

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของ
บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ชื่อผู้เขียน : นางสาวอารีย์ เพชรหวน

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ปีการศึกษา : 2541

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

1. รองศาสตราจารย์. ดร. พิมลพรรณ เรพเพอร์ ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ประภาส พาวินันท์
3. อาจารย์กิมศักดิ์ เอ็งฉ้วน
4. อาจารย์วิไลย สดงคุณห์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน และ (2) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามจำแนกตามระดับการศึกษาและสาขาวิชา และประสบการณ์การทำงานให้บริการตอบคำถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บรรณารักษ์งานบริการตอบถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 42 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน คือ คอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านซีดีรอม เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ โทรสาร ไม่เต็มตามลำดับ ระบุฐานข้อมูลที่ห้องสมุดส่วนใหญ่นำมาใช้

มากที่สุดได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPACs ฐานข้อมูลซีดีรอม และ ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาสภาพการให้บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามแต่ละประเภท ปรากฏผลดังนี้

(1) คอมพิวเตอร์ ที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล (2) ลักษณะงานที่ให้บริการ พบว่าใช้ฐานข้อมูล OPACs เพื่อค้นหาสารสนเทศ เพื่อใช้ตอบคำถามมากที่สุด และใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับให้บริการสืบค้นสารสนเทศทั่วไปมากที่สุด (3) ฐานข้อมูลที่ให้บริการ พบว่าฐานข้อมูล OPACs ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จัดให้บริการ คือ ฐานข้อมูลหนังสือ ส่วนฐานข้อมูลซีดีรอม ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จัดให้บริการมากที่สุด คือ ฐานข้อมูล ABI/INFORM และ (4) วิธีการให้บริการ พบว่าฐานข้อมูลซีดีรอมส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นให้ผู้ใช้ ส่วนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ผู้ใช้สืบค้นเอง

2. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมพบว่า (1) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ ($\bar{X}=2.69$) (2) ขาดผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาที่สามารถช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ($\bar{X}=3.15$) (3) เรื่องที่ต้องการค้นเป็นเรื่องเฉพาะวิชาทำให้มีปัญหาในการทำความเข้าใจและกำหนดคำศัพท์ในการค้น ($\bar{X}=2.90$) และ (4) ปัญหาผู้ใช้ไม่รู้จะเลือกคำใดเป็นหัวเรื่องในการสืบค้น ($\bar{X}=3.52$).

3. เปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา และ สาขาวิชา และประสบการณ์การทำงาน พบว่ามีปัญหาโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความแตกต่างด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่มีปัญหาการใช้แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05