

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาการวิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการอ้างอิง ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านประเภทของคำถามทั้งที่หาคำตอบได้และไม่ได้ ขอบเขตวิชาที่ปรากฏในคำถาม ประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ ประเภทของผู้ใช้ และปัญหาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวิธีการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดกลุ่มประชากร
2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดกลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรของงานวิจัยนี้ คือ คำถามทุกคำถามที่ผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภทของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และบุคคลภายนอก ตามต่อผู้ใช้บริการอ้างอิงในช่วงเวลาที่กำหนดให้เป็นระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งคำถามที่ผู้ใช้ถามด้วยตนเอง คำถามทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ โดยเป็นคำถามที่ถามที่โต๊ะบริการแนะนำข้อมูลและบริการช่วยการค้นคว้า ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาของการรวบรวมข้อมูล ใช้เวลา 2 เดือน โดยกำหนดระยะเวลารวบรวมข้อมูลเป็น 2 ช่วง ช่วงละ 1 เดือน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มประชากร ตัวอย่างของกิจกรรม

บริการอ้างอิงในเวลาที่แตกต่างกัน ระหว่างภาคการศึกษาเดียวกัน คือ ช่วงต้นภาคการศึกษา และช่วงปลายภาคการศึกษา ช่วงเวลาการเก็บข้อมูลทั้ง 2 ช่วงนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดจาก ปฏิทินการศึกษาของภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2527 ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนี้

ช่วงต้นภาคการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากกำหนดวันเข้าชั้นเรียนได้ 1 สัปดาห์ คือ ตั้งแต่วันที่ 19 พฤศจิกายน ถึง วันที่ 21 ธันวาคม 2527 รวมเป็นเวลา 1 เดือน

ช่วงปลายภาคการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนกำหนดวันสอบไล่ 1 สัปดาห์ รวมเป็นเวลา 1 เดือน คือ ตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม ถึง วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2528

การเก็บข้อมูลในช่วงเวลาดังกล่าวเก็บเฉพาะเวลาเปิดบริการปกติของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล เรียกว่า "แบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบของบริการอ้างอิง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่" เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ตัวอย่างแบบฟอร์มอยู่ในภาคผนวก หน้า 125-127) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเรื่องราวและแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบจากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบ ดังนี้

Balay, Robert, and Andrew, Christine. "Use of the Reference Service in a Large Academic Library." College & Research Libraries 36(January 1975): 9-26.

Brown, Diane M. "Telephone Reference Questions : a Characterization by Subject, Answer Format, and Level of Complexity." RQ 24 (Spring 1985): 290-303.

Ciucki, Marcella. "Recording of Reference/Information Service Activities : a Study of Forms Currently Used." RQ 16 (Summer 1977): 273-283.



Hallman, Clark N. "Designing Optical Mark Forms for Reference Statistics." RQ 20 (Spring 1981): 257-264.

2.2 สร้างแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบของบริการอ้างอิง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยอาศัยแนวทางจาก เอกสารดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบของแบบฟอร์มให้มีลักษณะที่ง่ายและสะดวกต่อการกรอกรายละเอียดข้อมูล เพื่อที่จะไม่ให้เป็นการรบกวนเวลาให้บริการของผู้ให้บริการอ้างอิงซึ่งจะเป็นผู้ช่วยในการรวบรวมข้อมูล

2.3 เมื่อสร้างแบบฟอร์มเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ให้เป็นผู้ตรวจสอบแบบฟอร์มเพื่อแก้ไขให้เป็นแบบฟอร์มที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัดดา รุ่งวิสัย อาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นางสาวสมร จิตราทร หัวหน้างานบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ นางผ่องพรรณ แยมแซไซ หัวหน้าหน่วยบริการช่วยการค้นคว้า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หลังจากที่ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขแบบฟอร์มแล้ว ผู้วิจัยได้แก้ไขแบบฟอร์มตามข้อเสนอแนะเพื่อนำไปทดลองใช้ต่อไป

2.4 ทดสอบแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบที่สร้างขึ้น โดยผู้วิจัยได้ทดลองบันทึกคำถามและคำตอบด้วยตนเองที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล ซึ่งตั้งโต๊ะบริการอยู่ที่ชั้นที่ 1 ใกล้กับบริเวณที่ตั้งตู้บัตรรายการสำหรับผู้ใช้ และได้ขอความร่วมมือผู้ให้บริการที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้า เป็นผู้ทดลองใช้แบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้า ซึ่งตั้งโต๊ะบริการอยู่ที่ชั้นที่ 2 บริเวณห้องหนังสืออ้างอิง ทั้งนี้เพื่อทดสอบว่าแบบฟอร์มที่สร้างขึ้นสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วงเวลาที่ทดลองใช้แบบฟอร์มที่หน่วยบริการอ้างอิงทั้ง 2 แห่งนี้ ใช้เวลา 2 วัน วันละ 8 ชั่วโมง คือ วันที่ 14-15 พฤศจิกายน 2527 เวลา 8.30-16.30 น. ผลปรากฏว่าแบบฟอร์มใช้ได้ และได้นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

แบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบของบริการอ้างอิง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สำหรับการบันทึกข้อมูลของคำถามและคำตอบ ประกอบด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับ วัน เวลา หน่วยบริการอ้างอิง ผู้ให้บริการ วิธีทางของคำถาม คำถาม และคำตอบ

ตอนที่ 2 สำหรับการวิเคราะห์ประเภทคำถามและขอบเขตวิชาของคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยใช้แบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลที่โต๊ะบริการ 2 แห่ง ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ บริการแนะนำข้อมูล และบริการช่วยการค้นคว้า

3.2 การบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม แบ่งออกเป็น 2 ครั้ง คือ การบันทึกแบบฟอร์มตอนที่ 1 ซึ่งเป็นการบันทึกข้อมูลของคำถามและคำตอบ จะบันทึกทันทีภายหลังสิ้นสุดการตอบคำถามแต่ละคำถาม โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการอ้างอิงของหน่วยบริการช่วยการค้นคว้า ได้แก่ บรรณารักษ์ 2 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด วุฒิปริญญาตรี 2 คน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนบรรณารักษ์ในเวลาที่บรรณารักษ์เข้าประชุมหรือไม่มีเวลาว่างสำหรับการให้บริการ ให้เป็นผู้บันทึกข้อมูลของคำถามที่ได้รับที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้า ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ชี้แจงให้ผู้บันทึกข้อมูล เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และแนะนำวิธีการบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์ม เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน สำหรับการบันทึกข้อมูลของคำถามที่ได้รับที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้บันทึกด้วยตนเอง ยกเว้นในบางช่วงเวลาที่ผู้วิจัยไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ที่หมุนเวียนกันให้บริการที่โต๊ะบริการแห่งนี้ คนละ 2 ชั่วโมง ต่อ 1 สัปดาห์ เป็นผู้บันทึกข้อมูลแทน โดยผู้วิจัยได้อธิบายวิธีการบันทึกข้อมูลให้เข้าใจตรงกัน การที่ผู้วิจัยบันทึกข้อมูลด้วยตนเองที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล เพราะที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูลมีบรรณารักษ์จำนวน 20 คน หมุนเวียนกันมาทำหน้าที่ให้บริการ คนละ 2 ชั่วโมง ต่อ 1 สัปดาห์ ทำให้ไม่สะดวกต่อการที่จะขอความร่วมมือในการบันทึกข้อมูลตลอดจนทำความเข้าใจให้ตรงกันได้อย่างทั่วถึง และเนื่องจากผู้ให้บริการไม่ได้ทำหน้าที่ให้บริการติดต่อกันตลอดเวลาเหมือนกับที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้าซึ่งมีบรรณารักษ์ 2 คน หมุนเวียนกันให้บริการคนละครึ่งวัน จึงอาจทำให้ลืมบันทึกข้อมูลซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงเลือกบันทึกข้อมูลด้วยตนเองที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูลด้วย เหตุผลดังกล่าว

สำหรับการบันทึกแบบฟอร์มตอนที่ 2 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ประเภทคำถามและขอบเขตวิชาของคำถาม ผู้วิจัยเป็นผู้บันทึกเองทุกคำถาม โดยบันทึกพร้อมกันภายหลังจากรวบรวมแบบฟอร์มทั้งหมดที่ได้บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มตอนที่ 1 เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของการรวบรวมข้อมูลแล้ว ทั้งนี้ เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปในแนวทางเดียวกันตามเกณฑ์การแบ่งประเภทคำถามและขอบเขตวิชาของคำถามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

3.3 แบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบ 1 ชุด ใช้สำหรับกรอกรายการข้อมูลคำถามที่ได้รับจากผู้ให้บริการ 1 คำถาม

3.4 การบันทึกคำถามและคำตอบ จะบันทึกทุกคำถามที่ถามระหว่างช่วงเวลาที่กำหนดให้เป็นระยะเวลาของการรวบรวมข้อมูล ทั้งคำถามที่ผู้เข้ามาถามด้วยตนเองที่โต๊ะบริการคำถามที่ได้รับทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ ส่วนคำถามที่ได้รับในวิธีทางอื่น ๆ เช่น คำถามทางเทเล็กซ์ คำถามที่ได้จากการที่บรรณารักษ์บริการอ้างอิง เข้าไปช่วยบริการให้กับผู้ใช้โดยไม่มีทันได้ร้องขอ คำถามจากตัวแทนของผู้ใช้ห้องสมุด หรือคำถามทางโทรศัพท์จากตัวแทนของผู้ใช้ ผู้วิจัยไม่ได้กำหนดไว้ในแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบ เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาถึงการให้บริการอ้างอิงตั้งที่ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (บทที่ 1) ไม่พบว่ามีวิธีทางของคำถามชนิดเหล่านี้ และจากการที่ได้สัมภาษณ์บรรณารักษ์ที่ให้บริการช่วยการค้นคว้า (ผ่องพรรณ แยมแซโฮ, สัมภาษณ์) ก็ปรากฏว่า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับคำถาม 3 วิธีทางเท่านั้น

3.5 การบันทึกข้อความที่เป็นคำถามจะบันทึกแต่ละคำถามตามข้อความที่ผู้เข้ามาถาม แต่ในกรณีที่มีการสัมภาษณ์ผู้ใช้ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ หรือซักถามรายละเอียดเพิ่มเติม และคำถามเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จะบันทึกข้อความของคำถามที่ปรากฏภายหลังการสัมภาษณ์ เช่น ผู้ใช้ถามว่า "สารานุกรมอยู่ที่ไหน" ถ้าผู้ใช้บริการชี้ถึงแหล่งที่อยู่ของสารานุกรมให้แก่ผู้ใช้โดยไม่ได้ซักถามแต่อย่างใด ผู้บันทึกข้อมูลจะบันทึกข้อความของคำถามที่ผู้เข้ามาถามครั้งแรก แต่หากผู้ใช้บริการซักถามผู้ใช้อีกก่อนให้บริการ เช่น "ต้องการจะหาอะไรจากสารานุกรม" และผู้ใช้ตอบให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริง คือ ต้องการค้นหาเรื่องราวของดาวหางฮัลเลย์ที่มีอยู่ในสารานุกรมหรือเอกสารอื่น ๆ ก็ได้ ข้อความของคำถามที่บันทึกในแบบฟอร์มจะบันทึกตามคำถามที่ปรากฏในภายหลังนี้

3.6 ในการบันทึกข้อมูลประเภทผู้ใช้ หากผู้บันทึกไม่แน่ใจว่าเป็นผู้ใช้ประเภทใด ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือผู้บันทึกข้อมูลให้สอบถามจากผู้ใช้นั้นๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง

3.7 การบันทึกประเภทสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ ถ้าผู้ให้บริการไม่พบคำตอบจากสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นจะไม่บันทึกประเภทสิ่งพิมพ์และวัสดุ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์คำถามและคำตอบจากแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบของงานบริการอ้างอิง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินการดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ประเภทคำถาม ได้ศึกษาแนวทางการวิเคราะห์ประเภทคำถามจากงานวิจัยและ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

St. Clair, Jeffrey W., and Aluri, Rao. "Staffing the Reference Desk : Professionals or Nonprofessionals?" Journal of Academic Librarianship 3 (July 1977) : 149-153.

Emerson, Katherine. "National Reporting on Reference Transactions, 1976-78." RQ 16 (Spring 1977) : 199-207.

Katz, William A. Introduction to Reference Work. 2 Vols. New York : McGraw-Hill, 1969.

_____. Introduction to Reference Work. 2 Vols. 4th ed. New York: McGraw-Hill, 1982.

Kok, Victoria T., and Pierce, Anton R. "The Reference Desk Survey : a Management Tool in an Academic Research Library." RQ 22 (Winter 1982) : 181-187.

Seng, Mary. "Reference Service Upgrade ; Using Patron's Reference Questions." Special Libraries 69 (January 1978) : 21-28.

ดวงพร กระแสร์เสียง. "การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร." ปริญญาทิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.

จากแนวทางการวิเคราะห์ประเภทคำถามดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับงานวิจัยนี้โดยไม่ได้ยึดถือตามวิธีการวิเคราะห์ประเภทคำถามแบบใดแบบหนึ่งตาม เอกสารที่ได้กล่าวถึงข้างต้น เพียงแบบเดียว ทั้งนี้ เพราะจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ประเภทคำถามในบทที่ 2 นั้น ได้ข้อสรุปว่าการวิเคราะห์ประเภทคำถามมีหลายแบบ ไม่มีการวิเคราะห์แบบใดที่เป็นแบบที่ตายตัวสามารถใช้ได้อย่างเหมาะสมกับทุกห้องสมุด ห้องสมุดแต่ละแห่งจะแบ่งประเภทคำถามไปตามความเหมาะสม ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้กำหนดประเภทคำถามของบริการอ้างอิง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็น 4 ประเภท โดยพิจารณาจากลักษณะคำถามและขอบเขตการให้บริการอ้างอิงในสำนักหอสมุด ได้แก่ คำถามแนะแนวทาง คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด คำถามอ้างอิงอย่างง่าย และคำถามค้นคว้าและวิจัย จากลักษณะของคำถาม 2 ประเภทแรกที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ คือ คำถามแนะแนวทาง และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบที่ไม่ใช่ตัวข้อสนเทศ ดังเช่นคำถามอ้างอิงอย่างง่าย และคำถามค้นคว้าและวิจัย แต่ต้องการคำตอบที่เป็นคำอธิบายหรือการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุด ผู้วิจัยจึงได้แยกรายละเอียดของคำถาม 2 ประเภทนี้เป็นประเภทย่อย ๆ ตามลักษณะเนื้อหาของคำถามที่เป็นความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้มองเห็นภาพกิจกรรมของบริการอ้างอิงได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังจะได้กล่าวถึงการกำหนดประเภทคำถามทั้ง 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

4.1.1 คำถามแนะแนวทาง (Directional Question)

หมายถึง คำถามที่ผู้ถามทราบว่าตนเองต้องการอะไร เพียงแต่ต้องการการชี้แนะหรือคำตอบสั้น ๆ จากผู้ให้บริการโดยไม่ต้องค้นคว้าจากแหล่งข้อสนเทศใด ๆ ผู้ให้บริการสามารถตอบได้ทันทีจากความรู้ของผู้ตอบ เกี่ยวกับการดำเนินงานภายในห้องสมุด โดยไม่ต้องใช้ความรู้ทางบรรณานุกรมในการตอบ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ (location) คำถามเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไปของห้องสมุด เช่น กฎและระเบียบการใช้ห้องสมุด บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

และเพื่อให้มองเห็นภาพกิจกรรมของการให้บริการอ้างอิงได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และได้ทราบถึงปัญหาทั่วไปในการใช้ห้องสมุด ผู้วิจัยได้แบ่งคำถามประเภทนี้ออกเป็น 11 ประเภทย่อย ดังนี้

4.1.1.1 ที่อยู่ของสิ่งพิมพ์และวัสดุ

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการทราบที่อยู่ของ
สิ่งพิมพ์และวัสดุที่ทราบ เลขเรียกหนังสือ หรือชื่อผู้แต่ง หรือชื่อ เรื่อง แล้ว

ตัวอย่าง : หนังสือ Demographic Yearbook อยู่ที่ไหน

4.1.1.2 ที่อยู่ของห้องบริการและห้องทำงาน

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการทราบถึงที่อยู่ของ
บริเวณต่าง ๆ ภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตัวอย่าง : ห้องประชุมอยู่ที่ไหน

4.1.1.3 ที่อยู่ของบุคคล

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการทราบที่อยู่ของบุคลากร
ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อขอพบ

ตัวอย่าง : ผู้อำนวยการอยู่ที่ไหน

4.1.1.4 ที่ตั้งของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการทราบที่ตั้งของหน่วยงาน
ต่าง ๆ ภายในบริเวณมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตัวอย่าง : ศูนย์วิจัยชาวเขาไปทางไหน

4.1.1.5 การทำบัตรสมาชิกห้องสมุด

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการทราบรายละเอียดของ
การทำบัตรสมาชิกห้องสมุด การต่ออายุบัตร

ตัวอย่าง : จะทำบัตรสมาชิกห้องสมุดได้ที่ไหนและต้องนำหลักฐานอะไรมาบ้าง

4.1.1.6 เวลาเปิด-ปิดบริการ

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการทราบเวลาเปิด-ปิด
บริการของการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตัวอย่าง : ห้องสมุด เปิดบริการวันเสาร์ไหม

4.1.1.7 บริการของห้องสมุด

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการทราบรายละเอียดของ
การใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตัวอย่าง : ต้องการยืมวิทยานิพนธ์จากห้องสมุดอื่น จะต้องทำอย่างไรบ้าง

4.1.1.8 การจัดนิทรรศการ

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการทราบรายละเอียดของ
นิทรรศการที่จัดที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตัวอย่าง : นิทรรศการที่กำลังจัดอยู่มีถึงวันไหน

4.1.1.9 การค้นหาสิ่งพิมพ์บนชั้นไม่พบ

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการให้ผู้ให้บริการช่วยเหลือ
แนะนำการค้นหาสิ่งพิมพ์บนชั้นซึ่งผู้ใช้หาด้วยตัวเองไม่พบ

ตัวอย่าง : หาหนังสือที่มีเลขเรียกหนังสือ 301.5 บ 114ก ไม่พบ จะหาได้ที่ไหน

4.1.1.10 สิ่งพิมพ์และวัสดุที่ห้องสมุดมี

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการทราบว่าห้องสมุดมี
สิ่งพิมพ์และวัสดุที่ต้องการหรือไม่

ตัวอย่าง : ห้องสมุดมีวารสารคู่แข่งไหม

4.1.1.11 อื่น ๆ

หมายถึง คำถามที่ไม่สามารถจัดเข้าอยู่ในประเภทย่อย
ประเภทใดประเภทหนึ่งข้างต้น เช่น คำถามเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่จัดในสำนักหอสมุด
การแจ้งของหาย วิธีการบอกรับวารสาร

ตัวอย่าง : นักเขียนชาวต่างประเทศที่ได้รับรางวัลซีไรต์จะมาร่วมในงานสัปดาห์ห้องสมุดหรือไม่
: ต้องการทราบวิธีการบอกรับวารสาร

4.1.2 คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด (Instructional Question)

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการคำตอบในลักษณะของการสอนการใช้ห้องสมุด ผู้ให้บริการสามารถตอบได้ทันทีโดยอธิบายสั้น ๆ ถึงวิธีการใช้ทรัพยากรห้องสมุด และสอนการใช้ห้องสมุดโดยทั่วไป

ผู้วิจัยได้แบ่งคำถามประเภทนี้เป็น 4 ประเภทย่อย เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ที่ผู้ใช้ต้องการให้ผู้ให้บริการช่วยเหลือและแนะนำ ดังนี้

4.1.2.1 การค้นหาหนังสือ

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการให้อธิบายวิธีการใช้บัตรรายการ และวิธีการค้นหาหนังสือเล่มที่ต้องการ

ตัวอย่าง : title card และ subject card ต่างกันอย่างไร
: จะค้นหาหนังสือที่มีเลขเรียกหนังสือ 330 ว157ท ได้อย่างไร

4.1.2.2 การค้นหาวารสารและเอกสาร

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการให้อธิบายถึงวิธีการค้นหาวารสารและเอกสาร การใช้บัตรบรรณานุกรมวารสารและเอกสาร การใช้บัตรทะเบียนวารสารเพื่อค้นหาวารสารและเอกสารเล่มที่ต้องการ

ตัวอย่าง : ต้องการจะตรวจสอบว่ามีวารสารที่ต้องการหรือไม่ จะต้องทำอย่างไรบ้าง
: ต้องการค้นหาวารสารที่มีเรื่องเกี่ยวกับน้ำมันแม่จะค้นหาได้อย่างไร

4.1.2.3 การใช้หนังสืออ้างอิง

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการให้อธิบายถึงวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงเล่มใด เล่มหนึ่ง เพื่อค้นหาข้อมูลภายในตัวเล่ม เช่น การใช้บรรณานุกรม บรรณานุกรม เป็นต้น

ตัวอย่าง : ต้องการทราบวิธีค้นหาบทความในสารานุกรมเรื่อง Animation และ Cartoon
: Readers' Guide to Periodical Literature ใช้อย่างไร

4.1.2.4 การเขียนรายงาน บรรณานุกรม และ เชิงอรรถ

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการให้อธิบายถึงหลักเกณฑ์

การลงบรรณานุกรมและ เชิงอรรถ และวิธีการเขียนรายงาน

ตัวอย่าง : ช่วยอธิบายถึงการค้นหาสิ่งพิมพ์เพื่อทำรายงาน การรวบรวมสิ่งพิมพ์ และการเลือกหัวข้อ

: ช่วยอธิบายหลัก เกณฑ์การลงบรรณานุกรมและ เชิงอรรถ

4.1.3 คำถามอ้างอิงอย่างง่าย (Ready Reference Question)

หมายถึง คำถามที่ผู้ถามต้องการคำตอบที่เป็นข้อเท็จจริงสั้น ๆ

โดยการอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลเฉพาะเพียง 1 หรือ 2 รายการ ก็ค้นหาคำตอบได้

ตัวอย่าง : คำว่า ดุริยางคศิลป์ สะกดให้ถูกต้องอย่างไร

: โรงเรียนวชิราวุธ ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่าอะไร

4.1.4 คำถามค้นคว้าและวิจัย (Specific Search and Research Question)

หมายถึง คำถามที่ผู้ใช้ต้องการให้ผู้ให้บริการช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล เรื่องใด เรื่องหนึ่งโดยละเอียด ผู้ให้บริการช่วยค้นหาข้อมูลในเรื่องที่ต้องการ โดยการค้นหาคำตอบจากสิ่งพิมพ์หรือวัสดุให้ หรืออาจให้คำตอบในรูปของรายการบรรณานุกรม

ตัวอย่าง : ต้องการทราบ เหตุผลในการ เปลี่ยนแปลงหลักสูตรมัธยมศึกษาและผลของการเปลี่ยนแปลง

: ต้องการข้อมูล เกี่ยวกับ เรื่องของ เด็กในหลอดแก้ว

4.2 การวิเคราะห์ขอบเขตวิชาของคำถาม เพื่อให้ทราบถึงสาขาวิชาที่ผู้ใช้สนใจ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ตามระบบการจัดหมู่หนังสือแบบทศนิยมของดิวอี้ (Dewey Decimal Classification) เฉพาะการแบ่งหมวดครั้งที่ 1 ซึ่งได้กำหนดวิชาการศึกษาความรู้ ออกเป็น 10 หมวดใหญ่ ดังนี้ (Dewey 1979: 1: 471-482)

หมวด 000 เบ็ดเตล็ด ได้แก่ บรรณานุกรมและแคตตาล็อก

บรรณารักษศาสตร์ วรรณคดี องค์กร พิพิธภัณฑ วารสารศาสตร์ รวมบทนิพนธ์ ด้นฉบับ-
ตัวเขียน และหนังสือหายาก

หมวด 100 ปรัชญา ได้แก่ อภิปรัชญา จดหมายเหตุ จิตวิทยานามธรรม

ความคิดทางปรัชญาเฉพาะกลุ่ม จิตวิทยา ตรรกวิทยา จริยศาสตร์ ปรัชญาสมัยโบราณ
ปรัชญาตะวันออกและตะวันตกสมัยใหม่

หมวด 200 ศาสนา ได้แก่ ศาสนาธรรมชาติ คัมภีร์ไบเบิล

เทววิทยา คริสเตียน ประวัติศาสนามิกายต่าง ๆ รวมทั้งศาสนาอื่น ๆ

หมวด 300 สังคมศาสตร์ ได้แก่ สถิติ รัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์

กฎหมาย รัฐประศาสนศาสตร์ สวัสดิภาพสังคม การศึกษา การพาณิชย์ ขนบธรรมเนียม
ประเพณี

หมวด 400 ภาษาศาสตร์ ได้แก่ ภาษาศาสตร์ ภาษาอังกฤษ

ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาอิตาลี ภาษาสเปน ภาษาโปรตุเกส ภาษาลาติน
ภาษากรีก และภาษาอื่น ๆ

หมวด 500 วิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ ได้แก่ คณิตศาสตร์ ดาราศาสตร์

ฟิสิกส์ เคมี การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับโลก ชีวิตโบราณศึกษา การศึกษาเรื่องสิ่งมีชีวิต
พฤกษศาสตร์ สัตวศาสตร์

หมวด 600 วิทยาศาสตร์ประยุกต์ ได้แก่ แพทยศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์

เกษตรศาสตร์ คหกรรมศาสตร์ ธุรกิจและการจัดการธุรกิจ อุตสาหกรรมเคมี โรงงาน-
อุตสาหกรรม โรงงานผลิตสิ่งเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ การก่อสร้าง

หมวด 700 ศิลปะ ได้แก่ ศิลปกรรม สถาปัตยกรรม ปฏิมกรรม

การวาดภาพ จิตรกรรม ศิลปะการพิมพ์ ศิลปะกราฟฟิค การถ่ายภาพ ดนตรี นันทนาการ

หมวด 800 วรรณคดี ได้แก่ วรรณคดีอเมริกัน วรรณคดีอังกฤษ

วรรณคดีเยอรมัน วรรณคดีฝรั่งเศส วรรณคดีอิตาลี วรรณคดีสเปน วรรณคดีโปรตุเกส
วรรณคดีละติน วรรณคดีกรีก และวรรณคดีอื่น ๆ

หมวด 900 ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ ได้แก่ ภูมิศาสตร์ ชั่วประวัติ ประวัติศาสตร์โบราณ ประวัติศาสตร์ยุโรป ประวัติศาสตร์เอเชีย ประวัติศาสตร์แอฟริกา ประวัติศาสตร์อเมริกาเหนือ ประวัติศาสตร์อเมริกาใต้ ประวัติศาสตร์ส่วนอื่น ๆ ของโลก

ในการจัดคำถามเข้าหมวดวิชา 10 หมวดใหญ่ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้พิจารณาจากเนื้อหาของคำถามที่เป็นความต้องการซึ่งผู้ใช้ได้ระบุไว้ อย่างไรก็ตาม บางคำถามไม่สามารถจัดเข้าในหมวดวิชาใดได้ ได้แก่ คำถามประเภทแนะแนวทาง และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด ซึ่งลักษณะของคำถามจะถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ (location) การดำเนินงานภายในห้องสมุด วิธีการใช้ห้องสมุด โดยไม่ได้ต้องการตัวข้อสนเทศแต่อย่างใด คำถามเหล่านี้ผู้วิจัยก็จะไม่นำมาเสนอข้อมูลในส่วนของការวิเคราะห์คำถาม แต่บางคำถามใน 2 ประเภทนี้สามารถจัดเข้าในหมวดวิชาใดวิชาหนึ่งได้ เช่น คำถามแนะแนวทางที่ระบุชื่อเรื่องของหนังสือที่ต้องการทราบแหล่งที่อยู่ หรือคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด บางคำถามผู้ใช้ได้ระบุเรื่องที่ต้องการทราบวิธีการค้นหาไว้ เช่น ต้องการทราบวิธีการค้นหาความวารสารที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับดาวทางช้างเผือก ก็สามารถจัดเข้าเป็นคำถามในหมวดวิชาวิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ได้ คำถามที่มีลักษณะเช่นนี้ ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ขอบเขตวิชาด้วย สำหรับคำถามอ้างอิงอย่างง่าย และคำถามค้นคว้าและวิจัย ผู้วิจัยได้จัดทุกคำถามใน 2 ประเภทนี้ เข้าในหมวดหมู่วิชา 10 หมวดดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้เพราะ เป็นคำถามที่ผู้ใช้ต้องการคำตอบที่เป็นตัวข้อสนเทศในเรื่องใดเรื่องหนึ่งสามารถจะพิจารณาขอบเขตวิชาของคำถามได้ตามที่ผู้ใช้ระบุไว้

4.3 ในส่วนของการวิเคราะห์เพื่อศึกษาถึงสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุตามการจัดประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุ เพื่อจัดเก็บและให้บริการของสำนักห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนี้

4.3.1 หนังสืออ้างอิง

หมายถึง หนังสือที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นที่ค้นคว้าหาข้อเท็จจริงบางประการมากกว่าที่จะจัดทำขึ้นเพื่อให้อ่านติดต่อกันตลอดทั้งเล่ม และเป็นหนังสือที่ต้องใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น

เพื่อวิเคราะห์หนังสืออ้างอิงประเภทที่ใช้ค้นหาคำตอบว่ามีการใช้
 มากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทหนังสืออ้างอิงเป็น 8 ประเภท ตามที่ระบุไว้ใน
 ตารางที่ 19 หน้า 87 ดังนี้

4.3.1.1 พจนานุกรม

หมายถึง หนังสือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับคำในภาษาใด
 ภาษาหนึ่ง หรือหลายภาษาในด้านต่าง ๆ เช่น ความหมายของคำ ตัวสะกด และวิธีอ่านคำ
 อย่างถูกต้อง จำนวนพยางค์ในแต่ละคำ ประวัติที่มาของคำ เป็นต้น

4.3.1.2 สารานุกรม

หมายถึง หนังสือที่ให้คำอธิบายอย่างละเอียดกว้างขวาง
 เกี่ยวกับเรื่องราวและความรู้ต่าง ๆ ในทุกหัวข้อวิชา โดยเสนอรายละเอียดในรูปของบทความ
 และเรียบเรียงบทความตามลำดับอักษร ถ้ามีหลายเล่มจะมีบรรณานุกรมช่วยค้นอยู่เป็นเล่มต่างหาก

4.3.1.3 นามานุกรมและทำเนียบนาม

หมายถึง หนังสือที่รวบรวมชื่อบุคคล องค์กร ห้างร้าน
 หรือสถาบันต่าง ๆ โดยมีการจัดเรียงตามลำดับอักษรเพื่อความสะดวกในการค้นคว้า แต่ละ
 รายชื่อจะให้ข้อมูลโดยสังเขป

4.3.1.4 หนังสือรายปีและสมพันธ์

หมายถึง หนังสือที่ออกเป็นประจำทุกปี รวบรวมเรื่อง
 ราวที่ให้ความรู้และข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ความเคลื่อนไหวใหม่ ๆ และแนวโน้ม
 เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ได้เกิดขึ้น ตลอดจนข้อมูลทางสถิติ ภาพบุคคลสำคัญ ภาพเหตุการณ์สำคัญ
 หรือสรุปผลงานประจำปี

4.3.1.5 อักษรานุกรมชีวประวัติ

หมายถึง หนังสือที่รวบรวมชีวประวัติของบุคคล โดยให้
 รายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลทั้งหมดอย่างสังเขป เช่น ชื่อ สกุล ปีเกิด ปีตาย สถานที่เกิด
 ที่อยู่ปัจจุบัน การศึกษา อาชีพ ผลงาน เป็นต้น มีการจัดเรียงรายการตามชื่อหรือสกุล หรือ
 จัดเรียงตามแหล่งทางภูมิศาสตร์ ตามอาชีพ เพื่อให้ค้นคว้าได้สะดวก

4.3.1.6 หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์

หมายถึง หนังสือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่
เรื่องราวต่าง ๆ ทางภูมิศาสตร์ ได้แก่ ชื่อประเทศ เมือง แม่น้ำ ภูเขา มหาสมุทร ทะเลสาบ
จำนวนประชากร ผลผลิต เป็นต้น

4.3.1.7 หนังสือคู่มือ

หมายถึง หนังสือที่ให้ความรู้เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
หรือสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งอย่างกว้าง ๆ โดยให้รายละเอียดของเรื่องนั้นอย่างสั้น ๆ กระชับรัด
เพื่อผู้ใช้จะได้ใช้เป็นคู่มือศึกษาเรื่องที่นำเสนอได้เป็นอย่างดี

4.3.1.8 หนังสืออ้างอิงอื่น ๆ

หมายถึง หนังสือหรือตำราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
ที่ไม่ได้มีลักษณะตามเกณฑ์ของหนังสืออ้างอิง แต่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดไว้
เป็นหนังสืออ้างอิง เนื่องจาก เป็นหนังสือและตำราที่ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการตอบคำถาม
ในการให้บริการอ้างอิง เช่น หนังสือประชุมพงศาวดาร ลัทธิธรรมเนียมต่าง ๆ ความรู้รอบตัว
 เป็นต้น

4.3.2 เครื่องมือช่วยค้น

หมายถึง สิ่งพิมพ์หรือวัสดุที่เป็นเครื่องมือช่วยให้เข้าถึงแหล่งความรู้
ที่บันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ โดยระบุให้ทราบว่าความรู้นั้นมีอยู่ที่แหล่งใด

เครื่องมือช่วยค้นของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีดังนี้

4.3.2.1 บัตรรายการ

หมายถึง บัตรที่บันทึกรายละเอียดของหนังสือหรือวัสดุ
แต่ละรายการของห้องสมุด จัดเรียงไว้ในตู้บัตรรายการตามลำดับอักษรตัวแรกของบัตร
เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดทราบว่า เรื่องราวที่ต้องการอ่านหรือค้นคว้ามีอยู่ในห้องสมุดหรือไม่
และจัดเก็บไว้ที่ส่วนใดภายในห้องสมุด

4.3.2.2 บัตรบรรณนิวารสาร

หมายถึง บัตรที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เพื่อบันทึกรายละเอียด
ของบทความที่ปรากฏในวารสาร จัดเรียงไว้ในตู้บัตรบรรณนิวารสารตามลำดับอักษรตัวแรกของ

ชื่อผู้แต่ง และหัว เรื่องที่ปรากฏในบัตร ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดทราบว่า เรื่องราวที่ต้องการ มีอยู่ในวารสารฉบับใดและหน้าใด

4.3.2.3 บัตรทะเบียนวารสาร

หมายถึง บัตรที่บันทึกรายละเอียดของการได้รับวารสาร เพื่อใช้เป็น เครื่องมือตรวจสอบว่าวารสารฉบับที่ต้องการมีอยู่ในห้องสมุดหรือไม่ และจัดเก็บไว้ใน ลักษณะใด เช่น วารสารเย็บเล่มแล้ว วารสารฉบับใหม่ วารสารที่อยู่ในระหว่างเย็บเล่ม และวารสารล่วง เวลา

4.3.2.4 ดรรชนี

หมายถึง หนังสือที่ให้รายละเอียด เกี่ยวกับชื่อบุคคล ชื่อสถานที่ คำศัพท์ หัว เรื่อง ชื่อ เรื่อง ชื่อผู้แต่ง หรือรายการอื่น ๆ ที่มีความสำคัญ ระบุว่า มีอยู่ในหน้าใดของหนังสือหรือวารสารเล่มนั้น ๆ และมีการจัด เรียงตามลำดับอักษร เพื่อให้ ค้นหาได้ง่าย

4.3.2.5 สารະสังเขป

หมายถึง เครื่องมือช่วยสืบค้น เรื่องที่ต้องการ เช่นเดียวกับดรรชนี แต่สารสังเขปจะให้คำอธิบายถึง เนื้อหาของ เอกสารโดยย่อ

4.3.2.6 บรรณานุกรม

หมายถึง หนังสือที่ให้รายชื่อของงาน เขียนหรือวัสดุสิ่งพิมพ์ มีการจัด เรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่ง ชื่อวัสดุสิ่งพิมพ์ ชื่อหัว เรื่อง หรือตามระบบการจัด หมู่หนังสือ แต่ละรายการจะให้รายละเอียด เกี่ยวกับลักษณะต่าง ๆ ของงาน เขียนหรือวัสดุสิ่งพิมพ์ หรือบอกถึงแหล่งที่มี

4.3.3 สิ่งพิมพ์รัฐบาล

หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่หน่วยงานรัฐบาล เป็นผู้จัดพิมพ์หรือออกค่าใช้จ่าย ในการจัดพิมพ์ เพื่อจำหน่ายหรือแจกแก่หน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนผู้สนใจ ให้ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับผลของการบริหารของรัฐบาล เอกสารรายงานการวิจัย สถิติและข้อมูลที่มีคุณค่า และ ความรู้ทั่วไปที่อยู่ในความสนใจของประชาชน

4.3.4 คู่มือมหาวิทยาลัย

หมายถึงสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์โดยสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อให้รายละเอียดเกี่ยวกับการศึกษาในสถาบันนั้น เช่น สาขาวิชาที่เปิดสอน หลักสูตร

4.3.5 หนังสือทั่วไป

หมายถึง หนังสือตำราวิชาการต่าง ๆ หนังสือสารอรรถนวนิยาย หนังสือปกอ่อน หนังสือสำหรับเด็ก เอกสารประกอบการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ : ซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้ผู้ใช้อืมออกมาได้ (circulation book)

4.3.6 วารสาร

หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่พิมพ์เผยแพร่โดยมีชื่อของสิ่งพิมพ์เป็นชื่อเรียกแน่นอน และมีกำหนดเวลาพิมพ์ออกเผยแพร่ที่แน่นอนและสม่ำเสมอ มีรูปเล่มเป็นแบบเดียวกันหรือไม่ก็ได้ เรื่องอาจจะจบในฉบับหรือต่อเนื่องกันหลายฉบับก็ได้

4.3.7 หนังสือพิมพ์

หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่พิมพ์เผยแพร่อย่างสม่ำเสมอ โดยปกติจะเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์ จัดพิมพ์เพื่อเสนอข่าว และการวิเคราะห์อภิปรายหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจ

4.3.8 กฤตภาค

หมายถึง วัสดุที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง โดยได้เลือกตัดเก็บข้อความบทความ ภาพ หรือเรื่องราวที่น่าสนใจ และมีสาระสำคัญ จากวารสาร นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์ แล้วนำมาหมักลงบนกระดาษโดยมีเนื้อหาต่อเนื่องกันตั้งแต่ต้นจนจบ

4.3.9 จุลสาร

หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่มีขนาดบาง มีความยาวไม่เกิน 60 หน้า ปกมักจะเป็นปกอ่อน หรือไม่มีปก ไม่มีวาระออกที่แน่นอน ให้ความรู้หรือเรื่องราวใหม่ ๆ ที่อยู่ในความสนใจของคนทั่วไป หรือเรื่องในแขนงวิชาต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

4.3.10 โสตทัศนวัสดุ

หมายถึง วัสดุไม่ตีพิมพ์ เป็นเครื่องช่วยให้เข้าใจเนื้อหาหรือบทเรียนได้กระจ่างยิ่งขึ้นโดยผ่านประสาทสัมผัสทางตาและทางหู ซึ่งทำให้ผู้ใช้มีโอกาสได้เห็นภาพ ได้ยินเสียง หรือได้เห็นทั้งภาพและได้ยินเสียงประกอบไปด้วยโสตทัศนวัสดุที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดเก็บและให้บริการ ได้แก่ ภาพยนตร์สารคดี ภาพยนตร์สไลด์สารคดีและวิชาการ ไมโครฟิล์มของหนังสือพิมพ์ เทปบันทึกเสียงการเรียนการสอนภาษาดนตรี การบรรยาย การประชุมและสัมมนาทางวิชาการ เทปบันทึกภาพ แผ่นเสียง แผนที่ แผนภูมิ นิทรรศการสำเร็จรูป และรูปภาพ ทั้งนี้ได้จัดทำบัตรรายการโสตทัศนวัสดุเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยค้น โดยจัดเก็บไว้ที่ตู้บัตรรายการ ห้องโสตทัศนศึกษา ซึ่งอยู่ที่ชั้นที่ 3 เท่านั้น สำหรับที่ตู้บัตรรายการสำหรับผู้ใช้ ซึ่งอยู่ที่ชั้นที่ 1 ไม่ได้จัดเก็บบัตรรายการโสตทัศนวัสดุไว้

4.3.11 อื่น ๆ

หมายถึง สิ่งพิมพ์และวัสดุที่ไม่สามารถจัดเข้าอยู่ในประเภทใดประเภทหนึ่งดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ เอกสารอัดสำเนา บทความที่ไม่ตีพิมพ์เผยแพร่

4.4 ในการวิเคราะห์เพื่อศึกษาประเภทผู้ใช้ ได้จำแนกประเภทผู้ใช้ตามสถานภาพของผู้ใช้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

4.4.1 นักศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ของคณะวิชาต่าง ๆ 13 คณะ ดังนี้ คณะมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ แพทยศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ พยาบาลศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ และเภสัชศาสตร์ รวมทั้งบัณฑิตวิทยาลัย

4.4.2 อาจารย์ ได้แก่ บุคลากรผู้ดำเนินการสอนในแต่ละสาขาวิชา และทำการค้นคว้าวิจัย ตลอดจนให้บริการชุมชนตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

4.4.3 ข้าราชการ ได้แก่ บุคลากรผู้ดำเนินงานเพื่อให้บริการวิชาการ และปฏิบัติงานธุรการ ทั้งนี้รวมถึงบุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวด้วย

4.4.4 บุคคลภายนอก ได้แก่ บุคคลที่ไม่ได้เป็น นักศึกษา อาจารย์ หรือข้าราชการ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เช่น นักเรียน นักศึกษาจากสถาบันอื่น ๆ นักวิจัย นักท่องเที่ยว เป็นต้น

4.5 ในการวิเคราะห์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากคำถามของผู้ใช้ตามแนว เหตุผลที่ว่า คำถามที่ผู้ใช้ถามต่อผู้ให้บริการอ้างอิงนั้น เป็นคำถามที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ประสบกับปัญหาในการใช้ห้องสมุด อันเป็นเหตุให้ผู้ใช้ถามคำถามเพื่อขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการในการค้นหาสิ่งที่ต้องการในห้องสมุด ตลอดจนขอคำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุด สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัญหาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้จากคำถาม 2 ประเภท คือ คำถามแนะแนวทาง และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด เนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะคำถาม 2 ประเภทนี้จากความต้องการคำตอบที่เป็นคำอธิบายหรือการแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดทั่วไปและวิธีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอันเป็นปัญหาที่ผู้ใช้ประสบขณะเข้าใช้ห้องสมุด และผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำถามทั้ง 2 ประเภท ออกเป็นประเภทย่อย ๆ เพื่อให้มองเห็นรายละเอียดของปัญหาดังต่าง ๆ ในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ได้ชัดเจนขึ้น สำหรับคำถามอ้างอิงอย่างง่าย และคำถามค้นคว้าและวิจัยนั้น เป็นคำถามประเภทที่ผู้ใช้ต้องการตัวข้อสนเทศและต้องการให้ผู้ให้บริการเป็นผู้ค้นหาข้อสนเทศให้ โดยไม่ต้องการคำอธิบายหรือการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ผู้วิจัยจึงไม่ได้นำมาวิเคราะห์ปัญหาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้

4.6 วิเคราะห์ข้อมูลที่บันทึกรวบรวมไว้ในแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบ โดยวิธีแจกแจงความถี่ ประมวลหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลจากแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบของบริการอ้างอิง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ โดยการบันทึกข้อมูลของคำถามทุกคำถามที่ผู้ใช้งานและผู้ให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนดให้เป็นช่วงเวลาของการวิจัย เป็นเวลา 2 เดือน โดยไม่รวมวันหยุดราชการ และแบ่งช่วงเวลารวบรวมข้อมูลเป็น 2 ช่วง ช่วงละ 1 เดือน คือ ช่วงต้นภาคการศึกษา 23 วัน วันละ 8 ชั่วโมง รวมเป็น 184 ชั่วโมง และ ช่วงปลายภาคการศึกษา 23 วัน วันละ 8 ชั่วโมง รวมเป็น 184 ชั่วโมง รวมระยะเวลาของการรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น คือ 2 เดือน หรือ 46 วัน หรือ 368 ชั่วโมง จำนวนคำถามที่บริการอ้างอิงได้รับในช่วงเวลาของการรวบรวมข้อมูลมีจำนวนทั้งสิ้น 754 คำถาม จากข้อมูลที่รวบรวมได้เมื่อนำวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนคำถามจำแนกตามช่วงภาคการศึกษา

ช่วงภาคการศึกษา	คำถามที่ได้รับ		จำนวน		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	วัน	ชั่วโมง	ต่อวัน	ต่อชั่วโมง
ต้นภาคการศึกษา	326	43.24	23	184	14.17	1.77
ปลายภาคการศึกษา	428	56.76	23	184	18.61	2.33
รวม	754	100.00	46	368	16.39	2.05

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าจำนวนคำถามที่บริการอ้างอิงได้รับในช่วงเวลาของการวิจัยมีทั้งสิ้น 754 คำถาม ซึ่งคิดโดยเฉลี่ยเป็น 16.39 คำถามต่อวัน หรือ 2.05 คำถามต่อชั่วโมง เมื่อพิจารณาการได้รับคำถามตามช่วงภาคการศึกษา ปรากฏว่า ต้นภาคการศึกษามีคำถามร้อยละ 43.24 ส่วนปลายภาคการศึกษามีคำถามร้อยละ 56.76 ซึ่งจะเห็นว่า ปลายภาคการศึกษาได้รับคำถามมากกว่าต้นภาคการศึกษา อัตราเฉลี่ยของคำถามในช่วงต้นภาคการศึกษา คือ 14.17 คำถามต่อวัน หรือ 1.77 คำถามต่อชั่วโมง และในช่วงปลายภาคการศึกษา คำถามจะเพิ่มขึ้นเป็น 18.61 คำถามต่อวัน หรือ 2.33 คำถามต่อชั่วโมง

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนคำถามจำแนกตาม เวลาบริการ

เวลาบริการ	คำถามที่ได้รับ		จำนวนชั่วโมง	ค่าเฉลี่ยต่อชั่วโมง
	จำนวน	ร้อยละ		
8.30 - 9.30 น.	54	7.16	46	1.35
9.31 - 10.30 น.	93	12.33	46	2.33
10.31 - 11.30 น.	123	16.31	46	3.08
11.31 - 12.30 น.	98	13.00	46	2.45
12.31 - 13.30 น.	110	14.59	46	2.75
13.31 - 14.30 น.	94	12.47	46	2.35
14.31 - 15.30 น.	92	12.20	46	2.30
15.31 - 16.30 น.	90	11.94	46	2.25
รวม	754	100.00	368	2.05

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าจำนวนคำถามที่บริการอ้างอิงได้รับมีอัตราเฉลี่ยของคำถามต่อชั่วโมง คือ 2.05 เมื่อพิจารณาจำนวนคำถามที่ได้รับในแต่ละช่วงเวลา พบว่า ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น. บริการอ้างอิงได้รับคำถามในจำนวนที่ไม่ต่างกันมากนัก คือ ประมาณ 1-3 คำถามต่อชั่วโมง ช่วงเวลา 10.31 - 11.30 น. เป็นช่วงเวลาที่ได้รับคำถามมากกว่าช่วงเวลาอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 16.31 หรือ 3.08 คำถามต่อชั่วโมง ส่วนช่วงเวลาที่ได้รับคำถามน้อยกว่าช่วงอื่นทั้งหมด คือ ระหว่างเวลา 8.30 - 9.30 น. ซึ่งเป็นชั่วโมงแรกของการให้บริการ มีคำถามร้อยละ 7.16 หรือ 1.35 คำถามต่อชั่วโมง สำหรับช่วงเวลาอื่น ๆ ได้รับคำถามในจำนวนที่มีอัตราใกล้เคียงกัน คือ ระหว่างร้อยละ 11.94-14.59 หรือ ประมาณ 2-3 คำถามต่อชั่วโมง

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนคำถามจำแนกตามวิถีทางของคำถาม

วิถีทางของคำถาม	คำถามที่ได้รับ		จำนวน		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	วัน	ชั่วโมง	ต่อวัน	ต่อชั่วโมง
ถามด้วยตนเอง	708	93.90	46	368	15.39	1.92
ถามทางโทรศัพท์	46	6.10	46	368	1.00	0.13
ถามทางไปรษณีย์	-	-	46	368	-	-
รวม	754	100.00	46	368	16.39	2.05

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า วิถีทางของคำถามที่บริการอ้างอิงได้รับมี 2 แบบเท่านั้น คือ คำถามที่ได้รับจากการที่ผู้เข้ามาถามด้วยตนเองที่ห้องสมุด และคำถามที่ได้รับทางโทรศัพท์ ส่วนคำถามทางไปรษณีย์ไม่ปรากฏว่าได้รับในช่วงเวลาของการวิจัยครั้งนี้ และพบว่า มีคำถามที่ผู้ใช้ถามด้วยตนเอง ร้อยละ 93.90 คำถามที่ได้รับทางโทรศัพท์มีเพียงร้อยละ 6.10 โดยจะเห็นว่าส่วนใหญ่เป็นคำถามที่ผู้ใช้บริการถามด้วยตนเองมากกว่าถามทางโทรศัพท์ อัตราเฉลี่ยของคำถามที่ผู้ใช้บริการถามด้วยตนเอง คือ 15.39 คำถามต่อวัน หรือ 1.92 คำถามต่อชั่วโมง ส่วนคำถามทางโทรศัพท์ได้รับโดยเฉลี่ยวันละ 1 คำถาม หรือ 0.13 คำถามต่อชั่วโมง

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนคำถามจำแนกตามหน่วยบริการอ้างอิง

หน่วยบริการอ้างอิง	คำถามที่ได้รับ		จำนวน		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	วัน	ชั่วโมง	ต่อวัน	ต่อชั่วโมง
บริการแนะนำข้อมูล	263	34.88	46	368	5.72	0.72
บริการช่วยการค้นคว้า	491	65.12	46	368	10.67	1.33
รวม	754	100.00	46	368	16.39	2.05

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้ามีอัตราของการได้รับคำถามสูงกว่าที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 65.12 และ 34.88 ตามลำดับ โดยที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้าซึ่งมีอัตราของการได้รับคำถามสูงกว่านั้น เมื่อคิดเฉลี่ยแล้วได้รับคำถาม 10.67 คำถามต่อวัน หรือ 1.33 คำถามต่อชั่วโมง ส่วนที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูลได้รับคำถามโดยเฉลี่ย 5.72 คำถามต่อวัน หรือ 0.72 คำถามต่อชั่วโมง โดยสรุปแล้วในแต่ละวันและแต่ละชั่วโมง จำนวนคำถามที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้าได้รับจะมีประมาณ 2 เท่า ของจำนวนคำถามที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูลได้รับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนค่าตามจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการอ้างอิง

ประเภทผู้ใช้	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	540	71.62
อาจารย์	45	5.97
ข้าราชการ	55	7.29
บุคคลภายนอก	114	15.12
รวม	754	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการอ้างอิง เป็นนักศึกษามากที่สุดถึงร้อยละ 71.62 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก ซึ่งมีร้อยละ 15.12 และข้าราชการ ร้อยละ 7.29 กลุ่มผู้ใช้ที่ให้บริการอ้างอิงน้อยที่สุด คือ อาจารย์ ซึ่งมีเพียงร้อยละ 5.97 เท่านั้น และเมื่อรวมกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยแล้ว พบว่ามีถึงร้อยละ 84.88

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการอ้างอิงจำแนกตาม เวลาบริการ

ประเภทผู้ใช้ เวลาบริการ	นักศึกษา		อาจารย์		ข้าราชการ		บุคคลภายนอก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาเช้า										
8.30 - 9.30 น.	45	8.33	2	4.45	5	9.09	2	1.75	54	7.16
9.31 - 10.30 น.	64	11.85	5	11.11	10	18.18	14	12.28	93	12.33
10.31 - 11.30 น.	83	15.37	7	15.55	10	18.18	23	20.18	123	16.31
11.31 - 12.30 น.	74	13.70	11	24.44	3	5.46	10	8.77	98	13.00
รวม	266	49.25	25	55.55	28	50.91	49	42.98	368	48.80
ช่วงเวลาบ่าย										
12.31 - 13.30 น.	79	14.63	4	8.89	8	14.55	19	16.67	110	14.59
13.31 - 14.30 น.	73	13.53	3	6.67	5	9.09	13	11.40	94	12.47
14.31 - 15.30 น.	56	10.37	11	24.44	10	18.18	15	13.16	92	12.20
15.31 - 16.30 น.	66	12.22	2	4.45	4	7.27	18	15.79	90	11.94
รวม	274	50.75	20	44.45	27	49.09	65	57.02	386	51.20
รวม	540	100.00	45	100.00	55	100.00	114	100.00	754	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงถึงช่วงเวลาที่ผู้ใช้ใช้บริการ โดยแบ่งช่วงเวลาการใช้
 บริการในแต่ละวัน ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น. เป็น 2 ช่วง คือ ช่วงเวลาเช้า
 ตั้งแต่ 8.30 - 12.30 น. และ ช่วงเวลาบ่าย ตั้งแต่เวลา 12.31 - 16.30 น.
 ผลปรากฏว่า ผู้ใช้บริการในช่วงบ่ายมากกว่าช่วงเช้า คิดเป็นร้อยละ 51.20 และ 48.80
 ตามลำดับ สำหรับการให้บริการของผู้ใช้แต่ละกลุ่มนั้น พบว่า นักศึกษาและข้าราชการใช้บริการใน
 ช่วงเช้าและบ่ายในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน โดยนักศึกษาใช้บริการช่วงเช้า ร้อยละ 49.25
 และช่วงบ่ายเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเป็นร้อยละ 50.75 ข้าราชการใช้บริการช่วงเช้า ร้อยละ 50.91
 และช่วงบ่ายลดลงเล็กน้อยเป็นร้อยละ 49.09 ส่วนอาจารย์ใช้บริการช่วงเช้ามากกว่าช่วงบ่าย
 คิดเป็นร้อยละ 55.55 และ 44.45 ตามลำดับ และบุคคลภายนอกใช้บริการช่วงบ่ายมากกว่า
 ช่วงเช้า คิดเป็นร้อยละ 57.02 และ 42.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการอ้างอิงจำแนกตามหน่วยบริการอ้างอิง

ประเภทผู้ใช้ หน่วยบริการอ้างอิง	นักศึกษา		อาจารย์		ข้าราชการ		บุคคลภายนอก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการแนะนำข้อมูล	182	33.70	12	26.67	12	21.82	57	50.00	263	34.88
บริการช่วยการค้นคว้า	358	66.30	33	73.33	43	78.18	57	50.00	491	65.12
รวม	540	100.00	45	100.00	55	100.00	114	100.00	754	100.00

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการอ้างอิงตามคำถามที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้ามากกว่าที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล คือ คิดเป็นร้อยละ 65.12 และ 34.88 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาถึงการให้บริการอ้างอิงโดยจำแนกตามกลุ่มของผู้ใช้ พบว่า นักศึกษา อาจารย์ และข้าราชการ ใช้บริการอ้างอิงที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้ามากกว่าที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล คือ ร้อยละ 66.30, 73.33 และ 78.18 ตามลำดับ ส่วนบุคคลภายนอกใช้บริการอ้างอิงที่หน่วยบริการทั้งสองแห่งในอัตราที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 50

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการอ้างอิงจำแนกตามวิธีทางของคำถาม

วิธีทางของคำถาม	ประเภทผู้ใช้		นักศึกษา		อาจารย์		ข้าราชการ		บุคคลภายนอก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ถามด้วยตนเอง	540	100.00	28	62.22	30	54.55	110	96.49	708	93.90		
ถามทางโทรศัพท์	-	-	17	37.78	25	45.45	4	3.51	46	6.10		
ถามทางไปรษณีย์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
รวม	540	100.00	45	100.00	55	100.00	114	100.00	754	100.00		

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้โดยส่วนรวมใช้บริการอ้างอิงโดยการถามคำถามด้วยตนเองที่ได้บริการมากกว่าการถามทางโทรศัพท์ คือ ร้อยละ 93.90 และ 6.10 ตามลำดับ สำหรับการให้บริการอ้างอิงทางไปรษณีย์นั้น พบว่าไม่มีผู้ใช้เลย และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มของผู้ใช้แล้ว พบว่าได้ผลเช่นเดียวกัน คือ ทุกกลุ่มจะใช้บริการอ้างอิงโดยถามด้วยตนเองมากกว่าถามทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะนักศึกษาใช้บริการอ้างอิงโดยการถามด้วยตนเองเท่านั้นและมีระดับการใช้ที่สูงกว่ากลุ่มอื่น คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ รองลงมา คือ บุคคลภายนอกเกือบทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 96.49 ใช้บริการโดยการถามด้วยตนเอง ส่วนข้าราชการเป็นกลุ่มที่มีอัตราการให้บริการโดยการถามด้วยตนเองน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือ ร้อยละ 54.55 ในขณะที่มีอัตราการให้บริการทางโทรศัพท์สูงกว่ากลุ่มอื่น คือ ร้อยละ 45.45

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนคำถามจำแนกตามประเภทคำถาม

ประเภทคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
คำถามแนะแนวทาง	312	41.38
คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด	87	11.54
คำถามอ้างอิงอย่างง่าย	114	15.12
คำถามค้นคว้าและวิจัย	241	31.96
รวม	754	100.00

จากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นว่าคำถามประเภทแนะแนวทางมีมากกว่าคำถามประเภทอื่น คือ ร้อยละ 41.38 รองลงมา คือ คำถามค้นคว้าและวิจัย ร้อยละ 31.96 คำถามอ้างอิงอย่างง่าย ร้อยละ 15.12 และคำถามเกี่ยวกับการสอนการใช้ห้องสมุดมีน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 11.54

สำหรับคำถามแนะแนวทาง และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด ซึ่งมีลักษณะที่ตอบได้ทันทีจากความรู้ของผู้ตอบเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุด โดยไม่ต้องอ้างอิงจากแหล่งข้อสนเทศใด ๆ คำถาม 2 ประเภทนี้เมื่อรวมกันแล้ว มีถึงร้อยละ 52.92 ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำถาม 2 ประเภทนี้ โดยแบ่งออกเป็นประเภทย่อยเพื่อให้มองเห็นกิจกรรมการใช้บริการอ้างอิง ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นปัญหาส่วนหนึ่งในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ ดังจะได้แสดงผลการวิเคราะห์ไว้ในตารางที่ 10-11 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนประเภทคำถามแนะแนวทาง

ประเภทคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
<u>คำถามแนะแนวทาง</u>		
ที่อยู่ของสิ่งพิมพ์และวัสดุ	163	52.25
ที่อยู่ของสถานที่ในท้องสมุด	25	8.01
ที่อยู่ของบุคคล	5	1.60
ที่ตั้งของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย	3	0.96
การทำบัตรสมาชิก	10	3.21
เวลาเปิด-ปิดบริการ	5	1.60
บริการของท้องสมุด	43	13.78
การจัดนิทรรศการ	6	1.92
การค้นหาสิ่งพิมพ์บนชั้นไม้พบ	16	5.13
สิ่งพิมพ์และวัสดุที่ท้องสมุดมี	30	9.62
อื่น ๆ	6	1.92
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า คำถามประเภทแนะแนวทางมีจำนวนทั้งหมด 312 คำถาม ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับที่อยู่ของสิ่งพิมพ์และวัสดุ โดยมีจำนวนเกินกว่าครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมา เป็นคำถามเกี่ยวกับบริการของท้องสมุดมีร้อยละ 13.78 คำถามที่ถามถึงสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ท้องสมุดมีร้อยละ 9.62 ที่อยู่ของสถานที่ในท้องสมุด ร้อยละ 8.01 การค้นหาสิ่งพิมพ์บนชั้นไม้พบ ร้อยละ 5.13 สำหรับคำถามในประเภทที่มีน้อยที่สุด คือ คำถามที่ถามถึงที่ตั้งของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีเพียงร้อยละ 0.96 ส่วนคำถามอื่น ๆ มีร้อยละ 1.92 นั้น เป็นคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษที่จัดในท้องสมุด การแจ้งของหาย และการบอกรับวารสาร

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนประเภทคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด

ประเภทคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
<u>คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด</u>		
การค้นหานั่งสือ	33	37.93
การค้นหาวารสาร	19	21.84
การใช้หนังสืออ้างอิง	12	13.79
การเขียนรายงาน บรรณานุกรมและเชิงอรรถ	23	26.44
รวม	87	100.00

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าคำถามที่เกี่ยวกับการสอนการใช้ห้องสมุดนั้นมีจำนวนทั้งหมด 87 คำถาม ในจำนวนนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการค้นหานั่งสือมากที่สุด คือ ร้อยละ 37.93 รองลงมาเป็นวิธีการเขียนรายงาน บรรณานุกรม และเชิงอรรถ ซึ่งมี ร้อยละ 26.44 และวิธีการค้นหาวารสาร ร้อยละ 21.84 ส่วนคำถามที่เกี่ยวกับการใช้หนังสืออ้างอิงมีน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 13.79

ตารางที่ 12 แสดงประเภทคำถามจำแนกตามผู้ใช้บริการอ้างอิง

ประเภทคำถาม	ผู้ใช้บริการ	นักศึกษา		อาจารย์		ข้าราชการ		บุคคลภายนอก		รวม
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
คำถามแนะแนวทาง		230	42.59	15	33.33	12	21.82	55	48.25	312
คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด		79	14.63	2	4.44	3	5.46	3	2.63	87
คำถามอ้างอิงอย่างง่าย		65	12.04	7	15.56	25	45.45	17	14.91	114
คำถามค้นคว้าและวิจัย		166	30.74	21	46.67	15	27.27	39	34.21	241
รวม		540	100.00	45	100.00	55	100.00	114	100.00	754

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นประเภทคำถามที่ผู้ใช้แต่ละกลุ่มถาม ซึ่งผลปรากฏว่า นักศึกษาและบุคคลภายนอกถามคำถามประเภทแนะแนวทางมากกว่าคำถามประเภทอื่น คิดเป็นร้อยละ 42.59 และ 48.25 ตามลำดับ สำหรับประเภทคำถามที่อาจารย์ถามมากกว่าประเภทอื่นคือ คำถามค้นคว้าและวิจัย ร้อยละ 46.67 ส่วนข้าราชการถามคำถามอ้างอิงอย่างง่ายมากกว่าคำถามประเภทอื่น คือ ร้อยละ 45.45 สำหรับคำถามที่เกี่ยวข้องกับการสอนการใช้ห้องสมุดนั้น เป็นประเภทคำถามที่ผู้ใช้เกือบทุกกลุ่มยกเว้นนักศึกษาน้อยที่สุด

ตารางที่ 13 แสดงประ เภทคำถามจำแนกตามหน่วยบริการอ้างอิง

หน่วยบริการอ้างอิง ประ เภทคำถาม	บริการแนะนำข้อมูล		บริการช่วยการค้นคว้า		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
คำถามแนะแนวทาง	151	57.41	161	32.79	312
คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด	33	12.55	54	11.00	87
คำถามอ้างอิงอย่างง่าย	15	5.70	99	20.16	114
คำถามค้นคว้าและวิจัย	64	24.34	177	36.05	241
รวม	263	100.00	491	100.00	754

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูลได้รับคำถามประ เภทแนะแนวทางมากกว่าคำถามประ เภทอื่น โดยได้รับ เกินกว่าครึ่งของคำถามที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูลได้รับทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 57.41 ส่วนที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้าได้รับคำถามค้นคว้าและวิจัยมากกว่าคำถามประ เภทอื่น คิดเป็นร้อยละ 36.05 เมื่อ เปรียบ เทียบประ เภทคำถามที่หน่วยบริการทั้ง 2 แห่งได้รับ พบว่า ที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูลได้รับคำถามแนะแนวทางมากกว่าที่หน่วยบริการช่วยการค้นคว้า ในขณะที่เดียวกัน หน่วยบริการช่วยการค้นคว้าได้รับคำถามอ้างอิงอย่างง่ายและคำถามค้นคว้าและวิจัยมากกว่าที่หน่วยบริการแนะนำข้อมูล สำหรับคำถามการสอนการใช้ห้องสมุดนั้น พบว่า หน่วยบริการทั้ง 2 แห่งได้รับในอัตราที่ใกล้เคียงกัน



ตารางที่ 14 แสดงประเภทคำถามจำแนกตามช่วงภาคการศึกษา

ช่วงภาคการศึกษา ประเภทคำถาม	ต้นภาคการศึกษา		ปลายภาคการศึกษา		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
คำถามแนะแนวทาง	143	43.87	169	39.48	312
คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด	46	14.11	41	9.58	87
คำถามอ้างอิงอย่างง่าย	49	15.03	65	15.19	114
คำถามค้นคว้าและวิจัย	88	26.99	153	35.75	241
รวม	326	100.00	428	100.00	754

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่าช่วงต้นภาคศึกษามีอัตราของการได้รับคำถามแนะแนวทางและคำถามการสอนการใช้ห้องสมุดสูงกว่าช่วงปลายภาคการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.87 และ 14.11 ตามลำดับ ซึ่งในช่วงปลายภาคการศึกษา คำถามทั้ง 2 ประเภทนี้จะลดลงเป็นร้อยละ 39.48 และ 9.58 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันช่วงปลายภาคศึกษามีคำถามค้นคว้าและวิจัยในอัตราที่สูงกว่าช่วงต้นภาคการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.75 และ 26.99 ตามลำดับ สำหรับคำถามอ้างอิงอย่างง่ายนั้นปรากฏว่าทั้ง 2 ช่วงภาคศึกษามีอัตราที่ได้รับใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 15.03 และ 15.19

และเป็นที่น่าสังเกตว่าประเภทคำถามที่ได้รับทั้งในช่วงต้นและปลายภาคศึกษานั้น จะ เป็นไปในลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ ได้รับคำถามแนะแนวทางมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือคำถามค้นคว้าและวิจัย คำถามอ้างอิงอย่างง่าย และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงผลของการค้นหาคำตอบจำแนกตามประเภทคำถาม

ประเภทคำถาม	ค้นหาคำตอบได้		แนะนำไปที่หน่วย งานอื่นในห้องสมุด		แนะนำไปที่หน่วยงาน ภายนอกห้องสมุด		ค้นหาคำตอบไม่ได้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	คำถามแนะแนวทาง	312	100.00	-	-	-	-	-	-	312
คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด	87	100.00	-	-	-	-	-	-	87	100.00
คำถามอ้างอิงอย่างง่าย	95	83.33	4	3.51	4	3.51	11	9.65	114	100.00
คำถามค้นคว้าและวิจัย	212	87.97	7	2.90	2	0.83	20	8.30	241	100.00
รวม	706	93.63	11	1.46	6	0.80	31	4.11	754	100.00

จากตารางที่ 15 เมื่อพิจารณาประเภทคำถามโดยส่วนรวมแล้ว พบว่า ผู้ให้บริการสามารถค้นหาคำตอบได้ถึงร้อยละ 93.63 คำถามที่ค้นหาคำตอบไม่ได้มีร้อยละ 4.11 ส่วนคำถามที่ค้นหาคำตอบไม่ได้แต่ได้แนะนำไปที่หน่วยงานอื่นภายในห้องสมุดมีร้อยละ 1.46 และแนะนำไปที่หน่วยงานภายนอกห้องสมุดมีร้อยละ 0.80 เมื่อพิจารณาถึงอัตราความสำเร็จของการค้นหาคำตอบของคำถามประเภทต่าง ๆ ปรากฏว่า ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามประเภทแนะแนวทางและคำถามที่เกี่ยวกับการสอนการใช้ห้องสมุดได้ทุกคำถาม คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ คำถามอ้างอิงอย่างง่ายมีอัตราของการค้นหาคำตอบไม่ได้สูงกว่าคำถามค้นคว้าและวิจัยเพียงเล็กน้อย คือ ร้อยละ 9.65 และร้อยละ 8.30 ตามลำดับ ส่วนคำถามที่ค้นหาคำตอบไม่ได้แต่ผู้ให้บริการได้แนะนำไปที่หน่วยงานอื่นภายในห้องสมุดนั้น มีอัตราใกล้เคียงกันระหว่างคำถามประเภทอ้างอิงอย่างง่าย และ คำถามค้นคว้าและวิจัย แต่คำถามอ้างอิงอย่างง่ายมีอัตราของคำถามที่ผู้ให้บริการแนะนำไปที่หน่วยงานภายนอกห้องสมุดสูงกว่าคำถามค้นคว้าและวิจัย

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนคำถามที่สามารถกำหนดขอบ เขตวิชาได้และไม่ได้

ขอบ เขตวิชาของคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
สามารถกำหนดขอบ เขตวิชาได้	482	63.93
ไม่สามารถกำหนดขอบ เขตวิชาได้	272	36.07
รวม	754	100.00

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า จากคำถามทั้งหมด 754 คำถาม สามารถกำหนดขอบ เขตวิชาของคำถามได้ร้อยละ 63.93 อีกร้อยละ 36.07 ไม่สามารถกำหนดขอบ เขตวิชาได้ ซึ่งขอบ เขตวิชาของคำถามที่สามารถกำหนดได้นั้น ผู้วิจัยจะได้แสดงไว้ใน ตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนคำถามจำแนกตามขอบ เขตวิชาของคำถาม

ขอบ เขตวิชาของคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
เบ็ดเตล็ด	43	8.92
ปรัชญา	7	1.45
ศาสนา	7	1.45
สังคมศาสตร์	173	35.89
ภาษาศาสตร์	24	4.98
วิทยาศาสตร์บริสุทธิ์	26	5.40
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	94	19.50
ศิลปะ	35	7.26
วรรณคดี	14	2.91
ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์	59	12.24
รวม	482	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า คำถามทางด้านสังคมศาสตร์มีมากกว่าด้านอื่น ๆ คือ ร้อยละ 35.89 รองลงมาได้แก่ คำถามด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ร้อยละ 19.50 คำถามด้านภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ ร้อยละ 12.24 และคำถามด้านปรัชญาและด้านศาสนา มีน้อยที่สุดในอัตราที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 1.45

ตารางที่ 18 แสดงขอบ เขตวิชาของคำถามจำแนกตามผลของการค้นหาคำตอบ

ผลของการค้นหา คำตอบ	ค้นหาคำตอบได้		แนะนำไปที่หน่วยงาน อื่นในท้องสมุด		แนะนำไปที่หน่วยงาน ภายนอกท้องสมุด		ค้นหาคำตอบไม่ได้		รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ขอบ เขตวิชาของคำถาม											
เบ็ดเตล็ด	41	95.34	1	2.33	-	-	1	2.33	43	100.00	
ปรัชญา	6	85.71	-	-	-	-	1	14.29	7	100.00	
ศาสนา	6	85.71	-	-	-	-	1	14.29	7	100.00	
สังคมศาสตร์	153	88.44	2	1.16	4	2.31	14	8.09	173	100.00	
ภาษาศาสตร์	24	100.00	-	-	-	-	-	-	24	100.00	
วิทยาศาสตร์บริสุทธิ์	25	96.15	-	-	-	-	1	3.85	26	100.00	
วิทยาศาสตร์ประยุกต์	80	85.11	3	3.19	2	2.13	9	9.57	94	100.00	
ศิลปะ	31	88.58	2	5.71	-	-	2	5.71	35	100.00	
วรรณคดี	14	100.00	-	-	-	-	-	-	14	100.00	
ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์	54	91.53	3	5.08	-	-	2	3.39	59	100.00	
รวม	434	90.04	11	2.28	6	1.25	31	6.43	482	100.00	

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาคำถาม 482 คำถาม ที่สามารถกำหนดขอบเขตวิชา
ได้ พบว่า มีคำถามที่ค้นหาคำตอบได้ถึงร้อยละ 90.04 คำถามที่ไม่สามารถค้นหาคำตอบได้
มีร้อยละ 6.43 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 3.53 นั้น เป็นคำถามที่ผู้ให้บริการแนะนำไปที่หน่วยงาน
อื่นทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด และเมื่อพิจารณาถึงอัตราความสำเร็จในการค้นหาคำตอบ
ของคำถามในขอบเขตวิชาต่าง ๆ พบว่า คำถามทุกหมวดวิชาสามารถค้นหาคำตอบได้มากกว่า
ร้อยละ 85 ขึ้นไป (ระหว่างร้อยละ 85.11-100.00) โดยคำถามด้านภาษาศาสตร์และวรรณคดี
สามารถค้นหาคำตอบได้ทั้งหมด ส่วนคำถามด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์สามารถค้นหาคำตอบได้ใน
อัตราที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ร้อยละ 85.11 และเมื่อพิจารณาถึงคำถามที่ผู้ให้บริการไม่
สามารถค้นหาคำตอบได้และไม่สามารถแนะนำไปยังหน่วยงานอื่น ๆ พบว่า คำถามด้านปรัชญา
และศาสนามีอัตราสูงกว่าด้านอื่น ๆ คือ ร้อยละ 14.29 เท่ากัน สำหรับคำถามที่ค้นหาคำตอบ
ไม่ได้ในลำดับที่รองลงมาคือ คำถามด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ร้อยละ 9.57 และคำถามด้าน
สังคมศาสตร์ ร้อยละ 8.09 ส่วนคำถามในหมวดเบ็ดเตล็ดนั้นมีอัตราของการค้นหาคำตอบไม่ได้
น้อยที่สุด คือ ร้อยละ 2.33

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ

จำนวนรายการสิ่งพิมพ์และวัสดุ	คำถามที่ได้รับ		จำนวนสิ่งพิมพ์และวัสดุ
	จำนวน	ร้อยละ	
ไม่ได้ใช้	455	60.35	-
1 รายการ	215	28.51	215
2 รายการ	42	5.57	84
3 รายการ	20	2.65	60
4 รายการ	8	1.06	32
5 รายการ	6	0.80	30
6-13 รายการ	8	1.06	61
รวม	754	100.00	482

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่าในการตอบคำถาม 754 คำถาม มีคำถาม 455 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 60.35 ที่ผู้ให้บริการไม่ได้ใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุในการตอบคำถาม ส่วนที่เหลืออีก 299 คำถามนั้น ผู้ให้บริการได้ใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุในการค้นหาคำตอบ ดังนี้ คำถามร้อยละ 28.51 ใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุเพียง 1 รายการในการค้นหาคำตอบ ที่ใช้ 2 รายการ มีร้อยละ 5.57 ส่วนที่ใช้ 3 รายการ มีร้อยละ 2.65 คำถามที่ใช้มากกว่า 5 รายการขึ้นไปมีอยู่เพียงร้อยละ 1.06

สำหรับคำถามที่ผู้ให้บริการอ้างอิงไม่ได้ใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุในการตอบคำถาม ซึ่งมีอยู่ 455 คำถามนั้น ได้แก่ คำถามประเภทแนะแนวทาง และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด 399 คำถาม (ตารางที่ 9 หน้า 76) ผู้วิจัยได้กำหนดให้คำถาม 2 ประเภทนี้เป็นคำถามที่ตอบได้ทันทีโดยไม่ต้องใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุในการค้นหาคำตอบ ส่วนที่เหลือคือ คำถามที่ผู้ให้บริการแนะนำผู้ใช้ให้ไปใช้บริการที่หน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ซึ่งมี 17 คำถาม คำถามที่ค้นหาคำตอบไม่ได้ 31 คำถาม (ตารางที่ 15 หน้า 82) และอีก 8 คำถาม คือ คำถามที่ผู้ให้บริการได้สอบถามทางโทรศัพท์ไปยังแหล่งข้อมูลอื่น ๆ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาค่าตอบแทนตามประเภทและภาษา

ประเภท	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสืออ้างอิง	82	17.01	49	10.17	131	27.18
เครื่องมือช่วยค้น	73	15.15	23	4.77	96	19.92
สิ่งพิมพ์รัฐบาล	103	21.37	4	0.83	107	22.20
คู่มือมหาวิทยาลัย	2	0.41	1	0.21	3	0.62
หนังสือทั่วไป	22	4.57	4	0.83	26	5.40
วารสาร	94	19.50	3	0.62	97	20.12
หนังสือพิมพ์	3	0.62	-	-	3	0.62
กฤตภาค	1	0.21	-	-	1	0.21
จุลสาร	16	3.32	-	-	16	3.32
โสตทัศนวัสดุ	-	-	-	-	-	-
อื่น ๆ	2	0.41	-	-	2	0.41
รวม	398	82.57	84	17.43	482	100.00

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่าในจำนวนสิ่งพิมพ์และวัสดุ 482 รายการ ที่ใช้ในการค้นหาค่าตอบแทนนั้น ประเภทสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ได้ใช้ในการค้นหาค่าตอบแทนมากกว่าประเภทอื่น ๆ คือ หนังสืออ้างอิง ร้อยละ 27.18 รองลงมาคือ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสาร และเครื่องมือช่วยค้น คิดเป็นร้อยละ 22.20, 20.12 และ 19.92 ตามลำดับ สำหรับสิ่งพิมพ์และวัสดุประเภทที่ใช้น้อยที่สุด คือ กฤตภาค ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0.21 สิ่งพิมพ์และวัสดุประเภทอื่น ๆ คือ เอกสาร-อัดสำเนา และบทความที่ไม่ตีพิมพ์เผยแพร่ที่มีการใช้ร้อยละ 0.41 ส่วนโสตทัศนวัสดุนั้น ปรากฏว่าไม่มีการใช้เลย และเมื่อพิจารณาภาษาของสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาค่าตอบแทนว่า สิ่งพิมพ์และวัสดุที่เป็นภาษาไทยได้รับการใช้ค้นหาค่าตอบแทนมากกว่าที่เป็นภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 82.57 และ 17.43 ตามลำดับ และในทุกประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุก็มีอัตราการใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุที่เป็นภาษาไทยมากกว่าที่เป็นภาษาอังกฤษเช่นกัน

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนหนังสืออ้างอิงจำแนกตามรูปแบบและภาษา

รูปแบบ	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสืออ้างอิง						
พจนานุกรม	10	7.63	3	2.29	13	9.92
สารานุกรม	4	3.05	11	8.40	15	11.45
นามานุกรม/ทำเนียบนาม	10	7.63	7	5.35	17	12.98
หนังสือรายปี/สมพันธ์	6	4.58	12	9.16	18	13.74
อักษรานุกรมชีวประวัติ	3	2.29	2	1.53	5	3.82
หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์	7	5.35	1	0.76	8	6.11
หนังสือคู่มือ	6	4.58	4	3.05	10	7.63
หนังสืออ้างอิงอื่น ๆ	36	27.48	9	6.87	45	34.35
รวม	82	62.59	49	37.41	131	100.00

จากตารางที่ 21 แสดงถึงรูปแบบของหนังสืออ้างอิงที่ใช้ค้นหาคำตอบ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 131 รายการ ในจำนวนนี้เป็นหนังสืออ้างอิงอื่น ๆ มากที่สุด คือ 34.35 รองลงมาคือ หนังสือรายปี/สมพันธ์ นามานุกรม/ทำเนียบนาม และ สารานุกรม ได้รับการใช้ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 13.74, 12.98 และ 11.45 ตามลำดับ หนังสืออ้างอิงประเภทที่ใช้น้อยที่สุด คือ อักษรานุกรมชีวประวัติ ซึ่งได้รับการใช้เพียงร้อยละ 3.82 เท่านั้น เมื่อพิจารณาภาษาของหนังสืออ้างอิงแต่ละประเภทที่ใช้ค้นหาคำตอบ พบว่า หนังสืออ้างอิงเกือบทุกประเภท ยกเว้นสารานุกรม และหนังสือรายปี/สมพันธ์ มีอัตราการใช้ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน เครื่องมือช่วยค้นจำแนกตามรูปแบบและภาษา

รูปแบบ	ภาษา	ภาษาไทย		ภาษาอังกฤษ		รวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องมือช่วยค้น							
บัตรรายการ		64	66.67	12	12.50	76	79.17
บัตรบรรณนิวารสาร		2	2.08	-	-	2	2.08
บัตรทะเบียนวารสาร		-	-	1	1.04	1	1.04
บรรณนิและสาระสังเขป		2	2.08	6	6.25	8	8.33
บรรณานุกรม		5	5.21	4	4.17	9	9.38
รวม		73	76.04	23	23.96	96	100.00

จากตารางที่ 22 แสดงถึงประเภทของ เครื่องมือช่วยค้นที่ใช้ในการตอบคำถาม ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 96 รายการ พบว่า มีการใช้บัตรรายการมากที่สุด คือ ร้อยละ 79.17 สำหรับ เครื่องมือช่วยค้นประเภทที่ได้รับการใช้ในลำดับรองลงมาคือ บรรณานุกรม บรรณนิและสาระสังเขป บัตรบรรณนิวารสาร ซึ่งมีอัตราการใช้ร้อยละ 9.38, 8.33 และ 2.08 ตามลำดับ และใช้บัตรทะเบียนวารสารน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 1.04 เท่านั้น เมื่อพิจารณาภาษาของ เครื่องมือช่วยค้นที่ใช้ค้นหาคำตอบมากใน 3 อันดับแรก พบว่าในประเภทบัตรรายการ มีอัตราการใช้ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ ส่วนบรรณานุกรมที่ใช้เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน และในส่วนของบรรณนิและสาระสังเขปใช้ที่เป็นภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย