ศ. 2544 - 2546 จากพื้นที่ชั้นให้บริการ 1 , 2, 5 และ 6 จำนวนทั้งหมด 4 พื้นที่ชั้น
- 1.5.5 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบ F-IG-064 โดยการคำนวณหาค่าทางสถิติ ได้แก่ หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย นำเสนอข้อมูลในรูปความเรียง และตาราง ฯลฯ
- 1.5.6 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.6.1 เพื่อเป็นแนวทางกำหนดมาตรฐานงานด้านบริการสาธารณสุขของสท.
- 1.6.2 เพื่อเป็นข้อมูลประกอบสำหรับบริการสาธารณะให้ความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชน
- 1.6.3 เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุงพัฒนางานบริการสาธารณสุขแก่ผู้ใช้บริการ
- 1.6.4 เพื่อเป็นหนึ่งในการตั้งเกณฑ์เทียบ (Benchmarking) มาตรฐานงานบริการพื้นฐานของสท.ในอนาคต
- 1.6.5 เพื่อปลูกจิตสำนึกการบริการของผู้ให้บริการแต่ละพื้นที่ชั้นบริการให้มีการแข่งขันด้านบริการว่าควรมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพราะข้อมูลแต่ละพื้นที่ชั้นบริการ สื่อแสดงการปฏิบัติงานของบุคลากรว่าบันทึกอย่างไรอย่างต่อเนื่องเพียงใด

1.7 คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

- 1.7.1 บันทึกคุณภาพ หมายถึง บันทึกที่ใช้แสดงเป็นหลักฐานประกอบการทำงานอยู่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 1.7.2 แบบ (Form : F) หมายถึง เอกสารสนับสนุนชนิดหนึ่ง มีการกำหนดรหัสควบคุมใช้เพื่อ “บันทึกผล” เป็นหลักฐานประกอบการทำงานในระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000
- 1.7.3 แบบลงสถิติบริการสาธารณสุข(กรณีที่ไม่ใช้แบบขอรับบริการคืนเรื่อง)(F-IG-064) หมายถึง แบบที่ใช้ “บันทึกผล” การบริการสาธารณสุขแก่ผู้ใช้บริการ ระบุรายละเอียด ดังนี้ วันเดือนปี-เวลา / ผู้ขอรับบริการ หน่วยงาน/ หน่วยงานในสังกัด /วัตถุประสงค์ / เรื่องที่ค้น / เอกสาร - บริการ / ผลการสืบค้น / ผู้ให้บริการ - เวลา / หมายเหตุ/ ข้อเสนอแนะ
- 1.7.4 แบบขอรับบริการคืนเรื่อง (F-IG- 050) หมายถึง แบบที่ใช้ “บันทึกผล” การบริการคืนเรื่องแก่ผู้ใช้บริการ ระบุรายละเอียดดังนี้ วันที่ ชื่อ-นามสกุล ที่ทำงานที่อยู่ หน่วยงานที่สังกัด เรื่องที่ต้องการค้น วัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล เอกสารที่ใช้ ข้อมูลที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ
- 1.7.5 บัญชีเอกสารควบคุม F (F-GN-001) หมายถึง แบบที่ รวบรวมรายการ F ทั้งหมดในระบบคุณภาพ

บทที่ 2

ปริทรรศน์วรรณกรรม

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทนี้ จะครอบคลุมสาระหัวข้อต่อไปนี้ แหล่งสารนิเทศ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี บริการสารนิเทศ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

2.1 แหล่งสารนิเทศ

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2538 : 18) ให้ความหมายของแหล่งสารนิเทศ ที่ทำหน้าที่ให้บริการ คือ ห้องสมุด ศูนย์เอกสาร และแหล่งสารนิเทศเพื่อการค้า คือร้านจำหน่ายหนังสือ นอกจากนี้บุคคลยังจัดเป็นแหล่งสารนิเทศอีกประเภทหนึ่ง แหล่งสารนิเทศที่จัดเป็นแหล่งสำคัญในการค้นคว้าวิจัย คือ ห้องสมุด นอกจากจัดหารวบรวมทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ แล้วยังทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างมีระบบเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงหรือได้รับสารนิเทศตรงตามความต้องการมากที่สุด และอย่างรวดเร็วที่สุด โดยทั่วไปบริการสารนิเทศของห้องสมุดอาจจำแนกเป็นบริการพื้นฐานและบริการเฉพาะ

วิลโด ปานพลอย (2540 : 1-6) ได้กล่าวถึง ห้องสมุด หมายถึง สถานที่เก็บรวบรวมสื่อความรู้ทุกประเภท ได้แก่ หนังสือ วารสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุทุกชนิดมีการจัดและดำเนินงานเพื่อให้มีการใช้และให้บริการแก่ผู้ใช้ทั้งในด้านการให้ข่าวสารความรู้ การศึกษาเรียนรู้ การค้นคว้าวิจัย การจรรโลงใจ และนันทนาการ

2.2 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

นิตยา พิรานนท์ (2535 : 149) ได้ให้ความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Service หรือ Quick Answer Service) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสารนิเทศทำหน้าที่แนะนำวิธีการค้นคว้า และวิธีใช้แหล่งสารนิเทศ ตลอดจนให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสารนิเทศแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การตอบคำถามเพื่อให้ข้อมูลและข้อเท็จจริงโดยรวดเร็ว การช่วยค้นคว้าโดยให้ข้อมูลสารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการแนะนำวิธีการค้นหาสารนิเทศด้วยตนเอง

ขวัญใจ ชื่นชอบ (2536 : 31) ระบุถึงบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Service) คือ บริการหนึ่งของห้องสมุดซึ่งบรรณารักษ์ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ทรัพยากรห้องสมุดอย่างคุ้มค่าและอย่างมีประสิทธิภาพ

พิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ (2536 : 4-5) ได้กล่าวถึงห้องสมุดโดยทั่วไปจัดให้มีบริการช่วยผู้ใช้บริการ มีบรรณารักษ์และบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนไว้อย่างดี ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาสารนิเทศต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ภายในห้องสมุดหรือในองค์กรอื่น ๆ บริการช่วยเหลือผู้ใช้ในนามของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) ซึ่งห้องสมุดเฉพาะและศูนย์สารนิเทศ เรียกชื่อบริการนี้ในนามของ บริการสารนิเทศ (Information Service) ทั้งนี้เพื่อสอดคล้องกับงานบริการที่ได้ขยายขอบเขตให้กว้างขวางขึ้น เน้นวิธีการบริการในรูปของการมอบตัวข่าวสารความรู้หรือคำตอบของปัญหาให้แก่ผู้ใช้ ห้องสมุดบางแห่งเปลี่ยนใช้ชื่อใหม่ควบคู่ไปกับชื่อเดิม คือ บริการตอบคำถามและบริการสารนิเทศเพื่อช่วยค้นคว้า (Reference and Information Service)

เพ็ญพิชชา ไชยราช (2543 : 25) ได้ให้ความหมายของบริการสารนิเทศ ว่าเป็นการบริการนับตั้งแต่ตอบคำถามอย่างง่ายแก่ผู้ใช้บริการโดยการหาคำตอบจากแหล่งสารนิเทศอ้างอิง รวมทั้งรายการบรรณานุกรมของห้องสมุดตามหัวเรื่องของคำถาม ลักษณะของการให้บริการสารนิเทศนี้จะแตกต่างกันไปตามประเภท ชนิดของห้องสมุด ซึ่งขึ้นอยู่กับรูปแบบของการบริการ ทักษะ ความสามารถ และการฝึกอบรมในวิชาชีพของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ลักษณะของการให้บริการสารนิเทศ คือ ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลเฉพาะ การตีความวัสดุหรือสารนิเทศที่สืบค้นได้ การแปล การทำสารระสังเขป การค้นคืนวรรณกรรม ฯลฯ ลักษณะพิเศษของการบริการนี้ คือ การไม่คำนึงระดับการบริการหรือความซับซ้อน ยุ่งยากใด ๆ ทั้งสิ้น แต่จะมุ่งให้สารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการเป็นสำคัญ

Katz, William A (1969 : 3-5) ได้ให้ข้อมูลว่า ห้องสมุดแต่ละประเภทมีบริการตอบคำถามซึ่งอาจเป็นคำถามอย่างง่ายไปจนถึงคำถามซ้ำซ้อน สิ่งที่ผู้ใช้บริการสอบถามมีความเหมือนกันประการหนึ่ง คือ ความต้องการสารนิเทศ ข้อมูลสอดคล้องกับความหมายของนักวิจัยอื่น ๆ

Richel, Rosemarie (1991 : 3) ให้ข้อคิดเห็นว่า การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ดีที่สุดนั้นต้องรวมถึงการสืบค้นสื่อต่างๆ การแนะนำการสืบค้นสารนิเทศมีทั้งแบบเป็นทางการและไม่

เป็นทางการ เช่น สื่อสิ่งตีพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และการช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้แหล่งอ้างอิงรวมทั้ง การวิเคราะห์และประเมินคุณค่าสารนิเทศที่ค้นคืนได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่าบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า แบ่งตามลักษณะปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ 2 ประเภท คือ การให้บริการโดยตรง และการให้บริการโดยอ้อม และแบ่งตามลักษณะการให้บริการเป็น 3 ประเภทคือ การบริการสารนิเทศ การสอนการใช้ห้องสมุดและการให้คำแนะนำ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ “ บันทึกผล ” และเปรียบเทียบการบริการสารนิเทศในระบบคุณภาพ ปรากฏว่าไม่มีศึกษาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวโดยตรง แต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านการบริการพื้นฐานห้องสมุดชนิดต่าง ๆ อาทิ ความพึงพอใจในบริการ แนะนำตอบคำถามและช่วยค้นคว้า การศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นต้น

จิราภรณ์ จันทน์คำ (2530 : 92) ศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด ๔ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ใช้บริการสอบถามด้วยตนเองที่ฝ่ายบริการและช่วยการค้นคว้ามากที่สุดร้อยละ 84 และผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ใช้บริการทางโทรศัพท์ร้อยละ 8.8 และใช้บริการทางไปรษณีย์เพียงร้อยละ 0.80 เท่านั้น (จันทน์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ , 2530 : 136)

งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดแต่ละแห่งมีความหลากหลายดังตัวอย่างของห้องสมุด Cleveland Medical Association ในช่วงปี 1960-1961 Kronick, DA (1964 : 652) ได้มีการประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จากจำนวนคำถามทั้งหมด 1,350 คำถาม พบว่าเป็นคำถามทางโทรศัพท์มากถึงร้อยละ 86 บริการทางจดหมายมีเพียงร้อยละ 5 และมีผู้มาใช้บริการด้วยตนเองอีกร้อยละ 9 สอดคล้องกับ Goldhor, H (1960 : 319) จากห้องสมุด The Evansville (Indiana) Public Library จำนวนคำถาม 2,645 คำถาม บรรณารักษ์ได้สุ่มคำถาม 100 ข้อ พบว่าส่วนใหญ่เป็นคำถามทางโทรศัพท์ ร้อยละ 63 และเป็นคำถามที่ผู้ใช้บริการมาด้วยตนเองร้อยละ 37

ดวงพร กระแสร์เสียง (2527: 11) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่งในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีวุฒิและประสบการณ์ต่างกันของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง จำนวน 24 คน ใช้แบบบันทึกและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ และพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับกลางและไม่แตกต่างกันตามวุฒิและประสบการณ์ของบรรณารักษ์

Burgin, Robert ; and Hansel, Patsy (1990 : 66-68) ได้ศึกษาเรื่อง " Reference Accuracy improving our chances " พบว่า แม้ว่านักวิจัยจะได้พิสูจน์แล้วว่าอัตราความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดรัฐสภาอเมริกันจะมีเพียงร้อยละ 55 เท่านั้น และเป็นที่ยอมรับกันมานานกว่า 20 ปีก็ตาม แต่ห้องสมุดหลายแห่งยังปฏิเสธที่จะนำปริมาณเวลาที่ใช้ในการประเมินบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้วิจัยเสนอว่าปริมาณความถูกต้องคือ สิ่งที่แสดงถึงคุณภาพ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข การจัดการประสิทธิภาพของการบริการ และนำมาเป็นส่วนเสริมความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

Balay, Robert ; and Andrew, Christine (1975 : 9-27) ทำวิจัยเรื่อง Use of Reference Service in a Large Academic Library โดยศึกษาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้บริการ Sterling Memorial Library , the Central Research Library of Yale University พบว่าในช่วงระยะเวลา 6 สัปดาห์ มีจำนวนคำขอทั้งหมด 5,096 คำขอ ร้อยละ 84 เป็นคำถามที่ผู้ใช้บริการมาด้วยตนเอง รองลงมา คือ ผู้ใช้ร้อยละ 15.5 สอบถามคำถามทางโทรศัพท์ และมีผู้ใช้บริการร้อยละ 0.5 ใช้บริการทางจดหมาย ส่วนช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ 14.00น.-16.00 น. รองลงมาคือ 10.00-12.00น และ 19.00-21.00น. ตามลำดับ ทั้งนี้จำแนกผู้ใช้บริการเป็นบุคลากรภายในสถาบันมากที่สุด คือ ร้อยละ 77.5 และบุคคลภายนอกร้อยละ 14.3 ส่วนคำถามจำแนกเป็นแนะนำการใช้บัตรรายการมากที่สุดร้อยละ 26.2 รองลงมาเป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดร้อยละ 19.4 และเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลบรรณานุกรม ร้อยละ 16.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น พบว่าใช้เวลา 1-2 นาที ร้อยละ 38.1 ใช้เวลา 3-5 นาที ร้อยละ 26.2 และใช้น้อยกว่า 1 นาที ร้อยละ 25.3 ส่วนคำถามที่ใช้เวลาในการสืบค้นมากกว่า 1 ชั่วโมง มีเพียงร้อยละ 0.2

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เอกสารประเมิน เรื่อง “ การวิเคราะห์ “ บ้านที่กผล ” และเปรียบเทียบการบริการสาธารณสุขในระบบคุณภาพระหว่างปี พ.ศ. 2544-2546 ของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ” เป็นการศึกษาวิจัยแบบบูรณาการเชิงสำรวจและเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการสาธารณสุข ได้แก่ พื้นที่ชั้นให้บริการ เวลาที่ใช้บริการ หน่วยงานในสังกัดวัตถุประสงค์ในการให้บริการ เรื่องที่ต้องการค้น การบริการ ผลการสืบค้น ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการปี 2544-2546 ในบทนี้จะเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งมีประชากรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะรูปแบบ F-IG-064 เป็นหนึ่งในบริการพื้นฐานของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งมีพื้นที่ชั้นให้บริการ 4 พื้นที่ชั้น

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ หลักฐานการบันทึกคุณภาพบันทึกผลใน แบบ F-IG-064

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องของเครื่องมือวิจัยจากบัญชีเอกสารควบคุม F และคู่มือบริการประจำเคาน์เตอร์

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล หลักฐานบันทึกคุณภาพบันทึกผลจากแบบ F-IG-064 ระหว่างปี พ.ศ. 2544 - 2546 จากพื้นที่ชั้นให้บริการ 1 , 2, 5 และ 6 จำนวนทั้งหมด 4 พื้นที่ชั้น

3.5 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจพื้นที่ชั้นให้บริการทั้งหมด วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบลงสถิติบริการ
สารสนเทศโดยการคำนวณหาค่าทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยนำเสนอ
ข้อมูลในรูปความเรียง และตาราง ฯลฯ

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอในบทที่ 4 และสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอ
แนะนำเสนอในบทที่ 5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการบันทึกผลของบันทึกคุณภาพแบบ F-IG-064 ระหว่างปี 2544-2546 มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการสาธารณสุข ได้แก่ พื้นที่ชั้นให้บริการ เวลาที่ใช้บริการ หน่วยงานในสังกัด วัตถุประสงค์ในการให้บริการ เรื่องที่ต้องการค้น / การบริการ ผลการบริการสืบค้น ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น (ตารางที่ 1 - 8)

- พื้นที่ชั้นให้บริการ (ตารางที่ 1)
- เวลาที่ใช้บริการ (ตารางที่ 2)
- หน่วยงานในสังกัด (ตารางที่ 3)
- วัตถุประสงค์ ในการให้บริการ (ตารางที่ 4)
- เรื่องที่ต้องการค้น (ตารางที่ 5)
- การบริการ (ตารางที่ 6)
- ผลการสืบค้น (ตารางที่ 7)
- ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น (ตารางที่ 8)

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2544 – 2546 (ตารางที่ 9 - 14)
ได้แก่

- เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2544 (ตารางที่ 9)
- เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2545 (ตารางที่ 10)
- เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2546 (ตารางที่ 11)
- เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น ปี 2544 (ตารางที่ 12)
- เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น ปี 2545 (ตารางที่ 13)
- เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นปี 2546 (ตารางที่ 14)

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง จะนำเสนอข้อมูลเริ่มจากตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ตามลำดับ

ตอนที่ 1

1. พื้นที่ชั้นให้บริการ

จากการสำรวจพื้นที่ให้บริการในปี 2544-2546 ปรากฏว่าพื้นที่ชั้นให้บริการมากที่สุด คือ ชั้น 5 คิดเป็นร้อยละ 55.3 , 51.2 และ 43.5 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 50.0) รองลงมา คือพื้นที่ ชั้น 2 คิดเป็นร้อยละ 18.7 และ 21.4 ตามลำดับ และแตกต่างในปี 2546 พื้นที่ชั้น 2 เป็นพื้นที่ ชั้นให้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.8 ส่วนพื้นที่ชั้นให้บริการมากเป็นลำดับที่ 3 ทั้ง 3 ปี คือ พื้นที่ชั้น 6 คิดเป็นร้อยละ 18.6 ,16.7 และ 17.6 โดยพื้นที่ให้บริการน้อยที่สุด ในปี 2544 และ 2545 คือ พื้นที่ชั้น 1 คิดเป็นร้อยละ 7.4 และ 10.7 ตามลำดับ และได้มีบริการมากขึ้นเป็นลำดับที่ 2 ในปี 2546 คิดเป็นร้อยละ 22.1

สำหรับข้อมูลให้บริการพบว่าจำนวนมากที่สุดในปี 2545 มีจำนวน 1,509 เรื่อง รองลงมา คือ ปี 2546 มีจำนวน 1,219 เรื่อง และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ ปี 2544 มีจำนวน 1,131 เรื่อง (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 พื้นที่ชั้นให้บริการ

พื้นที่ชั้นให้บริการ	ร้อยละ			\bar{X}
	ปี 2544 (n = 1,131)	ปี 2545 (n = 1,509)	ปี 2546 (n = 1,219)	
1. ชั้น 1	7.4	10.7	22.1	13.4
2. ชั้น 2	18.7	21.4	16.8	19.0
3. ชั้น 5	55.3	51.2	43.5	50.0
4. ชั้น 6	18.6	16.7	17.6	17.6

2. เวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มิผู้ให้บริการตั้งแต่ปี 2544-2546 พบว่าเวลาที่มีผู้ขอใช้บริการมากที่สุด คือ เวลา 13.00-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 50.7, 51.8 และ 50.1 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 51) รองลงมา คือ เวลา 8.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.3, 39.0 และ 38.2 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 38.5) และลำดับที่ 3 คือ เวลา 12.00-13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 8.5, 9.0 และ 11.0 (ค่าเฉลี่ย = 9.5) และไม่ระบุเวลาคิดเป็นร้อยละ 2.5, 0.2 และ 0.3 (ค่าเฉลี่ย = 1.0) (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 เวลาที่ใช้บริการ

เวลา	ร้อยละ			\bar{X}
	ปี 2544 (n = 1,131)	ปี 2545 (n = 1,509)	ปี 2546 (n = 1,219)	
1. 8.30 – 12.00 น.	38.3	39.0	38.2	38.5
2. 12.00 – 13.00 น.	8.5	9.0	11.0	9.5
3. 13.00 – 16.30 น.	50.7	51.8	50.5	51.0
4. ไม่ระบุ	2.5	0.2	0.3	1.0

3.หน่วยงานในสังกัด

ในปี 2544-2546 หน่วยงานในสังกัดของผู้ให้บริการสามารถจำแนกได้ ดังนี้มากที่สุดหน่วยงานจากสถาบันอุดมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 54.1, 49.2 และ 48.4 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 50.6) รองลงมา จากภาคเอกชนคิดเป็นร้อยละ 32.0, 36.1 และ 37.4. ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 35.2) สำหรับลำดับที่ 3 เป็นผู้ขอใช้บริการจากภาครัฐากร คิดเป็นร้อยละ 12.0, 13.5 และ 12.8 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 12.8) และสังกัดน้อยที่สุด มาจากรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.1, 1.1 และ 1.4 (ค่าเฉลี่ย = 1.2) และไม่ระบุสังกัด คิดเป็นร้อยละ 0.8 , 0.1 (ค่าเฉลี่ย = 0.3) (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 หน่วยงานในสังกัด

หน่วยงาน	ร้อยละ			\bar{x}
	ปี 2544 (n = 1,131)	ปี 2545 (n = 1,509)	ปี 2546 (n = 1,219)	
1. ราชการ	12.0	13.5	12.8	12.8
2. รัฐวิสาหกิจ	1.1	1.1	1.4	1.2
3. เอกชน	32.0	36.1	37.4	35.2
4. สถาบันอุดมศึกษา	54.1	49.2	48.4	50.6
5. ไม่ระบุ	0.8	0.1	-	0.3

4. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

ช่วงปี 2544-2546 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่าเพื่อศึกษาค้นคว้ามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.1, 75.9 และ 79.2 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 78.4) รองลงมาคือ เพื่อวิจัย พัฒนางานอุตสาหกรรมคิดเป็นร้อยละ 11.9, 12.9 และ 12.6 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 12.5) ลำดับที่ 3 คือ เพื่อวิเคราะห์ทดสอบ คิดเป็นร้อยละ 5.7 (ในปี 2545) ร้อยละ 4.7 (ในปี 2546) และร้อยละ 2.7 (ในปี 2544) ตามลำดับ และไม่ระบุวัตถุประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 1.1, 0.6 (ค่าเฉลี่ย = 0.6) (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	ร้อยละ			\bar{x}
	ปี 2544 (n = 1,131)	ปี 2545 (n = 1,509)	ปี 2546 (n = 1,219)	
1. วิเคราะห์ทดสอบ	2.7	5.7	4.7	4.4
2. ศึกษาค้นคว้า	80.1	75.9	79.2	78.4
3. วิจัยพัฒนางานวิชาการ	4.2	4.9	3.5	4.2
4. วิจัยพัฒนางานอุตสาหกรรม	11.9	12.9	12.6	12.5
5. ไม่ระบุ	1.1	0.6	-	0.6

5. เรื่องที่ต้องการค้น

ปี 2544-2546 ผู้ใช้บริการต้องการค้นมากที่สุด เกี่ยวกับเรื่องอื่น ๆ หรือทั่ว ๆ ไป เกี่ยวกับการตรวจสอบรายการหนังสือ วารสาร เอกสารสิทธิบัตร มาตรฐาน ชื่อบริษัทผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสารเคมี พระราชบัญญัติโรงงาน ฯลฯ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.9, 37.9 และ 33.4 (ค่าเฉลี่ย = 35.73) รองลงมาค้นด้านเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมหลักของประเทศ 15 สาขา ปรากฏว่าเรื่องที่ต้องการค้นมากใน 5 ลำดับแรก คือ อุตสาหกรรมเคมี คิดเป็นร้อยละ 22.7, 26.8 และ 24.9 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 24.8) รองลงมาเป็นอุตสาหกรรมอาหารและแปรรูปอาหาร คิดเป็นร้อยละ 17.3, 11.6 และ 15.1 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 14.67) ลำดับที่ 3 คือ สิ่งแวดล้อม ชยะ มลพิษ คิดเป็นร้อยละ 7.4 , 5.6 และ 5.7 (ค่าเฉลี่ย = 6.23) ลำดับที่ 4 คือ อุตสาหกรรมยาและเครื่องสำอาง คิดเป็นร้อยละ 2.6, 2.5 และ 2.1 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 2.4) ลำดับที่ 5 ด้านพืช ผลผลิตพืชสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 2.0, 4.6 และ 4.6 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 3.73) (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 เรื่องที่ต้องถวกรค้น

อุตสาหกรรม	ร้อยละ			\bar{X}
	ปี 2544 (n= 1,131)	ปี 2545 (n = 1,509)	ปี 2546 (n = 1,219)	
1. ยานยนต์และชิ้นส่วน	0.6	0.4	0.7	0.57
2. เครื่องจักรกล	0.6	0.6	0.8	0.67
3. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	1.1	0.3	1.5	0.96
4. เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์	0.2	0.2	0.2	0.20
5. เครื่องปรับอากาศและเครื่องเย็น	0.2	0.3	0.2	0.23
6. อาหารและแปรรูปอาหาร	17.3	11.6	15.1	14.67
7. ยาและเครื่องสำอาง	2.6	2.5	2.1	2.4
8. รองเท้า	0.1	0.1	0.2	0.13
9. เซรามิกส์	0.8	1.4	0.9	1.03
10. กระดาษและเยื่อ	0.9	1.6	1.2	1.23
11. เคมี	22.7	26.8	24.9	24.8
12. พลาสติก	1.5	1.7	2.0	1.73
13. ยาง	0.4	1.1	1.1	0.87
14. เหล็กและเหล็กกล้า	1.4	0.7	1.6	1.23
15. อลูมิเนียม	0.2	0.3	0.2	0.23
16. พืชและผลผลิตพืช สมุนไพร	2.0	4.6	4.6	3.73
17. สิ่งแวดล้อม ขยะ มลพิษ	7.4	5.6	5.7	6.23
18. พลังงาน เชื้อเพลิง ไบโอดีเซล	2.7	1.9	3.0	2.53
19. เกษตรกรรม	1.5	0.5	0.7	0.9
20. อื่นๆ : ตรวจสอบรายการหนังสือ วารสาร เอกสารสิทธิบัตร มาตรฐาน ชื่อบริษัทผู้ผลิต/จำหน่ายสารเคมี พ.ร.บ. โรงงาน ฯลฯ	35.9	37.9	33.4	35.73

6. การบริการ

ในปี 2544 การให้บริการพบว่ามีมากที่สุด คือ การค้นเรื่อง /ตรวจสอบให้ / ให้รายละเอียด คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาเป็นการแนะนำการใช้ห้องสมุด / เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 19.3 และลำดับที่ 3 เป็นการแนะนำการค้นจากคอมพิวเตอร์ / ฐานข้อมูล / แนะนำการใช้บัตรรายการ / เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 17.1 ตามลำดับและน้อยที่สุด คือ ประสานงานภายในกรมวิทยาศาสตร์บริการ / หน่วยงานอื่นๆ และ บกแหล่งที่ตั้งหน่วยงานอื่น ๆ หมายเลขโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 0.4

ในปี 2545 บริการที่สอดคล้องกับปี 2544 พบว่าบริการมีมากที่สุด คือ การค้นเรื่อง / ตรวจสอบให้ / ให้รายละเอียด คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาเป็นการแนะนำการค้นจากคอมพิวเตอร์ / ฐานข้อมูล / แนะนำการใช้บัตรรายการ / เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 39.9 และแนะนำการใช้ห้องสมุด / เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ส่วนปี 2546 พบว่าการให้บริการที่มีมากที่สุด คือ แนะนำการค้นจากคอมพิวเตอร์ / ฐานข้อมูล / แนะนำการใช้บัตรรายการ / เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมา คือ ค้นเรื่อง / ตรวจสอบให้ / ให้รายละเอียด คิดเป็นร้อยละ 36.5 และแนะนำการใช้ห้องสมุด / เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 4.4 ค่าเฉลี่ยในปี 2544-2546 บริการที่มีผู้ขอรับบริการมากที่สุด คือ ค้นเรื่องตรวจสอบให้ / ให้รายละเอียด (ค่าเฉลี่ย = 48.4) รองลงมาคือ แนะนำการค้นจากคอมพิวเตอร์/ ฐานข้อมูล/ แนะนำการใช้บัตรรายการ/เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย =37.6) และแนะนำการใช้ห้องสมุด /เอกสาร (ค่าเฉลี่ย =10.9) (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 การบริการ

การบริการ	ร้อยละ			\bar{X}
	ปี 2544 (n = 1,131)	ปี 2545 (n = 1,509)	ปี 2546 (n = 1,219)	
1. บอกแหล่งที่มีเอกสาร / สถานที่จัดเก็บ / แนะนำชั้นหรือบุคคลที่ให้ไปติดต่อ	2.1	0.3	0.9	1.1
2. ประสานงานภายในกองสนเทศฯ	1.8	0.5	1.1	1.1
3. ประสานงานภายในกรมวิทยาศาสตร์ บริการ หน่วยงานอื่นๆ	0.4	0.2	0.7	1.3
4. แนะนำการใช้ห้องสมุด / เอกสาร	19.3	9.0	4.4	10.9
5. แนะนำการค้นจากคอมพิวเตอร์ /ฐาน ข้อมูล/ แนะนำการใช้บัตรรายการ/ เว็บไซต์	17.1	39.9	55.7	37.6
6. ค้นเรื่อง /ตรวจสอบให้ / ให้รายละเอียด	58.6	50.2	36.5	48.4
7.บอกแหล่งที่ตั้งหน่วยงานอื่นๆ หมายเลขโทรศัพท์ ฯลฯ	0.4	-	0.5	0.3
8. อื่นๆ	0.3	-	0.2	0.2

7. ผลการสืบค้น

ผลการสืบค้นข้อมูลระหว่างปี 2544-2546 พบว่าผู้ขอรับบริการได้ข้อมูลตามความต้องการมากที่สุด ทั้ง 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 83.3, 86.1 และ 91.2 (ค่าเฉลี่ย = 86.9) ตามลำดับ รองลงมา คือ ได้ข้อมูลเป็นบางส่วน คิดเป็นร้อยละ 9.1, 7.6 และ 4.9 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 7.2) และลำดับสุดท้าย คือ ไม่ได้ข้อมูล พบในปี 2544-2545 คิดเป็นร้อยละ 6.2 และปี 2546 คิดเป็นร้อยละ 3.9 (ค่าเฉลี่ย = 5.4) ส่วนการประสานงานในปี 2544-2545 คิดเป็นร้อยละ 1.4 และ 0.2 (ค่าเฉลี่ย = 0.5) (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ผลการสืบค้น

ผลการสืบค้น	ร้อยละ			\bar{X}
	ปี 2544 (n = 1,131)	ปี 2545 (n = 1,509)	ปี 2546 (n = 1,219)	
1. ได้ข้อมูลตามต้องการ	83.3	86.1	91.2	86.9
2. ได้ข้อมูลบางส่วน	9.1	7.6	4.9	7.2
3. ไม่ได้ข้อมูล	6.2	6.2	3.9	5.4
4. ประสานงาน	1.4	0.2	-	0.5

8. ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น

ปี 2544-2546 ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น มากที่สุดทั้ง 3 ปี พบว่าใช้ระยะเวลา 1-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 63.7, 67.3 และ 74.8 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 68.6) รองลงมาใช้เวลาเท่ากันทั้ง 3 ปี คือ 6-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 19.1, 18.5 และ 18.0 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 18.5) และลำดับสุดท้าย คือ ในปี 2544 ใช้ระยะเวลามากกว่า 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 8.6 (ปี 2545) 6.7 (ปี 2546) และ 3.1 (ปี 2546) ตามลำดับ ส่วนที่ใช้ระยะเวลา 11-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 5.2 (ปี 2544) 7.1 (ปี 2545) และ 4.0 (ปี 2546) ตามลำดับ และไม่ระบุเวลาที่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 3.5, 0.5 และ 0.1 ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 1.4) (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น

ระยะเวลา	ร้อยละ			\bar{X}
	ปี 2544 (n = 1,131)	ปี 2545 (n = 1,509)	ปี 2546 (n = 1,219)	
1. 1-5 นาที	63.7	67.3	74.8	68.6
2. 6 - 10 นาที	19.1	18.5	18.0	18.5
3. 11 - 15 นาที	5.2	7.1	4.0	5.4
4. มากกว่า 15 นาที	8.6	6.7	3.1	6.1
5. ไม่ระบุ	3.5	0.5	0.1	1.4

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2544-2546

- ปี 2544 เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการพบว่า พื้นที่ชั้นให้บริการจำนวนมากที่สุด คือ ชั้น 5 ความถี่ในการใช้ 618 ครั้ง รองลงมาคือพื้นที่ชั้น 2 ความถี่ในการใช้ 223 ครั้ง และพื้นที่ชั้น 6 ความถี่ในการใช้ 206 ครั้ง และพื้นที่ชั้นที่มีบริการจำนวนน้อยที่สุด คือ ชั้น 1 ความถี่ในการใช้ 84 ครั้ง (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2544

พื้นที่ชั้น	การให้บริการ (ความถี่) n = 1,131								รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. ชั้น 1	10	-	-	11	63	-	-	-	84
2. ชั้น 2	2	5	136	11	66	-	-	-	223
3. ชั้น 5	5	12	52	153	392	2	-	-	618
4. ชั้น 6	5	4	26	22	146	3	-	-	206
รวม	22	21	214	197	667	5	-	-	1,131

- ปี 2545 เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการพบว่า พื้นที่ชั้นให้บริการมากที่สุด คือ ชั้น 5 จำนวนความถี่สูงสุด 772 ครั้ง รองลงมาคือพื้นที่ชั้น 2 ความถี่ในการใช้ 323 ครั้ง และพื้นที่ชั้น 6 ความถี่ในการใช้ 252 ครั้ง และพื้นที่ชั้นที่มีบริการจำนวนน้อยที่สุด คือ ชั้น 1 ความถี่ในการใช้ 162 ครั้ง (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2545

พื้นที่ชั้น	การให้บริการ (ความถี่) n = 1,509								รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. ชั้น 1	-	-	-	10	11	141	-	-	162
2. ชั้น 2	1	3	-	93	14	212	-	-	323
3. ชั้น 5	2	2	2	8	552	206	-	-	772
4. ชั้น 6	1	2	1	25	25	198	-	-	252
รวม	4	7	3	136	602	757	-	-	1,509

- ปี 2546 เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการพบว่า พื้นที่ชั้นให้บริการมากที่สุด คือ ชั้น 5 มีจำนวนความถี่สูงสุด 529 ครั้ง รองลงมาคือพื้นที่ชั้น 1 ความถี่ในการใช้ 270 ครั้ง และพื้นที่ชั้น 2 ความถี่ในการใช้ 205 ครั้ง และพื้นที่ชั้นที่มีบริการจำนวนน้อยที่สุด คือ ชั้น 2 ความถี่ในการใช้ 205 ครั้ง (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2546

พื้นที่ชั้น	การให้บริการ (ความถี่) n = 1,219								
	1	2	3	4	5	6	7	8	รวม
1. ชั้น 1	6	3	5	8	128	120	-	-	270
2. ชั้น 2	1	3	1	44	22	132	2	-	205
3. ชั้น 5	-	5	3	-	516	4	1	-	529
4. ชั้น 6	4	3	-	2	12	189	4	1	214
รวม	11	14	9	54	678	445	7	1	1,219

- เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นปี 2544-2546

- ปี 2544 เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นพบว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นน้อยที่สุดและได้ข้อมูลตามต้องการ คือ เวลา 1- 5 นาที มีจำนวนการค้น 600 ครั้ง รองลงมาใช้ เวลา 6-10 นาที มีจำนวนการค้น 191 ครั้ง และใช้ระยะเวลามากที่สุดในการค้น คือ มากกว่า 15 นาที มีจำนวนการค้น 61 ครั้ง ส่วนการค้นที่ไม่ได้ข้อมูลตามต้องการมี 47 ครั้ง ใช้เวลา 1-5 นาที และใช้เวลามากที่สุดไม่ได้ข้อมูลตามต้องการ คือ เวลามากกว่า 15 นาที มีจำนวน 4 ครั้ง ส่วนการประสานงานใช้เวลา 1-5 นาที มีจำนวน 9 ครั้ง รองลงมา 6-10 นาที มีจำนวน 6 ครั้ง ใช้เวลามากกว่า 15 นาที มีจำนวน 2 ครั้ง (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นปี 2544

ผลการสืบค้น	ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น (ความถี่) n = 1,131					รวม
	1-5 นาที	6-10 นาที	11-15 นาที	มากกว่า 15 นาที	ไม่ระบุ	
1. ได้ข้อมูลตามต้องการ	600	191	47	61	35	934
2. ได้ข้อมูลบางส่วน	52	16	6	32	4	110
3. ไม่ได้ข้อมูล	47	10	7	4	1	69
4. ประสานงาน	9	6	-	2	1	18
รวม	708	223	60	99	41	1,131

- ปี 2545 เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น พบว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นน้อยที่สุดและได้ข้อมูลตามต้องการ คือ เวลา 1- 5 นาที มีจำนวนการค้น 908 ครั้ง รองลงมาใช้ เวลา 6-10 นาที มีจำนวนการค้น 222 ครั้ง และใช้ระยะเวลามากที่สุดในการค้น คือ มากกว่า 15 นาที 77 ครั้ง ส่วนการค้นที่ไม่ได้ข้อมูลตามต้องการมี 65 ครั้ง ใช้เวลา 1-5 นาที และใช้เวลามากที่สุดไม่ได้ข้อมูลตามต้องการ คือ เวลามากกว่า 15 นาที มีจำนวน 5 ครั้ง ส่วนการประสานงานใช้เวลา 1-5 นาที มีจำนวน 2 ครั้ง และใช้เวลามากกว่า 15 นาที มีจำนวน 1 ครั้ง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นปี 2545

ผลการสืบค้น	ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น (ความถี่) n = 1,509					รวม
	1-5 นาที	6-10 นาที	11-15 นาที	มากกว่า 15 นาที	ไม่ระบุ	
1. ได้ข้อมูลตามต้องการ	908	222	89	77	3	1,229
2. ได้ข้อมูลบางส่วน	40	41	13	18	2	114
3. ไม่ได้ข้อมูล	65	16	5	5	2	93
4. ประสานงาน	2	-	-	1	-	3
รวม	1,015	279	107	101	7	1,509

- ปี 2546 เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น พบว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นน้อยที่สุดและได้ข้อมูลตามต้องการ คือ เวลา 1-5 นาที มีจำนวนการค้น 851 ครั้ง รองลงมาใช้ เวลา 6-10 นาที มีจำนวนการค้น 196 ครั้ง และใช้ระยะเวลามากที่สุดในการค้น คือ มากกว่า 15 นาที 30 ครั้ง ส่วนการค้นที่ไม่ได้ข้อมูลตามต้องการมี 35 ครั้ง ใช้เวลา 1-5 นาที และใช้เวลามากที่สุดไม่ได้ข้อมูลตามต้องการ คือ เวลามากกว่า 15 นาที มีจำนวน 4 ครั้ง ส่วนการประสานงานใช้เวลา 1-5 นาที มีจำนวน 1 ครั้ง เท่านั้น (ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบผลการสืบค้นกับระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นปี 2546

ผลการสืบค้น	ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น (ความถี่) n = 1,219					รวม
	1-5 นาที	6-10 นาที	11-15 นาที	มากกว่า 15 นาที	ไม่ระบุ	
1. ได้ข้อมูลตามต้องการ	851	196	34	30	2	1,113
2. ได้ข้อมูลบางส่วน	24	17	13	4	-	58
3. ไม่ได้ข้อมูล	35	6	2	4	-	47
4. ประสานงาน	1	-	-	-	-	1
รวม		219	49	49	2	1,219

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ การวิเคราะห์ “บันทึกผล” และเปรียบเทียบการบริการสารสนเทศในระบบคุณภาพระหว่าง ปี พ.ศ.2544 - 2546 ของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการสารสนเทศ ได้แก่ พื้นที่ชั้นให้บริการ เวลาที่ใช้บริการ หน่วยงานในสังกัด วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เรื่องที่ต้องการค้น การบริการ ผลการสืบค้น ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น เปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2544 - 2546

การวิจัยครั้งนี้มีสมมุติฐาน 3 ประการ คือ

1. บริการสารสนเทศส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบริการค้นเรื่องเบื้องต้นกับตรวจสอบข้อมูล รายละเอียดคำตอบแก่ผู้ใช้บริการ
2. ระยะเวลาที่ใช้ค้น ส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการบริการสารสนเทศ มีแนวโน้มลดลงระหว่างปี 2544-2546

สำหรับวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพกรณีศึกษาของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ “ แบบบันทึกผล” ซึ่งเป็นแบบที่ใช้เป็นหลักฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลบริการสารสนเทศของเคาน์เตอร์บริการทุกพื้นที่ชั้นให้บริการ (1, 2, 5 และ 6) ผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

สรุปและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการสารสนเทศ ได้แก่ พื้นที่ชั้นให้บริการ เวลาที่ใช้บริการ หน่วยงานในสังกัด วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เรื่องที่ต้องการค้น การบริการ ผลการสืบค้น ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น

1.1 พื้นที่ชั้นให้บริการ

พื้นที่ชั้นให้บริการ มีทั้งหมด 4 ชั้นคือ ชั้น 1 2 5 และ 6 ตั้งแต่ปี 2544-2546 พบว่าพื้นที่ ชั้น 5 มีผู้ใช้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 50.0) คิดเป็นร้อยละ 55.3 , 51.2 และ 43.5 ตามลำดับ จากจำนวนข้อมูลทั้งหมด 3,859 เรื่อง จำแนกเป็น ปี 2545 มีจำนวน สูงสุด 1,509

เรื่อง รองลงมาปี 2544 มีจำนวน 1,131 เรื่อง และปี 2546 มีจำนวน 1,219 เรื่อง ในแต่ละปีที่เปรียบเทียบ พื้นที่ชั้นให้บริการมีจำนวนผู้ใช้บริการมากและน้อยต่างกัน ตัวอย่างเช่น ปี 2544 จำนวนผู้ใช้บริการสูงในพื้นที่ชั้น 5 ร้อยละ 55.3 รองลงมาพื้นที่ชั้น 2 ร้อยละ 18.7 และพื้นที่ให้บริการน้อยที่สุด คือ พื้นที่ชั้น 1 คิดเป็นร้อยละ 7.4 ส่วนปี 2545 จำนวนผู้ใช้บริการในพื้นที่ชั้น 5 คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมา คือ พื้นที่ชั้น 2 คิดเป็นร้อยละ 21.4 และพื้นที่ให้บริการน้อยที่สุด คือ พื้นที่ชั้น 1 คิดเป็นร้อยละ 10.7 และในปี 2546 พบว่า จำนวนผู้ใช้บริการในพื้นที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา พื้นที่ชั้น 1 คิดเป็นร้อยละ 22.1 และพื้นที่ชั้น ให้บริการน้อยที่สุด คือ พื้นที่ชั้น 2 คิดเป็นร้อยละ 6.8

1.2 เวลาที่ขอรับบริการ

ในปี 2544-2546 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการสารนิเทศมากที่สุดในเวลา 13.00 - 16.30 น. (ค่าเฉลี่ย = 51.0) รองลงมาคือเวลา 8.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย = 38.5) และมาใช้บริการน้อยที่สุด คือ เวลา 12.00-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย = 9.5) และไม่ระบุเวลาขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 1.0)

ผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวกับเวลาที่ขอรับบริการ พบว่าสอดคล้องกับผลวิจัยของ Balay, Robert ; and Andrew, Christine (1975 : 9-27) กล่าวว่าช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ 14.00น.-16.00 น. รองลงมาคือ 10.00-12.00น และ 19.00-21.00น. ตามลำดับ

1.3 หน่วยงานในสังกัด

ในปี 2544-2546 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากสถาบันอุดมศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 50.6) รองลงมาคือ จากภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ย = 35.2) และจากภาครัฐราชการ (ค่าเฉลี่ย = 12.8) และน้อยที่สุด คือจากรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย = 1.2) และไม่ระบุ (ค่าเฉลี่ย = 0.3)

1.4 วัตถุประสงค์

เปรียบเทียบในช่วง 3 ปี ปี 2544 - 2546 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ คือ ศึกษาค้นคว้า (ค่าเฉลี่ย = 78.4) รองลงมาคือ วิจัยพัฒนางานอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย = 12.5) และน้อยที่สุด คือ วิจัยพัฒนางานวิชาการ (ค่าเฉลี่ย = 4.2) และไม่ระบุวัตถุประสงค์การค้น (ค่าเฉลี่ย = 0.6)

1.5 เรื่องที่ต้องการค้น

เปรียบเทียบในช่วง 3 ปี ปี 2544-2546 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการค้นมากที่สุด คือ เรื่องอื่น ๆ โดยระบุเป็นการตรวจรายการหนังสือ วารสาร เอกสารสิทธิบัตร มาตรฐาน ชื่อบริษัท ชื่อผู้ผลิต ชื่อผู้จำหน่ายสารเคมี พระราชบัญญัติโรงงาน (ค่าเฉลี่ย =35.73) รองลงมา คือ ค้นข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมเคมี (ค่าเฉลี่ย =24.8) และเรื่องที่ค้นน้อยที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมรองเท้า (ค่าเฉลี่ย =0.13)

1.6 การบริการ

เปรียบเทียบในช่วง 3 ปี 2544-2546 ลักษณะของข้อมูลที่ให้บริการ คือ บริการการค้น เรื่อง ตรวจสอบให้... ให้รายละเอียด... มีจำนวนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 48.4) รองลงมา คือ แนะนำการค้นจากคอมพิวเตอร์ / ฐานข้อมูล / แนะนำการใช้บริการ / เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย = 37.6) และลำดับที่สาม คือ แนะนำการใช้ห้องสมุด / เอกสาร (ค่าเฉลี่ย = 10.9) และน้อยที่สุดเป็นเรื่องอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 0.2)

ผลการวิจัยในส่วนของเรื่องที่ต้องการค้น เป็นผลงานวิจัยของ Balay, Robert ; and Andrew, Christine (1975 : 9-27) พบว่ามีความแตกต่างกันบ้างในลำดับของการสืบค้น คือ ส่วนคำถามจำแนกเป็นแนะนำการใช้บัตรรายการมากที่สุดร้อยละ 26.2 รองลงมาเป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดร้อยละ 19.4 และเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลบรรณานุกรม ร้อยละ 16.4 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Katz, William A (1969 :3-5) สิ่งที่ใช้บริการสอบถาม คือ ความต้องการสารสนเทศ บริการตอบคำถามช่วยค้น จะเป็นคำถามอย่างง่ายไปจนถึงคำถามซ้ำซ้อน ผลวิจัยของ Richel , Rosemarie (1991: 3) ให้ข้อคิดเห็นว่าการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว่ำที่ดีที่สุด รวมทั้งการสืบค้นจากสื่อต่าง ๆ แนะนำการสืบค้นสารสนเทศมีแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น สื่อสิ่งตีพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การช่วยเหลือผู้ใช้แหล่งอ้างอิง เป็นต้น และจากผลวิจัยของขวัญใจ ชื่นชอบ(2536 : 30-34) ระบุถึงบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว่ำ คือ การค้นหาสารสนเทศนั่นเอง

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่าสอดคล้องกับสมมุติฐาน ข้อ 1 บริการสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นบริการค้นเรื่องเบื้องต้น กับตรวจสอบข้อมูล... รายละเอียดค้นหาตอบแก่ผู้ใช้บริการ

1.7 ผลการสืบค้น

เปรียบเทียบในช่วง 3 ปี 2544-2546 ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามต้องการมากที่สุด (ค่า

เฉลี่ย = 86.9) รองลงมาได้ข้อมูลบางส่วน (ค่าเฉลี่ย = 7.2) ไม่ได้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย = 5.4) และ
ประสานงาน (ค่าเฉลี่ย = 0.5)

1.8 ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น

พื้นที่ชั้นบริการทั้งหมด ชั้น 1 , 2 , 5 และ 6 ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลให้ผู้
บริการ พบว่า ทั้ง 3 ปี (2544-2546) ทุกพื้นที่ชั้นบริการใช้ระยะเวลามากที่สุดในการค้นคำตอบ คือ
5 นาที (ค่าเฉลี่ย = 68.6) รองลงมา ใช้ระยะเวลา 6-10 นาที (ค่าเฉลี่ยคิดเป็น =18.5) และใช้
เวลามากที่สุด 15 นาที (ค่าเฉลี่ย = 6.1) และไม่ระบุเวลา (ค่าเฉลี่ย = 1.4)

ผลการวิจัยในส่วนของเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น Balay, Robert ; and Andrew,
Christine (1975 : 9-27) พบว่าใช้เวลา 1-2 นาที ร้อยละ 38.1 ใช้เวลา 3-5 นาที ร้อยละ 26.2
และใช้เวลาน้อยกว่า 1 นาที ร้อยละ 25.3 ส่วนคำถามที่ใช้เวลาในการสืบค้นมากกว่า 1 ชั่วโมง มี
เพียงร้อยละ 0.2

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่าสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ระยะเวลาที่ใช้ค้นส่วนใหญ่ใช้
เวลาไม่เกิน 5 นาที

ตอนที่ 2 ผลเปรียบเทียบข้อมูลพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ปี 2544 – 2546

เปรียบเทียบข้อมูลกับพื้นที่ชั้นกับการให้บริการ ในปี 2544 พบว่าข้อมูลในการให้บริการ
ทุกพื้นที่ทั้งหมดมีจำนวน 1,131 เรื่อง เฉพาะพื้นที่ชั้น 5 มีปริมาณมากถึง 618 เรื่อง รองลงมาคือ
พื้นที่ชั้น 2 มีจำนวน 223 เรื่อง และน้อยที่สุดคือ พื้นที่ชั้น 1 มีบริการ 84 เรื่อง

ในปี 2545 พบว่าข้อมูลในการให้บริการทุกพื้นที่ทั้งหมดมีจำนวน 1,509 เรื่อง พื้นที่ชั้น
ให้บริการที่มีปริมาณสูง คือ พื้นที่ชั้น 5 มีจำนวน 772 เรื่อง รองลงมา คือ พื้นที่ชั้น 2 มีจำนวน 323
เรื่อง และให้บริการน้อยที่สุด คือพื้นที่ชั้น 1 มีปริมาณ 162 เรื่อง

ในปี 2546 พบว่าข้อมูลในการให้บริการทุกพื้นที่ทั้งหมดมีจำนวน 1,219 เรื่อง พื้นที่ชั้น
ให้บริการที่มีปริมาณสูง คือ พื้นที่ชั้น 5 มีจำนวน 529 เรื่อง รองลงมา คือ พื้นที่ชั้น 1 มีจำนวน 270
เรื่อง และให้บริการน้อยที่สุด คือพื้นที่ชั้น 6 มีปริมาณ 214 เรื่อง

เปรียบเทียบผลการสืบค้นข้อมูลกับระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้น

ในปี 2544 พบว่าข้อมูลในการให้บริการทุกพื้นที่ทั้งหมดมีจำนวน 1,131 เรื่อง ผู้ใช้บริการสารนิเทศได้ข้อมูลตามต้องการภายในเวลา 1-10 นาที มีจำนวน 600 เรื่อง รองลงมาได้ข้อมูลบางส่วน มีจำนวน 52 เรื่อง และไม่ได้ข้อมูล มีจำนวน 47 เรื่อง ประสานงาน 9 เรื่อง รองลงมาได้ข้อมูลตามต้องการภายในเวลา 6-10 นาที มีจำนวน 191 เรื่อง ได้ข้อมูลบางส่วน มีจำนวน 16 เรื่อง และไม่ได้ข้อมูล มีจำนวน 10 เรื่อง และจากประสานงาน 6 เรื่อง และใช้เวลา 11-15 นาที ได้ข้อมูลตามต้องการมีจำนวน 47 เรื่อง ได้ข้อมูลบางส่วน มีจำนวน 6 เรื่อง และไม่ได้ข้อมูล มีจำนวน 7 เรื่อง ประสานงาน ไม่มี ส่วนที่ใช้เวลามากกว่า 15 นาที มีจำนวน 61 เรื่อง ได้ข้อมูลบางส่วน มีจำนวน 32 เรื่อง และไม่ได้ข้อมูล มีจำนวน 4 เรื่อง ประสานงาน 2 เรื่อง และผู้ที่ไม่ระบุเวลาในการสืบค้น มีจำนวน 41 เรื่อง

ปี 2545 พบว่าข้อมูลในการให้บริการทุกพื้นที่ทั้งหมดมีจำนวน 1,509 เรื่อง ผู้ใช้บริการสารนิเทศได้ข้อมูลตามต้องการภายในเวลา 1-5 นาที มีจำนวน 908 เรื่อง ได้ข้อมูลบางส่วน มี 40 เรื่อง และไม่ได้ข้อมูล มีจำนวน 65 เรื่อง ประสานงาน 2 เรื่อง รองลงมาได้ข้อมูลตามต้องการภายในเวลา 6-10 นาทีมีจำนวน 222 เรื่อง ได้ข้อมูลบางส่วน มี 41 เรื่องและไม่ได้ข้อมูล มีจำนวน 16 เรื่อง ประสานงาน ไม่มี และใช้เวลา 11-15 นาที มีจำนวน 89 เรื่อง ได้ข้อมูลบางส่วน มี 13 เรื่อง และไม่ได้ข้อมูล มีจำนวน 5 เรื่อง ประสานงาน ไม่มี ส่วนที่ใช้เวลามากกว่า 15 นาที มีจำนวน 77 เรื่อง ได้ข้อมูลบางส่วน มี 18 เรื่องและไม่ได้ข้อมูล มีจำนวน 5 เรื่อง ประสานงาน 1 เรื่อง ไม่ระบุเวลามีทั้งหมด 7 เรื่อง

ปี 2546 ผู้ใช้บริการสารนิเทศได้ข้อมูลภายในเวลา 1-5 นาที จำแนกเป็นได้ข้อมูลตามต้องการมีจำนวน 851 เรื่อง รองลงมาได้ข้อมูลบางส่วน มีจำนวน 24 เรื่อง และไม่ได้ข้อมูล มีจำนวน 35 เรื่อง ประสานงาน 1 เรื่อง ได้ข้อมูลภายในเวลา 6-10 นาที จำแนกเป็นได้ข้อมูลตามต้องการมีจำนวน 196 เรื่อง รองลงมาได้ข้อมูลบางส่วน มีจำนวน 17 เรื่อง และไม่ได้ข้อมูล มีจำนวน 6 เรื่อง ประสานงาน ไม่มี และใช้เวลา 11-15 นาที จำแนกเป็นได้ข้อมูลตามต้องการมีจำนวน 34 เรื่อง ได้ข้อมูลบางส่วน 13 เรื่อง ไม่ได้ข้อมูล 2 เรื่อง ส่วนที่ใช้เวลามากกว่า 15 นาที ได้ข้อมูลตามต้องการมีจำนวน 30 เรื่อง รองลงมาได้ข้อมูลบางส่วน มีจำนวน 4 เรื่อง และไม่ได้ข้อมูล มีจำนวน 4 เรื่อง ประสานงาน ไม่มี

เมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในช่วง 3 ปี พ.ศ. 2544- 2546 พบว่าการบริการสารสนเทศ เทียบกับระยะเวลาที่ใช้สืบค้นมีแนวโน้มลดลง คือ ภายในระยะเวลา 1-5 นาที คิดเป็นจำนวน 63.7 % 67.3 % และ 74.8 % ตามลำดับ รองลงมาภายในเวลา 6-10 นาที คิดเป็นจำนวน 19.1% 18.5 % และ 18.0 %ตามลำดับ ภายในเวลา 11-15 นาที คิดเป็นจำนวน 5.2 % 7.1% และ 4.0 % ตามลำดับ และมากกว่า 15 นาที คิดเป็นจำนวน 8.6% 6.7% และ 3.1 % ตามลำดับ ส่วนที่ไม่ระบุคิดเป็น 3.5 % 0.5 %และ 0.1 % ตามลำดับ

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่าสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 3. ระยะเวลาที่ใช้ในการบริการสารสนเทศ มีแนวโน้มลดลงระหว่างปี 2544-2546

การทดสอบสมมุติฐาน

จากสมมุติฐานที่ได้ทดสอบไปดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าทั้งหมดเป็นไปตามสมมุติฐานทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะประยุกต์ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเรื่องต่อไปนี้

1. เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานงานบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาสาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อบริการสาธารณะคือ สามารถบริการผู้ใช้บริการได้ในเวลา 1 - 10 นาที ด้านบริการสารสนเทศในเรื่องต่างๆ รายละเอียดดู (ภาคผนวก “ ตัวอย่างของคำถามในแบบ F-IG-064 จากพื้นที่ชั้นให้บริการ ทุกพื้นที่ชั้น ”)
2. เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการสารสนเทศของพื้นที่ชั้นให้บริการทั้งหมด
3. สามารถใช้เป็นตัวอย่งตั้งเกณฑ์เทียบมาตรฐานงานบริการพื้นฐานของห้องสมุดให้มีระบบงานที่ทัดเทียมหน่วยบริการอื่น ๆ ได้ในอนาคต
4. เป็นการปลุกจิตสำนึกผู้ให้บริการในทุกพื้นที่ชั้นบริการให้มีการแข่งขันด้านบริการว่าควรปฏิบัติงานบริการอย่างเป็นระบบมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพราะข้อมูลแต่ละพื้นที่ชั้นให้บริการ สื่อแสดงว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรมีบันทึกต่อเนื่องเพียงใด

แนวทางการวิจัยในอนาคต

1. ศึกษาบริการชนิดอื่นๆของห้องสมุดเพื่อทำมาตรฐานของงานบริการ
2. ศึกษาการทำ Benchmarking ของแหล่งบริการสารนิเทศอื่น ๆ และนำมาเทียบตรวจสอบกับของสท.ว่าควรปรับปรุงและพัฒนาจุดใดบ้างเพื่อความเป็นเลิศในการบริการของห้องสมุดชั้นนำของประเทศและโลกตามลำดับ
3. ศึกษาวิธีการคำนวณต้นทุนงานบริการสารนิเทศต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดบริการเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตั้งอัตราค่าบริการ
4. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสท.เกี่ยวกับบริการต่างๆ เพื่อเป็นการประเมินความต้องการว่ามีความสอดคล้องกับชนิดของบริการที่จัด
5. ศึกษาสัดส่วนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกับการบริการว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญใจ ชื่นชอบ. บริการตอบคำถามกับการให้บริการสารนิเทศ. ข่าวสารสำนักหอสมุด
กลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง, พฤษภาคม-มิถุนายน.-กรกฎาคม, 2536, ปีที่ 16,
หน้า 31.
- จันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ. การวิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการช่วยการค้นคว้าห้องสมุด
กลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2530. หน้า 136.
- จิราภรณ์ จันทร์คำ. วิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. 2530. หน้า 92.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์. การค้นคว้าและเขียนรายงาน.
กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาฯ, 2538. หน้า 18.
- ดวงพร กระแสร์เสียง. การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์อักษร
ศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. 2527. หน้า 11.
- นิตยา พีรานนท์. สารนิเทศและห้องสมุดเฉพาะ : การบริหารและการจัดการสารนิเทศ.
กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535. หน้า
149.
- พิมพ์พรรณ ประเสริฐวงศ์ เวทเพอร์. บริการตอบคำถามและบริการสารนิเทศเพื่อช่วยการ
ค้นคว้า. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์, 2536.
หน้า 4-5.
- เพ็ญพิชชา ไชยราช. การใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอ ของผู้ใช้บริการห้องสมุดกองสนเทศ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ. การค้นคว้าแบบอิสระ.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2543, หน้า 25.
- วิไล ปานพลอย. ห้องสมุด. ใน บรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์, 2540. หน้า 1-6.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. มาตรฐานห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
สมาคมห้องสมุดฯ, 2542. หน้า 1.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Balay, Robert ; and Andrew, Christine . Use of reference service in a large academic library, *College & Research Libraries*, January, 1975, vol.36, no.1 , p. 9-27.
- Burgin, Robert ; and Hansel, Patsy . Reference accuracy : improving our chances. *Wilson Libray Bulletin*, November, 1990, vol. 65, no.3 , p. 66-68.
- Goldhor, H. Reference service analysis, *Illinois Libraries*, 1960, vol.42. p. 319.
- Katz, William A. *Introduction to reference work : volume II reference services*. New York : McGraw-Hill Book Co. 1969, p.3-5.
- Kronic, DA. Varieties of information requests in a medical library. *Bulletin of the Medical Library Association*, 1964, vol. 52 , p.652.
- Richel, Rosemarie. *Reference services for children and young adults*. Hamden, Conn. : Library Professional Publications, 1991. p.3.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

- | | |
|----------------------------------------------------------------------|---------|
| 1) แบบ F-IG-064 | หน้า 35 |
| 2) ตัวอย่างคำถามในแบบ F-IG-064
(พื้นที่ชั้นบริการ ทุกพื้นที่ชั้น) | หน้า 36 |
| 3) ตัวอย่างแบบ F-IG-050 | หน้า 40 |

แบบลงสถิติบริการสารนิเทศ (กรณีที่ไม่ใช้แบบขอรับบริการคืนเรื่อง)

ประจำเดือน.....กรกฎาคม 2545...../ ชั้น.....1.....

ว.ป.	ผู้ขอรับบริการ	หน่วยงานในสังกัด				วัตถุประสงค์				เรื่องที่ค้น	เอกสาร / บริการ	ผลการสืบค้น		ผู้ให้บริการ	หมายเหตุ / ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	1	2	3	4			✓	✗		
13 ก.ค. 45 10.30	หน่วยงาน ม.ค.ว.	/	/	/	/	/	/	/	/	Analytical Science, 1990 Fuel Cell	Check from Journal Link Dbs. Check Mes I	✓	✗	เวลา 10.30	
14 ก.ค. 45 14.10	รอนง.	/	/	/	/	/	/	/	/	Energy World, 2001 J of Polymer Science	Check from Kardex. Check from Journal Link Dbs.	✓	✓	เวลา 14.15	
16 ก.ค. 45 10.05	รณง.	/	/	/	/	/	/	/	/	Materialic Material Specification Sulfur Diposite	Std Check Reprints	✓	✓	เวลา 10.10	
21 ก.ค. 47 13.36	บริษัท Sambong	/	/	/	/	/	/	/	/	Science, 1977 J of Food Science, 2002	Kardex Kardex / VTLS	✓	✓	เวลา 13.40	
28 ก.ค. 46 10.10	SGS Ltd.	/	/	/	/	/	/	/	/	Chemical name: Apatite Sodium borosilicate	ไมโครฟิล์ม (1306-04-3) ไมโครฟิล์ม (50815-87-7)	✓	✓	เวลา 10.20	
20 ก.ค. 45 13.00	ลาดกรแก้ว	/	/	/	/	/	/	/	/	MTDE Chemical name สารเคมี	ไมโครฟิล์ม (69610-10-2)	✓	✓	เวลา 13.15	
19 ก.ค. 45 10.20	ปตท.	/	/	/	/	/	/	/	/	Industrial Engineering Research Chemistry, 1998	Kardex	✓	✓	เวลา 10.25	
2 ก.ค. 45 13.30	ลาดกรแก้ว	/	/	/	/	/	/	/	/	Pendachloro-thlopheno (PCTP) เอกสาร Chemical name	Microfiche : [133-49-3]	✓	✓	เวลา 13.40	
12 ก.ค. 45 13.15	กอ.	/	/	/	/	/	/	/	/	Canadian Agricultural sand Management	Check from Journal Link Dbs.	✓	✓	เวลา 13.20	
17 ก.ค. 45 13.10	ลาดกรแก้ว อช	/	/	/	/	/	/	/	/	Chaprasit, Punya ผลงานวิจัย โรงปิ้ง	Chemical Abstr. Author Index. Collective 14 197-2001	✓	✓	เวลา 13.15	

หน่วยงานในสังกัด : 1 - โทรสาร 2 - วิทยุภาพกิจ 3 - โทรสาร 4 - สถานีวิทยุกระจายเสียง
วัตถุประสงค์ : 1 - บริการทดสอบ 2 - บริการค้นหา 3 - บริการพิมพ์งานวิจัย 4 - บริการพิมพ์งานวิจัยจากวารสาร
วิทยุกระจายเสียง

แบบลงสถิติบริการสาธารณสุข (กรณีที่ไม่ใช้แบบขอรับบริการคืนเรื่อง)

ประจำเดือน.....มีนาคม 2545...../ ชั้น.....2.....

ว.ป. เวลา	ผู้ขอรับบริการ หน่วยงาน	หน่วยงานในสังกัด				วัตถุประสงค์				เรื่องที่ค้น	เอกสาร / บริการ	ผลการสืบค้น		ผู้ให้บริการ เวลา	หมายเลข ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	1	2	3	4			✓	✗		
1 สัปดาห์ 16.00-16.05	สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ	✓				✓				ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ Silica, Silicon	Merk Condense	✓		07.40	
14 สัปดาห์ 14.00-14.05	บริษัท (ห้างฯ)		✓			✓				ตารางค่าความถ่วงจำเพาะของสารเคมี	Handbook of Physical & Chemistry + แนะนำการใช้เอกสาร	✓		16.05 17.05 17.05	
4 สัปดาห์ 9.45	กย.คณ.	✓				✓				Cardinia Yellow 1500 คืออะไร	ค้นหาจาก Chemical Name, Color Index, CA	✓		07.40 10.05	
6 สัปดาห์ 9.30	2.10 กย.			✓						Streptomycin Analysis	USP, BP, แนะนำการใช้เอกสาร	✓		10.05 9.45	
4 สัปดาห์ 11.00-11.05	กย.	✓				✓				ASTM STP 150 HHDN มีชื่อทางเคมีว่าอะไร	ผู้บรรยายการ ไม่พบหมายเลขค้น Chemical Name	✓	X	07.40 10.05	
2 สัปดาห์ 11.15	ม.ส.ค.บ.บ.		✓			✓				Standard Method of water	เอกสารแปลที่ Ref. 543.3/APHA/ 20nd ed.	✓		10.05 11.25	
14 สัปดาห์ 10.10	พ.ส.ท.บ.บ.		✓			✓				Test Transport สารเคมี UN 160	หนังสือสารให้ + แนะนำการใช้ (REF363.17/UN)	✓		10.05 10.15	
5 สัปดาห์ 13.35	กย.			✓		✓				Food Chemical Codex 4th ed. มีหรือไม่ วิธีวิเคราะห์ Acetone	หนังสือสาร สอบถามการใช้ แนะนำวิธีใช้ค้น Chemical Abstracts/ AOAC	✓		10.05 13.40	
7 สัปดาห์ 10.05	บ.10 กย.		✓			✓				วิธีวิเคราะห์โลหะหนักในน้ำเสีย	ค้น ALPHA AOAC	✓		00.05 10.05	

หน่วยงานในสังกัด : 1 - ราชการ 2 - รัฐวิสาหกิจ 3 - เอกชน 4 - สถาบันอุดมศึกษา ผลการสืบค้น : ✓ ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ 0 ได้ข้อมูลบางส่วน x ไม่ได้ข้อมูล

วัตถุประสงค์ : 1 - วิเคราะห์ทดสอบ 2 - ศึกษาค้นคว้า 3 - วิจัยค้นคว้า 4 - วิจัยค้นคว้างานอุตสาหกรรม

แบบคงสถิติบริการสาธารณูปโภค (กรณีที่ไม่ใช่แบบขอรับบริการคั้นเรื่อง)

ประจำเดือน.....สิงหาคม...../ชั้น.....5.....

วคป.	ผู้ขอรับบริการ	หน่วยงานในสังกัด				วัตถุประสงค์				เรื่องที่เกิดขึ้น	เอกสาร / บริการ	ผลการสืบค้น			ผู้ให้บริการ	หมายเหตุ / ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	1	2	3	4			✓	0	X		
23 มิ.ย. 13.00	หน่วยงาน									ระบบบำบัดน้ำเสีย					13.45	
5 ต.ค. 15.15	ม.จ.จ.ช.บ.บ.									การผลิตคอกหมอนโลหะ					15.15	
5 ต.ค. 14.35	ม.จ.จ.ช.บ.บ.									การนำคอกดีไอซี					14.10	
10 ต.ค. 10.15	ม.จ.จ.ช.บ.บ.									การผลิตอาหารสัตว์สำเร็จรูป					10.20	
15 ต.ค. 11.05	รพ.จ.ช.บ.บ.									โต๊ะหนักในหน่วยล้างจาน					11.10	
8 ต.ค. 15.30	ม.จ.จ.ช.บ.บ.									เครื่องล้างจานที่ผลิตจากกรมโทร					15.35	
13 ต.ค. 16.35	ม.จ.จ.ช.บ.บ.									การพิมพ์ลายผ้า					16.35	
8 ต.ค. 13.40	สส.จ.ช.บ.บ.									ประ โยชน์ของเส้นใยสังเคราะห์					13.45	
13 ต.ค. 13.00	ม.จ.จ.ช.บ.บ.									กฎหมายสิ่งแวดล้อมปี 2544					13.05	
9 ต.ค. 15.10	ม.จ.จ.ช.บ.บ.									ประ โยชน์ของใบยูคาลิปตัส					15.15	
13 ต.ค. 14.00	จ.ป.จ.ช.บ.บ.									การบรรจุภัณฑ์ที่ผลิตด้วยโพลีโพรพิลีน					14.05	
13 ต.ค. 14.10	จ.ป.จ.ช.บ.บ.									โครงการพระราชดำริชาเขตน					14.15	
2 ต.ค. 10.45	จ.ป.จ.ช.บ.บ.									เทคโนโลยีสะอาด					10.50	
2 ต.ค. 12.45	จ.ป.จ.ช.บ.บ.									กิจกรรมการลดรายจ่ายทางการศึกษาตลอด					12.50	
22 ต.ค. 16.10	ม.จ.จ.ช.บ.บ.									น้ำยาทำความสะอาด					16.15	
2 ต.ค. 11.40	ม.จ.จ.ช.บ.บ.									การดูสิ่งมีชีวิตในอาหาร					11.45	

หน่วยงานในสังกัด : 1 - ราชการ 2 - รัฐวิสาหกิจ 3 - 10 กรม 4 - ราชการวิเทศศึกษา
 วัตถุประสงค์ : 1 - วัตถุประสงค์ของ 2 - ศึกษา ค้นคว้า 3 - วัตถุประสงค์ของงานวิชาการ 4 - วัตถุประสงค์ของงานอุตสาหกรรม
 ผลการสืบค้น : ✓ ได้ข้อมูลตามต้องการ 0 ไร้ข้อมูลบางส่วน X ไร้ข้อมูล

แบบขอรับบริการคืนเรื่อง

1. ชื่อ-นามสกุล..... วันที่.....
2. ที่อยู่..... เลขที่บัตรห้องสมุด.....
3. E-mail..... โทร.....
4. หน่วยงานที่สังกัด () ราชการ () รัฐวิสาหกิจ () เอกชน () สถาบันอุดมศึกษา
5. เรื่องที่ต้องการคืน.....
.....
.....
6. วัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล : เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการ
() วิเคราะห์/ทดสอบ () ศึกษาค้นคว้า () วิจัยพัฒนาวิชาการ () วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม
7. ผลการคืน ได้ข้อมูล ตรงตามต้องการ ได้บางส่วน.....
 ไม่มีข้อมูล ได้แหล่งข้อมูล.....
8. ประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการ () พอใจมาก () พอใจ () ไม่พอใจ.....
9. ข้อคิดเห็น.....
.....

(ขอความร่วมมือในการกรอกแบบคำร้อง เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการและเอกสารให้เหมาะสมยิ่งขึ้น)

บันทึกการคืน (สำหรับเจ้าหน้าที่)

1. คู่มือที่ใช้ในการคืน
 บัตรรายการ บัตรคืนเรื่อง คู่มือทะเบียนวารสาร หนังสืออ้างอิง วารสารสาระสังเขป
 ฐานข้อมูล (MOS) ฐานข้อมูลออนไลน์ อินเทอร์เน็ต
2. หัวเรื่อง / คำสำคัญที่ใช้คืน.....
.....
3. เอกสารที่ใช้: () หนังสืออ้างอิง () รายงานวิชาการ () วารสาร () วารสารสาระสังเขป () สิทธิบัตร
() มาตรฐาน () เอกสารการค้า () ภาษาไทย () อื่นๆ.....
.....
4. กระบวนการคืนเรื่อง
 ใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที ใช้เวลา 15-50 นาที (อ่านสรุป / ให้คำปรึกษา / ประสานงานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง)
 ใช้เวลามากกว่า 50 นาที
5. สรุปผลเพื่อดำเนินการต่อไป
 ติดตามสารสนเทศเพิ่ม / ส่งบันทึกในฐานข้อมูลบริการช่วยค้นเรื่องบนเว็บไซต์
 ติดตามสารสนเทศเพิ่มเติม / ส่งเรื่องให้กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (วารสาร สิทธิบัตร มาตรฐาน)
 จัดหาเอกสารใหม่ / ส่งให้ สม. ดำเนินการ

ผู้ให้บริการ..... วันที่/...../..... หัวหน้าประจำชั้น..... วันที่...../...../.....