

วิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการอ้างอิงในสำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัย เชียงใหม่



นางสาวจิราภรณ์ จันทร์คำ

วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2530

ISBN 974-567-543-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

012470

I 10296529

ANALYSIS OF REQUESTS AND RESPONSES OF THE REFERENCE  
SERVICE AT THE CHIANG MAI UNIVERSITY LIBRARY

Miss Chiraporn Chancome

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

1987

หัวข้อวิทยานิพนธ์

วิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการอ้างอิงในสำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

โดย

นางสาวจิราภรณ์ จันทร์คำ

ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.ม.ล. จ้อย นันทวิชรินทร์



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... *ดร.ถาวร วิชาภัย* ..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วิชาภัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... *วนิดา สุรวดี* ..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา สุรวดี)

..... *ดร.ม.ล. จ้อย นันทวิชรินทร์* ..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร.ม.ล. จ้อย นันทวิชรินทร์)

..... *ประยงค์ พันธกิจจำรูญ* ..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประยงค์ พันธกิจจำรูญ)

..... *วลัยพร เหมะรัชตะ* ..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วลัยพร เหมะรัชตะ)

หัวข้อวิทยานิพนธ์                    วิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการอ้างอิงในสำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัย เชียงใหม่  
ชื่อนิสิต                                    นางสาว จิราภรณ์ จันทร์คำ  
อาจารย์ที่ปรึกษา                        ดร.ม.ล.จ้อย นันทวิชรินทร์  
ภาควิชา                                      บรรณารักษศาสตร์  
ปีการศึกษา                                2529



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ในด้านประเภทของคำถามทั้งที่หาคำตอบได้และไม่ได้ ขอบเขตวิชาที่  
ปรากฏในคำถาม ประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ ประเภทผู้ใช้ และปัญหา  
การใช้ห้องสมุดของผู้ใช้

สมมุติฐานการวิจัยนี้มี 5 ประการ คือ 1) ผู้ใช้จะใช้บริการอ้างอิงในช่วงปลาย  
ภาคการศึกษามากกว่าช่วงต้นภาคการศึกษา 2) นักศึกษาจะใช้บริการอ้างอิงมากกว่าผู้ใช้  
บริการอ้างอิงกลุ่มอื่น 3) คำถามที่หาคำตอบได้ทันทีจะมีมากที่สุด 4) คำถามที่หาคำตอบได้  
จะมีมากกว่าคำถามที่หาคำตอบไม่ได้ 5) สิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบมากที่สุดคือ  
หนังสืออ้างอิง

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากคำถามที่ผู้ใช้ถามต่อผู้ใช้  
บริการอ้างอิงที่ได้บริการแนะนำข้อมูล และบริการช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่ ในภาคเรียนที่ 2 ของปีการศึกษา 2527 ทั้งคำถามที่ผู้ใช้มาถามด้วยตนเอง  
ถามทางโทรศัพท์ และถามทางไปรษณีย์ ทั้งนี้ได้เก็บข้อมูล 2 ช่วง คือ ช่วงต้นภาคการศึกษา  
1 เดือน และปลายภาคการศึกษา 1 เดือน รวมเป็นเวลา 2 เดือน หรือ 46 วัน หรือ 368  
ชั่วโมง รวบรวมคำถามได้ 754 คำถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบฟอร์มบันทึกคำถาม  
และคำตอบ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอในรูปแบบ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า จากคำถาม 754 คำถาม ที่บริการอ้างอิงได้รับในช่วงเวลา การวิจัย เมื่อคิดโดยเฉลี่ยแล้วได้รับคำถามประมาณวันละ 17 คำถาม หรือชั่วโมงละ 2 คำถาม เป็นคำถามที่ได้รับในช่วงปลายภาคการศึกษา มากกว่าช่วงต้นภาคการศึกษา (ร้อยละ 56.76) ผลการศึกษาส่วนนี้สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1 ช่วงเวลาที่รับคำถามมากกว่าช่วงเวลาอื่น คือ 10.31-11.30 น. วิถีทางของคำถามที่บริการอ้างอิงได้รับ ส่วนใหญ่มาจากผู้ใช้โดยตรง (ร้อยละ 93.90) และได้รับคำถามที่โต๊ะบริการช่วยการค้นคว้า เป็นจำนวนประมาณ 2 เท่าของจำนวนคำถามที่ได้รับที่โต๊ะบริการแนะนำข้อมูล

ในการศึกษาถึงประเภทผู้ใช้พบว่า บริการอ้างอิงรับคำถามจากผู้ใช้ทุกประเภท คือ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และบุคคลภายนอก โดยนักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด ประมาณร้อยละ 72 ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 2 สำหรับในด้านประเภทของ คำถาม พบว่าเป็นคำถามที่หาคำตอบได้ทันทีถึงร้อยละ 52.92 ซึ่งได้แก่ คำถามแนะแนวทาง และคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด ส่วนคำถามค้นคว้าและวิจัย และคำถามอ้างอิงอย่างง่าย มีร้อยละ 31.96 และ 15.12 ตามลำดับ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 3 และจาก ประเภทคำถามชี้ให้เห็นว่าปัญหาการใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ เป็นปัญหา เกี่ยวกับที่อยู่ของสิ่งพิมพ์และวัสดุ และวิธีการค้นหาหนังสือ

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า คำถามที่หาคำตอบได้มีมากที่สุดถึงร้อยละ 93.63 คำถามที่หาคำตอบไม่ได้มีร้อยละ 4.11 และที่เหลืออีกร้อยละ 2.26 เป็นคำถามที่แนะนำให้ ไปใช้บริการที่หน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ผลการศึกษาประเด็นนี้สอดคล้อง กับสมมุติฐานข้อ 4 เกี่ยวกับขอบเขตวิชาของคำถามนั้นพบว่า คำถามส่วนใหญ่เป็นคำถาม เกี่ยวกับสังคมศาสตร์ รองลงมาคือ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ และ ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ ตามลำดับ

ในการตอบคำถามทั้ง 754 คำถามนี้ ใช้สิ่งพิมพ์และวัสดุในการค้นหาคำตอบ เป็น จำนวน 482 รายการ ซึ่งในจำนวนนี้เป็นหนังสืออ้างอิงมากที่สุด รองลงมา คือ สิ่งพิมพ์รัฐบาล และวารสาร ตามลำดับ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 5 และยังพบอีกว่า ในทุกประเภท ของสิ่งพิมพ์และวัสดุ เหล่านี้มีปริมาณการใช้ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการอ้างอิงให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ยิ่งขึ้นในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร และการจัดหาทรัพยากรห้องสมุดในขอบเขตวิชาและประเภทที่มีความต้องการสูง การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในบริการอ้างอิง และจัดให้มีการร่วมมือในการให้บริการอ้างอิงระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้สำนักหอสมุดควรปรับปรุงระบบเครื่องหมายแสดงทิศทางและที่อยู่ของส่วนต่าง ๆ ในห้องสมุดโดยใช้แผ่นป้ายและแผนผังห้องสมุดติดตั้งไว้เหนือตู้บัตรรายการ และควรประเมินประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในการปฐมนิเทศและการสอนการใช้ห้องสมุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงบริการอ้างอิงในห้องสมุดอื่น ๆ โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยในแนวเดียวกันนี้ เพื่อศึกษาถึงแนวโน้มและลักษณะของการใช้บริการอ้างอิง ศึกษาถึงความพอใจของผู้ใช้ต่อคำตอบที่ได้รับ และศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ใช้บริการอ้างอิง

Thesis Title                      Analysis of Requests and Responses of the  
Reference Service at the Chiang Mai University  
Library  
Name                                      Miss Chiraporn Chancome  
Thesis Advisor                      M.L.Joy Nandhivajarin, Ph.D.  
Department                          Library Science  
Academic Year                      1986



#### ABSTRACT

The objective of this research was to study the reference service at the Chiang Mai University Library concerning the types of requests whether answerable or unanswerable, subject area of the requests, types of sources used to locate the answers, types of users and problems in using the library of users.

This research had five hypotheses : 1) The users would use reference service at the latter part of the semester more than at the beginning of the semester. 2) The students would use reference service more than any other groups of users. 3) Most requests could be answered at once. 4) There were more answerable requests than unanswerable requests. 5) The sources most used to locate the answers were reference books.

Research methodology. The researcher gathered the data from the requests asked of the reference staffs on duty at the information desk and the reference desk at the Chiang Mai University Library by users in person, by telephone and by mail. The research was conducted during the two months of the second semester in the academic year 1985

by dividing into two periods, one month at the beginning of the semester and another month near the end of the semester. A total of 754 requests were recorded through the periods covered by this study which accumulated to 46 days or 368 hours. The research instrument used was record form of requests and responses which was developed by the researcher. Data obtained are presented in the form of percentage and average statistics.

The results of this research were as follows: total 754 requests were received during the period of this study. The average number of requests received was about 17 per day or 2 per hour. More requests were received at the latter part of the semester than those at the beginning of the semester (56.76 percent), thus, the first hypothesis was accepted. The heavily used time was at 10.31 - 11.30 a.m. Most requests came from users in person (93.90 percent), and originated at the reference desk approximately twice as often as originated at the information desk.

Concerning the types of users, the result indicated that all types of users used reference service including students, faculty members, other university staffs and external users. Of these types, the students made up the largest group of reference users, which was about 72 percent. This finding supports the second hypothesis. When requests were analyzed by types of requests, 52.92 percent of all requests could be answered at once. They were directional and instructional requests. The specific search and research requests and ready reference requests accounted for 31.96 and 15.12 percent respectively. This finding is consistent with the third hypothesis.



From types of requests, it was indicated that problems in using the library were related to location of library resources and searching technique for needed books.

It was also found that 93.63 percent of all requests were answered; 4.11 percent were not answered; and a combination of referral to other service points or to other agencies outside the library was made for the remaining 2.26 percent, this finding is consistent with the fourth hypothesis. When requests were categorized by subject areas, the largest percentage of requests was related to social sciences with decreasing percentage in applied sciences, and geography and history respectively.

To answer these 754 requests, a maximum of 482 sources were used. Of these, the largest percentage was reference books and next were government publications and journals, as predicted by the fifth hypothesis. All types and formats of sources used were in Thai more than in English.

From this research findings, guidelines are recommended for more efficient reference services to meet users' needs through staff developments, acquisition of resources in the areas geared to highly indicated needs; introduction of computer application to reference services and cooperation among libraries in providing reference services. The library is recommended in the improvement of signs clearly presented on top of the public catalog to direct users to resources with charts and area plan of the library and preparation of better media to help in library orientation and instruction.

The recommendation for further studies are: other libraries, especially university libraries, should conduct similar studies to ascertain trends and characteristics of reference use, research studies on the reference users' satisfaction with the responses they receive, and a study on the reasons of non-use of reference service.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จากหลายท่าน ดังนี้ ดร.ม.ล. จ้อย นันทวิชรินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งกรุณาแนะนำและให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของการวิจัยมาโดยตลอด ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นุบผา อนันต์สุชาติกุล ผู้ให้คำแนะนำในเรื่องสถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา สุรวดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประยงค์รี พัฒนกิจจำรูญ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วลัยพร เหมะรัชตะ ที่กรุณาสละเวลาเป็นประธานกรรมการ และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัดดา รุ่งวิสัย คุณสมร จิตราทธ และคุณผ่องพรรณ แยมไขไซ ที่กรุณาให้ข้อ เสนอแนะ และแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

อนึ่ง ความร่วมมือที่ได้รับเป็นอย่างดีในการรวบรวมข้อมูลจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกท่านซึ่งเป็นผู้ให้บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์นี้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยยังได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยบางส่วนจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และบิดา-มารดา ผู้สนับสนุนด้านการเงินและกระตุ้นให้ผู้วิจัยเกิดความมานะพยายาม เพื่อน ๆ ที่ร่วมเรียนกันมา โดยเฉพาะนาวาโทหญิงสุรีพร เมืองอ่ำ ที่ให้ความช่วยเหลือในภาระกิจอื่น ๆ อยู่เบื้องหลัง ตลอดจนเสียสละทั้งกำลังกายและกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างมาก คุณอรพรรณ โคตมานุรักษ์ คุณฉวีวรรณ สุวรรณรัฐ คุณกิ่งแก้ว ดำรงค์บุตร และคุณณฤมล เอกพจน์เมธี ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการค้นคว้าข้อมูล และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณและขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กล่าวนามมานี้ ที่ได้ให้ความกรุณาและสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอด อันเป็นผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย

จิราภรณ์ จันทร์คำ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ช
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
<b>บทที่</b>	
1. บทนำ .....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมุติฐาน .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
วิธีดำเนินการวิจัย .....	4
คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์คำถามและคำตอบของ งานบริการอ้างอิง .....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวกับบริการอ้างอิงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน ประเทศไทย .....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวกับบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .....	17
2. บริการอ้างอิง : เทคนิคและวิธีการ .....	19
ความหมายของบริการอ้างอิง .....	19
ขอบเขตและทฤษฎีของบริการอ้างอิง .....	21
คำถามในงานบริการอ้างอิง .....	23

บทที่

หน้า

การวิเคราะห์คำถาม .....	24
กระบวนการบริการอ้างอิง .....	29
การสัมภาษณ์ในงานบริการอ้างอิง .....	30
เทคนิคการสัมภาษณ์ผู้ใช้ .....	31
การค้นหาคำตอบ .....	34
คำถามที่ค้นหาคำตอบไม่ได้ .....	38
การบันทึกคำถามและคำตอบ .....	39
งานบริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ .....	41
หน่วยงานที่ให้บริการอ้างอิง .....	41
บุคลากรที่ให้บริการอ้างอิง .....	43
ผู้ใช้บริการอ้างอิง .....	44
ขั้นตอนการให้บริการอ้างอิง .....	45
3. วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
วิธีดำเนินการวิจัย .....	49
การกำหนดกลุ่มประชากร .....	49
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล .....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	67
4. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	91
สรุปผลการวิจัย .....	92
อภิปรายผล .....	96
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ .....	109
แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต .....	114

	หน้า
บรรณานุกรม .....	115
ภาคผนวก .....	124
ประวัติผู้เขียน .....	128

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงจำนวนคำถามจำแนกตามช่วงภาคการศึกษา .....	67
2. แสดงจำนวนคำถามจำแนกตาม เวลาบริการ .....	68
3. แสดงจำนวนคำถามจำแนกตามวิธีทางของคำถาม .....	69
4. แสดงจำนวนคำถามจำแนกตามหน่วยบริการอ้างอิง .....	70
5. แสดงจำนวนคำถามจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการอ้างอิง .....	71
6. แสดงจำนวนผู้ใช้บริการอ้างอิงจำแนกตาม เวลาบริการ .....	72
7. แสดงจำนวนผู้ใช้บริการอ้างอิงจำแนกตามหน่วยบริการอ้างอิง .....	74
8. แสดงจำนวนผู้ใช้บริการอ้างอิงจำแนกตามวิธีทางของคำถาม .....	75
9. แสดงจำนวนคำถามจำแนกตามประเภทคำถาม .....	76
10. แสดงจำนวนประเภทคำถามแนะแนวทาง .....	77
11. แสดงจำนวนประเภทคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด .....	78
12. แสดงประเภทคำถามจำแนกตามผู้ใช้บริการอ้างอิง .....	79
13. แสดงประเภทคำถามจำแนกตามหน่วยบริการอ้างอิง .....	80
14. แสดงประเภทคำถามจำแนกตามช่วงภาคการศึกษา .....	81
15. แสดงผลของการค้นหาคำตอบจำแนกตามประเภทคำถาม .....	82
16. แสดงจำนวนคำถามที่สามารถกำหนดขอบเขตวิชาได้และไม่ได้ .....	83
17. แสดงจำนวนคำถามจำแนกตามขอบเขตวิชาของคำถาม .....	84
18. แสดงขอบเขตวิชาของคำถามจำแนกตามผลของการค้นหาคำตอบ .....	85
19. แสดงจำนวนสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ .....	87
20. แสดงจำนวนสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบจำแนกตามประเภท และภาษา .....	88
21. แสดงจำนวนหนังสืออ้างอิงจำแนกตามรูปแบบและภาษา .....	89
22. แสดงจำนวนเครื่องมือช่วยค้นจำแนกตามรูปแบบและภาษา .....	90