

การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ  
ช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย



นางสาวระเบียบ ปาวิเศษ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์  
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2544

ISBN 974-031-434-1

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

INTERNET USE BY REFERENCE LIBRARIANS  
IN UNIVERSITY LIBRARIES



Miss Rabiab Pawiset

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts in Library and Information Science  
Department of Library Science  
Faculty of Arts  
Chulalongkorn University  
Academic Year 2001  
ISBN 974-031-434-1

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วย
	การค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
โดย	นางสาวระเบียบ ปาวิเศษ
สาขาวิชา	บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพรั้าไพ เปรมสมิทธิ์

---

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

..... คณบดีคณะอักษรศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว. กัลยา ดิงศภักดิ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยงค์ พัฒนกิจจำรูญ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพรั้าไพ เปรมสมิทธิ์)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ชลัษฎพร เหมะรัชตะ)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ดวงเนตร วงศ์ประทีป)

ระเบียบ ปาวิเศษ : การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ  
 ช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (INTERNET USE BY REFERENCE  
 LIBRARIANS IN UNIVERSITY LIBRARIES) อ.ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
 ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์, 150 หน้า. ISBN 974-031-434-1.

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์  
 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ วิธีการ  
 เข้าถึง แหล่งสารสนเทศ ประเภทของบริการ ความถี่ ระยะเวลาที่ใช้ และรูปแบบของผลการ  
 สืบค้น 2) ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า  
 ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามส่งไปยังบรรณารักษ์  
 ผู้ปฏิบัติหน้าที่หลักในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย  
 จำนวน 48 แห่ง รวมทั้งสิ้น 100 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 91 ชุด (ร้อยละ 91.00)

ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้  
 บริการ และใช้เพื่อสืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต  
 ด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา แหล่งสารสนเทศที่บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้คือ แหล่งสารสนเทศ  
 ประเภทสถาบันการศึกษา บริการที่ใช้คือบริการเวปไซด์เว็บและบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์  
 บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต 5 วันต่อสัปดาห์ ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้  
 อินเทอร์เน็ตต่อวันมีค่าพิสัยระหว่าง 3-420 นาที และรูปแบบของผลการสืบค้นที่บรรณารักษ์  
 ส่วนใหญ่ได้รับเป็นตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ประสบในระดับมากคือ การใช้เวลา  
 มากในการคัดเลือกสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ภาควิชา	บรรณารักษศาสตร์	ลายมือชื่อนิสิต .....
สาขาวิชา	บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....
ปีการศึกษา	2544	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

# # 4280173322 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE  
 KEY WORD: REFERENCE SERVICES / REFERENCE LIBRARIANS /  
 INTERNET / UNIVERSITY LIBRARIES  
 RABIAB PAWISSET : INTERNET USE BY REFERENCE  
 LIBRARIANS IN UNIVERSITY LIBRARIES. THESIS  
 ADVISOR: ASSIST. PROF. PIMRUMPAI PREMSMIT, D.A.,  
 150 pp. ISBN 974-031-434-1.

The objectives of this research were : 1) to investigate Internet use by reference librarians in university libraries, in terms of, purposes of use, methods of access, information sources, types of service, frequency of use, duration of use, types of search results and 2) to study the problems encountered by reference librarians in university libraries in using Internet

This study was a survey research in which data was collected from questionnaires distributed to 100 reference librarians working in 48 university libraries. There were 91 questionnaires returned (91.00%)

The results indicates that most reference librarians use the Internet to answer reference questions and searching information for users. They access Internet via search engines; information sources mostly used are academic institutions (.ac/.edu); services on internet mostly used are World Wide Web (WWW) and electronic mail. Most librarians use Internet 5 days a week and the duration of use per day ranges from 3 to 420 minutes. Type of search result received by the majority of reference librarians is Universal Resource Locator – URL.

The problem encountered by reference librarians at high level is using so much time in selecting Internet information appropriate for users' needs.

สถาบันวิทยบริการ  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Department: Library Science  
 Field of study: Library & Information Science  
 Academic year: 2001

Student's signature .....  
 Advisor's signature .....  
 Co-advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลือของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนเป็นกำลังใจในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์อย่างดียิ่งมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยงค์รี พัฒนกิจจำรูญ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ชลัษฏพร เหมะรัชตะ และอาจารย์ดวงเนตร วงศ์ประทีป กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และมีค่ายิ่งต่อผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งรัฐและเอกชนทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามด้วยดี นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลเสถ์ สันติเวชชกุล ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คุณเบญญา รุ่งเรืองศิลป์ หัวหน้าฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคุณศุภกร โสภณวสุ หัวหน้างานบริการสืบค้นสารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้โอกาสในการลาศึกษาต่อ ให้การช่วยเหลือ แนะนำและห่วงใย ตลอดจนเป็นกำลังใจด้วยดีจนกระทั่งวิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงขอบคุณพี่น้องเพื่อนร่วมงานในฝ่ายบริการผู้อ่านทุกท่านที่สนับสนุนและเป็นแรงใจด้วยดีตลอดมา โดยเฉพาะคุณโสเมธศรี พิบูลย์มณี ที่กรุณาช่วยให้คำแนะนำในการประมวลผลข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรม SPSS for Windows และเนื่องจากทุนการวิจัยครั้งนี้ บางส่วนได้รับมาจากทุนอุดหนุนการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย จึงขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย มา ณ ที่นี้

ท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ น้องสาว และน้องชาย ที่ให้ความรักความเข้าใจ ความเอื้ออาทรเป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนเสมอมา รวมทั้งขอขอบคุณคุณธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ ที่นอกเหนือจากเป็นผู้ที่คอยเป็นกำลังใจห่วงใยมาโดยตลอดแล้วยังให้ความช่วยเหลือในการพิมพ์วิทยานิพนธ์เล่มนี้จนเสร็จสมบูรณ์ สิ่งดีๆ เหล่านี้จะไม่วันลบเลือนจากความทรงจำ และจะเป็นพลังให้แก่ผู้วิจัยตลอดไป

ระเบียบ ปาวิเศษ

29 เมษายน 2545

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ญ
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
สมมุติฐานของการวิจัย .....	4
ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง .....	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย .....	5
วิธีดำเนินการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
<b>2 ปรัชศน์วรรณกรรม</b>	
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	7
ความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	7
ความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	8
ขอบเขตและประเภทของบริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า .....	9
บทบาทและคุณสมบัติของบรรณารักษ์ .....	12
อินเทอร์เน็ต .....	13
แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต .....	14
บริการบนอินเทอร์เน็ต .....	17

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ	
ช่วยการค้นคว้า .....	18
การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการตอบคำถาม .....	19
การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการสืบค้นและประมวลสารนิเทศ	21
การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสอนผู้ใช้บริการห้องสมุด .....	25
การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารและติดตามความรู้	
ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน .....	26
ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต .....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	28
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
การศึกษารรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	37
การกำหนดประชากร .....	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	40
การทดสอบแบบสอบถาม .....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	44
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ .....	45
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน .....	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	50
ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม	
และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย .....	55
ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม	
และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	87
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบ	
คำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ....	104



สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	111
สรุปผลการวิจัยและการอภิปราย.....	112
สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน .....	129
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย .....	130
แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต .....	131
รายการอ้างอิง .....	132
ภาคผนวก .....	138
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	150

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย .....	38
2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน .....	48
3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	50
4 ประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า .....	51
5 ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	52
6 วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต .....	53
7 ปริมาณคำถามในแต่ละวันโดยเฉลี่ยที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล .....	54
8 วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต .....	57
9 วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา .....	59
10 วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตจำแนกตามประสบการณ์ใน การทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	62
11 วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตจำแนกตามประสบการณ์ ในการใช้อินเทอร์เน็ต .....	65
12 ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต ในวัตถุประสงค์ต่างๆ .....	69
13 วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต .....	70
14 วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา .....	71
15 วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตจำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	73
16 วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตจำแนกตาม ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต .....	74
17 แหล่งสารนิเทศที่ใช้ .....	75
18 แหล่งสารนิเทศที่ใช้จำแนกตามระดับการศึกษา .....	76
19 แหล่งสารนิเทศที่ใช้จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	78
20 แหล่งสารนิเทศที่ใช้จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต .....	80
21 ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ .....	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
22 ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้จำแนกตามระดับการศึกษา .....	82
23 ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	83
24 ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้จำแนกตามประสบการณ์ ในการใช้อินเทอร์เน็ต .....	84
25 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต .....	85
26 รูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ .....	86
27 ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย .....	88
28 ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตด้านระบบ .....	90
29 ปัญหาด้านการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ .....	91
30 ปัญหาด้านการให้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล .....	92
31 ปัญหาด้านการให้บริการเทลเน็ต .....	93
32 ปัญหาด้านการให้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ .....	95
33 ปัญหาด้านการให้บริการโกเฟอร์ .....	96
34 ปัญหาด้านการให้บริการไฮเทลเน็ต .....	97
35 ปัญหาด้านการให้บริการยูสเน็ต .....	97
36 ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ .....	99
37 ปัญหาด้านการแสดงผลพัช์ข้อมูล/สารสนเทศที่ได้รับ .....	100
38 ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ .....	102
39 ปัญหาด้านลิขสิทธิ์ .....	103

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมนุษย์สามารถติดต่อสื่อสาร ค้นหาและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารจำนวนมากมหาศาลที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ทั่วโลก ได้ด้วยการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ไม่ว่าจะเป็นการสืบค้นสารสนเทศระบบออนไลน์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการของแต่ละบุคคล ทั้งในด้านการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ธุรกิจหรือแม้แต่เพื่อความเพลิดเพลิน

การสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นับได้ว่าเป็นที่รู้จักกันดี และใช้กันอย่างแพร่หลาย อินเทอร์เน็ตจัดเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมากจากทั่วโลกเข้าด้วยกัน โดยใช้มาตรฐานด้านการเชื่อมต่อที่เรียกว่า TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างรวดเร็วในทุกรูปแบบทั้งที่เป็นข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว (สมพิศ คูศรีพิทักษ์, 2537 : 94) อีกทั้งระบบอินเทอร์เน็ตยังสามารถโต้ตอบ (Interactive) กับผู้ใช้ได้ทันที อินเทอร์เน็ตจึงนับเป็นเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ทำให้การค้นหาข้อมูลจากแหล่งความรู้ต่างๆ ทั้งที่เป็นห้องสมุดหรือหน่วยงานองค์กรอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศเป็นไปได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว คุ่มค่า และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี (Stover, 2000 : 41; Zumalt and Pasicznkg, 1998 : 165)

ในส่วนของงานห้องสมุดนั้น การใช้อินเทอร์เน็ตสามารถช่วยบรรณารักษ์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำวันเป็นอย่างมาก เช่น งานจัดหา บรรณารักษ์สามารถค้นหารายชื่อหนังสือใหม่จากสำนักพิมพ์ต่างๆ ได้จากเว็บไซต์ของสำนักพิมพ์ที่จัดทำขึ้น และสามารถสั่งซื้อโดยตรงผ่านระบบออนไลน์ งานการทำรายการและการจัดหมู่หนังสือ บรรณารักษ์สามารถทำงานได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น โดยการติดต่อกับห้องสมุดอื่นๆ เพื่อค้นหาเลขหมู่และกำหนดหัวเรื่อง (Hj Mohd and Fadzil, 1996 : 310) รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกในงานบริการต่างๆ ของห้องสมุด ตลอดจนงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สามารถบริการแก่ผู้ใช้ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Services) เป็นงานและกิจกรรมต่างๆ ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Librarians) กระทำเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก รวมถึงการช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ในการสืบค้นและชี้แนะให้เห็นถึงวิธีการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการด้วยวิธีการต่างๆ (Katz, 1997 : 3) โดยขอบเขตและหน้าที่ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประกอบด้วย 1) การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้แก่ผู้ใช้บริการตามความต้องการ รวมทั้งการสอนและแนะนำให้ผู้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง 2) การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ 3) การช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศโดยง่าย 4) การบริหารและจัดการบุคลากรงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 5) การประเมินผลและปรับปรุงทั้งการให้บริการและทรัพยากร 6) การมีจริยธรรมในการให้บริการ 7) การเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศ 8) การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และ 9) หน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากที่กล่าวมาคือ การถ่ายสำเนาเอกสาร การจัดเก็บจัดเรียงและสำรวจตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ การจัดทำงบประมาณ การจัดทำเอกสารรายงานการให้บริการ การดำเนินงานต่างๆ (Katz, 1997 : 8-9) สำหรับในปัจจุบันได้มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งเพื่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ และเพื่อการเพิ่มพูนทักษะและพัฒนาตนเองของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงนับได้ว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถสืบค้นและเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งที่เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ เอกสารฉบับเต็ม หรือแม้กระทั่งบริการนำส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์จากห้องสมุดอื่นๆ หรือแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว (Rockman, 1999 : 256; Waugh, 1999 : 38) ด้วยการใช้บริการต่างๆ ที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตทั้งที่เป็นโปรแกรมเทเลเน็ต การใช้ผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บ ไฮเทเลเน็ต โทเฟอร์ อาร์ซี ลินซ์ และการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล นอกจากนี้บรรณารักษ์และผู้ใช้ห้องสมุดยังสามารถใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารกันได้ (Hj Mohd and Fadzil, 1996 : 310)

จากข้อเด่นของอินเทอร์เน็ตดังกล่าวข้างต้น ห้องสมุดจึงได้มีการตื่นตัวนำเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อช่วยปฏิบัติงานและเพื่อบริการให้แก่ผู้ใช้ในห้องสมุดกันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้ให้ได้รับประโยชน์จากห้องสมุดอย่างคุ้มค่ามากที่สุด โดยเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั่วโลกได้โดยไม่มีข้อจำกัดในด้านระยะทางและเวลา บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดจึงเป็นบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากอินเทอร์เน็ตโดยตรง เพราะอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการทำงาน ทักษะและภาพลักษณ์ของวิชาชีพ (Tenopir, 1999 : 279) บรรณารักษ์ได้กลายเป็นผู้นำในการประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้และตนเองในทุกๆ ด้าน ซึ่งหมายถึงการสืบค้นข้อมูล จัดระเบียบ จัดรูปแบบของข้อมูลใหม่เพื่อให้ใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(สุกัญญา อ่างศิลา, 2541 : 2) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงส่งผลต่อบรรณารักษ์ผู้ให้บริการอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งต้องพัฒนาและเปลี่ยนแปลงบทบาทของตนในทิศทางใหม่ให้เป็น “Cybrarian” ซึ่งมีหน้าที่ในการเป็นผู้จัดเตรียมเครื่องมือในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ เป็นผู้ดำเนินการจัดการสารสนเทศในทุกรูปแบบให้แก่ผู้ใช้บริการ ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (McCauley, 2000 : 31-32) ทั้งในด้านการใช้เวลาที่ออกไปในเว็บไซต์ การสร้างเอกสารเอชทีเอ็มแอล (HTML) และการปรับปรุงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่างๆ (Leong, 1998 : 46) เพื่อให้สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

ความก้าวหน้าของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ได้รับการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่จำกัดในด้านระยะทางและเวลา ทำให้อินเทอร์เน็ตได้รับการยอมรับและนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย แม้กระทั่งในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด ก็สามารถใช้ประโยชน์ต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี ประกอบกับการศึกษางานวิจัยในประเทศไทยพบว่า มีเพียง 6 เรื่องที่ได้มีผู้ศึกษาข้อมูลในเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตในงานห้องสมุดดังนี้ พรพรรณ บุญยະทิม (2539) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ต่อมา จิราภรณ์ กรอบกระจก (2540) ได้ศึกษาเรื่อง “สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ” นอกจากนี้ นฤตย์ นิมสมบุญ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “อินเทอร์เน็ต : บริการอ้างอิงของห้องสมุด” และในปีเดียวกันนั้น ศศิธร ติณะมาศ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับงานทำการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ” และในขณะเดียวกัน สุกัญญา อ่างศิลา (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “สภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อบริการผู้ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภูมิภาค (PULINET)” นอกจากนี้ ประอรนุช โปร่งมณีกุล (2543) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้อินเทอร์เน็ตกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ” จากงานวิจัยที่มีผู้ศึกษามาแล้วดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าที่ผ่านมายังไม่มีผู้ใดศึกษาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมาก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ วิธีการเข้าถึง แหล่งสารสนเทศ ประเภทของบริการ ความถี่ ระยะเวลาที่ใช้ และรูปแบบของผลการสืบค้น รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

### เพื่อศึกษา

1. การใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ วิธีการเข้าถึง แหล่งสารสนเทศ ประเภทของบริการ ความถี่ ระยะเวลาที่ใช้ และรูปแบบของผลการสืบค้น
2. ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

## สมมุติฐานของการวิจัย

1. บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา และบริการที่ใช้คือเวปไซต์เวป
2. บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประสบปัญหาในระดับมาก ด้านการใช้เวลาในการคัดเลือกสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

## ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

ประกอบด้วยตัวแปรในด้านต่างๆ ดังนี้

### 1. การใช้อินเทอร์เน็ต

- 1.1 วัตถุประสงค์ และระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต
- 1.2 วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ
- 1.3 แหล่งสารสนเทศที่ใช้
- 1.4 ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ต
- 1.5 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต
- 1.6 รูปแบบของผลการสืบค้น

### 2. ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต

- 2.1 ปัญหาด้านระบบ
- 2.2 ปัญหาด้านการใช้บริการต่างๆ
  - 2.2.1 ปัญหาด้านการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
  - 2.2.2 ปัญหาด้านการใช้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล
  - 2.2.3 ปัญหาด้านการใช้บริการเทลเน็ต
  - 2.2.4 ปัญหาด้านการใช้บริการเวปไซต์เวป
  - 2.2.5 ปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์

- 2.2.6 ปัญหาด้านการให้บริการไอเทลเน็ต
- 2.2.7 ปัญหาด้านการให้บริการอาร์ซี
- 2.2.8 ปัญหาด้านการให้บริการยูสเน็ต
- 2.3 ปัญหาด้านแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต
- 2.4 ปัญหาด้านการแสดงผลพ์ข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับ
- 2.5 ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ
- 2.6 ปัญหาด้านลิขสิทธิ์

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่หลักในงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในหอสมุดกลางของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 27 แห่ง รวม 69 คน และจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวน 21 แห่ง รวม 31 คน รวมทั้งสิ้น 48 แห่ง 100 คน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ วารสาร เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ และสืบค้นสารนิเทศจากบริการเว็ลด์ไวด์เว็บบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งจากฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับจากต่างประเทศ ด้วยเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัย
2. ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีบรรณารักษ์สังกัดฝ่ายงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำนวน 6 แห่งๆ ละ 1 คน ดังนี้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข แล้วส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรทั้งหมดทางไปรษณีย์
4. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าพิสัย
5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ  
ช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### ปริทัศน์วรรณกรรม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ดังนี้คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อินเทอร์เน็ต การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

##### ความหมายของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีชื่อเรียกเป็นภาษาไทยแตกต่างกันไป ได้แก่ บริการอ้างอิง บริการตอบคำถาม หรือบริการเพื่อการค้นคว้า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมหลักของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (Abdoulaye and Majid, 2000 : 15) โดยบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหา คัดเลือก และนำวิธีการเข้าถึงสารนิเทศ (Wilson, 2000 : 387) และการใช้เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งสารนิเทศต่างๆ ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Faries, 1994 : 12) โดยไม่จำกัดสารนิเทศเฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งจุดสำคัญของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคือ การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการ (Rieh, 1999 : 178-179) ลักษณะของบริการตอบคำถามในปัจจุบัน จะเปลี่ยนแปลงจากการให้บริการในลักษณะการใช้ทรัพยากรสิ่งพิมพ์ ไปสู่การให้บริการในรูปแบบดิจิทัล และในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการไปเป็น ลักษณะการให้บริการตอบคำถามเสมือน โดยที่ผู้ใช้สามารถติดต่อขอรับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และได้รับคำตอบเช่นเดียวกับการที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองจากห้องสมุดโดยตรง (Tenopir, 2001 : 38-45)

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงเป็นบริการของห้องสมุดที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด ให้สามารถค้นหาข้อมูล ข้อเท็จจริงหรือคำตอบในเรื่องต่างๆ ซึ่งถูกบันทึกอยู่ในรูปแบบต่างๆ ตามที่ต้องการได้อย่างสะดวก โดยมีบรรณารักษ์ผู้ให้บริการเป็นผู้ช่วยเหลือผู้ใช้ให้เข้าใจ และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

## ความสำคัญของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ถือได้ว่าเป็นงานหลักของห้องสมุด เพราะเป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง และเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายใน และภายนอกห้องสมุด โดยความสำคัญของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี่ดังนี้คือ (นฤตย์ นิมสมบุญ, 2541 : 8, Lipow, 1999 : 51-52, Tyckoson 1999 : 57-58, Wilson, 2000 : 387-89)

1. ช่วยให้ห้องสมุดให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง เนื่องจากความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคนมีความหลากหลายและแตกต่างกัน อีกทั้งจำนวนเอกสารสิ่งพิมพ์ รวมทั้งวัสดุสารสนเทศอื่นๆ ที่อยู่ทั้งในห้องสมุดและภายนอกมีจำนวนมาก ดังนั้นการที่ห้องสมุด เอาใจใส่กับคำถามของผู้ใช้แต่ละคน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดีจึงถือว่าเป็นความสำเร็จตรงตามเป้าหมายของห้องสมุด

2. ช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพิ่มขึ้น เพราะบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศในการค้นหาคำตอบหรือข้อมูลให้แก่ผู้ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด และสามารถแนะนำทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง ดังนั้นทรัพยากรห้องสมุดจึงมีการใช้อย่างคุ้มค่า

3. ช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้ในการค้นหาคำตอบ ในกรณีที่ผู้ใช้ขาดความชำนาญในการค้นหาข้อมูล อาจทำให้ผู้ใช้หมดความพยายามในการค้นหา ดังนั้นบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงมีหน้าที่ในการแก้ปัญหาดังกล่าว เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ในเวลาที่น้อยที่สุด และครบคลุมากที่สุด

4. ช่วยให้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ เนื่องจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้โดยตรง และมีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นตัวกลางระหว่างทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและผู้ใช้ โดยพยายามสร้างภาพพจน์ให้ผู้ใช้เห็นว่าห้องสมุดเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศที่ดีที่สุด

5. ช่วยให้จินตภาพของห้องสมุดเป็นคลังแห่งวิทยาการ จากการที่ผู้ใช้ได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทำให้ผู้ใช้ตระหนักว่าห้องสมุดเป็นคลังบริการวิทยาการที่ดีที่สุด และทำให้ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด และมีความปรารถนาที่จะกลับมาใช้บริการอีก

## ขอบเขตและประเภทของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้เข้ามามีบทบาทกับงานห้องสมุด ส่งผลให้ขอบเขตของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีขอบเขตที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยขอบเขตและประเภทของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อาจสรุปได้ดังนี้ (ทัศนาศาสนา, 2536 : 47-48; บุษกร อุสสาห์กิจ, 2540 : 38)

1. บริการตอบคำถาม เป็นบริการค้นหาข้อมูลที่ใช้ต้องการ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ลักษณะการให้บริการอาจเป็นการตอบคำถามที่ผู้ใช้มาถามด้วยตนเองที่ห้องสมุด ทางโทรศัพท์ หรืออาจใช้วิธีการสอบถามทางไปรษณีย์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

2. บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล เป็นบริการชี้แนะแหล่งข้อมูลภายนอก หรือแหล่งข้อมูลเฉพาะด้านที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นบรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เป็นอย่างดี

3. บริการจัดทำบรรณานุกรม หมายถึง การรวบรวมรายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านและสื่อทัศนวัสดุอื่นๆ เช่น วารสาร รูปภาพ แผนที่ บทเพลง ฟิล์มภาพยนตร์ จุลสาร เป็นต้น ซึ่งรายชื่อเหล่านี้จะถูกนำมาเรียบเรียงไว้อย่างมีระเบียบแบบแผน อาจรวบรวมเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกันไว้ทุกอย่างและให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมไว้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถนำไปติดตามต้นฉบับได้ ในการรวบรวมจะต้องคำนึงถึงขอบเขตของเรื่องที่จะรวบรวม ความทันสมัยของหนังสือ หรือวัสดุการอ่านอื่นๆ ที่นำมารวบรวมไว้โดยยึดหลักในการจัดทำเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

4. บริการจัดทำสารสังเขปและดรรชนี เพื่อช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้โดยการจัดทำสารสังเขปและดรรชนีคำสืบค้นให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจจัดทำเป็นฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกในการสืบค้นของผู้ใช้

5. บริการเลือกและเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะบุคคล โดยนำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยและตรงกับความสนใจของผู้ใช้ ซึ่งบรรณารักษ์จะต้องจัดทำรายชื่อผู้ใช้บริการพร้อมสารสังเขปของข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้แต่ละคน และอาจแบ่งเป็นหมวดโดยใช้คำสำคัญหรือหัวเรื่องกำกับ

6. บริการแปล เป็นการแปลเอกสารจากภาษาต่างประเทศมาเป็นภาษาที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้เพื่อความสะดวกในการนำไปใช้ เป็นการสนับสนุนการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. บริการสืบค้นสารนิเทศระบบออนไลน์ เป็นการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซึ่งมีทั้งข้อมูลทางบรรณานุกรม สารสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม โดยอาจเป็นข้อมูลย้อนหลังหรือข้อมูลที่ทันสมัยตามความต้องการของผู้ใช้

8. บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด อาจเป็นการสาธิตวิธีการสืบค้นข้อมูลด้วยบัตรรายการหรือการสืบค้นในรายการแบบออนไลน์ หรือวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ โดยอาจใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน ซึ่งการใช้วิธีการดังกล่าว จะทำให้ผู้เข้ารับการสอนมีความสนใจในการเรียนรู้ และจดจำได้ง่าย วิธีการนี้สามารถสาธิตให้ผู้ใช้งานได้ตลอดเวลา และเห็นภาพจำลองเหมือนของจริงทุกประการ ช่วยให้บริการไม่ต้องเสียเวลาการปฏิบัติงานเพื่อมาสอนการใช้ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้

9. บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยห้องสมุดที่ใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะสามารถให้ผู้ใช้ส่งคำถามหรือข้อสงสัยมายังบรรณารักษ์ผู้มีหน้าที่ให้บริการซึ่งมีที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ เมื่อบรรณารักษ์ผู้ให้บริการเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และพบว่ามีความคำถามจากผู้เข้ามา ก็สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้ได้ในทันที หากรู้คำตอบแล้วทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน

จากประเภทของบริการต่างๆ ที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่างานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในปัจจุบัน มิได้เป็นเพียงการค้นหาคำตอบจากทรัพยากรสิ่งพิมพ์อย่างเดียวเท่านั้นแต่จำเป็นต้องสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถสนองความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด อาทิ การสืบค้นข้อมูลในระบบออนไลน์ การสืบค้นจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม และการสืบค้นข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบัน เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีบทบาทอย่างมากในส่งเสริม และพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับรูปแบบและลักษณะของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในอนาคต Gray (2000, 373-374) ได้กล่าวถึงอนาคตของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือน (The future of Virtual Reference Services) ว่ามีลักษณะดังนี้

1. ผู้ใช้บริการที่เข้ามาขอรับบริการตอบคำถาม มีแนวโน้มที่จะใช้ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบของบริการตอบคำถามเสมือน (Virtual reference service) โดยลักษณะคำถามจะเป็นแบบกว้างๆ ทั่วไป ไม่เจาะลึก และปริมาณคำถามที่ผู้ใช้จะใช้ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น
2. การตอบสนองระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการแบบทันทีทันใด จะไม่เป็นสิ่งจำเป็นอีกต่อไป เนื่องจากบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่เปิดโอกาสให้บรรณารักษ์ได้ใช้เวลาในการไตร่ตรองคำถามและคำตอบก่อนที่จะแจ้งให้ผู้รับบริการได้รับทราบคำตอบ
3. การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในรูปแบบห้องสมุดเสมือน มีแนวโน้มที่จะนำวิธีการทางด้านการตลาดมาช่วยส่งเสริมและประชาสัมพันธ์งานบริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. ห้องสมุดจะรวบรวมแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และรายชื่อเว็บไซต์ต่างๆ โดยจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงสำหรับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งผู้ใช้จะสามารถเข้าถึงโดยการเชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ณ จุดเดียวกัน
5. ผู้ใช้บริการจะเลือกวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นกว่าใช้วิธีการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดแบบดั้งเดิมที่เข้าใช้จากการเปิดตู้สิ่งพิมพ์โดยตรง
6. การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในรูปแบบเสมือนแก่ผู้ให้บริการในอนาคต มีแนวโน้มที่จะต้องเก็บค่าบริการจากผู้บ้าง เพื่อเป็นการลดปัญหาที่มีผู้ให้บริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น
7. แม้ว่าการกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะทำให้บรรณารักษ์เข้าใจคำถามของผู้ใช้บริการได้สมบูรณ์และชัดเจนขึ้น แต่ในขณะเดียวกันอาจทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อผู้ใช้เช่นเดียวกัน
8. การรวมเทคโนโลยีเสียงและเทคโนโลยีเว็บเข้าด้วยกันในลักษณะศูนย์การติดต่อของหน่วยงาน (call center) จะเป็นรูปแบบสำคัญสำหรับการพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสมือนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

9. การส่งข้อความผ่านเว็บ เป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะทำให้ผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ รับประทานถึงความต้องการระหว่างกัน และสามารถมีปฏิกริยาโต้ตอบกันได้แบบตามเวลาจริง ด้วยระบบออนไลน์

### บทบาทและคุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากการปรับเปลี่ยนภารกิจของห้องสมุดเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยี ทำให้เกิดผลกระทบ ต่อบทบาทหน้าที่ของบรรณารักษ์เป็นอย่างมาก Lancaster and Sandore (1997 : 13-14) ได้ กล่าวว่บรรณารักษ์ในปัจจุบันมีความต้องการความรู้และทักษะมากมายและหลากหลายกว่า บรรณารักษ์เมื่อ 20-30 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะความลึกซึ้งในการใช้เครื่องมือบนอินเทอร์เนต อินเทอร์เนต กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการสารสนเทศของบรรณารักษ์และช่วยให้ผู้ใช้ สามารถแสวงหาสารสนเทศได้อย่างกว้างขวางทั่วโลกจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ส่งผลให้ บรรณารักษ์ต้องปรับเปลี่ยนความรู้ความสามารถและทักษะ โดยเฉพาะการใช้โปรแกรมต่างๆ ในการจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วยโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ โปรแกรมสำนักงาน เช่น word processing, power point, excel โปรแกรมระบบปฏิบัติการ เช่น WindowNT, Windows โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ เช่น Netscape, Explorer เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับ มาตรฐานการแพร่กระจายและการใช้สารสนเทศร่วมกันบนเครือข่าย เช่น มาตรฐาน TCP/IP มาตรฐาน Z39.50 ตลอดจนต้องมีความรอบรู้ในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ ทั้งรายการแบบออนไลน์ ซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์ ตลอดจนการใช้โปรแกรมค้นหา (Search engine) เพื่อการค้นหาสารสนเทศเฉพาะเรื่องที่ต้องการ ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงก่อให้เกิดผลกระทบต่องานบริการสารสนเทศเป็นอย่างมาก การเผยแพร่สารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เนต ทำให้บรรณารักษ์ต้องทำหน้าที่แนะนำผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์ ต้องปรับตัวให้มีความเชี่ยวชาญในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศเหล่านี้ ซึ่งเป็นไปได้ยากที่ บรรณารักษ์จะรอบรู้ข้อมูลหรือคำตอบทุกอย่างที่ผู้ใช้ต้องการ ดังนั้นความสามารถในการใช้ เว็บไซต์ที่เป็นเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ หรือการใช้โปรแกรมค้นหา จึงมีความจำเป็น Kathman (1992 : 88) ได้เน้นว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ายุคใหม่ ต้องแสวงหาคำตอบจากแหล่งต่างๆ อย่างกว้างขวาง ไม่เฉพาะแต่ในห้องสมุด แต่ต้องเป็นแหล่ง สารสนเทศทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ในทัศนะของ Lancaster and Sandore (1997 : 15-46) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต้องมีความรู้ความสามารถดังนี้

1. มีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ (Commercial database) และฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม
2. มีทักษะและกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศอย่างกว้างขวาง และมีความสามารถในการ ใช้โปรแกรมสืบค้นสารสนเทศอย่างหลากหลาย

3. มีความสามารถในการสอนและแนะนำผู้ใช้เกี่ยวกับเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศ
4. มีทักษะด้านการสื่อสารที่ดี เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้
5. มีความรอบรู้แหล่งสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาอย่างหลากหลาย โดยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
6. รู้เทคนิคการติดต่อสื่อสารระยะไกลโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะทักษะการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
7. มีความสามารถในการใช้ฐานข้อมูลที่สำคัญๆ
8. มีความรอบรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีการผลิตเผยแพร่อยู่เป็นจำนวนมาก และมีราคาแพง เพื่อประโยชน์ในการคัดเลือกและบอกรับฐานข้อมูลที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณของห้องสมุด

นอกจากนี้ Braun (2002 : 49) และ Tenopir (2001 : 39) เห็นว่าบทบาทใหม่ในปัจจุบันของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากการเป็นผู้ที่มีทักษะในการสอนผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถใช้เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต เช่น โปรแกรมค้นหา แล้วยังต้องทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา เป็นผู้ประสานงานการอบรมทางด้านเทคโนโลยีให้แก่ผู้ใช้บริการ ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยี กราฟิก การออกแบบ และการนำเสนอแหล่งทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ให้ผู้ใช้ได้รับทราบ รวมทั้งการสร้างเนื้อหาสารสนเทศให้อยู่ในรูปของทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนต้องสามารถใช้และประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และต้องมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ (Consumer analysis) และต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดี จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น (Tyckoson, 1999 : 60-61) นอกจากนี้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในอนาคต จะต้องเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่น มีความสามารถในการประยุกต์ และมีความเชี่ยวชาญที่จะแสวงหาสารสนเทศใหม่ๆ ให้เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละบุคคลด้วยความเสมอภาคกัน (Wilson, 2000 : 30)

### อินเทอร์เน็ต

"อินเทอร์เน็ต" เป็นเครือข่ายของเครือข่ายนานาชาติ แต่เดิมได้พัฒนาขึ้นมาใช้ในการสื่อสารยามสงครามของกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา และได้เจริญเติบโตขึ้นเป็นเครือข่ายที่มีความเร็วสูงในการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังผู้ใช้ทั่วโลก ทั้งสถาบันการศึกษา บริษัทห้างร้าน โรงงานอุตสาหกรรม และหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ (Pride , 1994 : 42) อินเทอร์เน็ต เกิดขึ้นประมาณปี พ.ศ. 2512 เป็นเครือข่ายที่พัฒนามาจาก อาร์พาเน็ต (ARPANET : Advanced Research Project Agency Network) ในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งใช้ในงานวิจัยด้านทหาร



การพัฒนาอาร์พानีตได้ดำเนินการมาตามลำดับและประสบความสำเร็จอย่างมาก ต่อมาในปี 2526 อาร์พานีตได้พัฒนาและเชื่อมโยงเครือข่ายเพิ่มมากขึ้น โดยใช้ TCP/IP ซึ่งเป็นมาตรฐานในการสื่อสารข้อมูล ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ยี่ห้อแตกต่างกันจากเครือข่ายต่างก็สามารถสื่อสารกันได้ มาใช้กับคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในอาร์พานีต โดยอาร์พานีตได้มีการแบ่งเครือข่ายคอมพิวเตอร์ออกเป็น 2 เครือข่าย คือ เครือข่ายด้านการวิจัยใช้ชื่อว่าอาร์พานีตเซ่นเดิม และเครือข่ายของกองทัพมีชื่อเรียกว่ามิลเน็ต (MILNET) หลังจากนั้นก็ได้มีเครือข่ายอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมากเข้ามาเชื่อมต่อ จนกระทั่งพัฒนามาเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

### แหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต

แหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต หมายถึง กลุ่มบุคคล หน่วยงานหรือ สถาบัน ที่ผลิตรวบรวม จัดเก็บ และให้บริการสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต โดยใช้หลักการจัดกลุ่มตามชื่อโดเมน (Domain Name) ที่ระบุถึง ประเภท หรือกลุ่มของแหล่งสารนิเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (ข่าวสารสนเทศ, 2540 : 15-16; “ถาม-ตอบปัญหาอินเทอร์เน็ต”, 2540 : 80-83; วาสนา สุขกระสานติ, 2541: 211-214; สุธีร์ นวกุล 2540 : 90-91; ศรัศกดิ์ จามรมาน, 2544 : 183)

1. แหล่งสารนิเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (Commercial organizations) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .com หรือ .co
2. แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (Educational organizations or Academic organizations) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .edu หรือ .ac
3. แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (Government organizations) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .gov หรือ .go
4. แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานทางทหาร (Military organizations) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .mil หรือ .mi
5. แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานเกี่ยวกับข่ายงาน (Networking organizations) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .net
6. แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร หรือองค์กรอื่นๆ (Non-commercial organizations or organizations) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .org หรือ .or

7. แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรนานาชาติ (International organizations) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .int

ต่อมาทาง IAHC (International Ad Hoc Committee) ซึ่งเป็นองค์กรที่เกิดขึ้นจากการร่วมมือขององค์กรที่รับผิดชอบทางด้านอินเทอร์เน็ต (The Internet Society) ได้ประกาศออกชื่อโดเมนใหม่ขึ้นในส่วนของ generic top level domain ที่เพิ่มขึ้น 7 กลุ่ม โดยที่จะมีผลทำให้แหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นดังนี้ (News roundup, 1997 : 117, ไพบูลย์อมรภิญโญเกียรติ, 2542 : 20)

1. แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นในเรื่องวัฒนธรรมและกิจกรรมที่ให้ความบันเทิงทั่วไป (Arts) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .arts

2. แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นการให้บริการด้านข่าวสารต่างๆ (Information) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .info

3. แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานทางด้านธุรกิจการค้า หรือบริษัท ห้างร้าน (Firms) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .firm

4. แหล่งสารนิเทศประเภทเว็บไซต์ของบุคคลทั่วไป (Nomenclature) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .nom

5. แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจและบันเทิง (Recreation) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .rec

6. แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานที่มีการเสนอขายสินค้าเป็นหลัก (Stone) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .stone

7. แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับเว็ลด์ไวด์เว็บ World Wide Web ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .web

ปัจจุบัน “ไอแคนน์” (The Internet Corporation for Assigned Names and Number : ICANN) ซึ่งเป็นองค์กรที่ดูแลและปรับปรุงชื่อโดเมนใหม่ รวมถึงความรับผิดชอบในเรื่องระบบสาธารณูปโภคอินเทอร์เน็ตใหม่ ได้ประกาศชื่อโดเมนใหม่เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2543 และได้เริ่มนำออกมาใช้และเปิดให้บริการจดทะเบียนชื่อโดเมนได้ภายในสิ้นปี พ.ศ. 2544 ที่ผ่านมา โดยวัตถุประสงค์ของการประกาศชื่อโดเมนใหม่เพื่อพัฒนาระบบการขยายชื่อโดเมนที่นับวันก็ยังมีผู้จดทะเบียนมากขึ้น เป็นการลดการนำชื่อโดเมนไปใช้ในทางที่ผิดหรือทำให้เกิดการละเมิดต่างๆ อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันในระบบบริหารชื่อโดเมน และเพื่อเปิดโอกาสให้ส่วนบุคคลและองค์กรที่ไม่เกี่ยวกับการค้าสามารถมีชื่อโดเมนเป็นของตนเองได้ โดยชื่อโดเมนที่ผ่านการคัดเลือกจากไอแคนน์ 7 ชื่อด้วยกัน มีดังต่อไปนี้ (ศรีศักดิ์ จามรมาน, 2544 : 184; เผย 7 ตระกูล โดเมนเนมใหม่, 2001 : 14)

1. แหล่งสารนิเทศประเภทเว็บไซต์การบิน (Aviation) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .aero
2. แหล่งสารนิเทศประเภทเว็บไซต์ทางด้านธุรกิจ (Businesses) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .biz
3. แหล่งสารนิเทศประเภทเว็บไซต์เว็บไซต์ความร่วมมือ (Cooperatives) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .coop
4. แหล่งสารนิเทศประเภทเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสาร (general information) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .info
5. แหล่งสารนิเทศประเภทเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์ (museum) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .museum
6. แหล่งสารนิเทศประเภทเว็บไซต์ส่วนบุคคล (Individuals) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .name
7. แหล่งสารนิเทศประเภทเว็บไซต์ของนักการบัญชี นักกฎหมาย และนักกายภาพ (Professionals) ซึ่งมีชื่อโดเมนคือ .pro

## บริการบนอินเทอร์เน็ต

บริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตมีมากมาย สำหรับบริการที่สำคัญๆ บนอินเทอร์เน็ตมีดังนี้  
Burke, 1996 : 19-115; Bandyopadhyay, 1997 : 69-70 ; Tseng and others, 1996 : 25)

1. บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมล (Electronic mail หรือ E-mail) เป็นบริการที่ทำให้สามารถส่งและรับข่าวสารข้อความ และเพิ่มข้อมูลไปยังระหว่างบุคคลหรือหลายคน โดยจะต้องมีที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ที่จะติดต่อบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ชื่อผู้ใช้ a separator character-@ และชื่อสถานที่ตั้ง เช่น Rabiab.P@chula.ac.th บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จัดเป็นบริการที่รวดเร็ว ราคาถูกและให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งาน

2. บริการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล หรือ เอฟทีพี (File Transfer Protocol หรือ FTP) เป็นบริการที่ทำให้สามารถได้รับเพิ่มข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ระยะไกลนั้น ก็สามารถจะ Login เข้าไปใช้ได้โดยใช้บัญชีผู้ใช้ (user name) และรหัสผ่านของตน หรือเมื่อเข้าไปในระบบอาจใช้ anonymous เป็นบัญชีผู้ใช้ และใช้ที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นรหัสผ่าน สำหรับกรณีที่เป็นเพิ่มข้อมูลสาธารณะ

3. บริการเทลเน็ต หรือ การเข้าใช้เครื่องระยะไกล (Telnet หรือ Remote Login) เป็นบริการที่ทำให้สามารถเข้าไปทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ระยะไกลได้ราวกับเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองซึ่งเชื่อมต่อกับการเข้าสู่ระบบโดยใช้ชื่อบัญชีผู้ใช้สาธารณะและบางครั้งต้องใช้รหัสผ่านในการใช้ต้องเลือกวิธีการเชื่อมต่อ ซึ่งสามารถใช้คำสั่งเทลเน็ต ตามด้วยไอพีแอสเดรส หรือโดเมนเนม เช่น Telnet 161.200.145.1 หรือ Telnet library.car.chula.ac.th

4. บริการเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) เป็นเครื่องมือช่วยค้นสำหรับอินเทอร์เน็ตบนพื้นฐาน Hypertext ซึ่งผู้ใช้สามารถค้นโดยการเชื่อมโยงจากคำหนึ่งในเอกสาร ไปสู่อีกเอกสารหนึ่งด้วยข้อมูลที่สัมพันธ์กับคำศัพท์อื่น การเชื่อมข้อมูลในระบบเวิลด์ไวด์เว็บ ถูกกำหนดโดยรหัสสืบค้นข้อมูลที่เรียกว่ารหัสสืบค้นยูอาร์แอล (URL : Uniform Resource Locator) และกำหนดให้ขึ้นต้นด้วยคำ http:// ซึ่งมีความหมายที่แสดงถึงการเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บ โดยมีระบบการโต้ตอบสื่อสารแบบ เชชทีทีพี (HTTP : Hypertext Transfer Protocol) หรือการแสดงข้อมูลแบบ hypertext

5. บริการโกเฟอร์ (Gopher) เป็นโปรแกรมที่ใช้งานในรูปแบบระบบเมนู (Menu - based software) เมนูของโกเฟอร์จะมีรายชื่อของรายการต่างๆ ซึ่งอาจเป็นเอกสาร ภาพที่ตั้งเทลเน็ต หรือที่ตั้งโกเฟอร์อื่นๆ ที่ผู้ใช้สามารถเลือกใช้ได้ตามลำดับหัวข้อ

6. บริการไฮเทลเน็ต (Hytelnet) เป็นการใช้งานในลักษณะ hypertext ซึ่งต่างจากการใช้คำสั่ง Telnet คือผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องรู้จักชื่อโดเมน หรือเลขที่อยู่ไอพีของเครื่องปลายทาง แต่สามารถเลือกใช้ทางเลือกต่างๆ จากเมนูได้ โดยการใช้ปุ่มลูกศรขึ้นหรือลง และกด enter เมื่อต้องการใช้ทางเลือกนั้นๆ

7. บริการอาร์ชี (Archie) เป็นระบบช่วยค้นหาที่อยู่ของแฟ้มข้อมูลบนแม่ข่าย (Host) ที่เก็บแฟ้มข้อมูล เมื่อผู้ใช้ทราบชื่อแม่ข่ายก็สามารถใช้ FTP ต่อเชื่อมไปยังแม่ข่ายเพื่อถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลต่อไปได้

8. บริการยูสเน็ต (Usenet) เป็นบริการที่มีลักษณะเป็นแหล่งรวมข่าวสารจากทั่วโลก โดยที่ระบบข่าวสารของยูสเน็ต มีลักษณะคล้ายกับระบบแผงข่าวบีบีเอส (Bulletin Board System – BBS) โดยที่ข่าวจะกระจายจากข่ายงานหนึ่งไปยังข่ายงานอื่นๆ ที่เชื่อมต่อระหว่างกันทั่วโลก ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถรับรู้ข่าวสารจากทั่วโลก นอกจากนี้ผู้ใช้สามารถที่จะส่งข่าวสารและแสดงความคิดเห็นบนยูสเน็ตได้เช่นกัน ยูสเน็ตมีจำนวนผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก และมีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มย่อย เรียกว่า กลุ่มข่าว (Newsgroup) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการแลกเปลี่ยนข่าวสาร และความคิดเห็นในหัวข้อต่างๆ ตามที่กลุ่มนั้นสนใจ

### การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลรูปแบบใหม่นอกเหนือจากแหล่งข้อมูลในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ดังนั้นอินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถรวบรวมข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ที่ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาได้จากห้องสมุด Maloy (1996 : 19) ได้กล่าวถึงข้อได้เปรียบของอินเทอร์เน็ตว่าเป็นแหล่งที่รวบรวมสิ่งพิมพ์รัฐบาล และสิ่งพิมพ์บางประเภทที่ไม่สามารถค้นหาได้ในห้องสมุดรวบรวมข่าวจากสำนักข่าว หรือหนังสือพิมพ์ที่เป็นแหล่งข่าวขนาดใหญ่ ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งรวบรวมวัสดุที่มีรูปแบบพิเศษที่สามารถค้นหาได้จากเว็ลด์ไวด์เว็บเท่านั้น เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแหล่งที่ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสิ่งพิมพ์ในรูปแบบออนไลน์ของสิ่งพิมพ์แบบดั้งเดิมได้ง่าย

จากข้อได้เปรียบดังกล่าวจะเห็นได้ว่า อินเทอร์เน็ตจึงมีประโยชน์กับบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าเป็นอย่างมาก เพราะจุดประสงค์หลักของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคือ การหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ มาให้บริการผู้ใช้โดยสะดวกและรวดเร็ว และเนื่องจากในปัจจุบันสิ่งพิมพ์มีราคาสูงขึ้นทำให้ห้องสมุดต้องใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มขึ้น อินเทอร์เน็ตสามารถช่วยลดปัญหานี้ได้ระดับหนึ่ง ประกอบกับอินเทอร์เน็ตมีบริการต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สามารถใช้เป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลและบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำ ในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานตามกิจกรรมหรือลักษณะงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดังนี้ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการตอบคำถาม การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการสืบค้นและประมวลสารสนเทศ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสอนผู้ใช้บริการห้องสมุด และการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารและติดตามความรู้ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

### การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการตอบคำถาม

บริการบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถใช้ประโยชน์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการนำเอาไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นที่รู้จักกันดีที่เรียกว่า Ask-a หรือ Ask a Librarian ห้องสมุดแห่งแรกที่นำบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคือ ห้องสมุด George A. Smathers ในมหาวิทยาลัย Florida/Gainesville โดยนำมาประยุกต์ใช้ในปี ค.ศ. 1989 และใช้ชื่อบริการนี้ว่า Ask a Reference Question เป็นบริการสอบถามคำถามอ้างอิงผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีที่อยู่เว็บไซต์คือ <http://web.uflib.ufl.edu/refq.html> โดยห้องสมุดจัดบริการ Ask a Reference Question ให้กับอาจารย์ นักศึกษาและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฟลอริดา ในกรณีที่ห้องสมุดได้รับคำถามจากบุคคลภายนอก บรรณารักษ์จะพิจารณาตอบคำถามเฉพาะที่สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเท่านั้น ทั้งนี้ผู้ใช้บริการสามารถจัดส่งคำถามได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยลักษณะคำถามต้องเป็นคำถามที่ต้องการคำตอบเป็นข้อเท็จจริง เป็นคำถามที่มีความชัดเจน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ หากเป็นคำถามที่ซับซ้อนหรือต้องใช้เวลาในการค้นหาสารสนเทศ บรรณารักษ์จะแนะนำให้ผู้ใช้เข้ามาติดต่อด้วยตนเองที่โต๊ะบริการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Desk) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะเปิดไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และค้นหาคำตอบในวันและเวลาทำการของห้องสมุดคือ วันจันทร์-ศุกร์ สำหรับคำถามที่ผู้ใช้บริการพิมพ์ลงในแบบพิมพ์คำถามจะถูกส่งมา

ที่งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบรรณารักษ์จะค้นหาคำตอบและตอบกลับภายใน 72 ชั่วโมง (University of Florida. George A. Smathers Library, 1999 ; Schncider, 2000)

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail Reference Service) จึงเป็นการติดต่อสอบถามระหว่างผู้ใช้บริการกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ผู้ใช้บริการต้องมีที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นของตนเองและต้องทราบที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือทราบที่อยู่เว็บไซต์ของห้องสมุดที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วย ผู้ใช้บริการที่ส่งคำถามเข้ามาทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นผู้ที่ไม่รับใช้ข้อมูลเท่ากับผู้ที่เดินเข้ามาสอบถามด้วยตนเองที่โต๊ะบริการหรือการสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ ทั้งนี้การค้นหาคำตอบและจัดเตรียมสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จะขึ้นอยู่กับนโยบายในการให้บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดแต่ละแห่งว่ามีวิธีปฏิบัติเพื่อการให้บริการอย่างไร

### ลักษณะของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์บนเว็บ (Web-Based E-Mail Reference Service) เป็นบริการที่ผู้ใช้จัดส่งคำถามอ้างอิงผ่านทางที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามที่ระบุไว้บนหน้าเว็บเพจของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหรือพิมพ์คำถามลงในแบบพิมพ์คำถามอ้างอิง ที่จัดเตรียมไว้บนเว็บเพจของห้องสมุดสำหรับข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องระบุลงในแบบพิมพ์คำถามหรือการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ชื่อและนามสกุลของผู้ใช้บริการสถาบันการศึกษา/หน่วยงานที่สังกัด ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สถานภาพของผู้ใช้บริการ เช่น อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น สาขาวิชาของคำถาม และคำถามอ้างอิง

ในการขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้ใช้บริการจะส่งคำถามอ้างอิงอย่างสั้นๆ มายังงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งนี้บรรณารักษ์จะพิจารณาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรภายในหน่วยงานก่อน โดยพิจารณาจากบัญชีผู้ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสำคัญ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะเปิดไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อยวันละครั้ง เมื่อบรรณารักษ์ได้รับคำถามจากผู้ใช้บริการแล้วจะดำเนินการค้นหาคำตอบและจัดส่งคำตอบให้ผู้บริการภายใน 1-3 วัน

ทำการ สำหรับคำถามที่บรรณารักษ์อ่านแล้วไม่เข้าใจหรือไม่ชัดเจน เป็นคำถามที่ไม่แสดงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการว่าต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับอะไรหรือมีขอบเขตเกี่ยวข้องกับเรื่องใด บรรณารักษ์จะใช้วิธีการสัมภาษณ์หาข้อมูล (Reference Interview) เพื่อซักถามผู้ใช้ให้ทราบความต้องการที่แท้จริงและให้ได้ข้อมูลในการค้นหาคำตอบต่อไป

### การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการสืบค้นและประมวลสารสนเทศ

บริการบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถใช้ประโยชน์ในการให้บริการสืบค้นและประมวลสารสนเทศ (Tillman, 1995:9-53; Thomsen 1996 : 15-67) ได้แก่ กลุ่มสนทนา เทลเน็ต ไฮเทลเน็ต การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล เวิลด์ไวด์เว็บ และโปรแกรมค้นหา

- **กลุ่มสนทนา (Discussion Groups)** บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถใช้ประโยชน์จากบริการกลุ่มสนทนาเพื่อให้บริการสืบค้นได้เป็นอย่างดี เนื่องจากกลุ่มสนทนามีแหล่งสารสนเทศเป็นจำนวนมาก ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการค้นหาข้อมูลสำหรับผู้ใช้บริการ ดังตัวอย่างของกลุ่มข่าวสารที่ชื่อ Directory of Scholarly Electronic Conferences ที่ผู้ใช้สามารถค้นหาได้จากแหล่งข้อมูล <http://www.mid.net/KOVACS/> สำหรับหัวข้อกลุ่มสนทนาที่สามารถค้นหาได้จากแหล่งข้อมูลนี้ เช่น ข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สังคมศาสตร์ สถิติศึกษา ธุรกิจ และการสื่อสาร เป็นต้น

- **เทลเน็ต (Telnet)** เนื่องจากเทลเน็ตเป็นเครื่องมือที่เชื่อมโยงไปสู่แหล่งข้อมูลต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก เช่น แหล่งข้อมูลจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งของรัฐและเอกชน เทลเน็ตจึงนับได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากบริการเพื่อให้บริการสืบค้นได้เป็นอย่างดี

- **ไฮเทลเน็ต (Hytelnet)** บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถใช้ประโยชน์จากบริการไฮเทลเน็ตเพื่อให้บริการสืบค้นสารสนเทศได้โดยการ เข้าไปสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลของห้องสมุดจากรายการแบบออนไลน์ ตัวอย่างของแหล่งข้อมูลที่สามารถสืบค้นผ่านบริการไฮเทลเน็ต คือ <http://www.usask.ca/cgi-bin/hytelnet>



- **การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (File Transfer protocol – FTP)** เมื่อบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สืบค้นและให้บริการสืบค้นสารนิเทศแก่ผู้ใช้บริการ ขั้นตอนหนึ่งของการสืบค้นบางครั้งจะต้องมีการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล จากแหล่งข้อมูลต้นแหล่งเพื่อดาวน์โหลดมาสู่คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลจึงนับได้ว่าเป็นวิธีการที่สำคัญสำหรับการให้บริการสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลตามต้องการ

- **เว็ลด์ไวด์เว็บและโปรแกรมค้นหา (World Wide Web & Search Engine)** บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถใช้ประโยชน์จากโปรแกรมค้นหาเพื่อให้บริการสืบค้นสารนิเทศได้โดยการใช้เครื่องมือช่วยค้นต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) โปรแกรมค้นหาแบบคำสำคัญ 2) โปรแกรมค้นหาแบบคู่มือบัญชีรายชื่อหัวเรื่อง/นามานุกรม 3) โปรแกรมค้นหาแบบเมทา และ 4) โปรแกรมค้นหาแบบหัวเรื่องเฉพาะ (Ross, 2001) ซึ่งรายละเอียดของแต่ละประเภทมีดังนี้

### 1. โปรแกรมค้นหาแบบคำสำคัญ (Keyword Search Engines)

เป็นเครื่องมือช่วยค้นประเภทจัดทำดัชนีหัวเรื่องเพื่อช่วยค้น มีมากมายหลายชื่อซึ่งเป็นที่คุ้นเคยกันสำหรับผู้ค้นข้อมูลอยู่ประจำ เช่น Infoseek, Alta Vista, Excite เป็นต้น โปรแกรมค้นหาแบบนี้ทำงานโดยระบบซอฟต์แวร์ Spider ที่คอยอ่านข้อมูลบนเว็บเพจ จากเว็บไซต์ต่างๆ โดยอัตโนมัติ จากนั้นจึงนำเว็บเพจที่อ่านได้มาทำเป็นดัชนี องค์กรประกอบของแต่ละโปรแกรมค้นหาแตกต่างกันไป เช่น ขนาดของฐานข้อมูล เนื้อหา ความง่ายในการใช้ ความถี่ในการเพิ่มข้อมูล รวมทั้งคุณลักษณะและความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละชื่อ วิธีการใช้คือ ให้ผู้ค้นใส่คำค้นที่ต้องการในช่องรับคำค้น แล้วสั่งให้ทำการค้น เครื่องมือช่วยค้นจะทำการค้นเว็บเพจ ที่มีคำตรงกันแล้วจึงแสดงผลออกมาให้

### 2. โปรแกรมค้นหาแบบคู่มือบัญชีรายชื่อหัวเรื่อง/นามานุกรม (Subject Directory and Guides)

เป็นเครื่องมือช่วยค้นประเภทหนึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็น Subject Categories หรือ Subject Browsing ก็ได้เป็นการรวบรวมเว็บเพจขึ้นมาเป็นฐานข้อมูลโดยมีการจัดเรียงเนื้อหาของข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ตามลำดับชั้น คล้ายกับรายการบัตรในห้องสมุด ช่วยชี้ทางให้ผู้ที่ยังไม่มีคำถามที่แน่ชัดให้เห็นโครงสร้างเนื้อหาหรือความสัมพันธ์ของข้อมูลอย่างชัดเจนผู้ใช้สามารถเปิดอ่านได้ที่หน้าจอนครบถ้วน การใช้งานทำได้ง่าย คือ เพียงแต่เลือกหัวข้อเรื่องที่ปรากฏขึ้นมาให้ใกล้เคียงกับหัวเรื่องของผู้ค้นมากที่สุด

ส่วนใหญ่เครื่องมือช่วยค้นประเภทนี้รวบรวมเรื่องขึ้นมาเป็นฐานข้อมูล โดยมนุษย์ซึ่งมีการตรวจสอบเนื้อหาก่อนที่จะจัดจำแนกตามหัวเรื่อง ฉะนั้นปริมาณข้อมูลหรือขนาดมาตรฐานข้อมูลจะเล็กกว่าประเภทแรกมาก ตัวอย่างของเครื่องมือช่วยค้นประเภทนี้ ได้แก่ Yahoo, Infoseek, Look Smart, Magellan เป็นต้น นอกจากจะจัดทำเนื้อหาตามหัวเรื่องแล้วยังสามารถสืบค้นได้เช่นกัน

**3. โปรแกรมค้นหาแบบเมทา (Meta Search Engines)** มีมากมายหลายชื่อเช่นเดียวกับโปรแกรมค้นหาแบบอื่นๆ ไป เช่น Dogpile, Inference Find เป็นต้น ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีที่สุดหากสามารถใช้เครื่องมือประเภทนี้ก่อนเป็นอันดับแรก ช่วยประหยัดเวลาในการค้น เนื่องจากเครื่องมือชนิดนี้ทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่ช่วยส่งคำถามไปยัง โปรแกรมค้นหาชื่อต่างๆ ที่เป็นที่ยอมรับซึ่งรวบรวมไว้และส่งคำตอบกลับมาให้ แตกต่างจากการสืบค้นจากเครื่องมือช่วยค้นแต่ละชื่อ สามารถค้นได้ที่ละฐานข้อมูลซึ่งต้องใช้เวลาและผลที่ได้ก็แตกต่างกันด้วย

โปรแกรมค้นหาแบบเมทา ไม่มีฐานข้อมูลเว็บเพจเป็นของตัวเอง แต่เป็นการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้มีกลไกช่วยค้นในโปรแกรมค้นหาหรือเว็บเพจหลายชื่อในเวลาเดียวกัน (Search multiple database simultaneously via a single interface) ฉะนั้นผลของการสืบค้นจะเป็นกลุ่มของข้อมูลที่มาจากรากหลายโปรแกรมค้นหา ถือได้ว่าหากใช้โปรแกรมค้นหาแบบเมทา จะเป็นทางลัด (Shortcut) ช่วยให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลเร็วขึ้น

ลักษณะเฉพาะที่สำคัญของโปรแกรมค้นหาแบบเมทา แต่ละชื่อซึ่งมีลักษณะคล้ายกัน คือ มีความเร็วในการสืบค้นเพราะการส่งคำถามไปแต่โปรแกรมค้นหาให้ทำการค้นหาพร้อมกันในเวลาเดียวกัน และมีโปรเซสเซอร์ความเร็วสูงช่วยส่งผลข้อมูลกลับมาหน้าจอโดยรวดเร็วอีกทั้งใช้หลาย ๆ โปรแกรมค้นหาที่เป็นที่ยอมรับเป็นฐานข้อมูลในการค้น

ส่วนลักษณะเฉพาะที่แตกต่างของโปรแกรมค้นหาแบบเมทา คือ การจัดเรียงผลของการสืบค้นจะแตกต่างกันไป ความสามารถในการลบทิ้งของข้อมูลที่ซ้ำกัน ความสามารถในการสืบค้นแบบซับซ้อน เช่น การค้นด้วยกลุ่มคำ วลี การค้นด้วย ตรรกบูลีน (and, or, not) การใช้การตัดคำ (truncation) เป็นต้น

**4. โปรแกรมค้นหาแบบหัวเรื่องเฉพาะ (Subject-Specific Search Engines)** เป็นเครื่องมือที่ช่วยสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ไวด์เว็บ ในเนื้อหาเฉพาะหัวเรื่องใดหัวเรื่องหนึ่ง เครื่องมือประเภทนี้มีจุดมุ่งหวังในการสืบค้นได้รายละเอียดที่ลึกกลงในสาขาใดสาขาหนึ่ง ไม่รวบรวมฐานข้อมูลที่มีความกว้างขวางครอบคลุมในสาขาอื่นที่แตกต่างออกไป มีประโยชน์มากในกรณีที่ผู้ค้นมีคำถามที่แน่นอนชัดเจนในเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่ง ปกติแล้วฐานข้อมูลประเภทนี้มักจะ ไม่รวมอยู่ในฐานข้อมูลจากเครื่องมือช่วยค้นขนาดใหญ่

ตัวอย่างของเครื่องมือช่วยค้นประเภทนี้ ได้แก่

-Beaucoup (<http://www.beaucoup.com>)

-Virtual Search Engines

(<http://www.dreamscape.com/frankvad/search.html>)

-Internet Sleuth (<http://www.isleuth.com>)

การสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตหากบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีการวางแผน หรือวางกลยุทธ์ในการสืบค้นก่อนจะช่วยให้ผลการสืบค้นถูกต้องตามที่ต้องการและใช้เวลาอันสั้น สำหรับการเตรียมกลยุทธ์เพื่อการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต นั้น Notess (1997 : 1-6) ได้สรุปไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การตั้งหรือกำหนดคำถามและขอบเขตของคำถามนั้น (Formulate the Question) คือ ผู้ที่ค้นจะต้องมีหัวข้อ ลักษณะ ประเภท วัตถุประสงค์ และระยะเวลาของสารนิเทศที่ต้องการชัดเจน
2. การจำแนกแนวคิดในคำถามนั้น ๆ (Identify the Important Concepts) ให้ออกมาเป็นส่วน ๆ โดยอาจใช้ตารางในการกำหนดเพื่อความเข้าใจง่าย
3. การกำหนดคำค้น หรือการแปลคำถามที่ต้องการสืบค้นออกมาเป็นคำค้นให้ถูกต้อง (Identify Search Terms)
4. การเชื่อมคำ (Combining Search Terms) หมายถึง เป็นการระบุให้กลุ่มคำที่เราต้องการสืบค้นให้มีความสัมพันธ์กันโดยมีตัวเชื่อมต่าง ๆ เช่น Phrase Searching คือ กลุ่มคำหรือวลี Boolean Searching คือ ตัวเชื่อม AND, OR, NOT เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของกลุ่มคำที่เราต้องการสืบค้น
5. การเลือกใช้ โปรแกรมค้นหาให้เหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการสืบค้น
6. ทำการสืบค้น และประเมินผลข้อมูลที่ได้รับ

## การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสอนผู้ใช้บริการห้องสมุด

หน้าที่การสอนผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งที่เป็นการสอนการใช้ห้องสมุด การใช้ทรัพยากรต่างๆ ของห้องสมุด และการสอนทักษะการใช้เครื่องมือช่วยค้นสารนิเทศ จัดเป็นหน้าที่หลักสำคัญของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะจะทำให้ผู้ใช้ทราบว่าสารนิเทศที่ต้องการมีอยู่ที่ใดในห้องสมุด และสามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างไร บรรณารักษ์ต้องมีทักษะและเทคนิคการสอนผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น ในการสาธิตหรือฝึกอบรม เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจและสามารถสืบค้นได้ด้วยตนเอง สามารถทราบขั้นตอนวิธีการเข้าถึงแหล่งสารนิเทศ ตลอดจนวิธีการสืบค้นตัวเนื้อหาของสารนิเทศ (Rockman, 1999 : 255-256) แต่เดิมหน้าที่นี้ถูกเรียกว่า การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดหรือสอนการใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นการสอนให้ผู้ใช้รู้จักการใช้บัตรรายการหรือรายการที่เป็นรูปเล่ม เพื่อค้นหารายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารนิเทศที่ต้องการรู้จักระบบการจัดหมู่ที่ห้องสมุดเลือกใช้ เช่น การจัดหมู่หนังสือระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน การสอนให้รู้จักหัวเรื่องต่างๆ เช่น หัวเรื่องของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน หรือการใช้ดรรชนีวารสารและวารสารสาระสังเขปในแต่ละสาขาวิชา เป็นต้น ต่อมาเมื่อเครื่องมือช่วยค้นเปลี่ยนแปลงในรูปฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์แทนที่จะเป็นรูปเล่มหรือบัตรรายการ ทำให้ภาระการสอนผู้ใช้ของบรรณารักษ์มีการเปลี่ยนแปลงเป็นการสอนการเข้าถึงรายการบรรณานุกรมจากเครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ ฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์หรือโอแพค (Online Public Access Catalog : OPAC) หรือฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ฐานข้อมูลเหล่านี้อาจให้บริการอยู่บนอินเทอร์เน็ตหรือเป็นฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ เช่น DIALOG รวมถึงการเข้าถึงสารนิเทศรูปแบบอื่นได้แก่สารนิเทศเนื้อหาฉบับเต็ม (Full-text) หรือมัลติมีเดีย การที่มีภารกิจด้านการสอนเพิ่มขึ้น ทำให้สถานภาพของบรรณารักษ์เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะผู้ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาต่างยอมรับบทบาทของบรรณารักษ์ในฐานะผู้สอนหรือผู้ช่วยสอนมากขึ้น (Farber, 1995 : 9-12) สำหรับการประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสอนและแนะนำการใช้ห้องสมุดของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้น Standley and Lyandres (1998 :3-4) เห็นว่าสื่ออินเทอร์เน็ต ทั้งในรูปของการสอนผ่านบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ mailling list รวมถึงการสอนผ่านเว็บไซต์ จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้ใช้ที่จะเรียนรู้อย่างสนุกสนาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจและสนใจที่จะฝึกปฏิบัติตามคำแนะนำในบทเรียนที่เกี่ยวข้องกับวิธีการใช้ห้องสมุด หรือเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศต่างๆ บนระบบอินเทอร์เน็ต หรือการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วน Tenopir (1999, : 279) เห็นว่าการสอนการใช้ห้องสมุดและการแนะนำบริการของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นโอกาสและทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถมาใช้ห้องสมุดได้ด้วยตนเองสามารถเรียนรู้ คำแนะนำการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรต่างๆ ของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง สะดวกและคุ้มค่า ตามที่ห้องสมุดได้จัดทำบทเรียนการสอนเผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต

## การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารและติดตามความรู้ความก้าวหน้าใน การปฏิบัติงาน

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถใช้ประโยชน์จากบริการบนอินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลระหว่างบรรณารักษ์ผู้ให้บริการด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังสามารถใช้อินเทอร์เน็ตในการติดตามความรู้ความก้าวหน้าจากแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย สำหรับเครื่องมือบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมีดังนี้คือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทอล์กหรือไออาร์ซี และกลุ่มสนทนา (Lancaster and Sandore, 1997 : 182-184)

**1. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail / E-mail)** บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งข้อมูลรับและตอบคำถามจากผู้ให้บริการ ในขณะที่เดียวกันสามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลระหว่างบรรณารักษ์ผู้ให้บริการด้วยตนเอง

**2. ทอล์ก (Talk) หรือ ไออาร์ซี (Internet relay chat – IRC)** เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สามารถโต้ตอบกันได้ โดยที่การสนทนาด้วยทอล์กนั้นจะสามารถสื่อสารกันได้เพียง 2 คน ซึ่งต่างจากไออาร์ซีที่สามารถสนทนาพร้อมกันได้มากกว่า 2 คน จึงนับได้ว่าเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็วและสามารถโต้ตอบกันได้ทันที จึงเหมาะแก่การติดต่อสื่อสารของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ต้องการการสื่อสารแบบรวดเร็วและโต้ตอบแบบทันที

**3. กลุ่มสนทนา (Discussion group)** บริการกลุ่มสนทนาและข่าวสาร เป็นบริการของกลุ่มคนที่ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการนี้มี 2 ประเภทคือ Listservs เป็นการรวมกลุ่มของคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน ผู้ที่ต้องการเป็นสมาชิกของกลุ่มต้องสมัครเป็นสมาชิก และข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะถูกส่งมายังหมายเลขไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละคนโดยอัตโนมัติ และประเภทที่ 2 คือ Newsgroups นั้นไม่ต้องสมัครเป็นสมาชิก แต่ต้องเข้าไปอ่านในกลุ่มข่าวนั้นโดยตรง ดังนั้นบริการนี้ทำให้ผู้ที่ เป็นสมาชิกไม่ได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากเกินไปและสามารถเลือกอ่านข้อมูลได้ในเวลาที่ต้องการ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถใช้บริการนี้เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็นและถามปัญหาต่างๆ ไปยังกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกเพื่อนำมาใช้ประกอบการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตัวอย่างกลุ่มสนทนาที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น LIBREF-L เป็นกลุ่มสนทนาที่เกี่ยวกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยเฉพาะ หรือ BL-L (Bibliographic Instruction) เป็นกลุ่มสนทนาที่เกี่ยวกับการสอนการใช้ห้องสมุด

## ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วย การค้นการค้นคว้า

แม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะมีประโยชน์มากมายสำหรับการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่ยังคงมีอุปสรรคสำคัญในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน Rieh (1999 :181) ได้แสดงทัศนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ว่าเทคโนโลยีสำหรับการให้บริการมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ประกอบกับข้อมูลข่าวสารที่มีอย่างมากมายและแพร่หลายบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่งผลกระทบต่อบรรณารักษ์ต้องใช้เวลามากในการเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถในด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต บรรณารักษ์ต้องเรียนรู้เทคนิค และเครื่องมือช่วยสืบค้นต่างๆ ที่มีมากมายหลายประเภทบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Tyckoson, 1999 : 57) ต้องใช้ระยะเวลาในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล และรอผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เนื่องจากสายการสื่อสารมีความเร็วต่ำ ในขณะที่มีผู้ใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก (Chisenga, 1999 : 48) รวมถึงเครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (Saeed and et al., 2000 : 157)

การแสวงหาสารนิเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ยาก ปัญหาที่บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบอยู่เสมอในการให้บริการสืบค้นสารนิเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคือ โปรแกรมค้นหาบนอินเทอร์เน็ต รวมทั้งเนื้อหาสารนิเทศยังขาดการจัดหมวดหมู่ของขอบเขตเนื้อหาข้อมูลให้ชัดเจนถูกต้องอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน ขาดการใช้ศัพท์ควบคุมในโฮมเพจต่างๆ (Stover, 2000 :44) ซึ่งส่งผลกระทบต่อบรรณารักษ์ทำให้การค้นหาสารนิเทศเป็นไปด้วยความยากลำบาก ต้องใช้เวลามากในการคัดเลือกและกลั่นกรองสารนิเทศ รวมถึงการประเมินสารนิเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะประสบผลสำเร็จในการสืบค้นหาข้อมูลและสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตนั้นบรรณารักษ์จำเป็นต้องมีความรู้เทคนิคและกลยุทธ์ ในการสืบค้นในแต่ละหัวข้อคำถามนั้นๆ ตลอดจนทักษะและประสบการณ์ในการค้นหาข้อมูลของผู้ใช้เป็นสำคัญ (Tenopir, 2000 : 38) และด้วยเหตุที่อินเทอร์เน็ตมีจำนวนสารนิเทศมากมาย หลากหลาย และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจนยากที่จะติดตามจึงก่อให้เกิดปัญหาเรื่องการใช้งานของสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตที่ถูกต้องและเป็นธรรมแก่เจ้าของผลงาน สารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตจึงกลายมาเป็นประเด็นที่ทำทนายกฎหมายลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา เนื่องจากสามารถเข้าถึงและเลือกใช้ได้โดยอิสระ ไม่สามารถควบคุมการอ้างถึง หรือการเข้าถึงของสารนิเทศเหล่านั้นได้ นอกจากนี้การนำสารนิเทศไปใช้งานยังยากแก่การตรวจสอบว่าเป็นผลงานของผู้เขียนนั้นๆ หรือเป็นการลอกเลียน คัดลอก แอบอ้างผลงานแนวคิดของผู้อื่นมาเป็นของตน (Plagiarism) หรือไม่ (สุนัสนริน บัวเลิศ, 2543 : 10)

ดังนั้น จากปัญหาที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าในการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ยังเป็นปัญหาที่ต้องเร่งกันแก้ไขต่อไป เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้อย่างคุ้มค่า

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยภายในประเทศ

จากการสำรวจวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ มีดังต่อไปนี้

พรพรรณ บุญยะทิม (2539) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรครวมทั้งข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์ในห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า บริการบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศใช้ ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้เพื่อติดต่อจดหมายและแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นระหว่างกัน บริการการขอเข้าใช้ระบบ ใช้เพื่อการติดต่อกับเครือข่ายระยะไกล การตรวจสอบรายละเอียดทางบรรณานุกรม การกำหนดหัวเรื่อง การวิเคราะห์เลขหมู่หนังสือ และการสืบค้นสารนิเทศ การตรวจสอบบรรณานุกรมให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงเพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สำหรับบริการถ่ายโอนข้อมูล จะใช้เพื่อโอนย้ายแฟ้มข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ ไม่มีเวลาศึกษาวิธีการใช้บริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต การติดต่อเข้าสู่ระบบทำได้ยาก ขาดทักษะในการใช้ระบบ สำหรับข้อเสนอแนะคือ ควรมีการจัดทำคู่มือการใช้อินเทอร์เน็ต และบุคลากรควรได้รับการอบรม และพัฒนาทางด้านภาษา

จิราภรณ์ กรอบกระจก (2540) ได้ศึกษาเรื่องสภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานจำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุด สภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามและประสบการณ์การทำงานของบรรณารักษ์ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจต่อวิธีการให้บริการสืบค้นทั้งในรูปของฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง และฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดีรอม และแหล่งข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับปัญหาการสืบค้นที่พบในระดับมากข้อมูลที่ได้รับทางโทรสารเลื่อนลางไม่ชัดเจน เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย จำนวนบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสืบค้นมีไม่เพียงพอและปัญหาด้านระบบการสื่อสารโทรคมนาคม

ในปีเดียวกันนี้ ศศิธร ดิณะมาศ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับงานทำรายการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในด้าน วัตถุประสงค์ของการใช้ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ วิธีการเข้าถึง รูปแบบการใช้ สาขาวิชา ความถี่ ช่วงเวลาที่ใช้ ผลสำเร็จในการใช้และระยะเวลาที่ได้รับผล 2) ปัญหาและข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์ ในการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับงานทำรายการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบเลขหมู่หนังสือ กำหนดหัวเรื่องและตรวจสอบรายละเอียดทางบรรณานุกรม แหล่งสารสนเทศที่เข้าใช้ส่วนใหญ่คือ OhioLink บริการที่ใช้ส่วนใหญ่คือบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลโดยใช้โปรแกรม Telnet และเข้าถึงผ่าน IP address คำค้นที่ใช้ส่วนใหญ่คือชื่อผู้แต่ง และได้รับการค้นในรูปแบบเอกสาร สำหรับสาขาวิชาที่ใช้ค้นจำนวนสูงสุดคือสาขาเทคโนโลยี บรรณารักษ์จำนวนสูงสุดใช้อินเทอร์เน็ตค้นรายการหนังสือทุกวัน ช่วงเวลาในการค้นส่วนใหญ่คือ 1-5 นาที และบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ประสบผลสำเร็จในการค้นมากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ สำหรับปัญหาที่บรรณารักษ์จำนวนสูงสุดประสบคือ ไม่สามารถเข้าสู่ระบบบางแห่งได้ เนื่องจากมีผู้ใช้ในช่วงเวลานั้นมาก และปัญหาที่ประสบต่ำสุดคือซอฟต์แวร์ที่ห้องสมุดใช้ในการติดต่อสื่อสารบนระบบอินเทอร์เน็ตไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบห้องสมุดอื่นได้

และในปีต่อมา นฤตย์ นิมสมบุญ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง อินเทอร์เน็ต : บริการอ้างอิงของห้องสมุด การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเอกสาร โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการดูงานวิจัยเรื่องการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องความหมาย ความสำคัญ ความเป็นมาและบริการประเภทต่างๆ ของเครือข่าย รวมทั้งการศึกษาการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่าเครื่องมือและบริการอินเทอร์เน็ต ที่บรรณารักษ์สามารถใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล บริการเข้าใช้เครื่องในระยะไกล บริการค้นหาไฟล์และฐานข้อมูล บริการกลุ่มสนทนาและข่าวสาร นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังมีการใช้โปรแกรมค้นหา เพื่อค้นหาข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ในปีเดียวกันนี้ สุกัญญา อ่างศิลา (2541) ได้ศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อบริการผู้ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภูมิภาค (PULINET) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อบริการผู้ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภูมิภาค (PULINET) ผลการวิจัยพบว่า ประเภทของบริการในอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์งานบริการใช้มากที่สุดคือ เทลเน็ต รองลงมาได้แก่ เวิลด์ไวด์เว็บ ไปรษณีย์



อิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมค้นหา การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลและบริการโกลเฟอร์ ตามลำดับ โดยมีสภาพและปัญหาการใช้แต่ละบริการดังนี้ 1) ประชาชนใช้อิเล็กทรอนิกส์พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เพื่อรับ-ส่งจดหมายทั่วไป ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ไม่สามารถจัดส่งข้อความได้เพราะระบบการสื่อสารขัดข้องบ่อย 2) บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่เพื่อถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลเพื่อบริการผู้ใช้ ประเภทของสารนิเทศที่ถ่ายโอนคือข้อมูลประเภทข้อความ ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ ระบบการสื่อสารขัดข้องทำให้ไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ หรือถ่ายโอนได้แต่ช้า 3) บริการเทลเน็ตพบว่าส่วนใหญ่ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ รูปแบบของข้อมูลที่สืบค้นได้แก่ ข้อมูลบรรณานุกรม ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่การติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการช้าเพราะมีผู้ติดต่อเข้าใช้ระบบจำนวนมาก 4) บริการโกลเฟอร์พบว่า ส่วนใหญ่เพื่อสืบค้นไฟล์และฐานข้อมูลในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน สถาบันการศึกษาในประเทศ รูปแบบของข้อมูลที่สืบค้นได้แก่ข้อมูลบรรณานุกรม ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ต้องใช้เวลานานในการสืบค้นสารนิเทศ 5) บริการเวิลด์ไวด์เว็บพบว่า ส่วนใหญ่เพื่อการสืบค้นสารสนเทศ ประเภทเนื้อหา รูปแบบของข้อมูลที่สืบค้นมีลักษณะเป็นเนื้อหาย่อยๆ สั้น กะทัดรัด โดยสืบค้นเนื้อหาวิชาด้านห้องสมุด ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ไม่สามารถติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บที่ต้องการได้ เพราะระบบการสื่อสารขัดข้อง 6) บริการเวิลด์ไวด์เว็บและโปรแกรมค้นหาพบว่า ส่วนใหญ่เพื่อสืบค้นแหล่งสารนิเทศเว็บไซต์ โปรแกรมค้นหาที่บรรณารักษ์ติดต่อเข้าไปสืบค้นแหล่งสารนิเทศได้แก่ Yahoo ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ศูนย์บริการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังศูนย์บริการสารนิเทศอื่นๆ มากเกินไป ทำให้ไม่สามารถค้นพบแหล่งสารนิเทศที่ต้องการได้ในเวลารวดเร็ว

สำหรับปัญหาทั่วไปในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อบริการผู้ใช้ในงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภูมิภาคมีดังนี้ 1) ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์พบว่า มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ 2) ปัญหาด้านซอฟต์แวร์พบว่า มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ดำเนินการแลกเปลี่ยนติดต่อสื่อสารกันระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ภาษาและระบบตัวอักษรต่างกัน 3) ปัญหาด้านระบบสื่อสารพบว่า มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การติดต่อเข้าสู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ติดต่อยากเพราะมีคนใช้ระบบจำนวนมาก 4) ปัญหาด้านนโยบายของแหล่งข้อมูลพบว่า มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ไม่สามารถล็อกอินได้ เพื่อสืบค้นสารนิเทศในบางฐานข้อมูลได้เพราะต้องมีรหัสผ่าน (Password) และ 5) ปัญหาด้านทักษะความรู้ ความสามารถในการสืบค้นพบว่า มีปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย

และในปีต่อมา ประอรณช โปร่งมณีกุล (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีดำเนินการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต และปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ส่วนมากใช้อินเทอร์เน็ตปฏิบัติงานกิจกรรมที่รับผิดชอบดังนี้คือ

- 1) งานคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศบรรณารักษ์ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเพื่อตรวจสอบรายละเอียดทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด
- 2) งานสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้สั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือมากที่สุด โดยแหล่งจำหน่ายบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ติดต่อสั่งซื้อมากที่สุดได้แก่ ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นแหล่งจำหน่ายในประเทศ และ Amazon.com ซึ่งเป็นแหล่งจำหน่ายในต่างประเทศ
- 3) งานขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด โดยแหล่งในประเทศบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์เข้าไปติดต่อขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศนั้น มีทั้งหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน และแหล่งในต่างประเทศบนอินเทอร์เน็ต ที่บรรณารักษ์เข้าไปติดต่อขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศนั้น มีทั้งห้องสมุดและองค์การระหว่างประเทศ
- 4) งานแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด โดยแหล่งในประเทศบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์เข้าไปติดต่อขอแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศนั้น ส่วนใหญ่เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และแหล่งในต่างประเทศบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์เข้าไปติดต่อขอแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นองค์การระหว่างประเทศ

สำหรับปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยบรรณารักษ์ประสบปัญหาด้านวิธีการปฏิบัติงานมากที่สุด และปัญหาที่บรรณารักษ์ประสบมากที่สุด คือ ไม่สามารถใช้ใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์จากการสั่งซื้อผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายเงิน นอกจากนี้บรรณารักษ์ได้เสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้ปฏิบัติงานดีขึ้นได้แก่

- 1) ด้านอุปกรณ์นั้น ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้เพียงพอกับบุคลากร และควรพัฒนาสมรรถนะของอุปกรณ์และความเร็วของวงจรเช่า
- 2) ด้านบุคลากร ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอกับงาน และควรฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานให้มากขึ้น รวมถึงฝึกทักษะด้านภาษาต่างประเทศด้วย
- 3) ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ควรมีกฎระเบียบที่รองรับหลักฐานทางการเงินให้ใช้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ และควรอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น สามารถสั่งซื้อทรัพยากรทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ เป็นต้น

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

Cromer and Johnson (1994) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยใช้แบบสอบถามส่งผ่านทางไปรษณีย์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ไปให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าซึ่งเป็นประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่าบริการ listservs เป็นเครื่องมือที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใช้เพื่อติดตามความก้าวหน้าในวิชาชีพของตนเอง และเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งหัวข้อที่เข้าไปใช้คือ LIBREF-L

Basu (1995) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปริมาณคำถามที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการตอบคำถาม วิธีการเรียนรู้อินเทอร์เน็ต บริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ ผลสำเร็จในการสืบค้นและปัญหาที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าย้อยละ 51.00 มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 2 ปี บรรณารักษ์ร้อยละ 60.00 มีวิธีการเรียนรู้อินเทอร์เน็ตจากการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อสืบค้นรายการบรรณานุกรมและใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ โดยบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้คือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เทลเน็ต บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล และโกเฟอร์ สำหรับปัญหาที่พบคือ ไม่มีเวลาเพียงพอในการศึกษาและฝึกปฏิบัติการสืบค้นข้อมูล ในด้านคุณภาพของสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต พบว่าข้อมูลมีความหลากหลายขาดรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้ต้องใช้เวลามากในการคัดเลือกข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

Rosenthal and Spiegelman (1996) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในมลรัฐนิวยอร์ก วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประโยชน์และบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ที่ใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผลการศึกษาพบว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่เห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญยิ่งต่องานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในอนาคต เพราะสามารถช่วยให้การสืบค้นข้อมูลจากแหล่งสารนิเทศในรูปแบบต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้ได้เป็นไปอย่างรวดเร็ว รวดเร็ว โดยเฉพาะโปรแกรมค้นหา นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังสามารถใช้ประโยชน์จากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Listservs และกลุ่มสนทนา เพื่อการติดต่อสื่อสารทั้งกับผู้ใช้บริการและระหว่างบรรณารักษ์ด้วยกัน

สำหรับ Zumalt and Pasicznyuk (1998) ได้ศึกษาเรื่องอินเทอร์เน็ตและงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อทดสอบการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในสถานการณ์จริงในด้านความลึกซึ้ง ความถูกต้อง และความถาวรของข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าอินเทอร์เน็ตสามารถให้คำตอบกับผู้ใช้บริการได้อย่างลึกซึ้งเพียงพอ สำหรับความถูกต้องของข้อมูลได้ผลลัพธ์ไม่ต่างไปจากการค้นหาข้อมูลจากเอกสารรูปเล่ม และข้อมูลที่พบบนอินเทอร์เน็ตยังเป็นสิ่งที่มีความถาวรอยู่บนแหล่งนั้นตลอดระยะเวลาของการทดสอบ ดังนั้นอินเทอร์เน็ตจึงเป็นเครื่องมือที่คุ้มค่าในการลงทุนต่อการจัดบริการในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นอย่างยิ่ง

Abdoulaye and Majid (2000) ได้ศึกษาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของประเทศมาเลเซีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็น การยอมรับ และผลกระทบที่เกิดจากการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อประโยชน์ในการวางแผนงานและพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือบรรณารักษ์ที่มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำนวน 40 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศมาเลเซีย 9 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่เห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่สนับสนุนทำให้การทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับประเด็นที่ว่า อินเทอร์เน็ตจะเป็นสิ่งที่มาทดแทนเครื่องมือให้บริการตอบคำถามแบบดั้งเดิมได้อย่างสมบูรณ์ และเห็นว่าเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมและเพิ่มคุณค่าให้งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากขึ้น อีกทั้งยังเห็นว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรก้าวไปข้างหน้าพร้อมกับการมีทักษะที่ดีในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จึงจะสามารถทำให้งานบริการตอบคำถามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ Stover (2000) ได้ศึกษาเรื่อง บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ากับอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้อินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจของบรรณารักษ์ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ส่งไปให้กลุ่มประชากรผ่านทางเว็บไซต์ ผลการศึกษาพบว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจกับการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานและติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ โดยบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ได้แก่ โปรแกรมค้นหา ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อาร์ชี กลุ่มสนทนาและข่าวสาร ทั้งในรูปของ Newsgroup และ Listservs

Tenopir and Ennis (2001) ได้ศึกษา เรื่องบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในยุคปีสองพัน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบและความเปลี่ยนแปลงของทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบห้องสมุดเสมือน ต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ส่งผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มประชากรที่ศึกษาคือหัวหน้างานบริการตอบคำถามและช่วยการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่เป็นสมาชิกของ Association of Research Libraries จำนวน 120 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมา 70 คน (ร้อยละ 64.00) ผลการศึกษาพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่ง ยังคงอนุญาตให้ผู้ใช้บริการ ส่งคำถามมาสอบถามได้หลายช่องทาง ทั้งในรูปแบบการให้บริการโดยตรงที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม และการรับคำถามผ่านทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 100.00) รองลงมาพบว่าผู้ใช้บริการจะติดต่อขอรับบริการผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 99.00) และการให้บริการตอบคำถามตามที่นัดหมาย (appointment) (ร้อยละ 96.00) สำหรับช่องทางที่เป็นทางเลือกใหม่ของผู้ใช้บริการที่จะสามารถติดต่อขอรับบริการตอบคำถามได้จะเป็นลักษณะ real-time virtual reference (ร้อยละ 29.00)

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์ได้ 4 ประเด็น ดังนี้คือ

**1. วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต** ผลการวิจัยของ พรพรรณ บุญยะทิม (2539) พบว่า บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการโอนย้ายแฟ้มข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และใช้เพื่อการติดต่อกับเครือข่ายระยะไกล การกำหนดหัวเรื่อง การวิเคราะห์เลขหมู่หนังสือ และการสืบค้นสารนิเทศ นอกจากนี้ยังใช้เพื่อการตรวจสอบรายละเอียดทางบรรณานุกรมให้แก่ผู้ใช้บริการ ใช้เพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงเพื่อโต้ตอบจดหมาย และแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็นระหว่างกัน เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ Basu (1995) ที่ระบุว่า บรรณารักษ์มีวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ และใช้เพื่อสืบค้นรายการบรรณานุกรม ในขณะที่เดียวกันผลการวิจัยของ ศศิธร ดิณะมาต (2540) พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบเลขหมู่หนังสือ กำหนดหัวเรื่องและตรวจสอบรายละเอียดทางบรรณานุกรม สำหรับผลการวิจัยของนฤตย์ นิมสมบุญ (2541) พบว่าบรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด ส่วนผลงานวิจัยของ Cromer and Johnson (1994) ระบุว่าบรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดตามความก้าวหน้าในวิชาชีพของตนเอง

**2. บริการบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ใช้** ผลการวิจัยของพรพรรณ บุญยะทิม (2539) พบว่า บริการบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ใช้ ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการการขอเข้าใช้เครือข่ายระยะไกล บริการถ่ายโอนข้อมูล ในขณะที่งานวิจัยของ ศศิธร ติณะมาศ (2540) ระบุว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลโดยใช้นโปรแกรมเทลเน็ต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤตย์ นิมสมบุญ (2541) ที่ระบุว่าบรรณารักษ์ใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล บริการเข้าใช้เครื่องในระยะไกล บริการค้นหาไฟล์ และฐานข้อมูล บริการกลุ่มสนทนาและข่าวสาร นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังมีการใช้โปรแกรมค้นหา เพื่อค้นหาข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนสุกัญญา อ่างศิลา (2541) ระบุว่าบริการที่บรรณารักษ์ใช้คือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งจดหมาย บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล บริการเทลเน็ต บริการโกเฟอร์พบว่า เพื่อสืบค้นไฟล์และฐานข้อมูลในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนจากสถาบันการศึกษาในประเทศ และบริการเว็ลต์ไวต์เว็บใช้เพื่อการสืบค้นสารนิเทศสำหรับงานวิจัยของประอรนุช โปร่งมณีกุล (2543) ระบุว่าบรรณารักษ์ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการเทลเน็ต และบริการเว็ลต์ไวต์เว็บในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ในขณะที่ Cromer and Johnson (1994) พบว่าบรรณารักษ์ใช้บริการ listservs เป็นเครื่องมือในการติดตามความก้าวหน้าในวิชาชีพของตนเอง และเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ Rosenthal and Spiegelman (1996) ที่ระบุว่า บรรณารักษ์ยังสามารถใช้ประโยชน์จากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Listservs หรือกลุ่มสนทนา เพื่อการติดต่อสื่อสารทั้งกับผู้ใช้บริการและระหว่างบรรณารักษ์ด้วยกัน และงานวิจัยของ Stover (2000) ระบุว่าบรรณารักษ์ใช้โปรแกรมค้นหาไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อาร์ชี กลุ่มสนทนาและข่าวสารทั้งในรูปของ Newsgroup และ Listservs สำหรับงานวิจัยของ Basu (1995) พบว่าบริการบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ใช้คือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เทลเน็ต การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล และโกเฟอร์ ในขณะที่ Tenopir and Ennis (2001) พบว่าบรรณารักษ์ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

**3. แหล่งสารนิเทศที่บรรณารักษ์ใช้** ผลการวิจัยของ ศศิธร ติณะมาศ (2540) พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่เข้าใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา ที่มีโดเมนเนมเป็น .edu หรือ .ac เช่น OhioLink เช่นเดียวกับ สุกัญญา อ่างศิลา (2541) ที่ระบุว่าบรรณารักษ์ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ ส่วนผลการวิจัยของ ประอรนุช โปร่งมณีกุล (2543) พบว่าบรรณารักษ์ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า ที่มีโดเมนเนมเป็น .com หรือ .co

4. **ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ประสบ** ผลการวิจัยของ พรพรรณ บุญยะทิม (2539) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ประสบ ได้แก่ การที่ไม่มีเวลาศึกษาวิธีการใช้บริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต การติดต่อเข้าสู่ระบบทำได้ยาก ขาดทักษะในการใช้ระบบ ในขณะที่ จิราภรณ์ กรอบกระจก (2540) พบว่าบรรณารักษ์ประสบปัญหาในด้านการสืบค้นที่ข้อมูลที่ได้รับทางโทรสารเลือนลางไม่ชัดเจน เครื่องเทอร์มินัลมีจำนวนจำกัด แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย จำนวนบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสืบค้นมีไม่เพียงพอและปัญหาด้านระบบการสื่อสารโทรคมนาคม สำหรับศศิธร ดิณะมาศ (2540) พบว่าบรรณารักษ์ไม่สามารถเข้าสู่ระบบบางแห่งได้ เนื่องจากมีผู้ใช้ในช่วงเวลานั้นมาก และซอฟต์แวร์ที่ห้องสมุดใช้ในการติดต่อสื่อสารบนระบบอินเทอร์เน็ตไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบห้องสมุดอื่นได้ ส่วนสุกัญญา อ่างศิลา (2541) พบว่าบรรณารักษ์ประสบปัญหาในด้านระบบการสื่อสารขัดข้องบ่อยทำให้ไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ หรือถ่ายโอนได้แต่ช้า ใช้เวลานานในการสืบค้นสารนิเทศ การติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการฯ และใช้เวลานานเพราะมีผู้ติดต่อเข้าใช้ระบบจำนวนมาก และศูนย์บริการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังศูนย์บริการสารนิเทศอื่นๆ มากเกินไป ทำให้ไม่สามารถค้นพบแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้ในเวลารวดเร็ว เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ สำหรับประอรนุช โปร่งมณีกุล (2543) พบว่า บรรณารักษ์ไม่สามารถใช้ใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์จากการสั่งซื้อผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายเงิน ในขณะที่ Basu (1995) พบว่าบรรณารักษ์ไม่มีเวลาเพียงพอในการศึกษาและฝึกปฏิบัติการสืบค้นข้อมูล และข้อมูลมีความหลากหลาย ขาดรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้ต้องใช้เวลามากในการคัดเลือกข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูล วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การกำหนดประชากร การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ด้วยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อินเทอร์เน็ต และปัญหาและการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากหนังสือ วารสาร เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ และสืบค้นสารนิเทศจากบริการเว็ลด์ไวด์เว็บบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งจากฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับจากต่างประเทศด้วย เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัย

#### การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่หลักในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยศึกษาจากบรรณารักษ์ในหอสมุดกลางของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 27 แห่ง รวม 69 คน และจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวน 21 แห่ง รวม 31 คน รวมทั้งสิ้น 48 แห่ง 100 คน (ตารางที่ 1)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**ตารางที่ 1** จำนวนบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ชื่อห้องสมุด	จำนวน/คน
<b>ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ</b>	
1. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	4
3. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	2
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	3
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	3
6. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	3
7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	2
8. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาเขตศูนย์รังสิต	2
9. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร	2
10. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	2
11. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	2
12. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล	4
13. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	4
14. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	1
15. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	2
16. สำนักหอสมุดกลาง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม	3
17. หอสมุดสาขาวังท่าพระ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ	3
18. ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	3
19. ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	2
20. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	6
21. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	2
22. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	2
23. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	2
24. สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี	3
25. กองห้องสมุด สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้	1
26. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	1
27. สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	2
	<b>(69)</b>

**ตารางที่ 1** จำนวนบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด  
มหาวิทยาลัย (ต่อ)

ชื่อห้องสมุด	จำนวน/คน
<b>ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน</b>	
1. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	1
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก	1
3. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	2
4. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยคริสเตียน	1
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	1
6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	1
7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	2
8. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร	2
9. ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	1
10. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ	1
11. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2
12. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต	1
13. สำนักบรรณสารและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล	2
14. ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งเอเชีย	1
15. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม	1
16. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม	2
17. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	1
18. ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	1
19. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	3
20. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	3
21. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	1
	<b>(31)</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100</b>

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของคำถามประกอบด้วยคำถามปลายเปิด คำถามปลายปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียวและหลายคำตอบ และคำถามชนิดมาตราประมาณค่า โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้นสังกัด ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงาน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต และปริมาณคำถามในแต่ละวัน โดยเฉลี่ยที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องช่วยค้นหาข้อมูล ซึ่งคำถามในส่วนแรกนี้เป็นคำถามประเภทปลายปิดแบบให้เลือกตอบ 4 ข้อ และเป็นแบบเติมข้อความ 1 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ในการใช้และระยะเวลาโดยเฉลี่ยต่อวันที่มีการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นคำถามประเภทปลายปิดแบบให้เลือกตอบได้หลายคำตอบ
  - ตอบคำถามผู้ใช้บริการ ตามประเภทของคำถาม ดังนี้
    - คำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ (Directional question)
    - คำถามอย่างง่าย (Ready reference question)
    - คำถามที่ต้องการการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงและเรื่องราวของเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (Specific search)
    - คำถามที่ต้องการอาศัยการค้นคว้าวิจัย (Research question)
  - สืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ
  - ประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ ดังนี้
    - รวบรวมรายชื่อและจัดทำหน้าสารบัญวารสารออนไลน์
    - จัดทำรายการ Journal Links
    - จัดทำรายการเชื่อมโยงเว็บไซต์ (Web links)
    - จัดทำบรรณานุกรมของเว็บไซต์ (Web cataloging)
    - จัดทำรายชื่อฐานข้อมูลสารนิเทศ
  - จัดทำคู่มือการให้บริการสารนิเทศในลักษณะออนไลน์

- จัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด
- จัดส่งผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้ทาง E-mail
- ฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต
- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
- จัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง (Frequently Asked Questions)
- ให้คำแนะนำและติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการทาง E-mail
- ติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ
- ให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

## 2. วิธีการเข้าถึงสารนิเทศ

- การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่าง ๆ
- การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย
- การใช้โปรแกรมค้นหา (Search engine)

## 3. แหล่งสารนิเทศที่ใช้

- แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)
- แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov)
- แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานทางทหาร (.mil)
- แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานเกี่ยวกับข่ายงาน (.net)
- แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (.org หรือ .or)
- แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรธุรกิจต่างๆ ไป และบริษัทต่างๆ (.firm)
- แหล่งสารนิเทศประเภทธุรกิจที่มีการเสนอขายสินค้าเป็นหลัก (.stone)
- แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับ World Wide Web (.web)
- แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นในเรื่องวัฒนธรรมและกิจกรรมที่ให้ความบันเทิงทั่วไป (.arts)
- แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจและบันเทิง (.rec)
- แหล่งสารนิเทศประเภทที่ให้บริการด้านข่าวสารต่าง ๆ (.info)
- แหล่งสารนิเทศประเภทที่ใช้สำหรับบุคคลทั่วไป (.nom)

4. ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้

- บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
- บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP - File Transfer Protocol)
- บริการเทลเน็ต (Telnet)
- บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web)
- บริการโกเฟอร์ (Gopher)
- บริการไฮเทลเน็ต (Hytelnet)
- บริการอาร์ชี (Archie)
- บริการยูสเน็ต (Usenet)

5. ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นคำถามประเภทปลายเปิดแบบเติมข้อความ

- ห้องสมุดที่เป็นหน่วยงานราชการ ไม่นับรวมวันที่ปฏิบัติงานนอกเวลา  
ราชการ ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ .....วันต่อสัปดาห์
- ห้องสมุดที่เป็นหน่วยงานเอกชน ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต  
คือ ..... วันต่อสัปดาห์

6. รูปแบบของผลการสืบค้นสารสนเทศที่ได้รับ

- รายการบรรณานุกรม
- รายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป
- เอกสารฉบับเต็ม (Full text)
- ตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (Universal Resource Locator - URL)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์  
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วนคือ

● ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์  
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นคำถามปลายปิด โดยใช้  
มาตราประมาณค่า (Rating Scales) โดยแบ่งปัญหาเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เป็นปัญหามากที่สุด
4	หมายถึง	เป็นปัญหามาก
3	หมายถึง	เป็นปัญหาปานกลาง
2	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อย
1	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อยที่สุด

คำถามในส่วนนี้ ได้แบ่งคำถามออกเป็นหัวข้อใหญ่ 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ปัญหาด้านระบบ (14 ข้อ) 2) ปัญหาด้านการใช้บริการประเภทต่างๆ โดยจำแนกเป็น บริการไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (8 ข้อ) บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (9 ข้อ) บริการเทลเน็ต (5 ข้อ) บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (6 ข้อ) บริการโกเฟอร์ (6 ข้อ) บริการไฮเทลเน็ต (5 ข้อ) บริการอาร์ซี (4 ข้อ) และบริการยูสเน็ต (5 ข้อ) 3) ปัญหาด้านแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต (7 ข้อ) 4) ปัญหาด้านการแสดงผลพัทธ์ข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับ (10 ข้อ) 5) ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ (12 ข้อ) และ 6) ปัญหาด้านลิขสิทธิ์ (5 ข้อ) โดยมีจำนวนคำถามทั้งหมด 96 ข้อ

- ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นคำถามประเภทปลายเปิด ที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้ โดยจำแนกข้อเสนอแนะเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ ด้านการใช้บริการประเภทต่างๆ ด้านแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต ด้านการแสดงผลพัทธ์ข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับ ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ด้านลิขสิทธิ์ และด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### การทดสอบแบบสอบถาม

หลังจากได้สร้างแบบสอบถามในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2544 แล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอเพื่อขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นในเดือนสิงหาคม 2544 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบความน่าเชื่อถือกับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่สังกัดห้องสมุดคณะจากมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้การจับฉลากขึ้นมาจำนวน 6 แห่ง โดยห้องสมุดแต่ละแห่งจะขอให้บรรณารักษ์สังกัดฝ่ายงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 1 คน เป็นผู้ทดสอบแบบสอบถาม และจัดส่งแบบสอบถามไปทดสอบทางไปรษณีย์ระหว่างวันที่ 6-31 สิงหาคม 2544 และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบทั้งหมด 6 ชุด โดยห้องสมุดที่ได้รับการสุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบแบบสอบถาม มีดังนี้ ห้องสมุดคณะในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากการทดสอบแบบสอบถาม พบว่าเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยมีความไม่ชัดเจนในบางข้อ จึงได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 2 คำถามข้อที่ 1 “วัตถุประสงค์ในการใช้และระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้อินเทอร์เน็ตของท่าน” มีความไม่ชัดเจน ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โดยการเพิ่มเติมข้อความให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นเป็น “วัตถุประสงค์ในการใช้และระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อวันของท่าน” เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจคำถามได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

แบบสอบถามตอนที่ 3 คำถามข้อที่ 2 “ปัญหาด้านการใช้บริการประเภทต่างๆ” ที่ระบุว่าให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรุณาตอบเฉพาะบริการที่ท่านใช้เท่านั้น เพื่อเป็นการเน้นย้ำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเฉพาะบริการที่ใช้เท่านั้น จึงได้ดำเนินการปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อความเป็น **“กรุณาเลือกตอบ เฉพาะบริการที่ท่านใช้ตามที่ได้ระบุไว้ในตอนที่ 2 ข้อ 4. หน้า 4 เท่านั้น”** เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้ไม่สับสน และเลือกตอบเฉพาะบริการที่ตนเองได้ใช้จริงเท่านั้น

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (ภาคผนวก) ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง จากนั้นในวันที่ 3 กันยายน 2544 ได้ยื่นคำร้องถึงงานบริการการศึกษาของคณะอักษรศาสตร์ เพื่อขออนุมัติออกจดหมายถึงผู้อำนวยการห้องสมุดต่างๆ เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม

เมื่อได้รับหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย จากคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในวันที่ 10 กันยายน 2544 จึงได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามแนบไปพร้อมกับหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย จัดส่งไปยังบรรณารักษ์งานบริการการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชน ที่ได้มีการสำรวจแล้ว ผ่านผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยจัดส่งทางไปรษณีย์พร้อมแนบซองเปล่าติดแสตมป์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บรรณารักษ์ในการส่งแบบสอบถามคืนมา ระหว่างวันที่ 11-12 กันยายน 2544 จำนวน 47 แห่ง ส่วนห้องสมุดที่เหลืออีก 1 แห่ง คือ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถานที่ทำงานของผู้วิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกด้วยตนเอง

หลังจากครบกำหนดวันส่งแบบสอบถามคืน ซึ่งระบุไว้ในแบบสอบถามภายในวันที่ 15 ตุลาคม 2544 ปรากฏว่าได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 32 ชุด ผู้วิจัยจึงทำการรอแบบสอบถามอีกประมาณ 2 สัปดาห์ จึงได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 20 ชุด หลังจากนั้นได้ดำเนินการทวงแบบสอบถามทางโทรศัพท์ไปยังห้องสมุดที่ยังไม่ได้ส่งแบบสอบถามคืนมา จำนวน 3 ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ 1 ในระหว่างวันที่ 29-31 ตุลาคม 2544 ได้แบบสอบถาม

กลับคืนมาอีก 18 ชุด ครั้งที่ 2 ในระหว่างวันที่ 12-13 พฤศจิกายน 2544 ได้แบบสอบถามกลับคืนมาอีก 12 ชุด และครั้งที่ 3 ในระหว่างวันที่ 23-26 พฤศจิกายน 2544 จนกระทั่งได้แบบสอบถามกลับคืนมา เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2544 อีก 9 ชุด รวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด 91 ชุด จากห้องสมุด 48 แห่ง

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ สำหรับวินโดวส์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for Windows) ในการประมวลผลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยจัดกลุ่มดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อ แล้วหาค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด แยกวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับ วัตถุประสงค์ในการใช้ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ ความถี่ในการใช้ และรูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อ และหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับ ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ อินเทอร์เน็ตต่อวัน ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลโดยการจัดทำพิสัย (range) ของคำตอบ

3. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย แยกวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วนคือ



ส่วนที่ 1 ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย คิดค่าคำตอบโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีวิธีการดังนี้

1) กำหนดมาตราประมาณค่าไว้ 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	เป็นปัญหามากที่สุด
4	หมายถึง	เป็นปัญหามาก
3	หมายถึง	เป็นปัญหาปานกลาง
2	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อย
1	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อยที่สุด

2) เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	เป็นปัญหามากที่สุด	(มส)
3.51 – 4.50	หมายถึง	เป็นปัญหามาก	(ม)
2.51 – 3.50	หมายถึง	เป็นปัญหาปานกลาง	(ป)
1.51 – 2.50	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อย	(น)
1.00 – 1.50	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อยที่สุด	(นส)

3) สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	หมายถึง	จำนวนประชากร
f	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแต่ละข้อคำถาม
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อเสนอแนะต่างๆ ไป ที่ได้จากแบบสอบถามชนิดปลายเปิด โดยแต่ละข้อย่อยภายใต้หัวข้อใหญ่จะจัดเรียงตามลำดับความถี่ของจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ

4. เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณหาค่าทางสถิติ และสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรูปตารางและการบรรยาย ดังรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 3-7)
- ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 8-26)
- ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 27-39)
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปให้กับบรรณารักษ์งานบริการการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชน ผ่านผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรวมทั้งสิ้น 48 แห่ง จำนวน 100 คน โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 27 แห่ง จำนวน 69 คน และจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวน 21 แห่ง จำนวน 31 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 91 คน (ร้อยละ 91.00) (ตารางที่ 2) จะเห็นว่ากลุ่มบรรณารักษ์งานบริการการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของจากสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ตอบแบบสอบถามคืนมามีจำนวนทั้งสิ้น 67 คน (ร้อยละ 97.10) ขณะที่กลุ่มบรรณารักษ์งานบริการการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน ที่ตอบแบบสอบถามคืนมามีจำนวนทั้งสิ้น 24 คน (ร้อยละ 77.42)

**ตารางที่ 2** จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน

ชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน	ร้อยละ
<b>ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ</b>			
1. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3	3	100.00
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	4	4	100.00
3. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	2	2	100.00
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	3	3	100.00
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	3	2	66.67
6. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	3	3	100.00
7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	2	2	100.00
8. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาเขตศูนย์รังสิต	2	2	100.00
9. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร	2	2	100.00
10. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	2	2	100.00
11. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	2	2	100.00
12. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล	4	3	75.00
13. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	4	4	100.00
14. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	1	1	100.00
15. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	2	2	100.00
16. สำนักหอสมุดกลาง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม	3	3	100.00
17. หอสมุดสาขาวังท่าพระ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ	3	3	100.00
18. ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	3	3	100.00
19. ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	2	2	100.00
20. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	6	6	100.00
21. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	2	2	100.00
22. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	2	2	100.00
23. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	2	2	100.00
24. สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี	3	3	100.00
25. กองห้องสมุด สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้	1	1	100.00
26. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	1	1	100.00
27. สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	2	2	100.00
รวม 27 แห่ง	(69)	(67)	(97.10)

**ตารางที่ 2** จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน (ต่อ)

ชื่อห้องสมุดมหาวิทยาลัย	จำนวนแบบ สอบถาม ที่ส่ง	จำนวนแบบ สอบถามที่ ได้รับคืน	ร้อยละ
<b>ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน</b>			
1. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	1	1	100.00
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก	1	1	100.00
3. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	2	2	100.00
4. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยคริสเตียน	1	1	100.00
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	1	1	100.00
6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	1	-	-
7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนิวัฒนา	2	2	100.00
8. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร	2	2	100.00
9. ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	1	1	100.00
10. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ	1	1	100.00
11. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2	2	100.00
12. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต	1	1	100.00
13. สำนักบรรณสารและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล	2	2	100.00
14. ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งเอเชีย	1	1	100.00
15. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม	1	-	-
16. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม	2	-	-
17. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	1	-	-
18. ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	1	1	100.00
19. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	3	3	100.00
20. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	3	-	-
21. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	1	1	100.00
รวม 21 แห่ง	(31)	(24)	(77.42)
<b>รวมทั้งสิ้น 48 แห่ง</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>91.00</b>

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งครอบคลุมข้อมูลส่วนบุคคลในด้าน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3-7 ต่อไปนี้

### 1.1 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 3) จำนวนมากที่สุด 52 คน (ร้อยละ 57.14) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาจำนวน 38 คน (ร้อยละ 41.76) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท และบรรณารักษ์จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.10) ระบุว่าสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 34 คน (ร้อยละ 50.75) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน จำนวนมากที่สุด 20 คน (ร้อยละ 83.33) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	รัฐ		เอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	32	47.76	20	83.33	52	57.14
ปริญญาโท	34	50.75	4	16.67	38	41.76
อื่นๆ	1	1.49	-	-	1	1.10
รวม	67	100.00	24	100.00	91	100.00

### 1.2 ประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากการศึกษาประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 4) พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 33 คน (ร้อยละ 36.26) มีประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าระหว่าง 1-5 ปี รองลงมาจำนวน 23 คน (ร้อยละ 25.27) มีประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปี สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 5 คน (ร้อยละ 5.49) มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 21 คน (ร้อยละ 31.34) มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี รองลงมาจำนวน 19 คน (ร้อยละ 28.36) มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป สำหรับบรรณารักษ์ จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 2.99) มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน จำนวนมากที่สุด 12 คน (ร้อยละ 50.00) มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี รองลงมาจำนวน 7 คน (ร้อยละ 29.17) มีประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปี สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 8.33) มีประสบการณ์ระหว่าง 11-15 ปี

#### ตารางที่ 4 ประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ประสบการณ์ในการทำงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	รัฐ		เอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	2.99	3	12.50	5	5.49
1-5 ปี	21	31.34	12	50.00	33	36.26
6-10 ปี	16	23.88	7	29.17	23	25.27
11-15 ปี	9	13.43	2	8.33	11	12.09
15 ปีขึ้นไป	19	28.36	-	-	19	20.88
รวม	67	100.00	24	100.00	91	100.00

### 1.3 ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากการศึกษาประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 5) พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 44 คน (ร้อยละ 48.35) มีประสบการณ์ระหว่าง 4-6 ปี รองลงมาจำนวน 39 คน (ร้อยละ 42.86) มีประสบการณ์ระหว่าง 1-3 ปี สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 3 คน (ร้อยละ 3.30) มีประสบการณ์มากกว่า 6 ปี

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนมากที่สุด 36 คน (ร้อยละ 53.73) มีประสบการณ์ระหว่าง 4-6 ปี รองลงมาจำนวน 26 คน (ร้อยละ 38.81) มีประสบการณ์ระหว่าง 1-3 ปี สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 2.99) มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน จำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 54.17) มีประสบการณ์ระหว่าง 1-3 ปี รองลงมาจำนวน 8 คน (ร้อยละ 33.33) มีประสบการณ์ระหว่าง 4-6 ปี สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 3 คน (ร้อยละ 12.50) มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

#### ตารางที่ 5 ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในงาน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	รัฐ		เอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	2.99	3	12.50	5	5.49
1-3 ปี	26	38.81	13	54.17	39	42.86
4-6 ปี	36	53.73	8	33.33	44	48.35
มากกว่า 6 ปี	3	4.48	-	-	3	3.30
รวม	67	100.00	24	100.00	91	100.00

#### 1.4 วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาวิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 6) พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 83 คน (ร้อยละ 91.21) เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง รองลงมาจำนวน 69 คน (ร้อยละ 75.82) เรียนรู้จากการฝึกอบรม สัมมนาภายในหน่วยงาน สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 2.20) มีวิธีการเรียนรู้อื่นๆ คือ จากการอ่านหนังสือ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 61 คน (ร้อยละ 91.04) เรียนรู้จากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง รองลงมาจำนวน 58 คน (ร้อยละ 86.57) เรียนรู้จากการฝึกอบรม สัมมนาภายในหน่วยงาน สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 2.99) มีวิธีการเรียนรู้อื่นๆ ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน จำนวนมากที่สุด 22 คน (ร้อยละ 91.67) เรียนรู้จากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง รองลงมาจำนวน 15 คน (ร้อยละ 62.50) เรียนรู้จากการแนะนำของเพื่อนร่วมงาน สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 7 คน (ร้อยละ 29.17) มีวิธีการเรียนรู้จากการฝึกอบรม สัมมนาภายนอกหน่วยงาน

## ตารางที่ 6 วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต

วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต	รัฐ		เอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จากการฝึกอบรม สัมมนาภายในหน่วยงาน	58	86.57	11	45.83	69	75.82
จากการฝึกอบรม สัมมนาภายนอกหน่วยงาน	44	65.67	7	29.17	51	56.04
จากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง	61	91.04	22	91.67	83	91.21
จากการศึกษาตามหลักสูตรของสถาบันการศึกษา	19	28.36	9	37.50	28	30.77
จากการแนะนำของเพื่อนร่วมงาน	51	76.12	15	62.50	66	72.53
อื่น ๆ	2	2.99	-	-	2	2.20

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### 1.5 ปริมาณคำถามในแต่ละวันโดยเฉลี่ยที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องช่วยค้นหา

#### ข้อมูล

จากการศึกษาปริมาณคำถามในแต่ละวันโดยเฉลี่ย ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องช่วยค้นหาข้อมูลโดยรวม (ตารางที่ 7) พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 53 คน (ร้อยละ 58.24) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 1-5 คำถามต่อวัน รองลงมาจำนวน 27 คน (ร้อยละ 29.67) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 6-10 คำถามต่อวัน สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 1.10) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 21-25 คำถามต่อวัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 40 คน (ร้อยละ 59.70) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 1-5 คำถามต่อวัน รองลงมาจำนวน 19 คน (ร้อยละ 28.36) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 6-10 คำถามต่อวัน สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 1.49) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 21-25 คำถามต่อวัน

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 54.17) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 1-5 คำถามต่อวัน รองลงมาจำนวน 8 คน (ร้อยละ 33.33) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 6-10 คำถามต่อวัน สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 4.17) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 11-15 คำถามต่อวัน



**ตารางที่ 7** ปริมาณคำถามในแต่ละวันโดยเฉลี่ยที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ต  
เป็นเครื่องช่วยค้นหาข้อมูล

ปริมาณคำถาม/ต่อวัน	รัฐ		เอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 คำถาม	40	59.70	13	54.17	53	58.24
6-10 คำถาม	19	28.36	8	33.33	27	29.67
11-15 คำถาม	2	2.99	1	4.17	3	3.30
16-20 คำถาม	3	4.48	2	8.33	5	5.49
21-25 คำถาม	1	1.49	-	-	1	1.10
มากกว่า 25 คำถาม	2	2.99	-	-	2	2.20
รวม	67	100.00	24	100.00	91	100.00

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตอนที่ 2      สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ ช่วยค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ในตอนที 2 นี้ ผู้วิจัยได้จำแนกสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ 1) วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 2) ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต 3) วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต 4) แหล่งสารนิเทศที่ใช้ 5) ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ 6) ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต และ 7) รูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ โดยสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตตั้งแต่ด้านที่ 1, 3-5 ได้มีการจำแนกข้อมูลออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ จำแนกตามระดับการศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต โดยผลการวิเคราะห์สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนโดยรวม (ตารางที่ 8) พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 84 คน (ร้อยละ 92.31) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ รองลงมาจำนวน 70 คน (ร้อยละ 76.92) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 3 คน (ร้อยละ 3.30) ใช้เพื่อให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 61 คน (ร้อยละ 91.04) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ รองลงมาจำนวน 56 คน (ร้อยละ 83.58) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 1.49) ใช้เพื่อให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 23 คน (ร้อยละ 95.83) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ รองลงมาจำนวน 14 คน (ร้อยละ 58.33) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้รับบริการ และจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 13 คน (ร้อยละ 54.17) ใช้เพื่อฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 8.33) ใช้เพื่อให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการตอบคำถามผู้ใช้บริการ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวมในจำนวนบรรณารักษ์ 84 คน จำนวนมากที่สุด 76 คน (ร้อยละ 90.48) ระบุว่าใช้เพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในจำนวนบรรณารักษ์ 61 คน จำนวนมากที่สุด 56 คน (ร้อยละ 91.80) ใช้เพื่อตอบคำถามอย่างง่าย ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนในจำนวนบรรณารักษ์ 23 คน จำนวนมากที่สุด 21 คน (ร้อยละ 87.50) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ

ส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวมในจำนวนบรรณารักษ์ 35 คน จำนวนมากที่สุด 19 คน (ร้อยละ 54.29) ระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดทำรายชื่อรายการ Journal Links เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในจำนวนบรรณารักษ์ 15 คน จำนวนมากที่สุด 14 คน (ร้อยละ 56.00) ระบุว่าใช้เพื่อจัดทำรายชื่อฐานข้อมูลสารนิเทศ ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนในจำนวนบรรณารักษ์ 10 คน จำนวนมากที่สุด 6 คน (ร้อยละ 60.00) ใช้เพื่อจัดทำรายชื่อรายการ Journal Links



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 8**      **วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต**

วัตถุประสงค์	รัฐ (N= 67)		เอกชน (N= 24)		รวม (N= 91)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตอบคำถามผู้ใช้บริการ</b>	<b>61</b>	<b>91.04</b>	<b>23</b>	<b>95.83</b>	<b>84</b>	<b>92.31</b>
คำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ (Directional question)	55	90.16	21	91.30	76	90.48
คำถามอย่างง่าย (Ready reference question)	56	91.80	18	78.26	74	88.10
คำถามที่ต้องการการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงและเรื่องราว ของเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (Specific search)	53	86.89	17	73.91	70	83.33
คำถามที่ต้องการอาศัยการค้นคว้าวิจัย (Research question)	47	77.05	16	69.57	63	75.00
<b>สืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ</b>	<b>56</b>	<b>83.58</b>	<b>14</b>	<b>58.33</b>	<b>70</b>	<b>76.92</b>
<b>ประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้</b>	<b>25</b>	<b>37.31</b>	<b>10</b>	<b>41.67</b>	<b>35</b>	<b>38.46</b>
รวบรวมรายชื่อและจัดทำหน้าสารบัญวารสารออนไลน์	6	24.00	2	20.00	8	22.85
จัดทำรายการ Journal Links	13	52.00	6	60.00	19	54.29
จัดทำรายการเชื่อมโยงเว็บไซต์ (Web links)	9	36.00	2	20.00	11	31.43
จัดทำรายการบนเว็บไซต์ (Web cataloging)	5	20.00	2	20.00	7	20.00
จัดทำรายชื่อฐานข้อมูลสารนิเทศ	14	56.00	4	40.00	18	51.43
อื่น ๆ	1	4.00	-	-	1	2.86
<b>จัดทำคู่มือการให้บริการสารนิเทศในลักษณะออนไลน์</b>	<b>24</b>	<b>35.82</b>	<b>5</b>	<b>20.83</b>	<b>29</b>	<b>31.87</b>
<b>จัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด</b>	<b>26</b>	<b>38.81</b>	<b>10</b>	<b>41.67</b>	<b>36</b>	<b>39.56</b>
<b>จัดส่งผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้ทาง E-mail</b>	<b>34</b>	<b>50.75</b>	<b>9</b>	<b>37.50</b>	<b>43</b>	<b>47.25</b>
<b>ฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต</b>	<b>50</b>	<b>74.63</b>	<b>11</b>	<b>45.83</b>	<b>61</b>	<b>67.03</b>
<b>เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์หน่วยงาน</b>	<b>23</b>	<b>34.33</b>	<b>8</b>	<b>33.33</b>	<b>31</b>	<b>34.07</b>
<b>จัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง</b> <b>(Frequently Asked Questions)</b>	<b>11</b>	<b>16.42</b>	<b>5</b>	<b>20.83</b>	<b>16</b>	<b>17.58</b>
<b>ให้คำแนะนำและติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการทาง E-mail</b>	<b>42</b>	<b>62.69</b>	<b>13</b>	<b>54.17</b>	<b>55</b>	<b>60.44</b>
<b>ติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบรรณารักษ์     ผู้ให้บริการ</b>	<b>16</b>	<b>23.88</b>	<b>5</b>	<b>20.83</b>	<b>21</b>	<b>23.08</b>
<b>ให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ     ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</b>	<b>1</b>	<b>1.49</b>	<b>2</b>	<b>8.33</b>	<b>3</b>	<b>3.30</b>

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 2.2 วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาของ บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 9) พบว่าบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด 48 คน (ร้อยละ 92.31) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ รองลงมาจำนวน 38 คน (ร้อยละ 73.08) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 8 คน (ร้อยละ 15.38) ใช้เพื่อจัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง

บรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด 35 คน (ร้อยละ 92.11) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ รองลงมาจำนวน 31 คน (ร้อยละ 65.79) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 8 คน (ร้อยละ 21.05) ใช้เพื่อจัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง

สำหรับบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆ ซึ่งระบุไว้คือ ระดับปริญญาเอกจำนวน 1 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ สืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ จัดทำคู่มือการให้บริการสารนิเทศในลักษณะออนไลน์ จัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด จัดส่งผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้ทาง E-mail ฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์หน่วยงาน รวมทั้งเพื่อติดต่อสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการ

สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการตอบคำถามผู้ใช้บริการ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ในจำนวนบรรณารักษ์ 48 คน จำนวนมากที่สุด 43 คน เท่ากัน (ร้อยละ 89.58) ระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ และใช้เพื่อตอบคำถามอย่างง่าย ส่วนบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทในจำนวนบรรณารักษ์ 35 คน จำนวนมากที่สุด 32 คน (ร้อยละ 91.43) ตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ สำหรับบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆ ที่ได้ระบุไว้คือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้เพื่อตอบคำถามทุกประเภท

สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในจำนวนบรรณารักษ์ 20 คน จำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 65.00) ระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดทำรายการ Journal Links ส่วนบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทในจำนวนบรรณารักษ์ 15 คน จำนวนมากที่สุด 11 คน (ร้อยละ 73.33) ใช้เพื่อจัดทำรายชื่อนฐานข้อมูลสารนิเทศ

**ตารางที่ 9**      **วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา**

วัตถุประสงค์	ระดับการศึกษา		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		อื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตอบคำถามผู้ใช้บริการ ตามประเภทของคำถาม	48	92.31	35	92.11	1	100.00		
คำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ (Directional question)	43	89.58	32	91.43	1	100.00		
คำถามอย่างง่าย (Ready reference question)	43	89.58	30	85.71	1	100.00		
คำถามที่ต้องการการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงและเรื่องราว ของเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (Specific search)	38	79.17	31	88.57	1	100.00		
คำถามที่ต้องการอาศัยการค้นคว้าวิจัย (Research question)	37	77.08	25	71.43	1	100.00		
สืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ	38	73.08	31	81.58	1	100.00		
ประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้	20	38.46	15	39.47	-	-		
รวบรวมรายชื่อและจัดทำหน้าสารบัญวารสารออนไลน์	5	25.00	3	20.00	-	-		
จัดทำรายการ Journal Links	13	65.00	6	40.00	-	-		
จัดทำรายการเชื่อมโยงเว็บไซต์ (Web links)	5	25.00	6	40.00	-	-		
จัดทำรายการบนเว็บไซต์ (Web cataloging)	3	15.00	4	26.67	-	-		
จัดทำรายชื่อบริษัทข้อมูลสารนิเทศ	7	35.00	11	73.33	-	-		
อื่น ๆ	-	-	1	6.67	-	-		
จัดทำคู่มือการให้บริการสารนิเทศในลักษณะออนไลน์	16	30.77	12	31.58	1	100.00		
จัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด	19	36.54	16	42.11	1	100.00		
จัดส่งผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้ทาง E-mail	26	50.00	16	42.11	1	100.00		
ฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต	30	57.69	30	78.95	1	100.00		
เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์หน่วยงาน	16	30.77	14	36.84	1	100.00		
จัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง (Frequently Asked Questions)	8	15.38	8	21.05	-	-		
ให้คำแนะนำและติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการทาง E-mail	29	55.77	26	68.42	-	-		
ติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบรรณารักษ์ ผู้ให้บริการ	26	50.00	22	57.89	1	100.00		
ให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	11	21.15	10	26.32	-	-		

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 2.3 วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 10) พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง รองลงมาจำนวน 4 คน (ร้อยละ 80.00) ใช้เพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ และจำนวนใกล้เคียงกันคือ 3 คน (ร้อยละ 60.00) ใช้เพื่อให้คำแนะนำและติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการทาง E-mail สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 20.00) ใช้เพื่อจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด จัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด ฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวนมากที่สุด 32 คน (ร้อยละ 96.97) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ รองลงมาจำนวน 23 คน เท่ากัน (ร้อยละ 69.70) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ และฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 7 คน (ร้อยละ 21.21) ใช้เพื่อจัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง

สำหรับบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวนมากที่สุด 20 คน (ร้อยละ 86.96) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ รองลงมาจำนวน 16 คน (ร้อยละ 69.57) ใช้เพื่อฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต และจำนวนใกล้เคียงกันคือ 15 คน (ร้อยละ 65.22) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 3 คน (ร้อยละ 13.04) ใช้เพื่อให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปี จำนวนมากที่สุด 10 คน (ร้อยละ 90.91) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ และเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ รองลงมาจำนวน 6 คน (ร้อยละ 54.55) ใช้เพื่อประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ จัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด ฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต ให้คำแนะนำและติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการทาง E-mail ติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

สำหรับบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไปทุกคนจำนวน 19 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ รองลงมาจำนวนมาก 18 คน (ร้อยละ 94.74) ใช้เพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 3 คน (ร้อยละ 15.79) ใช้เพื่อจัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง

สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการตอบคำถามผู้ใช้บริการ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 4 คน ทุกคนจำนวน 4 คน (ร้อยละ 100.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 20 คน จำนวนมากที่สุด 19 คน (ร้อยละ 95.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป ในจำนวนบรรณารักษ์ 18 คน ทุกคนจำนวน 18 คน (ร้อยละ 100.00) ระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 32 คน จำนวนมากที่สุด 28 คน เท่ากัน (ร้อยละ 87.50) ใช้เพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ และใช้เพื่อตอบคำถามอย่างง่าย และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 10 คน จำนวนมากที่สุด 9 คน (ร้อยละ 90.00) ใช้เพื่อตอบคำถามที่ต้องการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงและเรื่องราวของเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 1 คน ทุกคนจำนวน 1 คน (ร้อยละ 100.00) ระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดทำรายการ Journal Links จัดทำรายการเชื่อมโยงเว็บไซต์ และจัดทำรายการบนเว็บไซต์ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 13 คน จำนวนมากที่สุด 8 คน (ร้อยละ 61.54) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 6 คน จำนวนมากที่สุด 4 คน (ร้อยละ 66.67) ใช้เพื่อจัดทำรายการ Journal Links ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 7 คน จำนวนมากที่สุด 4 คน (ร้อยละ 57.14) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป ในจำนวนบรรณารักษ์ 8 คน จำนวนมากที่สุด 6 คน (ร้อยละ 75.00) ใช้เพื่อจัดทำรายชื้อฐานข้อมูลสารสนเทศ



**ตารางที่ 10**      **วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า**

วัตถุประสงค์	ประสบการณ์ในการทำงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า		น้อยกว่า 1 ปี (N=5)		1-5 ปี (N=33)		6-10 ปี (N=23)		11-15 ปี (N=11)		15 ปี ขึ้นไป (N=19)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตอบคำถามผู้ใช้บริการ	4	80.00	32	96.97	20	86.96	10	90.91	18	94.74		
คำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ (Directional question)	4	100.00	28	87.50	19	95.00	7	70.00	18	100.00		
คำถามอย่างง่าย (Ready reference question)	3	75.00	28	87.50	18	90.00	8	80.00	17	94.44		
คำถามที่ต้องการการค้นคว้าหาข้อเท็จจริง และเรื่องราวของเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ (Specific search)	3	75.00	23	71.88	18	90.00	9	90.00	17	94.44		
คำถามที่ต้องการอาศัยการค้นคว้าวิจัย (Research question)	2	50.00	24	75.00	14	70.00	8	80.00	15	83.33		
สืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ	3	60.00	23	69.70	15	65.22	10	90.91	19	100.00		
ประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้	1	20.00	13	39.39	7	30.43	6	54.55	8	42.11		
รวบรวมรายชื่อและจัดทำหน้าสารบัญ วารสารออนไลน์	-	-	3	23.08	2	28.57	-	-	3	37.50		
จัดทำรายการ Journal Links	1	100.00	8	61.54	2	28.57	4	66.67	4	50.00		
จัดทำรายการเชื่อมโยงเว็บไซต์ (Web links)	1	100.00	4	30.77	3	42.86	2	33.33	1	12.50		
จัดทำรายการบนเว็บไซต์ (Web cataloging)	1	100.00	2	15.38	1	14.29	1	16.67	2	25.00		
จัดทำรายชื่อฐานข้อมูลสารนิเทศ อื่น ๆ	-	-	5	38.46	4	57.14	3	50.00	6	75.00		
จัดทำคู่มือการให้บริการสารนิเทศใน ลักษณะออนไลน์	-	-	12	36.36	6	26.09	3	27.27	8	42.11		
จัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด	1	20.00	14	42.42	6	26.09	6	54.55	9	47.37		
จัดส่งผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้ทาง E-mail	2	40.00	16	48.48	11	47.83	3	27.27	11	57.89		
ฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบน อินเทอร์เน็ต	1	20.00	23	69.70	16	69.57	6	54.55	15	78.95		
เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ หน่วยงาน	1	20.00	12	36.36	5	21.74	3	27.27	10	52.63		
จัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง (Frequently Asked Questions)	5	100.00	7	21.21	4	17.39	2	18.18	3	15.79		
ให้คำแนะนำและติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใช้บริการทาง E-mail	3	60.00	20	60.61	14	60.87	6	54.55	12	63.16		
ติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	-	-	16	48.48	13	56.52	6	54.55	14	73.68		
ให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุง การให้บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า	-	-	10	30.30	3	13.04	2	18.18	6	31.58		

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.4 วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 11) พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จำนวนมากที่สุด 4 คน (ร้อยละ 80.00) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ รองลงมาจำนวน 3 คน (ร้อยละ 60.00) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ และใช้เพื่อให้คำแนะนำและติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการทาง สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 20.00) ใช้เพื่อจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด ฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต และใช้เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี จำนวนมากที่สุด 36 คน (ร้อยละ 92.31) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้ รองลงมาจำนวน 27 คน เท่ากัน (ร้อยละ 61.54) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ และใช้เพื่อฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 6 คน (ร้อยละ 15.38) ใช้เพื่อจัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง

ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวนมากที่สุด 41 คน (ร้อยละ 93.18) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้ รองลงมาจำนวน 37 คน (ร้อยละ 84.09) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 10 คน (ร้อยละ 22.73) ใช้เพื่อให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สำหรับบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไปทุกคนจำนวน 3 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นทุกคนยังใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ และใช้เพื่อจัดส่งผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้ทาง E-mail บรรณารักษ์จำนวน 2 คน (ร้อยละ 66.67) ใช้เพื่อฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต และบรรณารักษ์จำนวน 1 คน (ร้อยละ 33.33) ใช้เพื่อประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้โดยการจัดทำรายชื่อนามข้อมูลสารนิเทศ จัดทำคู่มือการให้บริการสารนิเทศในลักษณะออนไลน์ จัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการตอบคำถามผู้ใช้บริการ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 4 คน ทุกคนจำนวน 4 คน (ร้อยละ 100.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 36 คน จำนวนมากที่สุด 33 คน (ร้อยละ 91.67) ระบุว่าใช้เพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 41 คน จำนวนมากที่สุด 36 คน เท่ากัน (ร้อยละ 87.80) ใช้เพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ และใช้เพื่อตอบคำถามที่ต้องการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงและเรื่องราวของเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ในจำนวนบรรณารักษ์ 3 คน ทุกคนจำนวน 3 คน (ร้อยละ 100.00) ระบุว่าใช้เพื่อตอบคำถามทุกประเภท

สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 1 คน ทุกคนจำนวน 1 คน (ร้อยละ 100.00) ระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดทำรายการ Journal Links จัดทำรายการเชื่อมโยงเว็บไซต์ และจัดทำรายการบนเว็บไซต์ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 14 คน จำนวนมากที่สุด 7 คน (ร้อยละ 50.00) ใช้เพื่อจัดทำรายการ Journal Links ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี ในจำนวนบรรณารักษ์ 19 คน จำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 68.42) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้เพื่อจัดทำรายชื้อฐานข้อมูลสารสนเทศ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 11**      **วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต**

วัตถุประสงค์	ประสบการณ์ในการทำงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า		น้อยกว่า 1 ปี (N=5)		1-3 ปี (N=33)		4-6 ปี (N=23)		6 ปีขึ้นไป (N=3)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	ตอบคำถามผู้ใช้บริการ	4	80.00	36	92.31	41	93.18	3	100.00	
คำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ (Directional question)	4	75.00	33	91.67	36	87.80	3	100.00		
คำถามอย่างง่าย (Ready reference question)	3	75.00	33	91.67	35	85.37	3	100.00		
คำถามที่ต้องการการค้นคว้าหาข้อเท็จจริง และเรื่องราวของเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ (Specific search)	3	75.00	28	77.78	36	87.80	3	100.00		
คำถามที่ต้องการอาศัยการค้นคว้าวิจัย (Research question)	2	50.00	27	75.00	32	78.05	2	66.67		
สืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ	3	60.00	27	69.23	37	84.09	3	100.00		
ประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้	1	20.00	14	35.90	19	43.18	1	33.33		
รวบรวมรายชื่อและจัดทำหน้าสารบัญ วารสารออนไลน์	-	-	3	21.42	5	26.32	-	-		
จัดทำรายการ Journal Links	1	100.00	7	50.00	11	57.89	-	-		
จัดทำรายการเชื่อมโยงเว็บไซต์ (Web links)	1	100.00	3	21.42	7	36.84	-	-		
จัดทำรายการบนเว็บไซต์ (Web cataloging)	1	100.00	1	7.14	5	26.32	-	-		
จัดทำรายชื่อฐานข้อมูลสารนิเทศ	-	-	4	28.57	13	68.42	1	100.00		
จัดทำคู่มือการให้บริการสารนิเทศใน ลักษณะออนไลน์	-	-	11	28.21	17	38.64	1	33.33		
จัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด	1	20.00	16	41.03	18	40.91	1	33.33		
จัดส่งผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้ทาง E-mail	2	40.00	18	46.15	20	45.45	3	100.00		
ฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบน อินเทอร์เน็ต	1	20.00	27	61.54	34	77.27	2	66.67		
เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ หน่วยงาน	1	20.00	12	30.77	17	38.64	1	33.33		
จัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง (Frequently Asked Questions)	-	-	6	15.38	10	22.73	-	-		
ให้คำแนะนำและติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใช้บริการทาง E-mail	3	60.00	19	48.72	30	68.18	3	100.00		
ติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	-	-	22	56.41	26	59.09	1	33.33		
ให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุง การให้บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า	-	-	10	25.64	10	22.73	1	33.33		

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.5 ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อวัน ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในวัตถุประสงค์ต่างๆ ใช้หน่วยของระยะเวลาเป็นนาที (ตารางที่ 12) พบว่าระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ มีค่าพิสัยระหว่าง 3-240 นาที (ต่ำสุด 3 นาทีเป็นเวลาที่ยุทธศาสตร์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้ สูงสุด 240 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถาม มีค่าพิสัยระหว่าง 3-300 นาที (ต่ำสุด 3 นาที เป็นเวลาที่ทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้ สูงสุด 300 นาทีเป็นเวลาที่ยุทธศาสตร์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามอย่างง่าย มีค่าพิสัยระหว่าง 5-240 นาที (ต่ำสุด 5 นาทีเป็นเวลาที่ยุทธศาสตร์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนใช้ สูงสุด 240 นาทีเป็นเวลาที่ยุทธศาสตร์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามที่ต้องการการการค้นคว้าหาข้อเท็จจริง และเรื่องราวของเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ มีค่าพิสัยระหว่าง 5-240 นาที (ต่ำสุด 5 นาทีเป็นเวลาที่ยุทธศาสตร์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้ สูงสุด 240 นาทีเป็นเวลาที่ยุทธศาสตร์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามที่ต้องการอาศัยการค้นคว้าวิจัย มีค่าพิสัยระหว่าง 10-300 นาที (ต่ำสุด 10 นาทีเป็นเวลาที่ยุทธศาสตร์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนใช้ สูงสุด 300 นาทีเป็นเวลาที่ยุทธศาสตร์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าพิสัยระหว่าง 5-240 นาที (ต่ำสุด 5 นาทีเป็นเวลาที่ยุทธศาสตร์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้ สูงสุด 240 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ มีค่าพิสัยระหว่าง 5-240 นาที (ต่ำสุด 5 นาทีเป็นเวลาที่ยุทธศาสตร์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้ สูงสุด 240 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ โดยการรวบรวมรายชื่อและจัดทำหน้าสารบัญวารสารออนไลน์ มีค่าพิสัยระหว่าง 20-240 นาที (ต่ำสุด 20 นาที และสูงสุด 240 นาทีเป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ โดยการจัดทำรายการ Journal Links มีค่าพิสัยระหว่าง 5-180 นาที (ต่ำสุด 5 นาที และสูงสุด 180 นาทีเป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ โดยการจัดทำรายการเชื่อมโยงเว็บไซต์ มีค่าพิสัยระหว่าง 5-120 นาที (ต่ำสุด 5 นาที และสูงสุด 120 นาทีเป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ โดยการจัดทำรายการบนเว็บไซต์ มีค่าพิสัยระหว่าง 30-120 นาที (ต่ำสุด 30 นาที และสูงสุด 120 นาทีเป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ โดยการจัดทำรายชื่อฐานข้อมูลสารนิเทศ มีค่าพิสัยระหว่าง 10-150 นาที (ต่ำสุด 10 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้ สูงสุด 150 นาทีเป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ โดยวิธีการอื่นๆ ตามที่ได้ระบุไว้คือ จัดทำสารนิเทศบนเว็บ คือ 180 นาที ซึ่งเป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดทำคู่มือการให้บริการสารนิเทศในลักษณะออนไลน์ มีค่าพิสัยระหว่าง 5-300 นาที (ต่ำสุด 5 นาที และสูงสุด 300 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด มีค่าพิสัยระหว่าง 5-300 นาที (ต่ำสุด 5 นาที และสูงสุด 300 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดส่งผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้ทาง E-mail มีค่าพิสัยระหว่าง 5-300 นาที (ต่ำสุด 5 นาที และสูงสุด 300 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต มีค่าพิสัยระหว่าง 10-180 นาที (ต่ำสุด 10 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้ สูงสุด 180 นาทีเป็นเวลาที่ทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์หน่วยงาน มีค่าพิสัยระหว่าง 10-120 นาที (ต่ำสุด 10 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้ สูงสุด 120 นาทีเป็นเวลาที่ทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้งมีค่าพิสัยระหว่าง 20-420 นาที (ต่ำสุด 20 นาที และสูงสุด 420 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้คำแนะนำและติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการทาง E-mail มีค่าพิสัยระหว่าง 5-60 นาที (ต่ำสุด 5 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้ สูงสุด 60 นาทีเป็นเวลาที่ทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ มีค่าพิสัยระหว่าง 5-60 นาที (ต่ำสุด 5 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้ สูงสุด 60 นาทีเป็นเวลาที่ทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีค่าพิสัยระหว่าง 5-60 นาที (ต่ำสุด 5 นาที เป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้ สูงสุด 60 นาทีเป็นเวลาที่ทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้)

ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ คือ การแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ การติดต่อบรรณารักษ์/หน่วยงานต่างประเทศ และการจัดทำโฮมเพจห้องสมุด มีค่าพิสัยระหว่าง 15-120 นาที (โดยเวลาต่ำสุด 15 นาที และสูงสุด 120 นาทีเป็นเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนใช้)

**ตารางที่ 12** ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต ในวัตถุประสงค์ต่างๆ

วัตถุประสงค์	ระยะเวลา	รัฐ พิสัย (นาที)	เอกชน พิสัย (นาที)	รวม พิสัย (นาที)
<b>ตอบคำถามผู้ใช้บริการ</b>		<b>3-300</b>	<b>5-240</b>	<b>3-300</b>
คำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ (Directional question)		3-240	5-240	3-240
คำถามอย่างง่าย (Ready reference question)		5-120	5-240	5-240
คำถามที่ต้องการการค้นคว้าหาข้อเท็จจริง และเรื่องราว ของเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ (Specific search)		5-240	30-240	5-240
คำถามที่ต้องการอาศัยการค้นคว้าวิจัย (Research question)		15-300	10-150	10-300
<b>สืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ</b>		<b>5-240</b>	<b>20-240</b>	<b>5-240</b>
<b>ประมวลสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้</b>		<b>5-240</b>	<b>30-150</b>	<b>5-240</b>
รวบรวมรายชื่อและจัดทำหน้าสารบัญวารสารออนไลน์		20-240	150	20-240
จัดทำรายการ Journal Links		5-180	30-120	5-180
จัดทำรายการเชื่อมโยงเว็บไซต์ (Web links)		5-120	60-90	5-120
จัดทำรายการบนเว็บไซต์ (Web cataloging)		30-120	60-60	30-120
จัดทำรายชื่อฐานข้อมูลสารสนเทศ		10-80	60-150	10-150
อื่นๆ		180	-	180
<b>จัดทำคู่มือการให้บริการสารสนเทศในลักษณะออนไลน์</b>		<b>5-300</b>	<b>30-120</b>	<b>5-300</b>
<b>จัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด</b>		<b>5-300</b>	<b>30-180</b>	<b>5-300</b>
<b>จัดส่งผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้ทาง E-mail</b>		<b>5-300</b>	<b>30-60</b>	<b>5-300</b>
<b>ฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศบน อินเทอร์เน็ต</b>		<b>10-180</b>	<b>15-180</b>	<b>10-180</b>
<b>เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ หน่วยงาน</b>		<b>10-120</b>	<b>15-120</b>	<b>10-120</b>
<b>จัดทำคำถามคำตอบที่มีคำถามบ่อยครั้ง</b>		<b>20-420</b>	<b>30-60</b>	<b>20-420</b>
<b>(Frequently Asked Questions)</b>				
ให้คำแนะนำและติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการทาง E-mail		5-60	15-60	5-60
ติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการ		5-60	15-60	5-60
ให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการ		5-60	10-30	5-60
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				
อื่นๆ		60	15-120	15-120



## 2.6 วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 13) พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 88 คน (ร้อยละ 96.70) เข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา รองลงมาจำนวน 82 คน (ร้อยละ 90.11) เข้าถึงสารนิเทศด้วยการใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 8 คน (ร้อยละ 8.79) เข้าถึงสารนิเทศด้วยวิธีการอื่นๆ โดยระบุไว้คือ การเข้าถึงเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องและที่น่าสนใจใหม่ๆ (1 คน) เข้าถึงเว็บไซต์ที่ได้มีการจัดทำรายการเชื่อมโยง (Link) ไว้แล้ว (2 คน) เข้าถึงโดยการระบุตาม URL ของแหล่งข้อมูลนั้นๆ ด้วยการหาจาก Web Directory (1 คน) เข้าถึง Web site โดยตรง ซึ่งต้องทราบ URL (1 คน) เข้าถึงฐานข้อมูลที่ทดลองใช้ ยังไม่ได้บอกรับเป็นสมาชิก (Free Trial databases) (2 คน) และเข้าถึงฐานข้อมูลที่ให้บริการข้อมูลฟรีจากหน่วยงาน องค์กร และบริษัทต่างๆ (1 คน)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 64 คน (ร้อยละ 95.52) เข้าถึงสารนิเทศด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา รองลงมาจำนวน 62 คน (ร้อยละ 92.54) เข้าถึงสารนิเทศด้วยการใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 8 คน (ร้อยละ 8.79) เข้าถึงสารนิเทศด้วยวิธีการอื่นๆ ตามที่ได้ระบุไว้ข้างต้น

บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 24 คน (ร้อยละ 100.00) เข้าถึงสารนิเทศด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา รองลงมาจำนวน 20 คน (ร้อยละ 83.33) เข้าถึงสารนิเทศด้วยการใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ และบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 11 คน (ร้อยละ 45.83) เข้าถึงสารนิเทศด้วยการใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย

ตารางที่ 13 วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต

วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต	รัฐ (N= 67)		เอกชน (N= 24)		รวม (N= 91)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ	62	92.54	20	83.33	82	90.11
การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย	60	89.55	11	45.83	71	78.02
การใช้โปรแกรมค้นหา (Search engine)	64	95.52	24	100.00	88	96.70
อื่น ๆ	8	11.94	-	-	8	8.79

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.7 วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 14) พบว่าบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด 51 คน (ร้อยละ 98.08) มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา รongลงมาจำนวน 46 คน (ร้อยละ 88.46) เข้าถึงสารนิเทศด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 1.92) ) มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศด้วยวิธีการอื่น ๆ โดยระบุไว้คือ การเข้าถึงเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องและที่น่าสนใจใหม่ ๆ

บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด 36 คน (ร้อยละ 94.74) ) มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา รongลงมาจำนวน 35 คน (ร้อยละ 92.11) เข้าถึงสารนิเทศด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ และจำนวนใกล้เคียงกันคือ 34 คน (ร้อยละ 89.47) เข้าถึงสารนิเทศด้วยการใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 7 คน (ร้อยละ 1.92) ) มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยวิธีการอื่นๆ โดยระบุไว้คือ การเข้าถึงเว็บไซต์ที่ได้มีการจัดทำรายการเชื่อมโยง (Link) ไว้แล้ว (2 คน) เข้าถึงโดยการระบุตาม URL ของแหล่งข้อมูลนั้นๆ ด้วยการหาจาก Web Directory (1 คน) เข้าถึง Web site โดยตรง ซึ่งต้องทราบ URL (1 คน) เข้าถึงฐานข้อมูลที่ทดลองใช้ ยังไม่ได้บอกรับเป็นสมาชิก (Free Trial databases) (2 คน) และเข้าถึงฐานข้อมูลที่ให้บริการข้อมูลฟรีจากหน่วยงานองค์กร และบริษัทต่างๆ (1 คน)

สำหรับบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆ ซึ่งระบุไว้คือระดับปริญญาเอกจำนวน 1 คน (ร้อยละ 100.00) มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตทั้ง 3 วิธีคือ เข้าถึงด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา เข้าถึงด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย และเข้าถึงด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ

ตารางที่ 14 วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี (N= 52)		ปริญญาโท (N= 38)		อื่น ๆ (N= 1)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต						
การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ	46	88.46	35	92.11	1	100.00
การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย	36	69.23	34	89.47	1	100.00
การใช้โปรแกรมค้นหา (Search engine)	51	98.08	36	94.74	1	100.00
อื่นๆ	1	1.92	7	18.42	-	-

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.8 วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

จากการศึกษาวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 15) ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา รongลงมาจำนวน 4 คน (ร้อยละ 80.00) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 20.00) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย

บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี ทุกคนจำนวน 33 คน (ร้อยละ 100.00) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา รongลงมาจำนวน 31 คน (ร้อยละ 93.94) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 20.00) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยวิธีการอื่นๆ ซึ่งได้ระบุไว้คือ เข้าถึงโดยการระบุตาม URL ของแหล่งข้อมูลนั้นๆ ด้วยการหาจาก Web Directory

ส่วนบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวนมากที่สุด 19 คน (ร้อยละ 82.61) มีวิธีการเข้าถึงสารด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย รongลงมาจำนวน 18 คน (ร้อยละ 78.26) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ และบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 8.70) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยวิธีการอื่นๆ ซึ่งได้ระบุไว้คือ เข้าถึงเว็บไซต์ที่ได้มีการจัดทำรายการเชื่อมโยง (Link) ไว้แล้ว

บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปี ทุกคนจำนวน 11 คน (ร้อยละ 100.00) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ และเข้าถึงสารสนเทศด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา รongลงมาจำนวน 9 คน (ร้อยละ 81.82) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย และบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 9.09) ใช้วิธีการเข้าถึงอื่นๆ คือ เข้าถึงเว็บไซต์โดยตรง ซึ่งต้องทราบ URL

สำหรับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป จำนวนมากที่สุด 18 คน (ร้อยละ 94.74) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ รองลงมาจำนวน 17 คน เท่ากัน (ร้อยละ 89.47) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย และการใช้โปรแกรมค้นหา สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 4 คน (ร้อยละ 21.05) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยวิธีการอื่นๆ คือ เข้าถึงฐานข้อมูลที่ทดลองใช้ ยังไม่ได้บอกรับเป็นสมาชิก (Free Trial databases)

**ตารางที่ 15** วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ประสบการณ์ในการทำงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	น้อยกว่า 1 ปี (N=5)		1-5 ปี (N=33)		6-10 ปี (N=23)		11-15 ปี (N=11)		15 ปี ขึ้นไป (N=19)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ										
การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเอง ของห้องสมุดต่างๆ	4	80.00	31	93.94	18	78.26	11	100.00	18	94.74
การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจาก ตัวแทนจำหน่าย	1	20.00	25	75.76	19	82.61	9	81.82	17	89.47
การใช้โปรแกรมค้นหา (Search engine)	5	100.00	33	100.00	22	95.65	11	100.00	17	89.47
อื่นๆ	-	-	1	3.03	2	8.70	1	9.09	4	21.05

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.9 วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 16) ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา รองลงมาจำนวน 4 คน (ร้อยละ 80.00) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 20.00) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย

บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี จำนวนมากที่สุด 38 คน (ร้อยละ 97.44) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยใช้โปรแกรมค้นหา รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 37 คน (ร้อยละ 94.87) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 3 คน (ร้อยละ 7.69) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยวิธีการอื่นๆ ดังระบุไว้ดังนี้คือ การเข้าถึงเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องและที่น่าสนใจใหม่ๆ

(1 คน) เข้าถึงเว็บไซต์ที่ได้มีการจัดทำรายการเชื่อมโยง (Link) ไว้แล้ว (1 คน) เข้าถึงโดยการระบุตาม URL ของแหล่งข้อมูลนั้นๆ ด้วยการหาจาก Web Directory (1 คน)

ส่วนบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวนมากที่สุด 42 คน (ร้อยละ 95.45) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา รองลงมาจำนวน 40 คน (ร้อยละ 90.91) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 5 คน (ร้อยละ 11.36) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยวิธีการอื่นๆ ดังระบุไว้ดังนี้คือ เข้าถึงโดยการระบุตาม URL ของแหล่งข้อมูลนั้นๆ ด้วยการหาจาก Web Directory (1 คน) เข้าถึง Web site โดยตรง ซึ่งต้องทราบ URL (1 คน) เข้าถึงฐานข้อมูลที่ทดลองใช้ ยังไม่ได้บอกรับเป็นสมาชิก (Free Trial databases) (2 คน) และเข้าถึงฐานข้อมูลที่ให้บริการข้อมูลฟรีจากหน่วยงาน องค์กร และบริษัทต่างๆ (1 คน)

สำหรับบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน เท่ากัน (ร้อยละ 100.00) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยวิธีต่างๆ คือ การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย และการใช้โปรแกรมค้นหา

**ตารางที่ 16** วิธีการเข้าถึงสารสนเทศจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์ในใช้อินเทอร์เน็ต วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ	น้อยกว่า 1 ปี (N=5)		1-3 ปี (N=39)		4-6 ปี (N=44)		6 ปีขึ้นไป (N=3)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเอง ของห้องสมุดต่างๆ	4	80.00	37	94.87	38	86.36	3	100.00
การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจาก ตัวแทนจำหน่าย	1	20.00	27	69.23	40	90.91	3	100.00
การใช้โปรแกรมค้นหา (Search engine) อื่นๆ	5	100.00	38	97.44	42	95.45	3	100.00
	-	-	3	7.69	5	11.36	-	-

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.10 แหล่งสารสนเทศที่ใช้

จากการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 17) พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 88 คน (ร้อยละ 96.70) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) รองลงมาจำนวน 78 คน (ร้อยละ 85.71) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 4 คน (ร้อยละ 4.40) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทธุรกิจที่มีการเสนอขายสินค้าเป็นหลัก (.stone)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 66 คน (ร้อยละ 98.51) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) รองลงมาจำนวน 61 คน (ร้อยละ 91.04) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 4 คน (ร้อยละ 5.97) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทธุรกิจที่มีการเสนอขายสินค้าเป็นหลัก (.stone)

บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน จำนวนมากที่สุด 22 คน (ร้อยละ 91.67) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) รองลงมาจำนวน 17 คน (ร้อยละ 70.83) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 4.17) เท่ากัน ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจและบันเทิง (.rec) และใช้แหล่งสารนิเทศประเภทที่ใช้สำหรับบุคคลทั่วไป (.nom)

#### ตารางที่ 17 แหล่งสารนิเทศที่ใช้

แหล่งสารนิเทศที่ใช้	รัฐ (N= 67)		เอกชน (N= 24)		รวม (N= 91)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งสารนิเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co)	52	77.61	15	62.50	67	73.63
แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)	66	98.51	22	91.67	88	96.70
แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov)	61	91.04	17	70.83	78	85.71
แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานทางทหาร (.mil)	10	14.93	2	8.33	12	13.19
แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานเกี่ยวกับชายงาน (.net)	38	56.72	8	33.33	46	50.55
แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (.org หรือ .or)						
แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรธุรกิจทั่วไป และบริษัทต่างๆ (.firm)	10	14.93	5	20.83	15	16.48
แหล่งสารนิเทศประเภทธุรกิจที่มีการเสนอขายสินค้า เป็นหลัก (.stone)	4	5.97	-	-	4	4.40
แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับ World Wide Web (.web)	28	41.79	9	37.50	37	40.66
แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นในเรื่องวัฒนธรรมและ กิจกรรมที่ให้ความบันเทิงทั่วไป (.arts)	13	19.40	-	-	13	14.29
แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจ และบันเทิง (.rec)	8	11.94	1	4.17	9	9.89
แหล่งสารนิเทศประเภทที่ให้บริการด้าน ข่าวสารต่าง ๆ (.info)	37	55.22	11	45.83	48	52.75
แหล่งสารนิเทศประเภทที่ใช้สำหรับบุคคลทั่วไป (.nom)	13	19.40	1	4.17	14	15.38

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.11 แหล่งสารสนเทศที่ใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่ใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 18) พบว่าบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด 50 คน (ร้อยละ 96.15) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) รองลงมาจำนวน 44 คน (ร้อยละ 84.62) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 3 คน (ร้อยละ 5.77) แหล่งสารสนเทศประเภทธุรกิจที่มีการเสนอขายสินค้าเป็นหลัก (.stone)

บรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด 37 คน (ร้อยละ 97.37) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) รองลงมาจำนวน 33 คน (ร้อยละ 86.84) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 2.63) แหล่งสารสนเทศประเภทธุรกิจที่มีการเสนอขายสินค้าเป็นหลัก (.stone)

สำหรับบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆ ซึ่งระบุไว้คือ ระดับปริญญาเอกจำนวน 1 คน (ร้อยละ 100.00) มีการใช้แหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ดังนี้คือ ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานเกี่ยวกับข่าวงาน (.net) และใช้แหล่งสารสนเทศประเภทองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (.org หรือ .or)

ตารางที่ 18 แหล่งสารสนเทศที่ใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งสารสนเทศที่ใช้	ระดับการศึกษา		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		อื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งสารสนเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co)	37	71.15	29	76.32	1	100.00		
แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)	50	96.15	37	97.37	1	100.00		
แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov)	44	84.62	33	86.84	1	100.00		
แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานทางทหาร (.mil)	4	7.69	8	21.05	-	-		
แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานเกี่ยวกับข่าวงาน (.net)	25	48.08	20	52.63	1	100.00		
แหล่งสารสนเทศประเภทองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (.org หรือ .or)	35	67.31	30	78.95	1	100.00		
แหล่งสารสนเทศประเภทองค์กรธุรกิจทั่วไป และบริษัทต่างๆ (.firm)	7	13.46	8	21.05	-	-		
แหล่งสารสนเทศประเภทธุรกิจที่มีการเสนอขายสินค้าเป็นหลัก (.stone)	3	5.77	1	2.63	-	-		
แหล่งสารสนเทศประเภทที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับ World Wide Web (.web)	23	44.23	14	36.84	-	-		
แหล่งสารสนเทศประเภทที่เน้นในเรื่องวัฒนธรรมและ กิจกรรมที่ให้ความบันเทิงทั่วไป (.arts)	8	15.38	5	13.16	-	-		
แหล่งสารสนเทศประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจ และบันเทิง (.rec)	6	11.54	3	7.89	-	-		
แหล่งสารสนเทศประเภทที่ให้บริการด้าน ข่าวสารต่าง ๆ (.info)	29	55.77	19	50.00	-	-		
แหล่งสารสนเทศประเภทที่ใช้สำหรับบุคคลทั่วไป (.nom)	11	21.15	3	7.89	-	-		

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.12 แหล่งสารสนเทศที่ใช้ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

จากการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่ใช้ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 19) พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปีทุกคน จำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) และใช้แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) รองลงมาจำนวน 3 คน (ร้อยละ 60.00) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทที่ให้บริการด้านข่าวสารต่างๆ (.info) สำหรับบรรณารักษ์จำนวน น้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 20.00) พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co) แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงาน เกี่ยวกับข่ายงาน (.net) แหล่งสารสนเทศประเภทองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (.org หรือ .or) แหล่งสารสนเทศประเภทที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับ World Wide Web (.web) แหล่งสารสนเทศ ประเภทที่เน้นในเรื่องวัฒนธรรมและกิจกรรมที่ให้ความบันเทิงทั่วไป (.arts) แหล่งสารสนเทศ ประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจและบันเทิง (.rec) และแหล่งสารสนเทศประเภทที่ใช้สำหรับ บุคคลทั่วไป (.nom)

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปีจำนวนมากที่สุด 32 คน (ร้อยละ 96.97) ใช้แหล่ง สารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) รองลงมาจำนวน 28 คน (ร้อยละ 84.85) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 3.03) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานทางทหาร (.mil)

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวนมากที่สุด 22 คน (ร้อยละ 95.65) ใช้แหล่ง สารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) รองลงมาจำนวน 19 คน (ร้อยละ 82.61) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) และใช้แหล่งสารสนเทศประเภทองค์กรที่ไม่ หวังผลกำไร (.org หรือ .or) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 4.35) พบว่ามี การใช้แหล่งสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศประเภทธุรกิจที่มีการเสนอขาย สินค้าเป็นหลัก (.stone) แหล่งสารสนเทศประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจ และบันเทิง (.rec) และแหล่งสารสนเทศประเภทที่ใช้สำหรับบุคคลทั่วไป (.nom)

ส่วนบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปี จำนวนมากที่สุด 10 คน (ร้อยละ 90.91) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภท สถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) รองลงมาจำนวน 9 คน (ร้อยละ 81.82) พบว่ามีการใช้ แหล่งสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co)



แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) และใช้แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (.org หรือ .or) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 9.09) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจและบันเทิง (.rec)

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไปทุกคนจำนวน 19 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) รองลงมาจำนวน 17 คน (ร้อยละ 89.47) พบว่ามีการใช้แหล่งสารนิเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co) และแหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 5.26) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทธุรกิจที่มีการเสนอขายสินค้าเป็นหลัก (.stone)

**ตารางที่ 19** แหล่งสารนิเทศที่ใช้ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ประสบการณ์ในการทำงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วิธีการเข้าถึงสารนิเทศ	น้อยกว่า 1 ปี (N=5)		1-5 ปี (N=33)		6-10 ปี (N=23)		11-15 ปี (N=11)		15 ปี ขึ้นไป (N=19)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งสารนิเทศประเภทกลุ่มธุรกิจ การค้า (.com หรือ .co)	1	20.00	23	69.70	17	73.91	9	81.82	17	89.47
แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบัน การศึกษา (.edu หรือ .ac)	5	100.00	32	96.97	22	95.65	10	90.91	19	100.00
แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงาน รัฐบาล (.gov)	5	100.00	28	84.85	19	82.61	9	81.82	17	89.47
แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงาน ทางทหาร (.mil)	-	-	1	3.03	3	13.04	3	27.27	5	26.32
แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงาน เกี่ยวกับข่ายงาน (.net)	1	20.00	17	51.52	9	39.13	4	36.36	15	78.95
แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรที่ไม่ หวังผลกำไร (.org หรือ .or)	1	20.00	24	72.73	19	82.61	9	81.82	13	68.42
แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรธุรกิจ ทั่วไปและบริษัทต่างๆ (.firm)	-	-	4	12.12	4	17.39	3	27.27	4	21.05
แหล่งสารนิเทศประเภทธุรกิจที่มีการ เสนอขายสินค้าเป็นหลัก (.stone)	-	-	-	-	1	4.35	2	18.18	1	5.26
แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นกิจกรรม เกี่ยวกับ World Wide Web (.web)	1	20.00	13	39.39	8	34.78	5	45.45	10	52.63
แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นในเรื่อง วัฒนธรรมและกิจกรรมที่ให้ความ บันเทิงทั่วไป (.arts)	1	20.00	3	9.09	2	8.70	2	18.18	5	26.32
แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นการ พักผ่อนหย่อนใจ และบันเทิง (.rec)	1	20.00	2	6.06	1	4.35	1	9.09	4	21.05
แหล่งสารนิเทศประเภทที่ให้บริการ ด้านข่าวสารต่าง ๆ (.info)	3	60.00	17	51.52	13	56.52	5	45.45	10	52.63
แหล่งสารนิเทศประเภทที่ใช้สำหรับ บุคคลทั่วไป (.nom)	1	20.00	6	18.18	1	4.35	2	18.18	4	21.05

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### 2.13 แหล่งสารนิเทศที่ใช้ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาแหล่งสารนิเทศที่ใช้ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 20) พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) และใช้แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) รองลงมาจำนวน 3 คน (ร้อยละ 60.00) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทที่ให้บริการด้านข่าวสารต่างๆ (.info) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 20.00) พบว่ามีการใช้แหล่งสารนิเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ แหล่งสารนิเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co) แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานเกี่ยวกับข่ายงาน (.net) แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (.org หรือ .or) แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับ World Wide Web (.web) แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นในเรื่องวัฒนธรรมและกิจกรรมที่ให้ความบันเทิงทั่วไป (.arts) แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจและบันเทิง (.rec) และแหล่งสารนิเทศประเภทที่ใช้สำหรับบุคคลทั่วไป (.nom)

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปีจำนวนมากที่สุด 38 คน (ร้อยละ 97.44) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) รองลงมาจำนวน 36 คน (ร้อยละ 92.31) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานทางทหาร (.mil) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 4 คน (ร้อยละ 10.26) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจและบันเทิง (.rec)

ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปีจำนวนมากที่สุด 42 คน (ร้อยละ 95.45) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) รองลงมาจำนวน 38 คน (ร้อยละ 86.36) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 4 คน เท่ากัน (ร้อยละ 9.09) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทที่มีการเสนอขายสินค้าเป็นหลัก (stone) และใช้แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจและบันเทิง (.rec)

สำหรับบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ทุกคนจำนวน 3 คน (ร้อยละ 100.00) พบว่ามีการใช้แหล่งสารนิเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ แหล่งสารนิเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co) แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov) แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานเกี่ยวกับข่ายงาน (.net) และแหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (.org หรือ .or) สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 33.33) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานทางทหาร (.mil) แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรธุรกิจต่างๆไปและบริษัทต่างๆ

(.firm) แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับ World Wide Web (.web) และแหล่งสารนิเทศประเภทที่ให้บริการด้านข่าวสารต่างๆ (.info)

**ตารางที่ 20** แหล่งสารนิเทศที่ใช้ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

แหล่งสารนิเทศที่ใช้	น้อยกว่า 1 ปี (N=5)		1-3 ปี (N=39)		4-6 ปี (N=44)		6 ปีขึ้นไป (N=3)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งสารนิเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co)	1	20.00	27	69.23	36	81.82	3	100.00
แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)	5	100.00	38	97.44	42	95.45	3	100.00
แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov)	5	100.00	32	82.05	38	86.36	3	100.00
แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานทางทหาร (.mil)	-	-	36	92.31	8	18.18	1	33.33
แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานเกี่ยวกับข่ายงาน (.net)	1	20.00	17	43.59	25	56.82	3	100.00
แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (.org หรือ .or)	1	20.00	27	69.23	35	79.55	3	100.00
แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรธุรกิจทั่วไป และบริษัทต่างๆ (.firm)	-	-	5	12.82	9	20.45	1	33.33
แหล่งสารนิเทศประเภทธุรกิจที่มีการเสนอขายสินค้า เป็นหลัก (.stone)	-	-	-	-	4	9.09	-	-
แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับ World Wide Web (.web)	1	20.00	15	38.46	20	45.45	1	33.33
แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นในเรื่องวัฒนธรรม และกิจกรรมที่ให้ความบันเทิงทั่วไป (.arts)	1	20.00	7	17.95	5	11.36	-	-
แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจ และบันเทิง (.rec)	1	20.00	4	10.26	4	9.09	-	-
แหล่งสารนิเทศประเภทที่ให้บริการด้าน ข่าวสารต่าง ๆ (.info)	3	60.00	23	58.97	21	47.73	1	33.33
แหล่งสารนิเทศประเภทที่ใช้สำหรับบุคคลทั่วไป (.nom)	1	20.00	7	17.95	6	13.64	-	-

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.14 ประเภทของบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้

จากการศึกษาประเภทของบริการบนอินเทอร์เน็ต ที่บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้โดยรวม (ตารางที่ 21) พบว่าบรรณารักษ์ทุกคน จำนวน 91 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รองลงมาจำนวน 89 คน (ร้อยละ 97.80) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 5 คน เท่ากัน (ร้อยละ 5.49) พบว่าใช้บริการไฮเทลเน็ต และบริการยูสเน็ต

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกคนจำนวน 67 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รองลงมาจำนวน 65 คน (ร้อยละ 97.01) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 2.99) ใช้บริการไฮเทลเน็ต

บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนทุกคนจำนวน 24 คน เท่ากัน (ร้อยละ 100.00) พบว่าใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รองลงมาจำนวน 15 คน (ร้อยละ 62.50) ใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 3 คน เท่ากัน (ร้อยละ 12.50) พบว่าใช้บริการโกเฟอร์และบริการเทลเน็ต

**ตารางที่ 21** ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้

ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้	รัฐ (N= 67)		เอกชน (N= 24)		รวม (N= 91)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	65	97.01	24	100.00	89	97.80
บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP - File Transfer Protocol)	37	55.22	15	62.50	52	57.14
บริการเทลเน็ต (Telnet)	52	77.61	15	62.50	67	73.63
บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web)	67	100.00	24	100.00	91	100.00
บริการโกเฟอร์ (Gopher)	6	8.96	3	12.50	9	9.89
บริการไฮเทลเน็ต (Hytelnet)	2	2.99	3	12.50	5	5.49
บริการอาร์ชี (Archie)	-	-	-	-	-	-
บริการยูสเน็ต (Usenet)	5	7.46	-	-	5	5.49

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.15 ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 22) พบว่าบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคนจำนวน 52 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รองลงมาจำนวน 51 คน (ร้อยละ 98.08) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 1.92) ใช้บริการยูสเน็ต

บรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ทุกคนจำนวน 38 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รองลงมาจำนวน 37 คน (ร้อยละ 97.37) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 5.26) ใช้บริการไฮเทลเน็ต

สำหรับบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆ คือ ระดับปริญญาเอกจำนวน 1 คน (ร้อยละ 100) พบว่ามีการใช้บริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ตดังนี้คือ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล บริการเทลเน็ต บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ และบริการยูสเน็ต

## ตารางที่ 22 ประเภทบริการที่ใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเภทบริการที่ใช้	ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี (N= 52)		ปริญญาโท (N= 38)		อื่น ๆ (N= 1)	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)		51	98.08	37	97.37	1	100.00
บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP - File Transfer Protocol)		32	61.54	19	50.00	1	100.00
บริการเทลเน็ต (Telnet)		37	71.15	29	76.32	1	100.00
บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web)		52	100.00	38	100.00	1	100.00
บริการโกเฟอร์ (Gopher)		6	11.54	3	7.89	-	-
บริการไฮเทลเน็ต (Hytelnet)		3	5.77	2	5.26	-	-
บริการอาร์ชี (Archie)		-	-	-	-	-	-
บริการยูสเน็ต (Usenet)		1	1.92	3	7.89	1	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### 2.16 ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากการศึกษาประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 23) พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการเว็ลด์ไวด์เว็บ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 3 คน (ร้อยละ 60.00) ใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล และบริการเทลเน็ต

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี ทุกคนจำนวน 33 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รองลงมาจำนวน 23 คน (ร้อยละ 69.70) ใช้บริการเทลเน็ต สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 3.03) ใช้บริการยูสเน็ต

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี ทุกคนจำนวน 23 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รองลงมาจำนวน 22 คน (ร้อยละ 95.65) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 8.70) พบว่ามีการใช้บริการโกเฟอร์ และใช้บริการไฮเทลเน็ต

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปี ทุกคนจำนวน 11 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รองลงมาจำนวน 7 คน (ร้อยละ 63.64) ใช้บริการเทลเน็ต และจำนวนใกล้เคียงกันคือ 6 คน (ร้อยละ 54.55) ใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 9.09) ใช้บริการโกเฟอร์

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป ทุกคนจำนวน 19 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการเวปต์ไวด์เว็บ รองลงมาใกล้เคียงกันคือ 18 คน (ร้อยละ 94.74) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และจำนวน 17 คน (ร้อยละ 89.47) ใช้บริการเทลเน็ต สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 5.26) ใช้บริการไฮเทลเน็ตและใช้บริการยูสเน็ต

**ตารางที่ 23** ประเภทบริการที่ใช้ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ประสบการณ์ในการทำงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	น้อยกว่า 1 ปี (N=5)		1-5 ปี (N=33)		6-10 ปี (N=23)		11-15 ปี (N=11)		15 ปี ขึ้นไป (N=19)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทบริการที่ใช้										
บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	5	100.00	33	100.00	22	95.65	11	100.00	18	94.74
บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP - File Transfer Protocol)	3	60.00	15	45.45	14	60.87	6	54.55	14	73.68
บริการเทลเน็ต (Telnet)	3	60.00	23	69.70	17	73.91	7	63.64	17	89.47
บริการเวปต์ไวด์เว็บ (World Wide Web)	5	100.00	33	100.00	23	100.00	11	100.00	19	100.00
บริการโกเฟอร์ (Gopher)	-	-	4	12.12	2	8.70	1	9.09	2	10.53
บริการไฮเทลเน็ต (Hytelnet)	-	-	2	6.06	2	8.70	-	-	1	5.26
บริการอาร์ชี (Archie)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
บริการยูสเน็ต (Usenet)	-	-	1	3.03	3	13.04	-	-	1	5.26

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.17 ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้

### อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 24) พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และใช้บริการเวปต์ไวด์เว็บ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 3 คน (ร้อยละ 60.00) ใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลและใช้บริการเทลเน็ต

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี ทุกคนจำนวน 39 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการเวปต์ไวด์เว็บ รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 38 คน (ร้อยละ 97.44) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 5.13) ใช้บริการยูสเน็ต

บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี ทุกคนจำนวน 44 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการเว็บไซต์เว็บ รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 43 คน (ร้อยละ 97.73) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 4.55) ใช้บริการไฮเทลเน็ต

ส่วนบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ทุกคนจำนวน 3 คน (ร้อยละ 100.00) พบว่ามีการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการเทลเน็ต และบริการเว็บไซต์เว็บ สำหรับบรรณารักษ์จำนวน 2 คน (ร้อยละ 66.67) ใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

**ตารางที่ 24** ประเภทบริการที่ใช้ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์ใช้อินเทอร์เน็ต วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ	น้อยกว่า 1 ปี (N=5)		1-3 ปี (N=39)		4-6 ปี (N=44)		6 ปีขึ้นไป (N=3)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	5	100.00	38	97.44	43	97.73	3	100.00
บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP - File Transfer Protocol)	3	60.00	23	58.97	24	54.55	2	66.67
บริการเทลเน็ต (Telnet)	3	60.00	27	69.23	34	77.27	3	100.00
บริการเว็บไซต์เว็บ (World Wide Web)	5	100.00	39	100.00	44	100.00	3	100.00
บริการโกเฟอร์ (Gopher)	-	-	5	12.82	4	9.09	-	-
บริการไฮเทลเน็ต (Hytelnet)	-	-	3	7.69	2	4.55	-	-
บริการอาร์ชี (Archie)	-	-	-	-	-	-	-	-
บริการยูสเน็ต (Usenet)	-	-	2	5.13	3	6.82	-	-

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.18 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 25) พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดจำนวน 70 คน (ร้อยละ 76.92) ใช้อินเทอร์เน็ต 5 วันต่อสัปดาห์ รองลงมาจำนวน 7 คน (ร้อยละ 7.69) ใช้ 6 วันต่อสัปดาห์ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 2.20) ใช้ 4 วันต่อสัปดาห์

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด จำนวน 58 คน (ร้อยละ 86.57) ใช้ 5 วันต่อสัปดาห์ รองลงมาจำนวน 4 คน (ร้อยละ 5.97) พบว่ามีจำนวนวันที่ใช้เท่ากัน คือ 2 วันต่อสัปดาห์ และ 3 วันต่อสัปดาห์ ตามลำดับ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 1.49) ใช้ 4 วันต่อสัปดาห์

บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน จำนวนมากที่สุด 12 คน (ร้อยละ 50.00) ใช้ 5 วันต่อสัปดาห์ รองลงมาจำนวน 7 คน (ร้อยละ 29.17) ใช้ 6 วันต่อสัปดาห์ สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 1 คน เท่ากัน (ร้อยละ 4.17) พบว่าใช้ 2 วันต่อสัปดาห์ และ 4 วันต่อสัปดาห์

**ตารางที่ 25** ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต	รัฐ		เอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 วันต่อสัปดาห์	-	-	-	-	-	-
2 วันต่อสัปดาห์	4	5.97	1	4.17	5	5.49
3 วันต่อสัปดาห์	4	5.97	-	-	4	4.40
4 วันต่อสัปดาห์	1	1.49	1	4.17	2	2.20
5 วันต่อสัปดาห์	58	86.57	12	50.00	70	76.92
6 วันต่อสัปดาห์	-	-	7	29.17	7	7.69
7 วันต่อสัปดาห์	-	-	3	12.50	3	3.30
รวม	67	100.00	24	100.00	91	100.00

## 2.19 รูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ

จากการศึกษารูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ (ตารางที่ 26) พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 84 คน (ร้อยละ 92.31) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต รองลงมาจำนวน 82 คน (ร้อยละ 90.11) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะรายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 5 คน (ร้อยละ 5.49) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะอื่นๆ โดยระบุไว้คือ รูปแบบของรูปภาพ มัลติมีเดีย วิดีโอ และข้อความ (3 คน) บทความวารสารสาระสังเขปจากฐานข้อมูลต่างๆ (1 คน) และรายละเอียดของคำตอบสั้นๆ เช่น ห้องสมุดที่มีวารสารรายการที่ต้องการ (1 คน)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด จำนวน 64 คน (ร้อยละ 95.52) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะรายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป รองลงมาจำนวน 62 คน (ร้อยละ 92.54) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะเอกสารฉบับเต็ม และจำนวนใกล้เคียงกันคือ 61 คน (ร้อยละ 91.04) พบว่าได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นดังนี้ รูปแบบลักษณะรายการบรรณานุกรม และตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 5 คน (ร้อยละ 7.46) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะอื่นๆ ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น



บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน จำนวนมากที่สุดจำนวน 23 คน (ร้อยละ 95.83) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต รองลงมาจำนวน 18 คน เท่ากัน (ร้อยละ 75.00) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะรายการบรรณานุกรม และรายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป สำหรับบรรณารักษ์จำนวนน้อยที่สุด 12 คน (ร้อยละ 50.00) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะเอกสารฉบับเต็ม

**ตารางที่ 26** รูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ

รูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ	รัฐ (N=67)		เอกชน (N=24)		รวม (N=91)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายการบรรณานุกรม (Bibliographic)	61	91.04	18	75.00	79	86.81
รายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป (Bibliographic & Abstract)	64	95.52	18	75.00	82	90.11
เอกสารฉบับเต็ม (Full text)	62	92.54	12	50.00	74	81.32
ตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (Universal Resource Locator - URL)	61	91.04	23	95.83	84	92.31
อื่น ๆ	5	7.46	-	-	5	5.49

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต

ในตอนที 3 นี้ผู้วิจัยได้จำแนกประเด็นปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ปัญหาด้านระบบ 2) ปัญหาด้านการใช้บริการประเภทต่างๆ 3) ปัญหาด้านแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต 4) ปัญหาด้านการแสดงผลลัพธ์ข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับ 5) ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และ 6) ปัญหาด้านลิขสิทธิ์

ทั้งนี้ได้กำหนดกำหนดมาตรฐานประมาณค่าไว้ 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	เป็นปัญหามากที่สุด
4	หมายถึง	เป็นปัญหามาก
3	หมายถึง	เป็นปัญหาปานกลาง
2	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อย
1	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อยที่สุด

และมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	เป็นปัญหามากที่สุด	(มส)
3.51 – 4.50	หมายถึง	เป็นปัญหามาก	(ม)
2.51 – 3.50	หมายถึง	เป็นปัญหาปานกลาง	(ป)
1.51 – 2.50	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อย	(น)
1.00 – 1.50	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อยที่สุด	(นส)

สำหรับการวิเคราะห์ผลของปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต ในตอนต้นจะเป็นการสรุประดับปัญหาในด้านต่างๆ และจะเป็นการแสดงรายละเอียดในแต่ละด้านตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 3.1 ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตในด้านต่าง ๆ ของบรรณารักษงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

จากการศึกษาปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตในด้านต่าง ๆ ของบรรณารักษงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 27) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับปานกลางมี 11 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ปัญหาด้านลิขสิทธิ์ (3.43) \* ปัญหาการใช้บริการโกเฟอร์ (3.42) และปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ (3.40) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยคือ ปัญหาด้านการใช้บริการไฮเทลเน็ต (2.10)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับปานกลางมี 11 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ (3.50) ปัญหาด้านลิขสิทธิ์ (3.42) และปัญหาการใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (3.31) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยคือ ปัญหาด้านการใช้บริการไฮเทลเน็ต (2.13)

ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบในระดับมากคือ ปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์ (3.90) ส่วนปัญหาที่พบในระดับปานกลางมี 9 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ปัญหาด้านลิขสิทธิ์ (3.46) ปัญหาด้านการใช้บริการเทลเน็ต (3.30) และปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ (3.28) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยคือ ปัญหาด้านการใช้บริการไฮเทลเน็ต (2.13)

ตารางที่ 27 ปัญหาในด้านต่าง ๆ ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ปัญหาในด้านต่าง ๆ	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{x}$	S.D	ปค.	f	$\bar{x}$	S.D	ปค.	f	$\bar{x}$	S.D	ปค.
ด้านระบบ	67	3.03	0.99	ป	24	3.02	0.94	ป	91	3.02	0.96	ป
ด้านการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	61	2.60	0.95	ป	23	2.49	1.01	น	84	2.58	0.93	ป
ด้านการให้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	38	2.86	0.98	ป	14	2.74	0.87	ป	52	2.86	0.95	ป
ด้านการให้บริการเทลเน็ต	52	2.80	1.17	ป	15	3.30	1.11	ป	67	2.81	1.15	ป
ด้านการให้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ	66	3.31	1.03	ป	24	2.98	0.97	ป	90	3.25	1.04	ป
ด้านการใช้ บริการโกเฟอร์	5	3.14	0.51	ป	3	3.90	0.69	ม	8	3.42	0.78	ป
ด้านการให้บริการไฮเทลเน็ต	2	2.13	0.18	น	2	2.13	1.24	น	4	2.10	0.88	น
ด้านการให้บริการอาร์ซี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ด้านการใช้ บริการยูสเน็ต	4	3.06	0.94	ป	-	-	-	ป	4	3.06	0.94	ป
ด้านแหล่งสารสนเทศ	66	3.50	0.97	ป	24	3.11	1.04	ป	90	3.40	1.00	ป
ด้านการแสดงผลพัทธ์ข้อมูล/ สารสนเทศที่ได้รับ	67	3.05	0.91	ป	24	2.97	0.81	ป	91	3.03	0.89	ป
ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	66	3.13	1.02	ป	24	3.28	0.92	ป	90	3.17	1.00	ป
ด้านลิขสิทธิ์	62	3.42	1.01	ป	24	3.46	0.89	ป	86	3.43	0.98	ป

\* ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )

### 3.2 ปัญหาด้านระบบ

จากการศึกษาปัญหาด้านระบบ ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 28) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับมากคือ สายสื่อสารโทรคมนาคมมีความเร็วต่ำทำให้รอนาน (3.58) ส่วนปัญหาที่พบในระดับปานกลางมี 12 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีสมรรถนะต่ำส่งผลให้การสืบค้นทำได้ช้า (3.48) ช่องกว้างสัญญาณต่ำทำให้การติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัว (3.44) และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (3.28) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยคือ ระบบไม่มีคำแนะนำช่วยในการใช้งาน (2.45)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับมากมี 2 เรื่องดังนี้ สายสื่อสารโทรคมนาคมมีความเร็วต่ำทำให้รอนาน (3.60) และช่องกว้างสัญญาณต่ำทำให้การติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัว (3.52) ส่วนปัญหาที่พบในระดับปานกลางมี 11 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีสมรรถนะต่ำส่งผลให้การสืบค้นทำได้ช้า (3.50) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (3.25) และไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ เนื่องจากบางแห่งต้องมีรหัสผ่าน (3.20) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยคือ ระบบไม่มีคำแนะนำช่วยในการใช้งาน (2.42)

ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบในระดับมากคือ สายสื่อสารโทรคมนาคมมีความเร็วต่ำ ทำให้รอนาน (3.54) ส่วนปัญหาที่พบในระดับปานกลางมี 12 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีสมรรถนะต่ำส่งผลให้การสืบค้นทำได้ช้า (3.43) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (3.39) ช่องกว้างสัญญาณต่ำทำให้การติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัว (3.25) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยคือ ระบบไม่มีคำแนะนำช่วยในการใช้งาน (2.53)

ตารางที่ 28 ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตด้านระบบ

ปัญหาด้านระบบ	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.
เข้าสู่ระบบยาก หรือเข้าใช้ บริการไม่ได้	67	3.06	0.97	ป	24	3.13	0.85	ป	91	3.08	0.93	ป
สายสื่อสารโทรคมนาคมมีความ เร็วต่ำทำให้รอนาน	67	3.60	1.03	ม	24	3.54	1.10	ม	91	3.58	1.04	ม
ช่องกว้างสัญญาณ (Bandwidth) ต่ำทำให้การติดต่อสื่อสารไม่ คล่องตัว	66	3.52	0.92	ม	24	3.25	0.99	ป	90	3.44	0.94	ป
เครื่องบริการบนอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถให้บริการได้ (Server down)	66	2.97	0.86	ป	24	2.79	1.02	ป	90	2.92	0.90	ป
มีการจำกัดเวลาในการเข้าใช้ระบบ (Time out)	59	2.59	1.10	ป	20	2.65	1.09	ป	79	2.61	1.09	ป
ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ (Login) เนื่องจากบางแห่งต้องมี รหัสผ่าน (Password)	64	3.20	1.06	ป	24	3.00	0.93	ป	88	3.15	1.02	ป
ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีสมรรถนะ ต่ำส่งผลให้การสืบค้นทำได้ช้า	66	3.50	1.17	ป	23	3.43	0.84	ป	89	3.48	1.09	ป
โปรแกรมที่ใช้งานอยู่ มีประสิทธิภาพต่ำ	66	2.95	1.20	ป	23	3.04	0.71	ป	89	2.98	1.09	ป
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่จำนวน ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	65	3.25	1.21	ป	23	3.39	0.94	ป	88	3.28	1.14	ป
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความ หลากหลายรุ่น, ยี่ห้อ ทำให้ เกิดความยุ่งยากต่อการใช้งาน	60	2.73	1.19	ป	21	2.86	0.91	ป	81	2.77	1.12	ป
อุปกรณ์เสริม เช่น เครื่องพิมพ์ (Printer) ที่ใช้มีความหลาก หลายรุ่น, ยี่ห้อ ทำให้เกิด ความยุ่งยากต่อการใช้งาน	60	2.77	1.03	ป	20	2.70	1.13	ป	80	2.75	1.05	ป
ภาษาและระบบตัวอักษรที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสารกันระหว่าง คอมพิวเตอร์ต่างกัน ทำให้ ระบบไม่สามารถแสดงผลเป็น ตัวอักษรที่สามารถอ่านได้เข้าใจ จึงยุ่งยากต่อการใช้งาน	63	2.81	1.01	ป	21	2.90	0.83	ป	84	2.83	0.97	ป
ระบบไม่มีคำแนะนำช่วยในการ ใช้งาน (Help)	64	2.42	1.04	น	19	2.53	0.90	ป	83	2.45	1.00	น
อื่น ๆ	1	3.00	-	ป	-	-	-	-	1	3.00	-	ป
รวม		3.03	0.99	ป		3.02	0.94	ป		3.02	0.96	ป

### 3.3 ปัญหาด้านการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 29) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับปานกลางมี 3 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ปัญหาอื่นๆ ซึ่งได้ระบุไว้คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมมีอายุการใช้งานเกิน 6 ปี จึงมีขีดจำกัดใน

การเพิ่มสมรรถนะและการรองรับโปรแกรมใหม่ (3.00) ผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน (2.96) และเปิดอ่านข้อมูลได้แต่รูปแบบตัวอักษร ส่วนรูปภาพกราฟิกต่างๆ ไม่สามารถเปิดอ่านได้ทันที ต้องใช้โปรแกรมอื่นช่วยเปิดอ่านรูปภาพ/กราฟิก ทำให้ยุ่งยากต่อการใช้งาน (2.86) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยมี 7 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่ทราบวิธีการแนบแฟ้มข้อมูลไปกับ E-mail (2.25)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับปานกลางมี 5 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ปัญหาอื่นๆ ซึ่งได้ระบุไว้คืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมมีอายุการใช้งานเกิน 6 ปี จึงมีขีดจำกัดในการเพิ่มสมรรถนะและการรองรับโปรแกรมใหม่ (3.00) เปิดอ่านข้อมูลได้แต่รูปแบบตัวอักษร ส่วนรูปภาพ กราฟิกต่างๆ ไม่สามารถเปิดอ่านได้ทันทีต้องใช้โปรแกรมอื่นช่วยเปิดอ่านรูปภาพ/กราฟิก ทำให้ยุ่งยากต่อการใช้งาน (2.92) และผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน (2.85) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยมี 4 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่ทราบวิธีการแนบแฟ้มข้อมูลไปกับ E-mail (2.27)

ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบในระดับปานกลางมี 2 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน (3.26) เปิดอ่านข้อมูลได้แต่รูปแบบตัวอักษร ส่วนรูปภาพ กราฟิกต่างๆ ไม่สามารถเปิดอ่านได้ทันทีต้องใช้โปรแกรมอื่นช่วยเปิดอ่านรูปภาพ/กราฟิก ทำให้ยุ่งยากต่อการใช้งาน (2.70) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยมี 6 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่ทราบวิธีการแนบแฟ้มข้อมูลไปกับ E-mail (2.20)

ตารางที่ 29 ปัญหาด้านการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาด้านการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{x}$	S.D	ปค.	f	$\bar{x}$	S.D	ปค.	f	$\bar{x}$	S.D	ปค.
ไม่ทราบที่อยู่ (E-mail address) ของผู้รับ	57	2.32	0.91	น	22	2.45	1.01	น	79	2.35	0.93	น
รหัสผ่าน (Password) การอนุญาตเข้าใช้	49	2.51	1.10	ป	17	2.41	1.06	น	66	2.48	1.08	น
หมดอายุ												
ลิ้มรสผ่านสำหรับเข้าไปใช้งานในระบบ	48	2.56	1.13	ป	19	2.32	1.06	น	67	2.49	1.11	น
การจัดส่งข้อมูลมีความผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์	60	2.48	0.87	น	22	2.32	1.04	น	82	2.44	0.92	น
เปิดอ่านข้อมูลได้แต่รูปแบบตัวอักษร (Text)	61	2.92	1.13	ป	23	2.70	0.97	ป	84	2.86	1.09	ป
ส่วนรูปภาพ กราฟิกต่างๆ ไม่สามารถเปิดอ่านได้ทันที ต้องใช้โปรแกรมอื่นช่วยเปิดอ่านรูปภาพ/กราฟิก ทำให้ยุ่งยากต่อการใช้งาน												
ผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน	61	2.85	1.15	ป	23	3.26	0.96	ป	84	2.96	1.11	ป
ไม่ทราบวิธีการแนบแฟ้มข้อมูลไปกับ E-mail	44	2.27	1.09	น	15	2.20	0.94	น	59	2.25	1.04	น
วิธีการแนบแฟ้มข้อมูลไปกับ E-mail มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน	50	2.50	1.13	น	18	2.22	1.00	น	68	2.43	1.10	น
อื่น ๆ	1	3.00	-	ป	-	-	-	-	1	3.00	-	ป
รวม		2.60	0.95	ป		2.49	1.01	น		2.58	0.93	ป

### 3.4 ปัญหาด้านการให้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 30) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก (3.19) มีการจำกัดเวลาการเก็บข้อมูลใน Home directory (3.04) และแฟ้มข้อมูลบางประเภทห้ามการถ่ายโอน (2.94) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยคือ ปัญหาอื่นๆ (2.50) ซึ่งได้ระบุไว้คือ ไม่ทราบรหัสผ่านในการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก (3.26) มีการจำกัดเวลาการเก็บข้อมูลใน Home directory (3.10) และแฟ้มข้อมูลบางประเภทห้ามการถ่ายโอน (2.92) สำหรับปัญหาที่ประสบในระดับน้อยคือ ปัญหาอื่นๆ (2.50) ดังได้กล่าวไว้ข้างต้น

ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบในระดับปานกลางมี 6 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ แฟ้มข้อมูลบางประเภทห้ามการถ่ายโอน และการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก (3.00) มีการจำกัดเนื้อที่การเก็บข้อมูลใน Home directory (2.93) และมีการจำกัดเวลาการเก็บข้อมูลใน Home directory (2.79) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยมี 2 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่ทราบวิธีการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (2.30)

ตารางที่ 30 ปัญหาด้านการให้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

ปัญหาด้านการให้บริการ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.
การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลมีความผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์	33	2.82	1.04	ป	14	2.79	0.70	ป	47	2.81	0.95	ป
แฟ้มข้อมูลบางประเภทห้ามการถ่ายโอน	36	2.92	1.16	ป	14	3.00	0.68	ป	50	2.94	1.04	ป
การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก	38	3.26	1.20	ป	14	3.00	0.96	ป	52	3.19	1.14	ป
มีการจำกัดเวลาการเก็บข้อมูลใน Home directory	32	2.94	0.91	ป	14	2.79	0.97	ป	46	2.89	0.92	ป
มีการจำกัดเนื้อที่การเก็บข้อมูลใน Home directory	31	3.10	0.87	ป	14	2.93	1.07	ป	45	3.04	0.93	ป
ไม่ทราบวิธีการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	29	2.66	0.97	ป	10	2.30	0.95	น	39	2.56	0.97	ป
วิธีการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน	30	3.00	1.02	ป	13	2.46	0.78	น	43	2.84	0.97	ป
ต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการขอเช่าใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลจากแหล่งต่างๆ บางแห่ง	32	2.53	0.92	ป	14	2.64	0.84	ป	46	2.57	0.89	ป
อื่น ๆ	2	2.50	0.71	น	-	-	-	-	2	2.50	0.71	น
รวม		2.86	0.98	ป		2.74	0.87	ป		2.86	0.95	ป

### 3.5 ปัญหาด้านการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 31) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับปานกลางมี 4 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ แหล่งบริการอินเทอร์เน็ตปฏิเสธการขอเข้าใช้งาน (3.29) แหล่งบริการอินเทอร์เน็ตให้บริการด้วยความเร็วต่ำ (3.28) และมีผู้ติดต่อเข้าใช้จำนวนมาก ทำให้เข้าใช้ได้ช้าหรือไม่สามารถเข้าใช้ได้ (3.25) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยที่สุดคือ ปัญหาอื่นๆ (1.00) ที่ได้ระบุไว้คือ ไม่ทราบรหัสผ่านในการเข้าไปขอใช้บริการในบางแหล่งบริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับปานกลางมี 4 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ แหล่งบริการอินเทอร์เน็ตปฏิเสธการขอเข้าใช้งาน (3.31) มีผู้ติดต่อเข้าใช้จำนวนมาก ทำให้เข้าใช้ได้ช้าหรือไม่สามารถเข้าใช้ได้ (3.26) แหล่งบริการอินเทอร์เน็ตให้บริการด้วยความเร็วต่ำ (3.25) สำหรับปัญหาที่ประสบในระดับน้อยที่สุดคือ ปัญหาอื่นๆ (1.00) ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน พบอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ แหล่งบริการอินเทอร์เน็ตให้บริการด้วยความเร็วต่ำ (3.40) ไม่รู้จักหมายเลขไอพี (IP Address) ของศูนย์บริการต่างๆ (3.36) มีผู้ติดต่อเข้าใช้จำนวนมาก ทำให้เข้าใช้ได้ช้าหรือไม่สามารถเข้าใช้ได้ (3.23)

ตารางที่ 31 ปัญหาด้านการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ปัญหาด้านการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.
มีผู้ติดต่อเข้าใช้จำนวนมาก ทำให้เข้า ใช้ได้ช้าหรือไม่สามารถเข้าใช้ได้	50	3.26	1.16	ป	13	3.23	1.09	ป	63	3.25	1.14	ป
ไม่รู้จักหมายเลขไอพี (IP Address) ของศูนย์บริการต่าง ๆ	50	3.20	1.20	ป	14	3.36	1.34	ป	64	3.23	1.22	ป
แหล่งบริการอินเทอร์เน็ตให้บริการ ด้วยความเร็วต่ำ	52	3.25	1.14	ป	15	3.40	1.12	ป	67	3.28	1.13	ป
แหล่งบริการอินเทอร์เน็ตปฏิเสธการ ขอเข้าใช้งาน	52	3.31	1.18	ป	14	3.21	0.89	ป	66	3.29	1.12	ป
อื่น ๆ	1	1.00	-	นส	-	-	-	-	1	1.00	-	นส
รวม		2.82	1.17	ป		3.30	1.11	ป		2.81	1.15	ป



### 3.6 ปัญหาด้านการใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 32) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ปัญหาด้านอื่นๆ ที่ได้ระบุไว้คือ ตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง (3.50) แฟ้มข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป (3.45) และลักษณะของข้อมูลบนเว็ลด์ไวด์เว็บประกอบด้วย ข้อความ ภาพ กราฟฟิก เสียง สื่อประสม ทำให้การแสดงผลการสืบค้นข้อมูลช้า (3.33)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับมากคือ แฟ้มข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป (3.68) ส่วนปัญหาที่พบในระดับปานกลางมี 5 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ปัญหาด้านอื่นๆ ที่ได้ระบุไว้คือ ตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง (3.50) ลักษณะของข้อมูลบนเว็ลด์ไวด์เว็บประกอบด้วย ข้อความ ภาพ กราฟฟิก เสียง สื่อประสม ทำให้การแสดงผลการสืบค้นข้อมูลช้า (3.42) และไม่สามารถติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการข้อมูลหรือเว็บไซต์ ที่ต้องการได้ (3.22)

ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ แฟ้มข้อมูลบางประเภทจัดเก็บในรูปแบบอื่น เช่น ในรูปของไฟล์ PDF ต้องทำการ download โปรแกรม acrobat reader มาก่อนจึงจะสามารถเปิดดูเอกสารไฟล์นั้นได้ ซึ่งทำให้เสียเวลาและเปลืองเนื้อที่ในระบบคอมพิวเตอร์ (3.23) ไม่สามารถติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการข้อมูลหรือเว็บไซต์ที่ต้องการได้ (3.09) และไม่ทราบ Uniform Resource Locator (URL) ของศูนย์บริการข้อมูลที่ต้องการค้นหา (3.08)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 32 ปัญหาในด้านการใช้บริการเว็ลต์ไวด์เว็บ

ปัญหาด้านการใช้บริการเว็ลต์ไวด์เว็บ	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.
เพิ่มข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป	65	3.68	0.97	ม	24	2.83	1.27	ป	89	3.45	1.12	ป
เพิ่มข้อมูลบางประเภทจัดเก็บในรูปแบบอื่น เช่น ในรูปของไฟล์ PDF ต้องทำการ download โปรแกรม acrobat reader มาก่อนจึงจะสามารถเปิดดูเอกสารไฟล์ นั้นได้ ซึ่งทำให้เสียเวลาและเปลืองเนื้อที่ ในระบบคอมพิวเตอร์	58	3.12	1.06	ป	22	3.23	0.87	ป	80	3.15	1.01	ป
ไม่สามารถติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการข้อมูล หรือเว็บไซต์ ที่ต้องการได้	65	3.22	0.93	ป	22	3.09	0.97	ป	87	3.18	0.93	ป
ไม่ทราบ Uniform Resource Locator (URL) ของศูนย์บริการข้อมูลที่ต้องการค้นหา	62	2.94	0.97	ป	22	2.68	0.89	ป	84	2.87	0.95	ป
ลักษณะของข้อมูลบนเว็ลต์ไวด์เว็บประกอบ ด้วย ข้อความ ภาพ กราฟฟิก เสียง สื่อประสม ทำให้การแสดงผลการสืบค้น ข้อมูลช้า	66	3.42	0.93	ป	24	3.08	0.83	ป	90	3.33	0.91	ป
อื่น ๆ	4	3.50	1.29	ป	-	-	-	-	4	3.50	1.29	ป
รวม		3.31	1.03	ป		2.98	0.97	ป		3.25	1.04	ป

### 3.7 ปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 33) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ พบในระดับมากที่สุด มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้นทำให้ต้องใช้เวลานาน (3.83) ส่วนปัญหา ที่พบในระดับปานกลางมี 4 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ไม่พบเพิ่มข้อมูล หรือไฟล์ข้อมูลที่ต้องการ (3.50) เพิ่มข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป และศูนย์บริการ ปฏิเสธคำขอเข้าใช้งาน (3.38) และข้อมูลที่ได้ไม่เป็นระเบียบอ่านยาก

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้น ทำให้ต้องใช้เวลานาน (3.50) ไม่พบเพิ่มข้อมูลหรือไฟล์ ข้อมูลที่ต้องการ (3.20) และเพิ่มข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป ศูนย์บริการปฏิเสธ คำขอเข้าใช้งาน และข้อมูลที่ได้ไม่เป็นระเบียบอ่านยาก (3.00)

บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบอยู่ในระดับมาก 4 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้น ทำให้ต้องใช้เวลาานาน (4.50) เพิ่มข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป (4.00) ศูนย์บริการปฏิเสธค่าขอเข้าใช้งาน (4.00) และไม่พบเพิ่มข้อมูลหรือไฟล์ข้อมูลที่ต้องการ (4.00) สำหรับปัญหาที่พบในระดับปานกลางคือ ข้อมูลที่ได้ไม่เป็นระเบียบอ่านยาก (3.00)

ตารางที่ 33 ปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์

ปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.
มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้น ทำให้ต้องใช้เวลาานาน	4	3.50	0.58	ป	2	4.50	0.71	ม	6	3.83	0.75	ม
เพิ่มข้อมูลที่สืบค้นได้มี จำนวนมากเกินไป	5	3.00	0.00	ป	3	4.00	1.00	ม	8	3.38	0.74	ป
ศูนย์บริการปฏิเสธค่าขอเข้าใช้งาน	5	3.00	0.71	ป	3	4.00	0.00	ม	8	3.38	0.74	ป
ไม่พบเพิ่มข้อมูลหรือไฟล์ข้อมูล ที่ต้องการ	5	3.20	0.45	ป	3	4.00	0.00	ม	8	3.50	0.53	ป
ข้อมูลที่ได้ไม่เป็นระเบียบ อ่านยาก	4	3.00	0.82	ป	3	3.00	1.73	ป	7	3.00	1.15	ป
รวม		3.14	0.51	ป		3.90	0.69	ม		3.42	0.78	ป

### 3.8 ปัญหาด้านการใช้บริการไฮเทลเน็ต

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการไฮเทลเน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 34) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง (1.75)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้นทำให้ต้องใช้เวลาานาน (3.00) ส่วนปัญหาที่พบในระดับน้อยมี 2 เรื่อง คือ ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลไม่สามารถค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูลได้พร้อมกัน (2.00) ส่วนปัญหาในระดับน้อยที่สุดมี 1 เรื่อง คือ ไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง (1.50)

ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ไม่สามารถค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูลได้พร้อมกัน และมีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้นทำให้ต้องใช้เวลาานาน (2.00)

ตารางที่ 34 ปัญหาด้านการใช้บริการไฮเทเลเน็ต

ปัญหาด้านการใช้บริการไฮเทเลเน็ต	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.
ใช้เวลานานในการค้นหาเพิ่มข้อมูล	1	2.00	-	น	2	2.50	0.71	น	3	2.33	0.58	น
ไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง	2	1.50	0.71	นส	2	2.00	1.41	น	4	1.75	0.96	น
ไม่สามารถค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง ข้อมูลได้พร้อมกัน	2	2.00	0.00	น	2	2.00	1.41	น	4	2.00	0.82	น
มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้นทำให้ ต้องใช้เวลานาน	1	3.00	-	ป	2	2.00	1.41	น	3	2.33	1.15	น
รวม		2.13	0.18	น		2.13	1.24	น		2.10	0.88	น

### 3.8 ปัญหาด้านการใช้บริการอาร์ซี

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการอาร์ซี ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าบรรณารักษ์ไม่มีการใช้บริการอาร์ซี จึงไม่ประสบปัญหาในการใช้บริการนี้

### 3.9 ปัญหาด้านการใช้บริการยูสเน็ต

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการยูสเน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 35) พบว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน ไม่ประสบปัญหาในการใช้บริการยูสเน็ต ในขณะที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประสบปัญหาด้านบริการยูสเน็ตอยู่ในระดับมากสองเรื่องและมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ กลุ่มข่าวสารมีจำนวนมาก และไม่พบหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจ (3.75) และประสบปัญหาในระดับน้อย 2 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่พบข่าวสารที่ต้องการ (2.25)

ตารางที่ 35 ปัญหาด้านการใช้บริการยูสเน็ต

ปัญหาด้านการใช้บริการยูสเน็ต	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.
ศูนย์บริการที่เป็นสมาชิกไม่มีบริการ ข่าวสารและกลุ่มข่าวที่ต้องการ	4	2.50	0.58	น	-	-	-	-	4	2.50	0.58	น
ไม่พบข่าวสารที่ต้องการ	4	2.25	0.96	น	-	-	-	-	4	2.25	0.96	น
กลุ่มข่าวสารมีจำนวนมาก	4	3.75	0.96	ม	-	-	-	-	4	3.75	0.96	ม
ไม่พบหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจ	4	3.75	1.26	ม	-	-	-	-	4	3.75	1.26	ม
รวม		3.06	0.94	ป		-	-	-		3.06	0.94	ป

### 3.10 ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ

จากการศึกษาปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 36) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ประสบในระดับมาก คือ แหล่งสารสนเทศที่จะติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย (3.90) นอกจากนี้พบว่าประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ไม่สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศได้ เนื่องจากต้องมีรหัส (Password) (3.40) ศูนย์บริการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังศูนย์บริการสารสนเทศอื่นๆ มากเกินไป ทำให้ไม่สามารถค้นพบแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้ในเวลารวดเร็ว (3.36) และตัวชี้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่มีแจ้งเตือนให้ทราบ ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่เคยสืบค้นมาแล้วได้ (3.31)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบในอยู่ในระดับมากคือ แหล่งสารสนเทศที่จะติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย (4.02) นอกจากนี้พบว่าประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ไม่สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศได้ เนื่องจากต้องมีรหัส (Password) (3.50) ศูนย์บริการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังศูนย์บริการสารสนเทศอื่นๆ มากเกินไป ทำให้ไม่สามารถค้นพบแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้ในเวลารวดเร็ว (3.43) และตัวชี้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตมีการเปลี่ยนแปลง โดยไม่มีแจ้งเตือนให้ทราบ ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่เคยสืบค้นมาแล้วได้ (3.40)

ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบอยู่ในระดับมากคือ แหล่งสารสนเทศที่จะติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย (3.54) นอกจากนี้ประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ศูนย์บริการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังศูนย์บริการสารสนเทศอื่นๆ มากเกินไป ทำให้ไม่สามารถค้นพบแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้ในเวลารวดเร็ว (3.14) ไม่สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศได้ เนื่องจากต้องมีรหัส (Password) (3.13) และตัวชี้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่มีแจ้งเตือนให้ทราบ ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่เคยสืบค้นมาแล้วได้ (3.05)

ตารางที่ 36 ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ

ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.
ตัวชี้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่มีแจ้งเตือนให้ทราบ ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่เคยสืบค้นมาแล้วได้	65	3.40	0.92	ป	21	3.05	1.16	ป	86	3.31	0.99	ป
วิธีการจัดเก็บสารสนเทศใน URL ไม่มีคุณภาพเพียงพอทำให้การสืบค้นสารสนเทศได้ไม่ตรงกับความต้องการหรือพบมากหรือน้อยเกินไป	65	3.31	1.01	ป	23	2.91	0.90	ป	88	3.20	1.00	ป
ศูนย์บริการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังศูนย์บริการสารสนเทศอื่นๆ มากเกินไป ทำให้ไม่สามารถค้นพบแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้ในเวลารวดเร็ว	65	3.43	0.97	ป	22	3.14	0.83	ป	87	3.36	0.94	ป
กลวิธีในการสืบค้นของแต่ละแหล่งสารสนเทศมีความแตกต่างและไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ยุ่งยากต่อการใช้	64	3.34	0.98	ป	23	2.87	1.10	ป	87	3.22	1.03	ป
แหล่งสารสนเทศที่จะติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย	64	4.02	0.86	ม	24	3.54	1.18	ม	91	3.90	0.98	ม
ไม่สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศได้ เนื่องจากต้องมีรหัสผ่าน (Password)	66	3.50	1.07	ป	23	3.13	1.06	ป	89	3.40	1.07	ป
รวม		3.50	0.97	ป		3.11	1.04	ป		3.40	1.00	ป

### 3.11 ปัญหาด้านการแสดงผลพัทธ์ข้อมูล/สารสนเทศที่ได้รับ

จากการศึกษาปัญหาด้านการแสดงผลพัทธ์ข้อมูล/สารสนเทศที่ได้รับ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดโดยรวม (ตารางที่ 37) พบว่าบรรณารักษ์ประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ การแสดงผลบนจอช้าหรือไม่สามารถแสดงผลได้ (3.32) ผลพัทธ์ที่ได้จากการสืบค้นสารสนเทศมีจำนวนมากเกินไป (3.25) และการแสดงผลบนหน้าจอมีการจำกัดจำนวนรายการที่แสดงผลการค้นในแต่ละครั้ง ทำให้ต้องใช้เวลามากในการสืบค้นสารสนเทศ (3.20)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ การแสดงผลบนจอช้าหรือไม่สามารถแสดงผลได้ (3.36) ผลพัทธ์ที่ได้จากการสืบค้นสารสนเทศ

มีจำนวนมากเกินไป (3.35) และผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นสารนิเทศไม่ตรงกับความต้องการ (3.23)

ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ไม่สามารถจัดส่งสารนิเทศไปยังผู้ใช้ได้ เนื่องจากระบบการสื่อสารขัดข้องบ่อย (3.30) การแสดงผลบนจอช้าหรือไม่สามารถแสดงผลได้ (3.21) และการแสดงผลบนหน้าจอมีการจำกัดจำนวนรายการที่แสดงผลการค้นในแต่ละครั้ง ทำให้ต้องใช้เวลามากในการสืบค้นสารนิเทศ (3.17)

### ตารางที่ 37 ปัญหาด้านการแสดงผลลัพธ์ข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับ

ปัญหาด้านการแสดงผล ผลลัพธ์ข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับ	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.
การแสดงผลบนจอช้าหรือไม่สามารถ แสดงผลได้	67	3.36	0.95	ป	24	3.21	0.78	ป	91	3.32	0.91	ป
การแสดงผลบนหน้าจอมีการจำกัดจำนวน รายการที่แสดงผลการค้นในแต่ละครั้ง ทำให้ต้องใช้เวลามากในการสืบค้น สารนิเทศ	66	3.21	0.95	ป	23	3.17	0.94	ป	89	3.20	0.94	ป
รายละเอียดที่แสดงผลบนจอบางรายการ ไม่ถูกต้องและไม่สมบูรณ์	64	2.88	0.95	ป	23	2.70	0.93	ป	87	2.83	0.94	ป
ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นสารนิเทศ มีจำนวนน้อยเกินไป	64	2.86	0.87	ป	20	2.90	0.72	ป	84	2.87	0.83	ป
ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นสารนิเทศ มีจำนวนมากเกินไป	66	3.35	0.97	ป	23	2.96	0.77	ป	89	3.25	0.93	ป
สารนิเทศที่สืบค้นได้ไม่ทันสมัย	64	2.83	0.98	ป	24	2.54	0.98	ป	88	2.75	0.99	ป
ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นสารนิเทศ ไม่ตรงกับความต้องการ	64	3.23	0.77	ป	24	2.96	0.69	ป	88	3.16	0.76	ป
ข้อมูลที่ได้รับจากการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ไม่สมบูรณ์	64	2.83	0.79	ป	23	2.96	0.71	ป	87	2.86	0.77	ป
ไม่สามารถจัดส่งสารนิเทศไปยังผู้ใช้ได้ เนื่องจากระบบการสื่อสารขัดข้องบ่อย	64	2.91	0.94	ป	23	3.30	0.76	ป	87	3.01	0.91	ป
รวม		3.05	0.91	ป		2.97	0.81	ป		3.03	0.89	ป

### 3.12 ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

จากการศึกษาปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 38) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับมากมี 2 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก (3.62) และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (3.54) นอกจากนี้ประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ เนื้อหา/สารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้มีปัญหาในการทำความเข้าใจและยากต่อการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น (3.42) ขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่จะปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา (3.38) และขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ (3.25)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับมากมี 2 เรื่องดังนี้ ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก (3.62) และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (3.55) นอกจากนี้ประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ เนื้อหา/สารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้มีปัญหาในการทำความเข้าใจและยากต่อการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น (3.46) ขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ (3.28) และขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่จะปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา (3.17)

ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนประสบอยู่ในระดับมาก มี 3 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ดังนี้ ขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่จะปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา (3.95) ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก (3.61) และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (3.52) นอกจากนี้ประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ เนื้อหา/สารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้มีปัญหาในการทำความเข้าใจและยากต่อการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น (3.30) และไม่มีทักษะในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต (3.27) และไม่ทราบเว็บไซต์ที่ต้องการเข้าไปสืบค้นสารนิเทศ (3.22)



ตารางที่ 38 ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.
ขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ	61	3.28	0.97	ป	24	3.17	0.92	ป	85	3.25	0.95	ป
เนื้อหา/สารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้มีปัญหาในการทำ ความเข้าใจ และยากต่อการกำหนด คำศัพท์ในการสืบค้น	63	3.46	0.96	ป	23	3.30	0.76	ป	86	3.42	0.91	ป
ไม่ทราบเว็บไซต์ที่ต้องการเข้าไปสืบค้น สารนิเทศ	64	2.98	1.06	ป	23	3.22	0.95	ป	87	3.05	1.03	ป
ไม่คุ้นเคยกับวิธีการสืบค้นในบางระบบ	63	2.98	0.92	ป	23	2.96	0.98	ป	86	2.98	0.93	ป
ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้ อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจ ที่รับผิดชอบมาก	66	3.62	1.06	ม	23	3.61	0.89	ม	89	3.62	1.02	ม
ใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบน อินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้	66	3.55	0.96	ม	23	3.52	0.67	ม	89	3.54	0.89	ม
ไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคใน การสืบค้นสารนิเทศ	60	2.98	0.87	ป	21	3.24	1.04	ป	81	3.05	0.92	ป
ขาดการติดต่อสื่อสารที่ีระหว่าง บรรณารักษ์บริการตอบคำถามของ ห้องสมุดเพื่อขอความช่วยเหลือ ในการสืบค้นสารนิเทศ	58	2.79	1.02	ป	22	3.00	1.07	ป	80	2.85	1.03	ป
ขาดความรู้ความชำนาญในการใช้ อินเทอร์เน็ต	56	2.66	1.01	ป	21	2.81	0.93	ป	77	2.70	0.99	ป
ไม่มีทักษะในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบ อินเทอร์เน็ต	62	2.98	1.12	ป	22	3.27	1.12	ป	84	3.06	1.12	ป
ขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่จะปรึกษา เมื่อเกิดปัญหา	59	3.17	1.22	ป	22	3.95	0.84	ม	81	3.38	1.18	ป
รวม		3.17	1.02	ป		3.28	0.92	ป		3.17	1.00	ป

### 3.13 ปัญหาด้านลิขสิทธิ์

จากการศึกษาปัญหาด้านลิขสิทธิ์ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 39) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ประสบอยู่ในระดับมากมี 2 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ไม่แน่ใจว่าการคัดลอกจะผิดกฎหมาย (3.55) และไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ทั้งหมด (3.52) นอกจากนี้ประสบปัญหาในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประสบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ทั้งหมด (3.50) ไม่แน่ใจว่าการคัดลอกจะผิดกฎหมาย (3.47) และไม่สามารถคัดลอกการทำซ้ำหรือตัดแปลงข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตได้ (3.35)

ปัญหาที่บรรณารักษ์มหาวิทยาลัยของเอกชนพบอยู่ในระดับมากมี 2 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ไม่แน่ใจว่าการคัดลอกจะผิดกฎหมาย (3.74) และไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ทั้งหมด (3.57) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับปานกลางมี 2 เรื่อง

ตารางที่ 39      ปัญหาด้านลิขสิทธิ์

ปัญหาด้านลิขสิทธิ์	รัฐ (N= 67)				เอกชน (N= 24)				รวม (N= 91)			
	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.	f	$\bar{X}$	S.D	ปค.
ไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ทั้งหมด	62	3.50	1.00	ป	21	3.57	0.81	ม	83	3.52	0.95	ม
ไม่สามารถคัดลอกการทำซ้ำหรือตัดแปลงข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตได้	62	3.35	0.96	ป	24	3.25	1.07	ป	86	3.33	0.99	ป
ไม่แน่ใจว่าสามารถคัดลอกข้อมูลได้ในปริมาณเท่าใด	62	3.34	0.96	ป	22	3.27	0.83	ป	84	3.32	0.92	ป
ไม่แน่ใจว่าการคัดลอกจะผิดกฎหมาย	59	3.47	1.12	ป	23	3.74	0.86	ม	82	3.55	1.06	ม
รวม		3.42	1.01	ป		3.46	0.89	ป		3.43	0.98	ป

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะด้านระบบ 2) ข้อเสนอแนะด้านการใช้บริการประเภทต่างๆ 3) ข้อเสนอแนะด้านแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต 4) ข้อเสนอแนะด้านการแสดงผลล์พ์ข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับ 5) ข้อเสนอแนะด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ 6) ข้อเสนอแนะด้านลิขสิทธิ์ และ 7) ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ โดยรายละเอียดของข้อเสนอแนะด้านต่างๆ มีดังต่อไปนี้

##### 4.1 ข้อเสนอแนะด้านระบบ (14 คน)

ข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่มีบรรณารักษ์ระบุไว้ในแบบสอบถาม จำนวน 14 คน แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (4 คน)
  - คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องควรมีสมรรถนะและประสิทธิภาพสูงรวมทั้งควรมีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อให้สามารถสืบค้นสารนิเทศจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และเพื่อเกิดความคล่องตัวในการให้บริการ (2 คน)
  - การประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์มีความแตกต่างกัน (1 คน)
  - เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ (1 คน)
2. ด้านระบบเครือข่าย (7 คน)
  - ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยมีความเร็วต่ำ การแสดงผลข้อมูลช้า เข้าสู่ระบบยาก และขัดข้องอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดเตรียมการบริการแก่ผู้ใช้ ประกอบกับผู้ดูแลระบบเครือข่ายของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ยังขาดทักษะในการจัดการระบบ จึงควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย เพื่อให้สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ทันทีในเมืองต้น สำหรับปัญหาด้านเทคนิคต่างๆที่มีความซับซ้อน ห้องสมุดควรมีบุคลากรผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านระบบจากศูนย์ มาทำหน้าที่ช่วยดูแลและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายของห้องสมุด เพื่อให้สามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (3 คน)

- ห้องสมุดควรมี Server หรือ Gateway ของตนเอง เพื่อการจัดการงานให้บริการ ได้สะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะการเชื่อมต่อผ่านโมเด็ม ห้องสมุดควรที่จัดการให้ ไอพีแอสแตเรส หน่วยที่ในการขอสืบค้นฟรีจากบริษัทจัดจำหน่ายฐานข้อมูล มักถูก Log จากมหาวิทยาลัย ทำให้ยุ่งยากและไม่ทันให้บริการ (2 คน)
  - ระบบไม่เอื้ออำนวยในการสืบค้น เพราะช้ามากในการที่จะแสดงผล (2 คน)
3. ด้านการเข้าถึงระบบ (3 คน)
- ระบบควรมีการเปิดอย่างเสรี โดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ของ หน่วยงานราชการต่างๆ ที่ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ ไม่ควรมีรหัสผ่าน เพราะทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงสารนิเทศได้ รวมทั้งไม่ควรมีการ จำกัดเวลาในการเข้า-ออกจากระบบ (Time out) (2 คน)
  - ฐานข้อมูลจากแม่ข่ายระยะไกล ที่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโฮมเพจให้ทันสมัยหรือ เป็น Version ใหม่ ควรมีบริการ Automatic Redirected Links ให้กับสมาชิก โดยไม่ต้องทำตัวเชื่อมโยงใหม่เองทุกครั้ง (1 คน)

#### 4.2 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการประเภทต่างๆ (6 คน)

1. การเชื่อมโยงหน้าเว็บเพจไม่ควรยุ่งยากซับซ้อน บริการเด่นๆ หรือข้อมูล/สารนิเทศ ที่สำคัญๆ และน่าสนใจ ควรปรากฏในหน้าโฮมเพจ ไม่ควรต้องคลิกเลือกเข้าไป หลายหน้าเว็บเพจ จึงจะได้ข้อมูล ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ใช้เวลามาก ในการค้นหาข้อมูล และบางครั้งอาจค้นหาข้อมูลเหล่านั้นไม่พบเลย (2 คน)
2. ควรมีการจัดทำ Contact Information ที่ชัดเจนและติดต่อได้จริง (1 คน)
3. การใช้บริการจากฐานข้อมูลออนไลน์ที่ใช้ได้พร้อมๆ กัน ทีละหลายคน บางครั้งเข้า มากพอค้นได้สักกระยะหนึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์มักขัดข้องบ่อยครั้ง (1 คน)
4. ควรมีการปรับปรุงวิธีการให้บริการบนอินเทอร์เน็ตให้ง่ายขึ้น (1 คน)
5. บริการบนอินเทอร์เน็ตบางบริการ นอกเหนือจากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เวลต์ไวด์เว็บ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล และ เทลเน็ต ควรมีการสำรวจว่า บริการ ต่างๆ เหล่านี้ เช่น โกเฟอร์ ไฮเทลเน็ต และ อาร์ซี เป็นต้น ยังมีผู้ใช้บริการอยู่หรือไม่ โดยเฉพาะในการสืบค้นสารนิเทศ บริการต่างๆ เหล่านี้มีข้อดี ข้อด้อยต่างกัน อย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการนำมาใช้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้อย่างคุ้มค่า (1 คน)

### 4.3 ข้อเสนอแนะด้านแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต (11 คน)

1. แหล่งสารนิเทศที่ให้ข้อมูลในรูปแบบเอกสารฉบับเต็ม (Full text) ของไทยยังมีน้อย และหากหน่วยงานใดได้จัดทำเอกสารฉบับเต็มเผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานอื่นหรือผู้ใช้บริการทราบด้วย เพื่อประโยชน์ในการใช้ข้อมูลได้คุ้มค่า และข้อมูลที่เป็นบทความวารสารควรจะค้นข้อมูลในลักษณะเอกสารฉบับเต็มได้ แล้วค่อยเรียกเก็บค่าบริการภายหลัง (3 คน)
2. แหล่งสารนิเทศที่สืบค้นและใช้ประโยชน์เชิงวิชาการได้ ส่วนใหญ่มักได้จาก เว็บไซต์ของต่างประเทศ ส่วนแหล่งสารนิเทศของประเทศไทยยังมีน้อยและไม่สมบูรณ์ (2 คน)
3. ควรมีการตรวจสอบว่าสามารถเข้าถึงแหล่งสารนิเทศได้จริง และมีข้อมูลที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง (1 คน)
4. ควรมีหน่วยงานที่เป็นตัวกำหนดมาตรฐานรูปแบบข้อมูลในอินเทอร์เน็ตให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน มีการทำรายการเชื่อมโยง และ ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ (1 คน)
5. ข้อมูลมีหลากหลายมาก การเลือกเฉพาะเรื่องที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ค่อนข้างยาก เพราะผู้ใช้ฝากเรื่องที่สืบค้นไว้กับบรรณารักษ์ แต่บรรณารักษ์เป็นผู้ตัดสินใจให้ผู้ใช้เลยไม่ตรงประเด็นและความต้องการของผู้ใช้ (1 คน)
6. ควรมีการจัดทำคู่มือรวบรวมแหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตไว้ให้บริการ โดยเฉพาะแหล่งข้อมูลเอกสารฉบับเต็มจากต่างประเทศ (1 คน)
7. ควรมีการจัดกลุ่มแหล่งสารนิเทศตามหมวดหมู่ทางวิชาการ ที่ไม่ปะปนกับธุรกิจการค้าเพื่อความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล (1 คน)
8. แหล่งสารนิเทศบางแห่งมีการเปลี่ยนแปลงตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (URL) บ่อยมาก ทำให้เข้าใช้ลำบาก (1 คน)

#### 4.4 ด้านการแสดงผลลัพธ์ข้อมูล/สารสนเทศที่ได้รับ (10 คน)

1. ผลการสืบค้นที่ได้มักจะพบแต่บรรณานุกรมและบทคัดย่อ แต่ไม่ได้เอกสารฉบับเต็มซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานต้องการมาก หากต้องการจะต้องเสียค่าใช้จ่าย ห้องสมุดควรร่วมมือกันในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เช่น มหาวิทยาลัยหนึ่งบอกรับฐานข้อมูล A อีกมหาวิทยาลัยหนึ่งบอกรับฐานข้อมูล B และมาแบ่งการสืบค้นกันโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (3 คน)
2. พอใจในการแสดงผลลัพธ์เอกสารฉบับเต็มในลักษณะ PDF เพราะอย่างน้อยๆ เป็นการ Scan จากต้นฉบับจริง (1 คน)
3. ผลลัพธ์ข้อมูลควรอยู่ในในรูปแบบ Text file เพียงอย่างเดียว เพื่อให้การแสดงผลการสืบค้นทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น (1 คน)
4. ข้อมูลทางบรรณานุกรมบางกรณีจะให้ชื่อวารสาร/เอกสารเป็นชื่อย่อ ซึ่งอาจจะค้นหาชื่อเต็มได้ค่อนข้างยาก บางครั้งหาไม่พบจากคู่มือต่างๆ ในห้องสมุดหรือแหล่งสารสนเทศ (1 คน)
5. ผลลัพธ์ที่ได้บางครั้งไม่ตรงกับความต้องการ ส่วนมากถ้าเป็นข้อมูลที่เก่าแล้วจะหาแทบไม่พบเลย (1 คน)
6. บางฐานข้อมูลไม่สามารถประมวลผลเป็นภาษาไทย บางช่วงเวลากการค้นข้อมูลใช้เวลานานมาก บางครั้งจะค้นไม่ได้เลย (1 คน)
7. ตัวอักษร รูปภาพ และหน้า ควรมีการจัดทำให้มีขนาดที่เป็นมาตรฐานเดียว เพื่อเป็นการไม่ยุ่งยาก และสะดวกต่อการจัดหน้าสำหรับการพิมพ์ผลลัพธ์ อีกทั้งยังทำให้การพิมพ์ผลลัพธ์ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน (1 คน)
8. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการแสดงผลบางอย่างไม่ตรงตามความต้องการ แต่ถือว่ามีอยู่ในระดับดีสะดวกในการสืบค้น (1 คน)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### 4.5 ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ (20 คน)

1. ควรมีการพัฒนาและฝึกอบรมในความรู้ด้านเทคโนโลยี และติดตามความเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ (5 คน)
2. บรรณารักษ์ขาดทักษะความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษ เพราะปัจจุบันสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะเป็นบทความ เอกสารฉบับเต็ม บทความย่อภาษาอังกฤษมีจำนวนมาก ดังนั้นควรเพิ่มทักษะการอ่านภาษาอังกฤษและการสรุปใจความ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องและจริงจัง (4 คน)
3. ไม่ทราบ/ไม่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือหรือกลไกการสืบค้น (Search engine) ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การค้นหาข้อมูล/สารสนเทศประสบผลสำเร็จ และได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง (3 คน)
4. ควรมีการอบรม และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้มีความรอบรู้ในเครื่องมือการสืบค้นต่างๆ อยู่เสมอ เพราะจะเป็นทางนำไปสู่การค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างกว้างขวาง ครอบคลุม สะดวกและรวดเร็ว (2 คน)
5. ควรให้คณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพิจารณาจัดอบรม/ทบทวนการใช้งานอินเทอร์เน็ตกับงานบริการ ตามโอกาสสมควร และห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งควรมีความร่วมมือภายในระดับคณะ/สถาบันเท่าที่จะมีเวลาจัดดำเนินการได้ (1 คน)
6. บรรณารักษ์ผู้ให้บริการจะต้องมีเวลาในการศึกษา และทดลองใช้แหล่งสารสนเทศต่างๆ จากอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการให้บริการตอบคำถามและแนะนำผู้ใช้บริการต่อไป (2 คน)
7. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าขาดความร่วมมือที่ชัดเจนในการช่วยเหลือกัน เพื่อการค้นหาสารสนเทศให้ห้องสมุด สำหรับปัญหาที่พบ เช่น สารสนเทศไม่มีในห้องสมุด ไม่ทราบแหล่ง เป็นต้น (1 คน)
8. บรรณารักษ์ควรมีจิตใจกว้าง ไม่จำกัดการใช้บริการของผู้ใช้ เช่น ไม่ให้ใช้ E-mail หรือไม่ให้พิมพ์งาน (1 คน)
9. บรรณารักษ์ควรคัดเลือก (Screen) เฉพาะแหล่งสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการเท่านั้น (1 คน)

#### 4.6 ด้านลิขสิทธิ์ (11 คน)

1. ควรมีการชี้แจงรายละเอียดและระบุให้ชัดเจนเกี่ยวกับ เว็บไซต์และฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้ ว่าสามารถสืบค้นได้ในระดับและในปริมาณเท่าใด หรือมีการสงวนลิขสิทธิ์ในส่วนใดบ้าง (2 คน)
2. ควรมีศึกษาข้อตกลง (Agreement) ลิขสิทธิ์และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทุกครั้งก่อนเริ่มสืบค้นสารสนเทศหรือใช้แหล่งสารสนเทศชื่อใหม่ เพื่อใช้ประโยชน์ตามสิทธิ์ และลดปัญหาต่างๆ (1 คน)
3. ไม่ทราบนโยบายหรือข้อกำหนดที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริการฐานข้อมูล โดยเฉพาะฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิกในบริการ download ข้อมูลทั้งหมดเพื่อนำมาใช้ในอนาคตหลังการเลิกบอกรับ (1 คน)
4. ไม่แน่ใจว่าการค้นหาสารสนเทศที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตแล้ว เวลานำไปอ้างอิงจะเป็นการละเมิดกฎหมายหรือไม่ อย่างไร (1 คน)
5. ควรเปิดกว้างลิขสิทธิ์ไม่จำกัดการสืบค้นสารสนเทศ (1 คน)
6. ทางที่ประชุมผู้บริหารควรหาข้อสรุปและประกาศให้ทุกห้องสมุดที่มีบริการยืมระหว่างห้องสมุดทราบทั่วกันว่า ห้องสมุดมีขอบเขตการรักษาสารสนเทศที่ชื่อมาแค่ไหน หรือควรปฏิบัติอย่างไรให้มีส่วนร่วมในการรักษากฎหมายลิขสิทธิ์ (1 คน)
7. ลิขสิทธิ์เป็นเรื่องที่คลุมเครือมาก การปฏิบัติงานทุกวันนี้ไม่แน่ใจว่าทำอะไรที่เป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ (1 คน)
8. มีความรู้ด้านลิขสิทธิ์น้อยมาก จากการฟังวิทยากรหลายๆ ท่านที่บรรยายเกี่ยวกับเรื่องนี้ไม่มีผู้ใดตอบได้ชัดเจนว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์หรือไม่ หากห้องสมุดนำมาใช้งานห้องสมุด เช่น กรณีสำเนาแผ่นซีดีรอมให้ผู้ใช้บริการ บางคนมีความเห็นว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์เพราะเป็นทำสำเนาเพื่อการขาย แต่บางท่านเห็นว่าห้องสมุดทำสำเนาไว้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการไม่ได้จำหน่ายมุ่งหวังกำไร (1 คน)
9. ควรมีการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ของแฟ้มข้อมูล (1 คน)



#### 4.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (5 คน)

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ควรมีความร่วมมือในการจัดอบรมการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดการจัดกิจกรรมที่หลากหลายในเนื้อหา และมีขอบเขตที่บรรณารักษ์สนใจอย่างแท้จริง อีกทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสถาบันอีกด้วย (1 คน)
2. ควรมีการใช้ Web mail ของมหาวิทยาลัย แทนการใช้ e-mail ด้วยโปรแกรม pine เพื่อช่วยลดปัญหาเรื่องเนื้อหาที่ mail การแนบแฟ้มข้อมูล และการเรียกใช้ข้อมูลที่แนบไปกับแฟ้มข้อมูล (Attachment file) (1 คน)
3. บรรณารักษ์ในประเทศไทยควรมีการเปิดกว้างและติดตามความคืบหน้าในเรื่องของโครงการที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างห้องสมุดให้มากขึ้น และติดตามทั้งของไทยและต่างประเทศ (1 คน)
4. สถาบันที่สอนการทำเว็บไซต์และโฮมเพจต่างๆ ควรสอนเกี่ยวกับรูปแบบการจัดทำที่เหมาะสม เนื้อหาที่มีคุณค่า และปลูกจิตสำนึกถึงสังคมส่วนรวม เพื่อป้องกันสารสนเทศที่เป็นขยะบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (1 คน)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ เป็นการนำเสนอเนื้อหาการวิจัยเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมุติฐานในการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล สรุปการทดสอบสมมุติฐาน ข้อเสนอแนะ และแนวทางการวิจัยในอนาคต

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา

1. การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด มหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ วิธีการเข้าถึง แหล่งสารสนเทศ ประเภทของบริการ ความถี่ ระยะเวลาที่ใช้ และรูปแบบของผลการสืบค้น
2. ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

#### สมมุติฐานของการวิจัย

1. บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา และบริการที่ใช้คือเว็ลด์ไวด์เว็บ
2. บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประสบปัญหาระดับมาก ด้านการใช้เวลาในการคัดเลือกสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่หลักในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในหอสมุดกลางของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 27 แห่ง รวม 69 คน และจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวน 21 แห่ง รวม 31 คน รวมทั้งสิ้น 48 แห่ง 100 คน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 3-7)  
 ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 8-26)  
 ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 27-39)

จากแบบสอบถามที่แจกไปจำนวนทั้งสิ้น 100 ชุด จากห้องสมุดทั้งสิ้น 48 แห่ง ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 91 ชุด (ร้อยละ 91.00) ทั้งนี้เมื่อจำแนกตามประเภทของห้องสมุดพบว่า เป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 67 ชุด (ร้อยละ 97.10) และเป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน 24 ชุด (ร้อยละ 77.42)

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าพิสัย

## สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

### 1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น จะศึกษาครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต และปริมาณคำถามในแต่ละวันโดยเฉลี่ยที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล

#### 1.1 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 3) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 52 คน (ร้อยละ 57.14) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 34 คน (ร้อยละ 50.75) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 20 คน (ร้อยละ 83.33) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

## 1.2 ประสิทธิภาพในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ประสิทธิภาพในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 4) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 33 คน (ร้อยละ 36.26) มีประสิทธิภาพในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 1-5 ปี

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 21 คน (ร้อยละ 31.34) และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 12 คน (ร้อยละ 50.00) มีประสิทธิภาพในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 1-5 ปี

## 1.3 ประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 5) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 44 คน (ร้อยละ 48.35) มีประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ต 4-6 ปี

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 36 คน (ร้อยละ 31.34) มีประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ต 4-6 ปี ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 54.17) มีประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-3 ปี

## 1.4 วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต

วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 6) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 83 คน (ร้อยละ 91.21) เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 61 คน (ร้อยละ 31.34) และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 22 คน (ร้อยละ 91.67) เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง

การที่บรรณารักษ์เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ในปัจจุบันมีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งบรรณารักษ์สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้จากทุกที่ทุกเวลา ไม่จำกัดเฉพาะสถานที่ทำงาน ประกอบกับปัจจุบันอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่หาซื้อได้ง่ายและมีราคาไม่แพง และการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็สามารถทำได้ง่าย ดังนั้นจึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถเรียนรู้อินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง ซึ่งผลการศึกษาพบว่ามีความแตกต่างจากผลการวิจัยของ Basu (1995) ที่ระบุว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ มีวิธีการเรียนรู้อินเทอร์เน็ตจากการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ

### 1.5 ปริมาณคำถามในแต่ละวันโดยเฉลี่ยที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล

ปริมาณคำถามในแต่ละวันโดยเฉลี่ยที่บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องใช้อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล (ตารางที่ 7) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 53 คน (ร้อยละ 58.24) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 1-5 คำถามต่อวัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า ทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 40 คน (ร้อยละ 59.70) และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 54.17) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 1-5 คำถามต่อวัน

การที่บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูลในปริมาณ 1-5 คำถามต่อวัน ซึ่งดูแล้วเป็นปริมาณคำถามที่น้อย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่ายังมีผู้ใช้บริการห้องสมุดยังคงใช้บริการตอบคำถามแบบดั้งเดิม นั่นคือการติดต่อขอใช้บริการตอบคำถามโดยตรงที่โต๊ะบริการตอบคำถาม หรือการใช้โทรศัพท์สอบถามด้วย ซึ่งคำถามต่างๆ นั้นบรรณารักษ์สามารถค้นหาจากแหล่งทรัพยากรภายในห้องสมุดได้ทันที โดยไม่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือช่วยค้นหา ซึ่งจากงานวิจัยของ Abdoulaye and Majid (2000) พบว่าอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมาทดแทนเครื่องมือให้บริการตอบคำถามแบบดั้งเดิมได้อย่างสมบูรณ์ แต่เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมและเพิ่มคุณค่าให้งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต

สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตนั้น จะศึกษาครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต วิธีการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต และรูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ

### 2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 8) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 84 คน (ร้อยละ 92.31) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ และระบุว่าใช้เพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ เป็นจำนวนมากที่สุด 76 คน (ร้อยละ 83.52) รองลงมาจำนวน 70 คน (ร้อยละ 76.92) ใช้เพื่อสืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 61 คน (ร้อยละ 91.04) เช่นเดียวกับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 23 คน (ร้อยละ 95.83) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ โดยบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 56 คน (ร้อยละ 83.58) ระบุว่าใช้เพื่อตอบคำถามอย่างง่าย ขณะที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 21 คน (ร้อยละ 87.50) ระบุว่าใช้เพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ รองลงมาบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 56 คน (ร้อยละ 83.58) และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวน 14 คน (ร้อยละ 58.33) ใช้เพื่อสืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 9) พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 48 คน (ร้อยละ 92.31) และบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด 35 คน (ร้อยละ 92.11) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ รองลงมาจำนวน 38 คน (ร้อยละ 73.08) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ตารางที่ 10) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดแทบทุกกลุ่มประสบการณ์ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 96.97) บรรณารักษ์ที่มี

ประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 20 คน (ร้อยละ 86.96) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 90.91) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน (ร้อยละ 94.74) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ และจำนวนรองลงมาใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคน จำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง รองลงมา จำนวน 4 คน (ร้อยละ 80.00) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ตารางที่ 11) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดในทุกกลุ่มประสบการณ์ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 80.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1-3 ปี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 92.31) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวน 41 คน (ร้อยละ 93.18) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ทุกคนจำนวน 3 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันบรรณารักษ์ทุกกลุ่มประสบการณ์จำนวนรองลงมา ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ

สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ พบว่า บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 19 คน (ร้อยละ 54.29) ซึ่งสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 65.00) และมีประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ระหว่าง 1-5 ปี จำนวนมากที่สุด 8 คน (ร้อยละ 61.54) ระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดทำรายการ Journal Links ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ระหว่าง 4-6 ปี จำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 68.42) ใช้เพื่อจัดทำรายชื่อฐานข้อมูลสารนิเทศ

จากผลการศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวมพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่จำนวนมากที่สุด 84 คน (ร้อยละ 92.31) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ และบรรณารักษ์ส่วนใหญ่จำนวน 70 คน (ร้อยละ 76.92) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ ถึงแม้ว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ จะไม่ใช่จำนวนสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แต่เนื่องจากเป็นจำนวนส่วนใหญ่ ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

## 2.2 ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อวัน ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในวัตถุประสงค์ต่างๆ (ตารางที่ 12) พบว่า ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ต มีค่าพิสัยระหว่าง 3-420 นาที โดยต่ำสุดเป็นระยะเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ใช้เพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ และสูงสุดเป็นระยะเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้เพื่อจัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง

## 2.3 วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 13) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 88 คน (ร้อยละ 96.70) เข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าทั้งบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 64 คน (ร้อยละ 95.52) และบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนทุกคน 24 คน (ร้อยละ 100.00) เข้าถึงสารนิเทศด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 14) พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 51 คน (ร้อยละ 98.08) และบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด 36 คน (ร้อยละ 94.74) มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ตารางที่ 15) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดแทบทุกกลุ่มประสบการณ์ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี ทุกคนจำนวน 33 คน (ร้อยละ 100.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 95.65) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปี ทุกคนจำนวน 11 คน (ร้อยละ 100.00) มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน (ร้อยละ 94.74) มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ



เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ตารางที่ 16) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดในทุกกลุ่มประสบการณ์ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 97.44) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวน 42 คน (ร้อยละ 95.45) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ทุกคนจำนวน 3 คน (ร้อยละ 100.00) มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหาที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบรรณารักษ์มีความรู้ในเรื่องการใช้โปรแกรมค้นหาเป็นอย่างดี ทำให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก ประกอบกับโปรแกรมค้นหายังเป็นตัวเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้บรรณารักษ์เลือกเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤตย์ นิมสมบุรณ์ (2541) สุกัญญา อ่างศิลา (2541) ประอรนุช โปร่งมณีกุล Rosenthal and Spiegelman (1996) และ Stover (2000) ที่ระบุว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีการใช้โปรแกรมค้นหา เพื่อค้นหาข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

## 2.4 แหล่งสารสนเทศที่ใช้

ในการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 17) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 88 คน (ร้อยละ 96.70) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าทั้งบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 66 คน (ร้อยละ 98.51) และบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 22 คน (ร้อยละ 91.67) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 18) พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 50 คน (ร้อยละ 96.15) และบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด 37 คน (ร้อยละ 97.37) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ตารางที่ 19) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดในทุกกลุ่มประสบการณ์ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 96.97) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 95.65) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 90.91) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป ทุกคนจำนวน 19 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ตารางที่ 20) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดในทุกกลุ่มประสบการณ์ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จำนวนทุกคน 5 คน (ร้อยละ 100.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 97.44) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวน 42 คน (ร้อยละ 95.45) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ทุกคนจำนวน 3 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) เหมือนกับบรรณารักษ์งานห้องสมุดอื่นๆ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ศศิธร ดิณะมาศ (2540) ที่พบว่า แหล่งสารสนเทศที่บรรณารักษ์งานทำรายการเข้าใช้ส่วนใหญ่คือ OhioLink ซึ่งเป็นหน่วยงานประเภทสถาบันการศึกษา ที่มีชื่อโดเมนเป็น .edu และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประอรนุช โปรัมย์ณีกุล (2543) ที่กล่าวว่าบรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่เข้าไปติดต่อขอแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งที่เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งเป็นหน่วยงานประเภทสถาบันการศึกษา ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสารสนเทศที่เผยแพร่บนแหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) มีความน่าเชื่อถือ มีการจัดทำขึ้นมาเผยแพร่โดยไม่แสวงหาผลกำไร และได้รับการยอมรับโดยทั่วไป ดังนั้นบรรณารักษ์ส่วนใหญ่จึงนิยมที่จะเลือกเข้าถึงแหล่งสารสนเทศดังกล่าว

ผลการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 88 คน (ร้อยละ 96.70) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า **บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้**

## 2.5 ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้

ในการศึกษาประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ต ที่บรรณารักษงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยไซ้ (ตารางที่ 21) พบว่า บรรณารักษ์ทุกคนจำนวน 91 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รองลงมาจำนวน 89 คน (ร้อยละ 97.80) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกคนจำนวน 67 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รองลงมาจำนวน 65 คน (ร้อยละ 97.01) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนทุกคนจำนวน 24 คน เท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รองลงมาจำนวน 15 คน เท่ากัน (ร้อยละ 97.80) ใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล และใช้บริการเทลเน็ต

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 22) พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททุกคน ใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ รองลงมาพบว่าบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน (ร้อยละ 98.08) และบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 37 คน (ร้อยละ 97.37) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ตารางที่ 23) พบว่า บรรณารักษ์ทุกคนในทุกกลุ่มประสบการณ์ ใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปีทุกคน ยังใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วย ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป จำนวนรองลงมาใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ตารางที่ 24) พบว่า บรรณารักษ์จำนวนทุกคนในทุกกลุ่มประสบการณ์ ใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ และบรรณารักษ์ทุกคนที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และใช้บริการเทลเน็ต

จากผลการศึกษาปรากฏว่า บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกคนใช้บริการเวปต์ไวต์เว็บ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบริการเวปต์ไวต์เว็บ เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาสำหรับอินเทอร์เน็ต บนพื้นฐาน Hypertext ซึ่งผู้ใช้สามารถค้นหาโดยการเชื่อมโยงจากคำหนึ่งในเอกสาร ไปสู่เอกสารหนึ่งด้วยข้อมูลที่สัมพันธ์กับคำศัพท์อื่น ประกอบกับคุณลักษณะที่สามารถใช้ได้กับสื่อประสม ซึ่งสามารถแสดงข้อมูลในสื่อรูปแบบพิเศษต่างๆ ได้ ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และไม่ยุ่งยากต่อการใช้งาน ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้บริการเวปต์ไวต์เว็บ ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

## 2.6 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 25) พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดจำนวน 70 คน (ร้อยละ 76.92) ใช้อินเทอร์เน็ต 5 วันต่อสัปดาห์

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าทั้งบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 58 คน (ร้อยละ 86.57) และบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน จำนวนมากที่สุด 12 คน (ร้อยละ 50.00) ใช้อินเทอร์เน็ต 5 วันต่อสัปดาห์

## 2.7 รูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ

ในการศึกษารูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ (ตารางที่ 26) พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 84 คน (ร้อยละ 92.31) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด จำนวน 64 คน (ร้อยละ 95.52) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะรายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป ส่วนบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน จำนวนมากที่สุดจำนวน 23 คน (ร้อยละ 95.83) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาที่ระบุว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะรายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป ในขณะที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่ง มีฐานข้อมูลในรูปของบรรณานุกรม ทั้งที่เป็นฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเอง และเป็นฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย ไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ และเมื่อสืบค้นและให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งรูปแบบของฐานข้อมูลส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นรายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป ดังนั้นเมื่อบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เลือกใช้จากฐานข้อมูลเหล่านี้ที่ห้องสมุดมีเป็นลำดับแรก รูปแบบของผลการสืบค้นจึงปรากฏในลักษณะรายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป ซึ่งแตกต่างจากบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่ส่วนใหญ่อาจใช้วิธีการสืบค้นผ่านโปรแกรมค้นหา ดังนั้นรูปแบบของผลการสืบค้นจึงปรากฏในลักษณะตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

### 3. ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต

ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะศึกษาครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ได้แก่ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตด้านต่างๆ โดยรวม ปัญหาด้านระบบ ปัญหาด้านการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาด้านการใช้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ปัญหาด้านการใช้บริการเทลเน็ต ปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์ ปัญหาด้านการใช้บริการไฮเทลเน็ต ปัญหาด้านการใช้บริการอาร์ซี ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ ปัญหาด้านการแสดงผลพัทธ์ข้อมูล/สารสนเทศที่ได้รับ ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการและปัญหาด้านลิขสิทธิ์

#### 3.1 ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตด้านต่าง ๆ โดยรวม

จากการศึกษาปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตด้านต่างๆ โดยรวมของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 27) อยู่ในระดับปานกลางมี 11 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ปัญหาด้านลิขสิทธิ์ (3.43) ปัญหาการใช้บริการโกเฟอร์ (3.42) และปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ (3.40) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยคือ การใช้บริการไฮเทลเน็ต (2.10)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับปานกลางมี 11 เรื่อง โดยปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ (3.50) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบในระดับมากคือ ปัญหาการใช้บริการโกเฟอร์ (3.90) และปัญหาที่พบในระดับปานกลางมี 9 เรื่อง สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยคือ การใช้บริการไฮเทลเน็ต (2.13)

จากผลการศึกษา ที่พบว่าปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม แทบทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางมี 11 เรื่อง โดยปัญหาที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัญหาด้านอื่นๆ คือ ปัญหาด้านลิขสิทธิ์ (3.43) นั่นที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า บรรณารักษ์ยังไม่ได้รับความรู้และความเข้าใจในเรื่องกฎหมายลิขสิทธิ์กับงานห้องสมุดอย่างชัดเจน ส่งผลให้เกิดความไม่แน่ใจว่าจะสามารถคัดลอก ทำซ้ำหรือดัดแปลงข้อมูลได้ในปริมาณใด และการกระทำดังกล่าวจะผิดกฎหมายหรือไม่

### 3.2 ปัญหาด้านระบบ

จากการศึกษาปัญหาด้านระบบ ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์งาน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 28) พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับมากคือ สายสื่อสารโทรคมนาคมมีความเร็วต่ำทำให้รอนาน (3.58)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับมากมี 2 เรื่องดังนี้ สายสื่อสารโทรคมนาคมมีความเร็วต่ำทำให้รอนาน (3.60) และช่องกว้างสัญญาณต่ำทำให้การติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัว (3.52) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบในระดับมากคือ สายสื่อสารโทรคมนาคมมีความเร็วต่ำทำให้รอนาน (3.54)

### 3.3 ปัญหาด้านการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ของ บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 29) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับปานกลางมี 3 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหาอื่นๆ คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมมีอายุการใช้งานเกิน 6 ปี จึงมีขีดจำกัดในการเพิ่มสมรรถนะและการรองรับโปรแกรมใหม่ (3.00)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับปานกลางมี 5 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหาอื่นๆ คืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมมีอายุการใช้งานเกิน 6 ปี จึงมีขีดจำกัดในการเพิ่มสมรรถนะและการรองรับโปรแกรมใหม่ (3.00) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุด มหาวิทยาลัยของเอกชนพบในระดับปานกลางมี 2 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน (3.26)

### 3.4 ปัญหาด้านการให้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 30) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก (3.19)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก (3.26) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบในระดับปานกลางมี 6 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แฟ้มข้อมูลบางประเภทห้ามการถ่ายโอน และการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก (3.00)

จากผลการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวมที่พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก (3.19) นั้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา อ่างศิลา (2541) ที่ระบุว่าปัญหาที่บรรณารักษ์งานบริการพบมากที่สุด ได้แก่ระบบการสื่อสารขัดข้อง บ่อยทำให้ไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ หรือถ่ายโอนได้แต่ช้า

### 3.5 ปัญหาด้านการให้บริการเทเลเน็ต

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการเทเลเน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 31) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับปานกลางมี 4 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แหล่งบริการเทเลเน็ตปฏิเสธการขอเข้าใช้งาน (3.29)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับปานกลางมี 4 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แหล่งบริการเทเลเน็ตปฏิเสธการขอเข้าใช้งาน (3.31) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แหล่งบริการเทเลเน็ตให้บริการด้วยความเร็วต่ำ (3.40)

### 3.6 ปัญหาด้านการใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 32) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหาด้านอื่นๆ คือ ตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง (3.50)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับมากคือ เพิ่มข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป (3.68) ส่วนปัญหาปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เพิ่มข้อมูลบางประเภทจัดเก็บในรูปแบบอื่น เช่น ในรูปของไฟล์ PDF ต้องทำการ download โปรแกรม acrobat reader มาก่อนจึงจะสามารถเปิดดูเอกสารไฟล์นั้นได้ ซึ่งทำให้เสียเวลาและเปลืองเนื้อที่ในระบบคอมพิวเตอร์ (3.23)

### 3.7 ปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 33) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับมากคือ บริการโกเฟอร์มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้นทำให้ต้องใช้เวลานาน (3.83)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการโกเฟอร์มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้น ทำให้ต้องใช้เวลานาน (3.50) ส่วนบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบอยู่ในระดับมาก 4 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการโกเฟอร์มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้น ทำให้ต้องใช้เวลานาน (4.50)



### 3.8 ปัญหาด้านการให้บริการไฮเทเลเน็ต

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการไฮเทเลเน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 34) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง (1.75)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับปานกลาง 1 เรื่อง คือ ใช้บริการไฮเทเลเน็ตมีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้นทำให้ต้องใช้เวลานาน (3.00) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ไม่สามารถค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูลได้พร้อมกัน และใช้บริการไฮเทเลเน็ตมีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้นทำให้ต้องใช้เวลานาน (2.00)

จากผลการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการไฮเทเลเน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม ที่พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบริการนี้มีผู้ใช้บ่อยและไม่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายของผู้ใช้ และการใช้งานบริการไฮเทเลเน็ตค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ต้องเข้าไปที่ละเมนู ประกอบกับในปัจจุบันมีบริการและโปรแกรมใหม่ๆ บนอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นมากมาย และได้มีการพัฒนาให้เกิดการใช้งานที่ง่ายและสะดวกรวดเร็ว เช่น บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ หรือโปรแกรมค้นหา ซึ่งอาจทางเลือกให้บรรณารักษ์หันมาใช้บริการต่างๆ เหล่านี้แทนการให้บริการไฮเทเลเน็ต

### 3.9 ปัญหาด้านการให้บริการอาร์ซี

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการอาร์ซี ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าบรรณารักษ์ไม่มีการให้บริการอาร์ซี จึงไม่ประสบปัญหาในการให้บริการนี้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบริการนี้ไม่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายของผู้ใช้ ประกอบกับปัจจุบันมีบริการบนอินเทอร์เน็ตมีเพิ่มมากขึ้น และเป็นบริการที่มีความสามารถในการทำงานได้เทียบเท่าหรือดีกว่าบริการอาร์ซี เช่น บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล โปรแกรมค้นหาข้อมูล ซึ่งสามารถใช้ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้ทันที โดยมีขั้นตอนในการใช้งานอาจที่ไม่ยุ่งยากเท่ากับบริการอาร์ซี จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ไม่มีบรรณารักษ์ให้บริการนี้

### 3.10 ปัญหาด้านการใช้ยูสเน็ต

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการยูสเน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 35) พบว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน ไม่ประสบปัญหาในการใช้บริการยูสเน็ต ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามระหว่าง 1 – 6 ปี ซึ่งอาจจะไม่คุ้นเคยและไม่สะดวกต่อการใช้บริการนี้ ประกอบกับสามารถสามารถใช้บริการอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ตได้สะดวกและรวดเร็วกว่า ดังนั้นบริการยูสเน็ตจึงไม่เป็นที่นิยมใช้สำหรับบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน ในขณะที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประสบปัญหาด้านบริการยูสเน็ตอยู่ในระดับมากสองเรื่องเท่ากันคือ กลุ่มข่าวสารมีจำนวนมาก และไม่พบหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจ (3.75)

### 3.11 ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ

จากการศึกษาปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 36) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ประสบในระดับมาก คือ แหล่งสารสนเทศที่จะติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย (3.90)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนพบอยู่ในระดับมากคือ แหล่งสารสนเทศที่จะติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย (4.02 และ 3.54 ตามลำดับ) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการเผยแพร่สารนิเทศฉบับเต็มในรูปแบบของการให้ฟรีบนอินเทอร์เน็ตยังมีน้อย ซึ่งหน่วยงานที่เผยแพร่สารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะจัดทำเอกสารฉบับเต็มเผยแพร่ลงในฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ที่จะต้องเป็นสมาชิกในการบอกรับฐานข้อมูลเหล่านั้น หรือหากเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มเหล่านั้นได้ก็ต้องมีค่าใช้จ่ายสูงมาก

### 3.12 ปัญหาด้านการแสดงผลลัพธ์ข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับ

จากการศึกษาปัญหาด้านการแสดงผลลัพธ์ข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดโดยรวม (ตารางที่ 37) พบว่าบรรณารักษ์ประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแสดงผลบนจอช้าหรือไม่สามารถแสดงผลได้ (3.32)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการแสดงผลบนจอช้าหรือไม่สามารถแสดงผลได้ (3.36) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือไม่สามารถจัดส่งสารนิเทศไปยังผู้ใช้ได้ เนื่องจากระบบการสื่อสารขัดข้องบ่อย (3.30)

### 3.13 ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

จากการศึกษาปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 38) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับมากมี 2 เรื่อง ดังนี้ ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก (3.62) และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (3.54)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับมากมี 2 เรื่องดังนี้ ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก (3.62) และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (3.55) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนประสบอยู่ในระดับมาก มี 3 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่จะปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา (3.95) ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก (3.61) และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (3.52)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การที่ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องเนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ บุญยะทิม (2539) ที่ระบุว่าปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ บรรณารักษ์ไม่มีเวลาศึกษาวิธีการใช้บริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Basu (1995) ที่พบว่า บรรณารักษ์ไม่มีเวลาเพียงพอในการศึกษาและฝึกปฏิบัติการสืบค้นข้อมูล และในด้านคุณภาพของสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตพบว่าข้อมูลมีความหลากหลาย ขาดรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้ต้องใช้เวลามากในการคัดเลือกข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

จากผลการวิจัย พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การที่ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประสบปัญหาในระดับมากด้านการใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

### 3.14 ปัญหาด้านลิขสิทธิ์

จากการศึกษาด้านลิขสิทธิ์ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม (ตารางที่ 39) พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ประสบอยู่ในระดับมากมี 2 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ไม่แน่ใจว่าการคัดลอกจะผิดกฎหมาย (3.55) และไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ทั้งหมด (3.52)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประสบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ทั้งหมด (3.50) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์มหาวิทยาลัยของเอกชนพบอยู่ในระดับมากมี 2 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ไม่แน่ใจว่าการคัดลอกจะผิดกฎหมาย (3.74) และไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ทั้งหมด (3.57)

### สรุปผลการพิสูจน์สมมุติฐาน

จากการวิจัยเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าผลที่ได้จากการศึกษาเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 2 ข้อ ดังนี้

1. บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา และบริการที่ใช้คือเว็ลด์ไวด์เว็บ

3. บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประสบปัญหาในระดับมาก ด้านการใช้เวลาในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

### ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง ควรมีการพัฒนาด้านเทคนิคของระบบ เช่น เพิ่มความเร็วในการสื่อสาร และขยายความกว้างของแถบความถี่ของสัญญาณ ให้สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว เพื่ออำนวยความสะดวกให้บรรณารักษ์งานบริการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถใช้งานจากอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น

2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ ควรมีการรวบรวมแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตที่สำคัญ หรือที่น่าสนใจ โดยอาจจำแนกตามประเภทของหน่วยงาน หัวเรื่อง สาขาวิชา หรือจำแนกตามประเภทของชื่อโดเมน และจัดให้บริการแก่ผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และยังเป็นการแนะนำแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างดีด้วยเช่นกัน

3. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ ควรมีการกำหนดรูปแบบข้อมูลที่จะเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตให้มีมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการจัดทำรายการเชื่อมโยง และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการเข้าไปใช้ข้อมูล และลดปัญหาของบรรณารักษ์ในด้านการใช้เวลาสำหรับการสืบค้น และคัดเลือกสารนิเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีความร่วมมือกันทั้งในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ที่เกี่ยวกับเรื่อง การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อาจโดยการจัดอบรม บรรยาย อภิปราย หรือสัมมนาในหัวข้อที่น่าสนใจเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น โปรแกรมค้นหา ทรัพยากรสารนิเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปัญหาที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือปัญหาด้านลิขสิทธิ์กับการให้บริการในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะและความรู้ในการให้บริการของบรรณารักษ์

## แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าเฉพาะด้าน เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการสืบค้นสารนิเทศ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสอนผู้ใช้บริการห้องสมุด และการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร
2. ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการศึกษาในเรื่องวิธีการสัมภาษณ์หาข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. ควรมีการศึกษาการสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บ (Library Teaching Web-Based) เนื่องจากการสอนการใช้ห้องสมุดเป็นหน้าที่หนึ่งของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังนั้นการสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บ จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้บรรณารักษ์สามารถสอนการใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ในอนาคต หากห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในลักษณะเสมือน ควรที่จะมีการศึกษาถึงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในลักษณะเสมือนด้วย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

ข่าวสารสนเทศ. 37 (มิถุนายน - กรกฎาคม 2540) : 15-16.

จิราภรณ์ กรอบกระจก. สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2540.

ถาม-ตอบปัญหาอินเทอร์เน็ต. Com plus. 1, 3 (16-31 มีนาคม 2540) : 79-85.

ทัศนีย์ หาญพล. การใช้บริการสารสนเทศในทศวรรษหน้า. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 3 (2536) : 47-48.

นฤตย์ นิ่มสมบุญ. รายงานการวิจัยเสริมหลักสูตรเรื่อง อินเทอร์เน็ต : บริการอ้างอิงของห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

บุษกร อุษส่าห์กิจ. เทคนิคการให้บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 15 : 2 (พฤษภาคม 2540) : 38.

ประอรนุช โปรงมณีกุล. การใช้อินเทอร์เน็ตกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

เผย 7 ตระกูล โดเมนเนมใหม่. E-commerce. (February 2001) : 13-14.

พรพรรณ บุญยะทิม. การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2539.

- วาสนา สุขกระสานดี. โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ไพบุลย์ อมรภิญโญเกียรติ . การคุ้มครองทางกฎหมายของโดเมนเนม (Domain Name)  
บนอินเทอร์เน็ต. วารสารนิติศาสตร์. 29 : 1 (มีนาคม 2542) : 16-23.
- ศรีศักดิ์ จามรมาน . การบริหารชื่ออาณาเขตอินเทอร์เน็ต. วันสื่อสารแห่งชาติ. 2544 :  
177-190.
- ศศิธร ดิณะมาศ. การใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับงานทำรายการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา  
ของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- สมพิศ คุณศรีพิทักษ์. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและเครือข่ายห้องสมุดทางวิชาการในประเทศไทย.  
กรุงเทพมหานคร : กองบริการสื่อสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ  
คอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม, 2537.
- สุกัญญา อ่างศิลา. สภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อบริการผู้ใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัย  
ของรัฐในส่วนภูมิภาค (PULINET). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.
- สุนันสริน (หวังสุนทรชัย) บัวเลิศ. การใช้สารสนเทศโดยธรรมในสังคมสารสนเทศ.  
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 18 : 2 (พ.ค.-ก.ย. 2543) : 5-11.
- สุธีร์ นวกุล. มารับน้องใหม่กับ 7 โดเมนเนมกันเถอะ. Internet Magazine.  
14 (กรกฎาคม 2540) : 90-91.



## ภาษาอังกฤษ

Abdoulaye, Kaba and Majid, Shaheen. Use of the internet for reference services in Malaysian academic libraries. Online Information Review 24, 5 (2000) : 381-389.

Bandyopadhyay, Aditi . Internet - based reference services in medical libraries : a perspective . Internet Reference Services Quarterly 2, 1 (1997) : 67-75.

Basu, Gieetali. Using Internet for reference : Myths vs. realities. Computers in Libraries 15, 2 (February 1995) : 38-40.

Braun , Linda W. New roles : a librarian by any name. Library Journal (February 1 : 2002) : 46-49.

Burke, John. Learning the Internet : a workbook for beginners. New York : Neal-Schuman Publishers, c1996

Chisenga, Justin. A study of use of the Internet among library professionals in Sub-Saharan Africa. Internet Reference Services Quarterly 4 : 1 (1999) : 37-49.

Cromer, Donna E. and Johnson , Many E. The impact of the Internet on communication among reference librarians. The Reference Librarian 41/42 (1994) : 39-157.

Farber, Evan Ira. Plus Ca Change... Library Trends 44, 2 (Fall 1995) 430-433.

Faries, Cindy . Reference librarians in the information age : learning from the past to control the future. The reference Librarian 43 (1994) : 9-28.

Gray , Suzanne M. Virtual reference services direction and agendas. Reference & User Services Quarterly 39, 4 (Summer , 2000) : 365-375.

Hj Mohd, Abdul Rahman and Fadzil, Ghazali Mohd. Internet in Southeast Asia : The Development : Papers presented at the Tenth Congress of South Asian Libraries, Kuala Lumpur, 21-25 May 1996. pp. 309-319. Kuala Lumpur : CONSAL, 1996.

Kathman, M.D. Response to Swan and Evans Problems and Opportunities. Reference Librarian 17, 37 (1992) : 87-90.

Katz, William A. Introduction to reference work : Volume I-II. 7th ed. New York : McGraw-Hill, c1997.

Lancaster, F.W. and Sandore, Beth. Technology and management in library and information services. London : Library Association Publishing. 1997.

Leong, Kathy Chin. New life as a cybrarian. Internet week. 732 (September, 1998) : 46.

Lipow, Anne Girodzins. In your face reference services. Library Journal (August, 1999) : 50-52.

Maloy, Timothy K. The Internet research guide ; a concise, friendly, and practical handbook for anyone researching in the wide world of cyberspace. [Online]. Available from : <http://www.editors-service.com/articlearchive/searching98.html> [2002, January 3]

McCauley, Pat. From librarian to cybrarian : coping with accelerating change in libraries. Ohio Media Spectrum 51, 4 (Winter 2000) : 31-36.

Notess, Greg R. On the net search techniques and strategies. Online (July 1997) : 1-6.

News roundup. Online & CD-ROM Review 21 (April 1997) : 117.

- Pasicznyuk, Robert W. and Zumalt Joseph R. The Internet and reference services : a real-world test of internet utility. Reference & User Services Quarterly 38, 2 (1998) : 165-171.
- Pride, Simon. E-mail for librarians. London : Aslib, c1994.
- Rieh, Soo Young . Changing Reference service environment : A review of perspectives from managers , librarians , and user. The Journal of Academic Librarianship 25, 3 (1999) 178 -186.
- Rockman, Idene F. End - user services in academic libraries : a 1999 perspective. Reference Services Review 27, 3 (1999) : 254 - 258.
- Rosenthal, Marilyn and Spiegelman, Marsha. Evaluating use of the Internet among academic reference librarians. Internet Reference Service Quarterly 1, 1 (1996) : 53-6.
- Saeed, Hamid et al. Internet use in university libraries of Pakistan Online Information Review 24, 2 (2000) : 154-160.
- Schneider, Karen G. Internet librarian my patron wrote me a letter : the joy of e-mail reference. American Libraries (January 2000) : 96.
- Stanley, Deberah and Lyandres, Natasha . The Electronic revolution and evaluating role of the academic reference librarian . North Carolina Libraries 56, 3 (Fall 1998) : 100-104.
- Stover, Mark. Reference librarians and the Internet : a qualitative study. Reference Service Review 28, 1 (2000) : 39-46.
- Tillman, Hope N. ed. Internet tools of the profession : a guide for special librarians. Washington, D.C. : Special Libraries Association, c1995.

- Thomsen, Elizabeth. Reference and collection development on the Internet : a how-to-do-it manual. New York : Neal-Schuman, c1996.
- Tyner, Ross. Sink or swim : Internet search tools & techniques. (version 5.0 -spring 2001) [Online]. Available from : <http://www.ouc.bc.ca/libr/connect96/search.htm> [2002, Much 1]
- Tenopir, Carol . Electronic reference and reference librarians : a look through the 1990s. Reference Services Review. 27 : 3 (1999) : 276-279.
- \_\_\_\_\_. Virtual Reference service in a real world. Library Journal. (July 2001) : 38-40.
- Tenopir, Carol and Ennis, Lisa A. Reference services in the new millennium. Online 25, 4 (July/August 2001) : 40-45.
- Tseng, Gwyneth, Poulter, Alan, and Hiom, Debra. The library and information professional's guide to the internet. London : Library Association, 1996.
- Tyckoson, David. What' s right with reference. American Libraries (May 1999) : 57-63
- University of Florida. George A. Smathers Libraries. 1999. Ask a reference question. [Online]. Available form : <http://web.uflib.ufl.edu/refq.html> [2002, January 18]
- Wilson, Myoung C. Evolution or entropy ? : changing reference/user culture and the future of reference librarians. Reference & User Services Quarterly 39, 4 (Summer 2000) : 387-390.
- Zumalt, Joseph R. and Pasicznyuk, Robert W. The Internet and reference services : a real-world test of Internet utility. Reference & User Service Quarterly 38, 2 (1998) : 165-172.



**ภาคผนวก**

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ทม 0308/ว4๕๗๗

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

1๑ กันยายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม  
2. ที่อยู่ของนิสิตที่สามารถติดต่อได้

เนื่องด้วย นางสาวระเบียบ ปาวิเศษ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพรมสมิทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามมาเก็บข้อมูลจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าวิจัย (เฉพาะผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ) ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ นางสาวระเบียบ ปาวิเศษ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว.กัลยา ติงศรัทีย)

คณบดีคณะอักษรศาสตร์

งานบริการการศึกษา

โทร. 2184875

**แบบสอบถามเรื่อง**  
**การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า**  
**ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย**

.....

**คำชี้แจง**

**1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอนดังนี้**

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า  
ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม  
และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

**2. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย**

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าวิจัย หมายถึง บรรณารักษ์ นักเอกสาร  
สนเทศ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยไม่รวมถึง  
บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศที่มีหน้าที่ในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือบรรณารักษ์  
ที่ปฏิบัติงานประจำในฝ่ายอื่นๆ เช่น ฝ่ายวารสาร ฝ่ายบริการถ่าย-รับ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร  
สารสนเทศ เป็นต้น ที่มาช่วยปฏิบัติงานในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบหมุนเวียนมา  
เป็นเวรปฏิบัติงานเป็นบางเวลา

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
และกรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนมาภายใน **วันที่ 15 ตุลาคม 2544**

ที่อยู่ในการส่งคืนแบบสอบถาม :

กรุณาส่ง

นางสาวระเบียบ ปาวิเศษ

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

โทร. (02) 218-2929

**แบบสอบถามเรื่อง**  
**การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า**  
**ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย**

**ตอนที่ 1 : คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความ

**ชื่อห้องสมุด** .....

**มหาวิทยาลัยต้นสังกัด** .....

1. ระดับการศึกษาของท่าน

- ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

2. ประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

- น้อยกว่า 1 ปี                       1 - 5 ปี                       6- 10 ปี  
 11 -15 ปี                       15 ปีขึ้นไป

3. ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

- น้อยกว่า 1 ปี                       1 - 3 ปี  
 4 - 6 ปี                       อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

4. ท่านเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตโดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จากการฝึกอบรม สัมมนาภายในหน่วยงาน  
 จากการฝึกอบรม สัมมนาภายนอกหน่วยงาน  
 จากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง  
 จากการศึกษาตามหลักสูตรของสถาบันการศึกษา  
 จากการแนะนำของเพื่อนร่วมงาน  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

5. โดยเฉลี่ยคำถามในแต่ละวันที่ท่านต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล ให้แก่ผู้ใช้บริการ มีจำนวนประมาณ .....คำถาม



## ตอนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับสภาพการใช้อินเทอร์เน็ต

**คำชี้แจง** โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าข้อความสภาพการใช้  
อินเทอร์เน็ตที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

### 1. วัตถุประสงค์ในการใช้และระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อวันของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ตอบคำถามผู้ใช้บริการ ตามประเภทของคำถาม ดังนี้
- คำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ (Directional question)  
ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
  - คำถามอย่างง่าย (Ready reference question) ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
  - คำถามที่ต้องการการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงและเรื่องราวของเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ  
(Specific search) ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
  - คำถามที่ต้องการอาศัยการค้นคว้าวิจัย (Research question) ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
  - อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
- สืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
- ประมวลสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ ดังนี้
- รวบรวมรายชื่อและจัดทำหน้าสารบัญวารสารออนไลน์ ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
  - จัดทำรายการ Journal Links ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
  - จัดทำรายการเชื่อมโยงเว็บไซต์ (Web links) ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
  - จัดทำรายการบนเว็บไซต์ (Web cataloging) ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
  - จัดทำรายชื่อฐานข้อมูลสารนิเทศ ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
  - อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
- จัดทำคู่มือการให้บริการสารนิเทศในลักษณะออนไลน์ ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
- จัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
- จัดส่งผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้ทาง E-mail ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
- ฝึกฝนเทคนิคการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
- จัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง (Frequently Asked Questions)  
ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
- ให้คำแนะนำและติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการทาง E-mail ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
- ติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
- ให้ผู้ใช้เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า  
ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... ระยะเวลาที่ใช้.....ชั่วโมง.....นาที/วัน

### 2. ท่านเข้าถึงสารนิเทศ โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่างๆ
- การติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่าย
- การใช้โปรแกรมค้นหา (Search engine) เพื่อเข้าถึงสารนิเทศต่างๆ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

3. แหล่งสารนิเทศที่ท่านใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- แหล่งสารนิเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co)
  - แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)
  - แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานรัฐบาล (.gov)
  - แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานทางทหาร (.mil)
  - แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานเกี่ยวกับข่ายงาน (.net)
  - แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (.org หรือ .or)
  - แหล่งสารนิเทศประเภทองค์กรธุรกิจทั่วไป และบริษัทต่างๆ (.firm)
  - แหล่งสารนิเทศประเภทธุรกิจที่มีการเสนอขายสินค้าเป็นหลัก (.stone)
  - แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับ World Wide Web (.web)
  - แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นในเรื่องวัฒนธรรมและกิจกรรมที่ให้ความบันเทิงทั่วไป (.arts)
  - แหล่งสารนิเทศประเภทที่เน้นการพักผ่อนหย่อนใจและบันเทิง (.rec)
  - แหล่งสารนิเทศประเภทที่ให้บริการด้านข่าวสารต่าง ๆ (.info)
  - แหล่งสารนิเทศประเภทที่ใช้สำหรับบุคคลทั่วไป (.nom)
  - อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
4. ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ท่านใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
  - บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP - File Transfer Protocol)
  - บริการเทลเน็ต (Telnet)
  - บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web)
  - บริการโกเฟอร์ (Gopher)
  - บริการไฮเทลเน็ต (Hytelnet)
  - บริการอาร์ชี (Archie)
  - บริการยูสเน็ต (Usenet)
5. ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตของท่าน (กรุณาเลือกตอบให้ตรงกับสถานภาพห้องสมุดของท่าน)
- ห้องสมุดที่เป็นหน่วยงานราชการ ไม่นับรวมวันที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ  
ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ .....วันต่อสัปดาห์
  - ห้องสมุดที่เป็นหน่วยงานเอกชน ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ ..... วันต่อสัปดาห์
6. รูปแบบของผลการสืบค้นที่ท่านได้รับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- รายการบรรณานุกรม (Bibliographic)
  - รายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป (Bibliographic & Abstract)
  - เอกสารฉบับเต็ม (Full text)
  - ตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (Universal Resource Locator - URL)
  - อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

**ตอนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ต**

**1. ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับปัญหา หากท่านเห็นว่าไม่เป็นปัญหาโปรดทำเครื่องหมายในช่องไม่เป็นปัญหา

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เป็นปัญหา
<b>1. ปัญหาด้านระบบ</b>						
• เข้าสู่ระบบยาก หรือเข้าใช้บริการไม่ได้						
• สายสื่อสารโทรคมนาคมมีความเร็วต่ำ ทำให้รอนาน						
• ช่องกว้างสัญญาณ (Bandwidth) ต่ำ ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัว						
• เครื่องบริการบนอินเทอร์เน็ตไม่สามารถให้บริการได้ (Server down)						
• มีการจำกัดเวลาในการเข้าใช้ระบบ (Time out)						
• ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ (Login) เนื่องจากบางแห่งต้องมีรหัสผ่าน (Password)						
• ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีสมรรถนะต่ำ ส่งผลให้การสืบค้นทำได้ช้า						
• โปรแกรมที่ใช้งานอยู่ มีประสิทธิภาพต่ำ						
• อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน						
• อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความหลากหลายรุ่น, ยี่ห้อ ทำให้เกิดความยุ่งยากต่อการใช้งาน						
• อุปกรณ์เสริม เช่น เครื่องพิมพ์ (Printer) ที่ใช้มีความหลากหลายรุ่น, ยี่ห้อ ทำให้เกิดความยุ่งยากต่อการใช้งาน						
• ภาษาและระบบตัวอักษรที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างคอมพิวเตอร์ต่างกัน ทำให้ระบบไม่สามารถแสดงผลเป็นตัวอักษรที่สามารถอ่านได้เข้าใจ จึงยุ่งยากต่อการใช้งาน						
• ระบบไม่มีคำแนะนำช่วยในการใช้งาน (Help)						
• อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....						

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เป็นปัญหา
<b>2. ปัญหาด้านการใช้บริการประเภทต่าง ๆ</b> (กรุณาเลือกตอบ เฉพาะบริการที่ท่านใช้ตามที่ได้ระบุไว้ในตอนที่ 2 ข้อ 4. หน้า 4 เท่านั้น)						
<b>2.1 บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)</b>						
● ไม่ทราบที่อยู่ (E-mail address) ของผู้ใช้						
● รหัสผ่าน (Password) การอนุญาตเข้าใช้หมดอายุ						
● ลืมรหัสผ่านสำหรับเข้าไปใช้งานในระบบ						
● การจัดส่งข้อมูลมีความผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์						
● เปิดอ่านข้อมูลได้แต่รูปแบบตัวอักษร (Text) ส่วนรูปภาพกราฟิกต่าง ๆ ไม่สามารถเปิดอ่านได้ทันที ต้องใช้โปรแกรมอื่นช่วยเปิดอ่านรูปภาพ/กราฟิก ทำให้ยุ่งยากต่อการใช้งาน						
● ผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน						
● ไม่ทราบวิธีการแนบแฟ้มข้อมูลไปกับ E-mail						
● วิธีการแนบแฟ้มข้อมูลไปกับ E-mail มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน						
● อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....						
<b>2.2 บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP)</b>						
● การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลมีความผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์						
● แฟ้มข้อมูลบางประเภทห้ามการถ่ายโอน						
● การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก						
● มีการจำกัดเวลาการเก็บข้อมูลใน Home directory						
● มีการจำกัดเนื้อที่การเก็บข้อมูลใน Home directory						
● ไม่ทราบวิธีการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล						
● วิธีการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน						
● ต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการขอเข้าใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ บางแห่ง						
● อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....						
<b>2.3 บริการเทลเน็ต (Remote Login/Telnet)</b>						
● มีผู้ติดต่อเข้าใช้จำนวนมาก ทำให้เข้าใช้ได้ช้าหรือไม่สามารถเข้าใช้ได้						
● ไม่รู้จักหมายเลขไอพี (IP Address) ของศูนย์บริการต่าง ๆ						
● แหล่งบริการเทลเน็ตให้บริการด้วยความเร็วต่ำ						
● แหล่งบริการเทลเน็ตปฏิเสธการขอเข้าใช้งาน						
● อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....						

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เป็นปัญหา
<b>2.4 บริการเวปต์ไวด์เว็บ (World Wide Web)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพิ่มข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพิ่มข้อมูลบางประเภทจัดเก็บในรูปแบบอื่น เช่นในรูปของไฟล์ PDF ต้องทำการ download โปรแกรม acrobat reader มาก่อนจึงจะสามารถเปิดดูเอกสารไฟล์นั้นได้ ซึ่งทำให้เสียเวลาและเปลืองเนื้อที่ในระบบคอมพิวเตอร์</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่สามารถติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการข้อมูลหรือเว็บไซต์ที่ต้องการได้</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่ทราบ Uniform Resource Locator (URL) ของศูนย์บริการข้อมูลที่ต้องการค้นหา</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ลักษณะของข้อมูลบนเวปต์ไวด์เว็บประกอบด้วย ข้อความ ภาพ กราฟฟิก เสียง สื่อประสม ทำให้การแสดงผลการสืบค้นข้อมูลช้า</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....</li> </ul>						
<b>2.5 บริการโกเฟอร์ (Gopher)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้นทำให้ต้องใช้เวลานาน</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพิ่มข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ศูนย์บริการปฏิเสธคำขอเข้าใช้งาน</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่พบแฟ้มข้อมูลหรือไฟล์ข้อมูลที่ต้องการ</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ข้อมูลที่ได้ไม่เป็นระเบียบ อ่านยาก</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....</li> </ul>						
<b>2.6 บริการไฮเทลเน็ต (Hytelnet)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ใช้เวลานานในการค้นหาแฟ้มข้อมูล</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่สามารถค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูลได้พร้อมกัน</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้นทำให้ต้องใช้เวลานาน</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....</li> </ul>						
<b>2.7 บริการอาร์ชี (Archie)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ศูนย์บริการปฏิเสธคำขอเข้าใช้งาน</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ใช้เวลานานในการค้นหาแฟ้มข้อมูล</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เพิ่มข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....</li> </ul>						

	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เป็นปัญหา
<b>2.8 บริการยูสเน็ต (Usenet)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ศูนย์บริการที่เป็นสมาชิกไม่มีบริการข่าวสารและกลุ่มข่าวที่ต้องการ</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่พบข่าวสารที่ต้องการ</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กลุ่มข่าวสารมีจำนวนมาก</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่พบหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจ</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....</li> </ul>						
<b>3. ปัญหาด้านแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตัวชี้แหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต มีการเปลี่ยนแปลง โดยไม่มีการแจ้ง ให้ทราบ ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่เคยสืบค้นมาแล้วได้</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• วิธีการจัดเก็บสารนิเทศใน URL ไม่มีคุณภาพเพียงพอทำให้การสืบค้นสารนิเทศได้ไม่ตรงกับความต้องการหรือพบมากหรือน้อยเกินไป</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ศูนย์บริการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังศูนย์บริการสารนิเทศอื่น ๆ มากเกินไป ทำให้ไม่สามารถค้นพบแหล่งสารนิเทศที่ต้องการได้ในเวลารวดเร็ว</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กลวิธีในการสืบค้นของแต่ละแหล่งสารนิเทศมีความแตกต่างและไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ยุ่งยากต่อการใช้</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• แหล่งสารนิเทศที่จะติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลจากแหล่งสารนิเทศได้เนื่องจากต้องมีรหัสผ่าน (Password)</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....</li> </ul>						
<b>4. ปัญหาด้านการแสดงผลล์พ์ข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับ</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• การแสดงผลบนจอช้าหรือไม่สามารถแสดงผลได้</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• การแสดงผลบนหน้าจอมีการจำกัดจำนวนรายการที่แสดงผลการค้นในแต่ละครั้ง ทำให้ต้องใช้เวลามากในการสืบค้นสารนิเทศ</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• รายละเอียดที่แสดงผลบนจอบางรายการไม่ถูกต้องและไม่สมบูรณ์</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นสารนิเทศมีจำนวนน้อยเกินไป</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นสารนิเทศมีจำนวนมากเกินไป</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• สารนิเทศที่สืบค้นได้ไม่ทันสมัย</li> </ul>						

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เป็นปัญหา
<b>4. ปัญหาด้านการแสดงผลล์พ์ข้อมูล/สารสนเทศที่ได้รับ (ต่อ)</b>						
• ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้นสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ						
• ข้อมูลที่ได้รับจากการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลไม่สมบูรณ์						
• ไม่สามารถจัดส่งสารสนเทศไปยังผู้ใช้ได้ เนื่องจากระบบการสื่อสารขัดข้องบ่อย						
• อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....						
<b>5. ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ</b>						
• ขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ						
• เนื้อหา/สารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการเป็นเรื่องเฉพาะวิชา ทำให้มีปัญหาในการทำความเข้าใจ และยากต่อการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น						
• ไม่ทราบเว็บไซต์ที่ต้องการเข้าไปสืบค้นสารสนเทศ						
• ไม่คุ้นเคยกับวิธีการสืบค้นในบางระบบ						
• ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก						
• ใช้เวลามากในการคัดเลือกสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้						
• ไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศ						
• ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างบรรณารักษ์บริการตอบคำถามของห้องสมุดเพื่อขอความช่วยเหลือในการสืบค้นสารสนเทศ						
• ขาดความรู้ความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ต						
• ไม่มีทักษะในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต						
• ขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่จะปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา						
• อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....						
<b>6. ปัญหาด้านลิขสิทธิ์</b>						
• ไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ทั้งหมด						
• ไม่สามารถคัดลอกการทำซ้ำหรือดัดแปลงข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตได้						
• ไม่แน่ใจว่าสามารถคัดลอกข้อมูลได้ในปริมาณเท่าใด						
• ไม่แน่ใจว่าการคัดลอกจะผิดกฎหมาย						
• อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....						

**2. ข้อเสนอแนะ**

1) ด้านระบบ

.....

.....

.....

2) ด้านการใช้บริการประเภทต่าง ๆ

.....

.....

.....

3) ด้านแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

4) ด้านการแสดงผลลัพธ์ข้อมูล/สารสนเทศที่ได้รับ

.....

.....

.....

5) ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

6) ด้านลิขสิทธิ์

.....

.....

.....

7) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
และกรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนมาภายใน วันที่ 15 ตุลาคม 2544





## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวระเบียบ ปาวิเศษ เกิดเมื่อวันที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2514 ที่ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ จากภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2536 และเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ หลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2542 ปัจจุบันรับราชการตำแหน่งบรรณารักษ์ สังกัดงานบริการสืบค้นสารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย